

# الدليل التشغيلي لخدمات الدفع البريدية

برن 2017



الصفحة	فهرس المواد
شكر وتقدير - 1	شكر وتقدير
تمهيد - 1	تمهيد -1
تمهيد - 2	1-1 مشروع خدمات الدفع البريدية
تمهيد - 2	2-1 قرار الإدارة والدعم
تمهيد - 3	3-1 الموارد البشرية والمالية
تمهيد - 3	4-1 إنشاء النظام وتطويره
تمهيد - 3	5-1 توقيع الاتفاقات الثنائية و/أو متعددة الأطراف
تمهيد - 4	6-1 وضع الإجراءات
تمهيد - 4	7-1 خطط التدريب
تمهيد - 4	8-1 مستندات المراجع
التسويق - 1	التسويق -2
التسويق - 1	1-2 الأبحاث حول الأسواق
التسويق - 2	2-2 المنتجات والخدمات (العروض، علاقات الشراكة/الاتفاقات)
التسويق - 3	3-2 الشروط العامة المطبقة على المنتجات والخدمات المقدمة
التسويق - 3	4-2 خطة النفاذ إلى خدمات الدفع
التسويق - 3	5-2 النماذج
التسويق - 4	6-2 إعداد التعريفات
التسويق - 4	7-2 العلامة التجارية الجماعية "PosTransfer"
التسويق - 4	8-2 تحديد الإجراءات والكتيبات التشغيلية
التسويق - 5	9-2 التدريب
التسويق - 5	10-2 أدوات الترويج والاتصال
التسويق - 5	11-2 التسويق الداخلي
التسويق - 6	12-2 التسويق الخارجي
البنية التحتية والمتطلبات المعلوماتية - 1	البنية التحتية والمتطلبات المعلوماتية -3
البنية التحتية والمتطلبات المعلوماتية - 1	1-3 الاحتياجات المادية والبرمجيات
البنية التحتية والمتطلبات المعلوماتية - 1	2-3 الأمن المعلوماتي
البنية التحتية والمتطلبات المعلوماتية - 2	3-3 موظفو المعلوماتية
البنية التحتية والمتطلبات المعلوماتية - 3	4-3 الحدود المشتركة للنظام المالي الدولي IFS
الوحدات التشغيلية - 1	الوحدات التشغيلية -4
الوحدات التشغيلية - 1	1-4 مكتب البريد
الوحدات التشغيلية - 2	2-4 المكتب الوسيط
الوحدات التشغيلية - 4	3-4 خدمات المعلوماتية
الوحدات التشغيلية - 5	4-4 خدمات المحاسبة
الوحدات التشغيلية - 5	5-4 التسويق
الوحدات التشغيلية - 6	6-4 التدقيق
الوحدات التشغيلية - 6	7-4 وحدة مراقبة الالتزام

الصفحة	فهرس المواد
مكاتب البريد - 1	5- مكاتب البريد
مكاتب البريد - 1	1-5 عرض وتنظيم مكاتب البريد
مكاتب البريد - 4	2-5 إجراءات مكتب الاستقبال
مكاتب البريد - 31	3-5 إجراءات المكتب الخلفي
مكاتب البريد - 33	4-5 تدريب موظفي مكتب البريد
مكاتب البريد - 33	5-5 إجراءات الحماية (الطوارئ)
مكاتب البريد - 33	6-5 الأرشفة
المكتب الوسيط - 1	6- المكتب الوسيط
المكتب الوسيط - 1	1-6 تجهيزات المكتب الوسيط
المكتب الوسيط - 2	2-6 الإجراءات الخاصة بمراكز النداء الآلي
المكتب الوسيط - 14	3-6 الإجراءات الخاصة بخدمات ما قبل البيع وما بعد البيع لدى مراكز خدمات الدفع على صعيد المكتب الوسيط
المكتب الوسيط - 24	4-6 الإجراءات الخاصة بخدمات المراقبة (التصالح والتسوية)
المكتب الوسيط - 25	5-6 الإجراءات في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
المكتب الوسيط - 26	6-6 الإجراءات والكتيبات التشغيلية
المكتب الوسيط - 26	7-6 تدريب موظفي المكتب الوسيط
المكتب الوسيط - 26	8-6 إجراءات الحماية (الطوارئ)
نوعية الخدمة - 1	7- نوعية الخدمة
نوعية الخدمة - 1	1-7 الإبلاغ عن الحوادث، المعالجة والمتابعة، تجميع البيانات
نوعية الخدمة - 2	2-7 التحسين المستمر
نوعية الخدمة - 2	3-7 المتابعة اليومية للخدمات ومعايير الخدمة
نوعية الخدمة - 3	4-7 تحليل البيانات المتاحة
نوعية الخدمة - 5	5-7 نشر المعلومات في محيط المنظمة
نوعية الخدمة - 6	6-7 تبادل أفضل الممارسات
نوعية الخدمة - 7	7-7 التدريب في مجال نوعية الخدمة
المحاسبة والتسويات - 1	8- المحاسبة والتسويات
إدارة المخاطر - عمليات المراقبة الداخلية - 1	9- إدارة المخاطر - عمليات المراقبة الداخلية
إدارة المخاطر - عمليات المراقبة الداخلية - 1	1-9 المخاطر التشغيلية
إدارة المخاطر - عمليات المراقبة الداخلية - 2	2-9 الفصل بين المهام
إدارة المخاطر - عمليات المراقبة الداخلية - 3	3-9 التدقيق الداخلي المستند إلى المخاطر
خطط الطوارئ - 1	10- خطط الطوارئ
خطط الطوارئ - 1	1-10 الحوادث المادية
خطط الطوارئ - 1	2-10 الحوادث التقنية (النظم)
خطط الطوارئ - 2	3-10 إدارة الحوادث ومعالجتها
	11- الملاحق
	1-11 التقارير الخاصة بالحوادث

### شكر وتقدير

تم إعداد النسخة الأولى للدليل التشغيلي لخدمات الدفع البريدية جزئياً من خلال مشاركة ومساعدة المستثمرين المعيّنين في كل من فرنسا وتونس. كما أن فريق التحويل البريدي وبلدان أخرى مشاركة في أفرقة عمل مختلفة حول الخدمات المالية البريدية التابعة لمجلس الاستثمار قاموا بالإدلاء بأفكارهم وتقديم خبرتهم في مجال خدمات الدفع البريدية.

**1- تمهيد**

تم إعداد الدليل التشغيلي لخدمات الدفع البريدية بهدفين رئيسيين:

- مساعدة المستثمرين المعيّنين الذين لا يقدمون خدمات دفع بريدية؛
- مساعدة المستثمرين المعيّنين الذين يحتاجون إلى المزيد من التطوير في خدمات الدفع البريدية التي يقدمونها من حيث تحسين التنظيم والاستثمار.

ومع ذلك، فإن هذا الدليل لا يعكف على تغطية كافة الاختلافات المحتملة في تنفيذ خدمات الدفع البريدية.

إن الدليل التشغيلي لخدمات الدفع البريدية يُعد بمثابة:

- دليل يُستخدم في دعم إنشاء خدمات الدفع البريدية ومساعدة المستثمرين المعيّنين في إرساء الخدمات/الأنشطة الخاصة بخدمات الدفع البريدية (التدفقات، الإجراءات)؛
- مستند تفاعلي ينبغي أن يتم تحيينه بصفة منتظمة (مع مراعاة تطور السوق، والتغيرات التنظيمية، والتقنيات، إلخ = < مراجعة الإجراءات)؛
- مستند مرجعي للمستثمرين المعيّنين الذين يرغبون في تحسين/إضفاء الصفة الاحترافية على عملياتهم فيما يخص أداء خدمات الدفع البريدية؛
- أداة تساعد المستثمرين المعيّنين في إنجاز تدقيق العمليات التي يقومون بها.

إن الأهداف الرئيسية للدليل التشغيلي لخدمات الدفع البريدية تكمن في تقديم إجابات للأسئلة الرئيسية التالية:

- ما الذي ينبغي أن ينطوي عليه ذلك؟
- ما الذي ينبغي عمله؟
- أين يتعيّن على المستثمرين المعيّنين التدخل؟
- متى يتعيّن تنفيذ الخدمات؟
- كيف يتعيّن على المستثمرين المعيّنين إحراز تقدم؟
- لماذا تُعد الخدمة ضرورية؟
- ما هو المدى الذي يتعيّن التحرك في إطاره لبلوغ الهدف؟

ويستخدم الدليل التشغيلي لخدمات الدفع البريدية في:

- إضفاء الصفة الاحترافية على الأطراف الفاعلة التي تؤدي خدمات دفع بريدية؛
- مساعدة المستثمرين المعيّنين من أجل بلوغ النوعية الكُلية.

إن الدليل التشغيلي لخدمات الدفع البريدية موجه إلى جميع الكيانات المعنية بأداء خدمات الدفع البريدية:

- الإدارة (بالنسبة لاتخاذ القرارات وتقييم الأداءات في مجال تقديم خدمات الدفع البريدية)؛
- رؤساء المشاريع؛
- الأفرقة المكلفة بالتسويق؛

- مديرو الشبكة (شبكة مكاتب البريد)؛
- مديريات المحاسبة؛
- أفرقة المعلوماتية (تقنيات المعلومات والاتصال) ومديريات الموارد؛
- المديريات المكلفة بالعمليات؛
- المراجعون.

### 1-1 مشروع خدمات الدفع البريدية

قبل إطلاق مشروع خدمات الدفع البريدية يتعين على المستثمر المعين التأكد من أن حكومته قامت بالتوقيع على الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية، والاتفاق الدولي للاتحاد البريدي العالمي الذي ينظم هذا النوع من الخدمات.

ويُوصى بأن يقوم المستثمر المعين بإعداد خطة للمشروع قبل الشروع في إنشاء، أو تحسين خدمات الدفع البريدية. وينبغي أن تتضمن خطة المشروع جميع العناصر التي تُتيح تنفيذ ناجح لخدمات الدفع البريدية:

- تحديد الأهداف والجدول الزمني؛
- إنشاء فريق مُتعدّد التخصصات للمشروع؛
- أبحاث السوق؛
- تحديد الإطار القانوني الخاص بخدمات الدفع البريدية؛
- تحديد الموارد المالية والبشرية اللازمة؛
- إرساء بنى تحتية معلوماتية، واستثمارية ومحاسبية؛
- تحديد الشركاء المحتملين وإعداد الاتفاقات الثنائية ومتعددة الأطراف؛
- تدريب الموظفين؛
- التسويق والاتصال.

وترد المتطلبات اللازمة لتنفيذ الأنشطة سالفة الذكر بمزيد من التفصيل في ثنايا هذا الدليل.

### 2-1 قرار الإدارة والدعم

كما هو الحال بالنسبة لأي مشروع، يُعد القرار الواضح الذي تتخذه الإدارة بالنسبة للمشروع ودعّمه من الأمور الجوهرية. وينبغي أن يصدر القرار والدعم من أعلى مستوى في الإدارة، أي من قبل المدير العام أو رئيس مجلس إدارة المنظمة. وفي بعض الحالات، يمكن أن يُعد أيضاً الدعم المقدم من هيئات التنظيم الوطنية أو المؤسسات الحكومية المكلفة بالإشراف على خدمات الدفع البريدية وتنظيمها أمراً ضرورياً.

كما ينبغي أن يستند القرار إلى دراسة أولية للسوق بحيث يتم تحديد الزبائن المستهدفين على نحو أفضل، والمنافسة والأخطار المحتملة المرتبطة بالمشروع وكذلك الموارد المالية والبشرية اللازمة.

## 3-1 الموارد البشرية والمالية

ينبغي أن تكون الموارد البشرية المخصصة لمشروع خدمات الدفع البريدية عَرَضِيَّة، أي أنها ينبغي أن تُخصص تبعاً لهيكل المنظمة، والخدمات التالية: التسويق، العمليات، المحاسبة، الموارد البشرية، الشؤون القانونية، إدارة شبكة مكتب البريد، المكونة من مكتب بريد أو عدة مكاتب بريد، التدقيق والأمن، العلاقات الدولية والمعلوماتية. وبدون إنشاء فريق للمشروع متعدد التخصصات، فإن الدعم المقدم لتنفيذ خدمات الدفع البريدية لن يكون كافياً.

وينبغي أن تُتيح الموارد المالية المتوافرة تغطية الاستثمارات في مجال المعدات، والتسويق، والمعلوماتية، والشبكة والتدريب. ويجب أن تُراعي الميزانية المخصصة أيضاً الدعم المالي اللازم خلال السنوات الأولى للاستثمار، ريثما تُتيح الإيرادات المحققة من خدمات الدفع البريدية التمويل الذاتي لتلك الخدمات.

## 4-1 إنشاء النظام وتطويره

قبل أن يتم تنفيذ خدمات الدفع البريدية، ينبغي أن يتم إجراء تقييم فعلي للنظام وللشبكة.

وبالنسبة للمستثمرين المعيّنين الذين ليس لديهم أي نظام على صعيد مكتبهم المركزي، أو على صعيد المقر، أو على صعيد شبكة مكاتب البريد، فإن خدمات الدفع البريدية يمكن أن تنتشر من خلال مراكز النداء الآلي، كما تم بيان ذلك في الفصل 5، على التوازي مع إرساء النظام المالي الدولي IFS أو نطاق IFS.post.

ويمكن أن تستخدم مكاتب البريد التي لم يتم ربطها بعد عبر شبكة المستثمر المعيّن بل لديها نفاذ إلى شبكة إنترنت أو إلى شبكة GSM التطبيق الخاص بالنظام المالي الدولي mobile POS؛ إذ إن هذا التطبيق يُتيح لها الربط إلكترونياً بمكتب مركزي أو بالمقر.

وبالنسبة للمستثمرين المعيّنين الذين ليس لديهم فعلاً نظام مؤتمت، سواءً كان كلياً أو جزئياً، يمكن أن تنظر في إمكانية ربط النظام المالي الدولي IFS أو نظام النقل الآمن للمعلومات المالية الإلكترونية STEFI بهذا النظام. وفي هذه الحالة، يتم إرساء نظام معلوماتي من أجل تكامل شامل للنظامين STEFI/IFS في النظام أو في النظم القائمة، مثل النظام المحاسبي، ونظام مكتب الاستقبال أو نظام المكتب الخلفي.

## 5-1 توقيع الاتفاقات الثنائية و/أو متعددة الأطراف

على إثر إجراء دراسة للسوق وبعد أن يتم إعداد مشروع خدمات الدفع البريدية، ينبغي أن يتم التجهيز لتوقيع اتفاق ثنائي أو متعدد الأطراف.

ويمكن أن تبدأ المفاوضات مع شركاء دوليين مُحتملين دون إبطاء في إطار اتفاق الخدمة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي (اتفاق ثنائي) أو في إطار الاتفاق متعدد الأطراف الخاص بخدمات الدفع البريدية.

ومن الضروري أن تبدأ هذه المفاوضات في وقت مبكر حتى يتسنى طرح خدمات الدفع البريدية في عدة بلدان على وجه السرعة، طالما تم تيسير التدريب، وإطلاق الحملات الدعائية وطالما أن ثمة تطور في المعاملات والإيرادات.

كما أن إبرام هذه الاتفاقات على وجه السرعة من شأنه أن يُساعد على إجراء التجارب قبل البدء في طرح خدمات الدفع البريدية للزبائن.



## 6-1 وضع الإجراءات

يتعيّن تفصيل جميع الإجراءات المرتبطة بخدمات الدفع البريدية في كتيبات بالنسبة لكل من خدمات المنظمة التي تُشارك في الخدمات المقدمة، مكتب الاستقبال، المكتب الخلفي، المكتب الوسيط، المحاسبة والتسويات، التدقيق، المعلوماتية، إلخ.

ويمكن أن تستخدم البيانات التي تم تجميعها وتضمينها في هذا الدليل كأساس لإعداد الكتيبات سالفة الذكر.

## 7-1 خطط التدريب

قبل إطلاق خدمات الدفع البريدية، ينبغي تدريب الموظفين المعنيّين. ويتعيّن تحيين المواد التدريبية المخصصة للموظفين ومحتواها باستمرار، حتى بعد أن يتم وضع خدمات الدفع البريدية موضع التنفيذ.

ويتعيّن إعداد خطط تدريبية بشأن:

- موظفي مكاتب البريد، حول الإجراءات، والنظم المستخدمة وشروط أداء خدمات الدفع البريدية، والعلاقات مع الزبائن والتعريفات؛
- الإجراءات الخاصة بالمكتب الخلفي، حول المحاسبة اليومية وإعداد التقارير؛
- الإجراءات الخاصة بالمكتب الوسيط، حول التسويات والتفاعل مع مكاتب البريد؛
- المعلوماتية، حول إرساء النظم واستثمارها وصيانتها وكذلك التدابير الطارئة بالنسبة لشبكة المعلوماتية، التدابير الطارئة؛
- مكافحة غسل الأموال وإعلام الزبائن بالإجراءات الخاصة بها؛
- تدقيق خدمات الدفع البريدية.

ويمكن استخدام البيانات التي تم تجميعها وتضمينها في هذا الدليل كأساس لإعداد الكتيبات سالفة الذكر.

## 8-1 مستندات المراجع

- الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية 2016 ونظامه؛
- معايير نوعية الخدمة في إطار الشراكات بين القطاعين العام والخاص؛
- دليل MEI - FR - أكتوبر "تشرين الأول" 2009؛
- النظام المالي الدولي IFS 4.15 المتطلبات المادية والبرمجيات؛
- النظام المالي الدولي IFS 4.15 دليل الإنشاء؛
- النظام المالي الدولي IFS 4.17 دليل الأمن؛
- معايير الأمن PCI-DSS.

## 2- التسويق

يجب أن تستند أنشطة التنقيب الموضحة فيما بعد إلى أبحاث حول الأسواق، أو إلى استقصاءات، ولاسيما عندما يشرع المستثمر المعين في أداء خدمات الدفع البريدية. إن إجراء دراسات منتظمة عن السوق تُتيح التعرف على نحو أفضل على توقعات الزبائن، وكذلك تقدير وتوقع اتجاهات السوق فيما يتعلق بالمدفوعات الدولية والوطنية بُغية تقديم خدمات دفع بريدية تنافسية وذات نوعية.

## 1-2 الأبحاث حول الأسواق

ينبغي أن تُعنى الأبحاث حول الأسواق بالمعطيات الدولية والوطنية، مثل ما يلي:

- خدمات أخرى لتحويل النقد:
  - مؤدون يُقدمون خدمات لتحويل النقد (المنافسة)، وكذا حصتهم في السوق؛
  - التغطية الجغرافية في البلاد (المنطقة، المدن، المناطق الريفية، إلخ)؛
  - خصائص الخدمات المقدّمة؛
  - الوسائل المستخدمة من أجل عمليات تحويل النقد (الوكلاء، تطبيقات المحمول، إلخ)؛
  - التعريفات؛
  - إلخ.

وهذه الدراسة ينبغي استكمالها بتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والأخطار SWOT..

- المغتربون الذين يعيشون ويعملون في البلاد:

- المصدر (من أي البلدان أو المناطق)؛
- التمثيل (عدد الأشخاص لكل جنسية)؛
- أماكن (العمل والإقامة)؛
- الأنشطة الرئيسية؛
- خدمات تحويل النقد المستخدمة؛
- إلخ.

- الرعايا الوطنيون الذين يعيشون ويعملون بالخارج:

- جهة المقصد (في أي البلدان يعيشون)؛
- التمثيل (عدد المغتربين الذين يعملون ويعيشون في كل بلد)؛
- الأماكن (حيث يعملون ويعيشون)؛
- الأنشطة الرئيسية؛
- خدمات تحويل النقد المستخدمة؛
- إلخ.

- اعتراف المواطنين بالمستثمر البريدي كمقدم لخدمات بريدية (ذات موثوقية، وأمنة، ومضمونة وحديثة أو تقليدية)؛

- التوقعات بشأن الخدمات:

- السرعة؛
- الأسعار؛

- التغطية؛
- أنماط الخدمات (المعاملات النقدية، المعاملات القائمة على حسابات، بطاقات إئتمان، إلخ)؛
- قنوات التوزيع (الشبكة المادية، الموقع الشبكي، الجوال، إلخ)؛
- غير ذلك.

## 2-2 المنتجات والخدمات (العروض، علاقات الشراكة/الاتفاقيات)

بمجرد أن يتم إجراء دراسة حول السوق، فإنه يجدر الاختيار بين خدمات الدفع البريدية القائمة والمحددة في الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية:

- الحوالة النقدية: يقوم المرسل بتسليم الأموال إلى نقطة النفاذ بخدمة المستثمر المعين ويطلب دفع قيمتها الكافية نقداً ودون اقتطاع أي مبلغ منها إلى المرسل إليه. معايير النوعية: ي + 2 بالنسبة للحوالة العادية، ي + 1 بالنسبة للحوالة العاجلة.
- حوالة الدفع: يُعطي المرسل تعليماته بخصم قيمة الحوالة من حسابه لدى المستثمر المعين ويطلب دفع قيمتها بالكامل نقداً إلى المرسل إليه دون اقتطاع أي مبلغ منها. معايير النوعية: ي + 2 بالنسبة للحوالة العادية، ي + 1 بالنسبة للحوالة العاجلة.
- حوالة التوريد: يقوم المرسل بتسليم الأموال إلى نقطة النفاذ بخدمة المستثمر المعين ويطلب توريدها إلى حساب المرسل إليه دون اقتطاع أي مبلغ منها. معايير النوعية: ي + 2 بالنسبة للحوالة العادية، ي + 1 بالنسبة للحوالة العاجلة.
- التحويل البريدي: يُعطي المرسل تعليماته بالخصم من حسابه لدى المستثمر المعين ويطلب قيد مبلغ معادل للمبلغ المخصوم يُضاف لحساب المرسل إليه المفتوح لدى المستثمر المعين الذي يقوم بالدفع، دون اقتطاع أي مبلغ منه. معايير النوعية: ي + 2 بالنسبة للحوالة العادية، ي + 1 بالنسبة للحوالة العاجلة.
- حوالة الاسترداد: يقوم المرسل إليه للبعيثة مقابل تأدية القيمة بدفع المبلغ إلى نقطة النفاذ بخدمة المستثمر المعين أو يُعطي تعليمات بالخصم من حسابه ويطلب دفع القيمة بالكامل المحددة من قبل مرسل البعيثة، دون اقتطاع أي مبلغ منها إلى مرسل البعيثة مقابل تأدية القيمة.
- الحوالة العاجلة: يقوم المرسل بتسليم إذن الدفع البريدي إلى نقطة النفاذ بخدمة المستثمر المعين ويطلب إرساله، خلال مهلة لا تتجاوز ثلاثين دقيقة، ودفع قيمة الإذن بالكامل إلى المرسل إليه دون اقتطاع أي مبلغ من تلك القيمة، بناءً على أول طلب يتقدم به المرسل إليه وذلك في أي نقطة نفاذ بخدمة بلد المقصد (وفقاً لقائمة نقاط النفاذ ببلد المقصد).

وهذا الخيار يمتد أيضاً ليشمل الكثير من المنتجات والخدمات التي يستطيع المستثمر المعين تقديمها: إمكانية فتح حسابات للزبائن الأفراد فقط أو أيضاً للأشخاص المعنويين؛ معاملة يتم معالجتها يدوياً أو بالحاسوب. كما أنه من المهم جداً أيضاً تحديد الخدمات بصرف النظر عن تشكيلة الخدمات التي يمكن أن يقدمها المستثمر المعين. لماذا يتم تقديم خدمة حوالات بطيئة تدفع نقداً خلال ثلاثة أيام أو أكثر، إذا كان الزبائن لا يبحثون سوى عن حلول للدفع الفوري وعن حوالات عاجلة؟

ومن ناحية أخرى، فإن وضع خدمات الدفع البريدية المقدمة ينبغي أن يتم تحديده بوضوح، تبعاً لتوقعات الزبائن، والمنافسة، والخدمات المقدمة، والخدمات الإضافية، والسرعة المرتقبة للخدمة (العاجلة أو العادية)، إلخ. وهذه الثوابت سوف تؤثر على تعريفات خدمات الدفع البريدية وكذلك على الأنشطة الترويجية.

وعلى إثر اختيار الخدمات المقدّمة وتبعاً للبلدان المستهدفة، فإنه من الملائم إعداد اتفاقات لتبادل خدمات الدفع البريدية مع شركاء دوليين آخرين. وفيما يخص الاتفاقات الثنائية، فإنه يمكن استخدام نموذج الاتفاق الخدمي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي (الاتفاق الثنائي) أو إجراء تعديل عليه.

إن الاتفاق متعدد الأطراف الخاص بخدمات الدفع البريدية المعدّ من قبل فريق التحويل البريدي، يمكن استخدامه لكي يمتد ليشمل أكبر عدد ممكن من الشركاء المحتملين بتوقيع واحد.

وبمجرد أن يتم إعداد الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية أو تعديله وفقاً لاحتياجات المستثمر المعين، يمكن أن تبدأ المفاوضات مع المستثمرين المعيّنين الشركاء المحتملين. وقد يبدو أنه من المفيد الرجوع إلى مجموعة البيانات الإلكترونية الخاصة بخدمات الدفع البريدية، التي تتضمن المعطيات الخاصة بالمستثمرين المعيّنين الشركاء وكذلك قائمة المنتجات والخدمات المقدمة وشروط تقديمها.

### 3-2 الشروط العامة المطبقة على المنتجات والخدمات المقدمة

ينبغي أن يتم إعداد الشروط العامة المطبقة على المنتجات والخدمات المقدمة على أساس الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية ونظامه، وكذلك تبعاً للمنتجات والخدمات المحددة. وينبغي أن تُغطي هذه الشروط العامة جميع جوانب الخدمة والضمانات والمسؤوليات.

ويجب أن تكون هذه الشروط جزءاً من المستندات المقدّمة للزبائن بالنسبة لأداء الخدمة. وإذا كان من المتعين أداء الخدمات بطريقة غير مادية، مثلاً عبر الموقع الشبكي للمستثمر المعين أو من خلال الهاتف المحمول، فإن الزبون يلتزم بقبول الشروط العامة المعروضة إلكترونياً.

### 4.2 خطة النفاذ إلى خدمات الدفع

إن أحد الجوانب التي يتعين مراجعتها في أداء خدمات الدفع البريدية هو النفاذ إلى الخدمات المقدمة. وعندما يشرع أحد المستثمرين المعيّنين في تقديم خدمات دفع بريدية، فإنه قد لا يتسنى له طرح هذه الخدمات في جميع مكاتب البريد لأسباب تقنية، ولوجستية وغيرها. وفي هذه الحالة، واستناداً إلى دراسة السوق، فإن مكاتب البريد المختارة ينبغي أن تُتيح النفاذ إلى خدمات دفع بريدية ذات نوعية أكبر عدد ممكن من الزبائن المحتملين.

وإذا كانت خدمات الدفع البريدية مُقدّمة من خلال برامج عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول، فإنه يتعين تأمين النفاذ إلى هذه البرامج.

وينبغي أن يتم التخطيط لإمكانية إنشاء خدمات في نقاط النفاذ، وفي مكاتب البريد، والوكالات وعبر البرامج، وغالباً ما يتم ذلك بدءاً من المكاتب الرئيسية بالعاصمة والمناطق.

### 5-2 النماذج

ينبغي أن يتم مقدماً إعداد النماذج التي تتضمن كافة البيانات اللازمة لأداء الخدمات. وبالنسبة لإعداد النماذج الخاصة بالزبائن، يرجى الرجوع إلى الملحق 1-14.

## 6-2 إعداد التعريفات

كما هو موضح بالبند 2-2، فإن التعريفات المطبقة مرتبطة مباشرة بوضع خدمات الدفع البريدية المقدمة. إنها تعتمد بدرجة كبيرة على توقعات الزبائن، والمنافسة، والخدمات المقدمة، والخدمات الإضافية، والسرعة المرتقبة للخدمة (سواءً كانت عاجلة أو عادية)؛ إلخ.

إن المتابعة المستمرة والإشراف على نشاط السوق تعتبر أموراً ضرورية لكي يتسنى تعديل التعريفات على وجه السرعة حتى لا يتم فقدان حصة السوق.

ويجب أن تكون التعريفات مُناحة للزبائن في مكتب البريد، وعبر الموقع الشبكي للمستثمر المعين وفي كل نقطة نفاذ إلى الخدمة.

## 7-2 العلامة التجارية الجماعية PosTransfer

يمكن لجميع المستثمرين المعيّنين الموقعين على الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية استخدام العلامة التجارية الجماعية PosTransfer التي أنشأها الاتحاد البريدي العالمي لخدمات الدفع البريدية وأودعها خلال الفترة 2012-2016. ولكي يتم استخدام العلامة PosTransfer، ينبغي على المستثمرين المعيّنين توقيع اتفاق ترخيص مع الاتحاد. واتفاق الترخيص هذا متوفر لدى فريق التحويل البريدي، وهو الجهاز التابع للاتحاد البريدي العالمي والمكلف بإنشاء العلامة وتنفيذها وإدارتها.

وللمزيد من المعلومات حول PosTransfer، يُرجى الرجوع إلى دليل استخدام العلامات.

## 8-2 تحديد الإجراءات والكتيبات التشغيلية

يتعيّن إعداد الإجراءات الخاصة بخدمات الدفع البريدية تبعاً للمنتجات والخدمات المختارة بالتفصيل بالنسبة لكل من خدمات المنظمة التي تُشارك في الأداء:

- مكتب الاستقبال؛
- المكتب الخلفي؛
- المكتب الوسيط؛
- المحاسبة والتسويات؛
- التدقيق؛
- المعلوماتية؛
- الأمن؛
- إلخ.

ويمكن استخدام البيانات التي تم تجميعها وتضمينها في ثنايا هذا الدليل كأساس لإعداد الكتيبات سالفة الذكر.

وفضلاً عن الإجراءات والتعليمات الرسمية فيما يخص التنظيم، يُوصى بإعداد المستندات/الكتيبات لكل مجموعة مشاركة. ويوصى أيضاً بتوفير كتيب لكل كيان مشارك: كتيب لموظفي الشباك، وآخر لموظفي المكتب الخلفي، إلخ. ويجدر أن يرسخ في الذهن أن ليس جميع الموظفين البريديين في حاجة لمعرفة السلسلة التشغيلية بأكملها. ويُفضل توفير كتيبات موجزة تتضمن المعلومات اللازمة لتنفيذ كل مهمة. ومن ثم، يتم تحسين الإنتاجية وكذلك الحد من المخاطر الأمنية.

## 9-2 التدريب

إن إعداد مواد وكتيبات التدريب هي أحد المهام الرئيسية التي يجب أن تضطلع بها مديرية الموارد البشرية، بالتعاون الوثيق مع مديريات العمليات، والمحاسبة والتدقيق والمعلوماتية. ويجب أن تتوافر لدى مراكز التدريب الأجهزة اللازمة لأداء الخدمات، وكذلك النفاذ إلى بيئة تجريبية لكي يستفيد الموظفون المعنيون من التدريب العملي.

وينبغي أن يتم تحيين المناهج التدريبية المخصصة للموظفين باستمرار حتى بعد إرساء خدمات الدفع البريدية.

## 10-2 أدوات الترويج والاتصال

يتعين أن يتم إعداد أدوات التسويق والدعاية من أجل الترويج لخدمات الدفع البريدية لدى الزبائن المحتملين. ويمكن استخدام المواد الدعائية المعدة من قبل فريق التحويل البريدي كأساس للترويج لخدمات الدفع البريدية على الصعيد الوطني، وهذه المواد الدعائية تحمل علامة PosTransfer الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي.

وكما هو الحال بالنسبة للعناصر الأخرى الوارد ذكرها في هذا الفصل، فإن أدوات الترويج، وكذلك استراتيجية الاتصال، ينبغي أن يتم إعدادها استناداً إلى الدراسة التي يتم إجراؤها حول السوق.

كما يتعين أيضاً على مديرية التسويق أن تُراعي الموارد المالية المتاحة من أجل اختيار قنوات الاتصال الأكثر فعالية، مثل التلفزيون والإذاعة، والصحف، والكتيبات والمطويات، إلخ.

وينبغي أيضاً أن يكون هناك تعاون وثيق مع المستثمرين المعيّنين الشركاء إذ إنه يمكن إعداد مواد مشتركة تُستخدم من أجل ترويج أفضل وتطوير الممرات الثنائية، الأمر الذي يمكن أن يُتيح أيضاً تخفيض كبير في التكاليف وقدّر أكبر من الفعالية.

## 11-2 التسويق الداخلي

يجب أن يرسخ في الذهن دائماً أن المؤسسات البريدية تُعد غالباً إحدى أكبر المؤسسات في البلاد، إن لم تكن هي الأكبر على الإطلاق، وأن لديها أفضل توزيع جغرافي وأفضل مُعدّل للاختراق، وعلى الأخص في المناطق الريفية التي تمس بصورة مباشرة أو غير مباشرة نسبة هائلة للغاية من السكان. ومن ثم، فإن التسويق الداخلي، أي الترويج لخدمات الدفع البريدية لدى الموظفين البريديين إجمالاً، يُعتبر هاماً للغاية ويتسم بقدر كبير من الفعالية. ولا ينبغي على الإطلاق إغفال هذا النمط من الترويج، ليس فقط بسبب المدى الكبير لانتشاره، بل أيضاً لأنه يُعتبر قليل التكلفة نسبياً ويُتيح توفير معرفة أفضل بالخدمات للموظفين البريديين.

ولا يُعتبر التسويق الداخلي قاصراً فقط على الموظفين الذين يقومون ببيع الخدمات مباشرة، بل إنه موجه إلى الموظفين البريديين كافة.

- ويتضمن التسويق الداخلي جوانب عديدة من بينها:
- توزيع المواد التي تستهدف الترويج للخدمة؛
- التواصل مع جميع الموظفين البريديين (من خلال المجالات الداخلية، إلخ)؛
- تدريب جميع الموظفين المعنيين؛
- توريد مواد ترويجية، بعدد كاف، إلى جميع نقاط البيع؛
- وضع المعلومات الخاصة بخدمات الدفع البريدية في مكان ظاهر داخل مكاتب البريد؛
- تطبيق أهداف المبيعات على الموظفين البريديين؛
- إلخ.

## 12-2 التسويق الخارجي

بالرغم من أن أنشطة التسويق الداخلي، كما هي مبينة بالنقطة السابقة تتسم بقدر كبير من الأهمية، إلا أنه لا ينبغي إغفال أنشطة التسويق الخارجي.

وينبغي أن يتم تطوير أنشطة التسويق الخارجي من أجل الترويج لخدمات الدفع البريدية لدى الجمهور الكبير.

ويوصى بالبدء في أنشطة التسويق الخارجي فقط بمجرد أن يتم إعداد الإجراءات الداخلية بدقة ويتم تجربتها. ويتعين تلقي الموظفين البريديين تدريباً كافياً وتوفير قدر أفضل من المعرفة لديهم بالخدمة المقدمة.

ومن المهم أن يكون راسخاً في الذهن أن إطلاق حملة تسويق خارجي يعقدها تنفيذ خدمة مستواها أقل من التوقعات يؤدي إلى خسارة دائمة للزبائن الذين يتعاملون مع هذه الخدمة وإلى الانتشار السريع لسمعة سيئة حول خدمات البريد المعني.

وقد أظهرت الدراسات حول خدمات الدفع البريدية، أن أنشطة التسويق الخارجي ينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار:

- الزبائن المستهدفين، وإيراداتهم وسلوكياتهم، وتوزيعهم/تواجدهم الجغرافي في البلاد (وخاصة بالنسبة للزبائن من أصول مهاجرة)، ومدى معرفتهم للغة (في حالة وجود زبائن من أصول مهاجرة، يمكن استخدام لغتهم الأصلية)، إلخ؛
- قنوات التسويق الأكثر ملاءمة من أجل بلوغ الأهداف المحددة مع مراعاة الميزانية المتاحة.

