

## استبيان لإعداد منشور المشهد العالمي لعام 2026

استبيان بشأن الإدماج المالي البريدي والخدمات المالية

يرجى استيفاء هذا الاستبيان وإعادته في موعد أقصاه 31 مايو/أيار 2026 إلى عنوان البريد الإلكتروني pfs.panorama@upu.int وإلى السيد ألكسندر رودريغز (rodriguessa@upu.int) والسيد غريغور تيودوريسكو (teodorescu@upu.int).

يتضمن هذا الاستقصاء 61 سؤالاً. ونوصيكم بجمع المعلومات الأساسية باستعمال هذا النموذج 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 المعين/المؤسسة/المؤسسة المالية: انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.	
اسم الشخص الذي يستوفي هذا الاستبيان: انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.	<input type="checkbox"/> السيد <input type="checkbox"/> السيدة
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 بريرية (مدفوعات، وتحويلات مالية، وانحار، 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 بريرية.  
الاستقصاء لا ينطبق علينا.

لا نقدم أية خدمة من الخدمات المالية البريرية.

## التعريفات

### القسم 1: معلومات عامة وأساسية

#### 1- معلومات عامة

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

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم:

- انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردمكم. - كم عدد مكاتب/مواقع الوكلاء التي تمتلكونها؟
- انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردمكم. - كم عدد الوكلاء الذين يقدمون خدمات مالية بريدية؟
- انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردمكم. - كم عدد مكاتب/مواقع الوكلاء التي تقع في المناطق الريفية؟ (يرجى استخدام تعريف مؤسستكم للمناطق الريفية عند الرد)
- كيف يتم ربطها بالشبكة الخاصة بالمكاتب/الفروع؟
- ربط حيني بالمنصة الرئيسية
  - إعداد التقارير المجمعّة/اليديوية
- انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردمكم.
- انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردمكم.

#### 2-

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

- نموذج الأعمال "صفر" نؤجر مرافق مكاتبنا/فروعنا البريدية لمؤسسات تجارية
- (BM 0) أخرى تقدم الخدمات المالية البريدية

- نموذج الأعمال (BM 1a) نقدم خدمات تسلّم/دفع النقود في إطار الحوالات الداخلية أو الدولية باسم مقدم آخر لهذه الخدمات (مثل "ويسترن يونيون" Western Union أو "مانيجرام" MoneyGram)
- نموذج الأعمال (BM 1b) نقدم خدمات الدفع/السحب فيما يتعلق بالمدفوعات الحكومية (تسلّم معاشات التقاعد أو الرواتب أو دفع الرسوم الحكومية)
- نموذج الأعمال (BM 1c) نُحصّل 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 1g) نقدم خدمة التوزيع مقابل تأدية القيمة فيما يتعلق بتوزيع بعائث التجارة الإلكترونية (مثال: السكان غير المتعاملين مع المصارف)
- 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 (الجهات المشغلة لشبكات 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.

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 والاتصالات/البريد

- نعم، قواعد تنظيمية يضعها منظم قطاع البريد/الاتصالات
- نعم، قواعد تنظيمية يضعها المصرف المركزي
- نعم، قواعد تنظيمية تضعها وزارة المالية
- غير ذلك

6- هل يسمح لكم القانون/التشريع المحلي بأن تعملوا وكيلاً عن مقدم للخدمات المالية؟

- نعم
- لا

7- هل يمكن لكيانكم المالي البريدي أن يستخدم نظم الدفع والتسوية الوطنية؟ (يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ ويمكن أن تكون الأجوبة متعددة)

- لا

مشارك مباشر

مشارك غير مباشر

- نعم، يمكنه استخدام نظام التسويات الإجمالية الآنية
- نعم، يمكنه استخدام غرفة مقاصة آلية
- نعم، يمكنه استخدام منصات الدفع الحيني/الدفع السريع
- نعم، يمكنه استخدام شبكة وطنية لتواصل البطاقات (national card switch)
- غير ذلك (يرجى التحديد):

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

### 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 (موزع فقط)  
تقدمونها كوكيل  
خدمات آخر

- تحصيل الفواتير
- الحسابات بالشيكات/الحسابات الجارية

تقدمونها تقدمونها في إطار تقدمونها كوكيل  
بأنفسكم شراكة مع مقدم (موزع فقط)  
خدمات آخر

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

الحوالات/التحويلات المالية (الداخلية)

الحوالات/التحويلات المالية (الدولية)

حسابات الادخار

خدمات دفع الضمان (داخلية)

خدمات دفع الضمان (دولية)

