بنك الأمل
للتمويل الأصغر
AL-AMAL MICROFINANCE BANK

# بنك الامل للتمويل الأصغر
## ودوره في تعزيز الشمول المالي للمرأة وتمكينها اقتصاديًا

أغسطس 2022

# واقع المرأة اليمنية

## مقدمة

قطعت اليمن شوطا كبيراً فيما يتعلق بالكثير من الحقوق السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية للمرأة، ويمكن القول إن اليمن قد سبقت الكثير من البلدان العربية في مجال الاعتراف والإقرار بحقوق كثيرة ومختلفة للمرأة، مثل المشاركة في الانتخابات العامة سواء كمرشحة أو كناخبة، وشغلت مراكز قيادية رفيعة مختلفة: وزيرة، نائبة وزير، وكيلة وزارة، سفيرة، نائبة في البرلمان، مراكز قيادية في الأحزاب والتنظيمات السياسية والمنظمات الجماهيرية والاتحادات المهنية والإبداعية والنقابات العمالية وخلاف ذلك. وقبل الوحدة اليمنية (مايو 1990) كانت المرأة فيما كان يعرف سابقاً بجمهورية اليمن الديمقراطية الشعبية قد حصلت على حقوق أكثر من هذه بكثير، حيث صدر في منتصف السبعينيات من القرن الماضي قانون سمي بقانون الأسرة والذي اشتمل على كل ما للمرأة من حقوق وما عليها من واجبات، وخصوصا فيما يتصل بتنظيم العلاقات الأسرية. ومن ضمن ما احتوى عليه هذا القانون: منع تعدد الزوجات، بل حتى منع الزواج بثانية إلا بأسباب، ومنع الطلاق إلا بأسباب أيضاً. كما أعطى هذا القانون للمرأة الحق في طلب الطلاق (مع إبداء الأسباب طبعاً)؛ وهذا الحق لم يسبق لأي دولة عربية أن أعطته للمرأة إلا المملكة المغربية بموجب القانون الذي أصدره الملك محمد السادس مؤخراً. كما أن المرأة في مصر لم تحصل على هذا الحق أو ما يشبهه إلا منذ فترة وجيزة والمتمثل بقانون الخلع، على الرغم من إجحافه الشديد والظالم للمرأة. كما كانت المرأة في جنوب اليمن قبل الوحدة تمارس مختلف الوظائف والمهن ومن بينها القضاء والمحاماة، فاشتغلت قاضية ومحامية ووكيلة نيابة ورئيسة محكمة وخلاف ذلك، وما زالت كذلك حتى الآن، لولا أن نشاطاتها وحدود حريتها وحركتها قد تضاءلت إلى حد بعيد في السنوات الأخيرة.

وفي ظل الظروف الصعبة التي أفرزتها الحرب الدائرة لأكثر من ثمان سنوات، تعاني المرأة من واقعاً صعباً في كل نواحي الحياة نتيجة ما مرت به البلاد جراء الحرب والتي تسببت في أسوء أزمة إنسانية واقتصادية في العالم. ذلك ما يؤكد ضرورة تعزيز ومضاعفة دور كل الجهات والمؤسسات ذات العلاقة في الاهتمام بالمرأة وفهم احتياجات وتفضيلات المرأة. وانطلاقاً من أهداف البنك ومسؤوليته المجتمعية تجاه المرأة، فقد حرص البنك على تقديم خدمات مالية وغير مالية متنوعة تستهدف على وجه الخصوص المرأة وبما يتوائم مع احتياجاتها وتفضيلاتها.

