**استبيان لإعداد منشور المشهد العالمي لعام 2020**

استبيان بشأن الإدماج المالي البريدي

يرجى استيفاء هذا الاستبيان وإعادته **في موعد أقصاه 30 نوفمبر 2020** إلى عنوان البريد الإلكتروني fi.panorama@upu.int وإلى السيد صالح خان (saleh.khan@upu.int).

يتضمن هذا الاستقصاء القصير *25 سؤالاً*. نوصيكم بجمع المعلومات الأساسية باستعمال هذا القالب قبل بدء استيفاء الاستقصاء.

يرجى تقديم البيانات الخاصة بالشخص الذي سيستوفي الاستبيان:

|  |
| --- |
| ما هو البلد الذي تعملون فيه:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الاسم القانوني الكامل للمستثمر المعيَّن/المؤسسة/المؤسسة المالية:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| اسم الشخص الذي يستوفي هذا الاستبيان:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | [ ]  السيدة [ ]  السيد |
| المنصب/اللقب الوظيفي/القسم:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الهاتف:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | البريد الإلكتروني:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| التاريخ:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |  |

إذا كانت مؤسستكم لا تقدم خدمات مالية بريدية (مدفوعات، وتحويلات مالية، وادخار، وما إلى ذلك.)، باسمها أو في شراكة مع مؤسسات مالية أخرى، يرجى التأشير على الخانة المناسبة أدناه وإعادة الاستمارة إلينا بالبريد الإلكتروني.

يرجى أن **لا تستوفوا الاستقصاء** إذا كانت تنطبق عليكم حالة من الحالات التالية:

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  | غير مرخص لنا بمقتضى القواعد التنظيمية الوطنية/القانون أن نقدم أية خدمات مالية بريدية. الاستقصاء لا ينطبق علينا. |
| [ ]  | لا نقدم أية خدمة من الخدمات المالية البريدية. |

**القسم 1: معلومات عامة وأساسية**

1- معلومات عامة

|  |  |
| --- | --- |
| كم عدد المكاتب البريدية/الفروع التي تملكها مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم عدد المكاتب البريدية العاملة؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم عدد المكاتب/الفروع البريدية في المناطق الريفية؟ (الرجاء استخدام تعريفكم للمناطق الريفية في الرد على السؤال) | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| عم عدد المكاتب/الفروع البريدية الموصولة بالإنترنت؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم عدد المكاتب/الفروع البريدية التي تقدم خدمات مالية بريدية؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم عدد العاملين بالدوام الكامل في مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم عدد العاملين بالدوام الكامل المتفرغين للخدمات المالية البريدية؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |

2- الرجاء اختيار كل ما يناسب من البيانات التالية التي تنطبق على كيانكم المعني بالخدمات المالية البريدية:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| نموذج الأعمال "صفر" (BM 0) | نؤجر مرافق مكاتبنا/فروعنا البريدية لمؤسسات تجارية أخرى تقدم الخدمات المالية البريدية | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 1a) | نقدم خدمات تسلم/دفع النقود في إطار الحوالات الداخلية أو الدولية باسم مقدم آخر لهذه الخدمات (مثل "ويستَرْن يوْنيَن" Western Union أو "مانيغرام" MoneyGram) | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 1b) | نقدم خدمات الدفع/السحب فيما يتعلق بالمدفوعات الحكومية (تسلم معاشات التقاعد أو الرواتب أو دفع الرسوم الحكومية) | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 1c) | نُحصِّل مدفوعات الفواتير نقداً (خدمات، وتعليم، وغير ذلك.) | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 1d) | نقدم خدمات الدفع/السحب لشركات التأمين (تحصيل الأقساط، دفع التعويضات) | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 1e) | نقدم خدمات الدفع/السحب لمستثمري الهواتف المحمولة أو شركات التكنولوجيا المالية (التسجيل، الدفع، السحب، الحافظات النقدية الإلكترونية أو تعبئة الأرصدة النقدية الإلكترونية) | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 1f) | نقدم خدمات دفع الائتمانات الصغيرة وسحبها للمؤسسات والمصاريف (دفع واسترداد القروض، إيداع في حساب، سحب من حساب، دفع وسحب في إطار التحويلات المصرفية) | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 2a) | نملك علامة بريدية داخلية خاصة بنا فيما يتعلق بخدمة التحويلات المالية الوطنية | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 2b) | نملك علامة بريدية دولية خاصة بنا فيما يتعلق بخدمة التحويلات المالية الدولية | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 2b1) | نستخدم علامة الاتحاد البريدي العالمي فيما يتعلق بخدمة التحويلات المالية الدولية | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 2c) | تربطنا شراكة بمقدم خدمات الاتصالات اللاسلكية (الجهـات المـشغّلة لـشبكات أجهزة الاتصال المحمولة) (MNO) أو شركة للتكنولوجيا المالية بهدف تقديم خدمة التحويلات المالية | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 2d) | نملك شركة فرعية خاصة بنا لتقديم خدمة الحوالات الدولية | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 3a) | نقدم خدمات التأمين في إطار شراكة مع شركة تأمين | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 3b) | نقدم خدمات مالية في إطار شراكة مع مقدم خدمات الاتصالات اللاسلكية أو (مؤسسة للتكنولوجيا المالية) | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 3c) | نقدم خدمات قائمة على الحسابات فيما يتعلق بالقروض و/أو التأمين في إطار شراكة مع مصرف | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 4a) | نملك مركزاً خاصاً بنا للشيكات البريدية و/أو مصرف ادخار | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 4b) | نقدم خدمة تأمين بريدي بدون ترخيص خاصة بنا | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 5a) | لدينا ترخيص مؤسسة للائتمانات الصغيرة (من الممكن عبر فرع) | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 5b) | لدينا ترخيص مصرف بريدي محدود | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 5c) | لدينا ترخيص مصرف بريدي عالمي | [ ]  |
| نموذج الأعمال (BM 5d) | لدينا تأمين بريدي مرخص به خاص بنا | [ ]  |