وفيما يتعلق بالقنوات المستخدمة، فإن الإعلانات في التلفزيون وفي الصحف تتم بطريقة تقليدية، إلا أنه يجدر مراعاة قنوات البث الجديدة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت، و صفحة الموقع الشبكي الخاص بمؤسسة البريد المعنية، إلخ. وقد أثبتت قنوات البث الجديدة هذه أنها أكثر فعالية وأقل تكلفة كثيراً من وسائل الاتصال التقليدية.

**3- البنية التحتية والمتطلبات المعلوماتية**

- يتم تحديد الموارد المعلوماتية المخصصة لخدمات الدفع البريدية مثل ما هو موضح في هذا الدليل تبعاً للقرار الذي يُتخذ بشأن:
- خدمات الدفع البريدية المقدّمة أو المزمع تقديمها (دراسة حول السوق)؛
  - النظام المالي الدولي القائم أو المزمع إنشاؤه إذا رغب المستثمر المعين في إرساء خدمات الدفع البريدية الإلكترونية.

بالنسبة للمستثمرين المعيّنين الذين يشرعون للتو في استخدام خدمات الدفع البريدية الإلكترونية، فإنه يوصي بشدة بإجراء مسح على الموقع أو إجراء تدقيق من قبل مركز التقنيات البريدية أو من قبل المركز التقني الإقليمي من أجل تيسير اختيار النظام المراد تطبيقه (نظام النقل الآمن للمعلومات المالية الإلكترونية STEFI، نطاق النظام المالي الدولي IFS.post أو النظام المالي الدولي IFS، مع أو بدون تطبيق الهاتف المحمول (mobile POS)). وهذا الاختيار يستند إلى الاحتياجات التجارية وإلى البنية التحتية المعلوماتية للمستثمر المعين.

**1-3 الاحتياجات المادية والبرمجيات**

مثل جميع النظم المعلوماتية الحساسة، فإن النظام المالي الدولي IFS أو نظام النقل الآمن للمعلومات المالية الإلكترونية STEFI ينبغي تثبيتهما في بيئة تتوافر فيها الشروط البيئية والأمنية اللازمة. ومن الناحية المثالية، فإن النظام المالي الدولي ينبغي تركيبه في مركز بيانات موجود بالفعل على الطبيعة. وفي جميع الحالات، فإنه من أجل حماية الخوادم التي تستضيف نظام IFS أو STEFI، يتطلب الأمر اتخاذ تدابير حماية ضد النفاذ غير المشروع، أو الحريق، أو السرقة أو أي نوع آخر من الأتلاف أو القرصنة. كما أنه من الضروري أيضاً حماية الشبكة المتصل بها الخوادم. وأخيراً، يتعين على المستثمرين تنفيذ بعض التدابير من أجل مكافحة عمليات النفاذ غير المشروعة وإبلاغ الاتحاد البريدي العالمي بذلك.

وعندما يتعين على أحد المستثمرين المعيّنين استضافة نظامي IFS/STEFI، فإن الأمر يتطلب وجود بيئتين: بيئة للتجربة وأخرى للإنتاج. وتستخدم البيئة الأولى في التدريب والاختبار، وتستضيف البيئة الثانية النظام الذي من خلاله يتم تقديم خدمات الدفع البريدية إلى المستثمر المعين وإلى شركائه.

ويمكن تثبيت العناصر المكوّنة للنظام المالي الدولي IFS وفقاً لترتيب عبر خادمين أو ثلاثة خوادم. ويتوقف اختيار الترتيب على الموارد المعلوماتية للمستثمر المعين وبنية التحتية الداخلية.

ويتعين وضع سياسة للحماية أو تطبيق للاسترداد الفعال من أجل تجنب فقدان البيانات المالية والبيانات الخاصة بالزبائن. ولهذا السبب، يُوصى باستخدام الآلات الافتراضية.

وثمة بيانات أكثر تفصيلاً حول الاحتياجات المادية، وعناصر النظام المالي الدولي IFS المراد تثبيته والنظام التشغيلي والبرمجية الثالثة المراد استخدامها (قاعدة البيانات) ترد بالمستندين > النظام المالي الدولي IFS 4.15 الاحتياجات المادية والبرمجيات < و> النظام المالي الدولي IFS 4.15 تثبيت الدليل <.

**2-3 الأمن المعلوماتي**

يتطلب إرسال البيانات المالية الحساسة في التعليمات الخاصة بالحوالة وجود تدابير أمنية فعالة. ويتم تشفير البيانات الخاصة بالحوالة المرسله عبر شبكة النظام المالي الدولي IFS باستخدام أسلوب بناء معياري، ويستطيع المستثمر المعين الشريك المرسل إليه وحدة فك شفرة الرسالة الواردة إليه.



وفضلاً عن الأمن المتصل ببرمجية النظام المالي الدولي IFS، ينبغي اتخاذ بعض التدابير في البيئة التشغيلية للمستثمر المعين من أجل الحيلولة دون النفاذ غير المشروع أو حالات التدليس. ويُعدّ كل مستثمر معيّن مسؤولاً عن هذا الجانب الأمني. ويجب أن يكون النفاذ إلى النظام المالي الدولي قاصراً على البيئة التشغيلية للموظفين البريديين. ويتعيّن تنفيذ ذلك وفقاً لمبدءين رئيسيين:

- لا يجب أن يتم النفاذ إلى النظام المالي الدولي IFS سوى من خلال الأداة المعلوماتية للمنظمة البريدية<sup>1</sup>؛
- يتعين تأمين النفاذ إلى النظام المالي الدولي IFS بواسطة اسم المستخدم وكلمة السر، وكذلك تطبيق سياسة فعالة في مجال كلمات السر.

وبصورة أكثر وضوحاً، فإن نظام IFS أو STEFI ينبغي إدماجه في الشبكة الداخلية للمنظمة البريدية ولا يسمح بالنفاذ إليه لأشخاص خارجيين لكي يظل خدمة داخلية. وفضلاً عن ذلك، ينبغي على كل مستثمر معيّن القيام بإدارة حسابات المستخدمين بفعالية وكذلك كلمات السر للموظفين البريديين بغيرة التأكد من عدم تخمينها بسهولة أو إفشائها لآخرين. ويُوصي بتطبيق سياسة ناجعة فيما يخص كلمات السر (كما هو موضح في المعايير الأمنية) PCI-DSS من أجل ضمان مستواها الأمني على سبيل المثال وتجديدها المتواتر.

ويقوم مركز التقنيات البريدية بنشر دليل أمني موجه إلى موظفي المعلوماتية يتضمن تعليمات واضحة من أجل تأمين النفاذ إلى نظام IFS في محيط البنية الأساسية المعلوماتية للمستثمر المعين. وثمة تعليمات واضحة يتم إعطاؤها لمهندس شبكة المعلوماتية للقيام بتأمين كل عنصر من عناصر برمجية IFS وعلاوة على ذلك، يتم إعطاء لمحة عن تأمين نظام IFS وتشفيره. وللمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى > النظام المالي الدولي IFS 4.15 كتيب الأمن <. ويتعيّن إيضاح التدابير التي يتم اتخاذها ضد عمليات النفاذ غير المشروعة أو عمليات التزوير إلى الاتحاد البريدي العالمي.

### 3-3 موظفو المعلوماتية

ينبغي أن يضم موظفو المعلوماتية وظيفتين أساسيتين:

- موظف الشبكة، و
- مدير نظام IFS.

ويُكلّف مهندسو الشبكة لتأمين الشبكة والنفاذ إلى نظام IFS ويقومون بالإشراف على تأمين وتحسين الشبكة وكذلك الخوادم المدمج بها نظام IFS.

وفضلاً عن ذلك، يتعيّن تنظيم دورة تدريبية تخصصية على استخدام برمجية IFS لصالح موظفي مركز التقنيات البريدية أو مركز التقنيات الإقليمية. وينبغي تخصيص موارد لنظام IFS عن طريق المهمة التي يضطلع بها مدير النظام المكلف بصيانته، وتطبيق إجراءات الحماية اللازمة لقاعدة البيانات، وإدارة الشهادات وغير ذلك من مهام الصيانة من المستوى الأول.

<sup>1</sup> باستثناء الحالة التي يتم فيها استخدام تطبيق IFS عبر الهاتف المحمول، وهي الحالة التي ينبغي أن يتوفر خادوم النظام المالي الدولي IFS على وسيلة دعائية تتيح له النفاذ إلى محدد موقع الشبكة URL والنفاذ إلى مكوّن خادوم الموقع الشبكي لنظام IFS يتعيّن تأمينه عبر القيود التي يفرضها بروتوكول الإنترنت IP، والشهادات عبر الاتجاهين في خدمة المشترك المحددة. ويتعيّن استخدام المصادقة على برنامج Windows، أو الشبكة الافتراضية الخاصة للزبون أو أي تطبيق آخر مماثل.

ويُكَلَّف موظفو التشغيل بالمهام رفيعة المستوى، مثل إدارة الاتفاقات الثنائية، وإدراج أسعار الصرف، إلخ.

### 4.3 الحدود المشتركة للنظام المالي الدولي IFS

من خلال الحدود المشتركة للنظام المالي الدولي يستطيع نظام IFS الإدماج في أنظمة المكتب الخلفي للمستثمر المعين أو في برمجية أخرى. ومن ثم، يمكن ربط النظام المالي الدولي، ضمن أنظمة أخرى، بالنظم الداخلية للمحاسبة، أو بآليات إعداد التقارير أو بالنظم المصرفية (بالنسبة للمدفوعات المحاسبية). وتتضمن برمجية النظام المالي الدولي نموذجين من الحدود المشتركة:

- استيراد/تصدير جُذاذات الدمغة؛
- خدمات الموقع الشبكي.

ومن ناحية أخرى، فإن خدمات الموقع الشبكي تُتيح النفاذ في فترة زمنية واقعية إلى النظام المالي الدولي من واقع نظم أخرى تساعد على إدخال واستخراج الحوالات من النظام المذكور وإليه.

**4- الوحدات التشغيلية**

تُعتبر الوحدات التشغيلية المبينة فيما بعد، من وجهة نظر الاتحاد البريدي العالمي، الأطراف الفاعلة التي تسهم مباشرة في أداء خدمات دفع بريدية رفيعة المستوى إلى زبائن المستثمر المعين وتُعد هذه الوحدات التشغيلية أيضاً انعكاساً لهيكل خدمات الدفع البريدية في العديد من المؤسسات البريدية التي تؤدي فعلاً هذه الخدمات.

وهذا لا يعني أن الخدمات الهامة الأخرى، مثل الموارد البشرية أو الشؤون القانونية، التي تُشكل جزءاً من الهيكل التنظيمي للمؤسسة البريدية، لا يجب أن تُشارك في مراحل مختلفة في إعداد خدمات الدفع البريدية وتنفيذها وأدائها.

**1.4 مكتب البريد**

يتوقف الهيكل التنظيمي لمكاتب البريد وتجهيزها لأداء خدمات الدفع البريدية على نماذج النفاذ المختلفة إلى نظم المعلومات التي يستخدمها المستثمرون المعينون.

وفي هذا الدليل، فإن مكاتب البريد تنقسم إلى جزئين منفصلين: مكتب الاستقبال والمكتب الخلفي. ومع ذلك، فإن ثمة استثناء ينبغي بيانه بالنسبة لمكاتب البريد الصغيرة التي تعمل بموظف واحد أو اثنين، حيث يتولى إدارة هذين الجزئين نفس الموظف.

ويتولى مكتب الاستقبال إدارة جميع الأنشطة التي تتصل مباشرة بالزبائن.

ويتولى المكتب الخلفي إدارة جميع أنشطة مكتب البريد التي لا ترتبط مباشرة بالزبائن، مثل التصالح اليومي، إرسال التقارير الخاصة بالمعاملات، والأنشطة إلى مركز المدفوعات الوسيط وإدارة إجراءات الأرشفة المتعلقة بخدمات الدفع البريدية. كما يتولى المكتب المذكور أيضاً إدارة التحريات والاستعلامات الخاصة بالزبائن والرد على الطلبات التي ترد من مركز المدفوعات الوسيط.

وثمة ثلاثة نماذج لمكاتب البريد تم تحديدها في هذا الدليل:

النموذج	التوصيف	التجهيزات	التنظيم
ألف	النفاذ إلى نظام المعلومات عبر الشبكة الداخلية أو شبكة نظام الرصد العالمي (الخدوم الوطني) أو النفاذ المباشر إلى نظام المعلومات	الشبكة الداخلية أو الربط بنظام الرصد العالمي الحاسوب الشخصي، لوحة الحاسوب الذكي أو الهاتف الذكي الربط بشبكة الإنترنت الحاسوب الشخصي	استقلالية بالنسبة لجميع العمليات
باء	المهاتفة عبر الإنترنت أو هاتف + فاكس (من الناحية المثالية)	هاتف بروتوكول إنترنت فاكس بروتوكول إنترنت (من الناحية المثالية)	اتصال غير مباشر بمركز النداء الآلي بالنسبة لجميع العمليات يتم معالجة الأوامر عبر الهاتف؛ مع ضرورة وجود طرائق دقيقة للغاية للمراجعة
جيم	هاتف تقليدي أو هاتف + فاكس	على الأقل فاكس وهاتف في المكتب الخلفي	الاتصال بمركز النداء الآلي بالنسبة لجميع العمليات معاملات المدفوعات المرسلة عبر الفاكس

- الخصائص الرئيسية لمكاتب البريد ذات النفاذ المباشر إلى نظام المعلومات (مكاتب البريد المحوسبة):
- يتم تزويدها بمواقع عمل أو أجهزة هاتف محمول تُتيح النفاذ المباشر إلى المعلومات المرتبطة بخدمات الدفع البريدية؛
  - تؤدي العمليات بصورة مستقلة من خلال نظام المعلومات الخاص بخدمات الدفع البريدية؛
  - تُرسل التقارير حول المعاملات وصور من تلك المعاملات إلى المكتب الوسيط لأغراض التصالح، والتسوية والأرشفة (التوثيق)، إلخ؛
  - ينبغي أن تتمكن من العمل بنمط مُتراجع في حالة حدوث عطل محلي للأجهزة أو للشبكة؛ وينبغي أن تكون قادرة، في مثل هذه الحالات، على استخدام مركز النداء الآلي التابع للمركز الوسيط، مثل المكاتب التي ليس لديها نفاذ مباشر.

الخصائص الرئيسية لمكاتب البريد التي ليس لديها نفاذ مباشر إلى نظام المعلومات الخاص بخدمات الدفع البريدية (مكاتب البريد غير المحوسبة):

- تقوم بتنفيذ العمليات عن طريق مكتب النداء الآلي التابع للمكتب الوسيط؛
- تقوم بإرسال التقارير حول المعاملات وصور من تلك المعاملات إلى المكتب الوسيط لأغراض التصالح، والتسوية والأرشفة، إلخ.

#### 2-4 المكتب الوسيط

يضم المكتب الوسيط جميع أنشطة الدعم لمكاتب البريد وللعلاقات مع الشركاء، وفي سياق هذا الدليل، يضم المكتب الوسيط:

- مركز النداء الآلي؛ و
- مركز خدمات الدفع.

وكما هو الحال بالنسبة لتنظيم مكاتب البريد (مكتب الاستقبال والمكتب الخلفي)، فإن مركز النداء الآلي ومركز المدفوعات بالمكتب الوسيط يمكن إدارتهما بنفس الموظفين. وذلك عندما تكون جميع مكاتب البريد مرتبطة مباشرة وعندما يكون مركز النداء الآلي بمثابة عنصر نجده يُرَوِّد المكاتب بالمعلومات المتعلقة بخدمات الدفع البريدية ويتولى إدارة المعاملات الاستثنائية (إعادة المدفوعات، إلخ).

#### 1-2-4 مركز النداء الآلي

يلعب مركز النداء الآلي دوراً تشغيلياً في إطار خدمات الدفع البريدية للمستثمر المعين. إنه يُعالج جميع المعاملات المنتجة في مكاتب البريد التي تؤدي الخدمة ولكن ليس لديها نفاذ مباشر إلى نظام المعلومات الخاص بخدمات الدفع البريدية، أي مكاتب البريد غير المحوسبة. وتتضمن عمليات مركز النداء الآلي إصدار ودفع خدمات الدفع البريدية، كما أنها تؤدي أيضاً خدمة ما بعد البيع التي تشمل إعداد تقارير عن الوضع ومعالجة المخالفات (طلبات المعارضة). وإذا تطلب الأمر، فإنه يمكن أن يعمل لفترة قصيرة كعنصر نجده لمكاتب البريد المؤتمتة التي تواجه مشكلة تتعلق بالشبكة أو بالأجهزة ولا تستطيع نتيجة لذلك أداء خدمات الدفع البريدية (خطة طوارئ).

ومن ناحية أخرى يمكن أن يكون مركز النداء الآلي أيضاً، إذا تطلب الأمر ذلك، بمثابة خدمة مساعدة لمكاتب البريد وللزبائن.

ويتم ربط مواقع العمل بمركز النداء الآلي بنظام المعلومات. وينبغي أن يكون لدى مركز النداء الآلي موقعان عمل على الأقل للمستثمرين المعينين الذين لديهم حجم معاملات ضعيف فيما يخص خدمات الدفع البريدية. وينبغي أخذ ساعات ذروة النشاط بعين الاعتبار بغية تحديد حجم مركز النداء الآلي (من حيث الموظفين والأجهزة والوسائل).

وبوجه عام، فإن موقع واحد/شخص في مركز النداء الآلي يمكن أن يقوم بإصدار المعاملة أو إنجاز دفعها في فترة زمنية تتراوح ما بين خمس وسبع دقائق. إلا أن المعاملات المرسلة عبر الفاكس أو المكالمات الهاتفية التي ترد من مكاتب البريد قد تحدث غالباً، وخاصة خلال ساعات الذروة، في نفس الوقت. وعادة فإن فترات الذروة تكون:

- في بداية أو في نهاية الشهر، عندما يتلقى المغتربون رواتبهم؛
- في بداية أو في نهاية الأسبوع (أيام الإثنين والجمعة)؛
- في بداية العطلة المدرسية؛
- في مواعيد فتح أو غلق مكتب البريد أو موعد تناول وجبة الغداء، إذ إن هذه المواعيد توافق غالباً مواعيد عمل الزبائن.

#### 2-2-4 مركز خدمات الدفع

يُعتبر مركز خدمات الدفع مسؤولاً عن إتمام التصالح المركزي فيما يخص أنشطة خدمات الدفع البريدية بمكاتب البريد، وتسليم التقارير إلى خدمات المحاسبة ومعالجة الطلبات والاستعلامات المقدّمة من الزبائن ومن مكاتب البريد والشركاء.

وبالرغم من أنه، في حالات عديدة، يتم تكليف خدمات المعلوماتية بإدارة شؤون المستخدمين وإعداد الاتفاقات الثنائية مع الأطراف الأخرى، وتجربتها وتحيينها (إنشاء وإدارة الممرات الخاصة بخدمات الدفع البريدية)، فإن هذه الأنشطة يتعيّن إدارتها من قبل مركز خدمات الدفع، إذ إنها تتعلق بالمسائل التشغيلية.

يقوم مركز خدمات الدفع بدور تنظيمي ومحاسبي ورقابي. إنه يُعد بمثابة نقطة اتصال مع الخارج (المستثمرون المعيّنون الآخرون الذين يقدمون الخدمة)، ويقوم بإصدار حسابات دورية عبر النفاذ المباشر إلى النظام المستخدم (IFS، إلخ)، ومراقبة النشاط اليومي (إصدار التقارير عبر آلية النظام المستخدم).

ويقوم بدور تنظيمي من خلال:

- تحديد المكاتب كثيفة النشاط التي يمكن تبرير أتمتها/ربطها المباشر؛
- تحديد متطلبات تدفقات الخزينة؛
- تحديد أعداد وأنواع المخالفات لكل مكتب؛
- تحديد احتياجات إمداد المكاتب بالنماذج ووسائل الدعاية، إلخ؛
- مراقبة أنشطة غسل الأموال، وتمويل الإرهاب وأنشطة الجريمة المالية وإبلاغ السلطات المختصة بأي أنشطة تحول حولها الشبهات؛
- جمع المعلومات حول الزبائن - أنشطة "أعرف زبونك".

كما يُكَلَّف أيضاً بما يلي:

- إدارة شؤون مستخدمي النظام؛
- إدارة الحوادث فيما يخص عدم المطابقة والإعطالات؛
- إعداد أدلة المستخدم وتحيينها وإدارتها من منظور تحسين مستمر؛
- إعداد الاتفاقات الثنائية وتحيينها (إنشاء وإدارة الممرات الخاصة بخدمات الدفع البريدية)؛
- إجراء التجارب مع الأطراف الأخرى.

يتصل بمركز النداء الآلي ومكاتب البريد من أجل تسوية المخالفات المحتملة، كما أنه مُكَلَّف بأرشفة المستندات (نماذج الإصدار والدفع، النماذج الواردة، إلخ).

وفضلاً عن ذلك، يُعتبر مركز خدمات الدفع مسؤولاً عن عمليات خدمة ما بعد البيع التي تُعدّ أكثر تعقيداً من التقارير الخاصة بالحالات البسيطة أو طلبات المعارضة المقدّمة من قبل الزبائن:

- استعلامات ومنازعات الزبائن؛
- التناقضات أثناء الإقفالات اليومية بمركز النداء الآلي والإجراءات التصحيحية؛
- التناقضات المحاسبية والإجراءات التصحيحية.

كما أن مواقعها مبروطة أيضاً بالنظام المعلوماتي الخاص بخدمات الدفع البريدية وبأنظمة أخرى مثل مجموعة البيانات الإلكترونية لخدمات الدفع البريدية الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي أو النظام الإلكتروني للاستعلامات الخاص بالخدمات المالية FEIS، من أجل معالجة الاستعلامات الواردة من شركاء أو من زبائن.

#### 3.4 خدمات المعلوماتية

تُعتبر خدمات المعلوماتية مسؤولة عن كافة نظم المعلومات المتصلة بخدمات الدفع البريدية. وبالرغم من أنه، في حالات عديدة، تُعتبر خدمات المعلوماتية مسؤولة عن إدارة شؤون المستخدمين وإعداد الاتفاقات الثنائية مع الأطراف الأخرى وتجربتها وتحسينها (إنشاء وإدارة الممرات الخاصة بخدمات الدفع البريدية)، ينبغي أن يتولى مركز خدمات الدفع معالجة هذه الأنشطة باعتبارها مسائل تشغيلية.

وفيما يتعلق بالتجهيزات الخاصة بـ نطاق IFS.post، فإن خدمات المعلوماتية تُعتبر مسؤولة عن:

- إدارة وصيانة ربط الإنترنت بالأماكن التي تستخدم نطاق IFS.post من أجل تيسير الاتصال بالشركاء؛
- تركيب وصيانة الحواسيب الشخصية؛
- إعداد وصيانة تجهيزات نطاق IFS.post؛
- إدارة شؤون مفاتيح رموز نطاق IFS.post؛
- توزيع الكتيبات الخاصة بـ نطاق IFS.post؛
- إعداد خطة الطوارئ المعلوماتية وإدارتها؛
- الاتصال بمركز التقنيات البريدية التابعة للاتحاد البريدي العالمي.

بالنسبة للنماذج الأخرى من التجهيزات التي تستخدم نظام IFS أو STEFI، تُعتبر خدمات المعلوماتية مسؤولة عن:

- إدارة الخوادم حيث يتم تجهيز التطبيقات؛
- حماية النظم والبيانات؛
- إدارة وصيانة شبكة خدمات المعلوماتية، والشبكة المحلية، بغية إتاحة الاتصال فيما بين المواقع المختلفة التي تُعالج خدمات الدفع البريدية؛
- إدارة الروابط في مجال الاتصال الدولي؛
- تجهيز وصيانة الحواسيب الشخصية؛

- تجهيز وصيانة المواقع المخصصة لخدمات الدفع البريدية؛
- إعداد وإدارة خطة الطوارئ المعلوماتية؛
- الاتصال بمركز التقنيات البريدية التابع للاتحاد البريدي العالمي.

#### 4.4 خدمات المحاسبة

تعمل خدمات المحاسبة بالتعاون الوثيق مع مكاتب البريد والمكتب الوسيط، وكلاهما يقوم برفع التقارير عن الأنشطة المالية الخاصة بخدمات الدفع البريدية، سواءً من خلال التقارير الورقية (بالنسبة للمكاتب غير المؤتمتة، أو التقارير المحوسبة من خلال الحدود المشتركة للنظام المحاسبي للمنظمة مع مكتب الاستقبال، والنظام المالي الدولي IFS، إلخ.

وتُعتبر خدمات المحاسبة مسؤولة عن:

- تنفيذ قواعد المحاسبة المطبقة؛
- فصل المحاسبة الخاصة بأموال مستخدمي خدمات الدفع البريدية؛
- التصالح بين التقارير المحاسبية والتقارير التشغيلية الخاصة بأنشطة مكتب البريد والمكتب الوسيط؛
- تسوية المبالغ والأجور المرتبطة بخدمات الدفع البريدية مع الشركاء؛
- إعداد التقارير عن الأنشطة المالية.

#### 5.4 التسويق

تُعالج وحدة التسويق كافة الأنشطة الترويجية المتصلة بخدمات الدفع البريدية، كما تقوم بإعداد وتحيين خدمات الدفع البريدية التي يُقدّمها المستثمر المعين، إلخ.

مثل ما سبق إيضاحه في هذا الدليل (انظر الفصل 2 - التسويق)، تُعتبر هذه الوحدة مسؤولة عن:

- الدراسات والاستبيانات التي يتم إجراؤها حول السوق؛
- تعريف خدمات الدفع البريدية التي يقدمها المستثمر المعين؛
- إعداد التعريفات الخاصة بخدمات الدفع البريدية؛
- العلاقات مع الشركاء وإدارة الاتفاقات؛
- إعداد وتطوير الشروط العامة الخاصة بخدمات الدفع البريدية؛
- خطة إمكانية النفاذ إلى خدمات الدفع البريدية؛
- إعداد وتوزيع النماذج الخاصة بخدمات الدفع البريدية التي تُستخدم في المكاتب؛
- إدارة العلامة التجارية الجماعية "PosTransfer" الخاصة بالاتحاد واتفاق الترخيص مع الاتحاد البريدي العالمي؛
- إدارة شؤون خدمة الزبائن؛

- إعداد التوجيهات التشغيلية من أجل قيام المكتب الوسيط بتنفيذ خدمات الدفع البريدية (تتولى هذه الوحدة المسؤولية عن العمليات المركزية الخاصة بخدمات الدفع البريدية)؛
- إعداد/إنتاج وسائل الترويج الخاصة بخدمات الدفع البريدية؛
- الدعاية ونشر المعلومات الخاصة بخدمات الدفع البريدية؛ و
- الترويج لخدمات الدفع البريدية لدى الموظفين البريديين من خلال أنشطة التسويق الداخلي.

#### 6-4 التدقيق

- تُعالج خدمات التدقيق كافة أنشطة التدقيق المتصلة بخدمات الدفع البريدية. وتقوم هذه الخدمات بنشاطين أساسيين:
- مراقبة التطبيق الصحيح لجميع الإجراءات من خلال سلسلة الدفع البريدية في محيط المنظمة؛ و
  - مراقبة التطبيق الصحيح للإجراءات المالية.

وينبغي أن تتضمن التقارير التي تُعدها خدمات التدقيق اقتراحات تستهدف بعض التحسينات استناداً إلى أنشطة التدقيق فيما يخص نقاط السلسلة اللوجستية لخدمات الدفع البريدية التي يثبت وجود قصور فيها. وبوجه عام، فإن خدمات التدقيق ينبغي أن ترفع تقاريرها مباشرة إلى الإدارة العليا.

تُعد خدمات التدقيق موجهة صوب المخاطر المحتملة وهي مسؤولة عن:

- تحديد المخاطر واستعراضها سنوياً؛
- قياس المخاطر؛
- تحديد المؤشرات؛
- رصد هذه المؤشرات.

وعلاوة على ذلك، فإن هذه الوحدة مسؤولة عن تدقيق الخدمات التي تتضمن:

- متابعة الخدمات التشغيلية، المحاسبة، خدمات المعلوماتية، إلخ، وإعداد تقارير عنها؛
- اقتراح تدابير تصحيحية إزاء تدقيق الموجودات؛
- إعداد التقارير، على الأقل مرة كل عام، ولكن يُفضل كل ستة شهور؛
- متابعة الموجودات موضوع التقارير؛
- متابعة وتطبيق أي تغييرات تنظيمية أو تشريعية جديدة.

#### 7-4 وحدة مراقبة الالتزام (الامتثال)

تُعد وحدة مراقبة الالتزام مسؤولة عن كافة الأنشطة المتصلة بمراقبة الامتثال فيما يخص خدمات الدفع البريدية. وتضطلع هذه الوحدة بمجالين أساسيين من النشاط:

- مراقبة تطبيق التدابير الخاصة بمكافحة غسل الأموال، وتمويل الإرهاب ومنع الجريمة المالية فيما يخص خدمات الدفع البريدية؛
- إبلاغ السلطات الوطنية المعنية بهذه المسائل عن أي نشاط مشبوه.



**5- مكاتب البريد**

إن مكتب البريد هو أول نقطة نفاذ واتصال بالنسبة للزبائن. فعندما يتوجه هؤلاء الزبائن إلى مكتب البريد لسبب أو لآخر، من أجل إرسال أو تسلم مدفوعات بريدية، أو إيداع استعلام، فإن الشعور الذي يملكهم عند الدخول هو الأهم بوجه عام.

ومن ثم، فإن مظهر مكاتب البريد وكذلك الاختصاص وروح المودة السائدة بين موظفي المكتب تُعد عناصر على قدر من الأهمية في العلاقة مع الزبائن.

إن مكتب البريد يمكن أن يكون مكتباً كامل الاختصاص، يتولى إدارة حساباته وشؤون موظفيه وشؤون تنظيمه، أو أن يكون مكتباً فرعياً تابعاً لمكتب كامل الاختصاص يُطلعه على جميع أنشطته.

ويمكن أن يكون مكتب البريد مؤتمت ومزود بنظم تُتيح له تنفيذ المعاملات مباشرة أو يكون غير مؤتمت وتُمر معاملاته عبر مركز النداء الآلي.

**1-5 مظهر مكتب البريد وتنظيمه**

إن تنظيم المنطقة المخصصة للزبائن ومكتب الاستقبال وشبابيك خدمات الدفع البريدية ينبغي أن تكون مُحَدَّدة بوضوح لأول وهلة ومنفصلة تماماً عن بعضها البعض. وينبغي أن يكون الدخول إلى مكتب الاستقبال قاصراً فقط على موظفي المكتب.

ويجب أن يكون المكتب الخلفي واقعاً خلف مكتب الاستقبال.

ويجب أن تتوافر لجميع مكاتب البريد شروط بنيّة تحتية سليمة وأن تكون نظيفة ومنظمة. وينبغي أن يتم حفظ الأرشيف (المحفوظات) في المكتب الخلفي في ظروف ملائمة، أي في دواليب مغلقة.

**1-1-5 الفراغ المخصّص للزبائن**

ينبغي أن يكون الفراغ المخصّص للزبائن:

- فسيحاً بما فيه الكفاية بحيث يُتيح لجميع الزبائن الدخول دون صف يمتد إلى خارج المكتب؛
- بيان مواعيد فتح المكتب بوضوح للجمهور؛
- بيان مختلف الخدمات المقدمة بوضوح؛
- بيان الشبابيك المخصصة لخدمات الدفع البريدية بوضوح؛
- التوفر على منطقة انتظار فسيحة بما في الكفاية، نظيفة ومريحة، ويفضل أن تكون مزودة بمقاعد؛
- توفير مكان يستطيع الزبائن استيفاء النماذج فيه (وهكذا يستطيع الزبائن المعتادين على هذه الخدمة استيفاء النماذج الخاصة بهم بسهولة، الأمر الذي يُتيح توفير وقتاً ثميناً أثناء العمليات بمكتب الاستقبال)؛
- ينبغي أن يكون هذا الفراغ مزوداً بأجهزة تكييف أو تدفئة، في البلدان حيث تتطلب الظروف المناخية ذلك.

وفضلاً عن ذلك، فإن مكاتب البريد التي تستقبل عدداً هائلاً من الزبائن ينبغي أن تُقدّر نظاماً بسيطاً يدوياً أو إلكترونياً لخدمة الزبائن حسب أولوية الوصول إلى المكتب، وذلك عملاً بقاعدة "من يصل أولاً يُخدم أولاً". وهذا النظام ينجم عنه عودة إيجابية إلى وقت انتظار الزبائن في فترات الذروة.

وجميع المعلومات الخاصة بخدمات الدفع البريدية المقدّمة ينبغي تعليقها في المنطقة المخصصة للزبائن في مكتب البريد. وهذه المعلومات ينبغي:

- أن تكون على مقربة من نقطة دخول الزبائن؛
- أن تكون محدّدة بوضوح؛
- أن تتضمن كافة التفاصيل اللازمة حول:
  - خدمات الدفع البريدية المقدمة (العاجلة، العادية، إلخ.)؛
  - التعريفات المطبقة بالنسبة لجميع خدمات الدفع البريدية؛
  - أسعار صرف النقد الأجنبي محيئة يومياً، على الأقل بالنسبة بالعملات الرئيسية؛
  - النماذج التي يقوم الزبائن باستيفائها؛
- وتتضمن هذه المعلومات، إن أمكن ذلك، مواد المبيعات الخاصة بخدمات الدفع البريدية؛
- وتتضمن معلومات ودُعامة ترويجية عن علامة PosTransfer.

### 2-1-5 مكتب الاستقبال/الشبابيك

يجب أن تكون اللافتات واضحة، ويسهل تمييزها بحيث يتسنى لكل زبون يدخل إلى مكتب البريد التوجه إلى مكتب الاستقبال أو الشاباك المكلف بأداء خدمات الدفع البريدية.

ويجب أن يكون مكتب الاستقبال/الشبابيك مزوداً دائماً بالأدوات والمستندات اللازمة في متناول يد موظف البريد لكي يتسنى له معالجة خدمات الدفع البريدية على وجه السرعة. وهذه الأدوات والمستندات تتضمن:

- النماذج الخاصة بخدمات الدفع البريدية، الشروط العامة ومواد المبيعات التي تتناول شرح الخدمة التي تُقدّم للزبائن والترويج لها؛
- ختم مكتب البريد وختم التاريخ؛
- وبالنسبة للشبابيك المؤتمتة (المحوسبة):
  - حاسوب شخصي أو لوحة حاسوب ذكي وطابعة أو نظام طبع مؤتمت؛
  - أي أجهزة معلوماتية أخرى لازمة لأداء خدمات الدفع البريدية، تبعاً للحلول التي تختارها المنظمة لهذا الغرض (قارئ البطاقة، قارئ الرمز ذي الخطوط، إلخ)، هاتف أو فاكس لتبادل البيانات الخاصة بالمعاملات مع مركز النداء الآلي في حالة حدوث مشكلة في الربط بخادوم التطبيق ومن أجل الاتصالات مع المكتب الوسيط، إلخ؛
- وبالنسبة للشبابيك غير المؤتمتة: هاتف أو فاكس لإرسال واستقبال بيانات المعاملات إلى ومن مركز النداء الآلي بالمكتب الوسيط؛
- مكان لحفظ المستندات حتى نهاية اليوم، ريثما يتم تسليمها إلى المكتب الخلفي لإجراء عمليات المحاسبة والتصالح؛
- درج نقود أو ما شابه ذلك لحفظ النقود في ظروف ملائمة وأمنة.