## مؤشرات الواقع الحالي للمرأة اليمنية

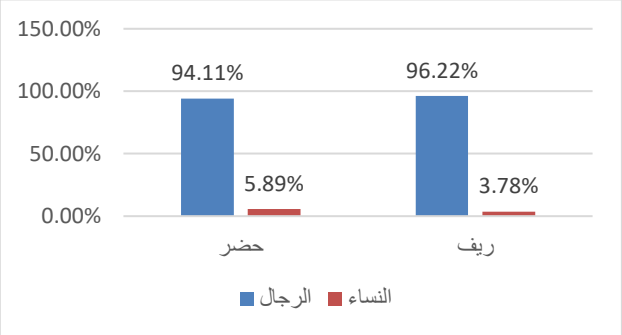
ما تزال المرأة اليمنية تعاني من أمراض التنمية (الجهل والفقر والمرض) مثلها مثل الرجل، وتزيد عليه بأن الثقافة التقليدية التي ما تزال تغذي النظرة الدونية إلى المرأة قد ساهمت في رفع مؤشرات هذه الأمراض لدى المرأة اليمنية أكثر من الرجل؛ حيث تشير الإحصاءات إلى أن نسبة السكان الإناث تمثل (50.8%) من إجمالي السكان. والعدالة تقتضي أن تتساوى المرأة مع أخيها الرجل في توفير الخدمات وإتاحة الفرص للمشاركة في التنمية، لكن الواقع في اليمن يعكس أن فجوة النوع ما تزال كبيرة في مؤشرات التنمية ضد المرأة؛ حيث ما تزال نسبة الأمية في صفوف النساء تمثل 69.1% من إجمالي الأميين، في مقابل 27.3% من الذكور، والمشكلة في الريف أكبر إذ أن نسبة الأمية في صفوف نساء الريف تقدر بـ80.56% من مجموع نساء الريف، بينما هي في الحضر 40.25% من إجمالي نساء المدينة.

كما أن المرأة اليمنية مغيبة عن المشاركة في التنمية الاقتصادية؛ فعلى الرغم من أن نسبة الإناث تمثل 49.3% من إجمالي القوة البشرية القادرة على العمل إلا أن نسبة الإناث العاملات إلى إجمالي قوة العمل تمثل (12.1%)، ومعدل مشاركة المرأة اليمنية في النشاطات الاقتصادية ما تزال في أدنى المستويات 9.9% ونسبة العاملات المشتغلات بأجر من إجمالي المشتغلين 8.1%، كما أن نسبة البطالة بين الإناث القادرات على العمل تمثل 40.2% في مقابل 11.3% عند الذكور القادرين على العمل.

## مساهمة النساء في القطاع غير المنظم

### حسب الحالة الحضرية:

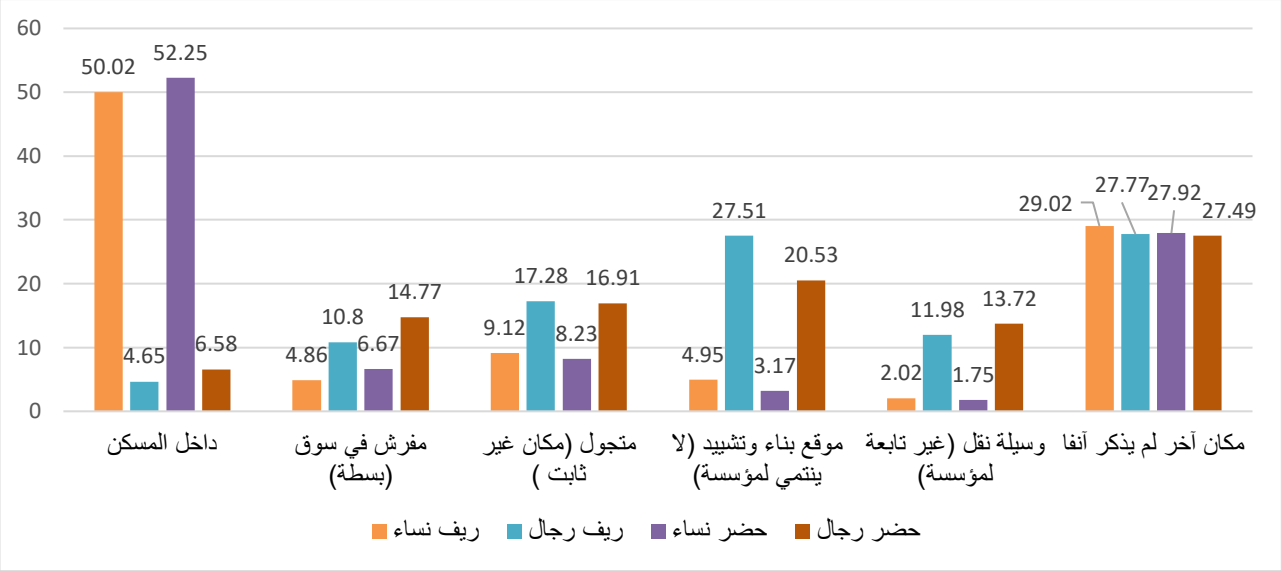
| النوع الاجتماعي | حضر | ريف | الإجمالي |
|---|---|---|---|
| **الرجال** | %94.11 | %96.22 | %95.39 |
| **النساء** | %5.89 | %3.78 | %4.61 |
| **الإجمالي** | **%100** | **%100** | **%100** |




