

# معاً أقوى

التقرير السنوي ٢٠١٧



Al Tadamun Microfinance Foundation

## فهرس

٢٠	ترقيات وجوائز الموظفين	٢	كلمة رئيس مجلس الأمناء
٢٢	بناء القدرات	٣	كلمة الرئيس التنفيذي
٢٤	التشبيك والتواصل	٤	نبذة عن التضامن
٢٤	مزايا الموظفين	٨	خدمات التضامن
٢٦	مزايا العميلات	١٠	مدى الانتشار
٢٧	الشراكات والعضويات	١٢	مؤشرات الأداء
٢٨	القوائم المالية	١٦	مجلس أمناء التضامن
٣٢	المؤشرات المالية	١٨	الهيكل التنظيمي للتضامن

## للإتصال بنا

العنوان: ٢٠ شارع هنداوى متفرع من ميدان  
فينى، الدور الأول الدقى - الجيزة - مصر  
تليفون: +٢٠٢٣٧٦٢٥١٥٩ - +٢٠٢٣٧٦٢٤٧٣١  
فاكس: +٢٠٢٣٧٦٢٥١٦٠

[www.altadamun.org](http://www.altadamun.org)  
[www.facebook.com/altadamun](https://www.facebook.com/altadamun)  
[www.youtube.com/user/Altadamun1](https://www.youtube.com/user/Altadamun1)  
[www.linkedin.com/company/  
al-tadamun-microfinance-foundation](https://www.linkedin.com/company/al-tadamun-microfinance-foundation)  
[www.instagram.com/altadamun\\_microfinance](https://www.instagram.com/altadamun_microfinance)





### منى ذو الفقار

رئيس مجلس الأمناء  
مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر

”تقوم مؤسسة التضامن بدور محوري لدفع عجلة النمو الاقتصادي والقضاء على الفقر وترويج مبادئ العدالة والمساواة اجتماعياً واقتصادياً“



### ريهام فاروق

الرئيس التنفيذي  
مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر

”أؤكد للجميع أن هناك دائماً بريق من الأمل وهذا هو الفارق الذي نصنعه سوياً، يداً بيد من أجل هؤلاء السيدات“

## كلمة رئيس مجلس الأمناء

كان ٢٠١٧ عاماً مشهوداً في تاريخ مؤسسة التضامن، فقد تم فيه تعزيز وتدعيم علاقتها ووضع أسس جديدة راسخة، بل شهد أيضاً هذا العام انعقاد المنتدى العالمي الأكثر شهرة وأهمية للشمول المالي في شهر سبتمبر بمدينة شرم الشيخ. وخاصة أن الدولة تسعى جاهدة في هذه المرحلة إلى تشجيع التوجهات الاقتصادية لتوعية المواطنين ولا سيما المرأة بأهمية الشمول المالي الذي من شأنه توفير الخدمات المالية والمساعدة على دمج الاقتصاد الرسمي مع الاقتصاد الغير رسمي.

وعلاوةً على ذلك، وقع اختيار البنك الدولي على مصر كواحدة من ٣ دول لتنفيذ مبادرة الشمول المالي العالمية. وفي إطار هذه المبادرة التي تستهدف وصول الخدمات البنكية الرسمية إلى ٢ مليار شخص في ٢٥ دولة حول العالم بحلول عام ٢٠٢٠، تعززت مصر القيام بدور كبير في انتشار هذه الخدمات بين مواطنيها وخاصةً أن عدد المحتاجين إليها يتجاوز ٤٤ مليوناً من البالغين.

وقد قامت الهيئة العامة للرقابة المالية المصرية منذ عامين بإصدار قانون ينظم أعمال التمويل متناهي الصغر في مصر. وبعد فترة انتقالية قصيرة، بدأ التمويل متناهي الصغر يتزايد بفضل ظهور الكثير من المؤسسات والمنظمات غير الحكومية وشركات التمويل في هذا المجال حتى وصل عددهم اليوم إلى ما يزيد على ٨٨٠ كيان ممن يجتهدون في تطوير تعاملاتهم التمويلية والتطلع إلى مزيد من الاستفادة من إمكانيات مصر الهائلة في أنشطة التمويل متناهي الصغر.

خلال عام ٢٠١٧، بلغ عدد المنتفعين من أنشطة التمويل متناهي الصغر في مصر ٢,٥٣ مليون مواطن مقابل ٢ مليون عام ٢٠١٦. وبنهاية العام كان التمويل متناهي الصغر في مصر قد حقق طفرة كبيرة إلى الأمام في إجمالي قيمة المحفظة النشطة (١١,٢ مليار جنيه) مقابل (٦,٦ مليار جنيه) في عام ٢٠١٦. أي بنسبة نمو ٦٧٪.

وفي هذا السياق، تقوم مؤسسة التضامن بدور محوري لدفع عجلة النمو الاقتصادي والقضاء على الفقر وترويج مبادئ العدالة والمساواة اجتماعياً واقتصادياً. ومنذ عام ١٩٩٦ بلغ عدد المستفيدات من خدمات مؤسسة التضامن نحو ١,٢ مليون مواطناً بقيمة إجمالية ٢ مليار جنيه.

ولمؤسسة التضامن تاريخاً حافلاً بأمثلة عديدة من حالات مساندة المشروعات القائمة بالفعل للمرأة المصرية، كما تتخذ المؤسسة كافة الخطوات الكفيلة بتحقيق أهداف استراتيجية عام ٢٠٢١.

تعززت مؤسسة التضامن في عام ٢٠١٨ توسيع دائرة نشاطها لتغطي المزيد من محافظات الجمهورية وزيادة عدد موظفيها الأكفاء مع الحفاظ على معدلات الربحية والاستفادة من نقاط القوة التنافسية، ومن أولويات التضامن تأكيد حق المرأة المصرية في خدمة مالية عالية الجودة.

إن سعادي بكل إنجازات مؤسسة التضامن حتى الآن لا توصف. ولذلك أقدم شكري وإمتناني لكل من تعاملوا معنا ومنحونا ثقتهم ومحبتهم. والشكر موصول لأعضاء فريق عملنا المخلصين. وأما شركاؤنا ومصادر تمويلنا فلهم جميعاً منا كل الشكر والعرفان علي دعمهم المتواصل بلا انقطاع.

## كلمة الرئيس التنفيذي

يسرني أن أحيطكم علماً بأن السنة المالية ٢٠١٧، التي كانت أولى سنوات تنفيذ الخطة الاستراتيجية للمؤسسة ٢٠١٧-٢٠٢١، شهدت تركيزاً على أهمية الشمول المالي للمرأة في الهيكل الاقتصادي لمصر، مما يتماشى مع سياسة التنمية الاقتصادية الاجتماعية التي تهدف إلى إتاحة المزيد من فرص العمل بمضاعفة المشروعات، مما يؤدي إلى زيادة موارد الفئات الفقيرة الغير قادرة من نساء مصر.