### 3-1-5 مواد دعم المبيعات

ينبغي أن تكون مواد دعم المبيعات التي تُشير إلى خدمات الدفع البريدية المقدّمة متاحة دائماً للزبائن وأن تتضمن:

- الخصائص الرئيسية لخدمات الدفع البريدية المقدّمة؛

- المزايا الرئيسية بالنسبة للزبائن واحتياجاتهم؛
- التعريفات؛
- الشروط العامة لأداء خدمات الدفع البريدية.

يجب أن تكون مواد دعم المبيعات (المطويات، الكتيبات، إلخ.) معروضة وفي متناول الزبائن:

- بالقرب من نقطة دخول الزبائن إلى مكتب البريد؛ و
- وفي شبابيك خدمات الدفع البريدية (مكتب الاستقبال).

#### 4-1-5 النماذج الخاصة بخدمات الدفع البريدية

- ينبغي أن تتضمن النماذج الخاصة بخدمات الدفع البريدية ما يلي:
- المعلومات اللازمة لتنفيذ معاملات خدمات الدفع البريدية (انظر النموذج بالملحق).
- تنظيم جيد، يُبين بوضوح:
- المعلومات التي يتعيّن على الزبون تقديمها، وفقاً لطبيعة المعاملة (إصدار أو دفع)، مثل:
- بالنسبة للإصدار:
  - بلد المقصد؛
  - المبلغ؛
  - بيانات الاتصال الخاصة بالمرسل (الاسم بالكامل، العنوان)؛
  - بيانات الاتصال الخاصة بالمرسل إليه (الاسم بالكامل، العنوان)؛
  - البيانات الأخرى المتعلقة بالخدمة المعنية (رقم الهاتف الثابت، رقم المحمول، الرسالة، إلخ.)؛
  - مكان لتوقيع الزبون ولكتابة أي رسالة.
- بالنسبة للدفع:
  - رقم المعاملة الخاصة بالزبون؛
  - بلد المصدر؛
  - المبلغ؛
  - بيانات الاتصال الخاصة بالمرسل (الاسم بالكامل، العنوان)؛
  - بيانات الاتصال الخاصة بالمرسل إليه (الاسم بالكامل، العنوان)؛
  - مكان لنوع ورقم مستند الهوية ولتوقيع المستفيد.
  - البيانات الواجب تجميعها واستيفؤها من قبل موظف الشباك، وفقاً لطبيعة المعاملة (إصدار أو دفع):
- بالنسبة للإصدار:
  - المبلغ الإجمالي الواجب دفعه (قيمة المعاملة والتعريف المطبقة)؛
  - سعر الصرف المطبق؛
  - أية بيانات أخرى تتعلق بتحديد الشباك ومكتب البريد المعني (رمز الشباك، رمز مكتب البريد)؛
  - مكان لتوقيع موظف الشباك وتاريخ المعاملة.

**5-1-5 المعاملات التي تتم عبر مركز النداء الآلي**

تقوم مكاتب البريد غير المحوسبة بتنفيذ جميع المعاملات الخاصة بالمدفوعات عن طريق مركز النداء الآلي. وبصفة استثنائية، تستخدم المكاتب المحوسبة مركز النداء الآلي في حالة حدوث عطل أو سقوط للنظام. ويتم تنفيذ المعاملات بواسطة مركز النداء الآلي فقط بعد تحديد مكتب البريد، والموظف المتحدث في الهاتف ورقم النداء المسجل في النظام.

وتوجد أربعة أنواع من الروابط فيما بين مكاتب البريد ومركز النداء الآلي:

- الهاتف التقليدي ← المكتب (ألف): يقوم مكتب البريد بالاتصال بمركز النداء الآلي من هاتف المكتب. ولما كانت المحادثة غير مأمونة. فمن الضروري أن يقوم مركز النداء الآلي بإجراء الاتصال مرة أخرى. ويُعد مركز النداء الآلي محادثة مكتب البريد الصادرة منه المعاملة ويُراجع الرمز الخاص بموظف المكتب المسجل بالنظام. والهدف من هذه الخطوة هو التأكد من أن إجراء الإرسال قد تم بصورة صحيحة وأن المعاملة مطابقة لطلب الزبون. وإذا لم يكن رقم هاتف المكتب مطابقاً لرقم هاتف المكتب الصادرة منه المحادثة، يتطلب الأمر إجراء مراجعة.
- الفاكس التقليدي ← المكتب (باء): يقوم مكتب البريد بإرسال نموذج الإرسال عبر الفاكس إلى مركز النداء الآلي. ونظراً لأن الإرسال غير مؤمن، لا بد من معاودة الاتصال. ويعيد مركز النداء الآلي محادثة مكتب البريد الصادرة منه المعاملة. وتستهدف هذه الخطوة التحقق من أن الفاكس كان صادراً فعلاً من مكتب البريد وأن المعاملة مطابقة لطلب الزبون. وإذا كان رقم هاتف مكتب البريد غير صحيح، يتطلب الأمر إجراء مراجعة.
- الفاكس عبر الإنترنت ← المكتب (جيم): يقوم مكتب البريد بإرسال نموذج الإرسال عبر الفاكس إلى مركز النداء الآلي. ونظراً لأن الإرسال مؤمن (عبر تقنية VoIP)، لا يتطلب الأمر الاتصال مرة أخرى.
- المحادثة الهاتفية عبر الإنترنت ← المكتب (دال): نظراً لأن المحادثة مؤمنة (VoIP)، لا يتطلب الأمر إجراء محادثة مرة أخرى.

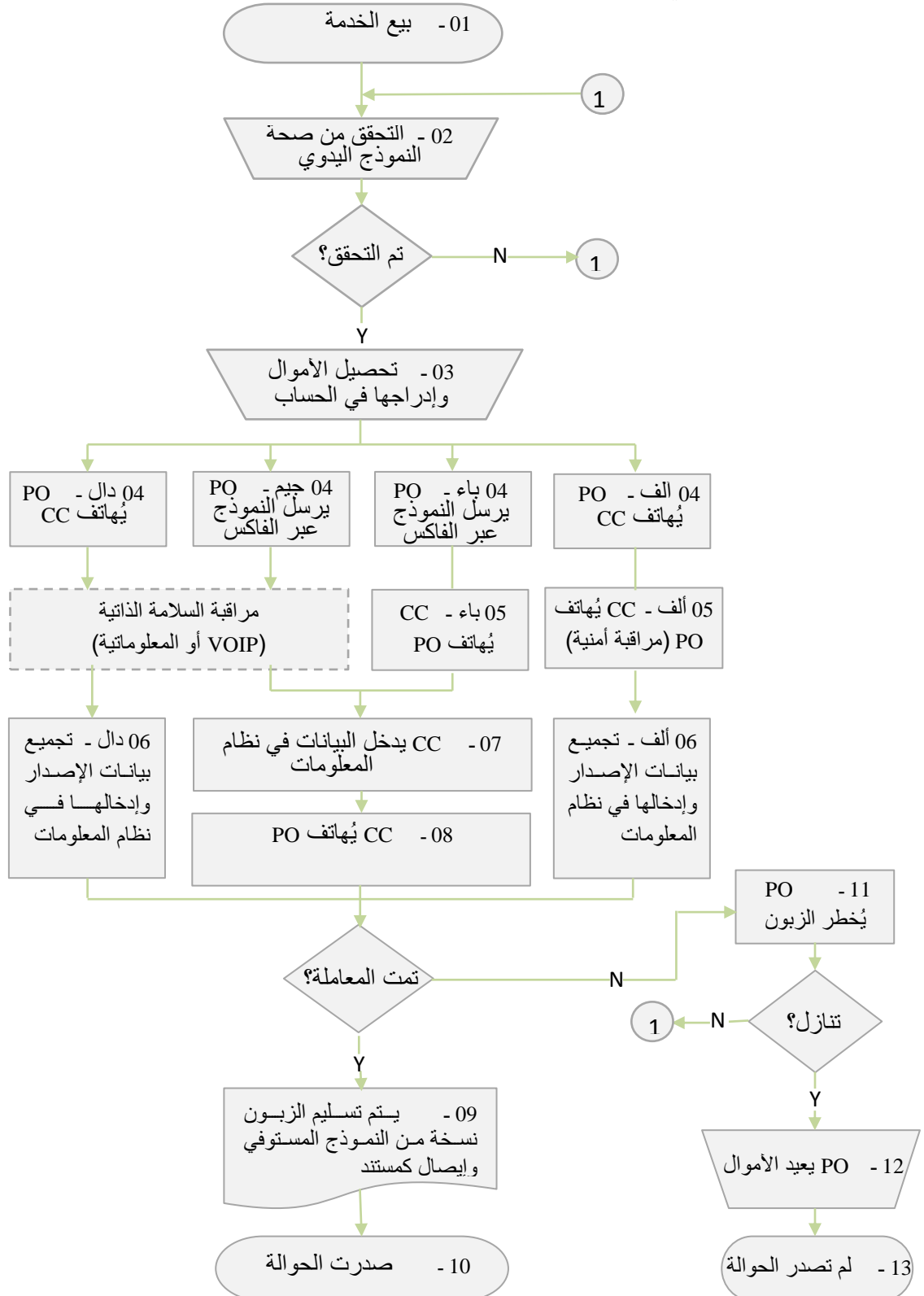
**2-5 الإجراءات الخاصة بالمكتب الأممي****1-2-5 إجراءات الإصدار****1-1-2-5 المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي**

الإجراءات الخاصة بإصدار حوالات إلكترونية في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية)

يمكن أن تقوم مكاتب البريد الغير مؤتمتة بإصدار حوالات إلكترونية عن طريق مركز النداء الآلي.

رسم بياني

PO - مكتب البريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المرحلة	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الأنشطة
01	الجميع	مكتب البريد الزبون	بيع الخدمة وتجميع البيانات على النموذج يقوم الموظف بتجميع البيانات من الزبون لتحديد الخدمة المطلوبة والتحقق من أن بلد المقصد يؤدي هذا النوع من الخدمة. ثم يُخطر الزبون بسعر الخدمة. وبمساعدة من الموظف إذا تطلب الأمر، يقوم الزبون باستيفاء نموذج إصدار الحوالة، ويكون عادة من ثلاث نسخ ويوقع عليه. يقوم الموظف بتجميع النماذج.
02	الجميع	مكتب البريد	التحقق من صحة النموذج اليومي يقوم الموظف بمراجعة النموذج والتأكد بصفة خاصة من أن النموذج مقروء ومستوفى بدقة (ويتضمن جميع البيانات المطلوبة)، ثم يتحقق من هوية الزبون. وإذا كان النموذج مستوفى بدقة، يتم الانتقال مباشرة إلى المرحلة 3؛ وإذا لم يكن ذلك، يتم العودة إلى المرحلة 1.
03	الجميع	مكتب البريد	تحصيل الأموال وإجراء القيد المحاسبي يقوم الموظف بتحصيل المبلغ المطلوب تحويله، وكذلك المبلغ المقابل لسعر الخدمة. يتسلم الزبون إيصالاً مؤقتاً، ويمكن أن ينتظر ريثما يتم التحقق بصفة نهائية أو ينصرف ويعود بعد ذلك ليتسلم الإيصال النهائي. ويتم تسجيل المعاملة في سجل العمليات اليومية للشباك.
04	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إدخال الإجراء عبر الهاتف يتصل مكتب البريد هاتفياً بمركز النداء الآلي من الموقع المخصّص لذلك. ونظراً لأن المحادثة غير مؤمنة، فمن الضروري الاتصال مرة أخرى (المرحلة 5 ألف).
	باء	مكتب البريد	إرسال الطلب إلى مركز النداء الآلي عبر الفاكس يقوم مكتب البريد بإرسال نموذج الإصدار إلى مركز النداء الآلي عبر الفاكس من الآلة المخصصة لذلك، ونظراً لأن الإرسال غير مؤمن، فمن الضروري الاتصال مرة أخرى (المرحلة 5 باء).
	جيم	مكتب البريد	إرسال الطلب بطريق الفاكس عبر الإنترنت يقوم مكتب البريد بإرسال نموذج الإصدار إلى مركز النداء الآلي بطريق الفاكس. ونظراً لأن الإرسال مؤمن (VoIP)، فليس من الضروري الاتصال مرة أخرى ويمكن أن يمر الإجراء مباشرة إلى المرحلة 8.
	دال	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إدخال الإجراء بواسطة الهاتف عبر الإنترنت يقوم مكتب البريد بمهاتفة مركز النداء الآلي. ونظراً لأن المحادثة مؤمنة (VoIP)، يمكن أن يمر الإجراء مباشرة إلى المرحلة 6 دال.

المرحلة	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الأنشطة
05	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	توجيه اتصال أمني مرة أخرى يعقبه مراجعة للبيانات يقوم مركز النداء الآلي بالاتصال مرة أخرى هاتفياً بمكتب بريد الإصدار مستخدماً الرقم المرخص به ويتحقق من رمز موظف المكتب المسجل في النظام. والغرض من هذه الخطوة هو التحقق من أن عملية الإصدار تم تنفيذها بطريقة صحيحة وأن المعاملة مطابقة لطلب الزبون. وإذا لم يكن رقم هاتف مكتب البريد هو الرقم المرخص به أو لم يتم التعرف على الرمز الخاص بالموظف، فلا بد من إجراء مراجعة. وهذه المرحلة تعقبها المرحلة 6 ألف (مراجعة البيانات).
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	إجراء اتصال هاتفي مرة أخرى لدواعي أمنية يقوم مركز النداء الآلي بالاتصال مرة أخرى بمكتب الإصدار. والغرض من هذه الخطوة هو التحقق من أن الفاكس قد تم إرساله بصورة صحيحة من مكتب البريد وأن المعاملة مطابقة لطلب الزبون. <b>ملحوظة-</b> إذا لم يكن رقم هاتف مكتب البريد هو الرقم المرخص به، يتطلب الأمر إجراء مراجعة ويتم الانتقال إلى المرحلة 7.
06	ألف دال	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة بيانات الإصدار والتقاطها في نظام المعلومات يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بتجميع كافة البيانات اللازمة لإصدار الحوالة من الموظف عبر الهاتف ويدخلها في النظام في نفس الوقت. ويقوم النظام تلقائياً بتنفيذ عملية مراجعة تفصيلية خلال التدقيق، الذي قد ينجم عنه رفض (غياب القيمة الإلزامية، تجاوز الحد الأقصى للقيمة، إلخ). ويسجل مركز النداء الآلي المعاملة في سجل النشاط اليومي الخاص به. وإذا ما تم إدخال المعاملة بدقة، يقوم مركز النداء الآلي بإبلاغ مكتب البريد برقم المعاملة الدولية، ويستمر الإجراء مع المرحلة 9؛ وإلا، انظر المرحلة 11.
07	باء جيم	مركز النداء الآلي	<b>التقاط العملية في النظام</b> يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإدخال المعاملة في النظام استناداً إلى الفاكس الوارد. يقوم النظام تلقائياً بتنفيذ عملية مراجعة تفصيلية خلال التدقيق، الذي قد يؤدي إلى رفض (غياب القيمة الإلزامية، تجاوز الحد الأقصى للقيمة، إلخ). ويسجل مركز النداء الآلي المعاملة في سجل النشاط اليومي الخاص به.
08	باء جيم	مركز النداء الآلي مكتب البريد	<b>تأكيد أو رفض معاملة الإصدار بمكتب البريد</b> يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بالاتصال مرة أخرى بمكتب البريد لكي يتم تأكيد المعاملة وتزويده بالرقم الدولي للمعاملة إذا تم قبول التقاط المعاملة؛ وفي هذه الحالة، فإن الإجراء يستمر مع المرحلة 8، وإلا، انظر المرحلة 11.
09	الجميع	مكتب البريد الزبون	تأكيد المعاملة للزبون يؤكد مكتب البريد معاملة الإصدار للزبون. ويقوم بتسليمه، كدليل على الإرسال، إيصال، أي صورة من نموذج الإصدار حيث يرد الرقم الدولي للمعاملة، وكذلك رقم معاملة الزبون.

المرحلة	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الأنشطة
010	الجميع	مكتب البريد	إصدار الحوالة يتعيّن على مكتب البريد إرسال صورة من النموذج إلى المكتب الوسيط، وينتهي إجراء الإصدار الذي تم تنفيذه من قبل مكتب بريد المصدر.
011	الجميع	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بأنه لم يتسن إصدار الحوالة ويشرح له أسباب ذلك: - وبناء على سبب الرفض، يمكن للزبون أن يُقرر؛ - استيفاء نموذج جديد أو تقديم بيانات إضافية، وفي هذه الحالة، يتم البدء من جديد في الإجراء بالكامل (المرحلة 1)؛ أو - التنازل عن المعاملة، وفي هذه الحالة، يستمر الإجراء مع المرحلة 12.
012	الجميع	مكتب البريد الزبون	التنازل عن المعاملة يُعيد مكتب البريد الأموال التي تم تحصيلها في المرحلة 3 إلى الزبون، مع التأكد من أن هذا الإجراء تم إدراجه في السجل المحاسبي للمكتب. وتنتهي المعاملة مع الزبون وينتهي الإجراء عند المرحلة 13.
013	الجميع	مكتب البريد	عدم إصدار الحوالة يتم كتابة عبارة "ملغاة" على النسخ الثلاث للنموذج، ثم تُرسل إلى المركز الوطني للحوالات.

## 2-1-2-5 المستوى 2- مكتب البريد المؤتمت

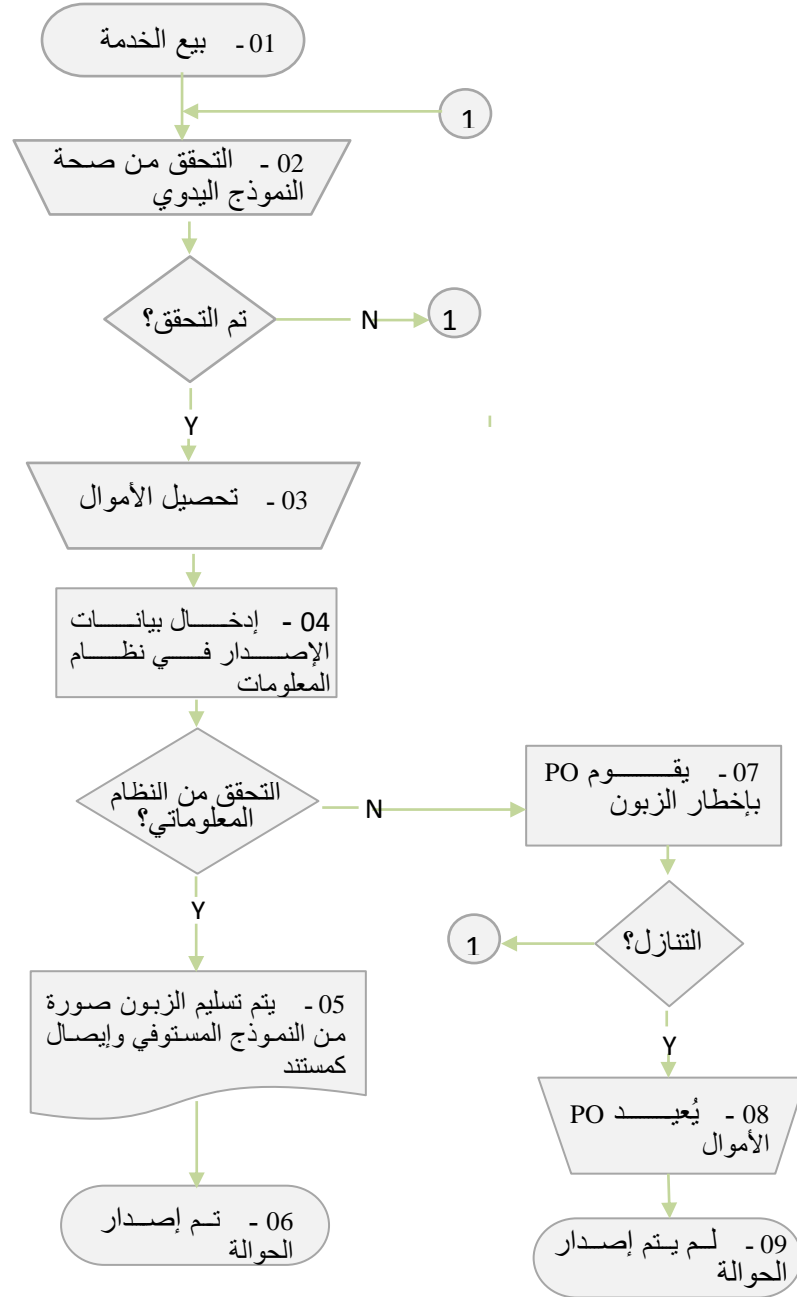
يُشير الرسم البياني إلى الإجراء الواجب اتباعه لإصدار حوالة من مكتب بريد مؤتمت (أو حوالة بريدية).



## إجراءات إصدار حوالات إلكترونية في مكتب بريد مؤتمت (أو وكالة بريدية)

رسم بياني

PO - مكتب البريد



## توصيف المهام

المرحلة	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مكتب البريد الزبون	بيع الخدمة وتجميع البيانات على النموذج يقوم الموظف بتجميع البيانات من الزبون لتحديد الخدمة المطلوبة والتحقق من أن بلد المقصد يؤدي هذه الخدمة. ويُبلغ الزبون بسعر الخدمة. يقوم الزبون باستيفاء النموذج الخاص بإصدار الحوالة بمساعدة الموظف إذا لزم الأمر، من ثلاث نسخ عادة ويُوقع عليها. يقوم الموظف بتجميع النماذج.
02	مكتب البريد	التحقق من صحة النموذج اليدوي يقوم الموظف بمراجعة النموذج، للتأكد بصفة خاصة من أنه مقروء ومستوفى بدقة (تم استيفاء جميع البيانات الرئيسية المتعلقة بالإصدار، وأن العملية لم يتم تنفيذها بعد)، ثم يتحقق من هوية الزبون. وإذا كان النموذج مستوفى بدقة، يتم الانتقال إلى المرحلة 3، وإلا، يتم العوده إلى المرحلة 1.
03	مكتب البريد	تحصيل الأموال يقوم الموظف بتحصيل المبلغ المراد تحويله بالإضافة إلى المبلغ المقابل لسعر المعاملة.
04	مكتب البريد	إدخال المعاملة مباشرة في نظام المعلومات يقوم الموظف بإدخال المعاملة في نظام المعلومات. يقوم النظام تلقائياً بتنفيذ مراجعة تفصيلية من خلال التحقق الذي قد يؤدي إلى رفض (غياب القيمة الإلزامية، تجاوز الحد الأقصى للقيمة، إلخ). وإذا كان قد تم إدخال المعاملة بصورة صحيحة، انظر المرحلة 5، وإلا، يتم الانتقال إلى المرحلة 7.
05	مكتب البريد الزبون	تأكيد المعاملة للزبون يؤكد الموظف المعاملة للزبون. ويقوم بتزويده، كمستند، بإيصال وصورة من نموذج الإصدار موضحاً به الرقم الدولي للمعاملة، وكذلك رقم معاملة الزبون. تنتهي المعاملة مع الزبون وينتهي الإجراء بالمرحلة 6 وتسجيل المعاملة في النظام.
06	مكتب البريد	إصدار الحوالة يقوم مكتب البريد بأرشفة نسخة من النموذج ويسجل المعاملة في دفتر الحسابات. ينتهي تنفيذ إجراء الإصدار بواسطة مكتب الإصدار.
07	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض يقوم الموظف بإبلاغ الزبون أنه لم يتسن إصدار الحوالة ويشرح له سبب ذلك. وبناء على السبب، يمكن للزبون أن يُقرّر: استيفاء نموذج جديد أو تقديم بيانات إضافية؛ وفي هذه الحالة، يبدأ الإجراء بأكمله من البداية (المرحلة 1)؛ أو التنازل عن المعاملة، وفي هذه الحالة، يستمر الإجراء مع المرحلة 8.
08	مكتب البريد الزبون	التنازل عن المعاملة يُعيد الموظف الأموال المحصّلة في المرحلة 3 إلى الزبون. وبالنسبة لمكتب البريد المؤتمت، فإن القيد المحاسبي المقابل للعملية يتم التقاطه فقط بعد التحقق من المعاملة في النظام. تنتهي المعاملة مع الزبون وينتهي الإجراء مع المرحلة 9.
09	مكتب البريد	عدم إصدار الحوالة تُكتب كلمة "ملغاة" على النسخ الثلاث للنموذج ويقوم مكتب البريد بأرشفة هذه النسخ لاحقاً.

## 2-2-5 إجراءات الدفع

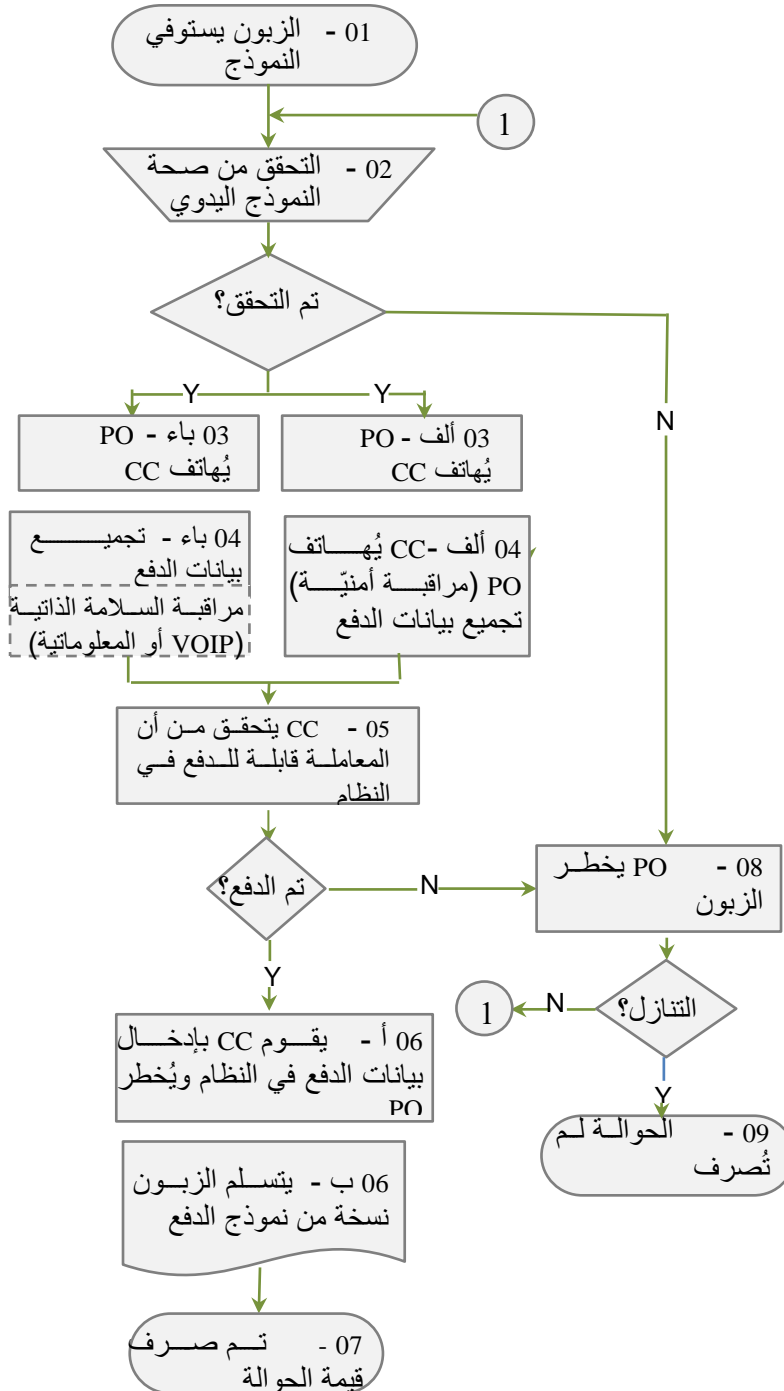
## 1-2-2-5 المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي

يُشير الرسم البياني التالي إلى الإجراء الواجب اتباعه لصرف حوالة في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية). في حالة معاملة الدفع، يتم فقط استخدام الهاتف، وثمة نوعان من المكاتب:

- هاتف تقليدي (غير مأمون) ← المكتب (ألف)؛
- هاتف عبر الإنترنت (مأمون) ← المكتب (باء).

رسم بياني

PO - مكتب البريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المرحلة	نوع مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	الجميع	مكتب البريد الزبون	تسليم النموذج يقوم الزبون باستيفاء نموذج الدفع من نسختين، ويبيّن فيه رقم معاملة الزبون ويبرز مستند الهوية. يتسلم الموظف النموذج.
02	الجميع	مكتب البريد	المراجعة اليدوية للنموذج يقوم الموظف بمراجعة النموذج ويتأكد بصفة خاصة من أنه مقروء ومستوفى بصورة صحيحة (يتضمن جميع البيانات الأساسية).
03	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء الإجراء بالاتصال هاتفياً بمركز النداء الآلي يقوم مكتب البريد بالاتصال هاتفياً بمركز النداء الآلي ويبيّن له الطلب الخاص بالدفع. يستمر الإجراء مع المرحلة 4 ألف.
	باء	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الإدخال بواسطة الهاتف عبر الإنترنت يتصل مكتب البريد هاتفياً بمركز النداء الآلي. ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، يمكن أن ينتقل الإجراء مباشرة إلى المرحلة 4 باء.
04	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	محادثة هاتفية مرة أخرى يعقبها مراجعة للبيانات يتصل مركز النداء الآلي هاتفياً مرة أخرى بمكتب البريد الذي يقوم بالدفع. وهذه المرحلة تُتيح التحقق من أن الدفع تم طلبه فعلاً من قبل مكتب البريد. يقوم مركز النداء الآلي بتجميع كافة البيانات المطلوبة عبر الهاتف فيما يخص الحوالة المراد دفعها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 5.
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة بيانات الدفع يقوم مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة فيما يخص الحوالة المراد دفعها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 5.
05	الجميع	مركز النداء الآلي	مراجعة طلب الدفع في النظام يتحقق مركز النداء الآلي من أن البيانات المرسلة يمكن أن تُبرّر الدفع. وإذا كانت البيانات صحيحة وأن الحوالة قابلة للدفع، انظر المرحلة 6، وإلا، انظر المرحلة 8. يقوم مركز النداء الآلي بتسجيل المعاملة في دفتر العمليات اليومية
06	الجميع	مكتب البريد الزبون	تأكيد المعاملة للزبون يقوم مكتب البريد بتنفيذ الدفع. ويُسلّم الزبون نسخة من نموذج الدفع، ويطلب منه التوقيع على النسخة المخصصة للحفاظ بمكتب البريد كإقرار من الزبون بدفع قيمة الحوالة.
07	الجميع		تم دفع قيمة الحوالة يقوم مكتب البريد بفتح الحسابات الخاص به. ويُدوّن مركز النداء الآلي في مسجلاته موعد المحادثة الهاتفية، ورقم الحوالة والمبلغ.

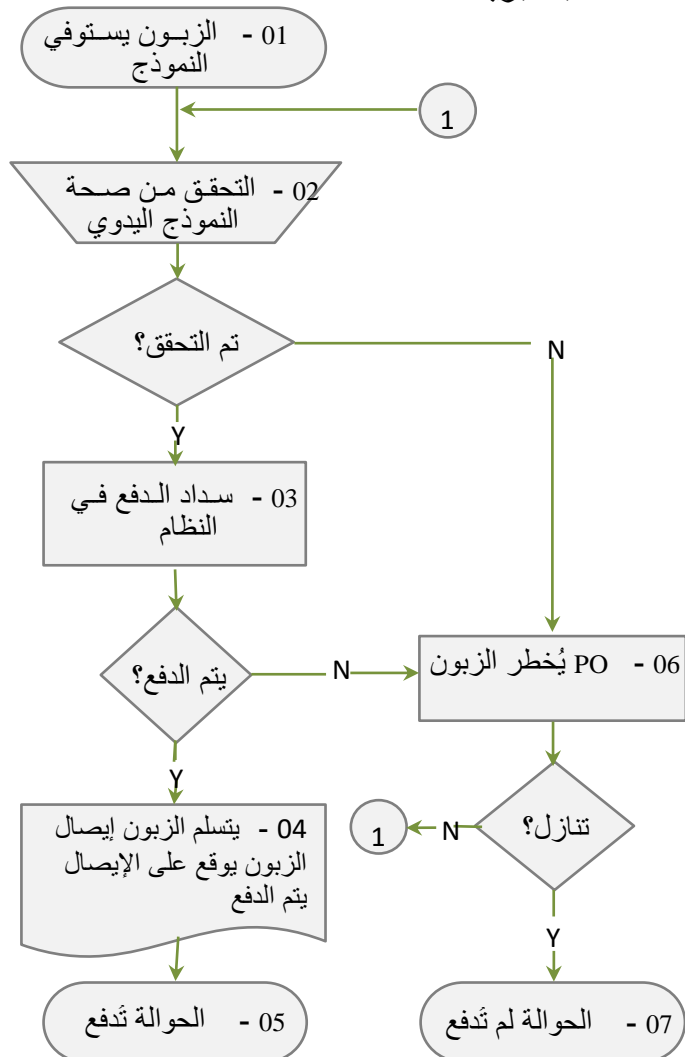
المرحلة	نوع مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
08	الجميع	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بتعذر دفع الحوالة ويشرح له سبب هذا الرفض. وبناء على السبب، يمكن للزبون أن يُقرّر: - استيفاء نموذج جديد أو استكمال النموذج الأصلي؛ وفي هذه الحالة، يبدأ الإجراء بالكامل من جديد (المرحلة 1)؛ أو - التنازل عن المعاملة؛ وفي هذه الحالة، ينتهي الإجراء عند المرحلة 9.
09	الجميع	مركز النداء الآلي	الحوالة لم تُدفع يُدوّن مركز النداء الآلي محاولة الدفع في السجلات الخاصة به.

## 2-2-2-5 المستوى 2 - مكتب البريد المؤتمت

يُشير الرسم البياني التالي إلى الإجراء الواجب اتباعه من أجل دفع حوالة في مكتب بريد مؤتمت (أو وكالة بريدية).

