

معايير نوعية الخدمة الخاصة بخدمات الدفع البريدية الإلكترونية

برن ٢٠١٨

ملاحظة- عُرضَ هذا النص على مجلس الاستثمار البريدي في مستند (مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة ٤-
٢٠١٨-١-المستند ٢ب- الملحق ١- المراجعة ١).

الصفحة

المحتويات

٣	١ - مقدمة
٤	٢ - نطاق التطبيق
٤	٣ - مراجع معيارية
٤	٤ - مصطلحات وتعريف
٤	٥ - خدمات الدفع البريدية
٤	١-٥ الحوالة النقدية (C2C - حوالة مدفوعة نقداً)
٥	٢-٥ حوالة الدفع (A2C - خصم مبلغ من حساب)
٦	٣-٥ حوالة التوريد (C2A - تحويل المبلغ نقداً إلى حساب)
٧	٤-٥ التحويل البريدي (A2A - التحويل من حساب إلى حساب)
٨	٦ - الإلغاء
٨	٦-١ التعريف
٨	٦-٢ سرعة تنفيذ الخدمة
٩	٧ - الاستعلامات
٩	٧-١ التعريف
٩	٧-٢ سرعة تنفيذ الخدمة
١١	الملحق ١ - قياس نوعية الخدمة
١١	١ - النفاذ حسب نوع الخدمة
١٢	٢ - فعالية الخدمة
١٣	٣ - تطوير الخدمة
١٤	٤ - معالجة الاستعلامات في الوقت المحدد
١٦	٥ - رضا الزبائن
١٧	٦ - الفترة الإجمالية التي تستغرقها عملية الدفع
١٩	٧ - الفترة الإجمالية التي تستغرقها عملية الإرسال

١- مقدمة

وفقاً للبنود من ١-١ إلى ٥-١ من المادة ١١٠١ (نوعية الخدمة بالنسبة لأذون الدفع البريدية المُرسَلة بالطريق الإلكتروني) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية، تتمثل المعايير الدنيا لنوعية الخدمة بالنسبة إلى أذون الدفع البريدية المُرسَلة بالطريق الإلكتروني المبينة في هذا المستند فيما يلي:

- تحيين قاعدة بيانات المكتب الدولي؛
- معالجة أذون الدفع البريدية في الوقت المحدد؛
- الإلغاء في الوقت المحدد؛
- النسبة المئوية من الاستعلامات التي تُعالج في الوقت المحدد؛
- النسبة المئوية من المطالبات التي تُعالج في المهل المحددة.

أذون الدفع البريدية

يحدّد هذا المستند المعايير الدنيا لنوعية الخدمة الواجب تطبيقها على أذون الدفع البريدية المُرسَلة بالطريق الإلكتروني في إطار خدمات الدفع البريدية التالية:

- الحوالة النقدية (C2C - حوالة مدفوعة نقداً)؛
- حوالة الدفع (A2C - خصم مبلغ من حساب)؛
- حوالة التوريد (C2A - تحويل مبلغ نقداً إلى حساب)؛
- التحويل البريدي (A2A - التحويل من حساب إلى حساب).

يُحدّد إطاران زمنيان مختلفان لكل خدمة من خدمات الدفع البريدية الإلكترونية المذكورة أعلاه وفقاً للسرعة التي تقدم بها كل خدمة من هذه الخدمات إلى الزبائن:

- خدمة عادية؛
- خدمة عاجلة.

الإلغاء

يُبيّن هذا المستند الإطار الزمني المحدد لإلغاء أذون الدفع البريدية المُرسَلة بالطريق الإلكتروني وفقاً لأحكام المادة ١٦٠٤ (معالجة طلبات الإلغاء) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.

الاستعلامات

يبين هذا المستند أيضاً النسبة المئوية من الاستعلامات ذات الصلة بأذون الدفع البريدية المُرسَلة بالطريق الإلكتروني الواجب معالجتها في الوقت المحدد بموجب المادة ١٩٠٢ (مُهَل المعالجة) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.

وعلاوة على ذلك، يحدد الملحق ١ معايير تقييم نوعية خدمات الدفع البريدية الإلكترونية التي يقدمها المستثمر المعين، كما هي مُبيّنة في هذا المستند.

٢- نطاق التطبيق

يُعرّف هذا المستند معايير نوعية الخدمة الواجب تطبيقها على أذون الدفع البريدية المُرسلة بالطريق الإلكتروني على مستوى كامل شبكة الدفع البريدية الإلكترونية العالمية ويشمل المستند المتطلبات والقياسات الدنيا.

ويجوز تطبيق معايير نوعية الخدمة الخاصة بأذون الدفع البريدية المبينة في هذا المستند على حالات رد القيمة (المادة ١-١-٥ من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)، رهناً بالخدمة التي يختارها مُستلم البعثة مقابل تأدية القيمة لسداد المبلغ الذي يحدده مُرسِل البعثة مقابل تأدية القيمة.