**القسم 2: معلومات قانونية وتنظيمية**

3- ما هو الوضع القانوني للكيان الذي يقدم الخدمات المالية البريدية؟ (يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ يمكن تعدد الأجوبة)

|  |  |
| --- | --- |
| قسم من المؤسسة البريدية | [ ]  |
| فرع من المؤسسة البريدية | [ ]  |
| مصرف بريدي بترخيص خاص | [ ]  |
| مصرف بريدي بترخيص مصرفي | [ ]  |
| غير ذلك (يرجى التحديد) |  |
| انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |

4- الرجاء ذكر مالك أو مالكي الكيان الذي يقدم الخدمات المالية البريدية:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *الدولة* | *مؤسسة من القطاع الخاص* | *غير ذلك* |
| انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال النسبة المئوية. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال النسبة المئوية. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال النسبة المئوية. |

5- هل ثمة قواعد تنظيمية للخدمات المالية التي تقدمونها؟ (يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ يمكن تعدد الأجوبة)

|  |  |
| --- | --- |
| لا | [ ]  |
| نعم، قواعد تنظيمية تضعها وزارة الإعلام/الاتصالات | [ ]  |
| نعم، قواعد تنظيمية يضعها المصرف المركزي | [ ]  |
| نعم، قواعد تنظيمية تضعها وزارة المالية | [ ]  |
| نعم، قواعد تنظيمية يضعها منظم قطاع البريد/الاتصالات | [ ]  |
| غير ذلك | [ ]  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *نعم* | *لا* |
| 6- هل يسمح لكم القانون/التشريع المحلي بأن تعملوا وكيلاً عن مقدم للخدمات المالية؟ | [ ]  | [ ]  |

7- هل يمكن لكيانكم المالي البريدي أن يستخدم نظم الدفع والتسوية الوطنية؟

(يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ يمكن تعدد الأجوبة)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| لا |  | [ ]  |
|  | *مشارك مباشر* | *مشارك غير مباشر* |
| نعم، يمكنه استخدام نظام التسويات الإجمالية الآنية | [ ]  | [ ]  |
| نعم، يمكنه استخدام غرفة مقاصة آلية | [ ]  | [ ]  |
| نعم، يمكنه استخدام شبكة وطنية لتواصل البطاقات (National Card Switch) | [ ]  | [ ]  |
| غير ذلك |  | [ ]  |