رسم بياني

PO - مكتب البريد



## توصيف المهام

المرحلة	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مكتب البريد الزبون	استلام النموذج يقوم الزبون باستيفاء نموذج الدفع، وعادة ما يكون من نسختين، ويُبيّن فيه رقم معاملة الزبون، ويُبرز هويته. يقوم الموظف بتسليم النموذج.
02	مكتب البريد	المراجعة اليدوية للنموذج يقوم الموظف بمراجعة النموذج ويتأكد على وجه الخصوص من أنه مقروء ومستوفي بصورة صحيحة (يتضمن جميع البيانات الرئيسية).
03	مكتب البريد	إدخال المعاملة في النظام يتحقق مكتب البريد مما إذا كانت المعاملة قابلة للدفع في النظام ومن صحة الهوية. وإذا كانت البيانات صحيحة، يتم الانتقال إلى المرحلة 4، وإلا، انظر المرحلة 6.
04	مكتب البريد الزبون	تأكيد المعاملة للزبون يقوم مكتب البريد بتنفيذ الدفع. ويُسلم المستفيد نسخة من نموذج طلب الدفع ويطلبه بالتوقيع على النسخة التي سيتم حفظها بمكتب البريد. وتنتهي المعاملة مع الزبون وينتهي الإجراء بالمرحلة 5 ومع تسجيل المعاملة في النظام.
05	مكتب البريد	يتم دفع الحوالة يقوم مكتب البريد بأرشفة نسخة من النموذج ويسجل المعاملة في دفتر الحسابات وينتهي إجراء الدفع الذي قام بتنفيذه مكتب المصدر.
06	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بتعذر إجراء الدفع ويشرح له سبب هذا الرفض. وبناءً على السبب، يمكن للزبون أن يُقرر: - استيفاء نموذج جديد أو استكمال النموذج الأصلي، وفي هذه الحالة، يبدأ الإجراء بأكمله من جديد (المرحلة 1)؛ أو - التنازل عن المعاملة، وفي هذه الحالة، ينتهي الإجراء عند المرحلة 7.
07	مكتب البريد	لم يتم صرف الحوالة

## 3-2-5 طلب بيانات

## 1-3-2-5 المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي

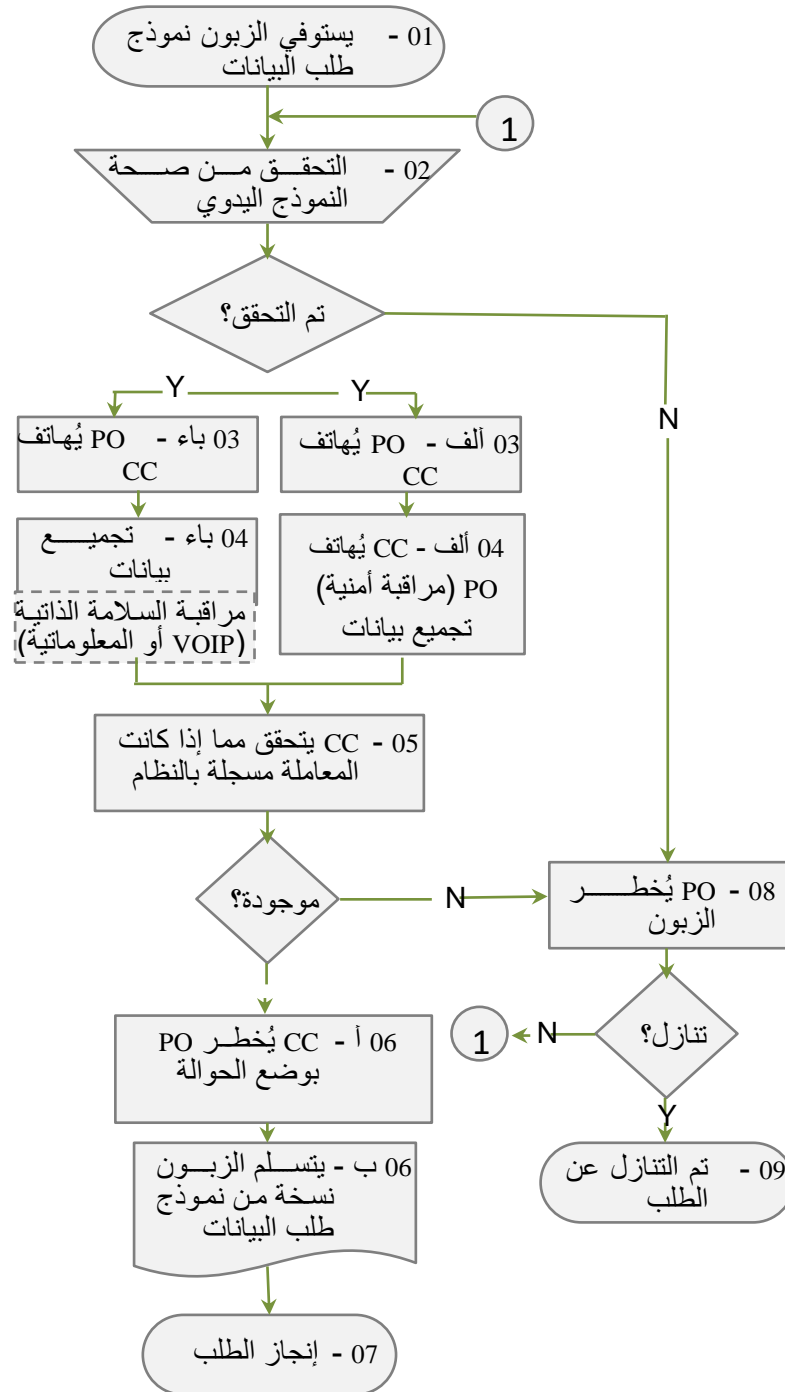
يُشير الرسم البياني التالي إلى الإجراء الواجب اتباعه بالنسبة لطلب بيانات تتعلق بحوالة في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية).

في حالة طلب البيانات، يُستخدم الهاتف فقط، ومن ثم، يتعلق الأمر بنوعين من المكاتب:

- هاتف تقليدي (غير مأمون) ← المكتب (ألف)؛
- هاتف عبر الإنترنت (مأمون) ← المكتب (باء).

## رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المراحل	نوع مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	الجميع	مكتب البريد الزبون	استلام النموذج يقوم الزبون باستيفاء نموذج طلب البيانات من نسختين ويُبرز مستند الهوية وكذلك إيصال الحوالة. وإذا لم يُقدم الزبون إيصال الحوالة، يتم التحقق بصفة خاصة من هويته. يتسلم الموظف النموذج
02	الجميع	مكتب البريد	المراجعة اليدوية للنموذج يقوم الموظف بمراجعة النموذج، ويتأكد بصفة خاصة من أنه مقروء ومستوفي بصورة صحيحة (ويتضمن جميع البيانات الأساسية) ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
03	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء الإجراء بالاتصال بمركز النداء الآلي. يتصل مكتب البريد هاتفياً بمركز النداء الآلي ويُبلغه بطلب البيانات.
	باء	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إدخال الإجراء عن طريق الهاتف عبر الإنترنت يتصل مكتب البريد هاتفياً بمركز النداء الآلي، ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، يمكن أن يستمر الإجراء مع المرحلة 4 باء.
04	ألف	مركز النداء الآلي	اتصال هاتفياً مرة أخرى أمني يعقبه مراجعة البيانات يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بالاتصال مرة أخرى بمكتب البريد الطالب. وهذه المرحلة تُتيح التحقق من أن الطلب صادر من مكتب بريد مُرخص له بذلك. ويقوم مُشغّل مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع الحوالة ويستمر الإجراء مع المرحلة 5.
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة بيانات السداد يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع الحوالة. ويستمر الإجراء مع المرحلة 5.
05	ألف باء	مركز النداء الآلي	مراجعة الحوالة في النظام يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بالبحث عن الحوالة في النظام. إذا كانت الحوالة قد سُددت، انظر المرحلة 6؛ وإلا انظر المرحلة 8.
06	الجميع	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بوضع الحوالة. وإذا رغب الزبون في الحصول على المزيد من المعلومات، يقوم الموظف: - بإبلاغ الزبون بأن الطلب يتعيّن إرساله إلى المكتب الرئيسي ويؤكد العنوان الذي يُمكن إرسال الإجابة النهائية إليه وسبب ذلك؛ - يُحيل الطلب إلى مركز النداء الآلي لإجراء مزيد من البحث. يقوم مكتب البريد بتسليم الزبون نسخة من نموذج طلب البيانات ويطلب منه التوقيع على النسخة التي سيحتفظ بها مكتب البريد.



المراحل	نوع مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
07	الجميع	مركز النداء الآلي	إنجاز الطلب يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بتدوين موعد الاتصال الهاتفي في سجلاته الخاصة.
08	الجميع	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بتعذر دفع قيمة الحوالة ويشرح له سبب هذا الرفض، وبناء على السبب، يمكن للزبون أن يُقرر: - استيفاء نموذج جديد أو استكمال النموذج الأصلي، وفي هذه الحالة، يبدأ الإجراء بالكامل من جديد (المرحلة 1)؛ أو - التنازل عن المعاملة؛ وفي هذه الحالة، ينتهي الإجراء عند المرحلة 9.
09	الجميع	مركز النداء الآلي	التنازل عن الطلب يقوم مركز النداء الآلي بتدوين الطلب على سبيل الإحاطة في سجلاته الخاصة.

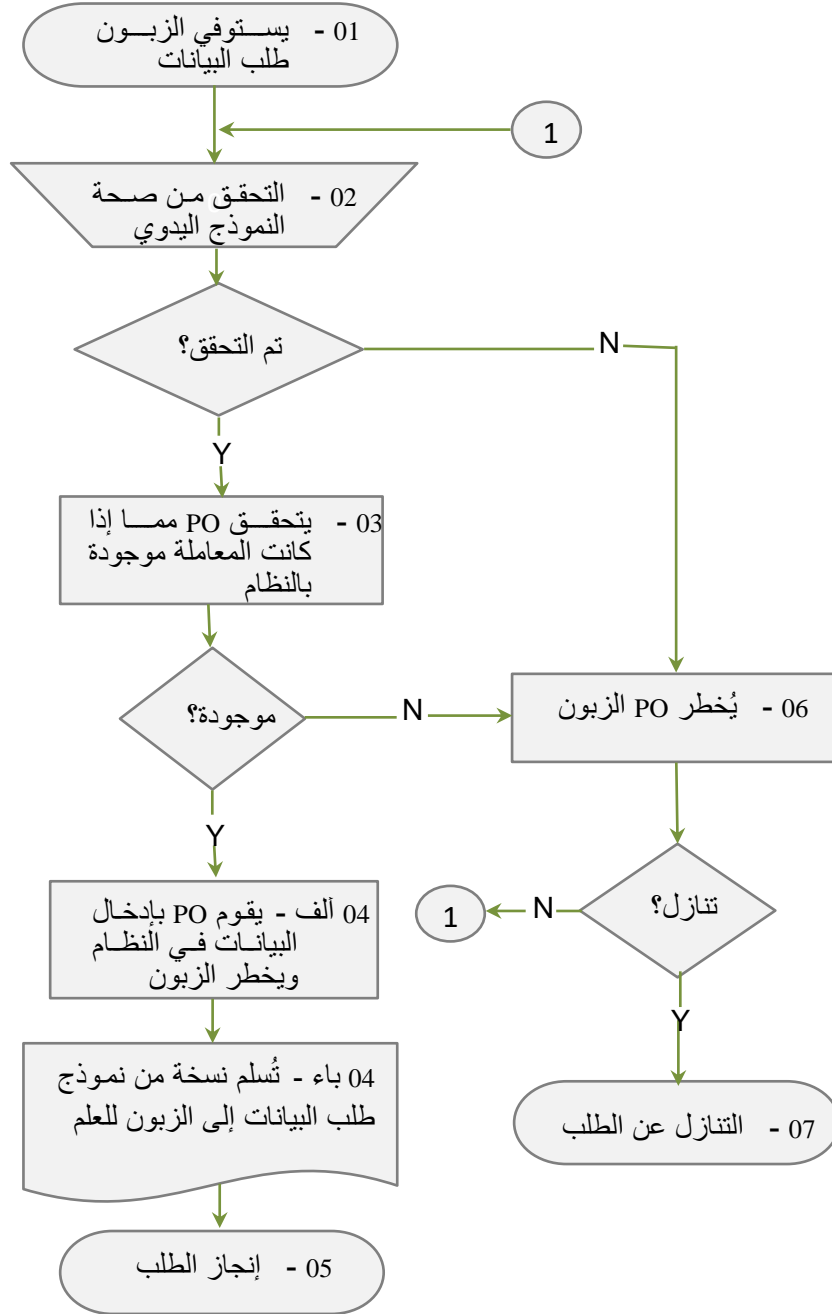
## 2-3-2-5 المستوى 2 - مكتب البريد المؤتمت

إجراءات طلب بيانات تتعلق بحوالة إلكترونية في مكتب بريد مؤتمت (أو وكالة بريدية)

لا يُطبق هذا الإجراء سوى في مكاتب البريد المرخص لها بتقديم هذه الخدمة مباشرة (قرار الإدارة). وبالنسبة للمكاتب غير المرخص لها بذلك، فإن الإجراء المتبع هو الوارد بيانه بالبند 1-3-2-5 (المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي).

رسم بياني

PO: مكتب بريد



توصيف المهام

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مكتب البريد	استلام النموذج يقوم الزبون باستيفاء نموذج طلب البيانات من نسختين ويبرز هويته مع إيصال الحوالة. وإذا لم يُقدّم الزبون إيصال الحوالة، يتطلب الأمر التحقق بدقة من هويته. يتسلم الموظف النموذج.

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
02	مكتب البريد	المراجعة اليدوية للنموذج يقوم الموظف بمراجعة النموذج، والتأكد من أنه مقروء ومستوفي بصورة صحيحة (يتضمن كافة البيانات الأساسية). ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
03	مكتب البريد	مراجعة الحوالة في النظام يبحث موظف مكتب البريد عن الحوالة في النظام. وإذا تم العثور عليها، انظر المرحلة 4؛ وإلا، انظر المرحلة 6.
04	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بوضع الحوالة. وفي حالة ما إذا رغب الزبون في الحصول على المزيد من المعلومات، فإن الموظف: - يُخطر الزبون بأن الطلب يتعين إرساله إلى المكتب الرئيسي ويؤكد العنوان الذي يمكن إرسال الإجابة النهائية إليه وكذلك السبب؛ - يُحيل الطلب إلى مركز النداء الآلي لمزيد من التحريات.
05	مركز النداء الآلي	إنجاز الطلب يُسلم موظف مكتب البريد الزبون نسخة من نموذج طلب البيانات/ ويطلب منه التوقيع على النسخة التي يتم حفظها بالمكتب.
06	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون أنه لم يتسن دفع الحوالة ويشرح له سبب ذلك. وبناء على السبب، فإن الزبون يستطيع أن يُقرر: - استيفاء نموذج جديد أو استكمال النموذج الأصلي؛ وفي هذه الحالة، يتعين بدء الإجراء بالكامل من جديد (المرحلة 1)؛ أو - التنازل عن الطلب، وفي هذه الحالة، ينتهي الإجراء عند المرحلة 7.
07	مكتب البريد	التنازل عن الطلب يُدون موظف مكتب البريد على نموذج طلب البيانات عبارة (تتنازل عن الطلب) وذلك قبل أرشفته.

## 4-2-5 السداد

## 1-4-2-5 المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي

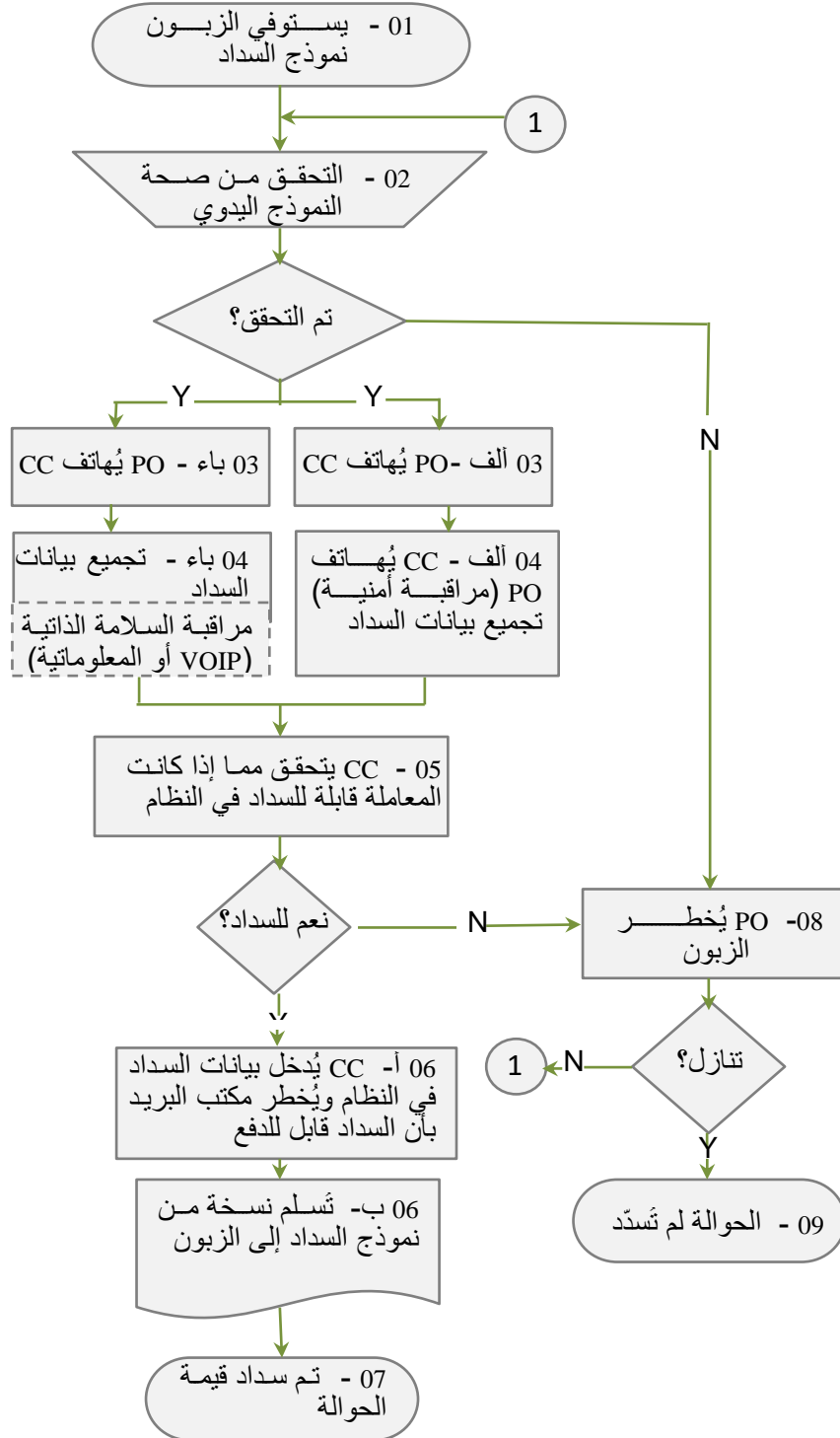
يُشير الرسم البياني التالي إلى الإجراء الواجب اتباعه لسداد حوالة في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية).

وفي حالة سداد المعاملة، يُستخدم الهاتف فقط، ومن ثم، يتعلق الأمر بنوعين من المكاتب:

- الهاتف التقليدي (غير مأمون) ← المكتب (ألف)؛
- الهاتف عبر الإنترنت (مأمون) ← المكتب (باء).

## رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	الجميع	مكتب البريد الزبون	استلام النموذج يقوم الزبون باستيفاء نموذج السداد من نسختين ويُبرز مستند الهوية وتقديم أحد المستندات التالية: - الإخطار بالسداد؛ - نموذج طلب لإلغاء الحوالة؛ - إيصال الحوالة. وإذا لم يُقدّم الزبون أحد هذه المستندات، يتم تدقيق التحقق من هويته يتسلم الموظف النموذج.
02	الجميع	مكتب البريد	مراجعة النموذج اليدوي يقوم الموظف بمراجعة النموذج، مع التأكد بصفة خاصة من أن النموذج مقروء ومستوفي بصورة صحيحة (يتضمن كافة البيانات الرئيسية). ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
03	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء الإجراء بالاتصال بمركز النداء الآلي يتصل مكتب البريد هاتفياً بمركز النداء الآلي ويخطر به بطلب السداد.
	باء	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إدخال الإجراء بواسطة الهاتف عبر الإنترنت يتصل مكتب البريد هاتفياً بمركز النداء الآلي. ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، فإن الإجراء يمكن أن يستمر مع المرحلة 4 باء.
04	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	اتصال هاتفي أمني مرة أخرى تعقبه إجراء مراجعة للبيانات. يتصل مركز النداء الآلي مرة أخرى بمكتب البريد الطالب. وهذه المرحلة تُتيح التحقق من أن مكتب البريد قد طلب فعلاً السداد. يقوم مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع الحوالة المراد سدادها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 5.
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة بيانات السداد يقوم مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع الحوالة المراد سدادها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 5.
05	ألف باء	مركز النداء الآلي	التحقق من طلب السداد في النظام يتحقق مركز النداء الآلي من أن البيانات المرسلة يمكن أن تُبرر السداد. وإذا كانت البيانات صحيحة وأن الحوالة قابلة للسداد، انظر المرحلة 6؛ وإلا، انظر المرحلة 8.
06	الجميع	مكتب البريد الزبون	تأكيد المعاملة للزبون يُسَدّد مكتب البريد المبلغ المودع للزبون. ويُسَلّم الزبون نسخة من نموذج السداد ويُطالبه بالتوقيع على النسخة التي سيحتفظ بها مكتب البريد لديه.

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
07	الجميع		يتم سداد قيمة الحوالة يُدَوّن مكتب البريد هذا الإجراء في سجله المحاسبي. ويُدَوّن مركز النداء الآلي في سجلاته الخاصة موعد المحادثة الهاتفية ورقم الحوالة والمبلغ.
08	الجميع	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بتعذر السداد ويشرح له السبب. وبناء على السبب، يمكن للزبون أن يُقرّر: - استيفاء نموذج جديد أو استكمال النموذج الأصلي، وفي هذه الحالة، فإن الإجراء يبدأ بالكامل من جديد (المرحلة 1)؛ أو - إذا كان السبب غير مقبول، فإن مكتب البريد يمكن أن يطلب من مركز النداء الآلي الاتصال بالمستثمر المعين الشريك من أجل الحصول على سداد المعاملة ويُزوّد الزبون بالإجابة في وقت لاحق، ويتعيّن على الزبون حينئذ تقديم بياناته فيما يخص إرسال الإجابة؛ أو - التنازل عن المعاملة؛ وفي هذه الحالة، ينتهي الإجراء عند المرحلة 9.
09	الجميع	مركز النداء الآلي	لم يتم سداد قيمة الحوالة يُدَوّن مركز النداء الآلي محاولة السداد في سجلاته الخاصة.

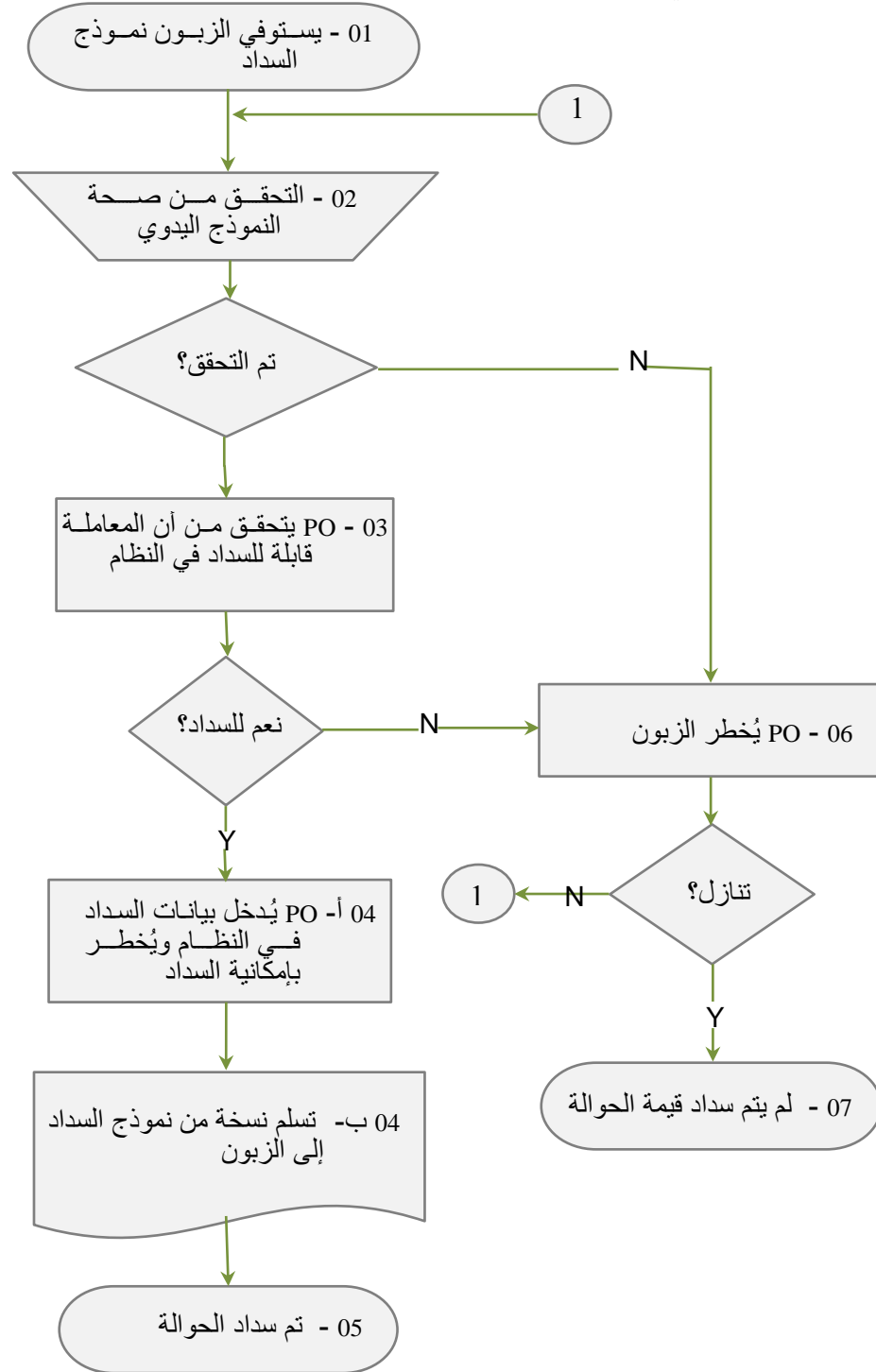
## 2-4-2-5 المستوى 2 - مكتب البريد المؤتمت

## إجراءات سداد الحوالات الإلكترونية في مكتب بريد مؤتمت (أو وكالة بريدية)

لا يُطبق هذا الإجراء سوى في مكاتب البريد المرخص لها بتقديم هذه الخدمة مباشرة (قرار الإدارة). وبالنسبة للمكاتب غير المرخص لها بذلك، فإن الإجراء الواجب اتباعه هو المبين بالبند 1-4-2-5 (المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي).

## رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مكتب البريد الزبون	استلام النموذج يقوم الزبون باستيفاء نموذج السداد من نسختين ويبرز مستند الهوية وأحد المستندات التالية: - الإبلاغ السداد؛ - نموذج طلب لإلغاء الحوالة؛ - إيصال الحوالة. وإذا لم يُقدّم الزبون أيّاً من هذه المستندات، يتم التحقق بصفة خاصة من هويته. يتسلم الموظف النموذج.
02	مكتب البريد	المراجعة اليدوية للنموذج يقوم الموظف بمراجعة النموذج، والتأكد على وجه الخصوص من أنه مقروء وأنه مستوفي بصورة صحيحة (يتضمن جميع البيانات الرئيسية). ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
03	مكتب البريد	الإدخال المباشر للمعاملة في النظام يتحقق مكتب البريد مما إذا كانت المعاملة قابلة للسداد في النظام ومما إذا كانت الهوية صحيحة. وإذا كانت البيانات صحيحة، يتم الانتقال إلى المرحلة 4؛ وإلا انظر المرحلة 6.
04	مكتب البريد الزبون	تأكيد المعاملة في النظام يُسَدّد مكتب البريد المبلغ المُودع إلى الزبون. ويسلم الزبون صورة من نموذج السداد كمستند ويأخذ توقيعه على النسخة التي سيحتفظ بها المكتب لديه.
05	مكتب البريد	سداد قيمة الحوالة يقوم مكتب البريد بأرشفة نسخة من النموذج ويسجل المعاملة في دفتر الحسابات الخاص به. ينتهي إجراء السداد الذي نفذه مكتب بريد المصدر.
06	مكتب البريد الزبون	إخطار الزبون بالرفض يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بتعذر إتمام السداد ويشرح له السبب. وبناء على السبب، يمكن أن يقرر: - استيفاء نموذج جديد أو استكمال النموذج السابق، وفي هذه الحالة، فإن الإجراء بأكمله يبدأ من جديد (المرحلة 1)؛ أو - وإذا كان السبب غير مقبول، يقوم موظف مكتب البريد بمطالبة مركز النداء الآلي بالاتصال بالمستثمر المعين الشريك من أجل الحصول على سداد المعاملة والرد على الزبون في وقت لاحق، ويتعين على الزبون تحديد العنوان الذي يتلقى عليه الرد؛ أو - التنازل عن المعاملة، وفي هذه الحالة، ينتهي الإجراء مع المرحلة 7.
07	مكتب البريد	قيمة الحوالة لم تُسَدّد



5-2-5 إيقاف الدفع

الإجراءات الخاصة بإصدار طلب الإيقاف ومتابعته

1-5-2-5 المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي

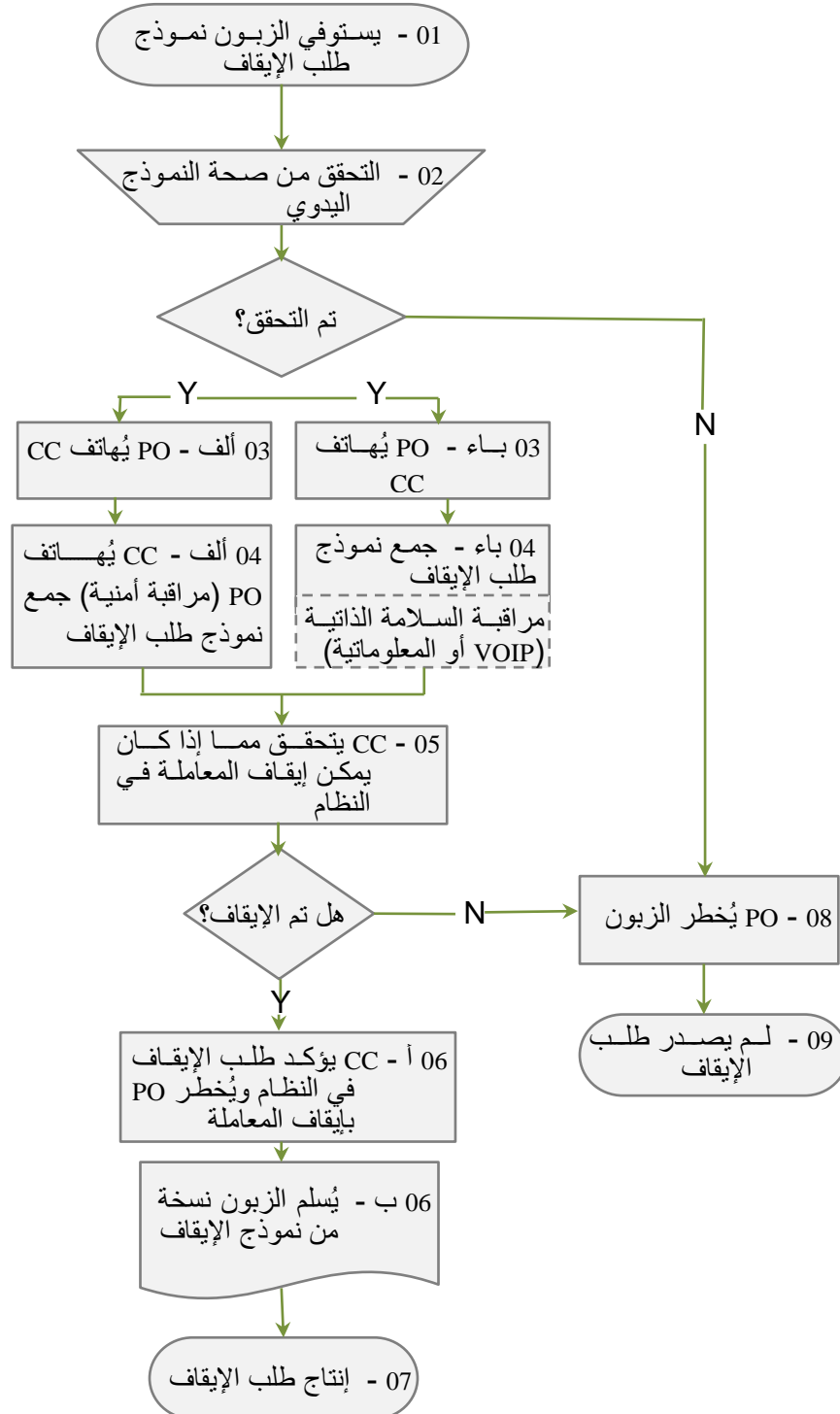
يُشير الرسم البياني إلى الإجراءات الواجب اتباعه حيال طلب الإيقاف في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية).

وفي حالة المعاملة الخاصة بإيقاف الدفع، يُستخدم الهاتف فقط، ومن ثم يتعلق الأمر بنوعين من المكاتب:

- الهاتف التقليدي (غير مأمون) ← المكتب (ألف)؛
- الهاتف عبر الإنترنت (مأمون) ← المكتب (باء).

رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	الجميع	مكتب البريد الزبون	استلام النموذج يقوم الزبون باستيفاء نموذج طلب الإيقاف من نسختين ويبرز هويته ويقدم إيصال الحوالة. يتسلم الموظف النموذج
02	الجميع	مكتب البريد	المراجعة اليدوية للنموذج يقوم الموظف بمراجعة النموذج، ويتأكد بصفة خاصة من أنه مقروء ومستوفي بصورة صحيحة (يتضمن كافة البيانات الرئيسية).
03	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء الإجراء بالاتصال هاتفياً بمركز النداء الآلي يتصل مكتب البريد هاتفياً بمركز النداء الآلي ويبلغه بطلب الإيقاف. ويستمر الإجراء مع المرحلة 4 ألف.
	باء	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إدخال الإجراء هاتفياً عبر الإنترنت يتصل مكتب البريد بمركز النداء الآلي. ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، يمكن أن يستمر الإجراء مع المرحلة 4 باء.
04	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	اتصال هاتفياً أمني مرة أخرى يعقبه مراجعة للبيانات يتصل مركز النداء الآلي هاتفياً مرة أخرى بمكتب البريد. وهذه المرحلة تُتيح التحقق من أن مكتب البريد طلب فعلاً هذا الإجراء. وعقب المحادثة الهاتفية، تتم مراجعة البيانات. ويقوم مركز النداء الآلي بتجميع كافة البيانات اللازمة عبر الهاتف لتحديد موقع الحوالة موضوع الإيقاف ويستمر الإجراء مع المرحلة 5.
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة البيانات (انظر الملحوظة) يقوم مركز النداء الآلي بتجميع كافة البيانات اللازمة عبر الهاتف لتحديد موقع الحوالة موضوع الإيقاف ويستمر الإجراء مع المرحلة 5.
05	الجميع	مركز النداء الآلي	مراجعة طلب الإيقاف في النظام يتحقق مركز النداء الآلي مما إذا كانت البيانات المرسلّة يمكن أن تبرر طلب الإيقاف من خلال الربط بالنظام. وإذا كانت البيانات صحيحة وأن الحوالة يمكن إيقافها، انظر المرحلة 6؛ وإلا، انظر المرحلة 8.
06	الجميع	مكتب البريد مركز النداء الآلي الزبون	تأكيد إرسال طلب الزبون الخاص بإيقاف الدفع يقوم مركز النداء الآلي بتسجيل طلب الإيقاف في النظام ويخطر مكتب البريد. يؤكد مكتب البريد طلب الإيقاف للزبون ويسلمه نسخة من نموذج طلب الإيقاف.
07	الجميع		إنجاز طلب الإيقاف يتم إرسال النموذج إلى مركز النداء الآلي أو إلى مركز خدمات الدفع للمراجعة.

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
08	الجميع	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض - يقوم مكتب البريد بإبلاغ الزبون بتعذر إصدار طلب الإيقاف ويشرح له السبب: (أن يكون قد تم دفع الحوالة فعلاً، إلخ). - وإذا كان السبب غير مقبول، يمكن أن يطلب مكتب البريد أن يقوم مركز خدمات الدفع بالاتصال بالمستثمر المعين الشريك من أجل إيقاف المعاملة وتزويد الزبون بالإجابة في وقت لاحق، بحيث يُقدم هذا الأخير بيانات بخصوص العنوان الذي توجه إليه الإجابة.
09	الجميع	مركز النداء الآلي	عدم إرسال طلب الإيقاف يقوم مركز النداء الآلي بتدوين محاولة طلب الإيقاف في سجلاته الخاصة.

