الاتحاد البريدي العالمي
UPU

معايير نوعية الخدمة الخاصـــة بخدمات الدفع البريدية الإلكترونية

برن، 2024

ملاحظة.- عُرِضَ هذا النص على مجلس الاستثمار البريدي في المستند (مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة 4-2024-1- المستند 2أ- الملحق 2).

جدول المحتويات الصفحة

1- مقدمة	3
2- نطاق التطبيق	4
3- مراجع معيارية	4
4- مصطلحات وتعاريف	4
5- خدمات الدفع البريدية	4
5-1 الحوالة النقدية (C2C المدفوعة نقداً)	4
5-2 حوالة الدفع (A2C خصم مبلغ من حساب)	5
5-3 حوالة التوريد (C2A تحويل المبلغ نقداً إلى حساب)	6
5-4 التحويل بين الحسابات (A2A التحويل من حساب إلى حساب)	6
6- الإلغاء	7
6-1 التعريف	7
6-2 سرعة تنفيذ الخدمة	7
7- الاستعلامات	8
7-1 التعريف	8
7-2 سرعة تنفيذ الخدمة	8
الملحق 1 - قياس نوعية الخدمة	9
1- النفاذ حسب نوع الخدمة	9
2- فعالية الخدمة	10
3- تطوير الخدمة	11
4- معالجة الاستعلامات في الوقت المحدد	12
5- رضا الزبائن	14
6- الفترة الإجمالية التي تستغرقها عملية الدفع	15

1- مقدمة

يُحدد هذا المستند المعايير الدنيا لنوعية الخدمة بالنسبة إلى أذون الدفع البريدية المُرسَلة بالطريق الإلكتروني وفقاً لأحكام المادة 1101 (نوعية الخدمة بالنسبة لأذون الدفع البريدية المُرسَلَة بالطريق الإلكتروني) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية، كالتالي:

- 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

يحدَّد هذا المستند المعايير الدنيا لنوعية الخدمة الواجب تطبيقها على أذون الدفع البريدية المُرسَلَة 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).

يُحَدَّد إطاران زمنيان مختلفان لخدمات الدفع البريدية الإلكترونية أعلاه التي يكون فيها الدفع نقداً (أي الحوالات النقدية وحوالات الدفع) وفقاً للسرعة التي تقدم بها كل خدمة إلى الزبائن:

- خدمة عادية؛
- خدمة عاجلة (متاحة فقط بالنسبة إلى المدفوعات النقدية).

الإلغاء

يُبَيِّن هذا المستند الإطار الزمني المحدد لإلغاء أذون الدفع البريدية المُرسَلَة بالطريق الإلكتروني وفقاً لأحكام المادة 1604 (معالجة طلبات الإلغاء) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.

الاستعلامات

يبين هذا المستند أيضا النسبة المئوية من الاستعلامات ذات الصلة بأذون الدفع البريدية المُرسَلَة بالطريق الإلكتروني الواجب معالجتها في الوقت المحدد بموجب المادة 1902 (مُهل المعالجة) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.

وعلاوة على ذلك، يحدد الملحق 1 معايير تقييم نوعية خدمات الدفع البريدية الإلكترونية التي يقدمها المستثمر المعيَّن أو الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع، كما هي مُبَيَّنَة في هذا المستند.

2- نطاق التطبيق

يُعرِّف هذا المستند معايير نوعية الخدمة الواجب تطبيقها على أذون الدفع البريدية المُرسَلَة 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 خدمة التسليم مقابل تأدية القيمة وحوالات رد القيمة، رهناً بالخدمة التي يختارها مُستَلِم البعيثة مقابل تأدية القيمة لسداد المبلغ الذي يحدده مُرسِل البعيثة مقابل تأدية القيمة.

3- مراجع معيارية

يرد فيما يلي المستندان المرجعيان المطلوبان لتنفيذ المعايير المحددة في هذا المستند:

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

4- مصطلحات وتعاريف

ترد تعاريف عدد من المصطلحات المستعملة في هذا المستند في الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية ونظام خدمات الدفع البريدية ومسرد معايير الاتحاد البريدي العالمي والمستندين المشار إليهما كمَرْجعيْن معياريين وفي قائمة المراجع.

5- خدمات الدفع البريدية

تمثل المبادئ التالية أساساً لإنشاء معايير لنوعية الخدمة:

ينبغي تقسيم مقياس السرعة في تنفيذ الخدمة المحدد لاستكمال كل خدمة دفع بريدية مناصفةً بين المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل والمستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع، نظراً إلى أن زمن إرسال أذون الدفع البريدية بالطريق الإلكتروني من المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل إلى المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع يستلزم تفاعلاً بين المستثمِرَيْن المعيَّنين/الطرفيْن الفاعلين في القطاع البريدي بنطاقه الواسع على السواء في كل جانب.