**القسم 3: معلومات مفصلة عن الخدمات المالية البريدية**

8- ما هي خدمات الدفع البريدية التي تقدمونها من بين الخدمات التالية؟ (يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ يمكن تعدد الأجوبة)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *تقدمونها بأنفسكم* | *تقدمونها في إطار شراكة مع مقدم خدمات آخر* |
| تحصيل الفواتير | [ ]  | [ ]  |
| الحسابات بالشيكات/الحسابات الجارية | [ ]  | [ ]  |
| بطاقة الائتمان | [ ]  | [ ]  |
| بطاقة الخصم/السحب الإلكتروني | [ ]  | [ ]  |
| معاملات بين الحكومة والخواص (معاشات التقاعد الوطنية، رواتب الموظفين، دفع الإعانات، مدفوعات الحماية الاجتماعية الصافية، استحقاقات العجز، التحويلات النقدية المباشرة إلى الفقراء، وغير ذلك.) | [ ]  | [ ]  |
| التأمين | [ ]  | [ ]  |
| القروض | [ ]  | [ ]  |
| تعبئة الأرصدة النقدية الإلكترونية | [ ]  | [ ]  |
| الحافظات النقدية الإلكترونية | [ ]  | [ ]  |
|  | *تقدمونها بأنفسكم* | *تقدمونها في إطار شراكة مع مقدم خدمات آخر* |
| الحوالات (الداخلية) | [ ]  | [ ]  |
| الحوالات (الدولية) | [ ]  | [ ]  |
| حسابات الادخار | [ ]  | [ ]  |

9- إذا كنتم تقدمون أية خدمة من الخدمات المذكورة أعلاه في إطار شراكة، يُرجى الإشارة إلى نوع المؤسسات التي تربطكم بها هذه الشراكة. (يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ يمكن تعدد الأجوبة، وإذا كان هذا السؤال لا ينطبق على وضعكم، فيرجى ترك هذا الحقل فارغاً)

|  |  |
| --- | --- |
| مصرف فلاحي | [ ]  |
| مصرف تجاري | [ ]  |
| مصرف تعاوني | [ ]  |
| شركة بطاقات الائتمان (مثل فيزا "Visa"، أو ماستركارد "Mastercard" أو آمِكس "AmEx") | [ ]  |
| شركة للتكنولوجيا المالية (مثل PayPal أو Bibimoney) | [ ]  |
| وكالة حكومية أو وزارة | [ ]  |
| شركة تأمين | [ ]  |
| منظمة غير حكومية/مصرف للائتمانات الصغيرة | [ ]  |
| مستثمر الهواتف المحمولة/الاتصالات اللاسلكية | [ ]  |
| وكالة لتحويل الأموال | [ ]  |
| مؤسسة للتمويل من القطاع الخاص/مؤسسة مالية غير مصرفية (شركة للإيجار التمويلي، مثلاً) | [ ]  |
| غير ذلك، يُرجى التحديد:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |

10- ما هي نماذج أعمالكم فيما يتعلق بالشراكات؟ (يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ يمكن تعدد الأجوبة)

|  |  |
| --- | --- |
| رسوم على كل معاملة | [ ]  |
| رسوم ثابتة | [ ]  |
| النسبة المئوية | [ ]  |
| عمولة محددة بحسب مبلغ المعاملة | [ ]  |
| رسوم سنوية | [ ]  |
| غير ذلك، يُرجى التحديد:انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |  |

11- هل تُقدمون خدمات مالية مصممة تحديداً لأي فئة من الفئات التالية؟ (يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ يمكن تعدد الأجوبة)

|  |  |
| --- | --- |
| الأشخاص من ذوي الإعاقة/المعوقون | [ ]  |
| المهاجرون | [ ]  |
| المتقاعدون/المسنون | [ ]  |
| المنشآت الصغيرة والمتوسطة | [ ]  |
| الطلاب | [ ]  |
| النساء | [ ]  |
| الشباب | [ ]  |

12- كم عدد الحوالات البريدية التي ترسلونها/تدفعونها في السنة؟ (بيانات آخر سنة مالية متاحة) بالنسبة إلى الحوالات البريدية الإلكترونية، يرجى أن تُؤخَذ في الاعتبار الحوالات البريدية وعمليات التحويلات المالية التي تجري بالإنابة عن شركاء - شركات التحويلات المالية، مستثمرو الهواتف المحمولة، إلى غير ذلك.)