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 وضع مؤسستكم، فيرجى ترك هذا الحقل فارغاً)

مصرف زراعي

مصرف تجاري

مصرف تعاوني

شركة بطاقات الائتمان (مثل فيزا "Visa"، أو ماستركارد "Mastercard" أو "American Express")

شركة للتكنولوجيا المالية FinTech (مثل PayPal أو Bibimoney)

- وكالة حكومية أو وزارة
  - شركة تأمين
  - منظمة غير حكومية/مصرف للائتمانات الصغيرة
  - مستثمر الهواتف المحمولة/الاتصالات اللاسلكية
  - مستثمر تحويل 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 بالشراقات؟ (يرجى التأشير على جميع ما يناسب من أجوبة؛ يمكن أن تكون الأجوبة متعددة)

- 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
- المزارعون
- المنشآت الصغيرة والمتوسطة/المؤسسات الصغيرة

- الطلاب
- النساء
- الشباب
- الأسر ذات الدخل المنخفض
- المستفيدون من البرامج الحكومية/الاجتماعية

12- كم عدد الحوالات/التحويلات المالية 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 نكر العملة)
الحوالات البريدية الورقية الداخلية المُرسلة	انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.
الحوالات البريدية الورقية الداخلية المدفوعة	انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.
الحوالات البريدية الورقية الدولية المُرسلة	انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.
الحوالات البريدية الورقية الدولية المدفوعة	انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.
الحوالات البريدية الإلكترونية الداخلية المُرسلة	انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.
الحوالات البريدية الإلكترونية الداخلية المدفوعة	انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.
الحوالات البريدية الإلكترونية الدولية المُرسلة	انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.
الحوالات البريدية الإلكترونية الدولية المدفوعة	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 فارغاً إذا كنتم لا تقدمون خدمات قائمة على الهواتف المحمولة)

تقدمونها  
بأنفسكم  
تقدمونها في  
إطار شراكة  
مع مقدم  
خدمات آخر

- |                          |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الاطلاع على رصيد الحساب الأساسي (رصيد الحساب الجاري أو حساب الادخار)     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | إبرام عقد تأمين  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تقديم طلبات القروض والحصول على القروض                                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الإذن بإرسال حوالة مالية داخلية  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الإذن بإرسال حوالة مالية دولية   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | مدفوعات الفواتير   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 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؛ ويرجى ترك الحقل فارغاً إذا كنتم لا تقدمون هذه الخدمات)

تقدمونها  
بأنفسكم  
تقدمونها في  
إطار شراكة  
مع مقدم  
خدمات آخر

- |                          |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الاطلاع على رصيد الحساب الأساسي (رصيد الحساب الجاري أو حساب الادخار) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | إبرام عقد تأمين  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تقديم طلبات القروض والحصول على القروض                                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الإذن بإرسال حوالة مالية داخلية                                      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الإذن بإرسال حوالة مالية دولية                                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | مدفوعات الفواتير   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ليس بعد، لكن نود تقديم خدمة أو أكثر من هذه الخدمات في السنة المقبلة  |

15- هل تقدمون خدمات مالية من خلال موظفين مجهزين بأجهزة نقطة البيع المتنقلة (POS)؟  
(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

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | عرض الرصيد الأساسي للحساب (جاري أو توفير)                           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | شراء التأمين  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تقديم طلبات الحصول على قروض واستلامها                               |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | إجراء عملية تحويل مالي داخلي  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | إجراء عملية تحويل مالي دولي   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | دفع الفواتير  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ليس بعد، لكن نود تقديم خدمة أو أكثر من هذه الخدمات في السنة المقبلة |

16- هل تقدمون خدمات مالية من خلال الأكشاك؟  
(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

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | عرض الرصيد الأساسي للحساب (جاري أو توفير)                           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | شراء التأمين  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تقديم طلبات الحصول على قروض واستلامها                               |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | إجراء عملية تحويل مالي داخلي  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | إجراء عملية تحويل مالي دولي   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | دفع الفواتير  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ليس بعد، لكن نود تقديم خدمة أو أكثر من هذه الخدمات في السنة المقبلة |



مرحلة التنفيذ		النموذج	
تقدمونها	تقدمونها في	ملتزمون	قيد
بأنفسكم	إطار شراكة	بها/قيد	النظر/خاضعة
مع مقدم	التنفيذ	للموافقة	الداخلية/للأطر
خدمات آخر		التنظيمية	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

خدمات الضمان

غير ذلك، (يرجى الشرح)

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

#### القسم 4

يرجى الإجابة على الأسئلة الواردة في هذا القسم إذا كانت مؤسستكم تقدم أي من الخدمات التاليتين المعنيتين بالخدمات المالية البريدية المتخصصة: التمويل البريدي متناهي الصغر والتأمين البريدي متناهي الصغر (خلافًا لذلك، يرجى الانتقال إلى القسم 5).