5-1 الحوالة النقدية (C2C المدفوعة نقداً)

5-1-1 التعريف (البند 1 من المادة 1 من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)

"الحوالة النقدية: يسلم المرسِل الأموال في نقطة النفاذ إلى الخدمة ويطلب دفع المبلغ نقداً وبالكامل دون أي استقطاع إلى المرسل إليه".

5-1-2 سرعة تنفيذ الخدمة

المقصود بسرعة تنفيذ خدمة الحوالة النقدية هو الزمن الفاصل بين إصدار الحوالة النقدية في نقطة تقديم خدمة الحوالات النقدية لدى المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المرسِل وتوافر إذن الدفع البريدي المرسل بالطريق الإلكتروني (المسجل في منصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي) كي يسدده المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع.

وحُدِّد نوعان من الحوالات النقدية، وفقاً لسرعة تنفيذ الخدمة:

- الحوالة النقدية العادية: تُتاح الحوالة النقدية في اليوم نفسه، في غضون 4 ساعات على أقصى تقدير؛
- الحوالة النقدية العاجلة: تُتاح الحوالة النقدية بعد 15 دقيقة على أقصى تقدير.

وحُدِّد إطاران زمنيان للخدمة لكل مستثمر معيَّن/طرف فاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع:

المستثمر المعيَّن / الخدمة	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل (ألف)*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع*	*المجموع*
عادية	4 ساعات على أقصى تقدير	-	4 ساعات على أقصى تقدير
عاجلة	15 دقيقة على أقصى تقدير	-	15 دقيقة على أقصى تقدير
ألف: إصدار الحوالة المسجلة في قاعدة البيانات التابعة لمنصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي. **ملاحظة.-** يُقصد بكلمة "ساعة" عدد ساعات العمل. ويُشار إلى الوقت بالقيم المطلقة دون مراعاة المناطق الزمنية. ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.			

2-5 حوالة الدفع (A2C خصم مبلغ من حساب)

1-2-5 التعريف (البند 2 من المادة 1 من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)

"حوالة الدفع: يأمر المرسِل بخصم مبلغ من حسابه ويطلب دفع المبلغ بالكامل، نقداً، دون أي استقطاع، للمرسل إليه".

2-2-5 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 المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل وتوافر إذن الدفع البريدي المُرسَلَ بالطريق الإلكتروني (المسجل في منصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي) كي يسدده المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع.

وحُدِّدَ نوعان من حوالات الدفع، وفقاً لسرعة الخدمة:

- حوالة الدفع العادية: تُتاح حوالة الدفع في نفس اليوم في غضون 4 ساعات على أقصى تقدير.
- حوالة الدفع العاجلة: تُتاح حوالة الدفع بعد 15 دقيقة على أقصى تقدير.

وحُدِّد إطاران زمنيان للخدمة لكل مستثمر معيَّن/طرف فاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع:

المستثمر المعيَّن / الخدمة	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل (ألف)*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع*	*المجموع*
عادية	4 ساعات على أقصى تقدير	-	4 ساعات على أقصى تقدير
عاجلة	15 دقيقة على أقصى تقدير	-	15 دقيقة على أقصى تقدير
ألف: إصدار حوالة الدفع (المسجلة في قاعدة البيانات التابعة لمنصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي) واستقطاع المبلغ من حساب الزبون. **ملاحظة.-** يُقصد بكلمة "ساعة" عدد ساعات العمل. ويُشار إلى الوقت بالقيم المطلقة دون مراعاة المناطق الزمنية. ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.			

5-3 حوالة التوريد (C2A تحويل المبلغ نقداً إلى حساب)

5-3-1 التعريف (البند 3 من المادة 1 من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)

"حوالة التوريد: يسلم المرسِل الأموال في نقطة النفاذ إلى الخدمة ويطلب إيداعها في حساب المرسل إليه دون أي استقطاع".

5-3-2 سرعة تنفيذ الخدمة

المقصود بسرعة تنفيذ خدمة حوالة التوريد الزمن الفاصل بين إصدار الحوالة في نقطة تقديم خدمة الحوالات لدى المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل وتوافر إذن الدفع البريدي المُرسَلَ بالطريق الإلكتروني (المسجل في قاعدة البيانات التابعة لمنصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي) كي يقيده المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع في حساب المستفيد.