|  | *عدد المعاملات* | *مجموع القيمة (يرجى ذكر العملة)* |
| --- | --- | --- |
| الحوالات البريدية الورقية الداخلية المُرسَلة | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات البريدية الورقية الداخلية المدفوعة | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات البريدية الورقية الدولية المُرسَلة | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات البريدية الورقية الدولية المدفوعة | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات البريدية الإلكترونية الداخلية المُرسَلة | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات البريدية الإلكترونية الداخلية المدفوعة | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات البريدية الإلكترونية الدولية المُرسَلة | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات البريدية الإلكترونية الدولية المدفوعة | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| تخص هذه البيانات السنة  | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |  |

13- هل تقدمون أي خدمة من الخدمات المالية التالية بواسطة الهاتف المحمول؟

*يمكن تقديم الخدمة بواسطة تطبيق حاسوبي، أو موقع شبكي أو بواسطة الرسائل القصيرة (يمكن أن تكون الإجابات متعددة؛ ويرجى ترك الحقل فارغًا إذا كنتم لا تقدمون خدمات قائمة على الهواتف المحمولة)*

|  | *تقدمونها بأنفسكم* | *تقدمونها في إطار شراكة مع مقدم خدمات آخر* |
| --- | --- | --- |
| مجرد الاطلاع على الرصيد (رصيد الحساب الجاري أو حساب الادخار) | [ ]  | [ ]  |
| إبرام عقد تأمين | [ ]  | [ ]  |
| تقديم طلبات القروض والحصول على القروض | [ ]  | [ ]  |
| الإذن بإرسال حوالة مالية داخلية | [ ]  | [ ]  |
| الإذن بإرسال حوالة مالية دولية | [ ]  | [ ]  |
| ليس بعد، لكن نود تقديم خدمة أو أكثر من هذه الخدمات في غضون السنة المقبلة | [ ]  | [ ]  |

14- هل تقدمون خدمات مالية عن طريق موقعكم الشبكي؟

*(يمكن أن تكون الإجابات متعددة؛ يرجى ترك الحقل فارغًا إذا كنتم لا تقدمون هذه الخدمات)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *تقدمونها بأنفسكم* | *تقدمونها في إطار شراكة مع مقدم خدمات آخر* |
| مجرد الاطلاع على الرصيد (رصيد الحساب الجاري أو حساب الادخار) | [ ]  | [ ]  |
| إبرام عقد تأمين | [ ]  | [ ]  |
| تقديم طلبات القروض والحصول على القروض | [ ]  | [ ]  |
| الإذن بإرسال حوالة مالية داخلية | [ ]  | [ ]  |
| الإذن بإرسال حوالة مالية دولية | [ ]  | [ ]  |
| ليس بعد، لكن نود تقديم خدمة أو أكثر من هذه الخدمات في السنة المقبلة | [ ]  | [ ]  |

15- ما هو نوع المنتجات أو الحلول التي **تنوون** عرضها على زبائنكم خلال الاثني عشر أو الثمانية عشر شهراً المقبلة؟

*(يمكن أن تكون الإجابات متعددة؛ يرجى ترك الحقل فارغاً إذا كنتم لا تقدمون هذه الخدمات)*

|  | *تقدمونها بأنفسكم* | *تقدمونها في إطار شراكة مع مقدم خدمات آخر* |
| --- | --- | --- |
| تحصيل الفواتير | [ ]  | [ ]  |
| الحسابات بالشيكات/الحسابات الجارية | [ ]  | [ ]  |
| بطاقات الائتمان | [ ]  | [ ]  |
| بطاقات الخصم/السحب الإلكتروني | [ ]  | [ ]  |
| معاملات بين الحكومة والخواص (معاشات التقاعد الوطنية، رواتب الموظفين، دفع الإعانات، مدفوعات الحماية الاجتماعية الصافية، استحقاقات العجز، التحويلات النقدية المباشرة إلى الفقراء، وغير ذلك.) | [ ]  | [ ]  |
| التأمين | [ ]  | [ ]  |
| القروض | [ ]  | [ ]  |
| تعبئة الأرصدة النقدية الإلكترونية  | [ ]  | [ ]  |
| الحافظات النقدية الإلكترونية | [ ]  | [ ]  |
| الحوالات (الداخلية) | [ ]  | [ ]  |
| الحوالات (الدولية) | [ ]  | [ ]  |
| حساب الادخار | [ ]  | [ ]  |
| حلول قائمة على العملة المشفرة | [ ]  | [ ]  |
| حسابات قائمة على عُمْلَة رقمية | [ ]  | [ ]  |
| حافظات بريدية نقدية إلكترونية | [ ]  | [ ]  |
| غير ذلك، يرجى الشرح |  |  |
| انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |  |  |