في ضوء بيانات الجدول أعلاه تبين أن النسبة الإجمالية للنساء المشتغلات في القطاع غير المنظم بلغت 4.61% ، بينما بلغت النسبة الاجمالية للرجال المشتغلين ي هذا القطاع 95.39% ، وعند مقارنة نسبة الرجال والنساء على مستوى الحضر والريف نجد أن نسبة الرجال المشتغلين في القطاع غير المنظم أكبر بكثير من النساء المشتغلات في هذا القطاع، وذلك نتيجة عودة الأيادي العاملة اليمنية خصوصا الرجال من دول الخليج عام 1990م والذين يزاول عدد كبير منهم أعمل غير منظمة .

### حسب موقع العمل

| موقع العمل | حضر | | ريف | | الإجمالي | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | رجال | نساء | رجال | نساء | رجال | نساء |
| داخل المسكن | 6.58 | 52.25 | 4.65 | 50.02 | 5.39 | 51.14 |
| مفرش في سوق ( بسطة ) | 14.77 | 6.67 | 10.80 | 4.86 | 12.33 | 5.76 |
| متجول (مكان غير ثابت ) | 16.91 | 8.23 | 17.28 | 9.12 | 17.14 | 8.68 |
| موقع بناء وتشييد (لا ينتمي لمؤسسة ) | 20.53 | 3.17 | 27.51 | 4.95 | 24.82 | 4.06 |
| وسيلة نقل (غير تابعة لمؤسسة) | 13.72 | 1.75 | 11.98 | 2.02 | 12.65 | 1.88 |
| مكان آخر لم يذكر آنفا | 27.49 | 27.92 | 27.77 | 29.02 | 27.66 | 28.47 |
| **الإجمالي** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |




تشير بيانات الجدول أعلاه إلى وجود نسبة كبيرة من النساء اللاتي يعملن داخل المسكن مما يدل على أن معظم النساء يمارسن اعمال تقليدية داخل المسكن مثل صناعة السلال والحصير والسجاد وصناعة الأواني الفخارية وأعمال التطريز والخياطة، الخ.

وقراءة هذا الجدول توضح السلوك الخاص بالنساء في ممارسة أعمالهم الخاصة حيث يفضلن ممارسته بعيداً عن الاختلاط بالرجال لأسباب اجتماعية وثقافية.

كما أن ارتباط النساء بالزواج وتربية الأطفال يساهم في عدم رغبة / قدرة النساء في البحث عن عمل، والذي تعتبر فرص الحصول عليه قليلة بسبب تدني المستوى التعليمي مقارنة بالرجال.

## أبرز التحديات التي تواجه المرأة

كما تشير الكثير من التقارير والمؤشرات إلى وجود نسبة كبيرة من النساء اللاتي يعملن داخل المسكن مما يدل على أن معظم النساء يمارسن اعمال تقليدية داخل المسكن مثل صناعة السلال والحصير والسجاد وصناعة الأواني الفخارية وأعمال التطريز والخياطة، إلخ. ويوضح السلوك الخاص بالنساء في ممارسة أعمالهم الخاصة حيث يفضلن ممارسته بعيدا عن الاختلاط بالرجال لأسباب اجتماعية وثقافية. كما أن ارتباط النساء بالزواج وتربية الأطفال يساهم في عدم رغبة / قدرة النساء في البحث عن عمل، والذي تعتبر فرص الحصول عليه قليلة بسبب تدني المستوى التعليمي مقارنة بالرجال.

وهنا نستطيع عرض بعض أهم التحديات التي تواجهها المرأة مثل صعوبة انخراط المرأة في الأسواق والتعامل مع الموردين ومزودي الخدمات حيث تعد واحدة من أهم القيود التي تواجهها النساء وخصوصا مالكات المشاريع إلا أن ذلك يعد من القيود الاجتماعية والتسويقية فقط، فيما إن النساء يواجهن العديد من التحديات، وسيتم تلخيص هذه التحديات في الشكل التالي:

## منهجيات بنك الأمل في استهداف الفقراء

مع إدراك بنك الأمل للتمويل الأصغر لانعدام الضمانات التي يمكن أن تقدمها النساء في المجتمع اليمني وعدم مقدرتها ايضا على تقديم الأوراق الر سمية الثبوتية للحصول على التمويلات المالية فقد جعل بنك الأمل للتمويل الأصغر المرأة على رأس الشرائح المستهدفة من خدماته المالية وابتكر الوسائل والطرق والمنهجيات الكفيلة بالوصول بخدماته المالية للنساء في منازلهن بضمانات ميسرة وفي متناول النساء ونوع المنتجات التي يقدمها للشريحة النسائية بين تمويلات متعددة وحسابات ادخارية والكترونية ذات عائد مناسب ومشجع لهن.