٣- مراجع معيارية

يرد فيما يلي المستندان المرجعيان الضروريان لتنفيذ الأحكام الواردة في هذا المستند:

- الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية؛
- نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.

٤- مصطلحات وتعريف

ترد تعاريف عدد من المصطلحات المستعملة في هذا المستند في مسرد معايير الاتحاد البريدي العالمي وفي المستندين المشار إليهما كمراجعين معياريين وفي قائمة المراجع.

٥- خدمات الدفع البريدية

تمثل المبادئ التالية أساساً لإنشاء معايير لنوعية الخدمة:

من باب الإنصاف، ينبغي تقسيم مقياس السرعة في تنفيذ الخدمة المحدد لاستكمال كل خدمة دفع بريدية مناصفةً بين المستثمر المعين المُرسِل والمستثمر المعين المُستلم، لأنَّ زمن إرسال أذون الدفع البريدية بالطريق الإلكتروني من المستثمر المعين المُرسِل إلى المستثمر المعين المُستلم يستلزم نظامين، أحدهما للإرسال والآخر للاستلام.

١-٥ الحوالة النقدية (C2C المدفوعة نقداً)

١-١-٥ ١-١-١ التعريف (البند ١-١ من المادة ١ من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)

"الحوالة النقدية: يسلم المرسل الأموال في نقطة نفاذ إلى خدمة المستثمر المعين ويطلب دفع المبلغ نقداً وبالكامل دون أي استقطاع إلى المرسل إليه".

تُخصم التعريفات من المبلغ الإجمالي الواجب دفعه إلى المستفيد من إذن الدفع البريدي المرسل بالطريق الإلكتروني في نقطة تقديم خدمة الحوالات لدى المستثمر المعين. وتختلف هذه التعريفات الواجبة التطبيق لقاء إرسال أذون الدفع البريدية بالطريق الإلكتروني باختلاف التعريفات التي يحددها المستثمر المعين المُرسِل وفقاً لسرعة تنفيذ الخدمة التي تُتَّرح على المرسل.

٢-١-٥ سرعة تنفيذ الخدمة

المقصود بسرعة تنفيذ خدمة الحوالة النقدية هو الزمن الفاصل بين إصدار الحوالة النقدية في نقطة تقديم خدمة الحوالات النقدية لدى المستثمر المعين المرسل وورود رسالة الإشعار بوصول أذن الدفع البريدية المرسلة بالطريق الإلكتروني إلى نظام المستثمر المعين الدافع.

وحدّد نوعان من الحوالات النقدية، وفقاً لسرعة تنفيذ الخدمة:

- الحوالة النقدية العادية: تُتاح الحوالة النقدية في اليوم نفسه، في غضون ٨ ساعات على أقصى تقدير؛
- الحوالة النقدية العاجلة: تُتاح الحوالة النقدية بعد ٣٠ دقيقة على أقصى تقدير.

وحدّد إطاران زمنيان للخدمة لكل مستثمر معيّن:

المستثمر المعين الخدمة	المستثمر المعين المرسل (ألف/باء)	المستثمر المعين المُستلم (جيم)	المجموع
عادية	٤ ساعات على أقصى تقدير	٤ ساعات على أقصى تقدير	٨ ساعات على أقصى تقدير
عاجلة	١٥ دقيقة على أقصى تقدير	١٥ دقيقة على أقصى تقدير	٣٠ دقيقة على أقصى تقدير

ألف: إصدار الحوالة.
باء: إرسال رسالة إلى نظام المستثمر المعين في بلد المقصد.
جيم: إرسال رسالة الإشعار بالاستلام من قبل نظام المستثمر المعين في بلد المقصد.
ملاحظة: - يُقصد بكلمة "ساعة" عدد ساعات العمل. ويُشار إلى الوقت بالقيم المطلقة دون مراعاة المناطق الزمنية. ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.

٢-٥ حوالة الدفع (A2C خصم مبلغ من حساب)

١-٢-٥ التعريف (البند ٢-١ من المادة ١ من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)

"حوالة الدفع: يأمر المرسل بخصم مبلغ من حسابه الذي يديره المستثمر المعين أو أي شريك آخر ويطلب دفع المبلغ بالكامل، نقداً، دون أي استقطاع، للمرسل إليه".

تُخصّم التعريفات من المبلغ الإجمالي الواجب دفعه إلى المستفيد من إذن الدفع البريدي المُرسَل بالطريق الإلكتروني في نقطة تقديم خدمة الحوالات لدى المستثمر المعين. وتختلف هذه التعريفات الواجبة التطبيق لقاء إرسال أذن الدفع البريدية بالطريق الإلكتروني باختلاف التعريفات التي يحددها المستثمر المعين المرسل وفقاً لسرعة تنفيذ الخدمة التي تُتَرح على المرسل.