أتشرف أن أتولى قيادة مؤسسة بهذا الأداء المتميز مثل مؤسسة التضامن التي نعلن بكل فخر أنها قد سجلت في عام ٢٠١٧، المزيد من النمو والتطور سواء في هيكلها التنظيمي أو توسعات خدماتها التي أصبحت تغطي ثلاث محافظات إضافية هي الغربية والشرقية وبنى سويف بالإضافة إلى محافظات القاهرة الكبرى. كما أن إجمالي عدد فروعها وصل إلى ٤١ فرعاً واستمراراً للمؤشرات الإيجابية في السنوات السابقة، سجلت المؤسسة عام ٢٠١٧ زيادة قدرها ٥٤٪ في عدد العمليات النشطة (١٢٥ ألف عميلة) التي حصلت على خدمات التمويل الفردي أو الجماعي. وقد بلغ إجمالي عدد التمويلات التي تم إصدارها ١٤٧٥٢٥ قرصاً بنمو قدره ٩٧٪ عن العام السابق، وذلك بقيمة إجمالية قدرها ٤٨٩٦١٢٥٠٠ جنيه وهي تمثل نسبة نمو ٥٣٪ عن العام السابق، أما في مجال تطوير الهيكل التنظيمي وبناء القدرات، فقد أحرزت المؤسسة نمواً متزايداً في عدد الموظفين حيث وصل عددهم الآن إلى ٨٥٨ موظفاً، مقارنة بـ ٤٩٢ موظفاً في عام ٢٠١٦.

ومن أجل مستقبل أفضل؛ اتخذت المؤسسة خطوات بالغة الأهمية نحو تدريب الموظفين الحاليين لتمكينهم من تقديم أفضل الخدمات للعمليات. وفي هذا الإطار، على مدي عام ٢٠١٧، بلغ عدد الموظفين الذين حضروا التدريب ١٤٢٢ موظفاً مقارنة بـ ٤٩٢ موظفاً عام ٢٠١٦.

ويسعدني أن أعلن أنه اعتباراً من عام ٢٠١٨، سوف يتم إضافة منتج ثالث من خدمات مؤسسة التضامن المالية تمويل الأسرة للآلات والمعدات ووسائل النقل بجانب المنتجين الآخرين التمويل الفردي والتمويل الجماعي.

وعلى الرغم من تحديات السوق مثل ارتفاع نسبة التضخم وتعويم الجنيه المصري، استطاعت مؤسسة التضامن أن تنمي محفظتها النشطة حيث بلغت ٢٤٣ مليون جنيه عام ٢٠١٧ مقابل ١٢٥ مليون جنيه عام ٢٠١٦ أي بنسبة نمو ٩٥٪ عن العام الماضي.

وقد واصلت المؤسسة توثيق قصص نجاح ورصد التأثير الإيجابي لخدماتها على التغيير التدريجي في حياة العمليات، مما أدى إلى تشجيع موظفي المؤسسة على بذل المزيد من العطاء.

كل ذلك تماشياً مع سياسة الدولة في تحقيق الشمول المالي وتحسين مستوى معيشة حياة الأسرة المصرية.

وختاماً؛ اغتنم هذه الفرصة لكي أشكر شركائنا والجهات المانحة والموظفين بلا استثناء، ولكي أؤكد للجميع أن هناك دائماً بريق من الأمل وهذا هو الفارق الذي نصنعه سوياً، يداً بيد من أجل هؤلاء السيدات.

وبهذا الحافز، لا تتواني مؤسستنا عن العمل بكل جد واجتهاد على إيجاد الحلول المالية للتخفيف من حدة الفقر وإيصال هذه الحلول لمن يستحقها من السيدات المصريات المكافحات.

وها نحن اليوم نختتم مرحلة من مراحل تنفيذ الخطة الاستراتيجية وما تحتويه من مكاسب إضافية نتيجة لمجهوداتنا التي لا تتوقف، فلكم مني كل الشكر.

## نبذة عن مؤسسة التضامن

كانت النشأة الأولى لمؤسسة التضامن في عام ١٩٩٦ حين قامت هيئة إنقاذ الطفولة الأمريكية بالتعاون مع الجمعية النسائية لتحسين الصحة المصرية بتقديم مشروع الادخار والاقراض بضمان المجموعة كمشروع تجريبي من أجل تلبية احتياجات المرأة المصرية ذات الدخل المحدود إلى موارد مالية كافية تمكنها من إقامة أو دعم وتوسيع مشروع قائم متناهي الصغر وبالتالي يدر عليها وعلى أسرته دخلاً إضافياً وافياً

وما لبث هذا المشروع التجريبي أن نما وتطور حتى أصبح مشروعاً فعلياً، وهو ما جعل هيئة إنقاذ الطفولة أن تمد خدمات المشروع إلى أحياء إمبابة وعابدين ودار السلام من خلال موارد تمويلية خاصة. وفي يوليو عام ٢٠٠٣، جري دمج هذه المشاريع الثلاثة معاً وبالشراكة مع هيئة إنقاذ الطفولة وجمعية تحسين الصحة. وأعيد تسميتها ببرنامج التضامن للتمويل الأصغر تحت الغطاء القانوني لجمعية تحسين الصحة.

وفي ٢٢ مارس عام ٢٠٠٩، استقل البرنامج بذاته عن جمعية تحسين الصحة وتم له التسجيل الرسمي كمؤسسة غير حكومية تحت مسمى (مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر). وفي يناير ٢٠١٥ دخلت التضامن تحت إشراف (الهيئة العامة للرقابة المالية)، وذلك بموجب أحكام (قانون تنظيم التمويل الأصغر) رقم ١٤١ لسنة ٢٠١٤. وأعقب ذلك حصول مؤسسة التضامن على ترخيص مزاولة أنشطة التمويل الأصغر رقم ١١١٧ بتاريخ ٢٩ أكتوبر عام ٢٠١٥.