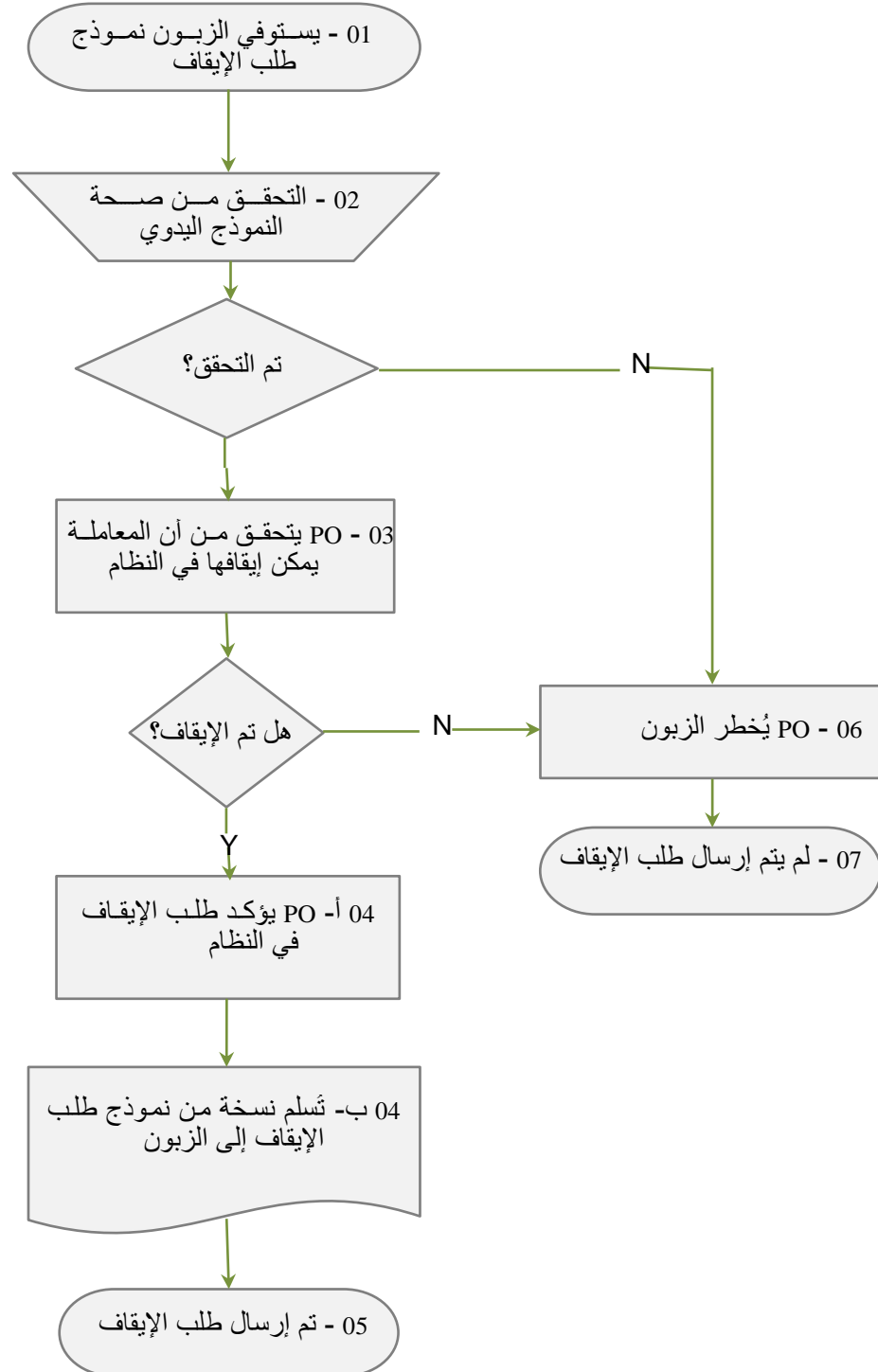
2-5-2-5 المستوى 2 - مكتب البريد المؤتمت

الإجراء الخاص بإصدار طلب الإيقاف في مكتب بريد مؤتمت (أو وكالة بريدية)

يُطبق هذا الإجراء فقط على مكاتب البريد المرخص لها بتقديم هذه الخدمة مباشرة (قرار الإدارة). وإلا، فإنه يتعين تطبيق الإجراء اليدوي الوارد بيانه بالبند 1-5-2-5 (المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي).

رسم بياني

PO - مكتب بريد



## توصيف المهام

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مكتب البريد الزبون	استلام النموذج يقوم الزبون باستيفاء طلب الإيقاف من نسختين ويُبرز هويته ويُقدّم إيصال الحوالة. يتسلم الموظف النموذج.
02	مكتب البريد	المراجعة اليدوية للنموذج يقوم الموظف بمراجعة النموذج، والتأكد بصفة خاصة من أنه مقروء ومستوفي بصورة صحيحة (يتضمن كافة البيانات الرئيسية).
03	مكتب البريد	الإدخال المباشر للمعاملة في النظام يتحقق الموظف مما إذا كانت المعاملة يمكن إيقافها من خلال الربط بالنظام. وإذا كانت البيانات صحيحة وأنه يمكن إيقاف الحوالة، انظر المرحلة 4؛ وإلا، انظر المرحلة 6.
04	مكتب البريد الزبون	تأكيد إرسال طلب إيقاف الدفع الخاص بالزبون يؤكد الموظف إرسال طلب الإيقاف الخاص بالزبون. ويتسلم الزبون نسخة من نموذج طلب الإيقاف ويوقع على النسخة التي يحتفظ بها المكتب.
05	مكتب البريد	إرسال طلب الإيقاف يقوم مكتب البريد بأرشفة نسخة من النموذج ويدون المعاملة في دفتر الحسابات الخاص به. ينتهي الإجراء الخاص بطلب الإيقاف الذي تم تنفيذه من قبل مكتب المصدر.
06	مكتب البريد الزبون	إبلاغ الزبون بالرفض يقوم الموظف بإخطار الزبون بأنه لم يتسن إصدار طلب الإيقاف لأن الحوالة تم دفعها. وإذا كان السبب غير مقبول، يستطيع مكتب البريد أن يطلب من مركز خدمات الدفع الاتصال بالمستثمر المعين الشريك لكي يوقف المعاملة ويُجيب الزبون في وقت لاحق، ويلتزم الزبون بإيضاح العنوان الذي يتم إرسال الإجابة عليه.
07	مكتب البريد	عدم إرسال طلب الإيقاف يدون مكتب البريد محاولة طلب الإيقاف في سجلاته الخاصة.

## 6-2-5 الإغلاق اليومي للشباك

في نهاية اليوم، أو عند إغلاق الشباك، يتعين على الموظف إغلاق موقع عمله من خلال:

- إجراء تسوية لجميع معاملات خدمات الدفع، استناداً إلى الإيصالات الموقع عليها من قبل الزبائن، مع البيانات المدونة في السجل اليومي للشباك، وكذلك فصل الأموال الخاصة بالزبائن (مبالغ الحوالات) عن التعريفات المحصّلة؛
- تسوية تدفقات النقود المسجلة، سواءً كانت مبالغ مدفوعة نقداً، أو من خلال وسائل دفع أخرى مقبولة، مثل حركات الحسابات، المدفوعات بواسطة البطاقات، إلخ.، مع الأرصدة المقابلة (نقداً، حسابات، بطاقات، إلخ.)؛
- إبلاغ المكتب الخلفي بالمعاملات التي تم تنفيذها، والمبالغ المحصّلة أو المدفوعة، وأي صعوبات يتم مواجهتها خلال إغلاق القيود الحسابية.

وفي حالة وجود تناقضات، مثل التسجيل الخاطئ للمبلغ الحالي للمعاملة، يتعيّن تحليل ذلك وتصحيحه، محلياً إن أمكن ذلك.

وبالنسبة لجميع الحالات الأخرى، فإن أي تناقضات لا يمكن تصحيحها محلياً، مثل التباينات بين المبلغ المحصّل وقيمة المعاملة أو التعريفات، يتعيّن إبلاغها مباشرة إلى المكتب الخلفي، الذي يقوم بدوره بالاتصال بالمكتب الوسيط لاتخاذ أي تدابير تصحيحية.

إن التقرير اليومي والسيولة المتبقية، وكذلك مستندات المعاملات والإيصالات، ينبغي تسليمها إلى المكتب الخلفي من أجل إغلاق حساب نهاية اليوم لمكتب البريد.

### 1-6-2-5 المستوى 1 - مكتب البريد اليومي

في مكاتب البريد البريدية، يتم تسجيل كل معاملة على جُذاذة العمليات (التي تُفرق بين أموال الزبائن وقيمة أسعار الخدمات المحصّلة)، وهذه الجُذاذة تُستخدم في التوافق بين النشاط وتدفقات النقود، مثلما سبق بيان ذلك.

ويتعيّن إرفاق جميع المستندات والإيصالات الخاصة بالمعاملات البريدية بالتقرير اليومي وتُسَلّم إلى المكتب الخلفي.

### 2-6-2-5 المستوى 2 - مكتب البريد المؤتمت

في مكاتب البريد المؤتمتة، يتعيّن على الموظف، كما سبق بيان ذلك، مراجعة كل عملية تمت في سجله اليومي لبرمجيته الخاصة بالمكتب الخلفي.

ويعد أن يتم مراجعة النشاط اليومي للشباك، يؤكد الموظف في النظام التقرير اليومي لكي يتم اعتماده من قبل المكتب الخلفي، ويزوّد المكتب الخلفي بجميع المستندات والإيصالات الخاصة بمعاملات الدفع البريدية التي تمت.

### 3-5 إجراءات المكتب الخلفي

يتولى المكتب الخلفي إدارة جميع الأنشطة الخاصة بمكتب البريد والتي لا ترتبط مباشرة بالزبائن، مثل التصالح اليومي، إرسال تقارير المعاملات والأنشطة إلى المكتب الوسيط وإدارة محفوظات مكتب البريد. وهو أيضاً أول نقطة اتصال من أجل معالجة طلبات واستعلامات الزبائن أو مركز المدفوعات التابع للمكتب الوسيط.

وقد يكون المكتب الخلفي في نفس مكتب البريد (في حالة مكاتب البريد كاملة الاختصاص التي تتولى إدارة حساباتها بنفسها) أو في مكتب البريد الرئيسي (في حالة مكاتب البريد الفرعية).

### 1-3-5 المحاسبة الخاصة بالأنشطة

في نهاية اليوم، يقوم المكتب الخلفي بتجميع كافة التقارير اليومية من الشباك والتحقق من صحتها.

ويتعيّن على المكتب الخلفي حينئذ:

- إجراء توافق بين جميع معاملات الدفع البريدية والقيودات بالسجل اليومي، من خلال الفصل جيداً بين القيم الخاصة بالمعاملات والمبالغ المحصّلة نظير الخدمات المؤداة؛
- إجراء توافق بين تدفقات النقود المسجلة، سواءً تعلق الأمر بمبالغ مدفوعة نقداً أو عبر وسائل الدفع الأخرى المقبولة مثل حركات الحسابات، مدفوعات البطاقات، إلخ، والأرصدة المقابلة مثل الأموال السائلة، الحسابات، البطاقات، إلخ.

وفي حالة وجود تناقضات، مثل التسجيل الخاطئ للمبلغ الحالي للمعاملة، يتعيّن تحليل المبالغ وتصحيحها، وعلى الأخص أخطاء قيد قيمة المعاملات، محلياً إن أمكن ذلك.

وفيما يتعلق بجميع الحالات الأخرى، فإن أي تناقضات لا يمكن تصحيحها محلياً، مثل الاختلافات بين المبلغ المحصّل وقيمة المعاملة أو سعر الخدمة، تُرسل مباشرة إلى المكتب الوسيط لاتخاذ أي تدابير تصحيحية لازمة.

ويتعيّن أرشفة التقرير اليومي للمكتب والمستندات والإيصالات المقابلة. وينبغي أن تتم الأرشفة على المستوى المركزي، مثل المكتب الوسيط أو على مستوى كل مكتب بريد، وفقاً للسياسة التي ينتهجها المستثمر المعيّن في مجال أرشفة المستندات الخاصة بالمعاملات.

### 1-1-3-5 المستوى 1 - مكتب البريد اليومي

في مكاتب البريد اليدوية، فإن تسجيل كل معاملة يتم في السجل المحاسبي اليومي (حيث يتم الفصل بين قيمة المعاملة والمبلغ المحصّل نظير أداء الخدمة). وهذا السجل يُستخدم في إيجاد توافق فيما بين النشاط وتدفقات الأموال، كما تم إيضاح ذلك سلفاً.

ويتم إرسال نسخة من تقرير النشاط اليومي لمكتب البريد إلى المكتب الوسيط مصحوبة بالمستندات الداعمة.

### 2-1-3-5 المستوى 2 - مكتب البريد المؤتمت

في مكاتب البريد المؤتمتة، يُكلّف المسؤول عن المكتب الخلفي، بالقيام في نهاية اليوم بإجراء مراجعة على البرمجية الخاصة به، لكل المعاملات التي تمت، على النحو سالف الذكر، ويؤكد/ يتحقق من صحة البيانات قبل أحالتها إلى المكتب الوسيط وإلى المحاسبة.

وبعد مراجعة الأنشطة اليومية للمكتب الخلفي، يقوم المسؤول بطبع التقرير اليومي لمكتب البريد لأغراض الأرشفة مع جميع المستندات والإيصالات الخاصة بمعاملات الدفع البريدية.

وتُرسل نسخة من تقرير النشاط اليومي لمكتب البريد إلى المكتب الوسيط مصحوبة بالمستندات الداعمة اللازمة.

### 2-3-5 إدارة تدفقات الخزينة

#### 1-2-3-5 إجراءات نهاية اليوم

في نهاية اليوم، يتم إبلاغ مركز المدفوعات بالمكتب الوسيط بوضع السيولة في خزينة مكتب البريد.

وتبعاً للتوجيهات المركزية للمستثمر المعيّن فيما يخص الحد الأقصى من السيولة الواجب الاحتفاظ به في مكتب البريد، يودع المبلغ الزائد من السيولة بالحساب المصرفي لمكتب البريد المفتوح في المصرف الأقرب له أو يُعهد به إلى شركة لنقل الأموال.

ويتم الاحتفاظ بالمبلغ المتبقي في مكتب البريد في خزينة حديدية.

وإذا حدث أن كانت السيولة المتبقية في الخزينة أقل من الحد الأقصى المقرّر، يتعيّن سدّ النقص من تدفقات السيولة الواردة إلى مكتب البريد.



## 2-2-3-5 توقعات المخصّصات النقدية

في نهاية اليوم، يُكَلَّف المكتب الخلفي أيضاً بإبلاغ مركز المدفوعات بالمكتب الوسيط باحتياجات الخزينة. لأداء خدمات الدفع البريدية في اليوم التالي. ويمكن تقدير هذه الاحتياجات على أساس إحصاءات الشهور السابقة. (مثل أيام دفع معاشات التقاعد، إلخ).

## 45 تدريب الموظفين

يتعيّن تدريب كل موظف في مكتب البريد على خدمات الدفع البريدية. وينبغي إبلاغ جميع الموظفين بالإجراءات التشغيلية الخاصة بتلك الخدمات.

ونظراً لأنه يتعذر دوماً حشد جميع موظفي مكتب البريد في مراكز التدريب للمشاركة في دورة تدريبية، فإنه يتعيّن على الأقل مشاركة موظف واحد من كل مكتب بريد في الدورة التدريبية. ويُكَلَّف هذا الموظف بعد ذلك بتدريب زملائه، مستخدماً وسائل التدريب المتاحة لذلك.

ويتعيّن على رئيس مكتب البريد، تبعاً للنشاط والصعوبات التي يتعرض لها موظفوه، أن يقترح عليهم المشاركة في دورة تدريبية حينما يتطلب الأمر ذلك.

وينبغي إعداد خطة تدريبية سنوية لكل هدف، بالتنسيق مع المكتب الوسيط، بُغية تغطية كافة الخدمات المقدّمة للزبائن وجميع الموظفين والمديرين المعنيين ببيع المنتجات والخدمات. وينبغي أن تقتزن هذه الخطة التدريبية بمتابعة وتقييم الدورات التدريبية لكل هدف.

## 5-5 إجراءات الحماية (الطوارئ)

مثلما سبق إيضاح ذلك، يتعيّن إعداد خطة طوارئ وتوثيقها. وفي حالة وجود صعوبة، مثل حدوث عطل كهربائي، أو عطل في النظام المعلوماتي، يتعيّن على مكتب البريد أن يعرف إلى أين يتوجه.

وعندما يواجه مكتب البريد هذا الموقف، يتعيّن عليه تنفيذ خطة الطوارئ حتى يتم التوصل إلى حل مُرض.

وعندما يواجه مكتب بريد مؤتمت مُشكلة معلوماتية، فإن المعاملات يمكن تنفيذها من خلال مركز النداء الآلي التابع للمكتب الوسيط، مثلما يتم بالنسبة لمكاتب البريد غير المؤتمتة. وهذه العمليات الطارئة يتعيّن إقرارها من قبل الإدارة عندما يتم اعتماد خطة الطوارئ.

## 6-5 الأرشيف (المحفوظات)

يمكن أن تتم أرشفة المعاملات على مستوى مكاتب البريد أو على مستوى المكاتب الوسيطة بالنسبة لجميع مكاتب البريد، وذلك تبعاً للهيكل المحدّد من قبل المنظمة بالنسبة لجميع محفوظاتها.

وهكذا، فإذا ما تقرر ذلك، يتعيّن على المكتب الخلفي بجميع مكاتب البريد من المستوى الأول الاحتفاظ بأرشيف لجميع المعاملات التي تتم بواسطته، وعند الاقتضاء، بواسطة المكاتب الفرعية التابعة له.

وينبغي أن يتم حفظ المحفوظات في ظروف صحية ملائمة وفي بيئة لائقة وأمنة. إن الاحتفاظ بالمحفوظات في ظروف سيئة ويتعذر الوصول إليها تُعتبر بمثابة مضيعة للوقت والجهد، ولا تمثل إضافة أي قيمة للمنظمة.

إن منهجية الأرشفة، والقواعد والإجراءات ينبغي أن تعكس:

- مراعاة الالتزامات التنظيمية، مثل الالتزامات المتعلقة بفترة الاحتفاظ بالمستندات (دورة إدارة المستندات) التي يفرضها المنظمون المعنيون (وزارة المالية، المصرف المركزي، إلخ.)؛
- الممارسات الداخلية الأخرى أو النظم الموضوعية بالنسبة للمنتجات والخدمات الأخرى؛
- بيئة العمل، مثل الظروف المادية، معايير النفاذ والمسؤوليات.

وفضلاً عن ذلك، يتعيّن إبلاغ جميع الموظفين المعنيّين في محيط المنظمة بالإجراءات الخاصة بالأرشفة.

**6- المكتب الوسيط**

في سياق هذا الدليل، يُعدّ المكتب الوسيط الخط الأول الداعم لمكاتب البريد في معالجة وتتبع خدمات الدفع البريدية. كما أنه يُعتبر أيضاً بمثابة نقطة الاتصال بالنسبة للمستثمرين المعيّنين الشركاء فيما يتعلق بالطلبات والاستعلامات.

ويضم المكتب الوسيط:

- مركز للنداء الآلي؛ و
- مركز لخدمات الدفع.

**1-6 تجهيزات المكتب الوسيط**

يُعد تنظيم المكتب الوسيط على جانب من الأهمية، إذ إنه يقوم بمعالجة بيانات تشغيلية ومالية حساسة في إطار مهامه التي يضطلع بها مركز النداء الآلي بالنسبة لمكاتب البريد اليدوية، وعند الاقتضاء، يكون بمثابة أداة نجدة/طوارئ بالنسبة للمكاتب البريدية المؤتمتة، كما أنه يهتم بالتصالح في معاملات مكتب البريد، ومعالجة الطلبات والاستعلامات، وكذلك إدارة وافتتاح ممرات جديدة وتجربتها. ويمكن أيضاً، عند الضرورة، أن يقوم بدور خدمة الدعم التقني لمكاتب البريد وللزبائن من حيث توفير ظروف إضافية ملائمة.

ويُفضل أن يقع المكتب الوسيط في مكتب رئيسي (مقر الخدمات المالية البريدية) على مقربة من الوحدة التشغيلية المكلفة بخدمات الدفع البريدية وأن يكون النفاذ إليه قاصراً فقط على الموظفين المرخص لهم بذلك.

وينبغي، إن أمكن ذلك، أن يكون (مركز النداء الآلي ومركز خدمات الدفع) منفصلين كل منهما عن الآخر، لأن أنشطتهما مختلفة. وفي هذا الصدد، من المهم بصفة خاصة عزل مركز النداء الآلي نظراً لأن أنشطته تُعتبر صاخبة بسبب تبادل المحادثات الهاتفية مع مكاتب البريد (خدمة الدعم التقني) ومع الزبائن.

ومع ذلك، فإنه يتعيّن أداء العمل المشترك بين مُشغلي مراكز النداء الآلي ومُشغلي مراكز خدمات الدفع. ومن ثم، فإن المشغلين ينبغي أن يتواجدوا سوياً في نفس المساحة المفتوحة على صعيد المكتب الوسيط لكي يتسنى لهم التواصل بسهولة.

وينبغي أن تكون المساحات المخصصة لمكتب النداء الآلي وللمركز خدمات الدفع فسيحة بما فيه الكفاية بحيث تستوعب جميع المشغلين (وينبغي، إن أمكن، أن تُتيح إضافة موقع إضافي، إذا تطلب الأمر ذلك) كما أنه يتعيّن تجميع مواقع العمل سوياً من أجل أداء العمل المشترك.

وكل موقع عمل بالمكتب الوسيط ينبغي أن:

- يوفر مساحة كافية بحيث يتمكن المشغل من استيفاء النماذج والاطلاع على المستندات الأخرى؛
- يكون مزوداً بهاتف وحاسوب؛
- يقع على مقربة من فاكس وطابعة؛
- يقع على مقربة من الأرشيف (المحفوظات) لإيداع المستندات الخاصة بالمعاملات؛
- يكون مزوداً بجهاز تكييف هواء أو جهاز تدفئة، في البلدان التي يتطلب فيها الظروف المناخية ذلك.

يجب أن يوفر المكتب الوسيط معلومات شاملة عن خدمات الدفع البريدية التي يقدمها:

- خدمات دفع بريدية (عاجلة، عادية، إلخ.)؛
- التعريفات المقررة لكل خدمة من خدمات الدفع البريدية المقدمة؛
- سعر الصرف المحيّن يومياً، على الأقل، بالنسبة للعملة الأجنبية الرئيسية (الواجب إبلاغها إلى مكاتب البريد عند الاقتضاء)؛
- النماذج؛
- مبيعات خدمات الدفع البريدية والوسائل الترويجية.

ويتعيّن أن يتمتع المكتب الوسيط دوماً بشروط بنيّة تحتية سليمة. ويجب أن يكون نظيفاً ومنظماً كما ينبغي، ويجب أيضاً أن يتم دوماً حفظ المستندات والمواد الترويجية في مكان مُخصّص لهذا الغرض.

وينبغي تزويد كل موقع عمل في المكتب الوسيط بالمعدات اللازمة، مثل الحاسوب والهاتف، وأن يكون فسيحاً بما في الكفاية لكي تتم معالجة المستندات على رقيقة ورقية. ويجب أن تكون آلات الفاكس والطابعات في متناول جميع الموظفين بسهولة.

ويجب أن تكون المحفوظات مُحدّدة مواقعها بوضوح وأن يتم تخزينها بصورة سليمة، في دوايب مغلقة على سبيل المثال.

### 1-1-6 أنشطة خدمة الدعم التقني

بناءً على التوجهات المختارة، يمكن أن يكون مركز النداء الآلي أيضاً بمثابة خدمة دعم تقني بالنسبة لمكاتب البريد و/أو للزبائن.

وبوصفه بمثابة دعم تقني لمكاتب البريد، وخاصة المكاتب المؤتمتة، فإنه يُقدّم دعم للموظفين في حالة طلب بيانات إضافية تتعلق بخدمات الدفع البريدية؛ وفي هذه الحالة، يُعد أيضاً بمثابة مركز تدريب إضافي.

وبوصفه عنصر دعم تقني للزبائن، فإنه يقوم بتزويدهم بالمعلومات الخاصة بالمعاملات أو الخاصة بخدمات الدفع البريدية التي تُقدّمها المؤسسة البريدية بوجه عام.

ولكي يتم تقديم خدمات دعم تقني متميزة، من المهم أن يتم تدريب الموظفين بعناية.

ويتعيّن تخصيص خط هاتف و/أو عنوان إلكتروني ويتم إبلاغ جميع الموظفين ومكاتب البريد بذلك.

### 2-6 الإجراءات الخاصة بمراكز النداء الآلي

#### 1-2-6 إجراءات الإصدار

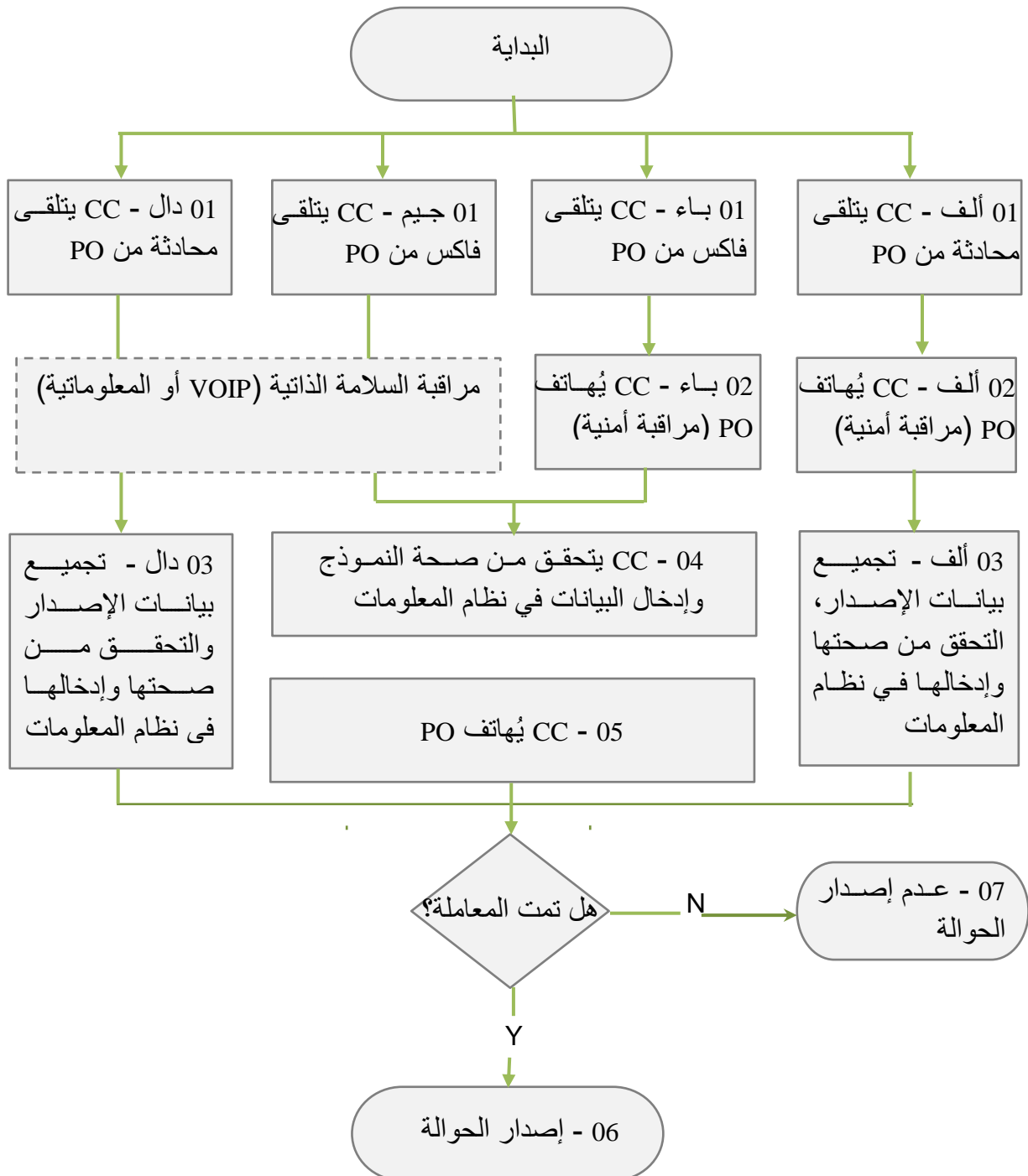
#### 1-1-2-6 المستوى 1 - دعم مكتب البريد اليدوي

الإجراءات الخاصة بإصدار حوالات إلكترونية في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية)

تستطيع مكاتب البريد غير المؤتمتة إصدار حوالات إلكترونية عن طريق مركز النداء الآلي بالمكتب الوسيط.

رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المرحلة	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط عبر الهاتف يتلقى مركز النداء الآلي المحادثة الهاتفية من مكتب البريد ويسجل المحادثة الهاتفية لمكتب البريد لمعاودة الاتصال به (المرحلة 2 ألف) نظراً لأن المحادثة غير مأمونة.
	باء	مركز النداء الآلي	إرسال الطلب من قبل مكتب البريد عبر الفاكس يتلقى مركز النداء الآلي نموذج الإصدار من مكتب البريد عبر الفاكس. ونظراً لأن الإرسال غير مأمون، فلا بد من إجراء محادثة هاتفية (المرحلة 2 باء).
	جيم	مركز النداء الآلي	إرسال الطلب من مكتب البريد بطريق الفاكس عبر الإنترنت يتلقى مركز النداء الآلي نموذج الإصدار من مكتب البريد عبر الفاكس. ونظراً لأن الإرسال مأمون (VOIP)، فليس من الضروري معاودة الاتصال الهاتفي، ويمكن أن ينتقل الإجراء مباشرة إلى المرحلة 4.
	دال	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط بواسطة الهاتف عبر الإنترنت يتلقى مركز النداء الآلي المحادثة من مكتب البريد. ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، يمكن أن ينتقل الإجراء مباشرة إلى المرحلة 3 دال.
02	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	اتصال أمني مرة أخرى تعقبه مراجعة لبيانات الإصدار يتصل مركز النداء الآلي هاتفياً مرة أخرى بمكتب بريد الإصدار، مستخدماً رقم الهاتف المرخص به. والغرض من هذه المرحلة هو التحقق من أن عملية الإصدار قد بدأت بصورة صحيحة وأن المعاملة مطابقة لطلب الزبون. <b>ملحوظة:-</b> إذا لم يكن رقم هاتف مكتب البريد هو الرقم المرخص به، يتطلب الأمر إجراء مراجعة. وهذه المرحلة تليها المرحلة 3 ألف (مراجعة البيانات).
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	اتصال هاتفي أمني مرة أخرى يقوم مركز النداء الآلي مرة أخرى بالاتصال هاتفياً بمكتب بريد الإصدار، مستخدماً رقم الهاتف المرخص به. والغرض من هذه المرحلة هو التحقق من أن الفاكس قد تم إرساله بطريقة صحيحة من مكتب البريد وأن المعاملة مطابقة لطلب الزبون. <b>ملحوظة:-</b> إذا لم يكن رقم هاتف مكتب البريد هو الرقم المخصص لذلك، يتطلب الأمر إجراء مراجعة. الانتقال إلى المرحلة 4.
03	ألف دال	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة بيانات الإصدار والتقاطها في النظام يقوم مشغل مركز النداء الآلي بتجميع كافة البيانات اللازمة لإصدار الحوالة من الموظف عبر الهاتف ويدخلها في النظام في نفس الوقت. يقوم النظام تلقائياً بتنفيذ مراجعة تفصيلية خلال عملية التحقق، والتي قد تؤدي إلى الرفض (عدم وجود القيمة الإلزامية، تجاوز المبلغ الأقصى، إلخ). وإذا ما كان قد تم إدخال المعاملة بصورة صحيحة، يقوم مركز النداء الآلي بإبلاغ مكتب البريد بالرقم الدولي للمعاملة ويستمر الإجراء مع المرحلة 6؛ وإلا، انظر المرحلة 7.

المرحلة	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
04	باء جيم	مركز النداء الآلي	إدخال المعاملة في النظام يقوم مركز النداء الآلي بإدخال المعاملة في النظام استناداً إلى الفاكس الوارد. يقوم النظام تلقائياً بإجراء مراجعة تفصيلية خلال عملية التحقق، والتي قد تؤدي إلى رفض (غياب القيمة الإلزامية، تجاوز الحد الأقصى المقرر، إلخ.).
05	باء جيم	مركز النداء الآلي مكتب البريد	تأكيد أو رفض إصدار المعاملة لمكتب البريد يتصل مُشغّل مركز النداء الآلي هاتفياً بمكتب البريد ليؤكد المعاملة ويزوّده بالرقم الدولي لها إذا تم قبول إدخال المعاملة؛ وفي هذه الحالة، يستمر الإجراء مع المرحلة 6؛ وإلا، انظر المرحلة 7.
06	الجميع	مكتب البريد	إصدار الحوالة يقوم مركز النداء الآلي بتسجيل المعاملة (رقم الحوالة وقيمتها) وكذلك موعد المحادثة الهاتفية (بالنسبة لمكتب البريد ألف ودال) وذلك في جُذاذة النشاط اليومي الخاصة به ويقوم بحفظ الفاكس الوارد إليه (بالنسبة لمكاتب البريد باء وجيم).
07	الجميع	مكتب البريد	عدم إصدار الحوالة يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإبلاغ الموظف بالأسباب التي من أجلها لم يتم قبول المعاملة. ويقوم مركز النداء الآلي بتسجيل المعاملة في جُذاذة النشاط اليومي الخاصة به مع الاحتفاظ بالفاكس الوارد إليه (بالنسبة للمكاتب باء وجيم)، مع ذكر لفظة "ملغاه".

## 2-2-6 إجراءات الدفع

## 1-2-2-6 المستوى 1 - دعم مكتب البريد اليدوي

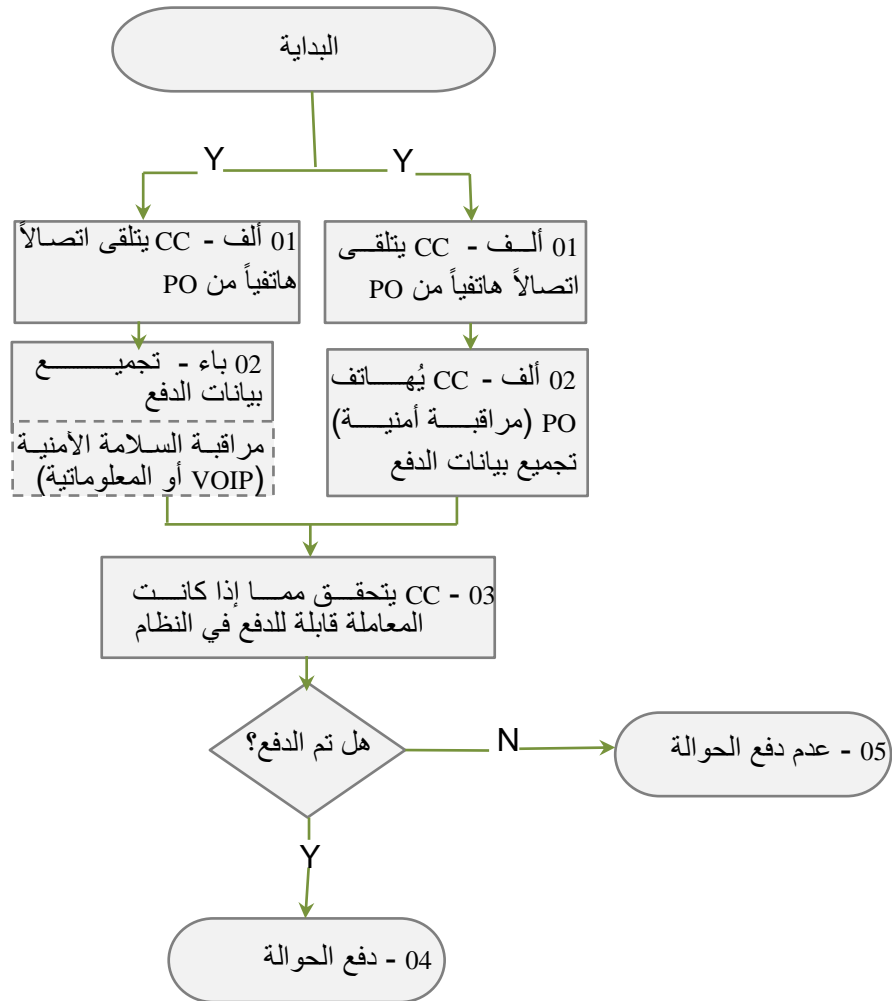
يُشير الرسم البياني التالي إلى الإجراء الواجب اتباعه من أجل دفع حوالة في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية).