٢-٢-٥ سرعة تنفيذ الخدمة

المقصود بسرعة تنفيذ خدمة حوالة الدفع هو الزمن الفاصل بين استقطاع المبلغ من الحساب المصرفي للزبون في نقطة تقديم خدمة الحوالات لدى المستثمر المعين المرسل وورود رسالة الإشعار بوصول أذن الدفع البريدية المرسلة بالطريق الإلكتروني إلى نظام المستثمر المعين الدافع.

وحدّد نوعان من حوالات الدفع، وفقاً لسرعة الخدمة:

- حوالة الدفع العادية: تُتاح حوالة الدفع في نفس اليوم في غضون ٨ ساعات على أقصى تقدير.
- حوالة الدفع العاجلة: تُتاح حوالة الدفع بعد ٣٠ دقيقة على أقصى تقدير.

وحدّد إطاران زمنيان للخدمة لكل مستثمر معيّن:

المستثمر المعيّن	المستثمر المعيّن المُرسِل (ألف/بَاء)	المستثمر المعيّن المُستلم (جيم)	المجموع
عادية	٤ ساعات على أقصى تقدير	٤ ساعات على أقصى تقدير	٨ ساعات على أقصى تقدير
عاجلة	١٥ دقيقة على أقصى تقدير	١٥ دقيقة على أقصى تقدير	٣٠ دقيقة على أقصى تقدير

ألف: إصدار حوالة الدفع (استقطاع المبلغ من الحساب).
باء: إرسال رسالة إلى نظام المستثمر المعيّن في بلد المقصد.
جيم: إرسال رسالة الإشعار بالاستلام من قبل نظام المستثمر المعيّن في بلد المقصد.

ملاحظة: يُقصد بكلمة "ساعة" عدد ساعات العمل. ويُشار إلى الوقت بالقيم المطلقة دون مراعاة المناطق الزمنية. ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.

٣-٥ حوالة التوريد (C2A تحويل المبلغ نقداً إلى حساب)

١-٣-٥ التعريف (البند ٣-١ من المادة ١ من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)

"حوالة التوريد: يسلم المرسل الأموال في نقطة نفاذ إلى خدمة المستثمر المعيّن ويطلب توريدها إلى حساب المرسل إليه دون أي استقطاع".

تُخصّم التعريفات من المبلغ الإجمالي الواجب دفعه إلى المستفيد من إذن الدفع البريدي المُرسَل بالطريق الإلكتروني في نقطة تقديم خدمة الحوالات لدى المستثمر المعيّن وتختلف هذه التعريفات الواجبة التطبيق لقاء إرسال أذن الدفع البريدية بالطريق الإلكتروني باختلاف التعريفات التي يحددها المستثمر المعيّن المُرسِل وفقاً لسرعة تنفيذ الخدمة التي تُقترَح على المرسل.

٢-٣-٥ سرعة تنفيذ الخدمة

المقصود بسرعة تنفيذ خدمة حوالة التوريد الزمن الفاصل بين إصدار الحوالة، نقداً، في نقطة تقديم خدمة الحوالات لدى المستثمر المعيّن المُرسِل وورود رسالة الإشعار بوصول أذن الدفع البريدية المُرسَلة بالطريق الإلكتروني إلى نظام المستثمر المعيّن الدافع.

وحدّد نوعان من حوالات التوريد، وفقاً لسرعة الخدمة:

- حوالة التوريد العادية: يُقيّد مبلغ حوالة التوريد في حساب المستفيد، في غضون ٢٤ ساعة على أقصى تقدير؛
- حوالة التوريد العاجلة: يُقيّد مبلغ حوالة التوريد في حساب المستفيد، في غضون ١٢ ساعة على أقصى تقدير.

وحدّد إطاران زمنيان للخدمة لكل مستثمر معيّن:

المستثمر المعيّن الخدمة	المستثمر المعيّن المُرسِل (ألف/بَاء)	المستثمر المعيّن المُستَلِم (جيم/دال)	المجموع
العادية	١٢ ساعة على أقصى تقدير	١٢ ساعة على أقصى تقدير	٢٤ ساعة على أقصى تقدير
العاجلة	١٥ دقيقة على أقصى تقدير	١١ ساعة و ٤٥ دقيقة على أقصى تقدير	١٢ ساعة على أقصى تقدير

ألف: إصدار حوالة التوريد (تحويل المبلغ إلى حساب مصرفي).
باء: إرسال رسالة إلى نظام المستثمر المعيّن في بلد المقصد.
جيم: إرسال رسالة الإشعار بالاستلام من قبل نظام المستثمر المعيّن في بلد المقصد.
دال: قيد الأموال في حساب المستفيد.

ملاحظة: - يُقصد بكلمة "ساعة" عدد ساعات العمل. ويُشار إلى الوقت بالقيم المطلقة دون مراعاة المناطق الزمنية. ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.