### الرؤية

أن تصبح مؤسسة التضامن  
عنواناً لكل امرأة مصرية  
للخدمات المالية متناهي الصغر

### الرسالة

زيادة دخل النساء صاحبات المشاريع متناهي الصغر في مختلف محافظات مصر لتحسين مستوى معيشتهم من خلال توفير فرص الحصول على الخدمات المالية المستدامة والمتنوعة التي تناسب احتياجاتهن

### الأهداف

- زيادة التوعية للوصول إلى حصة سوقية أعلى.
- الحفاظ على ميزة تنافسية في السوق من خلال التحسين المستمر لمنتجاتنا والخدمات المالية وخدمة العملاء لدينا
- تطوير القدرة المؤسسية على مواصلة تقديم خدمات عالية الجودة بطريقة مستدامة وفعالة

## القيم المؤسسية

### الانتماء

يسود مؤسسة التضامن جوّاً عاماً من الود والتفاهم حيث يعتبر جميع العاملين وكأنهم أسرة واحدة. وهو ما يضفي لوناً فريداً متميزاً على أسلوبنا في تسيير العمل. وتتم مكافأة العاملين على اجتهادهم من خلال إتباع سياسة التعيين من الداخل أي ملء الشواغر الوظيفية عن طريق ترقية الموظفين الحاليين. وفي اعتقادنا من خلال شراكاتنا الداخلية وعلاقتنا الخارجية بكافة العميلات والأطراف المعنية أن قيمة الفريق ككل متكامل أكبر بكثير من قيمة حاصل جمع أجزائه.

### الثقة

من منطلق وثوق عميلاتنا في استخدام خدماتنا، ينبغي علينا الالتزام بأخلاقيات العمل والأمانة المطلقة نحوهم، على أن نراعي طريقة التعامل بالأخص في عمليات الإقراض أو تحصيل المستحقات وتحقيق العدل والإنصاف والتعامل بكل احترام حفاظاً على كرامة العميلة وتقديراً منا لوضعها المادي الصعب.

### الاحترام

التعامل مع العميلة بأسلوب مقبول وبذل كل ما يمكن لكسب ودها وتدعيم العلاقة طويلة الأجل معها، وعدم الخروج عن دواعي اللياقة في المعاملة أو اللياقة في المحادثة وعدم التلويح بأي تصرف سلبي من جانبنا بأي شيء يُفهم منه التهديد أو استخدام العنف.

### الشفافية

توفير المعلومات الوافية الدقيقة للعمليات بشأن كافة خدماتنا ومنتجاتنا بحيث يصبح هن وكافة الأطراف المعنية على علم ودراية تامة بتفاصيل كل ما يتعلق بالخدمات والمنتجات المتاحة والمقدمة من طرفنا.

### المسؤولية الاجتماعية

لدينا اعتقاد راسخ بأن رسالة مؤسسة التضامن لخدمة العميلات ودعم القيم الاجتماعية الأساسية تعتمد في الأساس على المستوي الرفيع من الحوكمة والمشاركة والإدارة وطريقة التقارير وإبلاغ البيانات. وكذلك تعتمد على عقلية متفتحة بشأن تقدير ظروف العميلات واحتياجاتهن بغض النظر عن الجنس أو العمر أو الأصل أو الدين أو العرق أو مدى الإعاقة البدنية أو غيرها.

### المصداقية

لضمان توفير خدمة عالية الجودة تلبى حاجة كل عميلة بكفاءة عالية وفي وقتها المناسب، ينبغي التعامل بأسلوب مهني راقى يستند الي الصدق والأمانة وعدم التمييز أو المحاباة ووضع مصلحة العميلة في المقام الأول.

### النزاهة

تزويد النساء ذوات الدخل المحدود بفرصة الحصول على خدمة تمويلية تناسب حاجتهن وترفع من مستواهن المعيشي. وكذلك يراعي في تقديمها أخلاقيات العمل والاحترام المتبادل والشفافية والمساواة والفاعلية من حيث التكلفة.

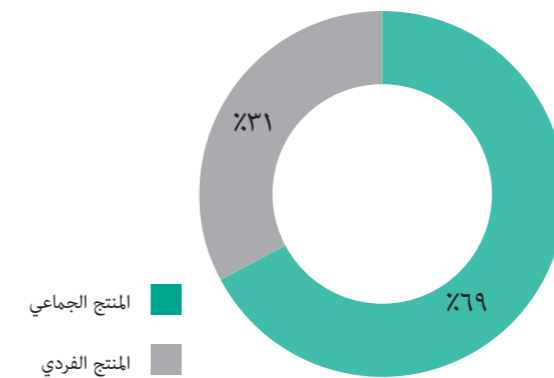
” أنا وأختي وابني بنصنع سلال من الخوص، وينتج حوالي ١٥٠ قطعة في اليوم“

كريمة - احدي عميلات التضامن

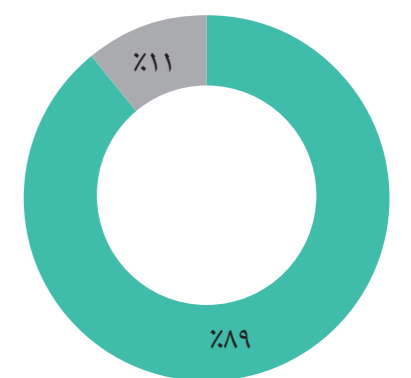
## منتجات مؤسسة التضامن

تقدم التضامن منتجين رئيسيين: التمويل الجماعي والتمويل الفردي ويستهدف التمويل الجماعي السيدات صاحبات المشاريع متناهية الصغر اللاتي يعملن بدورة رأس مال صغيرة وذلك لتحسين مشاريعهن. ويستهدف التمويل الفردي السيدات العاملات بمشروع قائم لمدة سنة واحدة على الأقل. وقد أطلق هذا البرنامج كجزء من الدعم الفني التي حصلت عليها مؤسسة التضامن في عام ٢٠١٦، وتم تدريب أغلب العاملين على هذا المنتج. وبحلول نهاية عام ٢٠١٧، كان منتج التمويل الفردي يمثل ١١% من إجمالي عدد العميلات النشطات و ٣١% من المحفظة النشطة.

المحفظة النشطة حسب المنتج ٢٠١٧

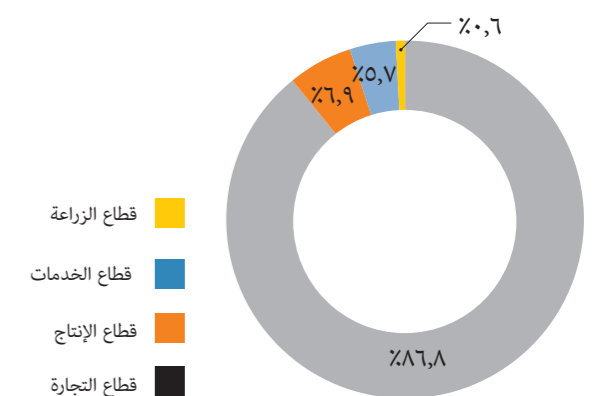


العميلات النشطات حسب المنتج ٢٠١٧



العميلات من عائلة التضامن؛ وثقتهن في مؤسسة التضامن هي الأساس فيما تم الوصول إليه اليوم على النحو التالي: ٨٦,٨% من العملاء في قطاع التجارة و ٦,٩% في قطاع الإنتاج و ٥,٧% في قطاع الخدمات و ٠,٦% قطاع الزراعة.