في حالة دفع المعاملة، يُستخدم فقط الهاتف، ومن ثم، فإن الأمر يتعلق بنوعين من المكاتب:

- هاتف تقليدي (غير مأمون) ← المكتب (ألف)؛
- هاتف عبر الإنترنت (مأمون) ← المكتب (باء).

## رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المراحل	نوع مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط عبر الهاتف يستقبل مُشغّل مركز النداء الآلي المحادثة الهاتفية من مكتب البريد ويسجل محادثة مكتب البريد لمعاودة الاتصال به (المرحلة 2 ألف) نظراً لأن المحادثة غير مأمونة.
	باء	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط بواسطة الهاتف عبر الإنترنت يستقبل مُشغّل مركز النداء الآلي المحادثة من مكتب البريد. ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، يمكن أن يستمر الإجراء مع المرحلة 2 باء.



المراحل	نوع مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
02	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	اتصال هاتفي أمني مرة أخرى تعقبه عملية مراجعة لبيانات الدفع يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بالاتصال الهاتفي مرة أخرى بمكتب البريد المكلف بالدفع. وهذه المرحلة تُتيح التحقق من أن الدفع قد تم طلبه فعلاً من مكتب البريد. يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة من أجل تحديد موقع الحوالة المطلوب دفعها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة بيانات الدفع يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بتجميع كافة البيانات اللازمة عبر الهاتف من أجل تحديد موقع الحوالة المطلوب دفعها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
03	الجميع	مركز النداء الآلي	مراجعة طلب الدفع في النظام يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بالتحقق في النظام من أن البيانات المرسلّة يمكن أن تُبرر الدفع. وإذا كانت البيانات صحيحة وأن الحوالة قابلة للدفع، يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بتنفيذ دفع المعاملة في النظام، وفي حالة العكس، انظر المرحلة 5.
04	الجميع	مركز النداء الآلي	تنفيذ المعاملة يُسجل مُشغّل مركز النداء الآلي المعاملة (رقم المعاملة، والمبلغ وموعد المحادثة الهاتفية) في جُذادة النشاط اليومي الخاصة بالمركز.
05	الجميع	مركز النداء الآلي مكتب البريد	عدم تنفيذ دفع المعاملة يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإبلاغ الموظف بأسباب عدم قبول المعاملة. يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بتسجيل محاولة الدفع في جُذادة النشاط اليومي الخاصة بالمركز.

## 3-2-6 طلبات البيانات

## 1-3-2-6 المستوى 1 - دعم مكتب البريد اليدوي

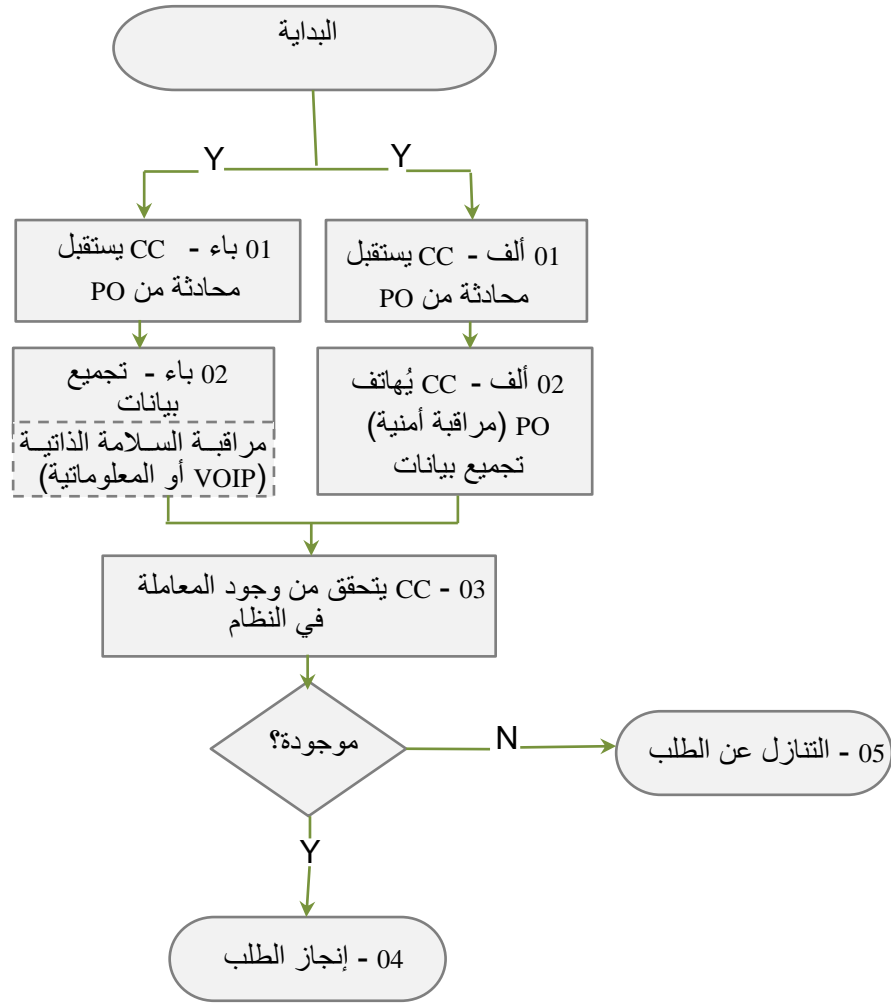
يُشير الرسم البياني التالي إلى الإجراء الواجب اتباعه من أجل طلب بيانات بشأن حوالة في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية).

وفي حالة طلب البيانات، يُستخدم فقط الهاتف، ومن ثم، فإن الأمر يتعلق بنوعين من المكاتب:

- هاتف تقليدي (غير مأمون) ← المكتب (ألف)؛
- هاتف عبر الإنترنت (مأمون) ← المكتب (باء).

## رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط عبر الهاتف يستقبل مُشغّل مركز النداء الآلي المحادثة الهاتفية من مكتب البريد ويُسجل محادثة مكتب البريد لإجراء الاتصال به مرة أخرى (المرحلة 2 ألف) نظراً لأن المحادثة غير مأمونة.
	باء	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط عن طريق الهاتف عبر الإنترنت يستقبل مُشغّل مركز النداء الآلي المحادثة من مكتب البريد. ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، يمكن استمرار الإجراء مع المرحلة 2 باء.

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
02	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	اتصال هاتفي أمني مرة أخرى تعقبه عملية مراجعة للبيانات يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بالاتصال مرة أخرى بمكتب البريد الطالب. وتُتيح هذه المرحلة التحقق من أن الطلب قد بدأ فعلاً من مكتب بريد مُرخص له بذلك. ويقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بتجميع كافة البيانات اللازمة عبر الهاتف من أجل تحديد موقع الحوالة. ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة البيانات يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع الحوالة. ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
03	الجميع	مركز النداء الآلي	مراجعة المعاملة في النظام يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بالتحقق من وجود المعاملة في النظام. وإذا تم العثور على الحوالة، يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإخطار مكتب البريد بوضع الحوالة، وإلا، انظر المرحلة 5.
04	الجميع	مركز النداء الآلي	إنجاز الطلب يُسجّل مُشغّل مركز النداء الآلي الطلب على سبيل الإحاطة (رقم المعاملة وموعد المحادثة) في جُذاذة النشاط اليومي الخاصة بالمركز.
05	الجميع	مركز النداء الآلي مكتب البريد	التنازل عن الطلب يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإبلاغ الموظف بأن المعاملة لم يتسن تحديدها وأسباب ذلك، عند الإقتضاء. يُسجّل مُشغّل مركز النداء الآلي محاولة طلب البيانات في جُذاذة النشاط اليومي الخاصة بالمركز.

## 4-2-6 الاسترداد

## 1-4-2-6 المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي

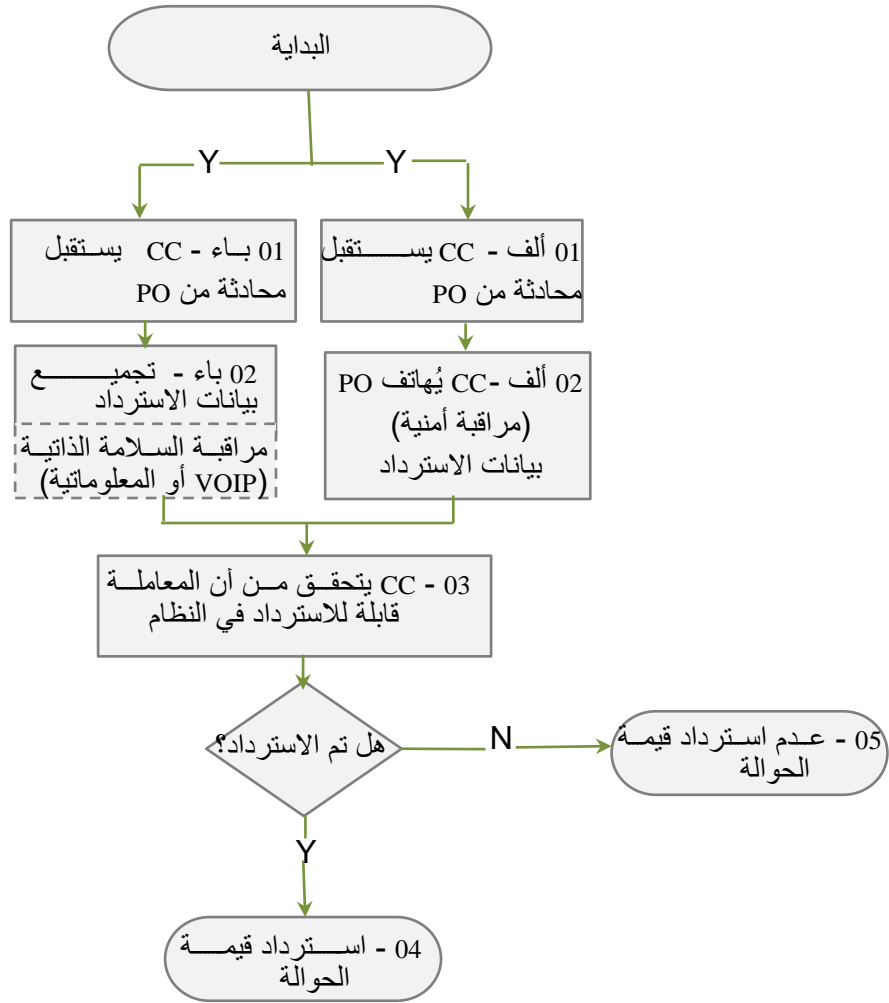
يُشير الرسم البياني التالي إلى الإجراء الواجب اتباعه من أجل استرداد حوالة في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية).

وفي حالة استرداد معاملة، يُستخدم فقط الهاتف، ومن ثم، فإن الأمر يتعلق بنوعين من المكاتب:

- هاتف تقليدي (غير مأمون) ← المكتب (ألف)؛
- هاتف عبر الإنترنت (مأمون) ← المكتب (باء).

## رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط عبر الهاتف يستقبل مُشغّل مركز النداء الآلي المحادثة الهاتفية من مكتب البريد ويُسجّل محادثته الهاتفية لمعاودة الاتصال به (المرحلة 2 ألف) نظراً لأن المحادثة غير مأمونة.
	باء	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط بواسطة الهاتف عبر الإنترنت يستقبل مُشغّل مركز النداء الآلي المحادثة الهاتفية من مكتب البريد. ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، يمكن أن يستمر الإجراء مع المرحلة 2 باء.

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
02	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	اتصال أمني مرة أخرى تعقبه عملية مراجعة لبيانات الاسترداد يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بالاتصال هاتفياً مرة أخرى بمكتب البريد الطالب. وهذه المرحلة تُتيح التحقق من أن الاسترداد قد تم طلبه فعلاً من مكتب البريد. يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع الحوالة لكي يتم استرداد قيمتها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة بيانات الاسترداد يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع الحوالة لكي يتم استرداد قيمتها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
03	الجميع	مركز النداء الآلي	مراجعة طلب الاسترداد في النظام يتحقق مُشغّل مركز النداء الآلي من أن البيانات المرسلّة يمكن أن تُبرّر الاسترداد. وإذا كانت البيانات صحيحة وأنه يمكن استرداد المعاملة، يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بدفع قيمة المعاملة في النظام، وإلا، انظر المرحلة 5.
04	الجميع	مركز النداء الآلي	استرداد قيمة المعاملة يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بتسجيل المعاملة (رقم الحوالة، والمبلغ وموعد المحادثة الهاتفية) في جُذاذة النشاط اليومي الخاصة بالمركز.
05	الجميع	مركز النداء الآلي مكتب البريد	عدم استرداد قيمة الحوالة يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإبلاغ موظف مكتب البريد بأسباب تعذر استرداد قيمة المعاملة. ويُسجّل مركز النداء الآلي محاولة الاسترداد في جُذاذة النشاط اليومي الخاصة بالمركز.

## 5-2-6 إيقاف الدفع

الإجراءات الخاصة بإصدار طلب الإيقاف ومتابعته

## 1-5-2-6 المستوى 1 - مكتب البريد اليدوي

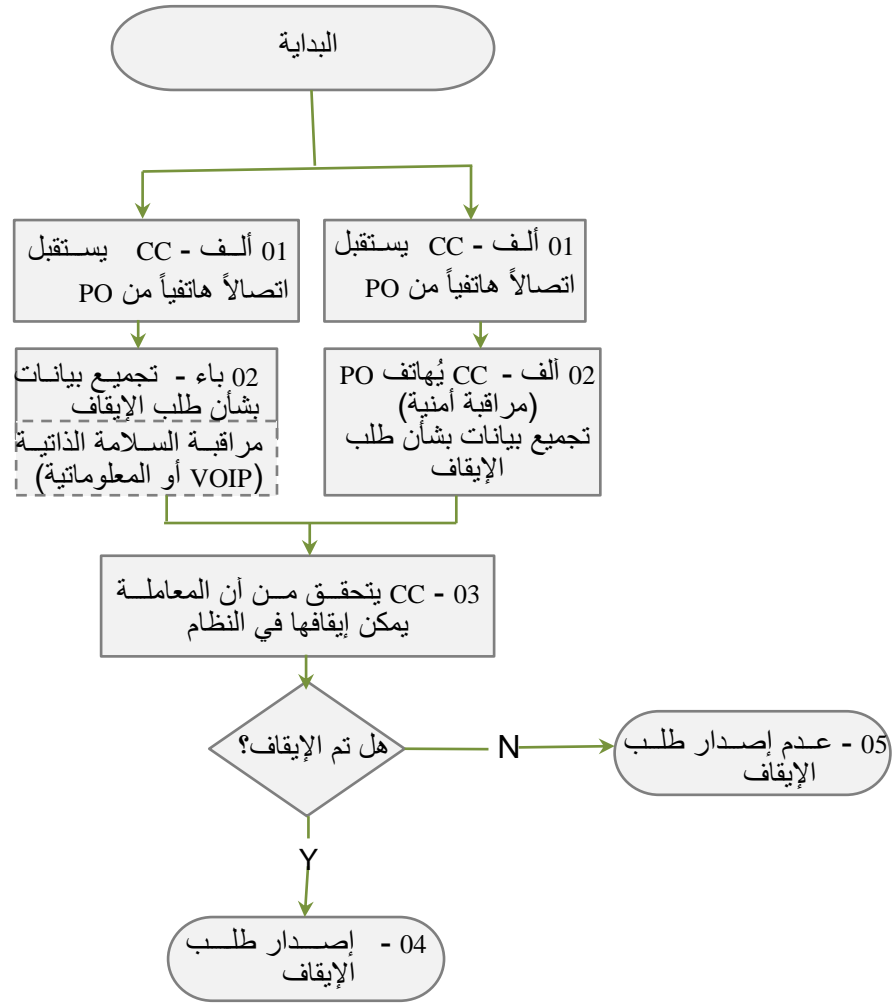
يُشير الرسم البياني التالي إلى الإجراء الواجب اتباعه بشأن طلب إيقاف حوالة في مكتب بريد غير مؤتمت (أو وكالة بريدية).

وفي حالة معاملة إيقاف الدفع، يُستخدم الهاتف فقط، ومن ثم، فإن الأمر يتعلق بنوعين من المكاتب:

- هاتف تقليدي (غير مأمون) ← المكتب (ألف)؛
- هاتف عبر الإنترنت (مأمون) ← المكتب (باء).

## رسم بياني

PO - مكتب بريد  
CC - مركز النداء الآلي



## توصيف المهام

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	ألف	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط عبر الهاتف يستقبل مشغل مركز النداء الآلي المحادثة الهاتفية من مكتب البريد ويُسجل محادثة المكتب لمعاودة الاتصال به (المرحلة 2 ألف) نظراً لأن المحادثة غير مأمونة.
	باء	مكتب البريد مركز النداء الآلي	بدء إجراء الالتقاط بواسطة الهاتف عبر الإنترنت يستقبل مشغل مركز النداء الآلي المحادثة الهاتفية من مكتب البريد. ونظراً لأن المحادثة مأمونة (VOIP)، يُمكن أن يستمر الإجراء مع المرحلة 2 باء.

المراحل	نموذج مكتب البريد	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
02	ألف	مركز النداء الآلي مكتب البريد	محادثة هاتفية أمنية مرة أخرى تعقبها عملية مراجعة لبيانات إيقاف الدفع يتصل مُشغّل مركز النداء الآلي مرة أخرى بمكتب البريد الطالب. وهذه المرحلة تُتيح التحقق من أن مكتب البريد قد طلب فعلاً هذا الإجراء. يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع المعاملة المطلوب إيقافها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
	باء	مركز النداء الآلي مكتب البريد	مراجعة بيانات إيقاف الدفع يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي عبر الهاتف بتجميع كافة البيانات اللازمة لتحديد موقع الحوالة المطلوب إيقافها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 3.
03	الجميع	مركز النداء الآلي	مراجعة طلب الإيقاف في النظام يتحقق مُشغّل مركز النداء الآلي من أن البيانات المرسله يمكن أن تُبرر طلب الإيقاف. وإذا كانت البيانات صحيحة وأنه يمكن إيقاف المعاملة، يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإدخال طلب الإيقاف في النظام، وإلا، انظر المرحلة 5.
04	الجميع	مركز النداء الآلي	إنجاز طلب الإيقاف يُسجّل مُشغّل مركز النداء الآلي المعاملة (رقم المعاملة، والمبلغ وموعد الاتصال) في جُذاذة النشاط اليومي الخاصة بالمركز.
05	الجميع	مركز النداء الآلي مكتب البريد	عدم إرسال طلب الإيقاف يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإبلاغ الموظف بأسباب عدم إيقاف المعاملة. يقوم مركز النداء الآلي بتسجيل محاولة طلب الإيقاف في جُذاذة النشاط اليومي الخاصة بالمركز.

### 6-2-6 الإغلاق اليومي لموقع مُشغّل مركز النداء الآلي

في نهاية اليوم، أو في نهاية نوبة عمله، يقوم مُشغّل مركز النداء الآلي بإغلاق أنشطته اليومية وذلك بإجراء تسويات لجميع عمليات الدفع البريدية استناداً إلى البيانات المسجلة بجُذاذة النشاط اليومي والبيانات المسجلة بالنظام. وفي حالة وجود أية تناقضات، مثل الخطأ في تسجيل مبالغ المعاملات، أو إغفال قيد معاملات، أو تكرارات أو قيد معاملات بصورة خاطئة، يتم تحليل هذه التناقضات وتصحيحها محلياً، إن أمكن ذلك.

وفيما يتعلق بجميع حالات التناقضات الأخرى التي لا يمكن تصحيحها محلياً، يتعيّن إبلاغ الطرف/الأطراف المعنية لإيجاد حل للمسألة بأسرع وقت ممكن.

ويتعيّن أيضاً تسجيل أية تناقضات في سجل المعاملات اليومي الخاص بمركز النداء الآلي.

## 3-6 الإجراءات الخاصة بخدمات ما قبل البيع وما بعد البيع لدى مراكز خدمات الدفع على صعيد المكتب الوسيط

لأغراض هذا الدليل، فإن الإجراءات الخاصة بخدمات ما قبل البيع وما بعد البيع الوارد ذكرها تتعلق بما يرد من استعلامات وطلبات مودعة من قبل الزبائن لدى مكتب بريد أو لدى مستثمر معين شريك وكذلك الاستعلامات والطلبات المودعة من قبل المستثمرين المعيّنين الشركاء والرد عليها.

وهذه الخدمات يتولى إدارتها مركز خدمات الدفع بالمكتب الوسيط.

## الاستعلامات والطلبات

يمكن تلخيص استعلامات وطلبات الزبائن فيما يلي:

- أ) طلبات تتعلق ببيانات إضافية فقط من أجل تحديد وضع عملية تخص خدمات الدفع البريدية؛
- ب) طلبات تتعلق بعمليات استرداد؛
- ج) طلبات تتعلق بإيقاف دفع معاملة تخص خدمات الدفع البريدية تم إصدارها: وهذا النوع من الطلبات قد يتم تقديمه من قبل مرسل الحوالة الذي يتراجع ويطلب إيقاف المعاملة<sup>2</sup>، أو من قبل مكتب البريد أو المكتب الوسيط ذاته (في حالة ملاحظة أي قيد خاطئ بعد التحقق من صحة طلب الإصدار - وفي هذه الحالة، يتعين إبلاغ مكتب الإصدار و/أو الراسل؛
- د) طلبات مقدمة من شركاء.

ومن أجل إرسال طلب بيانات، أو استرداد أو إلغاء إلى مستثمر معين شريك أو تلقى طلب من شريك، يمكن استخدام الوسائل التالية:

- الهاتف، أو الفاكس أو البريد الإلكتروني (من الضروري وجود قوائم بأسماء الأشخاص الواجب الاتصال بهم لهذا الغرض، ويمكن على سبيل المثال الحصول على هذه القوائم من مجموعة البيانات الإلكترونية المتعلقة بخدمات الدفع البريدية الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي أو الرجوع إلى قوائم الاتصال التي يعدها المكتب الوسيط من واقع الاتفاقات المبرمة)؛
- النظام الإلكتروني للاستعلامات الخاصة بالخدمات المالية المقدم من قبل الاتحاد البريدي العالمي. ويوصى بالرجوع إلى الكتيبات المتعلقة بهذا النظام من أجل استيعاب كيفية استخدامه.

## 1-3-6 طلب بيانات إضافية

بالنسبة للإجراءات العادية الخاصة بالرد على طلبات بيانات إضافية مُقدّمة من قبل زبائن تتعلق بمعاملات، انظر الفصلين:

- 3-2-5: طلبات البيانات (الإجراء الخاص بمكتب البريد)؛ و
- 3-2-6: طلبات البيانات.

وإذا كانت الإجابة غير كافية بسبب نقص البيانات في النظام، مثل البيانات المتعلقة بالمستثمر المعين الشريك المكلف بالدفع، أو إذا لم تكن الإجابة الواردة مرضية بالنسبة للزبون، يتعين إرسال طلب بيانات إلى المستثمر المعين الشريك.

<sup>2</sup> باستثناء حالات الاسترداد (حوالات مقابل تأدية القيمة) في هذه الحالة لا يحق للمرسل طلب لاسترداد أو إيقاف الدفع.

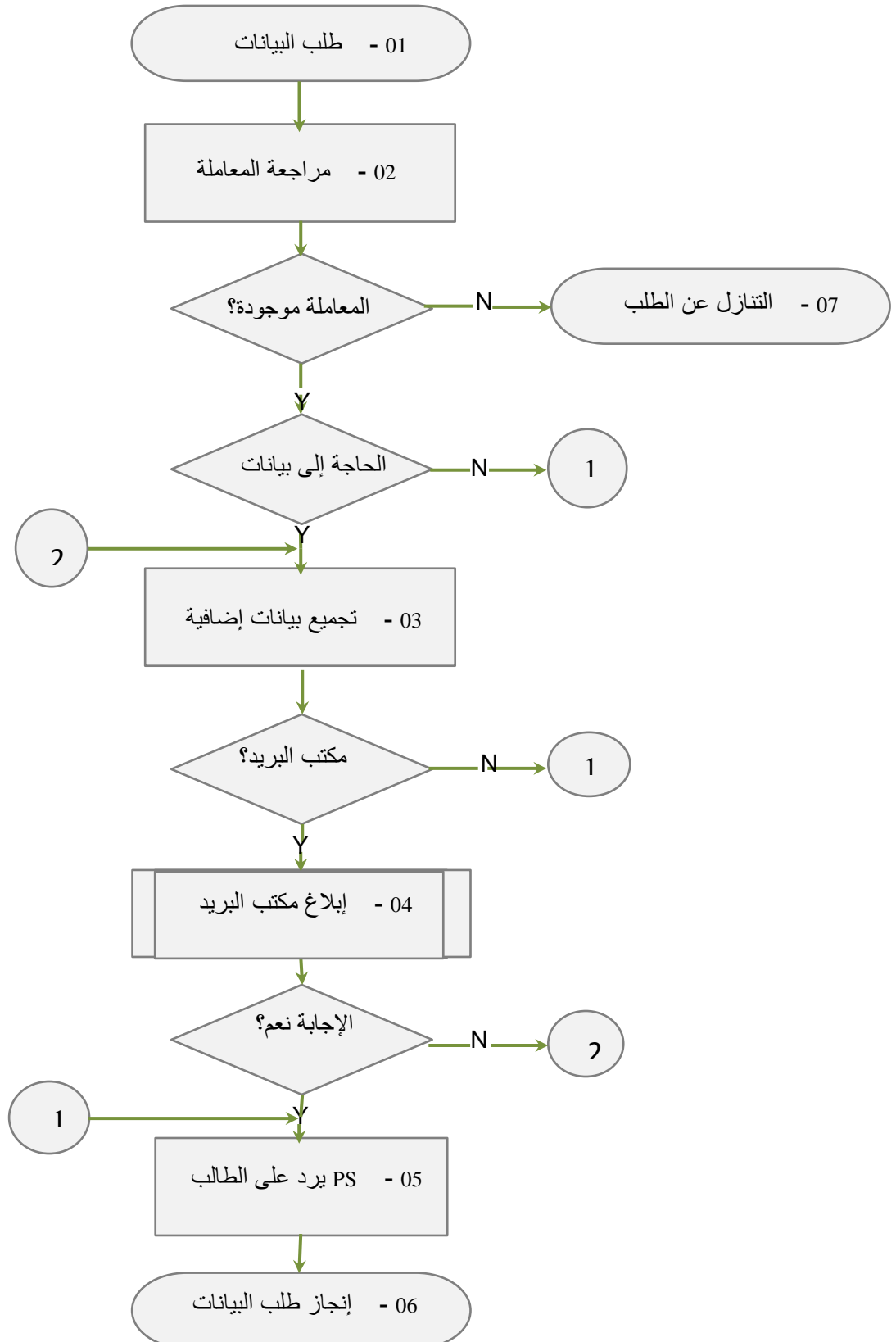


الإجراء الخاص بطلب بيانات إضافية تتعلق بمعاملة لدى مستثمر معين شريك.

رسم بياني

PS - مركز خدمات الدفع

PDO - المستثمر المعين الشريك



## توصيف المهام

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مركز خدمات الدفع	طلب بيانات استلام طلب البيانات.
02	مركز خدمات الدفع	مراجعة المعاملة. إذا كانت المراجعة اليدوية لطلب البيانات غير صحيحة (قصور في البيانات) أو إذا لم يتم العثور على المعاملة في نظام المعلومات، ينبغي أن يستمر الإجراء مع المرحلة 7. إذا أمكن العثور على المعاملة وأن المعلومات كافية للرد على الطلب، يستمر الإجراء مع المرحلة 5؛ وإلا، يتم الانتقال إلى المرحلة 3.
03	مركز خدمات الدفع	طلب بيانات من المستثمر المعين الشريك يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بنسخ البيانات الخاصة بالمعاملة المعنية من واقع النظام وأن يبحث عن الاتصال الصحيح في قائمة المستثمر المعين الشريك وإرسال الطلب إليه. ويمكن العثور على البيانات المتاحة إما في قوائم المستثمرين المعينين الشركاء بمركز خدمات الدفع (التي تُعدّ من واقع الاتفاقات)، أو في مجموعة البيانات الإلكترونية الخاصة بخدمات الدفع البريدية. ويقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإرسال الطلب إما عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق نظام FEIS (النظام الموصى به) إلى المستثمر المعين الشريك من أجل طلب بيانات إضافية. ويجب أن يتضمن الطلب جميع البيانات المتعلقة بالمعاملة المعنية: رقم المعاملة، اسم وعنوان كل من المرسل والمستفيد، والمبلغ ونموذج الاستعلام/ طلب البيانات، وتاريخ الدفع، إلخ.
04	المستثمر المعين الشريك	إجابة المستثمر المعين الشريك يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بوضع طلب البيانات قيد الانتظار ريثما يتلقى الإجابة من المستثمر المعين الشريك. ويلتزم المستثمر المعين الشريك بالرد خلال المهلة المحددة بمقتضى معايير النوعية الخاصة بخدمات الدفع البريدية المعدة من قبل فريق التحويل البريدي. وعلى إثر ورود الإجابة من المستثمر المعين الشريك، يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع: - بإعداد الإجابة التي سترسل إلى الطالب، إذا كانت إجابة المستثمر المعين الشريك مرضية، مع الانتقال إلى المرحلة 5؛ - بطلب بيانات إضافية من المستثمر المعين الشريك (إذا كانت البيانات المقدمة غير مرضية) وذلك من خلال إعادة إرسال طلب البيانات وإيضاح سبب عدم قبول الإجابة (المرحلة 3)؛ - بتذكير المستثمر المعين الشريك بضرورة تقديم إجابة، إذا تم تجاوز المهلة المحددة وذلك من خلال إعادة طلب البيانات إلى المستثمر المعين الشريك (المرحلة 3).
05	مركز خدمات الدفع الطالب	الرد على الطالب يتعيّن الرد على طلب البيانات المقدم من الطالب إما عبر البريد الإلكتروني أو من خلال رسالة بنتيجة التحريات. ويستمر الإجراء مع المرحلة 6.
06	مركز خدمات الدفع	إنجاز طلب البيانات يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بتسجيل المعاملة في جُذاذة النشاط اليومي.
07	مركز خدمات الدفع الطالب	التنازل عن الطلب يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإبلاغ الطالب بأن البيانات المقدمة غير كافية للحصول على البيانات المطلوبة. يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بأرشفة الطلب وتسجيله في جُذاذة النشاط اليومي.

## 2-3-6 طلبات الاسترداد

بالنسبة للإجراءات العادية الخاصة بالرد على طلبات استرداد الحوالات، انظر الفصلين:

- 4-2-5: الاسترداد (إجراء مكتب البريد)؛ و

- 4-2-6: الاسترداد.

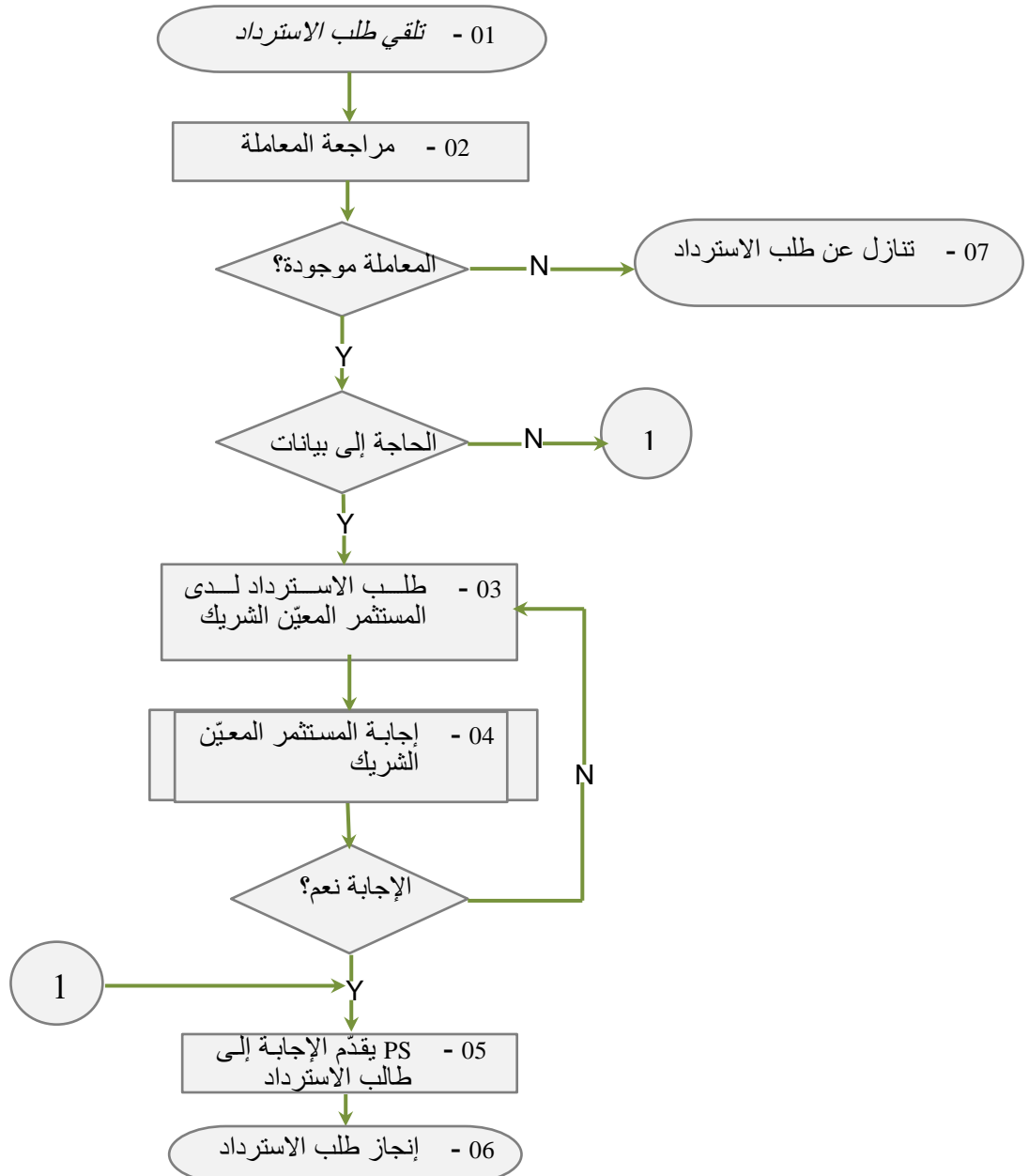
في حالة ما إذا كانت الإجابة المقدّمة غير كافية بسبب قصور البيانات في نظام المعلومات، مثل نقص البيانات من قبل المستثمر المعيّن الشريك المكلف بالدفع، أو إذا كانت الإجابة غير مرضية بالنسبة للزبون، يتعيّن إرسال طلب استرداد إلى المستثمر المعيّن الشريك.