وحُدّد نوع واحد من حوالات التوريد، وفقاً لسرعة الخدمة:

- حوالة التوريد العادية: يُقَيَد مبلغ حوالة التوريد في حساب المستفيد، في غضون 16 ساعة على أقصى تقدير.

وحُدِّد إطار زمني واحد للخدمة لكل مستثمر معيَّن/طرف فاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع:

المستثمر المعيَّن / الخدمة	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل (ألف)*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع (باء)*	*المجموع*
العادية	4 ساعات على أقصى تقدير	12 ساعة على أقصى تقدير	16 ساعة على أقصى تقدير
ألف: إصدار حوالة التوريد (المسجلة في قاعدة البيانات التابعة لمنصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي) من أجل (تحويل المبلغ إلى حساب مصرفي). باء: 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.			

5-4 التحويل بين الحسابات (A2A التحويل من حساب إلى حساب)

5-4-1 التعريف (البند 4 من المادة 1 من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية)

"التحويل بين الحسابات: يأمر المرسِل بخصم مبلغ من حسابه ويطلب قيد مبلغ مقابل في الجانب الدائن لحساب المرسل إليه، دون أي استقطاع كان."

5-4-2 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 المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع وتوافر إذن الدفع البريدي المرسَل بالطريق الإلكتروني (المسجل في قاعدة البيانات التابعة لمنصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي) كي يقيده المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع في حساب المستفيد.

وحُدِّد نوع واحد من التحويلات بين الحسابات البريدية، وفقاً لسرعة الخدمة:

- التحويل العادي بين الحسابات: يُقَيَد مبلغ التحويل بين الحسابات في حساب المستفيد، في غضون 16 ساعة على أقصى تقدير.

وحُدِّد إطار زمني واحد للخدمة لكل مستثمر معيَّن/طرف فاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع:

المستثمر المعيَّن / *الخدمة*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بطاقه الواسع المُرسِل (ألف)*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع (باء)*	*المجموع*
العادية	4 ساعات على أقصى تقدير	12 ساعة على أقصى تقدير	16 ساعة على أقصى تقدير
ألف: إصدار التحويل بين الحسابات (المسجل في قاعدة البيانات التابعة لمنصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي) واستقطاع المبلغ من حساب الزبون. باء: 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.			

6- الإلغاء

6-1 التعريف

المادة 1510 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"

6-2 سرعة تنفيذ الخدمة

البند 3 من المادة 1604 (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 المعيَّن الدافع للطلب."

ينبغي ألا يتجاوز إجمالي الوقت المستغرق لمعالجة إلغاء متعلق بأذون الدفع البريدية التي تُرسَل بالطريق الإلكتروني وتعويض المرسِل عنها، 15 دقيقة.

وحُدِّدَ إطار زمني واحد لجميع الخدمات لكل مستثمر معيَّن/طرف فاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع:

المستثمر المعيَّن / *الخدمة*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل (ألف)*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع*	*المجموع*
إلغاء	15 دقيقة على أقصى تقدير		15 دقيقة على أقصى تقدير
ألف: يُراجع المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع قاعدة البيانات التابعة لمنصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي، ويضع علامة على إذن الدفع البريدي المرسَل بالطريق الإلكتروني باعتباره مسدداً ويتيح المبلغ للمرسِل. **ملاحظة.-** يُقصد بكلمة "ساعة" عدد ساعات العمل. ويُشار إلى الوقت بالقيم المطلقة دون مراعاة المناطق الزمنية. ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.			

7- الاستعلامات

7-1 *التعريف*

المادة 19 (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 1 و3 من المادة 1901 (الاستعلامات) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية:

"1- يمكن أن يتقدم المُرسِل أو المُرسَل إليه باستعلام لدى مستثمره المعيَّن.

[...]

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

7-2 *سرعة تنفيذ الخدمة*

البند 1، والبند 3-1 من المادة 1902 (الحدود الزمنية للمعالجة) من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية:

"1- يُعالج الاستعلام فوراً من قبل المستثمر المعيَّن الذي تلقاه من الزبون. وإذا لم يتسن لهذا المستثمر المعيَّن إيجاد حل للحالة، يتم إعلام المستثمر المعيَّن الآخر المعنيّ في موعد أقصاه يوم العمل التالي لتسلم الاستعلام. ويقدم المستثمر المعيَّن إجابة أولية (أو نهائية) خلال يوم عمل واحد بخصوص أذون الدفع البريدية الموجهة بالطريق الإلكتروني وعلى التوالي خلال 10 أيام عمل بخصوص أذون الدفع البريدي الخاصة ببريد الرسائل.

[...]