نسبة عدد العميلات في كل قطاع



”أخذت دورة تدريبية في فن التصوير وأتعلّمت أشغل على برنامج الفوتوشوب ودلوقتي عندي أستوديو تصوير وثمانية مصورين يساعدوني، وعيلتي دايمًا بيساندونني وفخورين بيا“  
سامية - إحدى عميلات التضامن

## الانتشار

بنهاية عام ٢٠١٧، وصل عدد الموظفين في مؤسسة التضامن إلى ٨٥٨ موظفاً (٥٦٤ موظفة، ٢٩٤ موظف) يوزعون على المكتب الرئيسي وباقي الفروع المكونة من ٤١ فرعاً و١٣ منطقة في ٧ محافظات.



”أكثر حاجة بتبسطني لما بعلم سيدات من ذوي الاحتياجات الخاصة الشغل علشان يساعدوا نفسهم ويكسبوا وما ينتظروش إعانة من حد، فبيحسوا أن مش ناقصهم حاجة“  
سمر - احدي عميلات التضامن

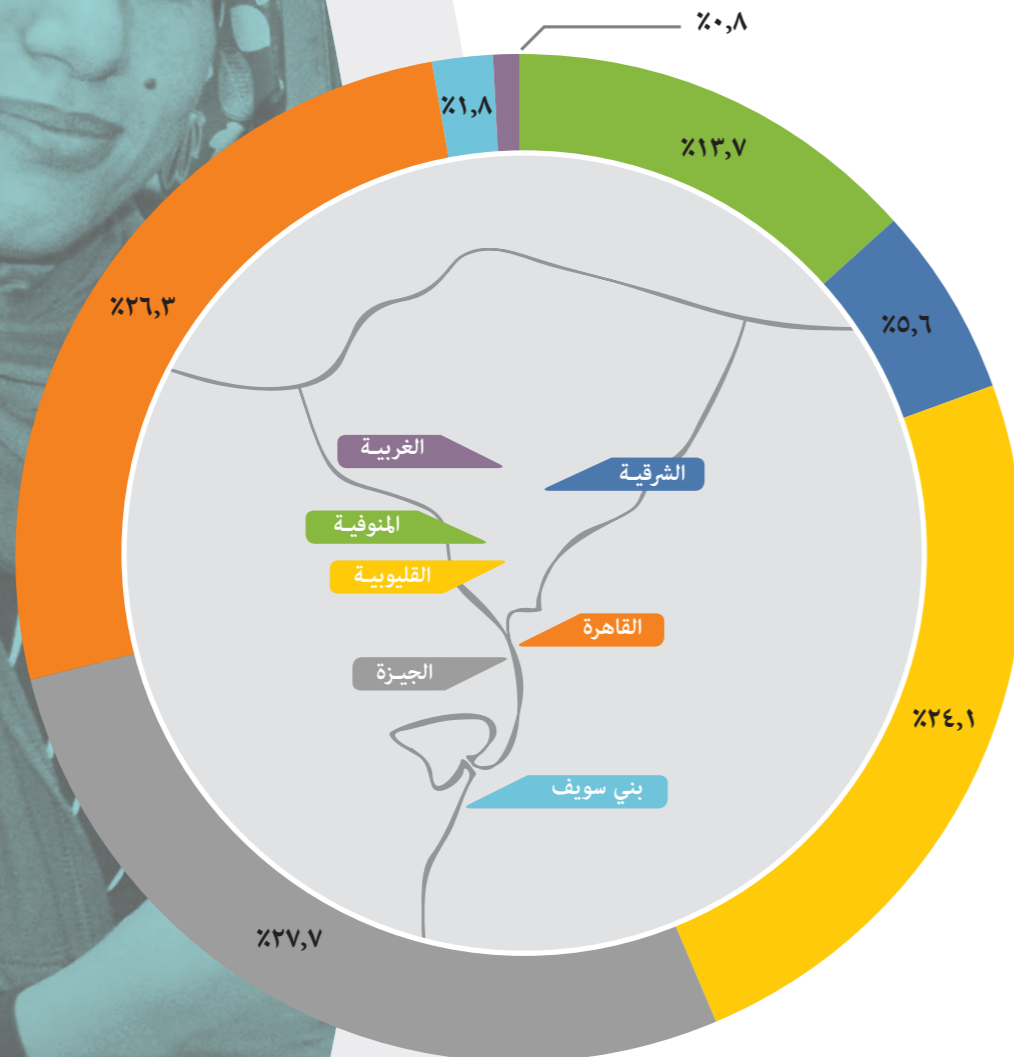
## مؤشرات الأداء بنهاية عام ٢٠١٧

خلال عام ٢٠١٧، توسعت مؤسسة التضامن جغرافياً خارج القاهرة الكبرى. وقد أنهت المؤسسة عام ٢٠١٧ بإجمالي ١٢٥٠٠٦ عميلة نشطة ومحفظة ٢٤٣٠٣٢٥٧٦,٢٥ مليون ج.م بجودة عالية.

يوضح الجدول التالي مدى انتشار مؤسسة التضامن بنهاية عام ٢٠١٧

المؤشر	٢٠١٧	٢٠١٦	نسبة الزيادة %
مدى الانتشار			
عدد الفروع	٤١	٢٧	%٥٢
عدد الموظفين	٨٥٨	٤٩٢	%٧٤,٥
عدد المنسقات	٤٣٢	٢٦٧	%٦١,٧
عدد التمويلات المصدرة (عميلة)	١٤٧٥٢٥	٩٦٣٠٤	%١٥٣
قيمة التمويلات المصدرة ج.م	٤٨٩٦١٢٥٠٠	٢٤٨٠٥٧٥٠٠	%١٩٧
عدد العمليات النشطة	١٢٥٠٠٦	٨١٣٤٨	%٥٣,٦
حجم المحفظة ج.م	٢٤٣٠٣٢٥٧٦,٢٥	١٢٤٧٣١٣٨٤	%٩٤,٨
الاستدامة			
الاستدامة التشغيلية	%١٢٤	%٢٦٦	-
الاستدامة المالية	%٩٧	%١٠٩	-

تركيز محفظة التمويل القائمة  
حسب المنطقة ٢٠١٧



”أمي هي أساس فكرة الشغل في حياتي،  
ودائماً كانت تقولي ماتعتمدش على حد،  
لازم يكون معاك صنعة جنب الشهادة،  
لازم تعرفي تجيبي الجنية إزاي، ماتعرفيش  
الزمن مخبيلك إيه“