٤-٥ التحويل البريدي (A2A التحويل من حساب إلى حساب)

١-٤-٥ التعريف (البند ٤-١ من المادة ١ من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)

"التحويل البريدي: يأمر المرسل بخصم مبلغ من حسابه الذي يديره المستثمر المعيّن ويطلب قيد مبلغ مقابل في الجانب الدائن لحساب المرسل إليه الذي يمسكه المستثمر المعيّن الدافع، دون أي استقطاع كان."

تُخصّم التعريفات من المبلغ الإجمالي الواجب دفعه إلى المستفيد من إذن الدفع البريدي المُرسَل بالطريق الإلكتروني في نقطة تقديم خدمة الحوالات لدى المستثمر المعيّن. وتختلف هذه التعريفات الواجبة التطبيق لقاء إرسال أذون الدفع البريدية بالطريق الإلكتروني باختلاف التعريفات التي يحددها المستثمر المعيّن المرسل وفقاً لسرعة تنفيذ الخدمة التي تُتَّرح على المرسل.

٢-٤-٥ سرعة تنفيذ الخدمة

المقصود بسرعة تنفيذ خدمة التحويل البريدي هو الزمن الفاصل بين استقطاع المبلغ من الحساب المصرفي للزبون من نقطة تقديم خدمة التحويلات البريدية لدى المستثمر المعيّن المرسل وقيد الأموال في حساب المستفيد.

وحدّد نوعان من التحويلات البريدية، وفقاً لسرعة الخدمة:

- التحويل البريدي العادي: يُقَيّد مبلغ التحويل البريدي في حساب المستفيد، في غضون ٢٤ ساعة على أقصى تقدير؛
- التحويل البريدي العاجل: يُقَيّد مبلغ التحويل البريدي في حساب المستفيد، في غضون ١٢ ساعة على أقصى تقدير.

وحدّد إطاران زمنيان للخدمة لكل مستثمر معيّن:

المستثمر المعيّن الخدمة	المستثمر المعيّن المُرسِل (ألف/باء) المستثمر المعيّن المُستَلِم (جيم/دال)	المجموع
العادية	١٢ ساعة على أقصى تقدير	٢٤ ساعة على أقصى تقدير
العاجلة	١٥ دقيقة على أقصى تقدير	١٢ ساعة على أقصى تقدير

ألف: إصدار التحويل البريدي (استقطاع المبلغ من الحساب المصرفي).
باء: إرسال رسالة إلى نظام المستثمر المعيّن في بلد المقصد.
جيم: إرسال رسالة الإشعار بالاستلام من قبل نظام المستثمر المعيّن في بلد المقصد.
دال: قيد الأموال في حساب المستفيد.

ملاحظة: - يُقصد بكلمة "ساعة" عدد ساعات العمل. ويُشار إلى الوقت بالقيم المطلقة دون مراعاة المناطق الزمنية. ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.

٦- الإلغاء

٦-١ التعريف

المادة ١٥١٠ من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية (طلب الإلغاء):
"يجوز لمرسل إذن الدفع البريدي أن يطلب سحب إذن دفع بريدي، باستثناء سحب حوالة تأدية القيمة"

٦-٢ سرعة تنفيذ الخدمة

البند ٣ من المادة ١٦٠٤ (معالجة طلبات الإلغاء) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية:
"عندما لا تكون الأموال قد سُلمت إلى المرسل إليه أو لم يتم قيدها بعد في حسابه، يستجيب المستثمر المعيّن الدافع للطلب".
ينبغي ألا يتجاوز إجمالي الوقت المستغرق لمعالجة وإعادة طلب إلغاء متعلق بأذن الدفع البريدية التي تُرسل بالطريق الإلكتروني، ساعتين و ٣٠ دقيقة إجمالاً.

وحدّد إطار زمني واحد لجميع الخدمات لكل مستثمر معيّن:

المستثمر المعيّن الخدمة	المستثمر المعيّن المُرسِل (ألف/باء) (جيم/دال)	المجموع
إلغاء	ساعة واحدة على أقصى تقدير	ساعتان و ٣٠ دقيقة على أقصى تقدير
<p>ألف: إصدار طلب الإلغاء. باء: إرسال رسالة إلى نظام المستثمر المعيّن في بلد المقصد. جيم: استلام طلب الإلغاء من المستثمر المعيّن الدافع. دال: إعادة إذن الدفع البريدي إلى المستثمر المعيّن المُرسِل أو استلام رد يشير إلى استحالة الإعادة.</p> <p>ملاحظة - يُقصد بكلمة "ساعة" عدد ساعات العمل. ويُشار إلى الوقت بالقيم المطلقة دون مراعاة المناطق الزمنية. ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.</p>		

٧- الاستعلامات

١-٧ التعريف

المادة ١٩ (الاستعلامات) من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية:
"يتم النظر في الاستعلامات خلال ستة أشهر اعتباراً من اليوم التالي على اليوم الذي قُبل فيه إذن الدفع البريدي"

البندان ١ و ٣ من المادة ١٩٠١ (الاستعلامات) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية:

"١- يمكن أن يتقدم المُرسِل أو المُرسَل إليه باستعلام لدى مستثمره المعيّن.