الإجراء الخاص بطلب الاسترداد لدى مستثمر معيّن شريك

رسم بياني

PS - مركز خدمات الدفع

PDO - المستثمر المعيّن الشريك



## توصيف المهام

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مركز خدمات الدفع	تلقي طلب الاسترداد
02	مركز خدمات الدفع	مراجعة المعاملة إذا كانت المراجعة اليدوية لطلب الاسترداد غير صحيحة (نقص البيانات) أو تعذر العثور على المعاملة في نظام المعلومات، يجب أن يستمر الإجراء مع المرحلة 7. وإذا أمكن العثور على المعاملة وإذا كانت البيانات كافية للرد على طلب الاسترداد، يستمر الإجراء مع المرحلة 5؛ وإلا، يتم الانتقال إلى المرحلة التالية (3).
03	مركز خدمات الدفع	الطلب لدى المستثمر المعين الشريك يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بنسخ البيانات الخاصة بالمعاملة المعنية من واقع النظام ويبحث عن الاتصال الصحيح في قائمة الاتصال المتاحة الخاصة بالمستثمر المعين الشريك ويرسل إليه الطلب. وترد البيانات المتاحة إما في قوائم المستثمرين المعيّنين الشركاء الخاصة بمركز خدمات الدفع من واقع الاتفاقات القائمة أو التي تعد من واقع مجموعة البيانات الإلكترونية الخاصة بخدمات الدفع البريدية. يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإرسال الطلب إما عبر البريد الإلكتروني أو عبر نظام FEIS (النظام الموصى به) لطلب بيانات إضافية من المستثمر المعين الشريك. ويجب أن يتضمن الطلب كافة البيانات الخاصة بالمعاملة المعنية، اسم وعنوان كل من المرسل والمستفيد، والمبلغ ونوع الاستعلام/طلب البيانات، وتاريخ الدفع، إلخ.
04	المستثمر المعين الشريك	إجابة المستثمر المعين الشريك يضع مُشغّل مركز خدمات الدفع طلب الاسترداد قيد الانتظار ريثما يتلقى إجابة من المستثمر المعين الشريك. ويتعيّن على المستثمر المعين الشريك الرد خلال الفترة الزمنية المنصوص عليها في معايير نوعية الخدمة المتعلقة بخدمات الدفع البريدية الخاصة بالاتحاد والمعدّة من قبل فريق التحويل البريدي. وبمجرد ورود إجابة من المستثمر المعين الشريك، يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بما يلي: - إعداد إجابة لتسليمها إلى الطالب، وإذا كانت إجابة المستثمر المعين الشريك مرضية، يتم الانتقال إلى المرحلة 5. - يطلب بيانات إضافية من المستثمر المعين الشريك (إذا لم تكن البيانات المقّمة منه مرضية) وذلك بإعادة إرسال طلب البيانات إليه وإبلاغه بسبب عدم قبول الإجابة (المرحلة 3). - يُذكر المستثمر المعين الشريك بضرورة إرسال إجابة إذا تم تجاوز المهلة المحدّدة مع إعادة إرسال طلب البيانات إليه (المرحلة 3).
05	مركز خدمات الدفع الطالب	الرد على طالب الاسترداد يتعيّن إرسال إجابة إلى الطالب من خلال البريد الإلكتروني أو برسالة تتضمن نتيجة التحريات بشأن طلب البيانات. ويستمر الإجراء مع المرحلة 6.

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
06	مركز خدمات الدفع	إنجاز طلب الاسترداد يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بتسجيل المعاملة في جُذاذة النشاط اليومي.
07	مركز خدمات الدفع الطالب	التنازل عن طلب الاسترداد يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإبلاغ الطالب بأن البيانات المقدمة غير كافية من أجل العثور على البيانات المطلوبة. يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بأرشفة الطلب وتسجيله في جُذاذة النشاط اليومي.

## 3-3-6 طلبات إيقاف خدمة دفع بريدية

بالنسبة للإجراءات العادية الخاصة بالاستجابة لطلبات الزبائن المتعلقة بإيقاف الحوالات، يُرجى الرجوع إلى الفصلين:

- 5-2-5: إيقاف الدفع (إجراء مكتب البريد)؛ و
- 5-2-6: إيقاف الدفع.

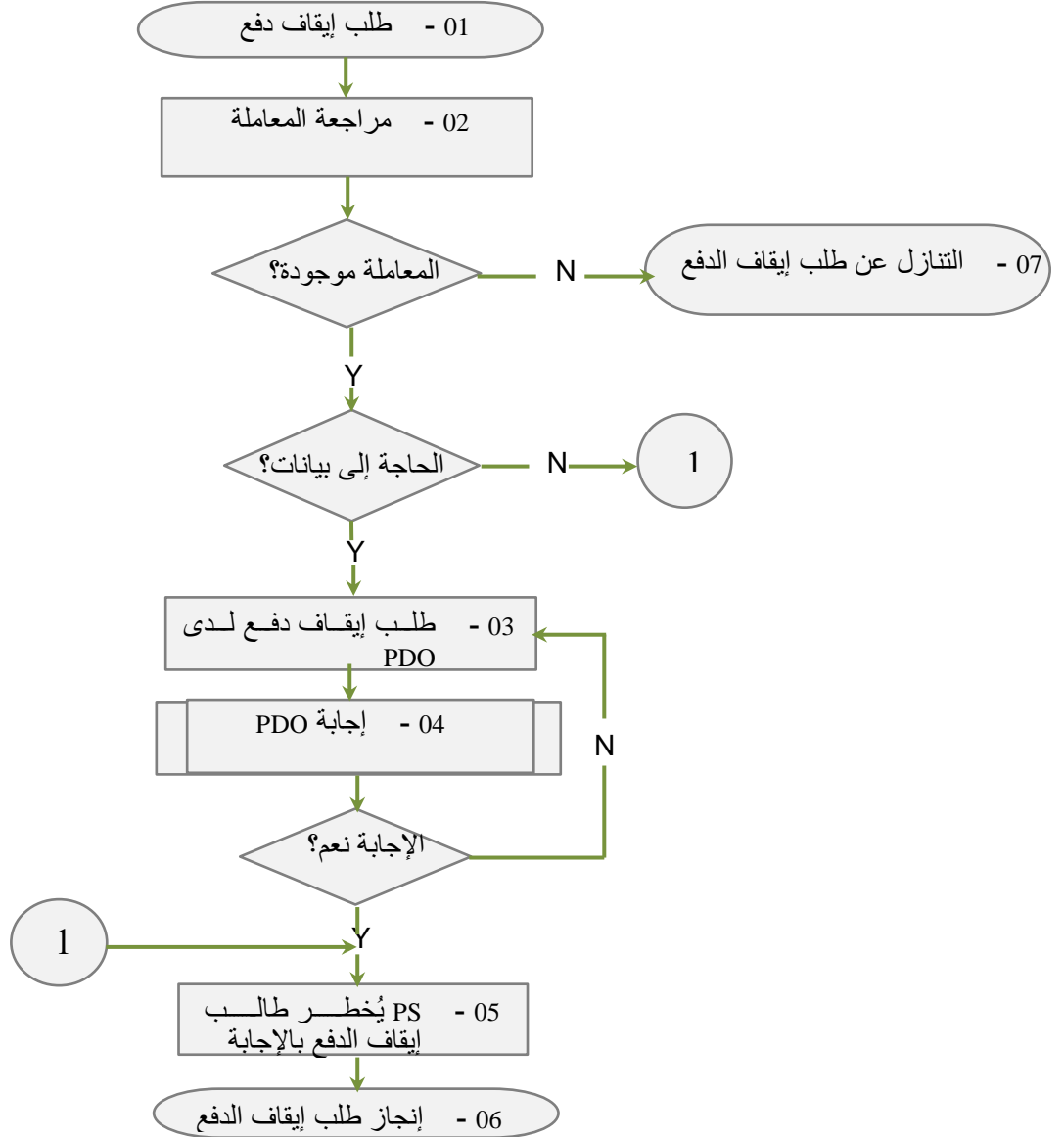
وفي حالة ما إذا كانت الإجابة المقدّمة غير كافية بسبب نقص البيانات في نظام المعلومات مثل البيانات المتعلقة بالمستثمر المعيّن الشريك المكلف بالدفع، أو إذا كانت الإجابة الواردة غير مرضية بالنسبة للزبون، يتعيّن إرسال طلب إيقاف دفع إلى المستثمر المعيّن الشريك.

## الإجراء الخاص بطلب إيقاف دفع لدى المستثمر المعين الشريك

رسم بياني

PS - مركز خدمات الدفع

PDO - المستثمر المعين الشريك



## توصيف المهام

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مركز خدمات الدفع	طلب إيقاف دفع تلقي طلب إيقاف الدفع.
02	مركز خدمات الدفع	مراجعة المعاملة إذا كانت المراجعة اليدوية لنموذج طلب إيقاف الدفع غير صحيحة (نقص بيانات) أو تعذر العثور على المعاملة في نظام المعلومات، ينبغي أن يستمر الإجراء مع المرحلة 7. وإذا أمكن العثور على المعاملة وأن البيانات كافية للاستجابة للطلب، يستمر الإجراء مع المرحلة 5، وإلا، يتم الانتقال إلى المرحلة 3.

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
03	مركز خدمات الدفع	<p>طلب إيقاف دفع لدى مستثمر معيّن شريك</p> <p>يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بنسخ البيانات الخاصة بالمعاملة من نظام المعلومات، ويتحقق من الاتصال الصحيح في قائمة الاتصال المتاحة الخاصة بالمستثمر المعيّن الشريك، ويرسل الطلب إلى هذا الأخير.</p> <p>ويمكن العثور على البيانات المتاحة إما في القوائم الخاصة بالمستثمرين المعيّنين الشركاء بمركز خدمات الدفع (المعدّة من واقع الاتفاقات القائمة) أو في مجموعة البيانات الإلكترونية الخاصة بخدمات الدفع البريدية.</p> <p>يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإرسال الطلب إما عبر البريد الإلكتروني، أو عن طريق نظام FEIS (النظام المُوصى به) لطلب بيانات إضافية من المستثمر المعيّن الشريك.</p> <p>وينبغي أن يتضمن الطلب كافة البيانات الخاصة بالمعاملة: اسم وعنوان المرسل والمستفيد، المبلغ ونوع الاستعلام/ طلب البيانات وتاريخ الدفع، إلخ.</p>
04	المستثمر المعيّن الشريك	<p>يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بوضع طلب إيقاف الدفع قيد الانتظار ريثما يتم ورود إجابة من المستثمر المعيّن الشريك.</p> <p>ويتعيّن على المستثمر المعيّن الشريك أن يُجيب خلال المهلة المحدّدة في معايير نوعية الخدمة المتعلقة بخدمات الدفع البريدية الخاصة بالاتحاد والمعدّة من قبل فريق التحويل البريدي.</p> <p>ولدى ورود إجابة من المستثمر المعيّن الشريك، يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد إجابة تُسلّم إلى الطالب، وإذا كانت إجابة المستثمر المعيّن الشريك مرضية، يتم الانتقال إلى المرحلة 5؛</li> <li>- طلب بيانات إضافية من المستثمر المعيّن الشريك (إذا لم تكن الإجابة المقدّمة مرضية) وذلك بإعادة إرسال طلب البيانات وإيضاح سبب عدم قبول الإجابة (المرحلة 3)؛</li> <li>- تذكير المستثمر المعيّن الشريك بضرورة تقديم إجابة في حالة تجاوز المهلة المحدّدة لذلك، مع إعادة طلب البيانات إليه (المرحلة 3).</li> </ul>
05	مركز خدمات الدفع الطالب	<p>الرد على الطالب</p> <p>يتعيّن إبلاغ الطالب بالإجابة عبر البريد الإلكتروني أو برسالة تتضمن نتيجة التحريات الخاصة بطلب إيقاف الدفع.</p> <p>ويستمر الإجراء مع المرحلة 6.</p>
06	مركز خدمات الدفع	<p>إنجاز طلب إيقاف الدفع</p> <p>يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بتسجيل المعاملة في جُدَاة النشاط اليومي.</p>
07	مركز خدمات الدفع الطالب	<p>التنازل عن طلب إيقاف الدفع</p> <p>يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإبلاغ الزبون بأن البيانات المقدّمة غير كافية من أجل العثور على الطلب.</p> <p>ويقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بأرشفة الطلب وتسجيله في جُدَاة النشاط اليومي.</p>

## 4-3-6 طلبات واردة من شركاء

يمكن أيضاً أن يتلقّى مركز خدمات الدفع طلبات بيانات، واستردادات وإيقاف دفع من مستثمرين معيّنين شركاء.

ويتعيّن معالجة هذه الطلبات بأسرع وقت ممكن، ودون تجاوز المهلة المحدّدة من قبل أجهزة الاتحاد والمنصوص عليها في معايير نوعية الخدمات الخاصة بخدمات الدفع البريدية.

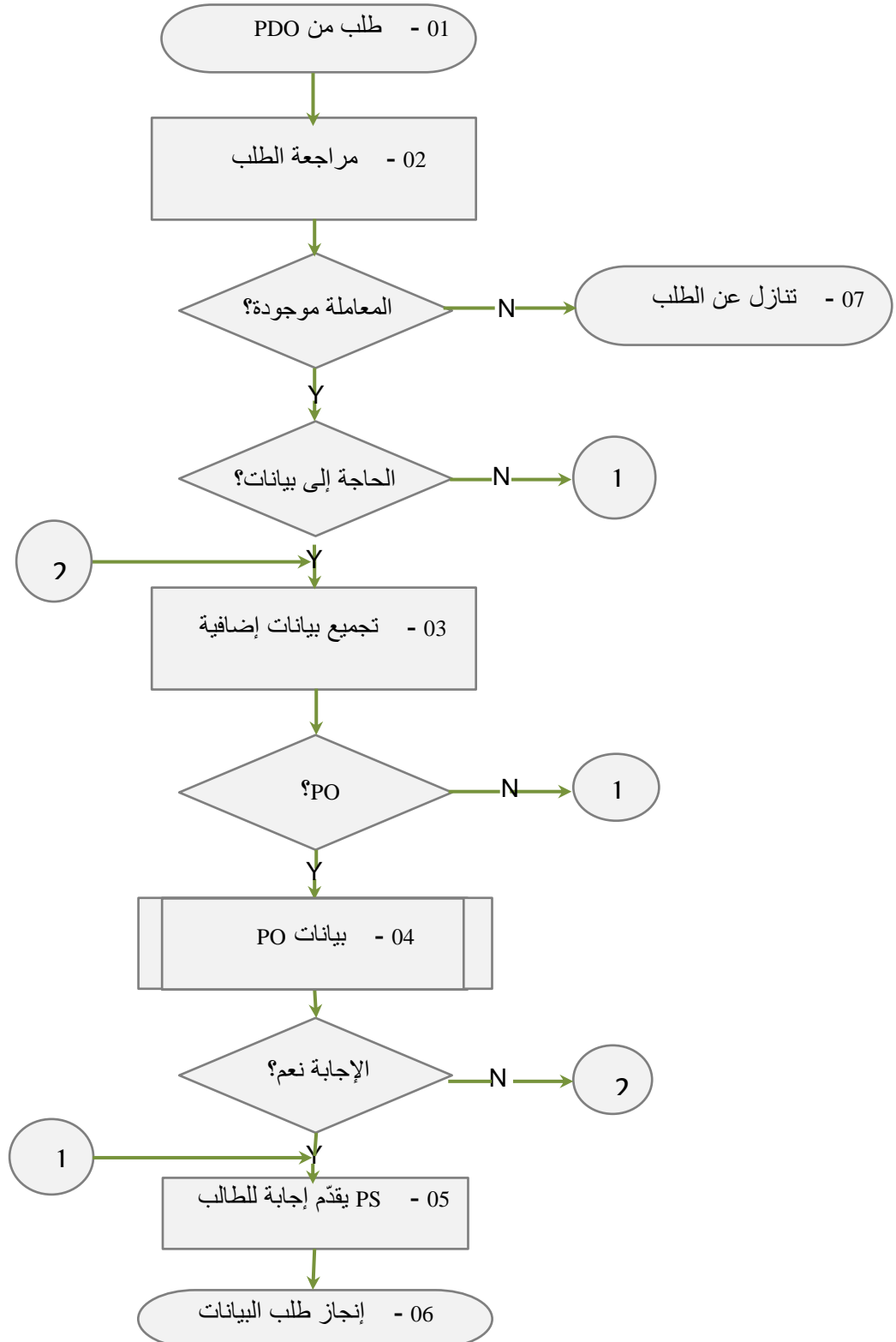
## إجراءات معالجة الطلبات الواردة من قبل مستثمر معيّن شريك

رسم بياني

PO - مكتب البريد

PS - مركز خدمات الدفع

PDO - المستثمر المعيّن الشريك





## توصيف المهام

المراحل	الأطراف الفاعلة	الإجراءات
01	مركز خدمات الدفع	طلب من مستثمر معيّن شريك تلقي طلب صادر من قبل مستثمر معيّن شريك.
02	مركز خدمات الدفع	مراجعة المعاملة يتعيّن على مُشغّل مركز خدمات الدفع القيام بمراجعة الطلب الوارد من المستثمر المعيّن الشريك وتحديد نوع الطلب: طلب بيانات، أو استرداد أو إيقاف دفع. وإذا كانت البيانات غير كافية للاستمرار في معالجة الطلب (نقص بيانات) أو إذا تعذر العثور على المعاملة في نظام المعلومات، يجب أن يستمر الإجراء مع المرحلة 7. وإذا أمكن العثور على المعاملة وإذا كانت البيانات كافية للاستجابة للطلب، يستمر الإجراء مع المرحلة 5؛ وإلا، يتم الانتقال إلى المرحلة 3.
03	مركز خدمات الدفع	تجميع بيانات إضافية يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بنسخ البيانات الخاصة بالمعاملة من نظام المعلومات ويتحقق أين يمكن وجود المعلومات: مكتب البريد أو المحفوظات الخاصة بالمركز. وإذا كانت البيانات المطلوبة على صعيد مكتب البريد، يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بالاتصال بمكتب البريد (المرحلة 4)؛ وإذا كانت في محفوظاته، يقوم بالبحث عنها في أرشيف المكتب الوسيط، وإذا لم تكن هناك أية بيانات إضافية لازمة، ينتقل إلى المرحلة 5.
04	مركز خدمات الدفع مكتب البريد	بيانات مكتب البريد يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بالاتصال بمكتب البريد عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف. ويجب أن يتضمن الطلب جميع البيانات الخاصة بالمعاملة: رقم المعاملة، اسم وعنوان كل من المرسل والمستفيد، المبلغ ونوع الاستعلام/طلب البيانات، وتاريخ الدفع، إلخ. ويتعيّن على مكتب البريد الرد خلال المهلة المحددة (مع عدم تجاوز المهلة المقررة في معايير النوعية الخاصة بخدمات الدفع البريدية المعدة من قبل فريق التحويل البريدي). وبمجرد ورود الإجابة من مكتب البريد، يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بما يلي: - تجهيز إجابة للطالب، وإذا كانت إجابة مكتب البريد مرضية، يتم الانتقال إلى المرحلة 5؛ - الاتصال بمكتب البريد لطلب المزيد من المعلومات (المرحلة 3) إذا كانت البيانات المقدمة غير مرضية؛ - تذكير مكتب البريد بضرورة الرد إذا تم تجاوز المهلة المحددة للرد (المرحلة 3).
05	مركز خدمات الدفع المستثمر المعيّن الشريك	الرد على الطالب من واقع البيانات التي تم العثور عليها بشأن المعاملة، يمكن إبلاغ المستثمر المعيّن الشريك بإجابة نهائية بنفس الوسائل (رسالة، بريد إلكتروني، فاكس، FEIS) التي تم استقبال الطلب الأصلي بها. ويستمر الإجراء مع المرحلة 6.
06	مركز خدمات الدفع	إنجاز الطلب يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بتسجيل المعاملة في جُذاذة النشاط اليومي.
07	مركز خدمات الدفع المستثمر المعيّن الشريك	التنازل عن الطلب يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإبلاغ المستثمر المعيّن الشريك الطالب بأن البيانات المقدمة غير كافية للعثور على المعطيات المطلوبة. ويقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بأرشفة الطلب وتسجيله في جُذاذة النشاط اليومي.

## 46 الإجراءات الخاصة بخدمات المراقبة (التصالح، التسوية)

## 1-4-6 مركز النداء الآلي

## 1-1-4-6 مُشغّل مركز النداء الآلي

في نهاية نوبة عمله أو في نهاية اليوم، يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإجراء تقارب بين تجميع العمليات المدرجة في جُذاة النشاط اليومي بمساعدة جميع مستندات الدعم الواردة من مكاتب البريد أو ببياناته الخاصة (التي تم تجميعها خلال الدعم الهاتفي لدى مكاتب البريد) والتقارير المنتجة من نظام المعلومات الخاص بخدمات الدفع البريدية.

وأية تناقضات يتعيّن حلها فوراً سواءً بوسائل المشغّل الخاصة أو بمساعدة الأطراف الأخرى (مركز خدمات الدفع، مكتب البريد، إلخ). وينبغي توثيق التدابير التصحيحية بدقة حتى يتسنى تتبعها.

وبالنسبة لمراكز النداء الآلي التي تعمل بواسطة نُظم المكتب الخلفي المؤتمت تماماً، فإنّ التصالح يمكن أن يتم تلقائياً؛ وتحتاج الاستثناءات فقط للتحليل والمعالجة كما سبق إيضاح ذلك.

ويتعيّن دمج تقرير نهاية اليوم الخاص بمشغّل مركز خدمات الدفع في تقرير نهاية اليوم الخاص بمركز النداء الآلي، كما يتعيّن إعداد ملخص لجميع المعاملات التي تمت معالجتها وتصنيفها حسب نوع المعاملة (إصدار حوالات، مدفوعات، استردادات، إيقاف دفع، إلخ). وجميع التدابير التصحيحية المتخذة عند الاقتضاء.

## 2-1-4-6 مركز النداء الآلي

يتعيّن إرسال تقرير النشاط الخاص بمركز النداء الآلي الذي يتضمن تفصيلاً لخدمات المعاونة المقدّمة إلى مكاتب البريد اليدوية (وإلى الزبائن، إلخ)، في إطار المعاملات المالية) إلى مركز خدمات الدفع.

يتعيّن أرشفة التقارير (التقرير اليومي لمركز النداء الآلي وتقرير المشغّل) بصورة ملائمة.

## 2-4-6 مركز خدمات الدفع

## 1-2-4-6 المشغّل

في نهاية نوبة عمله أو في نهاية اليوم، يقوم مُشغّل مركز خدمات الدفع بإجراء تقارب بين جميع عملياته المسجلة في جُذاة النشاط اليومي بمساعدة مستندات الدعم الواردة من مكاتب البريد، ومن مركز النداء الآلي، ومن المستثمرين المعيّنين الشركاء، وكذلك البيانات التي تم تجميعها في إطار الدعم الهاتفي لدى مكاتب البريد، والتقارير المنتجة من نظام المعلومات الخاص بخدمات الدفع البريدية.

وفي حالة وجود أية تناقضات، يتعيّن حلّها على الفور، سواءً بوسائل المشغّل الخاصة أو بمساعدة الأطراف الأخرى (مكتب البريد، المستثمر المعيّن الشريك، إلخ). وينبغي توثيق التدابير التصحيحية بدقة لأغراض التتبع.

وبالنسبة لمراكز خدمات الدفع المؤتمتة تماماً والتي تعمل بدعم من نظم المكتب الخلفي، فإنّ عمليات التصالح يمكن أن تتم تلقائياً وتحتاج الاستثناءات فقط إلى تحليل ومعالجة على النحو سالف الذكر.

وينبغي دمج تقرير نهاية اليوم الخاص بالمشغّل في تقرير نهاية اليوم الخاص بمركز خدمات الدفع، كما يتعيّن إعداد ملخص لجميع المعاملات التي تمت معالجتها وتصنيفها حسب نوع المعاملة (استردادات، إيقاف مدفوعات، إلخ). وكذلك أي تدابير تصحيحية يتم اتخاذها.

**2-2-46 التصالح في المعاملات**

مثلما سبق إيضاح ذلك، يُعتبر مركز خدمات الدفع مسؤولاً عن التصالح التشغيلي في جميع المعاملات الخاصة بخدمات الدفع البريدية.

ويتم تنفيذ هذه العملية يومياً بشأن كافة المعاملات التي تمت في اليوم السابق.

ويتضمن التصالح المرحلتين التاليتين:

- تصالح بشأن جميع المعاملات التي تمت بواسطة مكاتب بريد يدوية، من حيث مراجعة تقارير نظم المعلومات مع تقارير نهاية اليوم الخاصة بمكاتب البريد والمستندات الداعمة المقدّمة. وهذه البيانات ينبغي أيضاً مراجعتها بمساعدة تقارير مركز النداء الآلي.
  - تصالح بشأن تقارير نظام المعلومات مع التقارير الواردة من مكاتب البريد المؤتمتة، مكاتب البريد الإلكتروني. وينبغي أن يشمل التصالح أيضاً أنشطة مكاتب البريد المؤتمتة التي تعمل كمكاتب بريد يدوية لفترات زمنية قصيرة.
- وفي حالة وجود أية تناقضات يتعيّن حلها على الفور، إما بوسائل المشغّل الخاصة أو بمساعدة الأطراف الأخرى (مكتب البريد، المستثمر المعيّن الشريك، إلخ.). وينبغي توثيق التدابير التصحيحية بدقة لأغراض التتبع.

ويتعيّن إعداد تقرير نهائي وإرساله إلى خدمات المحاسبة لكي يتم تسجيلها بدقة في النظام المحاسبي للمنظمة.

**3-2-46 الاتفاقات والتجارب مع المستثمرين المعيّنين الشركاء**

كما يُعتبر مركز الدفع مسؤولاً عن الإدارة التشغيلية للاتفاقات المبرمة مع المستثمرين المعيّنين الشركاء وتجربتها.

ويتعيّن على مُشغّل مركز خدمات الدفع أن يُدمج الاتفاقات الجديدة في نظام المعلومات الخاص بخدمات الدفع البريدية وأن يقوم بتحسينها عندما تطرأ أي تغييرات.

ويجب على مُشغّل مركز خدمات الدفع إجراء التجارب اللازمة قبل إنشاء ممرات جديدة (اتفاقات مع المستثمرين المعيّنين الشركاء). وهذه التجارب ينبغي أن يتم دعمها من قبل دائرة المعلوماتية من أجل تجنب أي مشاكل تتعلق بالترتيب أو أية مشاكل معلوماتية أخرى.

وينبغي الاتفاق على فترة تجريبية وعلى خطة مع الطرف الآخر بأسرع وقت ممكن تجنباً لأي تأخير. وينبغي أن تتضمن الخطة اتصالات الدعم (المستثمر المعيّن الشريك، موظفي المعلوماتية، إلخ.).

**5-6 الإجراءات في مجال غسل الأموال وتمويل الإرهاب**

يتعيّن على المكتب الوسيط، بالتنسيق مع وحدة مراقبة الامتثال، أن يضمن أيضاً مراعاة القواعد والإجراءات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بالنسبة لجميع خدمات الدفع البريدية وعلى جميع الأصعدة.

ويتضمن ذلك:

- مراجعة البيانات الخاصة بالمرسل/ المستفيد (الاسم، العنوان، إلخ.) ومستند الهوية؛
- مراجعة البيانات المتصلة بالمعاملة مثل تجاوز المبالغ القصوى اليومية، والأسبوعية والشهرية المرخص بها لكل فرد؛
- التحقق من القوائم الموجودة لأشخاص أو كيانات مشتبه بهم؛

- مراجعة الزيادات غير العادية في حجم المعاملات التي تتم من قبل شخص واحد أو عدة أشخاص؛
- التحقق من أسباب المعاملات المقدّمة من الزبائن (عند الاقتضاء).

ووفقاً للتنظيم الداخلي للمستثمر المعيّن، يتعين على مركز خدمات الدفع بالمكتب الوسيط أن يقوم بإعداد تقرير حول المعاملات التي أنجزت ويرسله إلى أجهزة الوصاية (السلطات الحكومية، المصرف المركزي، إلخ.)، وذلك طبقاً للتشريع الوطني المطبق.

وينبغي توجيه عناية خاصة إلى المعاملات المشبوهة وإرسال تقارير بشأنها إلى السلطات المسؤولة بالمنظمة.

#### 6-6 الإجراءات/الكتيبات التشغيلية

يتعيّن إيضاح جميع إجراءات المكتب الوسيط بعناية وبدقة في الكتيبات التشغيلية التي يجب توزيعها على جميع موظفي المكتب الوسيط.

وينبغي مراجعة إجراءات المكتب الوسيط، على الأقل مرتان في العام، أو في كل مرة يطرأ فيها تعديلات على خدمات الدفع البريدية.

ويمكن أن تُستخدم الإجراءات الموضحة في هذا الدليل كأساس لإعداد إجراءات تفصيلية للمكتب الوسيط.

#### 7-6 تدريب موظفي المكتب الوسيط

ينبغي أن يتم إعداد المواد التدريبية الموجهة إلى موظفي المكتب الوسيط استناداً إلى الإجراءات الموجودة والخاصة بالمكتب الوسيط وخدمات الدفع البريدية المقدّمة.

ويتعيّن تدريب جميع موظفي المكتب الوسيط دون استثناء.

ووفقاً للصعوبات التي يتعرض لها الموظفون خلال أداء الخدمات بواسطة المكتب الوسيط إلى مكاتب البريد، والزبائن والشركاء، ينبغي تقديم تدريب نوعي على الفور.

#### 8-6 إجراءات الحماية (الطوارئ)

يتعيّن إيضاح جميع الإجراءات الخاصة بالمكتب الوسيط بدقة في الكتيبات الإجرائية وتوزيعها على جميع موظفي المكتب المذكور. وينبغي أن تحتوي هذه الكتيبات أيضاً على إجراءات الحماية والطوارئ التي ينبغي مراعاتها في حالة حدوث عطل في النظم و/أو تعذر توافر بعض المواقع.

وينبغي أن يتضمن تخطيط الطوارئ بالتفصيل الإجراءات الواجب اتباعها عندما:

- تنفصل مكاتب البريد المؤتمتة أو الإلكترونية مؤقتاً عن الشبكة، (ويكمن الإجراء الاحتياطي في العمل كمكتب بريد يدوي ويُستدعى الطرف المسؤول لإعادة الوضع إلى طبيعته)؛
- تكون نظم المكتب الوسيط غير مُتاحة مؤقتاً (يتم الاتصال بمن، وكيف يتم إبلاغ الأطراف الأخرى، مكاتب البريد، المستثمرين المعيّنين الشركاء، إلخ.)؛
- يتم إتلاف تجهيزات المكتب الوسيط بسبب إندلاع حريق، أو حدوث فيضانات، إلخ. (يتم إبلاغ من وكيف يتم التصرف إذا لم يتسن إيجاد حل خلال بضع ساعات).

ويمكن استخدام الإجراءات الموضحة بهذا الدليل كأساس لإعداد إجراءات إنقاذ تفصيلية للمكتب الوسيط.

**7- نوعية الخدمة**

إن نوعية الخدمة هي مستوى النوعية التي يستهدف المستثمر المعين تقديمها لزملائه. وينبغي تطبيق نوعية الخدمة من خلال معايير و/أو قواعد محدّدة وبرجماتية (واقعية).

إن معايير نوعية الخدمة الخاصة بخدمات الدفع البريدية الواجب تطبيقها هي التالية:

- إمكانية النفاذ لكل نوع من الخدمة؛
- فعالية الخدمة؛
- تطوير الخدمة؛
- معالجة الاستعلامات في المهلّ المحددة؛
- إرضاء الزبائن؛
- المدة الكليّة للدفع؛
- المهلة الكليّة للإرسال.

ويرد بالبند 4-7 توصيف المعايير سالفة الذكر مع مؤشرات الأداء الرئيسية.

**1-7 الإبلاغ عن الحوادث، المعالجة والمتابعة، تجميع البيانات**

تستند إدارة نوعية الخدمة أساساً على إدارة الحوادث التي تتضمن:

- إجراءات تصحيحية (الرد الفوري على الحوادث)؛
- تدابير تصحيحية ووقائية (ترشيد العمليات).

إن إدارة الحادث يعقبها إعادة إجراء تحليل يستهدف تحديد سبب وقوع الحادث بالرغم من وجود تدابير احتياطية ورقابة.

ويمكن استخدام جدول بنظام Excel كأداة دعم مبدئية (مثال معروض بالملحق 1 - الإبلاغ عن الحوادث).

ويتعيّن تطبيق الإجراءات التالي فيما يخص إدارة الحادث:

- تحديد الحادث؛
- تسجيل الحادث؛
- تحديد مستوى أولوية الحادث؛
- إجراء تحريات مبدئية وتشخيص؛
- الإسناد أو التصعيد؛
- القرار؛
- الإغلاق.

## 2-7 التحسين المستمر

إن التحسين المستمر يُعدّ بمثابة دراسة هيكلية لأفضل أداء في جميع أنشطة المستثمر المعين لتحسين الإجراءات بطريقة مستدامة. ويعتمد التحسين المستمر على قدرة المستثمر المعين على الاستجابة سريعاً وأن يكون استباقياً. ويمكن إيضاح ذلك المفهوم من خلال دورة PDCA (الخطوة، التنفيذ، المراجعة، التعديل):

- الخطّة (مثل خرائطية المخاطر، خارطة الطريق، دراسة السوق)؛
- التنفيذ (مثل العمليات، الإجراءات، الاتصال، العلاقات مع الزبائن)؛
- المراجعة (مثل مؤشرات مراقبة الأنشطة، المراقبة الداخلية)؛
- التعديل (مثل متابعة خارطة الطريق، تنفيذ إجراءات تصحيحية ووقائية).

ويمكن أن يكون الاعتماد على بيانات التقارير الخاصة بالحادث مفيداً.

ويمكن تنفيذ التحسين المستمر بطريقتين واضحتين:

- التحسينات الاستثنائية: وغالباً ما تحدث فجأة وعلى المدى القصير للغاية وتُتيح فرصاً للتطوير مُثيرة للغاية. إنها تأتي عادةً نتاج عمل شخص واحد (أو فريق عمل صغير للغاية)، يقترح مُنتج جديد، أو خدمة أو طريقة عمل أو تقنيائية جديدة لحل مشكلة قديمة؛
- التحسينات التدريجية: وتكون أقل إثارة ويتم تنفيذها من قبل عدد كبير من الأشخاص خلال فترة زمنية طويلة وتتضمن مراحل صغيرة ولكنها تدريجية ودائمة.

## 3-7 المتابعة اليومية لمعايير النوعية والخدمات

يتعيّن أن تكون النوعية موضوع إشراف يومي حتى يتسنى إعداد التدابير اللازمة لتقديم نوعية خدمة تستجيب لمتطلبات الشركاء والزبائن وتنفيذ تلك التدابير.