عبير- احدي عمليات التضامن

## إنجازات مؤسسة التضامن منذ تأسيسها (٢٠٠٠ - ٢٠١٧)

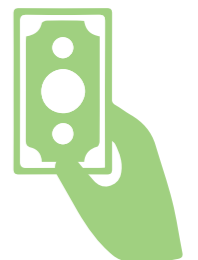
تم خدمة  
١,١  
مليون عميلة



تم تمويل بقيمة  
١,٨ مليار  
جنية مصري



نسبة السداد  
١٠٠%



” بقالي اكثر من ٣٠ سنة برى مواشي  
وطيور، وبنيت البيت اللي أنا ساكنه  
فيه وجوزت بناتي الاثنين، وربنا  
يقدرني وابني شقة لابني  
نادية - احدي عميلات التضامن

## مجلس أمناء التضامن

يتكون مجلس أمناء التضامن من خمسة أعضاء وهم رئيس مجلس الأمناء ونائب الرئيس وأمين الخزانة وعضوين ذوي خلفيات مختلفة مثل: الخدمات المالية والمصرفية والقانون والإدارة وتكنولوجيا المعلومات كما لهم اهتمامات مشتركة بالتنمية الاجتماعية. ويضم الهيكل التنظيمي للحكومة في مؤسسة التضامن مجلس إدارة يقدم التوجيه الاستراتيجي ويشرف على المنظمة. وينبثق من مجلس الأمناء لجان فرعية (لجنة المراجعة والمخاطر ولجنة الموارد البشرية).



### نائب الرئيس

سامح مكرم عبید  
شريك إداري في مكتب فكري مكرم  
عبید وشركاه للمراجعة

### الرئيس

منى ذو الفقار  
• العضو المنتدب، مكتب ذو الفقار  
وشركاه للمحاماة  
• رئيس الإتحاد المصري للتمويل الأصغر

### عضو مجلس إدارة

طارق مكين  
مستشار نظم ومعلومات

### عضو مجلس إدارة

هناء الهلالي  
العضو المنتدب وعضو مجلس إدارة  
مجموعة أموال للاستثمارات المالية  
والرود القابضة

### أمين الصندوق

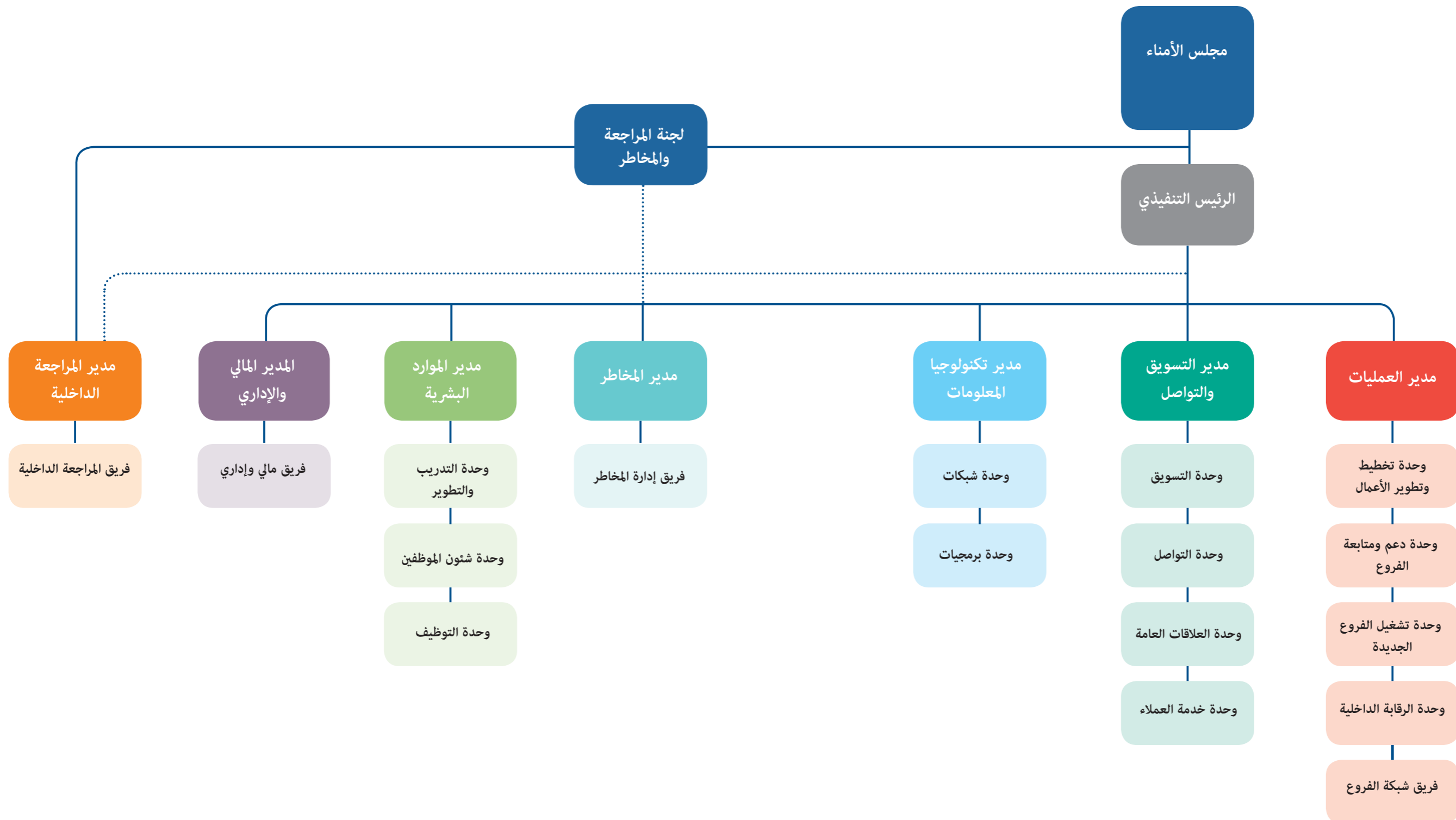
عصام محمد العدوي  
مستشار إدارة أعمال

” المبلغ اللي أخذناه من التضامن وشه  
حلو علينا وبنفتح فرع ثاني للمطعم  
بتاعنا، على رأي المثل: حوت يأكل حوت  
وقليل الجهد يموت“

سهير - احدي عميلات التضامن

# الهيكل التنظيمي لمؤسسة التضامن

يقوم فريق الإدارة العليا بالإشراف على الأنشطة اليومية للمؤسسة وتطبيق الرؤية المشتركة بين العاملين بالمؤسسة ومجلس الأمناء. يتأسس الفريق الرئيس التنفيذي وتضم الإدارة العليا مدير الشؤون المالية والإدارية ومدير الموارد البشرية ومدير نظم المعلومات ومدير التسويق والتواصل ومدير العمليات ومدير المخاطر ومدير المراجعة الداخلية.