**القسم 4: النطاق والإيرادات**

16- يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بشأن مؤسستكم البريدية المالية (يرجى وضع الرقم "صفر" إذا كنتم لا تقدمون أية خدمة من هذه الخدمات)

|  |  |
| --- | --- |
| كم هو عدد أصحاب الحسابات لدى مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم هو عدد الحسابات العاملة لدى مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم هو عدد النساء من مجموع أصحاب الحسابات (العاملة وغير العاملة) لدى مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم هو عدد حسابات الادخار لدى مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم هو عدد الحسابات الجارية لدى مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| ما هو إجمالي الإيرادات السنوي (بالعملة المحلية) من الخدمات المالية؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| ما هي النسبة المئوية لإجمالي إيرادات المؤسسات البريدية من الخدمات المالية؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال النسبة المئوية التي يملكها. |
| كم عدد آلات سحب الأموال التي تملكها مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم عدد أجهزة نقاط البيع التي تملكها مؤسستكم؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| كم عدد المكاتب/الفروع البريدية المجهزة بأجهزة الدفع الإلكترونية؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| البيانات الواردة أعلاه هي البيانات الحالية (الرجاء تقديم بيانات آخر سنتكم المالية والإشارة إلى التاريخ) | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |

17- الرجاء تصنيف الفئات أدناه بحسب الإيرادات من الخدمات المالية:

 *(الرجاء ترتيب فئات الخدمات الثلاث الأولى بحسب 1 أو 2 أو 3)*

|  | *الترتيب* |
| --- | --- |
| تحصيل الفواتير | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحسابات بالشيكات/الحسابات لجارية | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| بطاقة الائتمان | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| بطاقات الخصم/السحب الإلكتروني | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| معاملات بين الحكومة والخواص (معاشات التقاعد الوطنية، رواتب الموظفين دفع الإعانات، مدفوعات الحماية الاجتماعية الصافية، استحقاقات العجز، التحويلات النقدية المباشرة إلى الفقراء، وغير ذلك.) | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| التأمين | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| القروض | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| تعبئة الأرصدة النقدية الإلكترونية  | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحافظات النقدية الإلكترونية | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات (الداخلية) | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| الحوالات (الدولية) | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |
| حسابات الادخار | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. |

**القسم 5: تنمية الموارد البشرية والتجهيز الآلي للعمليات الإدارية**

|  |  |
| --- | --- |
| 18- ما هي النسبة المئوية من العاملين لديكم الذين يستخدمون الحاسوب؟ (معرفة أساسية على الأقل باستخدام MS Word أو Excel أو أي برامجيات للإدارة تستخدم في منظمتكم)؟ | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال النسبة المئوية. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *نعم* | *لا* |
| 19- هل وضعتم برنامجاً للامتثال في مجال مكافحة غسل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب؟ | [ ]  | [ ]  |
| 20- هل لديكم برنامج تدريب خاص بالخدمات المالية البريدية؟ | [ ]  | [ ]  |

|  |
| --- |
| 21- في حالة الإيجاب، كم مرة تدربون العاملين لديكم في مجال الخدمات المالية البردية؟ |
| مرة بعد توظيفهم | شهرياً | كل ستة أشهر | مرة في السنة | كل سنتين | غير ذلك |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

|  |
| --- |
| 22- كيف تصفون وظيفة الدعم الإداري المتعلقة بجميع عملياتكم البريدية؟ |
| يدوية بالكامل | نصف مؤتمتة/استخدام بعض الحواسيب | مؤتمتة بالكامل |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 23- هل لديكم نظام لإدارة المعلومات خاص بالخدمات المالية البريدية؟ | [ ]  | [ ]  |
| 24- هل لديكم نظام مالي/نظام محاسبة خاص بالخدمات المالية البريدية؟ | [ ]  | [ ]  |
| 25- هل لديكم نظام معلومات مؤتمت لإدارة الأموال النقدية بغية التحقق من تيسرها في الشبكة؟ | [ ]  | [ ]  |

شكراً لكم!

- يُرجى إدخال رد واحد بحسب كل مؤسسة.

- يرجى إرسال نسخة مستوفاة من هذا الاستقصاء إلى عنوان البريد الإلكتروني fi.panorama@upu.int مع توجيه نسخة إلى عنوان البريد الإلكتروني saleh.khan@upu.int.