[...]

٣- تُقبل الاستعلامات خلال مهلة الشهور الستة التالية لإصدار إذن الدفع البريدي"

٧-٢ سرعة تنفيذ الخدمة

البند ١، والبند ٣-١ من المادة ١٩٠٢ (الحدود الزمنية للمعالجة) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية:
"١- يُعالج الاستعلام فوراً من قبل المستثمر المعيّن الذي تلقاه. وإذا لم يتسن لهذا المستثمر المعيّن إيجاد حل للحالة، يتم إعلام المستثمر المعيّن الآخر المعنيّ في موعد أقصاه يوم العمل التالي لتسلم الإشعار. ويقدم المستثمر المعيّن الإجابة النهائية خلال أيام العمل الثلاثة بخصوص أذن الدفع البريدية الموجهة بالطريق الإلكتروني وعلى التوالي خلال ١٠ أيام عمل بخصوص أذن الدفع البريدي الخاصة ببريد الرسائل.

[...]

٣- تبلغ مهلة الإجابة النهائية على الاستعلام:

٣-١ ثلاثة أيام عمل تالية لورود الاستعلام الخاص بأذن الدفع البريدي الموجه بالطريق الإلكتروني في بلد المقصد؛ [...]"

وحدّد إطار زمني واحد لجميع الخدمات لكل مستثمري معيّن:

المستثمر المعيّن الخدمة	المستثمر المعيّن المُرسل (ألف)	المستثمر المعيّن المُسْتَلَم (باء/جيم)	المستثمر المعيّن المُسْتَلَم (دال)	المجموع
الاستعلامات	يوم واحد على أقصى تقدير	يوم واحد على أقصى تقدير	يوم واحد على أقصى تقدير	يوم+٣
<p>ألف: إصدار طلب الاستعلام.</p> <p>باء: استلام المستثمر المعيّن الدافع طلب الاستعلام.</p> <p>جيم: الإجابة الأولية للمستثمر المعيّن المُرسِل.</p> <p>دال: الإجابة النهائية للمستثمر المعيّن المُرسِل.</p> <p>ملاحظة- يُقصد بكلمة "يوم" يوم إصدار التحويل البريدي؛ ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.</p>				

قياس نوعية الخدمة

١- النفاذ حسب نوع الخدمة

الوصف: النسبة المئوية من نقاط الاتصال التي تقدم كل نوع من خدمة الدفع البريدية.

الإحالة: ديباجة الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية والبند ١ من المادة ١٠ منه.

نوع المؤشر: استراتيجي

تعريف

تعريف وظيفي: لكل نوع من الخدمة (الحوالات النقدية وحوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب) وحوالات التوريد (توريد مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات البريدية)، عدد نقاط الاتصال البريدية التي توفر الخدمة كنسبة مئوية من مجموع عدد نقاط الاتصال البريدية التابعة للمستثمر المعين.

الهدف:

- يسمح للحكومة الموقعة بالتحقق بدقة من التوزيع الجغرافي لنقاط الاتصال التي توفر خدمات الدفع البريدية وطريقة تطور التوزيع الجغرافي على مر الزمن.
- يسمح للحكومات الأخرى بالتحقق من وضع تقديم خدمات الدفع البريدية في البلد المعني.
- يسمح للمستثمرين المعيّنين بقياس مستوى تقديم خدمات الدفع البريدية في البلدان الأخرى وبتطوير أعمالهم.
- يسمح للاتحاد البريدي العالمي بقياس مستوى التنفيذ في كل بلد وعلى الصعيد العالمي فضلاً عن تحديد نطاق الشبكة العالمية بدقة.

الخصائص

وحدة القياس: النسبة المئوية

الوتيرة: مرتان في السنة

أسلوب النشر: مجموعة خدمات الدفع البريدية الإلكترونية، ومراقبة نوعية الخدمة (نظام مراقبة النوعية)، فريق التحويل البريدي - لوحة متابعة الأنشطة

معادلة الحساب:

$$QSM_1 = \frac{\text{عدد نقاط الاتصال البريدية التي توفر هذا النوع من الخدمة}}{\text{العدد الإجمالي لنقاط الاتصال البريدية}} \times 100$$

ملاحظة: - مؤشر واحد لكل نوع من أنواع الخدمة

مصادر المعلومات: المستثمر المعين
تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة، وبحسب البلد، وعلى الصعيد العالمي
المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق التحويل البريدي
الهدف الذي حدده مجلس ٨٠٪
الاستثمار البريدي:

٢- فعالية الخدمة

الوصف: النسبة المئوية من الحوالات المدفوعة
الإحالة: الحكم 74 C/٢٠٠٨ (الذي اعتمده المؤتمر الرابع والعشرون).
نوع المؤشر: النشاط، الفعالية
تعريف

تعريف وظيفي: لكل نوع من الخدمة (الحوالات النقدية وحوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب) وحوالات التوريد (توريد مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات البريدية (التحويل من حساب إلى حساب)) وإجمالاً، عدد الحوالات المدفوعة مقارنة بعدد الحوالات الصادرة (انظر معادلة الحساب الثانية الواردة أدناه).