وبما أن الفقر في اليمن يعرف بأنه فقر ريفي مؤنث (أي يزداد في الريف وفي النساء) ومن المشاكل الرئيسية أن المرأة في اليمن لا تستطيع الإفصاح عن اسمها في كثير من المناطق ولا تمتلك الكثيرات بطائق إثبات هوية ناهيك عن أن يكون لديها حساب وهنا قام البنك تطوير منتجات خاصة وبشروط خاصة للوصول للنساء والفئات الأقل حضاً في الحصول على الخدمات المالية وخاصة النساء.

| المنهجية | التوجهات / الوسائل |
|---|---|
| تطوير المنتجات | ▪ ليس مشاريع ناجحة فقط، بل حياة كريمة.<br>▪ ضمانات في متناول الفقراء.<br>▪ التركيز على النساء والشباب.<br>▪ ثقافة السداد على الوقت. |
| الترويج والاستهداف | ▪ الترويج بطرق الأبواب.<br>▪ التمويل الريفي.<br>▪ الفئات الأشد فقراً.<br>▪ الشباب<br>▪ المهمشين.<br>▪ المعنفات.<br>▪ المعاقين. |
| تقييم الأداء الاجتماعي | ▪ قسم خاص بمراجعة الأداء الاجتماعي.<br>▪ قياس مؤشرات الفقر. |
| مبادئ حماية العميل | ▪ تصميم منتجات ملائمة.<br>▪ تجنب إفراط المديونية.<br>▪ الشفافية.<br>▪ التسعير المسئول.<br>▪ معاملة عادلة ومحترمة.<br>▪ خصوصية البيانات.<br>▪ آليات التعامل مع الشكاوى. |

## المرأة في بنك الأمل للتمويل الأصغر

مع إدراك بنك الأمل للتمويل الأصغر لانعدام الضمانات التي يمكن أن تقدمها النساء في المجتمع اليمني وعدم مقدرتها ايضا على تقديم الأوراق الر سمية الثبوتية للحصول على التمويلات المالية فقد جعل بنك الأمل للتمويل الأصغر المرأة على رأس الشرائح المستهدفة من خدماته المالية وابتكر الوسائل والطرق والمنهجيات الكفيلة بالوصول بخدماته المالية للنساء في منازلهن بضمانات ميسرة وفي متناول النساء ونوع المنتجات التي يقدمها للشريحة النسائية بين تمويلات متعددة وحسابات ادخارية ذات عائد مناسب ومشجع لهن.

## منتجات مبتكرة تستهدف النساء

الفقر في اليمن يعرف بأنه فقر ريفي مؤنث (أي يزداد في الريف وفي النساء) ومن المشاكل الرئيسية أن المرأة في اليمن لا تستطيع الإفصاح عن اسمها في كثير من المناطق ولا تمتلك الكثيرات بطائق إثبات هوية ناهيك عن أن يكون لديها حساب وهنا قام البنك تطوير منتجات خاصة وبشروط خاصة للوصول للنساء والفئات الأقل حظاً في الحصول على الخدمات المالية وخاصة النساء. ومن هذه الخدمات التي تستهدف النساء التالي:

### التمويل

بدأ البنك في استهداف النساء منذ نشأته من خلال منتج تمويلي صمم خصيصا للنساء، ليتوائم مع خصوصيتهن وقدراتهن المالية وكذلك إمكانيتهن المحدودة في توفير الضمانات والشروط الأخرى للتمويل، حيث يتصف المنتج بالآتي: -

- يستهدف تمويل المشاريع النسائية وتوفير الأغراض المنزلية الأخرى كصيانة المسكن وتوفير الأدوات المنزلية والأغراض التعليمية.
- يعتمد على ضمان المجموعة النسائية فقط.
- أسقف تمويلات متفاوتة لكل عضوة في المجموعة بفارق لا يعدى 150 دولار لضمان قدرتهن على التكافل فيما بينهن.
- خيارات متعددة لإثبات الهوية التي قد تصل إلى تعريف من شيخ / عاقل الحارة.
- تأمين على رصيد التمويل في حال وفاة العميلة لضمان عدم إلزام أسرهن بسداد الأقساط.