#### القسم "4ألف": التمويل متناهي الصغر

الإقراض متناهي الصغر: تقديم قروض صغيرة أو قصيرة الأجل للأفراد من ذوي الدخل المنخفض (المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة، أو النساء أو المزارعين أو غير ذلك من الأفراد الذين تعوزهم الخدمات) الذين لا يتمتعون بالوصول إلى نظام التمويل المصرفي التقليدي.

لا نعم

18- هل تقدمون حالياً منتجات الائتمان متناهي الصغر/التمويل متناهي الصغر عبر الشبكة البريدية  لا

(إذا كانت الإجابة لا، يُرجى الانتقال إلى القسم "4باء")

19- ما هو دور المستثمر المعين في القروض/التمويل متناهي الصغر؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة؛ يُرجى ترك الخانة فارغة إذا كنتم لا تقدمون خدمات القروض/التمويل متناهي الصغر).

المؤسسة البريدية هي المقرض (حاصلة على ترخيص)

المؤسسة البريدية تقوم بدور وكيل أو موزع لمقرض مرخص (مصرف/مؤسسة تمويل صغيرة/غير ذلك):

ترتيبات أخرى (يرجى التحديد)

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

20- الشريك الرئيسي في الإقراض متناهي الصغر/التمويل متناهي الصغر (يمكن أن تكون الإجابات متعددة عند الاقتضاء)

لا نعم

مصرف/مؤسسة مالية

مؤسسة تمويل صغيرة

شركات التكنولوجيا المالية

غير ذلك (يرجى التحديد):

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

21- إذا كان لمؤسستكم شراكة مع مقرض متناهي الصغر، فيرجى تحديد نوع الخدمات التي تقدمونها. (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

الطلبات وتجميع المستندات

عملية تقديم الطلبات

تقييمات الجدارة الائتمانية

اتخاذ القرار الائتماني

صرف القروض

تحصيل المدفوعات

22- ما هي أنواع القروض التي تقدمها مؤسستكم (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

قروض الطوارئ الشخصية

الإقراض الجماعي

مجموعات المساعدة الذاتية

القروض الزراعية

قروض قائمة على الأصول

23- كم عدد طلبات الحصول على قروض التي تتلقاها مؤسستكم كل شهر؟

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

24- هل أسعار الفائدة على القروض المقدّمة تنافسية مقارنة بأسعار السوق أم أقل من أسعار السوق؟

حسب أسعار السوق

منخفضة

25- كيف يتم منح القروض ومعالجتها (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| لا                       | نعم                      |   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | في مكاتب البريد (بمساعدة الموظفين)  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | عبر الوكلاء البريديين   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | على الإنترنت (الخدمة الذاتية الرقمية عبر التطبيق/موقع الويب/خدمة البيانات التكميلية غير المهيكلة) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | نموذج مختلط (الفروع والقنوات الرقمية)   |
|                          |                          | غير ذلك (يرجى التحديد):   |
|                          |                          | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.   |

26- قنوات الصرف الرئيسية (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

- |                          |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | نقداً في مكتب البريد                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | نقداً عبر الوكلاء                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تحويل بين الحسابات                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | أموال/محفظة إلكترونية على الهاتف المحمول |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | بطاقة ائتمانية                           |
|                          |                          | غير ذلك (يرجى التحديد):                  |
|                          |                          | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.        |

27- القنوات الرئيسية لتحصيل المدفوعات (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

- |                          |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | نقداً في مكتب البريد                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | نقداً عبر الوكلاء                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تحويل بين الحسابات                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | أموال/محفظة إلكترونية على الهاتف المحمول |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | بطاقة ائتمانية                           |
|                          |                          | غير ذلك (يرجى التحديد):                  |
|                          |                          | انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.        |

28- مقاييس الإدماج المالي (السنة المالية الأخيرة أو أي سنة متاحة)، يُرجى تقديم الإجابات كما هو موضح أدناه:

غير خاضعة للتتبع	>25%	25-49%	50-74%	≤75%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
حصة المقترضين في المناطق الريفية				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
حصة المقترضين من النساء				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
حصة المقترضين من المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
حصة المقترضين من الشباب				