الهدف: - يسمح للحكومة الموقعة بالتحقق بدقة من الفعالية الإجمالية للخدمة وفعالية الخدمة حسب بلد الدفع في المقصد.
- يسمح للمستثمرين المعيّنين بتقييم فعالية تقديم خدمات الدفع البريدية في البلدان الأخرى وبتخاذ التدابير اللازمة.
- يسمح للاتحاد البريدي العالمي بتقييم فعالية الخدمة حسب بلد الدفع وبصورة إجمالية (فيما يتصل بالشبكة العالمية) واستخلاص العبر.

الخصائص

وحدة القياس: النسبة المئوية
الوتيرة: شهرياً
أسلوب النشر: نظام مراقبة النوعية، وفريق التحويل البريدي - لوحة متابعة الأنشطة
معادلة الحساب:

$$QSM_2 = \frac{\text{عدد الحوالات المدفوعة بحسب بلد المقصد}}{\text{عدد الحوالات الصادرة عن البلدان الشريكة لبلد المقصد}} \times 100$$

- ملاحظة- ١- مؤشر واحد لكل نوع من أنواع الخدمة، وبحسب كل بلد.
٢- الحوالات "الصادرة" هي الحوالات التي لا تُرفض في المقصد (بيانات ناقصة وما إلى ذلك).
٣- ينبغي أن تستند النسب إلى مدة صلاحية أذون الدفع البريدية المُرسلة بالطريق الإلكتروني (وليس إلى فترة تتابعية).
٤- تُعرض أرقام سنوية مجمعة.

مصادر المعلومات: النظم المستخدمة

تكوين المؤشر:

- (أ) بحسب نوع الخدمة وبحسب البلد وعلى الصعيد العالمي.
ب) على أساس ثنائي كمؤشر فرعي عما ورد أعلاه:
- الحوالات الصادرة عن البلد "ألف" والمدفوعة من جانب البلد "باء".
- الحوالات الصادرة عن البلد "باء" والمدفوعة من جانب البلد "ألف".

معادلتنا الحساب:

$$100 \times \frac{\text{عدد الحوالات الصادرة عن البلد "ألف" والمدفوعة من جانب البلد "باء"}}{\text{عدد الحوالات الصادرة عن البلد "ألف"}} = QSM_{2a}$$

$$100 \times \frac{\text{عدد الحوالات الصادرة عن البلد "باء" والمدفوعة من جانب البلد "ألف"}}{\text{عدد الحوالات الصادرة عن البلد "باء"}} = QSM_{2b}$$

المسؤول عن تعريف فريق التحويل البريدي
المؤشر:

الهدف الذي حدده مجلس ٩٠٪.
الاستثمار البريدي:

ملاحظة- بالإضافة إلى وجهة النظر الثنائية، من المفيد معرفة فعالية خدمة مستثمر معين مقارنة بفعالية خدمة كل المستثمرين المعيّنين الذين يتبادل معهم حوالات.

٣- تطوير الخدمة

الوصف: الزيادة في النسبة المئوية لعدد الحوالات الصادرة.

نوع المؤشر: النشاط

تعريف

تعريف وظيفي: الزيادة السنوية في العدد الإجمالي للحوالات الصادرة (مقارنة شهرية).

- الهدف:
- يسمح للحكومة الموقعة بالتحقق من تطور الخدمة على أساس المؤشرين السابقين (النفاذ والفعالية).
 - يسمح للمستثمرين المعيّنين بتقييم تطور الخدمة على أساس المؤشرين السابقين (النفاذ والفعالية) وبتخاذ التدابير اللازمة.
 - يسمح للاتحاد البريدي العالمي بمتابعة تطور كميات الحوالات لكل بلد على حدة وعلى الصعيد العالمي.

الخصائص

- وحدة القياس: النسبة المئوية
- الوتيرة: شهرياً
- أسلوب النشر: نظام مراقبة النوعية، وفريق التحويل البريدي - لوحة متابعة الأنشطة
- معادلة الحساب:

$$QSM_3 = \frac{\text{عدد الحوالات الصادرة في الشهر (م) من السنة (ن) - عدد الحوالات الصادرة في الشهر (م) من السنة (ن-1)}}{\text{عدد الحوالات الصادرة في الشهر (م) من السنة (ن-1)}} \times 100$$

ملاحظة:- الحوالات "الصادرة" هي الحوالات التي لا تُرفض في المقصد (البيانات الناقصة وما إلى ذلك).