## جدول يوضح مؤشرات البنك الخاصة بتمويلات النساء

| البيان / العام | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد التمويلات المصروفة | 3,007 | 9,100 | 7,752 | 14,627 | 14,932 | 14635 | 4351 | 458 | 78 | 675 | 1226 | 983 | 860 |
| | 51% | 52% | 62% | 66% | 63% | 50% | 35% | 14% | 18% | 66% | 30% | 10% | 8% |
| مبالغ التمويلات المصروفة $ | 17,145 | 1,690,587 | 1,407,752 | 2,944,702 | 3,413,953 | 3,455,079 | 1,206,801 | 403,028 | 70,272 | 389,197 | 954,453 | 934,724 | 1,002,200 |
| متوسط التمويل المصروف $ | 6 | 1,858 | 182 | 201 | 229 | 236.08 | 82.46 | 27.54 | 4.80 | 26.59 | 65.22 | 63.87 | 1,165 |
| عدد المستفيدين من المشروع | 15,035 | 45,500 | 38,760 | 95,076 | 97,058 | 87810 | 26106 | 2748 | 468 | 4050 | 7356 | 5898 | 5160 |
| عدد فرص العمل المتوفرة | 734 | 3,601 | 2,999 | 7,067 | 8,193 | 8,292.19 | 2,896.32 | 967.27 | 168.65 | 934.07 | 2,290.69 | 2,243.34 | 2,405.28 |

## الادخار

يعتبر بنك الأمل هو أول بنك تمويل أصغر على مستوى المنطقة العربية الذي يقدم خدمة الادخار الطوعي للفقراء بمنهجيات تتناسب مع قدراتهم (حسابات توفير ودائع)، حيث بلغ عدد الحسابات مع نهاية العام 2021 (144.718) حساب، منها (54.399) حساب خاص بالنساء بالإضافة إلى تصميم منتج المستثمر الصغير وهو منتج معني بالأطفال وادخاري مستقبلي وهو منتج معني بالشباب.

## جدول يوضح مؤشرات البنك الخاصة بادخارات النساء

| البيان / العام | 2009-2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد حسابات الادخار | 4,369 | 8,702 | 13,002 | 25,699 | 9,834 | 13,754 | 14,103 | 14,617 | 15,121 | 17,182 | 19,459 | 20,180 |
| نسبة الاناث | 32% | 26% | 29% | 44% | 41.50% | 41.32% | 40.96% | 41.04% | 41.37% | 40.20% | 39.62% | 38.78% |
| مبالغ الادخارات $ | 2,264,996 | 2,255,126 | 2,153,083 | 2,423,358 | 37,719,010 | 25,579,182 | 37,686,725 | 32,606,722 | 53,552,020 | 168,427,231 | 96,030,617 | 112,105,680 |
| متوسط رصيد حساب الادخار $ | 646 | 259 | 166 | 94 | 3,835 | 1,859 | 2,672 | 2,230 | 3,541 | 9,802 | 4,935 | 5,555 |

**المنح المالية والعينية**

جميع مشاريع التمكين الاقتصادي التي ينفذها البنك بتمويل من المنظمات الدولية المانحة يتم تخصيص نسبة من المستهدفين لتكون خاصة بالنساء لتأكيد عملية التنوع الاجتماعي، واخر المشاريع التي نفذها البنك على نطاق واسع كان مشروع دعم ريادة الأعمال الشبابية والذي يقوم بتقديم منح مالية و تدريبية للشباب من عمر 18 إلى 35 عام ممن يمتلكون المهارات الفنية اللازمة لتسيير مشاريعهم الخاصة او اصحاب المشاريع التي تضررت نتيجة الحرب القائمة حاليا في اليمن، وقد استفاد من هذا المشروع ( 11,977 ) شاب (43.9%) منهم من النساء.