## ترقيات وجوائز الموظفين

### ترقية الموظفين

خلال عام ٢٠١٧، تم ترقية مجموعة مكونة من ٥٣ موظفاً إلى مناصب مختلفة. تماشياً مع سياسة مؤسسة التضامن لفتح المسارات الوظيفية تم ترقية بعض المنسقات إلى منسقات أوائل ومديرين فروع ومديرين مناطق وقد أدى هذا إلى تحسن كبير في المعنويات، بالإضافة إلى أنه يوجد فرصة لتغيير المسار الوظيفي من إدارة إلى إدارة أخرى وقد تم تحويل المسار الوظيفي ١٠ من الموظفين بالمؤسسة.

### حفل إفطار رمضان

قامت مؤسسة التضامن بتنظيم حفل إفطار رمضان يوم ١٤ يونيو ٢٠١٧ بفندق الماسة وحضر الحفل حوالي ٧٠٠ موظفاً وأضاف إلى الحفل حضور منى ذو الفقار رئيس مجلس الأمناء لمؤسسة التضامن وهناء الهلالي عضو مجلس الإدارة بمؤسسة التضامن.



### جوائز الموظفين السنوية ٢٠١٧

• تم تكريم ٤٦ موظفاً في المؤسسة لتفانيهم في العمل لمدة ٥ و ١٠ و ١٥ عاماً وذلك تقديراً لمجهوداتهم.

• تم توزيع جوائز ذو الفقار السنوية وقيمتها ١٠٠ ألف جنية تم توزيعها على سبع عميلات تمويل جماعي وعميلة واحدة تمويل فردي من فرع دار السلام وثمانية من موظفين مؤسسة التضامن.

• تم منح حسين أبو السباع مسئول تشغيل فروع، جائزة موظف العام عن أدائه المتميز خلال عام ٢٠١٧. كذلك تم تكريم أربعة من المرشحين لجائزة موظف العام ٢٠١٧.



سلمى بهجت  
مسئول تسويق



علي حسن  
أخصائي تدريب



محمد صلاح  
مهندس شبكات ودعم فني



كريم جمعة  
محاسب أول

### جائزة موظف العام ٢٠١٧

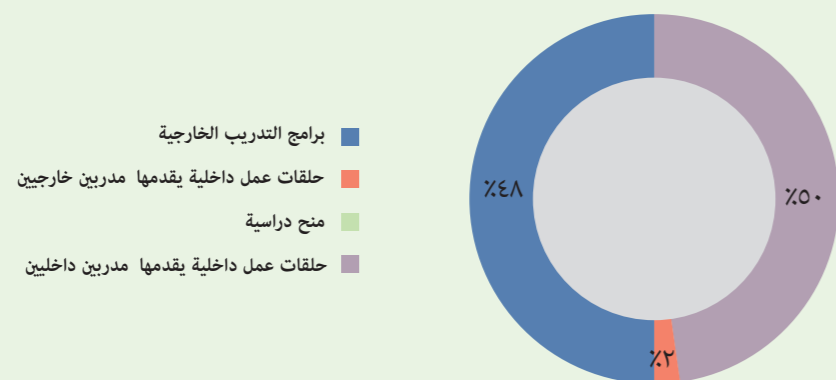
”من أهم أسباب نجاح مؤسسة التضامن هو تقدير المؤسسة لموظفيها مما يدفع فريق العمل لتحمل المسؤولية وبذل أقصى جهد لتحقيق الأهداف. أنا فخور بالعمل في مؤسسة التضامن“

حسين أبو السباع  
مسئول تشغيل فروع



عدد المتدربين	إسم الدورة التدريبية	نوع التدريب
٥٠٠	معسكر خدمة العملاء/بيت الوادي - وادي النطرون	تدريب خارجي
٧٢	تدريب الموظفين الجدد - محافظة الشرقية	
٣٤	تدريب الموظفين الجدد - محافظة المنوفية	
٣٥	تدريب الموظفين الجدد - محافظة بني سويف	
٣٦	تدريب الموظفين الجدد - محافظة الغربية	
١	قانون العمل المصري	
٢	تدريب المدربين علي التمويل الأصغر الإسلامي/سناجل	
١	photoshop course	
٣	Excel ٢٠١٠ Advanced	
٣	Core ٢٠١٠ Excel	
١	تطوير التوقعات المالية باستخدام المايكروفن/الأردن	
٢	Citrix Course	
٥	الدورة التدريبية المتقدمة في التمويل الأصغر/البحرين	
١٠	إنجاح التمويل الأصغر - الإدارة لتحسين الأداء	
٢٤	التدريب المهني لتحسين الأداء في العمل Coaching	ورش عمل داخلية قدمها مدربين خارجيين
١	برنامج بكالوريوس التجارة بنظام التعليم المدمج/جامعة القاهرة	منح دراسية
٢	برنامج بكالوريوس التجارة بنظام التعليم المدمج/جامعة عين شمس	
١٥٢	التدريب الإرشادي للموظفين الجدد	
١٩	تدريب مديري الفروع الجدد	
٥٩	بناء كوادر مستقبل التضامن/تأهيل الصف الثاني والثالث	ورش عمل داخلية قدمها مدربين داخليين
٢٦	تدريب المنسقات الاوائل الجدد	
٢١٨	التدريب علي منتج التمويل الفردي	
٢١٦	تطوير منتج التمويل الجماعي	

تدريبات الموظفين في مؤسسة التضامن ٢٠١٧



## بناء القدرات

قدمت وحدة التدريب في إدارة الموارد البشرية تدريباً لموظفيها حول مختلف الموضوعات المتعلقة بالتمويل الأصغر. بلغ عدد أيام التدريب المقدمة في عام ٢٠١٧ حوالي ٢٢٨ يوماً. وارتفع عدد الموظفين المدربين في عام ٢٠١٧ إلى ١٤٢٢ موظفاً بعد أن كان ٤٩٢ موظفاً في عام ٢٠١٦.

### ورشة عمل خدمة العملاء

قامت مؤسسة التضامن بعمل تدريب خدمة العملاء لجميع الموظفين وعددهم ٤٥٠ موظفاً في ١٢-١٣ أبريل ٢٠١٧ في بيت الوادي - وادي النطرون، وقد تم تنظيم هذا التدريب من قبل شركة أسباير وهي شركة تدريب متخصصة، وكان للتدريب تأثيراً كبيراً على تحفيز الموظفين.