مصادر المعلومات: قاعدة بيانات النظام المالي الدولي

تكوين المؤشر: بحسب البلد وإجمالاً، وتراقب شهرياً في كل سنة

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق التحويل البريدي

الهدف الذي حدده مجلس من ٥٪ إلى ١٠٪ الاستثمار البريدي:

٤- معالجة الاستعلامات في الوقت المحدد

الوصف: النسبة المئوية من الاستعلامات المعالجة خلال ١٠ أيام.

الإحالة: المادة ١٩ من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية، والمادتان ١٩٠١ و١٩٠٢ من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.

نوع المؤشر: الفعالية، والنوعية

تعريف

- تعريف وظيفي:
- تطابق معالجة الاستعلامات مع هدف يحدده مجلس الاستثمار البريدي.
 - لكل نوع من الخدمات (الحوالات النقدية، وحوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب)، وحوالات التوريد (تحويل مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات البريدية (التحويل من حساب إلى حساب))، وإجمالاً، النسبة المئوية للاستعلامات المُعالَجة خلال المهل الزمنية المحددة.
- الهدف:
- يسمح هذا المؤشر للحكومات بالتحقق مما إذا كانت الاستعلامات تعالج خلال المهلة الزمنية المحددة في نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية (ثلاثة أيام). ويمكن أن يعيد مجلس الاستثمار البريدي النظر في هذه المهلة الزمنية كل عام ونفس الشيء بالنسبة إلى المهلة الزمنية المحددة في كل علاقة ثنائية.
 - يسمح هذا المؤشر للمستثمرين المعيّنين بتقييم تطور الخدمة المقدمة إلى الزبائن وبتخاذ التدابير اللازمة.
 - يسمح هذا المؤشر للاتحاد البريدي العالمي بمراقبة تطابق عمليات معالجة الاستعلامات على صعيد فرادى البلدان وعلى الصعيد العالمي.

الخصائص

- وحدة القياس: النسبة المئوية
- الوتيرة: شهرياً
- أسلوب النشر: فريق التحويل البريدي - لوحة متابعة الأنشطة
- معادلة الحساب:

$$QSM_5 = \frac{\text{عدد الاستعلامات المعالجة خلال المهل الزمنية التي يحددها الاتحاد البريدي العالمي}}{\text{العدد الإجمالي للاستعلامات}} \times 100$$

ملاحظة: - ١ - مؤشر واحد لكل نوع خدمة، فضلاً عن مؤشر عالمي.

- ٢ - تُعرض النتائج السنوية المجمعة.

مصادر المعلومات: نظام الاستعلام الإلكتروني المالي ونظم المستثمرين المعيّنين

تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة وإجمالاً وبحسب البلد وإجمالاً

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق التحويل البريدي

الهدف الذي حدده مجلس ٨٠٪
الاستثمار البريدي:

٥- رضا الزبائن

الوصف: كمية الاستعلامات كنسبة مئوية من مجموع الأذون الصادرة.
الإحالة: المادة ١٩ من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية؛ والمادتان ١٩٠١ و ١٩٠٢ من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.
نوع المؤشر: النوعية

تعريف

تعريف وظيفي: مراقبة نوعية الخدمة "السيئة".
- لكل علاقة ثنائية وإجمالاً، لكل نوع من الخدمات (الحوالات النقدية، حوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب)، حوالات التوريد (تحويل مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات البريدية (التحويل من حساب إلى حساب))، كمية الاستعلامات المعالجة كنسبة مئوية من مجموع الأذون الصادرة.
الهدف: - يسمح لكل حكومة موقعة بالتحقق من وضع النوعية ومدى تطورها عموماً، والنوعية لكل نوع من الخدمة ونوعية الحركة الواردة والحركة الصادرة.
- يسمح للمستثمرين المعيّنين بمراقبة "النوعية السيئة" للخدمة المقدمة إلى الزبائن، وبتخاذ التدابير اللازمة.
- يسمح للاتحاد البريدي العالمي بمراقبة "النوعية السيئة" فيما يتصل بالأهداف التي حددها مجلس الاستثمار البريدي بحسب البلد وعلى الصعيد العالمي.