3- تبلغ مهلة الإجابة النهائية على الاستعلام:

3-1 ثلاثة أيام عمل تالية لورود الاستعلام الخاص بأذن الدفع البريدي الموجه بالطريق الإلكتروني في بلد المقصد؛ [...]"

وحُدِّدَ إطار زمني واحد لجميع الخدمات لكل مستثمري معيَّن/طرف فاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع:

المستثمر المعيَّن / *الخدمة*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في البطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل (ألف)*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع (باء/جيم)*	*المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع (دال)*	*المجموع*
الاستعلامات	يوم واحد على أقصى تقدير	يوم واحد على أقصى تقدير	يوم واحد على أقصى تقدير	يوم+3 على أقصى تقدير

ألف: استلام المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع طلب الاستعلام من الزبون.

باء: تقاسم طلب الاستعلام مع المستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الدافع.

جيم: الإجابة الأولية للمستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل.

دال: الإجابة النهائية للمستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع المُرسِل.

ملاحظة.- يُقصد بكلمة "يوم" يوم تلقي طلب الاستعلام من الزبون المرسِل.؛ ولا تُراعى سوى الأيام والساعات المصرفية.

قياس نوعية الخدمة

1- 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 1 من المادة 10 منه.

نوع المؤشر: استراتيجي

تعاريف

تعريف وظيفي: لكل نوع من الخدمة (الحوالات النقدية (المعاملات الجارية نقداً) وحوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب) وحوالات التوريد (توريد مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات بين الحسابات (التحويل من حساب إلى حساب))، عدد نقاط الاتصال البريدية التي توفر الخدمة كنسبة مئوية من مجموع عدد نقاط الاتصال البريدية التابعة للمستثمر المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع.

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 المعيَّنين/الأطراف الفاعلة في القطاع البريدي بنطاقه الواسع 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)

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 المعيَّن/الطرف الفاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع

تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة، وبحسب البلد، وعلى الصعيد العالمي

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق مستخدمي خدمات الدفع البريدية

الهدف الذي حدده مجلس الاستثمار البريدي: 80٪

2- فعالية الخدمة

الوصف: النسبة المئوية من الحوالات المدفوعة

الإحالة: الحكم 74 C/2008 (الذي اعتمده المؤتمر الرابع والعشرون).

نوع المؤشر: النشاط، الفعالية

تعاريف

تعريف وظيفي: لكل نوع من الخدمة (الحوالات النقدية (المعاملات الجارية نقداً) وحوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب) وحوالات التوريد (توريد مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات بين الحسابات (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 المعيَّنين/الأطراف الفاعلة في القطاع البريدي بنطاقه الواسع بتقييم فعالية تقديم خدمات الدفع البريدية في البلدان الأخرى وباتخاذ 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

معادلة الحساب:

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

ملاحظة.- 1- مؤشر واحد لكل نوع من أنواع الخدمة، وبحسب كل بلد.

2- الحوالات "الصادرة" هي الحوالات التي لا تُرفَض في المقصد (بيانات ناقصة وما إلى ذلك).

3- ينبغي أن تستند النسب إلى مدة صلاحية أذون الدفع البريدية المُرسَلَة بالطريق الإلكتروني (وليس إلى فترة تتابعية).

4- تُعرض أرقام سنوية مجمعة.

مصادر المعلومات: منصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي

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".

معادلتا الحساب:

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

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

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق مستخدمي خدمات الدفع البريدية

الهدف الذي حدده مجلس الاستثمار البريدي: 90٪

ملاحظة.- بالإضافة إلى وجهة النظر الثنائية، من المفيد معرفة فعالية خدمة مستثمر معيَّن/طرف فاعل في القطاع البريدي بنطاقه الواسع مقارنة بفعالية خدمة كل المستثمرين المعيَّنين/الأطراف الفاعلة في القطاع البريدي بنطاقه الواسع الذين يتبادل معهم حوالات.

3- تطوير الخدمة

الوصف: الزيادة في النسبة المئوية لعدد الحوالات الصادرة.

نوع المؤشر: النشاط

تعاريف

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 المعيَّنين/الأطراف الفاعلة في القطاع البريدي بنطاقه الواسع بتقييم تطور الخدمة على أساس المؤشرين السابقين (النفاذ والفعالية) وباتخاذ 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

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: منصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي

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

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق مستخدمي خدمات الدفع البريدية

الهدف الذي حدده مجلس الاستثمار البريدي: من 5٪ إلى 10٪

4- معالجة الاستعلامات في الوقت المحدد

الوصف: النسبة المئوية من الاستعلامات المعالجة خلال 10 أيام.

الإحالة: المادة 19 من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية، والمادتان 1901 و1902 من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.