**خدمة النقود الالكترونية**

خدمة النقود الالكترونية يسمح بتقديمها عبر البنوك فقط بحكم القانون، حيث بدأ البنك بتقديم خدمة النقود الالكترونية (بيس) في العام 2017، إذ تم توجيه الخدمة بشكل رئيسي نحو توفير حلول الدفع لسداد فواتير الهاتف المحمول والثابت والإنترنت والمشتريات وتحويل الأموال، وتخدم هذه الخدمة كلا من الذكور والاناث. استطاع البنك من خلالها كذلك ابتكار خدمة جديدة يتم تقديمها عبر تطبيق بيس وهي خدمة (التمويل الإلكتروني) حيث تُمكن هذه الخدمة النساء من تقديم خدمات سداد فواتير الهاتف والإنترنت للعملاء وقد وصل عدد العميلات حتى نهاية العام 2021 في هذه الخدمة (بإجمالي 91عميلة (47 عميلة و44 وكيلة). وبهذا تشكل مصدر دخل إضافي للنساء وبما من شأنه تعزيز الشمول المالي بين أوساط النساء.

جدول مؤشرات البنك الخاص حسابات النساء

| الجنس | عدد العملاء | عدد الحسابات عام | عدد الحسابات الفعالة | عدد الحسابات غير الفعالة |
|---|---|---|---|---|
| إناث | 28093 | 29031 | 26525 | 2506 |
| ذكور | 67738 | 70961 | 62406 | 8555 |
| مؤسسات | 303 | 339 | 308 | 31 |

جدول مؤشرات البنك الخاص بالتمويل الإلكتروني

| الجنس: إناث | عدد العملاء | عدد الحسابات | الحسابات الفعالة | الحسابات غير الفعالة |
|---|---|---|---|---|
| عميل (إناث) | 47 | 50 | 49 | 1 |
| وكيل (إناث) | 44 | 52 | 50 | 2 |
| الاجمالي | 91 | 102 | 99 | 3 |

كما نفذ البنك خلال العام 2020 -2021 عدة مشاريع مع منظمات دولية تستهدف النساء فقط مثل مشروع معلمات الريف حيث تم فتح 1,434 حساب في تطبيق (بيس) وعمل البنك جاهدا على تشميل هؤلاء النساء ماليا ورقميا من خلال تدريبهن على كيفية استخدام تطبيق بيس في تنفيذ العديد من الخدمات المالية مثل (التحويلات المالية وسداد الفواتير وسداد المشتريات وغيرها).

## الخدمات غير المالية

كما أن البنك يؤمن بأن الخدمات المالية المتنوعة على الرغم من أهميتها إلا أنها غير قادرة وحدها على صنع الأثر اللازم في حياة العملاء المستهدفين ما لم يتم تعزيزها بالخدمات غير المالية التي تساعد على تنمية قدرات ومهارات العملاء سواء على المستوى الشخصي، المهني أو المهارات المتعلقة بإدارة المشاريع. فقام البنك بإنشاء مؤسسة الامل للتدريب وريادة الاعمال (ريادة) لتكون الذراع الغير مالي للبنك. وهي مؤسسة غير ربحية تُعنى بتقديم التدريب والاستشارات الفنية والمالية والإدارية للشباب وأصحاب المشروعات الصغيرة
وتقدم المؤسسة باقة من الخدمات غير المالية (محو أمية مالية - تدريب حرفي - تدريب على إدارة الأعمال التجارية - تقديم الاستشارات) التي تسهم في رفع الوعي المالي لديهن لضمان كفاءه استخدام التمويلات الممنوحة من البنك أو لإدارة حساباتهن المصرفية لدى البنك وتحسين مستوى الادخار لهن ولأسرهن. وتعتبر شهادات التخرج من المؤسسة من أهم الضمانات التي يقبلها البنك في منح التمويل وخاصة النساء. حيث تتضمن البرامج التدريبية الخاصة بالنساء ما يلي: -

- الخياطة.
- السكرتارية التنفيذية.
- التعليم المالي.
- دراسة الجدوى.

وقد بلغ إجمالي متدربي المؤسسة من النساء حتى نهاية العام 2021م 12,862 وكانت نسبة النساء المتدربات إلى الذكور 56% من إجمالي متدربي المؤسسة في المجالات سابقة الذكر .

## مشاريع متخصصة لاستهداف الفئات الأقل حظاً

### مشروع الخدمات المالية الشباب (2014-2018):

تم فيه تقديم تمويلات للشباب وخاصة النساء بالإضافة إلى تقديم باقة من الخدمات غير المالية، حيث تم تمويل 23 ألف شاب بقيمة تجاوزت 1.2 مليار ريال نسبة الإناث منهم 62%، كما تم تشجيع 18 ألف شاب على الادخار نسبة الإناث منهم 45%, وقد حصلت إحدى عميلات البنك على جائزة تشجيعية في مشروع ادخار الشباب على جائزة عبارة عن تمويل مشروع بقيمة 7,500 دولار.