29- أبرز القيود التي تواجه الإقراض المتناهي الصغر/التمويل المتناهي الصغر (يرجى تحديد ثلاثة على أقصى تقدير)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	القيود المتعلقة بالترخيص/التنظيم
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	عقبات التحقق من الهوية/الهوية فيما يخص الزبائن
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	قلة اهتمام الشركاء
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تكاليف التوزيع (التعامل مع النقد والتوظيف والاتصال)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	المخاطر الائتمانية/المخاوف المتعلقة بنوعية المحفظة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	صعوبة الحصول على التمويل/التمويل بالجملة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	قيود تكنولوجيا المعلومات/المنصة/نقص التكامل
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	طلبات المستهلك
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ضعف الثقافة المالية

غير ذلك (يرجى التحديد):  
انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

30- هل تقدم مؤسستكم برامج توعية للزبائن حول التمويل متناهي الصغر وتدريباً على الإقراض متناهي الصغر؟

31- هل ترغب مؤسستكم في توسيع حلول الزبائن لتشمل منتجات التمويل متناهي الصغر؟

32- هل تدعم حلول التمويل متناهي الصغر أهداف الحكومة الوطنية بشأن الإدماج المالي؟

القسم "4باء": التأمين الشامل/التأمين المتناهي الصغر

الضمان المتناهي الصغر: توفير منتجات وحلول التأمين من أجل حماية الأفراد من ذوي الدخل المنخفض (المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة أو النساء أو المزارعين أو غير ذلك من الأطراف التي تعوزها الخدمات) في مواجهة الأزمات والصدمات الحياتية (مثل فشل المحاصيل، أو المشكلات الصحية، أو الكوارث الطبيعية)، مقابل أقساط تأمين صغيرة ومنتظمة.

لا نعم

- 33- هل تقدم مؤسستكم حالياً خدمات التأمين الشامل/التأمين متناهي الصغر من خلال الشبكة البريدية؟

(يرجى خلافاً لذلك الانتقال إلى القسم 5.)

34- ما هو دور المؤسسة البريدية في تقديم خدمات التأمين الشامل/التأمين متناهي الصغر (يمكن أن تكون الإجابات متعددة؛ يرجى الإبقاء على الخانة فارغة في حالة عدم تقديم خدمات التأمين متناهي الصغر)

جهة تأمين مرخص لها

شريك لجهة تأمين مرخص لها

وكيل/موزع لجهة تأمين مرخص لها

غير ذلك (يرجى التحديد):

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

35- يرجى بيان ما هو نوع مقدم خدمة التأمين الذي تربطكم به اتفاقات شراكة. (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

مؤسسة تأمين

وسيط مؤسسة تأمين

مصرف/مؤسسة مالية

شركة تكنولوجيا مالية

برنامج حكومي

غير ذلك (يرجى التحديد):

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

36- الوظائف الرئيسية للمؤسسة البريدية (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

التسويق/المبيعات

تسجيل الزبائن

نعم لا

تحصيل الأقساط

إدارة وثائق التأمين

استلام/دعم الطلبات

غير ذلك (يرجى التحديد):  
انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

37- إذا كان لمؤسستكم شراكة مع مقدم خدمة التأمين، فيرجى تحديد نوع الخدمة التي تقدمونها (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

الطلبات وتجميع المستندات

معالجة الطلبات

إصدار وثائق التأمين

تدريب الزبائن

تحصيل أقساط التأمين

38- ما هي أنواع التأمين التي تقدمها مؤسستكم؟ (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

تأمين المنزل

التأمين الصحي

تأمين الجنازة

تأمين البطالة

تأمين الكوارث الطارئة

التأمين على الحياة

تأمين المحاصيل/الزراعة

غير ذلك (يرجى التحديد):  
انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

39- يرجى بيان قناة (قنوات) المبيعات المستخدمة. (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

نعم لا

في مكاتب البريد (بمساعدة الموظفين)

عبر الوكلاء البريديين

الخدمة الذاتية الرقمية (التطبيق/موقع الويب/خدمة البيانات التكميلية غير المهيكلة)

نموذج مختلط

غير ذلك (يرجى التحديد):

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

40- يرجى بيان قناة (قنوات) دفع الأقساط؟ (يمكن أن تكون الإجابات متعددة)

نقداً في مكتب البريد

نقداً عبر الوكلاء

تحويل بين الحسابات

أموال/محفظة إلكترونية على الهاتف المحمول

بطاقة ائتمانية

غير ذلك (يرجى التحديد):

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

41- ما هو عدد طلبات التأمين التي تتلقاها مؤسستكم كل شهر؟

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

42- هل أسعار الفائدة على القروض المقدمّة تنافسية مقارنة بأسعار السوق أم أقل من أسعار السوق؟