نوع المؤشر: الفعالية، والنوعية

تعاريف

تعريف وظيفي:

- تَطَابُق معالجة الاستعلامات مع هدف يحدده مجلس الاستثمار البريدي.
- لكل نوع من الخدمات (الحوالات النقدية (المعاملات الجارية نقداً)، وحوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب)، وحوالات التوريد (تحويل مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات بين الحسابات (التحويل من حساب إلى حساب)، وإجمالاً، النسبة المئوية للاستعلامات المُعَالَجة 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 المهملة الزمنية المحددة في كل علاقة ثنائية.
- يسمح هذا المؤشر للمستثمرين المعيَّنين/الأطراف الفاعلية في القطاع البريدي بنطاقه الواسع بتقييم تطور الخدمة المقدمة إلى الزبائن وباتخاذ التدابير اللازمة.
- يسمح هذا المؤشر للاتحاد البريدي العالمي بمراقبة تَطَابُق عمليات معالجة الاستعلامات على صعيد فرادى البلدان وعلى الصعيد العالمي.

الخصائص

وحدة القياس: النسبة المئوية

الوتيرة: شهرياً

أسلوب النشر: نظام مراقبة النوعية

معادلة الحساب:

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

ملاحظة.- 1- مؤشر واحد لكل نوع خدمة، فضلاً عن مؤشر عالمي.

2- تُعرض النتائج السنوية المجمعة.

مصادر المعلومات: نظام الاستعلام الإلكتروني المالي ومنصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي

تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة وإجمالاً وبحسب البلد وإجمالاً

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق مستخدمي خدمات الدفع البريدية

الهدف الذي حدده مجلس الاستثمار البريدي: 80٪

5- رضا الزبائن

الوصف: كمية الاستعلامات كنسبة مئوية من مجموع الأذون الصادرة.

الإحالة: المادة 19 من الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية؛ والمادتان 1901 و1902 من نظام الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية.

نوع المؤشر: النوعية

تعاريف

تعريف وظيفي:

- مراقبة نوعية الخدمة "السيئة".
- لكل علاقة ثنائية وإجمالاً، لكل نوع من الخدمات (الحوالات النقدية (المعاملات الجارية نقداً)، حوالات الدفع (خصم مبلغ من حساب)، حوالات التوريد (تحويل مبلغ نقداً إلى حساب) والتحويلات بين الحسابات (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 المعيَّنين/الأطراف الفاعلية في القطاع البريدي بنطاقه الواسع بمراقبة "النوعية السيئة" للخدمة المقدمة إلى الزبائن، وباتخاذ 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

الوتيرة: شهرياً

أسلوب النشر: نظام مراقبة النوعية

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.- 1- مؤشران لكل نوع خدمة.

2- تُعرض النتائج السنوية المجمعة.

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

مصادر المعلومات: منصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي ونظام الاستعلام الإلكتروني المالي

تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة وإجمالاً وبحسب البلد وإجمالاً

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق مستخدمي خدمات الدفع البريدية

الهدف الذي حدده مجلس الاستثمار البريدي: 80٪

6- الفترة الإجمالية التي تستغرقها عملية الدفع

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

نوع المؤشر: النوعية، الفعالية.

تعاريف

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

الهدف:

- يسمح للمستثمرين المعيَّنين/الأطراف الفاعلة في القطاع البريدي بنطاقه الواسع بقياس مستوى المدفوعات الفعلي في الوقت المحدَّد مقارنة بمعايير نوعية الخدمة.
- يسمح للاتحاد البريدي العالمي بقياس مستوى المدفوعات الفعلي في الوقت المحدَّد 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

معادلة الحساب:

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

وحدة القياس: النسبة المئوية من حالات التأخر في الدفع.

الوتيرة: شهرياً

أسلوب النشر: نظام نوعية الخدمة

معادلة الحساب: $QSM_{12} = 100 - QSM_{11}$

ملاحظة.- 1- يعني التأخر في الدفع عدد الأيام المنقضية بين تاريخ الشراء وتاريخ الدفع.
2- مؤشر واحد لكل نوع من الخدمة ولسرعة تنفيذ الخدمة.

مصادر المعلومات: منصة التوصيل الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي

تكوين المؤشر: بحسب نوع الخدمة، بحسب البلد، وعلى الصعيد العالمي

المسؤول عن تعريف المؤشر: فريق مستخدمي خدمات الدفع البريدية

الهدفان اللذان حددهما مجلس الاستثمار البريدي:
1- الحوالات العاجلة: 80٪ في غضون 4 أيام عمل
2- الحوالات العادية: 80٪ في غضون 10 أيام عمل