تم تلخيص خدمة العملاء في ثلاثة مفاتيح كالتالي:

- المفتاح الأول: اخدم - بسرعة - وريحهم
- المفتاح الثاني: ساعد - بإهتمام - واسمعهم
- المفتاح الثالث: ابني - بصدق - وكبرهم



### ملتقى المسؤولية المجتمعية الثالث

في ظل التوجه الحكومي لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة في مصر وسعى المؤسسات والجمعيات الأهلية لدعم المجتمع، انعقد ملتقى المسؤولية المجتمعية الثالث على مدار يومي ٨-٩ مايو ٢٠١٧ بالقاهرة بهدف توحيد جهود القطاعين الحكومي والخاص ومنظمات المجتمع المدني لتحقيق الأهداف المرجوة.

حيث قامت الحكومة بعرض خططها لمناقشة سبل التعاون مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني للوصول لرؤية واضحة تتكامل الجهود حولها.

وقد حضر هذا الملتقى حوالي ١٠٠٠ شخص من أصحاب الشركات والخبرات المختلفة في مجال المسؤولية المجتمعية لتبادل وجهات النظر التي تتطلع الى مستقبل أفضل.

وقد مثل مؤسسة التضامن إثنين من إدارة التسويق والتواصل.



### اجتماع السفيرات

في عام ٢٠١٧، في إطار منظور جديد تتبعه مؤسسة التضامن، بادرت المؤسسة بعمل أربعة اجتماعات خلال العام، حضرها الرئيس التنفيذي مع ١٥٢ منسقة ميدانية من مختلف الفروع، وذلك من أجل تعزيز الاتصال بين الموظفين الميدانيين والرئيس التنفيذي والاستماع إلى اقتراحاتهم وأفكارهم ومخاوفهم لتحقيق التقدم والتطور لمؤسسة التضامن.



## التشبيك والتواصل

### مؤتمر سنابل الثالث عشر

حضر فريق مؤسسة التضامن مؤتمر سنابل الثالث عشر لشبكة التمويل الأصغر للبلدان العربية في نوفمبر ٢٠١٧، بيروت، لبنان. وكان موضوع المؤتمر (الشمول المالي في البلدان العربية رحلة تعاون وإنجازات). وقام المؤتمر هذا العام بتوفير منبر لكل الأطراف المعنية بصناعة التمويل متناهي الصغر من أجل التواصل فيما بينهم وتبادل الخبرات ومعرفة مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف، بالإضافة الى إلقاء نظرة على إمكانية التوسع في الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

وقد عرض مؤتمر سنابل عام ٢٠١٧ التجارب القيمة والمبادرات الجارية التي نأمل أن تكون قدمت أفكاراً مفيدة



التمويل متناهي الصغر الأخرى في منطقة الشرق الأوسط وجميع أنحاء العالم لتبادل الخبرات وكذلك للحصول على عرض للمانحين والمستثمرين الذين عبروا عن استعدادهم للاستثمار والشراكة مع مؤسسات التمويل الأصغر في الوطن العربي.

للمشاركين الذين يعملون من أجل تحقيق الرؤية لبيئة أكثر شمولاً.

وقد سعى فريق مؤسسة التضامن للتواصل مع مؤسسات

### مزايا الموظفين

الرحلات الصيفية المدعمة للموظفين

قدمت مؤسسة التضامن خلال عام ٢٠١٧ رحلات صيفية مدعمة إلى مرسى مطروح للموظفين واسرهم.





## مزايا العميلات

تقدم مؤسسة التضامن المزايا التالية لعميلاتها للمحافظة على ولاء وإتناء العميلة

### ١- سياسة التضامن مع العميلات

تهدف هذه السياسة إلى إسقاط رصيد التمويل المستحق للعميلة المتوفية كما يتم تقديم مساهمة صغيرة لأهلها وتكون هذه السياسة داخلياً حيث تعتبر ميزة مجانية لعميلات التضامن.

### ٢- رحلات الصيف

وبالتزامن مع المنظور الجديد لخدمة العملاء في مؤسسة التضامن، وفي إطار سعي مؤسسة التضامن لتوفير خدمات أفضل لعميلاتها وحرصها الدائم على ولاء العميلات قررت إدارة مؤسسة التضامن تقديم مكافئة تشجيعية لبعض العميلات القدامى اللاتي تلقين خدمات مالية من المؤسسة خلال مدة لا تقل عن ٥ سنوات، والمكافئة كالآتي: رحلة إلى مرسى مطروح لمدة أسبوع لعدد ٢٦ عميلة.

### ٣- المعارض

وفي عام ٢٠١٤، بدأت مؤسسة التضامن بتقديم خدمات غير مالية للعميلات. وتشمل المشاركة في المعارض التجارية الوطنية والمحلية، وهي فرصة ممتازة للعميلات لتسويق منتجاتهن من خلال أسواق جديدة وتوسيع شبكتهن. وبحلول نهاية ديسمبر ٢٠١٧، تكون إجمالي العميلات حوالي ١١٥ عميلة مشاركة في هذه المعارض.

#### معرض القاهرة الدولي بأرض المعارض، مدينة نصر

شاركت مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر في الدورة الخمسين لمعرض القاهرة الدولي الذي انعقد من ١٥-٢٤ مارس بمدينة نصر، والذي يعد من أشهر وأعرق المعارض الدولية بمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا. وقد قدمت مؤسسة التضامن جناح مقسم إلى مساحات مختلفة لعدد ١٧ عميلة.

واتفق رأي جميع العميلات أن المعرض كان فرصة ممتازة لتسويق منتجاتهن عن طريق عرض المنتجات في نطاق تسويقي أوسع. وقد أظهرن استعدادهن للمشاركة مرة أخرى في أي معرض قادم.

#### المعارض المحلية:

بناءً على طلب العميلات، شاركت مؤسسة التضامن في مختلف المعارض التي نظمتها وزارة الشباب والرياضة لفتح قناة جديدة لتسويق منتجات العميلات من صناعات يدوية ومنتجات غذائية، وتوسيع شبكة اتصالاتهن. وقد وصل عدد العميلات إلى ٢٣ عميلة مشاركة في ٧ معارض محلية خلال عام ٢٠١٧

## الشركاء



## العضوية



## حازم حسن KPMG

محاسبون قانونيون ومستشارون

تليفون : ٢٤ ٣٦ ٢٢ ١١ - ٣٥ ٣٦ ٢٢ ١١ ( ٢٠٢ )  
تليفكس : ٣٥ ٣٦ ٢٢ ١١ - ٣٥ ٣٦ ٢٢ ١١ ( ٢٠٢ )  
البريد الإلكتروني : egypt@kpmg.com.eg  
صندوق بريد رقم ٤٨ الأهرام

مرئعت الأهرام  
كبو ٢٢ طريق مصر الاسكندرية الصحراوي  
الهرم - نجرة - القاهرة الكبرى  
كود بريدي : ١٢٥٥٦ الأهرام

### تقرير مراقب الحسابات

إلى السادة / أعضاء مجلس أمناء مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر

#### تقرير عن القوائم المالية

راجعنا القوائم المالية المرفقة لمؤسسة التضامن للتمويل الأصغر والمتمثلة في قائمة المركز المالي في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧ وكذا قوائم الإيرادات والمصروفات والدخل الشامل والتدفقات النقدية عن السنة المالية المنتهية في ذلك التاريخ، وملخص للسياسات المحاسبية الهامة وغيرها من الإيضاحات.