حسب أسعار السوق

منخفضة

43- هل تقدمون مواد توعوية أو تثقيفية للزبائن (مواد حضورية، نصوص إرشادية، محتوى رقمي، أنشطة تواصل) مخصصة للتأمين؟

إذا كان الإجابة نعم:

نعم لا

- مواد متوفرة داخل الفروع

- تدريب الموظفين

- محتوى رقمي

- تواصل مجتمعي

- غير ذلك (يرجى التحديد):

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

-44

مقاييس الإدماج المالي (للسنة المالية الأخيرة أو أي سنة متاحة)، يُرجى تقديم الإجابات كما هو موضح أدناه:

غير خاضعة  
للتتبع

≤75%  
-50  
%74

>25%  
-25  
%49

حصة الحاصلين على تأمين من النساء

حصة الحاصلين على تأمين في المناطق الريفية

حصة الحاصلين على تأمين من المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة

حصة الحاصلين على تأمين من الشباب

-45

أبرز القيود التي تواجه التأمين الشامل/التمويل المتناهي الصغر (يرجى تحديد ثلاثة نعم لا على أقصى تقدير)

القيود المتعلقة بالترخيص/التنظيم

ضعف وعي الزبائن/انخفاض الثقة في التأمين

تصميم المنتجات غير الملائم لاحتياجات الزبائن

تجارب المطالبات/التعقيد التشغيلي

قلة اهتمام الشركاء/نقص الشركاء المحتملين

تكاليف التوزيع (التعامل مع النقد والتوظيف والاتصال)

قيود منصات تكنولوجيا المعلومات/نقص التكامل

غير ذلك (يرجى التحديد):

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

لا نعم

46- هل ترغب مؤسستكم في توسيع حلول الزبائن لتشمل التأمين؟

47- ما هي نسبة زبائنكم من الذين لا يحصلون على خدمات كافية - أو الفئات المهمشة/القريبة من خط الفقر؟

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم. %

48- هل تدعم حلول التأمين المقدمة الأهداف الحكومية الوطنية بشأن الإدماج المالي؟

### القسم 5: النطاق والإيرادات

49- 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 نقاط البيع المتنقلة؟  
انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

كم عدد مكاتب/فروع الوكلاء المجهزة بأجهزة نقاط البيع المتنقلة  
انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.



- 53- هل لديكم برنامج تدريب خاص بالخدمات المالية البريدية؟  
لا   
نعم
- 54- في حالة الإيجاب، كم مرة تدربون العاملين لديكم في مجال الخدمات المالية البريدية؟  
لا   
شهرياً  كل ستة أشهر  مرة في السنة  كل سنتين  غير ذلك
- 55- كيف تصفون وظيفة الدعم الإداري المتعلقة بجميع عملياتكم البريدية؟  
يدوية بالكامل  نصف مؤتمتة/استخدام بعض الحواسيب  مؤتمتة بالكامل
- 56- هل لديكم نظام لإدارة المعلومات خاص بالخدمات المالية البريدية؟  
نعم   
لا
- 57- هل لديكم نظام مالي/نظام محاسبة خاص بالخدمات المالية البريدية؟  
نعم   
لا
- 58- هل لديكم نظام معلومات مؤتمت لإدارة الأموال النقدية بغية التحقق من تيسرها في الشبكة؟  
نعم   
لا
- 59- هل جرى دمج خدمات الضمان في نظم التتبع البريدية من أجل تفعيل صرف الأموال تلقائياً عند إثبات التسليم؟  
نعم   
لا

القسم 7: التصور العام للخدمات المالية على المستوى الوطني

60- ما هي أبرز القيود التنظيمية والمالية والسوقية التي تعيق نمو مؤسساتكم أو تطوير أو تنويع خدماتكم المالية؟

تنظيمية (يرجى التحديد):  
انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

مالية (يرجى التحديد):  
انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

سوقية (يرجى التحديد):  
انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

61- ما هي أبرز ثلاثة عوامل تمكين (تنظيمية أو مالية أو سوقية) من شأنها أن تساعد مؤسساتكم باستمرار على النمو أو تطوير أو تنويع خدماتكم المالية؟

انقروا أو اضغطوا هنا لإدخال ردكم.

شكراً لكم!

- يرجى إرسال رد واحد لكل مؤسسة.
- يرجى إرسال نسخة مستوفاة من هذا المستند إلى عنوان البريد الإلكتروني pfs.panorama@upu.int وإلى السيد ألكسندر رودريغز (rodriguessa@upu.int) والسيد غريغور تيودوريسكو (teodorescug@upu.int).