### مشروع تمويل المعنفات (2018):

تم تنفيذ هذا المشروع بالشراكة مع منظمة كير العالمية وقد تم تقديم تمويلات بدون ضمانات وبدون أرباح (قروض بيضاء) للسجينات والنساء المعرضات للعنف وتحويلهم من نساء منبوذات اسرياً إلى مصدر مالي للأسرة.

### مشروع بناء قدرات النساء في مجال ريادة الأعمال والمشاريع الصغيرة في اليمن (2016م):

المشروع يستهدف النساء بشكل أساسي لبناء القدرات في مجال الريادة من خلال التمكين الاقتصادي حيث يتم عمل التدريب اللازم لهن ومن ثم منحهم تمويلات لفتح مشاريعهن الخاصة حيث تم تمويل عدد 1389 مستفيدة. وقد تم تمويل المشروع من قبل منظمة كير العالمية.

### مشروع الشمول المالي والاجتماعي المُراعي للمرأة والطفل في مجتمعات المهمشين (2014م):

يستهدف هذا المشروع تعزيز وصول المهمشات إلى الخدمات المالية ويحتوي على مجموعة من المكونات تقديم محو الأمية المالية لعدد 9,200 أم، وفتح حسابات ادخارية لهم وتشجيعهم على الادخار. وتم تنفيذ هذا المشروع في 2014م.

## الوصول إلى النساء في الريف

سعى البنك إلى توسيع أنشطته والوصول إلى فئات جديدة خاصة سكان المناطق الريفية من خلال عدد من الآليات والتي تتسم بنوع من الإبداع في طريقة ايصال الخدمات المالية، استخدام الموبايل المصرفي واستخدام الوكلاء الفرعيين والبنك المتنقل بالإضافة إلى الانتقال إلى بيئة عمل جديدة متمثلة بشراء نظام آلي جديد سيمثل القاعدة في تقديم تكنولوجيا عالية للعملاء مثل الإنترنت المصرفي والصرافات الآلية ونقاط الخدمة، والرسم التالي يوضح نموذج انتشار البنك في المناطق الريفية مستخدماً التالي:

- الفروع البنكية بطاقم نسائي.
- البنك المتنقل بكوادر نسائية.
- بنك القرية والذي يشارك في عملية التدريب والتأهيل والترويج للخدمات المالية.
- نقاط الخدمة والمتمثلة في الوكلاء، والذي يتم لديهم إجراء أغلب العمليات المالية.
- البنك المصرفي.

- الترويج من باب إلى باب واستخدام وسائل الاعلام الاكثر التصاقاً بالنساء كالإذاعات المحلية.

معدل الانتشار الذي قام البنك بتقديمه حقق انتشار ووصول للبنك للمناطق الريفية حيث تم الوصول من خلاله إلى 5,600 عميل ريفي لم يمكن الوصول لهم من قبل، حيث يتم النزول للعميلات لتقديم التوعية المالية وفتح الحسابات الادخارية لهن في قراهن ومن ثم صرف التمويلات ويتم السداد والإيداع عبر نقاط الخدمة وبدون الحاجة إلى الذهاب لفروع البنك، بالإضافة إلى تقديم الخدمات غير المالية كل ذلك سأهم في تقديم الخدمات المالية في الريف وهو مالم تقوم به اي من مؤسسات التمويل الأصغر الأخرى.

## مراعاة خصوصية المرأة

قام البنك بتطوير منتجات خاصة وبشروط خاصة لفتح الحساب وبطرق وصول خاصة للعميلات تراعي كل ذلك ويمكن توضيح ذلك في التالي:

### طاقم الخدمة:

تم توفير كادر ميداني نسائي بالإضافة إلى كادر مكتبي لتشجيع النساء على التعامل مع البنك وفتح الحسابات (أخصائيات - مشرفات) وليس هناك حاجة لتعامل العميلات مع الذكور وفي جميع الأحوال.

### تصميم المنتج وشروطه:

تم مراعاة خصوصية النساء في شروط المنتج حيث تم عمل خصوصية في بطاقة إثبات الهوية ونوعية الضمانة (المجموعة)، وعمل التدريبات اللازمة لدفع النساء لقطع وثائق إثبات الهوية لهم بعد ربطهن بالخدمات المالية وعرض مجموعة من الحوافز للتي تمتلك وثيقة إثبات هوية (الحصول على تمويل أكبر).