#### مسئولية الإدارة عن القوائم المالية

هذه القوائم المالية مسئولية إدارة المؤسسة، فالإدارة مسئولة عن إعداد وعرض القوائم المالية عرضاً عادلاً وواضحاً وفقاً لمعايير المحاسبة المصرية وفي ضوء القوانين المصرية السارية، وتتضمن مسئولية الإدارة تصميم وتنفيذ والحفاظ على رقابة داخلية ذات صلة بإعداد وعرض قوائم مالية عرضاً عادلاً وواضحاً خالية من أية تحريفات هامة ومؤثرة سواء ناتجة عن الغش أو الخطأ، كما تتضمن هذه المسئولية اختيار السياسات المحاسبية الملائمة وتطبيقها وعمل التقديرات المحاسبية الملائمة للظروف.

#### مسئولية مراقب الحسابات

تتخصص مسئوليتنا في إبداء الرأي على هذه القوائم المالية في ضوء مراجعتنا لها. وقد تمت مراجعتنا وفقاً لمعايير المراجعة المصرية وفي ضوء القوانين المصرية السارية. وتتطلب هذه المعايير منا الالتزام بمتطلبات السلوك المهني وتخطيط واداء المراجعة للحصول على تأكيد مناسب بأن القوائم المالية خالية من أية تحريفات هامة ومؤثرة. وتتضمن أعمال المراجعة أداء إجراءات للحصول على أدلة مراجعة بشأن القيم والإيضاحات في القوائم المالية. وتعتمد الإجراءات التي تم اختيارها على الحكم المهني للمراقب ويشمل ذلك تقييم مخاطر التحريف الهام والمؤثر في القوائم المالية سواء الناتج عن الغش أو الخطأ. ولدى تقييم هذه المخاطر يضع المراقب في اعتباره الرقابة الداخلية ذات الصلة بقيام المنشأة بإعداد القوائم المالية والعرض العادل والواضح لها وذلك لتصميم إجراءات مراجعة مناسبة للظروف ولكن ليس بغرض إبداء رأى على كفاءة الرقابة الداخلية في المنشأة. وتشمل عملية المراجعة أيضاً تقييم مدى ملائمة السياسات المحاسبية والتقديرات المحاسبية الهامة التي أعدت بمعرفة الإدارة وكذا سلامة العرض الذي قدمت به القوائم المالية.

وإننا نرى أن أدلة المراجعة التي قمنا بالحصول عليها كافية ومناسبة وتعد أساساً مناسباً لإبداء رأينا على القوائم المالية.

#### الرأي

ومن رأينا أن القوائم المالية المشار إليها أعلاه تعبر بعدالة ووضوح، في جميع جوانبها الهامة، عن المركز المالي لمؤسسة التضامن للتمويل الأصغر في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧، وعن أدائها المالي وتدفقاتها النقدية عن السنة المالية المنتهية في ذلك التاريخ وذلك طبقاً لمعايير المحاسبة المصرية وفي ضوء القوانين واللوائح المصرية ذات العلاقة بإعداد هذه القوائم المالية.

#### تقرير عن المتطلبات القانونية والتنظيمية الأخرى

تمسك مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر حسابات مالية منظمة تتضمن كل ما نص القانون ونظام الشركة على وجوب إثباته فيها وقد وجدت القوائم المالية متفقة مع ما هو وارد بتلك الحسابات.



مراقب الحسابات

عزيز ماهر عزيز بروسوم

سجل مراقبي حسابات الهيئة العامة للرقابة المالية رقم (٢٢٨)

KPMG حازم حسن



القاهرة في ١٠ أبريل ٢٠١٨

## القوائم المالية





## المؤشرات المالية

٢٠١٦	٢٠١٧	
<b>الاستدامة</b>		
%٢٢٦	%١٢٤	الاكتفاء الذاتي التشغيلي
%١٠,٩	%٩٧	الاكتفاء الذاتي المالي
%٢٠,٧	%٧,٩	العائد على الأصول
%٢,٩	%١,٤-	العائد على الأصول (المعدل)
%٢٧,٣	%١٤,٧	العائد على حقوق الملكية
<b>إدارة الأصول/الالتزامات</b>		
%٥٤,٨	%٦١,٨	المردود على أصل المحفظة
%٥٦	%٦٤,٥	المحفظة الى اجمالي الأصول
%٨,٦	%١٦,٤	نسبة تكلفة التمويل
%١٠,٥	%١٦,٤	نسبة تكلفة التمويل (المعدل)
X٠,٣٩	X١,١٨	الدين إلى حقوق الملكية
X٠,٣٨	X١,١٦	الدين إلى حقوق الملكية (المعدل)
X١,٢٩	X٠,٥٦	معدل السيولة
<b>جودة المحفظة</b>		
%٠,٠٠	%٠,٠٠	نسبة المحفظة في خطر
%٢,٤	%٠,٠٠	نسبة المعدم
%٢,٤	%٠,٠٠	نسبة المعدم (المعدل)
-	X٢٦٠٦,٥٨	نسبة تغطية المخاطر
-	X٢٦٠٦,٥٨	نسبة تغطية المخاطر (المعدل)
<b>الفاعلية والإنتاجية</b>		
%١٨,٩	%٤١,٤	نسبة التكلفة التشغيلية
%١٨,٩	%٤١,٤	نسبة مصروفات تشغيلية معدلة
٢٥٩	٧٥٤	تكلفة العميلة النشطة
٢٥٩	٧٥٤	تكلفة العميلة النشطة المعدلة
٣٠٥	٢٨٩	عدد المقترضات لكل منسقة
١٦٥	١٤٦	عدد المقترضات لكل موظف
%٩	%١٥	معدل تسرب العميلات
١٥٣٣	٢٠٨٥	متوسط الرصيد القائم لأصل القرض
١٥٣٣	٢٠٨٥	متوسط الرصيد القائم لأصل القرض (المعدل)
١١٦٩٥	١٢١٥٣	متوسط القرض المصدر
<b>نسبة النوع الاجتماعي</b>		
%١٠٠	%١٠٠	نسبة العميلات لإجمالي عدد العملاء النشطين
%١٠٠	%١٠٠	نسبة المقترضات لإجمالي عدد المقترضين النشطين