ويُوصى بتنفيذ نظام نوعية الخدمة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي دعماً للمستثمرين المعيّنين في إعداد لوحات التوجيه اليومية، والأسبوعية والشهرية لكل مكتب ولكل شريك. ومن المهم أن يتم تعيين شخص مسؤول عن تشغيل النظام وكذلك شخص مسؤول عن إدارة صندوق البريد الإلكتروني ذات الصلة.

وثمة لوحة توجيه بمثابة عرض مرئي لأهم البيانات اللازمة لإنجاز هدف أو عدة أهداف. وهذه البيانات يتم دمجها وترتيبها في صفحة واحدة لكي يتسنى رصد البيانات بمجرد إلقاء نظرة واحدة:

- جميع التصورات تظهر على الشاشة، في منظر واحد؛
- إظهار أهم مؤشرات الأداء/التدابير الواجب رصدها؛
- يمكن استخدام التفاعل البيئي، مثل الدقة وتصفية البيانات المختارة؛
- تُعتبر لوحات التوجيه بسيطة من حيث الاستيعاب والاستخدام بحيث يتسنى لجميع الموظفين استخدامها؛
- يتم تحيين البيانات المعروضة تلقائياً دون أي مساعدة من المستخدم (ويختلف تواتر التحيين تبعاً للمنظمة والغرض؛ ويتم تحيين لوحات التوجيه الفعالة مرة واحدة يومياً).

## مثال لنموذج لوحة التوجيه

INDICATEURS DE PERFORMANCE		déc-15	décembre 2015	Evolution 15->14	
Chiffres cumulés sur l'année					
<b>Indicateur 1</b>	<b>Suivi des délais de paiement</b>	<b>p 3&amp;4</b>			
<b>1a : Nombre des mandats payés</b>				20,0%	
	Pourcentage de mandats payés en moins de 2 jours	62,8%	54,6%	8,2pt	
	Pourcentage de mandats payés entre 3 et 4 jours	14,5%	18,1%	-3,6pt	
	Pourcentage de mandats payés à plus de 4 jours	22,7%	27,2%	-4,5pt	
<b>1b : Nombre des mandats émis et payés par les partenaires</b>				9,7%	
	Pourcentage de mandats payés en moins de 2 jours	54,7%	53,2%	1,5pt	
	Pourcentage de mandats payés entre 3 et 4 jours	21,5%	24,8%	-3,3pt	
	Pourcentage de mandats payés à plus de 4 jours	23,9%	22,1%	1,8pt	
<b>Indicateur 2</b>	<b>Taux de service rendu</b>	<b>p 5&amp;6</b>			
<b>2a : Nombre de mandats reçus</b>				17,2%	
	Pourcentage de mandats payés	93,1%	97,0%	-3,9pt	
<b>2b : Nombre de mandats émis</b>				9,4%	
	Pourcentage de mandats payés	95,3%	97,4%	-2,1pt	
<b>Indicateur 3</b>	<b>Taux d'oppositions traitées dans un délai inférieur à 2 jours</b>	<b>p7</b>			
	Nombre de demandes d'oppositions reçues	165	93	77,4%	
	Pourcentage de demandes traitées en moins de 2 jours	96,4%	95,7%	0,7pt	
	Nombre de demandes d'oppositions émises	108	112	-3,6%	
	Pourcentage de demandes traitées en moins de 2 jours	61,1%	53,6%	7,5pt	
<b>INDICATEURS DE QUALITE</b>					
Chiffres cumulés sur l'année					
<b>Indic</b>	<b>Nombre de connexions journalières</b>	<b>p 8</b>	Année 2013	Année 2012	Evolution 13->12
	<b>Nombre total de connexions</b>		66	271	-75,6%
	mois le plus fort	octobre	283		
	mois le plus faible	novembre	66		
<b>Indic</b>	<b>Taux de fichiers en rejet et rejetés</b>	<b>p 9</b>			
	<b>Nombre de fichiers en réception</b>		4 821	5 197	-7,2%
	taux de rejet		0,2%	0,2%	0,0pt
	<b>Nombre de fichiers en émission</b>		2 395	2 346	2,1%
	taux de rejet		1,4%	0,5%	0,9pt

## 4.7 تحليل البيانات المتاحة

في سياق نوعية الخدمة، ينبغي أن يقوم المستثمرون المعيّنون بتحليل بعض مؤشرات الأداء الرئيسية. ويجب أن يكون تقديم مؤشرات الأداء الرئيسية هذه مدعوماً بنظام مراقبة النوعية الخاص بالاتحاد البريدي العالمي.

وينبغي أن يعتمد التحليل أساساً على معايير نوعية الخدمة التالية:

- إمكانية النفاذ تبعاً لنوع الخدمة: عدد نقاط الاتصال البريدية التي تُقدّم نوع الخدمة/العدد الإجمالي لنقاط الاتصال البريدية.
- عندما لا يتم بلوغ الهدف المحدد من قبل أجهزة الاتحاد البريدي العالمي المعنية/ أو إذا تناقصت قيمة المؤشر بصورة منهجية، فإن ذلك ينبغي أن يكون بمثابة إنذار للمستثمر المعين/الحكومة للقيام بمراجعة الشبكة البريدية واستراتيجية تطوير خدمات الدفع البريدية. إن انخفاض مؤشرات الأداء الرئيسية يعني أيضاً عدم كفاية الاستثمارات في مجال المعلوماتية وبيئة الاتصال.
- كفاءة الخدمة: عدد الحوالات المدفوعة في كل بلد مقصد/عدد الحوالات الصادرة من قبل البلدان الشريكة.
- يجدر ملاحظة أن هذه النسب ينبغي حسابها خلال فترة صلاحية أذن الدفع البريدية الإلكترونية، وليس خلال فترة متعاقبة.

- إن القيمة المعاكسة لمؤشر الأداء الرئيسي هذا يمكن أن تثبُط همة المستثمرين المعيّنين الآخرين الذين يرغبون في إرساء/تطوير خدمات دفع بريدية من خلال إيقاع نفس التوجه، ومن ثم، فإنه من المهم استعراض ومراجعة كفاية عمليات الإرسال، وإجراءات الإعادة (مراجعة ما إذا لم تكن هذه الإجراءات صارمة للغاية وأن الطلب المسبق للبيانات الإضافية يمكن تبادله مع المستثمر المعين الشريك) ومرحلة التوزيع (مراجعة وتحسين الإجراءات الخاصة بإبلاغ المستفيدين، بما في ذلك تنفيذ الإخطار عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية قصيرة). ومن ناحية أخرى، فإن النتيجة السلبية لقياس مؤشر الأداء الرئيسي هذا يمكن أن يكون إنعكاساً لتشوهات على صعيد الإرسال مثل التجميع غير الصحيح للبيانات اللازمة، وإرسالها و/أو تنسيقها لأغراض المعالجة الفعالة والتوزيع
- تطوير الخدمة: عدد الحوالات الصادرة خلال شهر (ش) من السنة (س) - عدد الحوالات الصادرة خلال شهر (ش) من السنة (س - 1) // عدد الحوالات الصادرة في شهر (ش) من السنة (س - 1).
- إن الانخفاض أو الركود في قيمة مؤشر الأداء الرئيسي هذا يبيّن الحاجة إلى مراجعة وضع خدمات الدفع البريدية المعنوية (العلاقة بين سرعة الخدمة وموثوقيتها مقارنة بتسعيرها)؛ وكذلك سياسة الاتصال الداخلي والخارجي (التحقق من أن الموظفين لديهم معلومات كافية حول الخدمة، النظر في إجراء استبيان عن طريق زبائن سرّيين؛ والتحقق من أن المعلومات حول خدمات الدفع البريدية متاحة/معروضة بصورة ملائمة في مكاتب البريد وعلى الموقع الشبكي للمستثمرين المعيّنين؛ والنظر في القيام بحملة دعائية، حتى ولو كانت بتكلفة منخفضة، من خلال الدوريات المتخصصة/المطويات/البوابات المتخصصة التي تستهدف الأقليات الوطنية، السائحين، مراكز التجارة الخارجية، إلخ).
- وبالنسبة للتقييم، يتعيّن على المستثمر المعين أن يأخذ في الاعتبار العوامل الخارجية، مثل التغيرات التي تطرأ على السوق بسبب وجود أطراف فاعلة جديدة أو قنوات جديدة، أو تغيرات في تقديم خدمة المنافسين (أسعار جديدة أو ترويج مؤقت، أو خدمة أسرع، أو حملة واسعة النطاق/هجومية)، وكذلك التغيرات المرتبطة بالزبائن (تدفقات جديدة لمهاجرين).
- معالجة الاستعلامات في المهلّ المحدّدة: عدد الاستعلامات التي يتم معالجتها خلال المهلّ المحدّدة من قبل الاتحاد البريدي العالمي/العدد الإجمالي للاستعلامات.
- إذا كانت قيمة هذا المؤشر منخفضة (أدنى من الهدف المحدّد من قبل فريق التحويل البريدي)، فمن المتوقع أن يقوم المستثمر المعين المعني باستعراض ومراجعة إجراءاته فيما يخص الرد على الاستعلامات، سواءً الداخلية (الاتصال فيما بين مكاتب البريد ومركز معالجة الاستعلامات) أو الخارجية، مع المستثمرين المعيّنين الأجانب. إن تأثير أداء قنوات الاتصال المستخدمة يجب مراجعته أيضاً (النظام الإلكتروني المستخدم، مثل نظام FEIS؛ التبادل بواسطة البريد العادي، تخفيض المعالجة على ركيزة ورقية).
- رضاء الزبائن:
- عدد الاستعلامات المرسله/عدد الحوالات الصادرة؛
  - عدد الاستعلامات الواردة/عدد الحوالات الواردة.
- ويُعتبر المعدل المرتفع لمؤشر الأداء الرئيسي هذا انعكاساً لنوعية الخدمة الضعيفة التي يُقدمها المستثمر المعين المعني.
- ويتعيّن على المؤسسة المسؤولة أن تقوم بإجراء التحريات اللازمة وتراجع إجراءاتها الداخلية (المعالجة، الإرسال، مرحلة التوزيع)، وإذا ما كانت حلول المعلوماتية/الربط القائمة فعالة وموثوق بها، كما يتعيّن عليها النظر في إمكانية استبعاد (أو على الأقل تخفيض) المعالجة على ركيزة ورقية. وثمة مجال آخر للتحري وهو التحسين المحتمل للاتصال بالمستفيدين (عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية قصيرة)، بل أيضاً التواصل مع المستثمرين المعيّنين المرسلين. ومن ناحية أخرى، فإن القياس السلبى لمؤشر الأداء الرئيسي هذا يمكن أن يعكس بعض التشوهات على الجانب المرسل، مثل التجميع غير الصحيح للبيانات اللازمة، وإرسالها و/أو تنسيقها من أجل المعالجة الفعالة والتوزيع.



وإذا ما اتجهت مشاكل النوعية إلى الامتداد لفترة طويلة، يتعيّن على المستثمرين المعيّنين المرسلين مراجعة الشروط الخاصة بتقديم الخدمة للزبائن (الإعلان عن مهلّ توزيع أكثر طولاً/مضمونة).

- المهلة الكليّة للدفع: عدد الحوالات المدفوعة خلال المهلة المحدّدة من قبل المستثمر المعيّن في بلد المقصد/عدد الحوالات المرسلّة من قبل المستثمر المعيّن المرسل إلى المستثمر المعيّن في بلد المقصد.

وكما هو الحال بالنسبة لتقييم رضا الزبائن الموضح آنفاً، فإن القيمة المعاكسة لمؤشر الأداء الرئيسي هذا (معدّل منخفض) تعكس النوعية غير الكافية للخدمة التي يُقدّمها المستثمر المعيّن المعني.

ومن أجل تحسين مؤشر الأداء الرئيسي هذا، يُوصى بشدة أن تقوم المؤسسة المسؤولة بإجراء التحريات اللازمة ومراجعة إجراءاتها الداخلية (المعالجة، الإرسال، مرحلة التوزيع)، والتحقق من أن حلول المعلوماتية/الربط القائمة فعالة وموثوق بها، وأن تنظر في إمكانية استبعاد (أو على الأقل تخفيض) المعالجة على ركيّزة ورقية. وثمة مجال آخر تشمله التحريات وهو التحسين المحتمل للاتصال بالمستفيدين (عبر البريد الإلكتروني أو الرسالة النصية القصيرة)، بل أيضاً الاتصال بالمستثمرين المعيّنين المرسلين. ومن ناحية أخرى، فإن القياس السلبي لمؤشر الأداء الرئيسي هذا يمكن أن يمثل انعكاساً لنشوهات على مستوى الإرسال، مثل التجميع غير الصحيح للبيانات اللازمة فيما يخص الإرسال و/أو التنسيق من أجل المعالجة الفعالة والتوزيع.

وإذا ما اتجهت مشاكل النوعية إلى الامتداد لفترة طويلة، يتعيّن على المستثمرين المعيّنين المرسلين مراجعة الشروط الخاصة بتقديم الخدمة للزبائن (الإعلان على مهلّ توزيع أكثر طولاً/مضمونة).

- المهلة الكليّة للإرسال: عدد الحوالات المرسلّة خلال المهلة المحدّدة/العدد الإجمالي للحوالات المرسلّة. وتعكس القيمة المنخفضة عدم ملاءمة نوعية الخدمات المقدّمة من قبل المستثمر المعيّن المعني.

ومن أجل تحسين مؤشر الأداء الرئيسي هذا، يُوصى بشدة أن تقوم مؤسسة الإرسال بإجراء التحريات اللازمة ومراجعة إجراءاتها الداخلية (المعالجة والإرسال)، والتحقق من أن حلول المعلوماتية/الربط القائمة فعالة وموثوق بها.

وثمة توصيف تفصيلي لقياس نوعية الخدمة يرد بمسند الاتحاد البريدي العالمي يتعلق بمعايير نوعية الخدمة المطبقة فيما يخص خدمات الدفع البريدية.

## 5-7 نشر المعلومات في محيط المنظمة

إن الغرض من نشر المعلومات هو الحرص على أن تُتّيح الإجراءات وصول هذه المعلومات إلى المستفيدين المعيّنين فعلياً بصورة تتفق مع احتياجاتهم.

ويجب نشر المعلومات في المهلّ المحدّدة وبكافة الوسائل المتاحة (منشورات ورقية، بريد إلكتروني، بريد داخلي، فاكس، إلخ).

وفي هذا الصدد، يتعيّن أن يشمل نشر المعلومات جميع الأطراف الفاعلة في مجال خدمات الدفع البريدية: الإدارة، الوحدات التشغيلية، التسويق، إلخ، تبعاً لهيكل المؤسسة البريدية وفريق مشروع خدمات الدفع البريدية.

وينبغي أن يتم إعداد تقرير شهري على الأقل حول تطور خدمات الدفع البريدية (يتناول مؤشرات الأداء الرئيسية الوارد ذكرها بالبند 4-7، وكذلك أي مسائل يشوبها قصور في النوعية وما اتخذ من تدابير تصحيحية حيالها والمهلّ المقررة لذلك). كما ينبغي أن يُذكر في هذا التقرير أيضاً أية أنشطة جديدة، مثل الشركاء الجدد، حملات الترويج الجديدة، إلخ.

ويتعيّن على فريق المشروع أن يجتمع بصفة دورية لمناقشة كافة المسائل ذات الصلة بخدمات الدفع البريدية. وفي حالة وجود مشاكل، ينبغي على الفريق أن يكتف من اجتماعاته ريثما يتم إيجاد الحلول لتلك المشاكل.

### 6-7 تبادل أفضل الممارسات

إن أفضل ممارسة هي الطريقة أو التقنية التي عادة ما يتم قبولها باعتبارها أفضل من أية بدائل أخرى لأنها تُسفر عن نتائج هي الأفضل من النتائج المحرزة بواسطة وسائل أخرى أو لأنها أصبحت طريقة معيارية للإنجاز.

فوائد تبادل أفضل الممارسات:

- تكرار النجاحات في محيط المنظمة؛
  - الارتقاء بنوعية الخدمة في مجملها؛
  - تجنب تكرار الجهود أو "إعادة اختراع العجلة"؛
  - تقليل الزمن المخصّص للبدء مرة أخرى في عمل رديء النوعية؛
  - تحقيق وفورات في التكلفة من خلال زيادة الإنتاجية والكفاءة.
- ولكي يتم اعتبارها أفضل ممارسة، فإن أي طريقة أو تقنية ينبغي أن:
- تُبرهن على ظهور نجاحات؛
  - تؤثر في المسائل الهامة (مثل المساهمة في المهمة التي تضطلع بها المنظمة أو في أهدافها)؛
  - تتوفر لها إمكانية التكرار أو التوافق في أوضاع أخرى.

وفيما يلي العوامل التي تُسهم في خلق بيئة داعمة لضمان التنفيذ الناجح لأفضل الممارسات:

- موظفون مختصون - من أجل تيسير تحديد أفضل الممارسات الداخلية وتبادلها؛
- إجراءات وأدوات توافقية - مصمّمة لتبادل المعرفة من خلال التقارير، والمناقشات الإلكترونية والمقابلات وجهاً لوجه؛
- التزام الجميع - بتخصيص الوقت اللازم لتحديد أفضل الممارسات، وتوثيقها وتبادلها.

ونورد فيما يلي المراحل الرئيسية لتحديد أفضل الممارسات وتبادلها:

- تعيين فريق أو منسق للقيام بإعداد الإجراءات الروتينية لتحديد النجاحات المحرزة في محيط المنظمة؛
- تحديد الممارسات التي تم تنفيذها من أجل إحراز هذه النجاحات؛
- توثيق توصيف أفضل الممارسات وإعداد سجل مركزي لذلك؛
- تصميم وتنفيذ خطة استراتيجية تستهدف تبادل المعرفة بشأن أفضل الممارسات مع المستخدمين المحتملين الذين يستطيعون تحقيق أكبر قدر من الاستفادة منها؛
- توفيق وتطبيق أفضل الممارسات في البيئات الجديدة، التي قد تكون مختلفة عن المكان الذي تم تطبيق هذه الممارسات فيه أصلاً.

## 7-7 التدريب في مجال نوعية الخدمة

يتعيّن على المستثمرين المعيّنين تنظيم دورات تدريبية في مجال نوعية الخدمة بصفة دورية. ويمكن تنظيم مهمة لخبير استشاري من قبل الاتحاد البريدي العالمي لهذا الغرض، إذا كان هناك ثمة ما يبرر ذلك.

إن الهدف من التدريب في مجال نوعية الخدمة هو تنمية قدرات المستثمر المعين بحيث يتسنى له:

- إعداد وتنفيذ الإجراءات اللازمة من أجل تقديم نوعية خدمة تُلبي احتياجات الشركاء والزبائن؛
- تنفيذ معايير نوعية الخدمة المطبقة على خدمات الدفع البريدية الإلكترونية؛
- تنفيذ مؤشرات النوعية الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي؛
- تطبيع استخدام نظام مراقبة النوعية؛
- مراقبة نوعية الخدمة؛
- إعداد إجراءات بسيطة؛
- تدريب الموظفين على استخدام نظام مراقبة النوعية؛
- إنشاء جداول توجيه لمتابعة المؤشرات.

**8- المحاسبة والتسويات**

يُمكن أن تتم التسويات بين المستثمرين المعيّنين من خلال اتفاق ثنائي أو من خلال نظام المقاصة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي والمتعلق بخدمات الدفع البريدية UPU's PPS\*Clearing الذي يُعتبر آلية مركزية للمقاصة تُتيح التسويات متعددة الأطراف.

وترد القواعد والإجراءات الخاصة بالتسوية الثنائية (طرائق التسوية، الحسابات العامة والشهرية، حسابات الاتصال) بالتفصيل في الاتفاق الخاص بخدمات الدفع البريدية (المادة 25، "التسوية والمقاصة") وفي نظامه (المادة 2502 "التسوية الثنائية").

إن نظام المقاصة الخاص بخدمات الدفع PPS\*Clearing، هو عبارة عن حل معلوماتي للمقاصة مُتاح لجميع أعضاء الاتحاد البريدي العالمي، تم إطلاقه في عام 2012 من أجل تيسير التسويات بين المستثمرين المعيّنين وتأمينها.

وهذا الحل المؤتمت يُنتج فواتير ثنائية ويقوم بتجميعها، كما يقوم بحساب الأوضاع الصافية لكل مستثمر معيّن. وتتم المدفوعات من قبل المدينين الصافين إلى الدائنين الصافين أسبوعياً عن طريق مؤدي خدمات التسوية في إطار آمن وسري وباستخدام أسعار الصرف اليومية التي توفرها خدمة مشتركة وموثوق بها لسعر الصرف.

ويتضمّن دليل المقاصة الخاص بخدمات الدفع البريدية شرحاً للإجراءات التفصيلية الخاصة بالتسوية المركزية.

وينبغي أن يكون المكتب الوسيط الوارد ذكره في الفصل 6، هو الوحدة المسؤولة لدى المستثمر المعيّن عن أداء التسويات الناجمة عن التبادل الدولي لخدمات الدفع البريدية.

**9- إدارة المخاطر - عمليات المراقبة الداخلية**

يمكن تعريف المخاطرة بأنها "أثر مبدأ الريبة على تحقيق الأهداف"، وغالباً ما توصف بالمقارنة مع الأحداث المحتملة و/أو النتائج. إن المخاطرة غالباً ما يُعبر عنها بأنها بمثابة مزيج بين نتائج حدث (بما في ذلك التغيرات في الظروف) وأرجحية حدوث هذا الحادث.

ويتعين أن تكون الإجراءات الخاصة بإدارة المخاطر جزءاً متكاملًا من الإدارة، وأن يتم إدراجها في الثقافة والممارسات الخاصة بالمنظمة، وتوافقها مع إجراءاتها التشغيلية. وهذه الإجراءات يمكن تصميمها وفقاً لدورة PDCA (الخطء، التنفيذ، المراجعة، التعديل) التي تم تناولها في الفصل 7-2 من هذا الدليل:

- الخطء: تحديد المخاطر وإعداد خرائطية لها؛
- التنفيذ: إعداد وتنفيذ التدابير الرقابية؛
- المراجعة: رصد المخاطر - تجميع بيانات الرصد، أداء عمليات التدقيق؛
- التعديل: إجراء استعراض سنوي للمخاطر، تعديل التدابير الرقابية.

**1-9 المخاطر التشغيلية**

يمكن تعريف المخاطر التشغيلية بأنها مخاطر خسارة مباشرة أو غير مباشرة ناجمة عن:

- إجراءات داخلية غير ملائمة أو غير فعالة: قصور في المدفوعات أو في التسويات، توثيق غير ملائم للغرض، أخطاء في نماذج التقييم/التسعير والإجراءات، جوانب قصور في إدارة المشروعات، الأخطاء في إعداد التقارير الداخلية/الخارجية، المبيعات غير المنسجمة،
  - عوامل إنسانية داخلية غير ملائمة أو غير فعالة: عمليات التزوير، انتهاك قانون العمل، الأنشطة غير المرخص بها، فقدان أو غياب الموظفين الرئيسيين، التدريب غير الملائم، الإشراف غير الكافي؛
  - النظم الداخلية غير الملائمة أو غير الفعالة: جوانب قصور في إعداد وتنفيذ النظم، جوانب خلل في النظم ذاتها، موارد غير ملائمة؛
  - الأحداث الخارجية: الجريمة الخارجية، المخاطر المرتبطة بالاستعانة بمصادر خارجية، الكوارث الطبيعية وغيرها، المخاطر النظامية، المخاطر السياسية، جوانب قصور في المرافق، المناقصة.
- ومن أجل الاستجابة للاحتياجات في مجال إعداد التقارير الخاصة بالمنظمة، يمكن تصنيف الفئات السبع لأحداث المخاطر التشغيلية على النحو التالي:
- عمليات التزوير الداخلية: مثل الإقرارات الخاطئة المقصودة، الاختلاسات من قبل الموظفين، التداول من الداخل على حساب خاص بموظف؛
  - عمليات التزوير الخارجية: مثل الخسائر الناجمة عن إجراءات مُتخذة من قبل الغير تستهدف التزوير، أو تخصيص الأموال أو التحايل على القانون؛
  - ممارسات التعيين والأمن في موقع العمل: مثل طلبات التعويض من جانب العاملين، انتهاك القواعد الخاصة بالموظفين في مجال الصحة والسلامة، الأنشطة النقابية، طلبات التمييز، والمسؤولية العامة؛
  - الزبائن، المنتجات والممارسات التجارية: مثل الجرائم الائتمانية، سوء استخدام البيانات السرية الخاصة بالزبائن، أنشطة التداول غير الصحيح على حساب الشركة، غسل الأموال، وبيع المنتجات غير المرخص بها؛

- التلقيات في الأصول المادية: مثل الإرهاب، التخريب، الزلازل (الهزات الأرضية) والفيضانات؛
- تعطل الأعمال وحوادث خلل في النظام: مثل جوانب الخلل المادية والخلل في البرمجيات، المشاكل المرتبطة بالاتصالات، وانقطاع المياه والكهرباء؛
- التنفيذ، عرض الموجودات وإدارة العمليات: مثل الخسائر الناجمة عن جوانب القصور المرتبطة بمعالجة المعاملات (الأخطاء في قيد البيانات) أو إدارة العمليات (التوثيق القانوني الناقص)، أو تلك الناجمة عن العلاقات مع الأعمال المقابلة (مثل المنازعات).
- ويوصى بشدة أن يقوم المستثمرون المعيّنون بوضع سياسات واتخاذ إجراءات من أجل تحديد وتقييم، ورصد، ومراقبة وتقليل المخاطر التشغيلية. ويتعين على وجه الخصوص تغطية العناصر الرئيسية التالية:
- ملاءمة السياسات والإجراءات؛
- دور الأطر العليا والأطر الإدارية في الإشراف على إطار المخاطر التشغيلية؛
- اسناد مجموعة من الواجبات الواضحة إلى شخص يتولى الإشراف على المخاطر التشغيلية؛
- التحقق الدوري والمراجعة المستقلة (مثلاً من خلال التدقيق الداخلي)؛
- المراقبة وعرض التقارير.
- ويتعين على المستثمرين المعيّنين أيضاً التأكد من أن سياساتهم وإجراءاتهم المتعلقة بالمخاطر التشغيلية تتم مراجعتها بصفة منتظمة من قبل الأطر الإدارية العليا وأنه يتم تعديلها، عند الاقتضاء، تبعاً للتغيرات التي تطرأ على ملف المخاطر وتغيرات السوق الخارجية.

## 2-9 الفصل بين المهام

يُعتبر الفصل بين المهام أحد المفاهيم الرئيسية في عمليات الرقابة الداخلية على أصول المستثمرين المعيّنين. ويستهدف هذا الفصل بين المهام التأكد من أنه ليس لأي فرد أن يتولى الرقابة على عمليتين حساستين متعارضتين أو أكثر.

إن الغرضين الرئيسيين للفصل بين المهام هما:

- ضمان وجود إشراف ومراجعة يتيحان تحديد الأخطاء المحتملة؛
- منع التزوير أو السرقة (وجود شخصين يحتاجان إلى التآمر لأخفاء معاملة).
- وفي إطار سياسة الفصل بين المهام، فإن الوظائف الرئيسية الثلاثة التالية ينبغي الفصل بينها من خلال اسنادها إلى موظفين مختلفين:
- حماية الأصول؛
- سلطة الترخيص باستخدام الأصول؛
- تسجيل الأصول.

وعندما يتعذر على مستثمر معيّن وضع مراقبات وقائية داخلية ملائمة، تتضمن الفصل بين المهام، فإنه يكون من المهم تنفيذ مراقبة تعويضية. فعلى سبيل المثال، يمكن تكثيف المراقبة الدورية من قبل وحدة إشراف أو من قبل الإدارة العليا.

## 3-9 التدقيق الداخلي المستند إلى المخاطر

بالرغم من أن الإدارة مسؤولة عن تحديد وإدارة المخاطر، فإن دور وحدة التدقيق الداخلي يكمن في تقديم الضمان للإدارة العليا بأن إجراءات إدارة المخاطر تعمل بفعالية.

وبافتراض أن كل مستثمر معيّن يعمل في إطار هيكل مختلف، ويستخدم إجراءات مختلفة، ولديه مواقف مختلفة تجاه المخاطر، فإنه يتعيّن أن يتم تعديل عمليات المراجعة الداخلية تبعاً لذلك.

وإذا كان مفهوم التدقيق الداخلي في مجال المخاطر جديداً بالنسبة للمستثمر المعيّن، فإنه يقع على عاتق رئيس وحدة التدقيق الداخلي تسويق المفهوم لدى الإدارة.

وتوجد ثلاث مراحل لتنفيذ واستمرارية عملية التدقيق الداخلي في مجال المخاطر:

- 1- تقييم النضج بشأن المخاطر: تقييم المدى الذي تذهب إليه الإدارة العليا في تحديد، وتقييم، وإدارة ورصد المخاطر. ويُتيح ذلك تحديد موثوقية سجل المخاطر لكي يتم إجراء تخطيط لعملية التدقيق.
- 2- التخطيط للتدقيق الدوري: إعداد فترة للتدقيق النوعي (في معظم الأحيان سنوياً)، وتحديد وترتيب الأولويات في جميع المجالات التي تتطلب الإدارة العليا أن يتم فيها تطبيق الإجراءات الخاصة بإدارة المخاطر، وإدارة المخاطر الرئيسية، وتسجيل تلك المخاطر وعرض تقارير بشأنها.
- 3- مهام التدقيق الهادفة: تنفيذ مهام هادفة لتقييم المخاطر استناداً إلى إطار إدارة المخاطر، بما في ذلك التخفيف من حدة الفرد أو مجموعة المخاطر.

وفيما يخص التدقيق الداخلي في مجال المخاطر، يتعين على وحدة التدقيق الداخلي التوصل إلى النتائج التالية:

- قيام الإدارة بتحديد، وتقييم وإدارة المخاطر؛
- تعتبر تدابير الاستجابة للمخاطر فعالة؛
- أينما توجد مخاطر متبقية تفوق المخاطر المقبولة، يتعيّن اتخاذ إجراءات تكفل علاج الوضع؛
- تقوم الإدارة بمتابعة الإجراءات الخاصة بإدارة المخاطر بُغية التأكد من أنها لا تزال فعالة؛
- يتم تصنيف المخاطر، وتدابير الاستجابة والإجراءات بدقة وعرض تقارير بشأنها.

**10- خطط الطوارئ**

بالنسبة لأي نوعية من خدمات الدفع البريدية الإلكترونية، يتعين إعداد خطط طوارئ، وتوزيعها في محيط المنظمة بغية تخفيض أثر أي حادث مدمر وتجنب توقف الخدمات عن العمل بصرف النظر عن أي وضع قد يحدث.

وبالرغم من أن خطط الطوارئ غالباً ما تكون مقترنة بمجالات المعلوماتية والشبكات، فإنه يتعين أيضاً النظر في الأوضاع الأخرى. إن الخدمات يمكن أن تتوقف لأسباب أخرى غير الأسباب ذات الطبيعة المادية أو المعمارية، مثل الكوارث الطبيعية التي تؤثر على المنظمة بأسرها أو أيضاً المسائل المتصلة بالموارد (القصور في مواد الدعم، عدم توافر الموظفين، إلخ).

وفي هذا الإطار، يتعين توجيه عناية خاصة لإعداد خطة الطوارئ، ونشرها وتحديثها. إن وجود الخطة ومستوى كمالها يمكن أن يصنع فرقاً بين الخدمة الجيدة والخدمة الرديئة من منظور الزبون.

وفضلاً عن ذلك، فإن الإعداد الدقيق لخطة الطوارئ غالباً ما يُساعد على تحديد نقاط الضعف التي يمكن تصحيحها على الفور بتكلفة تنظيمية ضئيلة، وبالتالي، الوقاية من الحوادث المدمرة.

وأخيراً وليس بآخر، فإن خطة الطوارئ يجب أن تأخذ بعين الاعتبار التقارير الخاصة بالحوادث التي يتم إيجاد حلول لها، وبحث الحلول المستخدمة وتوقع إعداد تقرير تفصيلي من أجل التحليل اللاحق لكي يتسنى اتخاذ أية تدابير تصحيحية تستهدف الحيلولة دون وقوع أي حادث مماثل في المستقبل أو التخفيف من أثره.

**1-10 الحوادث المادية**

يتعين إعداد أي خطة طوارئ من أجل أية حادثة تؤثر على عمليات خدمات الدفع البريدية مع صيانة تلك الخطة، باعتبارها تمس كل كيان أو وحدة معنوية وتجيب على الأسئلة ماذا نفعل وبمن نتصل؟

وفيما يخص الحوادث المادية، يتعين إعداد بيانات تفصيلية في حالة:

- الكوارث الطبيعية (العواصف، الفيضانات، إلخ.) التي تؤثر على الأماكن؛
- توقف الخدمات المقدمة من موردين خارجيين (ضعف الإمداد، الاتصالات، إلخ.)؛
- توقف الخدمات التي تُقدمها أو تديرها المنظمة (المعلوماتية، الشبكة، إلخ.).

وبالنسبة لكل من هذه الحوادث، ينبغي تقديم بيانات تفصيلية حول:

- التدابير الفورية الواجب اتخاذها دون إشراك أطراف خارجية؛
- بيانات الأطراف الواجب الاتصال بها.

**2-10 الحوادث التقنيّة**

باعتبارها خدمات دفع بريدية إلكترونية، فهي تعتمد على نظم المعلوماتية التي تدعم تنفيذ المعاملات، ومن ثم، فإن توافر هذه النظم يُعتبر أمراً حاسماً من أجل ضمان أداء خدمة ذات نوعية.

وفي هذا الصدد، فإن نظم الإنتاج ينبغي أن تكون مدعومة بنظام طوارئ في حالة حدوث أي خلل أو توقف. وفي مثل هذه الحالات، يمكن استخدام النظم التجريبية كنظم احتياطية.



ويجب أن تتضمن خطة الطوارئ الخاصة بالمعلوماتية:

- خدمات دعم وصيانة؛
- وسائل وشبكة احتياطية؛
- إجراءات لصيانة النظم والإنذارات؛
- إجراءات تفصيلية لجميع أنواع الحوادث التي يمكن أن تؤثر على إتاحة النظم، مثل الفيضانات، الحريق، إعطالات الشبكة، جوانب القصور في النظام، إلخ؛
- بيانات تفصيلية حول جميع الأشخاص الواجب الاتصال بهم في حالة حدوث أي قصور، وتوزيعها على جميع الموظفين المعنيين.

يُرجى الرجوع إلى كتيب الأمن 4.xx الخاص بالنظام المالي الدولي IFS، من أجل الحصول على أية معلومات رئيسية حول صيانة النظام.

### 3-10 إدارة الحوادث ومعالجتها

ثمة جزء هام في أي خطة طوارئ وهو إدارة الحادثة. إن الحوادث، كما سبق إيضاح ذلك، يمكن أن تختلف من حيث المستوى، والشدة، إلخ. ويتعين إبلاغها بأسرع وقت ممكن إلى الوحدة المعنية لكي يتسنى لها اتخاذ التدابير التصحيحية اللازمة حيالها.

ويتعين على كل منظمة أن تنظر في تصميم وحدة خاصة مسؤولة عن إدارة الطوارئ وخطط الطوارئ.

ومثلما تم إيضاح ذلك آنفاً، فإن خطط الطوارئ لا تنتهي عند إعداد الخطط وتحديد التدابير الواجب اتخاذها حيال وضع معين. بل إن خطط الطوارئ ينبغي أن تتضمن أيضاً التحليل اللاحق لجميع التقارير الواردة الخاصة بالحدث من أجل دراسة الوضع وتحديد أية تدابير تصحيحية يتعين اتخاذها من قبل المنظمة لتجنب وقوع مثل هذه الحوادث في المستقبل، أو على الأقل الحد من أثرها.