### طريقة التقديم:

يتم نزول الكادر الخاص بالبنك إلى العميلات عبر البنك المتنقل واستكمال كامل الإجراءات بالإضافة إلى توفير نقاط خدمة منتشرة لتسهيل عملية الوصول. جميع الخدمات المالية التي يقدمها البنك هي وفق الصيغ الاسلامية وهو ما يتناسب مع معتقدات المجتمع اليمني.

## المرأة كموظفة في بنك الأمل للتمويل الأصغر

يقوم البنك بشكل أساسي من خلال الأعمال والمهام التي يقوم بها بالتركيز على النوع الاجتماعي وتحقيق مبدأ المساواة بين الجنسين، واستجابة للتغذية الراجعة من العمليات المختلفة في مختلف المجالات، فقد قام البنك بالتالي:

- قام البنك خلال فترة العمل الماضية بتعزيز وجود الكادر النسائي في مختلف القطاعات ومراكز الخدمة الخاصة بالبنك، استجابة لمتطلبات البيئة اليمنية في تخصيص كادر نسائي لتقديم الخدمة للنساء ولتمكين مشاركة المرأة في الاعمال النوعية كرافد أساسي ومحرك لعجلة التنمية، حيث وصل عدد الكادر للموظفات في البنك عدد 293 في قطاعات خدمة العملاء، وقطاع التمويل في دعم المشاريع المختلفة، وقطاعات التحويلات النقدية.

- ومن خلال المشاريع المختلفة التي يقوم بها البنك مع المانحين تم إلزام الوكلاء بتوفير كادر نسائي لضمان خصوصية النساء وتسهيل الإجراءات لهن، حيث وصل عدد المتعاقدات من النساء المشاركات في المشاريع لأكثر من 3000 متعاقدة مؤهلة وقادرة على التعامل مع مختلف الأنماط والمواقف في مختلف المشاريع.
- وكاستراتيجية رئيسية يتم تمكين الكادر النسائي في المواقع النوعية وتحقيق المساواة مع الذكور في الحصول على فرص وظيفية، حيث تم مشاركة ما يقارب أكثر من 300 متعاقد في عمليات الاستجابة الطارئة لمركز الشكاوى والمصادقات مع العملاء، وعمليات المطابقة للوثائق في المشاريع، وتم تحقيق نتائج نوعية عبر الكوادر النسائية.
- وكتميز نوعي من الكادر النسائي في الاعمال الميدانية وتقديم الخدمات للمستفيدين في القرى والارياف، حيث وصل عدد المتعاقدات من الكادر النسائي في فرق النزول الميدانية لعدد 400 وكركيزة أساسية في تحقيق الشمول المالي وايصالها للمستفيدين في المناطق النائية.

## الخاتمة

حرصنا من خلال دراسة هذه الحالة على إظهار مدى تأثير المرأة في المجتمع ومساهمتها في البناء والتنمية. وتسليط الضوء على جهود بنك الأمل للتمويل الأصغر في تعزيز الشمول المالي للمرأة وتمكينها اقتصادياً من خلال تقديم خدمات مالية وغير مالية متنوعة خاصة بالمرأة. واهتمامه الكبير في وضع المرأة على رأس الشرائح المستهدفة من خدماته المالية المقدمة وابتكار الوسائل والطرق والمنهجيات الكفيلة بتمكينها وتعزيز دورها الريادي والمجتمعي بشكل يضمن مساهمتها الفاعلة في البناء والتنمية.

وختاماً.. يجب أن نسعى جميعاً إلى توجيه الخدمات المالية وغير المالية لإنشاء عالم أكثر شمولاً وإنصافاً واستدامة لكل من الرجال والنساء ليضمن تنوعاً عادلاً بينهما، ويحتاج هذا إلى تظافر جهود كلاً من القطاع المصرفي والقطاع المالي في عمل منهجيات وآليات واضحة لتشجيع هذا التوجه الذي سيكون له ثمرته الكبيرة في تحقيق التنوع وكذا توفر الفرص المتساوية لكلٍ من المرأة والرجل. وسيعمل البنك جاهداً من خلال خطته الاستراتيجية على تعزيز الشمول المالي لكل فئات وشرائح المجتمع بما فيها المناطق الريفية والأسر ذات الدخل المحدود والمنخفض وذلك من أجل الاستمرار بخطى ثابته في مواجهة التحديات المعيشية والاقتصادية التي تعاني منها اليمن.