الخصائص

وحدة القياس: النسبة المئوية
الوثيرة: شهرياً
أسلوب النشر: فريق التحويل البريدي - لوحة متابعة الأنشطة
معادلتا الحساب:

فيما يخص الحوالات الواردة

$$QSM_{6a} = \frac{\text{عدد الاستعلامات}}{\text{عدد الحوالات الصادرة}} \times 100$$

فيما يخص الحوالات الصادرة

$$QSM_{6b} = \frac{\text{عدد الاستعلامات}}{\text{عدد الحوالات الصادرة}} \times 100$$

- ملاحظة:- ١- مؤشران لكل نوع خدمة.
٢- تُعرض النتائج السنوية المجمعة.
٣- الحوالات "الصادرة" هي الحوالات التي لا تُرفض في المقصد (البيانات الناقصة وما إلى ذلك).

مصادر المعلومات: قاعدة بيانات النظام المالي الدولي ونظام الاستعلام الإلكتروني المالي

تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة وإجمالاً وبحسب البلد وإجمالاً

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق التحويل البريدي

الهدف الذي حدده مجلس ٨٠٪
الاستثمار البريدي:

٦- الفترة الإجمالية التي تستغرقها عملية الدفع

الوصف: النسبة المئوية من الحوالات المدفوعة في الوقت المحدد مقارنة بمعايير نوعية الخدمة.

نوع المؤشر: النوعية، الفعالية.

تعريف

تعريف وظيفي: لكل علاقة ثنائية وإجمالاً ولكل نوع من كل نوع من الخدمات (الحوالات النقدية، حوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب)، حوالات التوريد (تحويل مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات البريدية (التحويل من حساب إلى حساب)) قياس حصة المدفوعات في الوقت المحدد مقارنة بمعايير نوعية الخدمة.

الهدف: - يسمح للمستثمرين المعيّنين بقياس مستوى المدفوعات الفعلي في الوقت المحدد مقارنة بمعايير نوعية الخدمة.

- يسمح للاتحاد البريدي العالمي بقياس مستوى المدفوعات الفعلي في الوقت المحدد مقارنة بمعايير نوعية الخدمة.

الخصائص

وحدة القياس: النسبة المئوية من المدفوعات في الوقت المحدد مقارنة بمعايير نوعية الخدمة.

الوتيرة: شهرياً

أسلوب النشر: نظام نوعية الخدمة، وفريق التحويل البريدي - لوحة مراقبة الأنشطة

معادلة الحساب:

$$QSM_{11} = \frac{\text{عدد الحوالات المدفوعة في الإطار الزمني المحدد لدى المستثمر المعين في المقصد}}{\text{عدد الحوالات التي يرسلها المستثمر المعين المرسل إلى المستثمر المعين المُستلم}} \times 100$$

- وحدة القياس: النسبة المئوية من حالات التأخر في الدفع.
- الوتيرة: شهرياً
- أسلوب النشر: نظام نوعية الخدمة، وفريق التحويل البريدي - لوحة مراقبة الأنشطة
- معادلة الحساب: $QSM_{11} - 100 = QSM_{12}$
- ملاحظة:-** ١- يعني التأخر في الدفع عدد الأيام المنقضية بين تاريخ الشراء وتاريخ الدفع.
٢- مؤشر واحد لكل نوع من الخدمة ولسرعة تنفيذ الخدمة.
- مصادر المعلومات: قاعدة بيانات النظام المالي الدولي
- تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة، بحسب البلد، وعلى الصعيد العالمي
- المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق التحويل البريدي
- الهدفان اللذان حددهما مجلس الاستثمار البريدي: ١- الحوالات العاجلة: ٨٠٪ في غضون ٤ أيام عمل
٢- الحوالات العادية: ٨٠٪ في غضون ١٠ أيام عمل
- ٧- الفترة الإجمالية التي تستغرقها عملية الإرسال**
- الوصف: النسبة المئوية من الحوالات التي تُنشأ وتدخل في نظام الشريك المُصدر والتي تتاح للدفع في نظام الشريك الدافع في المهل الزمنية المحددة.
- نوع المؤشر: النوعية، الفعالية
- تعريف
- تعريف وظيفي: قياس زمن الإرسال بين النظم وإتاحة الحوالة للدفع.
- الهدف: سيمُن هذا المؤشر مستخدمي الشبكة من معرفة مستوى النوعية الإجمالي للشبكة والنظام.
- الخصائص
- وحدة القياس: النسبة المئوية
- الوتيرة: شهرياً
- أسلوب النشر: نظام نوعية الخدمة، وفريق التحويل البريدي - لوحة متابعة الأنشطة

معادلة الحساب:

$$TTM_1 = \frac{\text{عدد الحوالات المُسَدَّمة خلال الإطار الزمني المحدد لدى المستثمر المعين في المقصد}}{\text{عدد الحوالات التي يرسلها المستثمر المعين المُرسِل إلى المستثمر المعين المُستَلِم}} \times 100$$

ملاحظة:- مؤشر واحد لكل نوع من الخدمة

مصادر المعلومات: النظم المستخدمة

تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق التحويل البريدي

الهدف الذي حدده مجلس ٩٥٪
الاستثمار البريدي: