

# التثقيف المالي

للاجئين والنازحين  
والمجتمعات المضيفة  
في لبنان



كتيب المتدرب

وقد حق النشر محفوظة © لمنظمة العمل الدولية 2022م  
الطبعة الأولى باللغة العربية، 2022

تتمتع منشورات مكتب العمل الدولي بحماية حقوق المؤلف بموجب البروتوكول رقم 2 المرفق بالاتفاقية العالمية لحماية حقوق المؤلف، على أنه يجوز نقل مقاطع قصيرة منها دون إذن، شريطة أن يشار حسب الأصول إلى مصدرها، وأي طلب للحصول على إذن بالاستنساخ أو الترجمة يجب أن يوجه إلى مكتب مطبوعات منظمة العمل الدولية (الحقوق والتراخيص)، بمكتب العمل الدولي بجنيف، CH-1211 Geneva 22, Switzerland، أو عبر البريد الإلكتروني: [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org) والمكتب يرحب دائماً بهذه الطلبات.

ويجوز للمكتبات والمؤسسات والمستخدمين الآخرين المسجلين لدى المنظمات التي لها حقوق النسخ أن تنتج نسخاً وفقاً للتراخيص الصادرة لهم لهذا الغرض. ويمكن زيارة [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) للاطلاع على المنظمات التي لها حقوق النسخ في بلدك.

---

**العنوان: التثقيف المالي للاجئين والنازحين والمجتمعات المضيفة في لبنان: كتيب المتدرب - بيروت، ٢٠٢٢**  
**مستوحى من: التثقيف المالي للاجئين والنازحين والمجتمعات المضيفة في أفريقيا - كتيب المتدرب**

ISBN: XXXXXXXXXXXX (print)  
ISBN: XXXXXXXXXXXX (web pdf)

---

لا تنطوي التسميات المستخدمة في منشورات منظمة العمل الدولية، التي تتماشى مع تلك التي تستخدمها الأمم المتحدة، ولا المواد المعروضة فيها، على التعبير عن رأي مكتب العمل الدولي بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو منطقة أو إقليم، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدوده. إن مسؤولية الآراء المعبر عنها في المقالات أو الدراسات أو المساهمات الأخرى التي تحمل توقيعاً، هي مسؤولية مؤلفيها وحدهم، ولا يمثل النشر مصادقة من جانب مكتب العمل الدولي على الآراء الواردة فيها. كما أن الإشارة إلى أسماء الشركات والمنتجات والعمليات التجارية لا تعني مصادقة مكتب العمل الدولي عليها، كذلك إغفال ذكر أي شركات أو منتجات أو عمليات تجارية ليس علامة على عدم إقرارها.

يمكن الحصول على معلومات عن منشورات منظمة العمل الدولية والمنتجات الرقمية من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني على العنوان التالي: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns) وللحصول على مطبوعات مكتب منظمة العمل الدولية الإقليمي للدول العربية، الاتصال على العنوان التالي: منظمة العمل الدولية / المكتب الإقليمي للدول العربية ص.ب. 11-4088، رياض الصلح 1107-2150 بيروت، لبنان شبكة الإنترنت: [www.ilo.org/arabstates](http://www.ilo.org/arabstates)

---

طبع في لبنان

# شكر وتقدير

جرى وضع كتيب المتدرب هذا بتوجيه من Gustavo Perpelitchi، وبدعم من بشار قوتلي وإشراف من قبل يسرى حامد وإيناس بن شيكو، من برنامج التمويل الاجتماعي التابع لمنظمة العمل الدولية. ولقد تم دعم هذا المسعى إلى حد كبير بفضل مدخلات الزملاء في لبنان والعراق من برنامج prospects، وبالأخص ريان قديح وفاديا جرادي.

تم تطوير الرسوم التوضيحية من قبل أحمد أبو بكر، كما تم تصميمها من قبل مريال أبي شاكر.

# قائمة المحتويات

7

## مقدمة

1. المقدمة ..... 7
2. تقديم كتيب المتدرب ..... 8
3. تقديم الشخصيات (الافتراضية) ..... 8
- الشخصية (1) بطاقة هوية نسرين ..... 9
- الشخصية (2) بطاقة هوية ماجد ..... 10
- الشخصية (3) بطاقة هوية كريم ..... 11
- الشخصية (4) بطاقة هوية هدى ..... 12

13

## A. ضع أهدافاً، وتواصل مع عائلتك

1. حدد أهدافك ..... 14
2. تحدث مع عائلتك عن أهدافك ..... 16
3. ضع تقييماً لتكاليف أهدافك وأولوياتك ..... 17
4. ضع خطة ادخارية لتحقيق أهدافك ..... 18

23

## B. أدر أموالك بذكاء

1. كن منفقاً ذكياً ..... 24
2. ضع لنفسك موازنة ..... 29
3. تتبع موازنتك، وابقى ضمن حدودها! ..... 38
4. احتفظ بسجلاتك المالية ..... 46
- المرفقات والمستندات الرئيسية ..... 47

51

## C. تعرف إلى طرق ومنتجات الادخار

1. اختر إحدى طرق الادخار ..... 52
2. انتقي منتجاتك الادخارية بحكمة ..... 56
- المرفقات والمستندات الرئيسية ..... 63
- الإجابات على التمارين ..... 64

67

## D. استخدام منتجات الائتمان بحكمة

1. اختر طريقة لتمويل مشاريعك ..... 68
2. اختر وسيلتك الائتمانية بحكمة ..... 72
3. قم باحتساب كلفة التسليف الخاصة بك ..... 75
4. انتبه، لا تفرط في الاستدانة ..... 84
- المرفقات والمستندات الرئيسية ..... 88
- الإجابات على التمارين ..... 89



93

## E. إختيار وسائل الدفع ومنتجات تحويل الأموال

1. استخدام وسائل الدفع بشكل آمن ..... 94
2. تعرف إلى مشغلي تحويل الأموال ..... 99
3. كيفية إرسال واستلام الأموال ..... 105
- المرفقات والمستندات الرئيسية ..... 109
- الإجابات على التمارين ..... 110

113

## F. تعرف إلى المؤسسات المالية واستخدامها بثقة

1. تعرف إلى المؤسسات المالية ..... 114
2. استخدام المؤسسات المالية بثقة ..... 120
- المرفقات والمستندات الرئيسية ..... 128
- الإجابات على التمارين ..... 133

137

## G. إدارة المخاطر والتأمين

1. إدارة المخاطر ..... 138
2. نصائح لإنشاء صندوق الطوارئ الخاص بك ..... 142
3. فهم بوليصة التأمين الخاصة بك ..... 143
4. استخدام بوليصة التأمين خاصتك ..... 147
5. اختر منتج التأمين المناسب لك ..... 150
- المرفقات والمستندات الرئيسية ..... 152
- الإجابات على التمارين ..... 153

154

## المقاطع القصصية

- 154 ..... القصة المصورة لنسرين
- 160 ..... القصة المصورة لماجد
- 166 ..... القصة المصورة لكريم
- 172 ..... القصة المصورة لهدى

178

## المرفقات

- 178 ..... التعريفات



# المقدمة

## 1. الخلفية التعريفية

الوثيقة التي بين يديك هي كتيب المتدرب للثقيف المالي لمنظمة العمل الدولية. وهي موجهة في المقام الأول إلى اللاجئين، والنازحين والمجتمعات المضيفة من الراغبين في تحسين إدارتهم لأموالهم.

يقدم هذا الكتيب المعارف والأدوات الأساسية المتعلقة بالكسب والإنفاق ووضع الموازنات واستخدام الخدمات المالية كالإدخار والائتمان وتحويل الأموال والتأمين.

يكمّن الغرض من المواد التدريبية الخاصة بالثقيف المالي، في مساعدة المنظمات الداعمة للاجئين، والنازحين، والمجتمعات المضيفة، بما فيهم الشباب والنساء، و في تعليمهم أساسيات التمويل الشخصي والعائلي. تغطي المواد المدرجة في الكتيب الموضوعات التالية: تحديد الأهداف المالية، والتواصل بثقة، وفهم المنتجات المالية الرئيسية (كالمخزونات، والقروض، والمدفوعات، والمحافظ الرقمية، والتأمين) وكذلك كيفية التفاهم والتفاوض مع المؤسسات المالية وتحويل الأموال وإدارة المخاطر. تهدف الدورات التدريبية التي تجريها منظمة العمل الدولية في موضوع الثقيف المالي أيضاً إلى معالجة المستويات المنخفضة من التعليم وعلاقات القوى غير المتكافئة بين الرجال والنساء، كما بين الأجيال الأكبر والأصغر سناً والتي غالباً ما تؤثر على القرارات ذات الطبيعة المالية في المجتمعات الفقيرة والمحرومة. يقوم كتيب المتدرب للثقيف المالي بمعالجة التحديات والفرص التي واجهها اللاجئون، والنازحون، والمجتمعات المضيفة.

لقد تم تكييف كتيب المتدرب هذا باستخدام الخبرة الطويلة للبرنامج الدولي للثقيف المالي التابع لمنظمة العمل الدولية ليتناسب مع احتياجات اللاجئين، والنازحين، والمجتمعات المضيفة في لبنان، وليكون مترابطاً بهم.

نظراً لتركيزه الخاص على منطقة جغرافية معينة ومجموعة مستهدفة محددة، يجب استخدام كتيب المتدرب هذا بالتوازي مع دليل المدرب للثقيف المالي الخاص بمنظمة العمل الدولية للاجئين، والنازحين، والمجتمعات المضيفة. وتكملة لدليل المدرب العام المذكور أعلاه، تم وضع هذا الكتيب من أجل النساء والرجال المشاركين في تدريبات منظمة العمل الدولية على الثقيف المالي، جنباً إلى جنب مع الأدوات اللازمة لاستخدام وإدارة أموال الفرد بحكمة.

لقد تم تطوير هذا الكتيب في إطار من التعاون مع برنامج تحسين آفاق النازحين قسراً والمجتمعات المضيفة (PROPECTS)، تجمع هذه المبادرة التي تقودها الحكومة الهولندية، كلا من مؤسسة التمويل الدولية، ومفوضية الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، والبنك الدولي، والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR). تهدف هذه الشراكة إلى تطوير مناهج تعاونية مبتكرة لخلق فرص للعمل اللائق والتعليم في ظروف يشوبها النزوح القسري. اعتماداً على ركيزة التوظيف، تتعاون منظمة العمل الدولية مع شركاء مختلفين لتعزيز أداء القطاع الخاص، ولمعالجة العوائق التي تحول دون حصول النازحين قسراً على العمل الحر واللائق. وسيتحقق ذلك من خلال توفير التدقيق المالي والتدريب على تنمية مهارات ريادة الأعمال وتعزيز الشمول المالي.

## 2. تقديم كتيب المتدرب

### ما هو التثقيف المالي؟

يجمع التثقيف المالي ما بين المعرفة، والمهارات، والأدوات التي تمكنك من إدارة أموالك بشكل أفضل. كما سيمكنك التدريب الذي ستتلقاه، من تحسين الاستعدادات والتخطيط لمشاريعك في المستقبل. يوفر التثقيف المالي الفرصة لاكتساب المهارات المتعلقة بالكسب، والإنفاق، وإعداد الموازنات، و الادخار، والاقتراض، بالإضافة إلى وسائل تحقيق أقصى استفادة من مواردك.

سوف يمنحك التثقيف المالي أيضاً الفرصة للتعرف على استراتيجيات التواصل بشكل أفضل بما يتعلق بالأمور المالية مع عائلتك أو أقاربك أو الأشخاص الذين تعمل معهم.

سوف تتعلم أو تستعرض الأدوات الرئيسية التي تساعدك على إدارة أموالك بشكل جيد.

فالخدمات المالية كالائتمان أو الادخار أو تحويل الأموال أو التأمين لن تبقى سراً بالنسبة لك.



### كيف يتم استخدام هذا الكتيب التدريبي؟

عليك الاستفادة بشكل تام من استخدام كامل كتيب المتدرب هذا خلال دورة التدريب على التثقيف المالي لمنظمة العمل الدولية، حيث تتبع فصوله نفس ترتيب الوحدات والجلسات التدريبية كما هو موضح في التدريب. مع ذلك، لا تتردد في قراءة أي فصل قد يحلو لك قراءته.

تمثل المقاطع المصورة الموجودة في نهاية هذا الكتيب قصص شخصياتنا الافتراضية، كما تتضمن جميع القضايا ذات الصلة التي تواجهها شخصياتنا أثناء فترة التثقيف المالي الأساسي طوال رحلة التعلم. سوف تصادفهم طوال جلسات التثقيف المالي، وسوف تتعرف عليهم بشكل أفضل. كما نشجعك على قراءة قصصهم بشكل مستقل.

فهذا الدليل يتضمن العديد من التمارين وأوراق العمل التي سيمكنك ملؤها بنفسك.

يتضمن كتيب المتدرب هذا العديد من التمارين وأوراق العمل التي يمكنك تعبئتها بنفسك، كما قد يكون من المفيد تطبيق الرسائل التي تود منظمة العمل الدولية تضمينها في حياتك ومشاريعك.

## 3. تقديم الشخصيات الافتراضية

يقوم برنامج منظمة العمل الدولية للتدريب على الثقافة المالية باستخدام قصص وتجارب أربع من الشخصيات الافتراضية الأساسية، وتلك هي ملفاتهم الشخصية:



## الشخصية 1 بطاقة هوية نسرين

الإسم: نسرين

المجموعة المستهدفة: لاجئ

مكان الإقامة: منزل بالإيجار في الضواحي

النوع الاجتماعي: أنثى

العمر: 28

الحالة الاجتماعية: متزوجة حديثاً ولديها طفلان: يوسف (سنتان) وأميرة (خمس سنوات)

النشاط الاقتصادي: تباع الخضروات والأغذية المحلية نصف الجاهزة. تقوم بإعداد الأطعمة والخضروات المحشية الجاهزة للطبخ في مطبخها الصغير. حيث تباع تلك المواد إلى عملائها من خلال شقتها. زوجها فراس يمتهن حرفة طلاء المنازل، حيث يتلقى من حين لآخر بعض مهمات الطلاء الصغيرة

الأسرة: ترسل المال إلى والديها.

لديها ابن عم يعمل في دبي

مستوى التحصيل العلمي: أنهت دراسة الثانوية العامة

السلوك المالي: منظمة للغاية

المميزات المالية: تعمل تبقى أهدافها في المقدمة دائماً. هي إحدى زبائن جمعيات الادخار والتسليف القروية VSLA، ولقد اعتادت شراء الذهب. تبدي اهتماماً بالمؤسسات الرسمية وحسابات الادخار

الأهداف: ترغب في شراء ثلاجة كبيرة لتحسين مستوى المحافظة على منتجاتها. يرغب كل من نسرين وفراس بالانتقال إلى شقة أكبر قليلاً. تريد شراء ملابس ليوسف وجهاز راديو صغير وأميرة. ترغب بالحصول على معلومات حول المنتجات المالية الخاصة باللاجئين و التي توفرها المؤسسات الرسمية

الشخصيات الثانوية:

1. زوجها فراس

2. ولديها، يوسف (سنتان) وأميرة (خمس سنوات)

3. ابن عمها جمال في دبي



## الشخصية 2 بطاقة هوية ماجد

الإسم: ماجد

المجموعة المستهدفة: لاجئ

مكان الإقامة: يستأجر غرفة صغيرة مجاورة لمزرعة صغيرة في الوادي

النوع الاجتماعي: ذكر

العمر: 43 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوج - لديه خمسة أطفال

النشاط الاقتصادي: عامل في الزراعة الموسمية/ عامل بناء في مشاريع محلية. في بلده الأم، عمل ماجد مستخدماً في ورشة نجارة

الأسرة: زوجة ماجد، بدرية، تمكث في المنزل من أجل رعاية أطفالهم. ترغب بدرية في حضور دورات التدريب على التثقيف المالي من أجل مساعدة زوجها على التخطيط وإدارة أموالهم بشكل جيد.

مستوى التحصيل العلمي: أنهى دراسة المرحلة المتوسطة

السلوك المالي: مقتصد

المميزات المالية: غير قادر على تلبية كامل احتياجاته، ويحتاج للاقتراض باستمرار خصوصاً في فصل الشتاء حيث تكون فرص العمل شحيحة. لا يضع لنفسه موازنة بشكل منتظم. يدخر أمواله في المنزل.

الأهداف: يرغب في إصلاح تسرب المياه من سطح منزله. يرغب بشراء دراجة نارية رخيصة. يرغب في متابعة دورة مهنية في النجارة العصرية.

الشخصيات الثانوية:

1. زوجته بدرية
2. أطفاله الخمسة: ثلاثة أبناء (7 و9 و15 سنة) وابنتان (2 و15 سنة)
3. أصدقائه: أسعد وفريد





## الشخصية 3

### بطاقة هوية كريم

الإسم: كريم

المجموعة المستهدفة: المجتمع المضيف

مكان الإقامة: يمتلك منزلاً ريفياً صغيراً

النوع الاجتماعي: ذكر

العمر: 49 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوج - له أربعة أولاد بعمر 12 و14 و18 و23 سنة

النشاط الاقتصادي: يتقاضى راتباً تقاعدياً بصفته عسكرياً سابقاً. يقوم بجني ثمار الزيتون من قطعة أرض صغيرة مملوكة لعائلته. كما أن لديه دخل إضافي من مبيعات زيت الزيتون. يقوم باستخدام عمال موسميين من اللاجئين عند الحاجة إليهم

الأسرة: متزوج من فاطمة. لديهم أربعة أولاد.

الثلاثة الأصغر سناً ما زالوا على مقاعد الدراسة، فيما التحق أكبرهم بالجيش

مستوى التحصيل العلمي: أنهى دراسة الثانوية العامة

السلوك المالي: منظم

المميزات المالية: يتعامل بالمنتجات المالية الرسمية مع أحد البنوك  
يستخدم بطاقه ائتمان

الأهداف: يرغب في شراء سيارة جديدة

يريد شراء معدات جديدة لزوم المستخدمين في بستان الزيتون  
يرغب كل من كريم وفاطمة بإجراء بعض التحسينات على منزلهما

الشخصيات الثانوية:

1. زوجته فاطمة
2. نجله البكر الياس (23 سنة)
3. صديق الياس (واصف)
4. جيرانه (مريم وبسام)



## الشخصية 4 بطاقة هوية هدى

الإسم: هدى

المجموعة المستهدفة: المجتمع المضيف

مكان الإقامة: تستأجر شقة من غرفتين على سطح مبنى قديم في أطراف الضواحي

النوع الاجتماعي: أنثى

العمر: 38

الحالة الاجتماعية: أرملة وأم عازبة لطفل واحد (10 سنوات)

النشاط الاقتصادي: تمتلك كشكاً على زاوية البناية حيث تقطن، وتقوم بخبز مناقيش الزعتر والجبن المحلي (صاج). هدى هي المعين الوحيد لأسرتها

الأسرة: والد هدى تقطن معهم معظم أيام السنة. عم هدى، يعيش في تركيا. يرسل لها بعض المال من وقت إلى آخر للمساعدة في نفقات الرعاية الصحية لطفلها

مستوى التحصيل العلمي: أنهت الدراسة الابتدائية

السلوك المالي: منظم

المميزات المالية: تجد صعوبة بالغة في تنظيم شؤونها المالية. دائمة الاقتراض للأموال.

هي عضو في (جمعيات الادخار والتسليف الدوري)

الأهداف: ترغب في التمكن من تغطية نفقات الرعاية الصحية لابنها من ذوي الاحتياجات الخاصة

تود شراء فرن غاز لخبز مناقيش الصاج

ترغب في إكمال دراستها

تريد تنظيم حياتها المالية

الشخصيات الثانوية:

1. ابنها عمر

2. صديقتها سمر

3. عمها أمير من تركيا

4. أنسبائها وفاء وحسن

5. صديقة وفاء، سميرة

# A



## ضع أهدافاً، وتواصل مع عائلتك

A1. ماذا يعني المثل التالي؟ "إذا كان الرجل لا يعرف إلى أي مرفأ يتجه، فلا ربح مواتية له"

- ☐ a. يجب أن يكون هناك رياح لتتمكن من الإبحار.
- ☐ b. من الأسهل عليك الوصول إلى أهدافك في الحياة إذا كنت تعرف إلى أين تذهب، وإذا كنت قد حددت لنفسك أهدافاً واضحة.
- ☐ c. من السهل على المرء قيادة القارب عند وجود الرياح.

A2. هل لديك أهداف للمستقبل؟

- ☐ a. نعم، لدي أهداف قصيرة وطويلة الأجل، كما أنني أدخر بانتظام لأتمكن من تحقيقها.
- ☐ b. نعم، لدي أهداف ولكن لا داعي للتفكير بها لأنني لن أمتلك المال الكافي لتحقيقها.
- ☐ c. أنا أصغر من أن يكون لدي أهداف للمستقبل.

A3. يتصل بك والداك مجدداً لطلب المال من أجل إقامة حفلة في القرية.

- ☐ a. أرسل لهم المال فوراً لأنني دائماً أفعل ما يطلبان.
- ☐ b. أرفض بشدة ولا أوافق على إرسال المال.
- ☐ c. أناقش الأمر معهم لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، ثم أرى كيف بإمكانني مساعدتهم مع مراعاة أهدافي وخطتي للادخار.

A4. ما هي خطة الادخار؟

- ☐ a. منتج مالي.
- ☐ b. هي خطة يمكنك من خلالها رؤية أهدافك وتكاليفها، والتاريخ الذي تريد الوصول إليها فيه، والمبلغ الواجب عليك ادخاره في سبيل تحقيقها.
- ☐ c. صندوق للأموال.

A1:b; A2:a; A3:c; A4:b

الإجابات:

# 1. حدد أهدافك

## تعريف

الهدف، هو شيء تريد القيام به. يساعدك تحديد الأهداف على تعيين ما تريد القيام به في الحياة، وبالتالي معرفة ما عليك فعله لتحقيقه.



لنتعرف على نسرين، إحدى شخصياتنا.

### دراسة حالة رقم 1

#### قصة نسرين

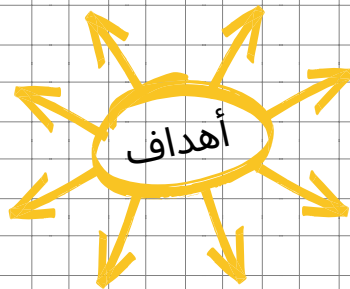
عمر نسرين 28 سنة. تزوجت من فراس قبل عدة سنوات. تركوا بلدهم بسبب الصراعات المتأججة هناك. تقيم الآن في غرفة استأجرتها في إحدى الضواحي. لديها طفلان، يوسف وأميرة، يبلغان من السن على التوالي سنتين وخمس سنوات. تباع نسرين الخضار والمقطوعة والمحشوة والجاهزة للطبخ، وذلك من خلال غرفتها

تقوم بتحضير وبيع جميع أنواع الخضار المقطوفة والمقطوعة والمحشوة والجاهزة للطبخ، وذلك من خلال غرفتها المتعددة الأغراض. عملائها من النساء العاملات في الحي والأسر المتوسطة الدخل. زوجها فراس يمتهن طلاء المنازل، يتلقى بعض مهمات الطلاء الصغيرة من وقت لآخر. بصفتهم لاجئين مسجلين، فإنهم يتلقون مساعدة نقدية من خلال المنظمات الدولية. لم يقيم طفلاهما يوسف وأميرة، بارتياح المدرسة بعد، لكن نسرين تعتزم تسجيل ابنتها في فصول بعد الظهر الدراسية في برنامج تموله منظمة دولية غير حكومية على مقربة من منزلهم.

تحافظ نسرين على رؤية واضحة لأهدافها بشكل دائم. فهي تود شراء ثلاجة كبيرة لتحسين مستوى الحفاظ على منتجاتها النهائية. كما تريد شراء بعض الملابس ليووسف، إنه يكبر بسرعة! لديها بطاقة نقدية مقدمة من منظمة دولية غير حكومية تمكنها من سحب النقود عبر الصراف الآلي، لكنها ترغب في أن يكون لديها حساب آخر يمكنها من ادخار بعض المال في بعض الأحيان. فراس بحاجة إلى سلم إلى طلاء الأسقف في بعض المنازل، وكان يبحث عن واحد مستعمل ليشتريه. علاوة على ذلك، ما زال إرسال الأموال إلى والدي نسرين المقيمان في وطنهم يمثل دائماً أولوية بالنسبة لهما ويريدان بأن يكونا قادرين على مساعدتهم في تحمل نفقات معيشتهم.

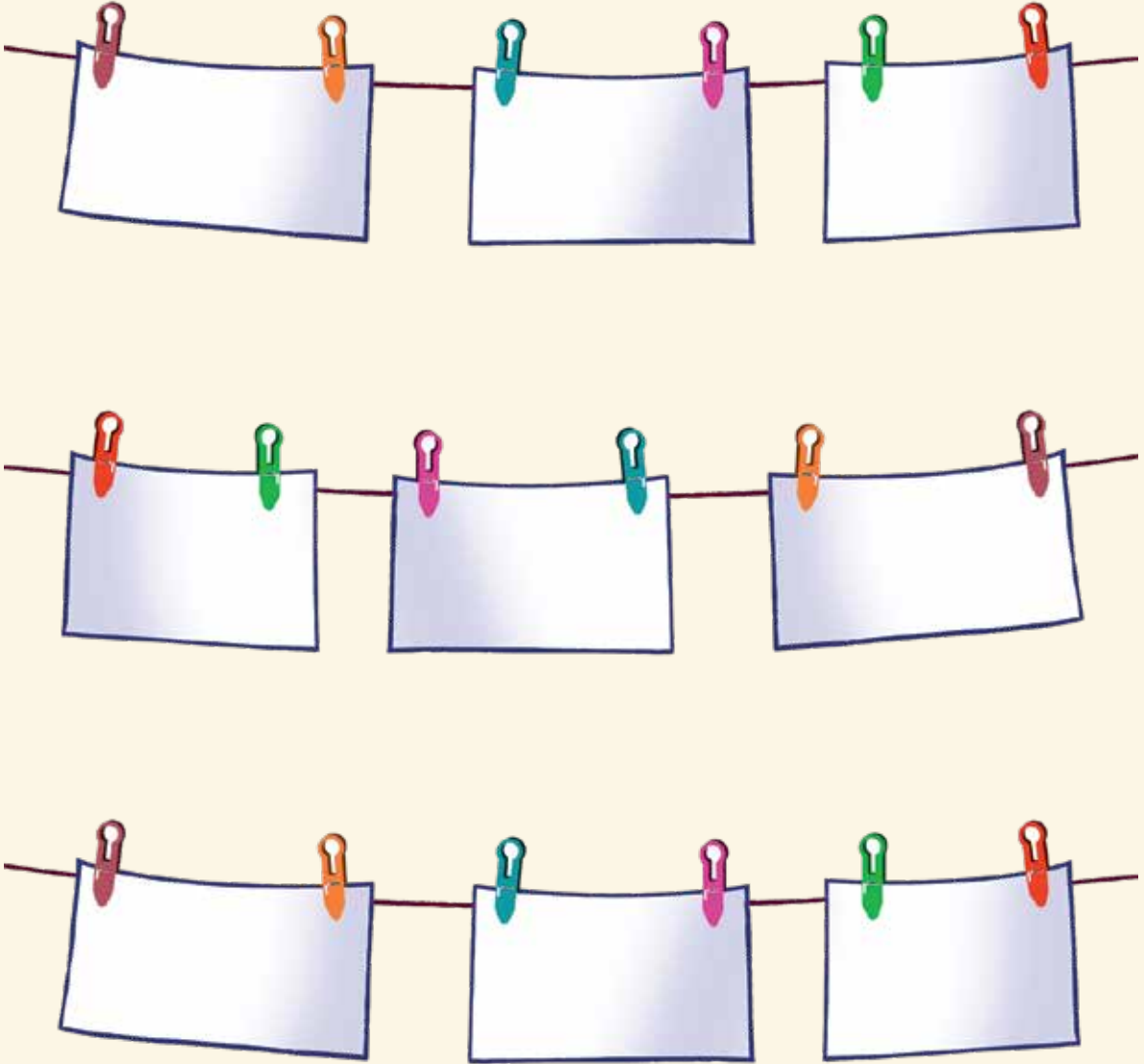
حين تتحدث نسرين وفراس عن أهدافهما، فإنهما يبدیان رغبة في شراء هاتف أفضل لنسرين، حيث أن هاتفها الحالي قديم جداً. ويتعطل في بعض الأحيان بحيث لا يمكنها تلقي المكالمات من عملائها وعائلتها. تحب أميرة الموسيقى، لهذا يودون شراء راديو صغير لها، وهذا قد يحسن من صعوبة نومها نوعاً ما. يحلم الزوجان بالانتقال إلى شقة أكبر قليلاً في يوم ما بحيث يتمكن أطفالهما من الحصول على غرفتهم الخاصة

ما هي أحلام نسرين؟ اكتبها هنا!



## أداة التدريب المساعدة A1.1 أهدافي

هل سبق لك التفكير في أهدافك؟ إن كان كذلك، اكتبها أو ارسمها ها هنا!



**تذكّر!**

كل أهدافك مهمة! يمكن تحقيق بعض الأهداف بشكل أسرع من غيرها.

## 2. تحدث عن أهدافك مع عائلتك!

### نصائح عن كيفية مناقشة أهدافك مع العائلة

- فكر جيداً في ما تريده (والأسباب التي تجعلك تريده) قبل التحدث إلى عائلتك.
- لا تخشى التحدث عن أهدافك. من حق الجميع، نساء ورجالاً، صغاراً وكباراً تحديد أهدافهم الخاصة.
- ابحث عن حلفاء من عائلتك، أي الأشخاص ممن سبق لك التحدث معهم ويمكنهم دعمك، و/ أو الأشخاص ممن يحظون بالاحترام لدى العائلة.
- كن واثقاً عند التحدث عن أهدافك، و استمع إلى آراء الآخرين من دون مقاطعة.
- أبدِ احترامك لأفراد العائلة وكن مرناً في مواقفك.
- عند ظهور أي خلاف، عالج الموضوع بحكمة وابتحث عن حلول وسط من شأنها أن تفيد كل فرد في العائلة.

"ما يجب وما لا يجب فعله" من أجل تواصل مؤثر

| لا تفعل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | إفعل                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• لا تكن سلبياً أو متعجباً</li> <li>• لا تصرخ أو تتحدث بصوت مرتفع</li> <li>• لا تقاطع</li> <li>• لا تغضب</li> <li>• لا تكن وقحاً أو مهيناً</li> <li>• لا تكرر نفس النقطة عدة مرات</li> <li>• لا ترفض على الفور أفكار الشخص الآخر</li> <li>• لا تتخذ موقفاً دفاعياً</li> <li>• لا تظهر نفاذ صبرك</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• كن واثقاً من نفسك</li> <li>• اذكر ما تريده بوضوح</li> <li>• استمع إلى الشريك</li> <li>• تقبل وجهة النظر الأخرى</li> <li>• أظهر الاحترام</li> <li>• كن مرناً وهادئاً</li> <li>• بين وجهة نظرك، حتى ولو كنت مدينياً بالاحترام للشخص الآخر</li> </ul> |





### 3. ضع تقييماً لتكاليف أهدافك وأولوياتك

هل تعرف تكاليف أهدافك؟

هل تعرف تكاليف أهدافك؟ إن كنت تعرف! اكتب التكاليف بجانب الأهداف التي قمت بكتابتها أو برسمها في أعلاه. إذا كنت لا تعرف! فمن المهم جداً أن تكتشف ذلك. إنها الطريقة الوحيدة لمعرفة مقدار المال الذي تحتاجه لتحقيق أهدافك. في غضون ذلك، بإمكانك وضع كلفة تقريبية يمكن تعديلها لاحقاً. بعد ذلك، قم بتحديد أولوياتك من بين تلك الأهداف، مع الإشارة بالرقم 1 للأكثر أهمية وبالرقم 2 للثاني من حيث الأهمية، وهكذا.

| التسلسل | هدف شخصي<br>أو عائلي | الهدف | الكلفة<br>التقديرية |
|---------|----------------------|-------|---------------------|
|         |                      |       |                     |
|         |                      |       |                     |
|         |                      |       |                     |
|         |                      |       |                     |
|         |                      |       |                     |
|         |                      |       |                     |

تذكراً!

تكون الأهداف أسهل تحقيقاً إذا قمت مسبقاً بالتفكير وجمع المعلومات التي تحتاجها لاتخاذ قرار مستنير. من الضروري أن نقيم تكلفة تحقيق أهدافنا. البحث الميداني يكون ضرورياً في بعض الأحيان (كالسعي في طلب المعلومات من الموردين، ومعرفة اتجاهات السوق، وما إلى ذلك).

لا تنسى بأن الأسعار ترتفع مع مرور الوقت! قم بتكوين هامش احتياط (أي وفر أكثر بقليل)، تفادياً لزيادة تكاليف تحقيق أهدافك في السنوات القليلة القادمة.



## 4. ضع خطة ادخارية لتحقيق أهدافك

دراسة  
حالة رقم 2

### خطة ماجد للدخار

يعيش ماجد، البالغ من العمر 43 عاماً، مع زوجته بدرية وأطفالهما الخمسة: توأمان بعمر 12 عاماً، وولدان بعمر 7 و9 سنوات، وطفلة صغيرة. قاموا باستئجار غرفة أساسية لسكنهم بالقرب من مزرعة صغيرة في الوادي.

يعمل ماجد في الزراعة الموسمية وكعامل بناء في بعض المشاريع المحلية. في وطنه الأم، كان يعمل في ورشة نجارة. فرص العمل هنا قليلة جداً والمدخل لا يكفي البتة. يعتمد ماجد على قسائم الغذاء للحصول على المواد الغذائية الأساسية، كما يعتمد على مستوصف القرية للحصول على الرعاية الصحية. فيما تمكث بدرية في المنزل من أجل رعاية الأطفال. إنها ترغب في الالتحاق بدورة للتثقيف المالي بهدف مساعدة ماجد على التخطيط وإدارة أمواله بشكل أفضل.

اعتاد ماجد وبدرية على شرب الشاي بعد العشاء والتحدث عن مستقبلهما. لديهم العديد من الأهداف، إلا أنهما مدركان لصعوبة تحقيقها جميعاً. يريد ماجد إصلاح تسرب المياه من السقف وذلك قبل حلول الشتاء. كما أنه راغب في شراء دراجة نارية رخيصة تمكنه من الاستفادة من فرص العمل في القرى المجاورة. على المدى الطويل، يود ماجد أن يسجل في برنامج تدريب على مهنة النجارة العصرية. هناك، سوف يتعلم التقنيات الجديدة للنجارة، ويستحصل على المعدات اللازمة لبدء عمله بشكل مستقل. افتتاح مشغل النجارة الخاص به هو حلم حياته.

لذا، دعونا نلقي نظرة على خطة ادخار ماجد

| خطتي للدخار                                                                                     |                                    |                 |                                    |                                                       |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|
| الاهداف                                                                                         | التاريخ الذي أريد فيه تحقيق أهدافي | كلفة تحقيق هدفي | عدد الأشهر المتبقية حتى تحقيق هدفي | مصادر تمويل أخرى (اختياري)                            | كم علي أن أدّخر شهرياً لتحقيق هدفي |
| الأهداف قصيرة المدى (أقل من 12 شهراً)                                                           |                                    |                 |                                    |                                                       |                                    |
| إصلاح تسرب الماء من السقف                                                                       | نوفمبر من هذا العام                | 180 دولاراً     | 6 أشهر                             |                                                       | 30 دولاراً                         |
| الأهداف متوسطة المدى (من 1-3 سنوات)                                                             |                                    |                 |                                    |                                                       |                                    |
| شراء دراجة نارية                                                                                | شهر أبريل القادم                   | 360 دولار       | 12 شهر                             |                                                       | 30 دولار                           |
| الأهداف طويلة المدى (أكثر من 3 سنوات)                                                           |                                    |                 |                                    |                                                       |                                    |
| الالتحاق بدورة مهنية بالنجارة العصرية (تتضمن التعليم والحصول على المعدات)                       | في يناير بعد ثلاث سنوات            | 740 دولار       | 36 شهر                             | منحة من إحدى منظمات OGN لدعم اللاجئين بقيمة 200 دولار | 15 دولار                           |
| إجمالي المبلغ الذي أحتاج إلى ادخاره كل شهر لتحقيق جميع أهدافي (مجموع المبالغ في العمود الأيسر): |                                    |                 |                                    |                                                       | 75 دولار                           |

**ملاحظة هامة!**

ما أن يحقق ماجد هدفه قصير الأجل، سيكون بحاجة إلى تعديل خطته الادخارية والمبلغ الذي يحتاج إلى وضعه جانباً في كل شهر من أجل تحقيق أهدافه الأخرى.



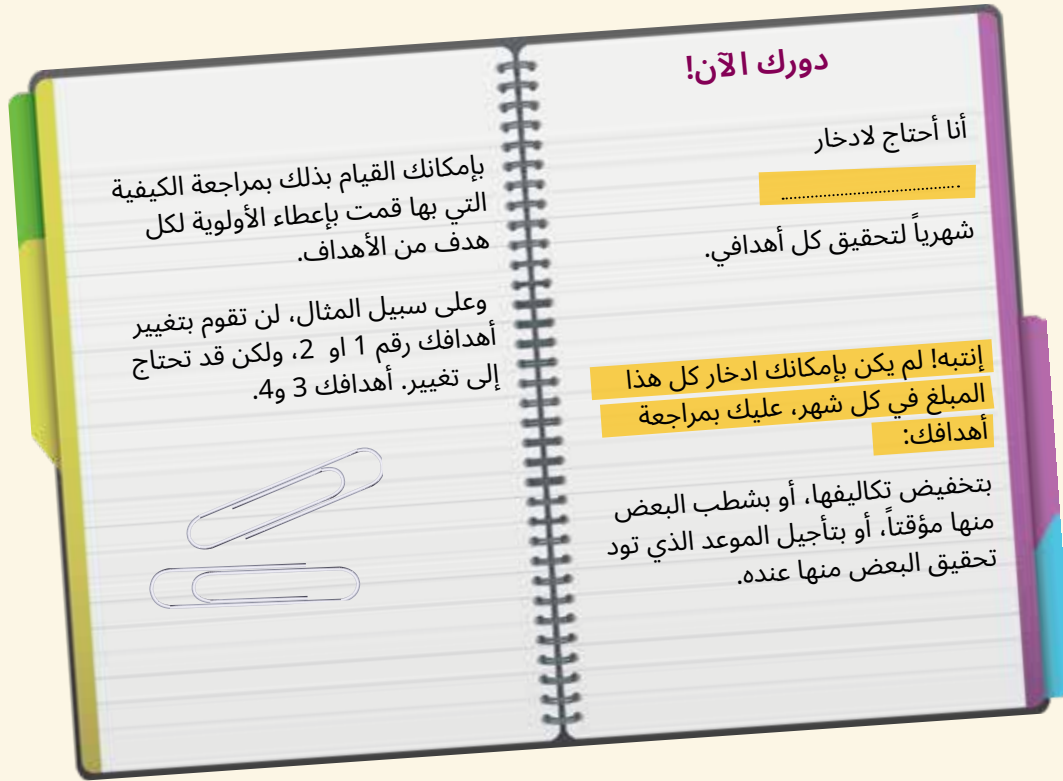
## أداة التدريب المساعدة A1.2

### خطة الادخار

الآن حان دورك! فلنختصر الآن ونملأ الجدول أدناه بكل المعلومات التي فكرت فيها: الأهداف، والأولويات، والتكاليف، والتاريخ الذي تريد تحقيق هدفك (أهدافك) فيه، ومصادر التمويل المحتملة الأخرى.

A1.2

| خطتي للادخار                                                                                    |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| أهدافي                                                                                          | التاريخ الذي أريد فيه تحقيق أهدافي | كلفة تحقيق هدفي | عدد الأشهر المتبقية حتى تحقيق هدفي | مصادر تمويل أخرى (اختياري) | كم علي أن أدر شهرياً لتحقيق هدفي |
| أهدافي القصيرة المدى هي:                                                                        |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
| أهدافي الطويلة المدى هي:                                                                        |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
| الأهداف قصيرة المدى التي أشاركها مع عائلتي هي:                                                  |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
| الأهداف طويلة المدى التي أشاركها مع عائلتي هي:                                                  |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
|                                                                                                 |                                    |                 |                                    |                            |                                  |
| إجمالي المبلغ الذي أحتاج إلى ادخاره كل شهر لتحقيق جميع أهدافي (مجموع المبالغ في العمود الأخير): |                                    |                 |                                    |                            |                                  |



### دراسة حالة رقم 3

#### ماجد يشرب الشاي مع أسعد

خلال شربه للشاي مع صديقه أسعد، أخبره ماجد بأنه قرر بأن يشرح لرئيسه في موقع البناء بأنه يرغب بالقيام بأعمال تتطلب جهداً أقل. لقد أصيب ظهره بالألم شديد منذ بضعة أسابيع وهو يخشى تطور الأمر إلى أذى مستديم، لذلك فهو يحاول ادخار المزيد من أجل المستقبل، في حال أن رئيسه لم يفهم الأمر، فما عليه سوى التوقف عن العمل. لقد كان من الصعب عليه إخبار بديرية بالوضع، بما أنهم يعانون من ضيق الحال، إلا أن بديرية تفهمت الأمر.

من ناحية أخرى، فإن صديق أسعد يشاركه الرأي في عدم مشاركة مشاكله مع زوجته. إنه يتعامل مع جميع الصعوبات المتعلقة بالوضع الاقتصادي بمفرده، كما اضطر إلى تقليل نفقاته الشخصية إلى حدها الأدنى لمواصلة المساهمة في موازنة الأسرة.

حتى بعد تقليل جميع نفقاته الشخصية، لا يملك أحياناً ما يكفي من المال لشراء الطعام الذي يحتاجونه. هذا الوضع يثقل كاهله، ويجعله يبحث عن حل.

## أداة التدريب المساعدة A2.1

### نشاط لعب الأدوار: الصراع والتفاوض



#### الصراع رقم 1

فريد صديق ماجد سيتزوج قريباً. ماجد يتحدث إلى أسعد وأصدقاء آخرين في القرية حول ما يجب تقديمه من هدية. يعتقد جميع الأصدقاء بوجوب مساهمة الجميع بمبلغ كبير من المال لأنها هدية زفاف و فريد في أمس الحاجة إليها. يريد ماجد المساهمة بأقصى ما يمكنه تقديمه، إلا أنه يعتقد بأن المبلغ الذي يحثه الأصدقاء على دفعه أكبر من إمكانياته. إنه يخشى أن يتهمه الأصدقاء بالأنانية. فماذا يفعل؟

تمرّن على لعب دور يظهر التفاعل فيما بين الأفراد المذكورين، والحل الذي توصلوا إليه. على شخصية واحدة على الأقل، محاولة تطبيق قواعد التواصل الفعال.

#### الصراع رقم 2

استطاعت هدى تخصيص بعض المال لشراء فرن غاز لإعداد وتجهيز البيتزا لأن كل إنتاجها من الصاج يباع بسرعة كبيرة هذه الأيام. هي تعتقد أنها إذا ما باعت البيتزا أيضاً، سيكون لديها المزيد من الزبائن والمزيد من الدخل. سألتها جارتها بالأمس، والتي بدأت عملها من المنزل في تجارة الملابس النسائية التركية، عما إذا كان بإمكانها أن تقرضها بعض المال لاستثماره في أعمالها. لا تريد هدى إقراض الجارة لأنها بحاجة إلى كل المال الذي ادخرته. كما أنها محرجة من أن تقول لا لجارتها، وهي لا تعرف كيف ستصرف. فماذا تفعل؟

قم بتمثيل دور توضح فيه التفاعل بين الأشخاص الذين تم وصفهم والحل الذي توصلت إليه. يجب أن تلعب دور شخصية واحدة على الأقل، تطبق من خلالها قواعد التواصل الفعال.

#### الصراع رقم 3

دائماً ما يضع كريم بعض المال جانباً لحالات الطوارئ ولتوسيع أعمال العائلة. أصرت إحدى بناته على أن يشتري لها دراجة جديدة، حيث مر وقت طويل منذ أن تشاركت الدراجة مع شقيقها الأصغر. يدرك كريم بأنها تستحق الدراجة. فهي تساعد والدتها في أعمال المنزل، كما أنها غالباً ما تحصل على درجات جيدة في المدرسة. إلا أنه من ناحية أخرى يعتقد بأن عليه الادخار قدر الإمكان. فماذا يجب أن يفعل؟

قم بتمثيل دور توضح فيه التفاعل بين الأشخاص الذين تم وصفهم والحل الذي توصلت إليه. يجب أن تلعب دور شخصية واحدة على الأقل، تطبق من خلالها قواعد التواصل الفعال.

#### الصراع رقم 4

عملت نسرين بجد طوال الأشهر القليلة الماضية. بما أنها منظمة للغاية، فإنها تضع بعض المال جانباً في كل شهر، حتى ولو قليلاً. فهي تدرك أنها الطريقة الوحيدة التي تستطيع بها تحقيق أهدافها. كما أن نسرين ترسل المال إلى أسرته في كل شهر، وتطلب منهم توفير جزء منه للحالات الطارئة. فعندما أصيبت والدتها بجائحة كوفيد-19 واحتاجت إلى العلاج، اعترف والدها بأنه لم يقم بادخار أي مال وأن لا مال متبقى لديه. لقد كانت محبطة وغاضبة. فماذا يجب أن تفعل؟

قم بتمثيل دور توضح فيه التفاعل بين الأشخاص الذين تم وصفهم والحل الذي توصلت إليه. يجب أن تلعب دور شخصية واحدة على الأقل، تطبق من خلالها قواعد التواصل الفعال.



## رسائل أساسية

- فكر من الأسهل عليك تحقيق خطط حياتك إذا كنت تعرف ما تريد و تضع لنفسك أهدافاً دقيقة لتحقيقها.
- يمكن تحقيق بعض الأهداف بسرعة، بينما يستغرق البعض الآخر سنوات أو حتى عقود. من الواجب تصنيف الأهداف ما بين قصيرة، متوسطة، او طويلة المدى.
- تتغير أهداف الأشخاص خلال مجرى حياتهم، وسيكون لمختلف أعضاء الأسرة أهداف مختلفة. من المهم جعل الأهداف المختلفة لأعضاء الأسرة متوافقة مع بعضها البعض.
- التواصل الجيد مرغوب فيه في جميع العائلات. لا سيما تلك العائلات التي لديها أقارب يعيشون في مدينة أو منطقة أو بلد بعيد.
- تحديد أهداف الفرد، والتفريق ما بين الأسطورة والواقع، يسهل الوصول إليها.
- من المهم السعي خلف المعلومات الموثوقة أثناء تقييمك لأهمية وتكلفة تحقيقك للأهداف.
- تحتاج أيضاً إلى التحلي بالمرونة لإعادة تعديل أهدافك وإذا بدت لك مكلفة للغاية، أو في حال حدوث أي تغيير في ظروفك المالية أو الاجتماعية
- إبقاء أهدافك حاضرة في ذهنك، هي وسيلة أكيدة لتحقيق النجاح.
- وضع خطة للدخار، يساعدك في تحقيق أهدافك بسهولة أكبر.

## ملاحظات:

## B



## أدر أموالك بذكاء!

B1. إنه آخر الشهر؛ لقد تلقيت راتبي للتو:

- ☐ a. أهرع إلى السوق لشراء هذه السترة الجميلة التي رأيته في ذلك اليوم.
- ☐ b. أضع بعضاً من راتبي جانباً لتحقيق أهدافي.
- ☐ c. أشتري هدية ثمينة لعيد ميلاد أعز أصدقائي.

B2. الموازنة هي:

- ☐ a. هي أداة تساعد في تقرير وتخطيط واستخدام أموالي لتحقيق أهدافي.
- ☐ b. ورقة لتسجيل النفقات.
- ☐ c. جدول.

B3. ما هي الأجزاء الرئيسية الثلاثة للموازنة؟

- ☐ a. التاريخ والإيرادات والنفقات.
- ☐ b. الدخل والنفقات والمدخرات.
- ☐ c. النفقات والإيرادات والتوقع.

B4. ما الذي علي فعله لتتبع موازنتي؟

- ☐ a. لدي العديد من الالتزامات لدرجة يستحيل معها أن أتبع موازنتي.
- ☐ b. أنا لا أضع أي موازنة، بل أؤمن بالقدر.
- ☐ c. أستخدم جداول التتبع لتسجيل نفقاتي ومدخلي.

B1:b; B2:a; B3:b; B4:c

الإجابات:

# 1. كن منفقاً ذكياً!

## أسئلة

- هل أنت شخص يحب إنفاق المال أو شخص يحب ادخاره؟
- على سبيل المثال، هل أنت غالباً ما تتنازل عن الأشياء التي تريدها؟

## تعريف

نعني بالادخار. عدم إنفاق كل أموالك وتخصيص جزء منه لهدف محدد في المستقبل. وهذا يعني تخصيص مبالغ صغيرة أو كبيرة من المال توضع جانباً من وقت لآخر، وبشكل منتظم.

## تمرين:

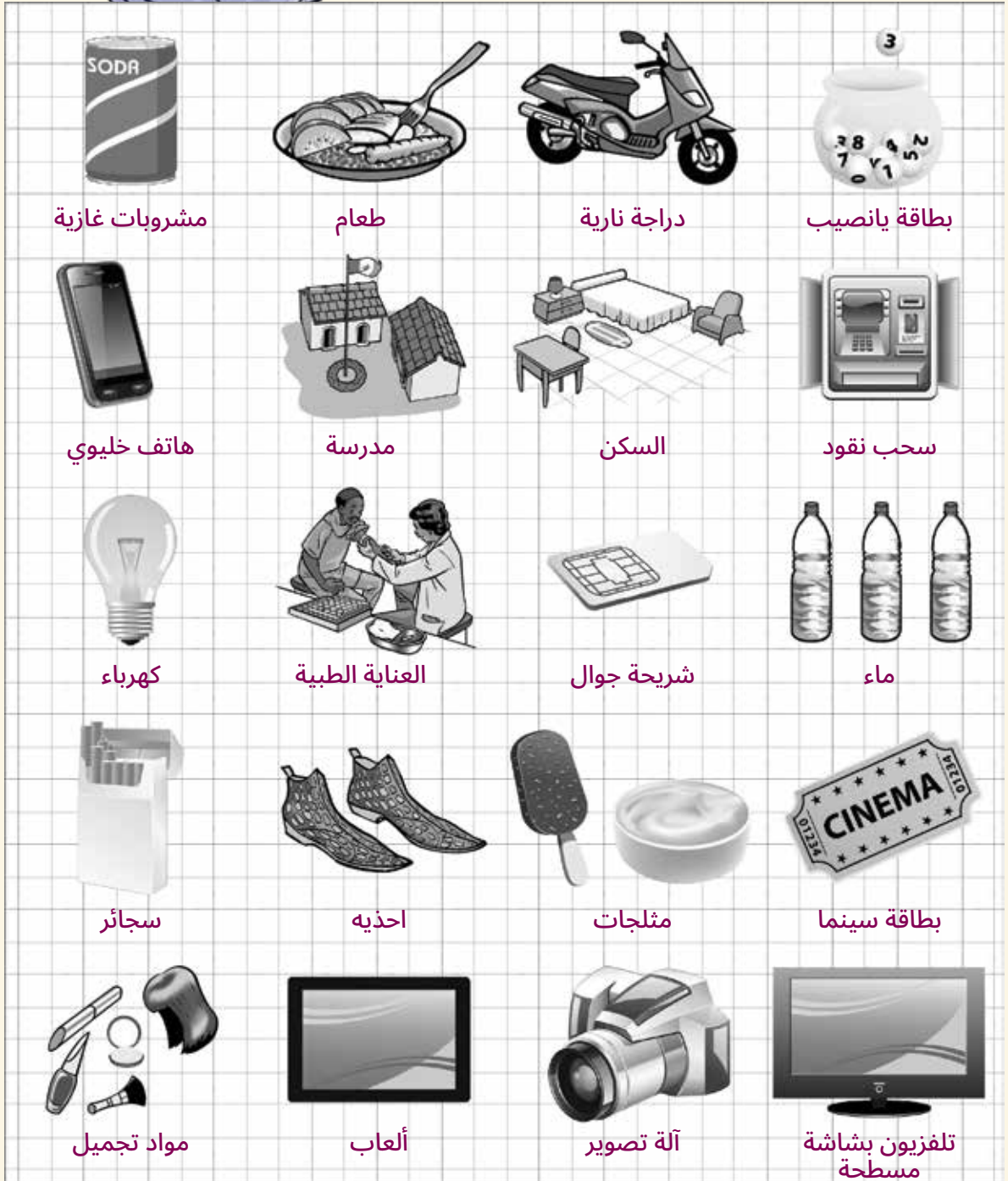
اعتماداً على موقفك الخاص، اختر بين النفقات الضرورية (الاحتياجات) والنفقات الاختيارية (الرغبات)! ضع دائرة حول الصور التي تتوافق مع احتياجاتك من أجل تمييزها عن رغباتك.





## أداة التدريب المساعدة B1.1

### صور بطاقات الرغبات والاحتياجات



أود أن أشتري...

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| احتياجاتي:              | ما هي كلفتها: |
|                         |               |
|                         |               |
|                         |               |
|                         |               |
|                         |               |
| إجمالي كلفة الاحتياجات: |               |
| رغباتي:                 | ما هي كلفتها: |
|                         |               |
|                         |               |
|                         |               |
|                         |               |
|                         |               |
| إجمالي كلفة الرغبات:    |               |

### ملاحظة

هل لدي ما يكفي من المال لشراء كل الأشياء التي قمت بتسجيلها؟

☐ نعم ☐ كلا

**إنتبه!** في بعض الأحيان، قد توجد حاجة لشخص ما، تمثل رغبة لشخص آخر. على سبيل المثال، الهاتف المحمول يمثل حاجة لنسرين لعملها التجاري، بينما يستخدم ماجد هاتفه المحمول لمجرد الاتصال بعائلته وأصدقائه.

إذا لم يكن لدى ما يكفي من المال، سوف أتخلى عن الرغبات التالية:

## ملاحظات:

ملاحظات:

اقرأ قصص الشخصيات الآتية، وفكر في ما يحدث لهم.  
ما الذي كان يجدر بهم فعله بشكل مختلف؟

### دراسة حالة رقم 1

#### ماجد وبدرية يواجهان حالة طارئة

ماجد عامل في الزراعة الموسمية، وأيضاً كعامل بناء في مشاريع محلية. تمكث بدرية في البيت لرعاية أطفالها الخمسة: توأمين يبلغان من العمر 12 عاماً، وولدان يبلغان من العمر 7 و9 سنوات، وطفلة صغيرة. إنهم مقتصدون، ولكن دخلهم قليل، ويكافحون أحياناً للحصول على احتياجاتهم. في الأسبوع الماضي، أحست بدرية بأنها على غير ما يرام، وكذلك ولديها التوأمين. كان بإمكانها الحصول على العناية الطبية والأدوية من مستوصف القرية، إلا أنه كان مغلقاً خلال عطلة نهاية الأسبوع، وبسبب قلقهم وحاجتهم الماسة إلى الأدوية، قرروا الذهاب إلى صيدلية قريبة ودفعوا ثمن الأدوية للحصول عليها بسرعة. لقد احتاجوا إلى اقتراض المال من أحد معارف ماجد. بما أن ماجد سيتقاضى راتبه في نهاية الشهر، إضطر إلى اقتراض 5 دولارات على أن يردها من أجره بواقع 6 دولارات. لقد استخدم المبلغ لشراء الأدوية من الصيدلية. لقد تماثلوا إلى الشفاء جميعاً بسرعة بعد تناول الأدوية.



### دراسة حالة رقم 2

#### مريم وكريم وجيران فاطمة، لديهم مشكلة

تربط كريم وفاطمة علاقة وثيقة بجيرانهم مريم وبسام. هما يملكان أرضاً زراعية، كما تدير مريم صالوناً صغيراً للتجميل في شارع قريب من منزلهما. لقد حقق صالون مريم نجاحاً كبيراً في الآونة الأخيرة. لقد تعودت على الانضباط في الإنفاق وتحقيق أرباح لبعض الوقت. بما أنها على غير دراية بالمؤسسات المالية، كانت تعطي لزوجها بانتظام شيئاً من دخلها ليقوم بإيداعه في حساب مصرفي. ذات يوم، عادت إلى المنزل وهي تفكر بمطالبة زوجها بسحب بعض المال من حسابها لحاجتها إلى شراء بعض الأدوات الجديدة لمتجرها. عند وصولها إلى البيت اكتشفت بأن زوجها قد اشترى سيارة مستعملة لنفسه. عندما طالبت بسحب المال للمحل، أبلغها بعدم قدرته على استعمال المال في الوقت الراهن. غاضبة، توجهت مريم إلى البنك للتحقق من حسابها وسحب المدخرات. عندها اكتشفت بأن الحساب باسم زوجها منفرداً، ولا يمكنها سحب المبلغ الصغير المتبقي في الحساب. مريم الآن في غاية التعاسة.

## نصائح بخصوص الادخار

- ضع جانباً القليل من المال كل يوم أو كل أسبوع.
- لا تشتري سلعة جديدة إذا كانت القديمة لا تزال تعمل أو يمكن إصلاحها.
- اشترى هدايا أقل لعائلتك. تحدث معهم، واتفق معهم على دعمك.
- أنفق أقل ما يمكن على المناسبات الثقافية والاجتماعية.
- احتفظ بأقل ما يمكن من النقود في محفظتك (ضعها في مكان آمن: في البيت، أو في حساب مصرفي)
- عند قيامك بإرسال الأموال إلى والديك أو أفراد أسرتك، لا ترسل لهم كل أموالك، بل احتفظ بجزء منها للحالات الطارئة الخاصة بك.
- ضع دائماً في اعتبارك الأهداف طويلة المدى، لكي تذكرك لماذا تدخر.

## رسائل أساسية

- عليك أن تكون قادراً على التمييز ما بين الإنفاق الضروري والإنفاق الاختياري.
- عليك الادخار للطوارئ: الادخار ضروري، إنه حاجة أساسية.
- "قم بإدارة مكتسبات الآخرين بشكل جيد".
- الادخار، يعني التخلي عن رغبة حالية لمصلحة الاستثمار وتحقيق الهدف في المستقبل.
- الادخار يصنع الأمان.

## ملاحظات:



## 2. ضع لنفسك موازنة!

### أداة التدريب المساعدة B2.1

صور عن وضع الموازنات (للمجموعات ذات مستوى التعليم المنخفض)



## أداة التدريب المساعدة B2.2

### ميزانية فارغة للشخصية

دعونا نتعرف أكثر قليلاً على نسرين، وكيف تقوم بوضع موازنتها:

| الموازنة العائلية لنسرين |                                      |
|--------------------------|--------------------------------------|
| المبلغ                   | مصادر الدخل                          |
|                          | الدخل الثابت                         |
|                          | مساهمة نسرين في الموازنة العائلية    |
|                          |                                      |
|                          | المجموع الفرعي للدخل الثابت          |
|                          | الدخل المتغير                        |
|                          | مساهمة فراس من أعمال الدهان          |
|                          | إيراد من بيع نسرين لهاثفها القديم    |
|                          | المجموع الفرعي للدخل المتغير         |
|                          | إجمالي الدخل                         |
|                          | النفقات                              |
|                          | المصاريف الأساسية (الاحتياجات)       |
|                          | الإيجار                              |
|                          | غاز، ماء، كهرباء                     |
|                          | الطعام                               |
|                          | السفر والنقل (سيارة خاصة أو نقل عام) |
|                          | العناية الطبية / الأدوية             |
|                          | الاتصالات (فواتير الهاتف)            |
|                          | تحويلات نسرين النقدية إلى أهلها      |
|                          | المجموع الفرعي (للاحتياجات)          |
|                          | المصاريف الاختيارية (الرغبات)        |
|                          |                                      |
|                          |                                      |
|                          |                                      |
|                          |                                      |
|                          | المجموع الفرعي (للرغبات)             |
|                          | إجمالي المصاريف (احتياجات + رغبات)   |
|                          | الدخل (ناقصاً) المصاريف = (المدخرات) |









## أداة التدريب المساعدة B2.3

### الموازنة العائلية للشخصية

#### الموازنة العائلية لنسرين

| المبالغ بالدولار | مصادر الدخل                       |
|------------------|-----------------------------------|
|                  | الدخل الثابت                      |
| 160\$            | دعم من INGO                       |
| 400\$            | مساهمة نسرين في الموازنة العائلية |
|                  |                                   |
| 560\$            | المجموع الفرعي للدخل الثابت       |
|                  | الدخل المتغير                     |
| 300\$            | مساهمة فراس من أعمال الدهان       |
| 20\$             | إيراد من بيع نسرين لهاتفها القديم |
| 320\$            | المجموع الفرعي للدخل المتغير      |
| 880\$            | إجمالي الدخل                      |

| النفقات |                                    |
|---------|------------------------------------|
|         | المصاريف الأساسية (الاحتياجات)     |
| 190\$   | الإيجار                            |
| 70\$    | غاز، ماء، كهرباء                   |
| 290\$   | الطعام                             |
| 60\$    | سفر ونقلات (سيارة خاصة أو نقل عام) |
| 20\$    | عناية طبية / أدوية                 |
| 30\$    | إتصالات (فواتير الهاتف)            |
| 50\$    | تحويلات نسرين النقدية إلى أهلها    |
|         |                                    |
| 710\$   | المجموع الفرعي (الاحتياجات)        |
|         | المصاريف الاختيارية (الرغبات)      |
| 90\$    | هاتف جديد لنسرين                   |
| 10\$    | راديو صغير لأميرة                  |
| 100\$   | المجموع الفرعي (الرغبات)           |
| 810\$   | إجمالي النفقات                     |

|      |                                      |
|------|--------------------------------------|
| 70\$ | الدخل (ناقصاً) المصاريف = صافي الدخل |
|------|--------------------------------------|



## B2.4 أداة التدريب المساعدة

### الموازنة الخاصة للشخصية

#### الموازنة الشخصية لنسرين

| المبالغ بالدولار | مصادر الدخل                  |
|------------------|------------------------------|
|                  | الدخل الثابت                 |
|                  |                              |
|                  |                              |
| 0\$              | المجموع الفرعي للدخل الثابت  |
|                  | الدخل المتغير                |
| 570\$            | صافي دخل نسرين من عملها      |
| 570\$            | المجموع الفرعي للدخل المتغير |
| 570\$            | إجمالي الدخل                 |

|       | النفقات                        |
|-------|--------------------------------|
|       | المصاريف الأساسية (الاحتياجات) |
| 400\$ | المساهمة في موازنة العائلة     |
| 100\$ | تخصيص لشراء الخضروات           |
|       |                                |
|       |                                |
|       |                                |
|       |                                |
|       |                                |
|       |                                |
| 500\$ | المجموع الفرعي (الاحتياجات)    |
|       | النفقات الاختيارية (الرغبات)   |
| 30\$  | شراء فستان جديد                |
| 30\$  | المجموع الفرعي (للرغبات)       |
| 530\$ | إجمالي النفقات                 |

|      |                                     |
|------|-------------------------------------|
| 40\$ | الدخل (ناقصاً) النفقات = (المدخرات) |
|------|-------------------------------------|

## أسئلة

• هل قمت بالفعل بوضع موازنة؟

☐ نعم ☐ كلا

• إذا أجبت بنعم، هل قمت بتدوينها أو أنك أخذتها بالاعتبار فقط؟

☐ قمت بتدوينها ☐ أخذتها بالاعتبار

## تعريف

الموازنة هي أداة لاتخاذ القرار، والتخطيط، واستخدام الأموال بغرض تحقيق الأهداف.

## تمرين:

هل رأيت خلال التدريب كيف قامت نسرين وعائلتها بوضع موازنتهم؟  
الآن جاء دورك لوضع موازنتك الخاصة!

**إحذروا!** الخانة (الدخل - النفقات) في أسفل الجدول، يجب أن تكون (موجبة). إن لم يكن الأمر كذلك، فهذا يعني أنه ليس لديك الموارد الكافية لتغطية النفقات. وهذا يعني أيضاً بأنه لن يكون لديك أي أموال فائضة كي تدخرها لتحقيق أهدافك.

إذا كنت تتوقع إنفاق الكثير خلال الأشهر القليلة المقبلة، إبدأ بتوفير بعض المال في أي وقت تريده، ليكون بمقدورك مواجهة النفقات الكبيرة مع البقاء في حدود موازنتك.



## أداة التدريب المساعدة B2.5

### موازنتي

#### موازنتي

| المبلغ | مصادر الدخل                       |
|--------|-----------------------------------|
|        | الإيرادات الثابتة                 |
|        |                                   |
|        |                                   |
|        | المجموع الفرعي للإيرادات الثابتة  |
|        | الإيرادات المتغيرة                |
|        |                                   |
|        | المجموع الفرعي للإيرادات المتغيرة |
|        | إجمالي الإيرادات                  |

| النفقات                              |  |
|--------------------------------------|--|
| النفقات الأساسية (الاحتياجات)        |  |
| أيجار                                |  |
| غاز، ماء، كهرباء                     |  |
| الطعام                               |  |
| السفر والنقل (سيارة خاصة أو نقل عام) |  |
| العناية الطبية / أدوية               |  |
| إتصالات (فواتير الهاتف)              |  |
| مدرسة / إيجور الحضانة                |  |
| المجموع الفرعي (الاحتياجات)          |  |
| النفقات الاختيارية (الرغبات)         |  |
|                                      |  |
|                                      |  |
|                                      |  |
| المجموع الفرعي (الرغبات)             |  |
| إجمالي النفقات                       |  |

الدخل (ناقصاً) النفقات = المدخرات

دعونا نواصل مع حالة نسرين.

دراسة  
حالة رقم 5

## الموازنة العائلية للشخصية - الجزء الثالث

يبدو أن نسرين وفراس يواجهان بعض المشكلات. على الرغم من تخطيطهم لموازنتهم بعناية، إلا أن جائحة COVID-19 كان لها بالغ الأثر عليهما، حيث باعت نسرين أقل بكثير مما كان متوقعاً، وبدلاً من المساهمة بمبلغ 400 دولار في موازنة العائلة، لن تكون قادرة سوى على المساهمة بمبلغ 320 دولار فقط. وفوق كل ذلك، قررت صديقتها من VSLA إعادة الهاتف الذي اشترته منها مما اضطرها إلى أن تعيد لها مبلغ 20 دولار الذي سبق لها قبضه.

على مستوى النفقات، فبسبب قضاائم للكثير من الوقت في المنزل بسبب الجائحة، ارتفعت فواتير الغاز، والماء، والكهرباء إلى 90 دولار بدلاً من 70 دولار المخطط لها. علاوة على ذلك، مرض كل من يوسف وأميرة مما أدى إلى زيادة في نفقات الأدوية أيضاً إلى 30 دولار.

## ملاحظات:



## أداة التدريب المساعدة B2.6

### الموازنة المعدلة للشخصية

#### موازنة عائلة نسرين

| المبلغ | مصادر الدخل                       |
|--------|-----------------------------------|
|        | الإيرادات الثابتة                 |
| 160\$  | دعم من INGO                       |
| 320\$  | مساهمة نسرين في الموازنة العائلية |
| 480\$  | المجموع الفرعي للإيرادات الثابتة  |
|        | الإيرادات المتغيرة                |
| 300\$  | مساهمة فراس من أعمال الدهان       |
| 0\$    | إيراد من بيع نسرين لهاتفها القديم |
| 300\$  | المجموع الفرعي للإيرادات المتغيرة |
| 780\$  | إجمالي الإيرادات                  |

|       | النفقات                            |
|-------|------------------------------------|
|       | النفقات الأساسية (الاحتياجات)      |
| 190\$ | الإيجار                            |
| 90\$  | غاز، ماء، كهرباء                   |
| 290\$ | الطعام                             |
| 60\$  | سفر ونقلات (سيارة خاصة أو نقل عام) |
| 30\$  | العناية طبية / أدوية               |
| 30\$  | إتصالات (فواتير الهاتف)            |
| 50\$  | حوالة نسرين إلى والديها            |
| 740\$ | المجموع الفرعي (للاحتياجات)        |
|       | النفقات الاختيارية (الرغبات)       |
| 90\$  | هاتف جديد لنسرين                   |
| 10\$  | راديو صغير لأميرة                  |
| 100\$ | المجموع الفرعي (للرغبات)           |
| 840\$ | إجمالي النفقات (احتياجات + رغبات)  |

|       |                                   |
|-------|-----------------------------------|
| -60\$ | الدخل (ناقصاً) النفقات = المدخرات |
|-------|-----------------------------------|



## رسائل أساسية

- هنالك هناك أداة يمكن استخدامها لإدارة دخلك- الموازنة
- لكي تضع موازنتك، تحتاج إلى حسابات الدخل والمصاريف. باستخدام هذا الحساب، يمكنك ان تحدد قدرتك على الادخار، أي المبلغ الذي يمكنك تخصيصه لهذا الهدف كل شهر
- في حالة الطوارئ أو حدوث أي تغيير في وضعك المالي، سوف يتعين عليك تعديل موازنتك لتتمكن من تغطية جميع نفقاتك، والادخار تحقيقاً لأهدافك
- يمكن للموازنة أن تساعدك في تحديد كيفية الإنفاق والادخار وصولاً إلى تحقيق الأهداف.

### 3. تتبع موازنتك، وابقى ضمن حدودها!



دراسة  
حالة رقم 6

#### إدارة الموازنة الخاصة بنسرين

في الشهر الماضي، أوضحت نسرين لوالديها مجدداً مقدار ما سترسله إليهما من أموال. لقد أخبرتهم أن لديها الكثير من الخطط مع فراس، و أنهم بحاجة إلى الادخار قدر المستطاع. البارحة، تلقت نسرين مكالمة هاتفية من والديها: لقد طلب منها والدها إرسال المزيد من المال لعلاج أبقارهم المريضة، حيث طلب الطبيب البيطري منهم شراء بعض المضادات الحيوية الباهظة الثمن والتي لم تكن متوفرة في منطقتهم. ترددت نسرين، وتذكرت أنها أرسلت لهما المبلغ الذي تسمح به الموازنة. لقد أحست بخيبة أمل، إلا أنها أرسلت لهما الأموال التي طلبوها. الآن، خلال نقاشهم بهذا الخصوص، أدركوا أنه لن يكونوا قادرين على الحصول على موازنة موجبة مع وجود تلك النفقات الإضافية. لقد تناقشا وقررا تأجيل شراء الهاتف الجديد ومحاولة توفير قدر المستطاع من نفقات الطعام والنقل.



## دراسة حالة رقم 7

## إدارة الموازنة الخاصة بهدى

أدركت هدى بأن وضعها المالي ضيق للغاية، وعليها الاستمرار في مراقبة مصاريفها. تلقت هدى بالأمس اتصالاً هاتفياً من حماتها طلبت فيها استدانته بعض المال لأن زوجها مريض للغاية و بحاجة إلى دواء باهظ الثمن. ترددت هدى في بادئ الأمر، وتذكرت بأنها لا تمتلك أي فائض من المال. خلال تفكيرها بالأمر، تذكرت أن أهل زوجها سبق لهم مساعدتها لمرات عديدة لدرجة أنها لا تستطيع الرفض. في وقت لاحق من ذلك الأسبوع، بدأت ثلاثة هدى تواجه بعض الأعطال. لم يكن لدى هدى ما يكفي من المال لإصلاحها. كما أن حماتها لا تزال تطالبها بالمساعدة. هنا اضطرت هدى إلى الاقتراض من صديق.

## أسئلة

- ماذا فعلت هدى لتبقى ضمن حدود موازنتها؟

هناك العديد من الطرق للتأكد من أنك لاتزال في حدود موازنتك، يمكنك استخدام جدول توزيع البيانات مثل نسرين، أو أحد التطبيقات الذي كان الكثير من الناس قد بدأوا باستخدامه.

دعونا نتعرف على طريقة البقاء ضمن حدود الموازنة.

## ملاحظات:

## 40

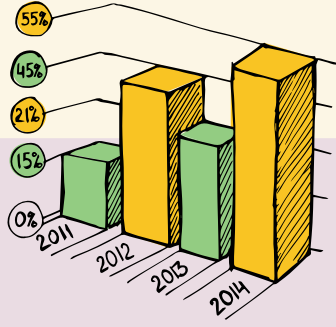
## B3.2 أداة التدريب المساعدة

## جدول تتبع النفقات

## جدول تتبع النفقات

الإسم: \_\_\_\_\_  
 الشهر: \_\_\_\_\_  
 السنة: \_\_\_\_\_

[illegible]



### نصائح لكي تبقى ضمن حدود موازنتك

- ذكر نفسك دائماً بما كنت تخطط لإنفاقه.
- ضع في موازنتك شيئاً للإنفاق غير المتوقع.
- احتفظ بمدخراتك بعيداً عن متناول يدك حتى لا تنفقها.
- تتبع ما تنفقه.
- تأكد من أنك لا تنفق أكثر مما هو مدرج في الموازنة.
- إذا كنت تنفق أكثر على بند معين، عليك أن تقلل من الإنفاق على بند آخر.
- ضع قائمة بطرق تقليص النفقات المخطط لها.
- شجع الأسرة على المشاركة في وضع الموازنة والالتزام بها.

## أداة التدريب المساعدة B3.3

### بطاقات التعامل المالي لنسرين وفراس

#### نسرين وفراس

في الأول من شباط، دفعوا الإيجار  
إلى المالك وقدره **190 دولار**

#### نسرين وفراس

في الأول من شباط، تتلقى نسرين وفراس  
مساعداً نقدية من خلال منظمة غير حكومية  
المبلغ الذي يتلقونه هو **160 دولار**

#### نسرين وفراس

في الثاني من شباط، ساهمت  
نسرين بمبلغ **400 دولار**  
في موازنة العائلة

#### نسرين وفراس

في الأول من شباط، قاموا بدفع فواتير  
خدمات (كهرباء، ماء) بمبلغ إجمالي  
قدره **70 دولار**

## نسرین وفراس

في الثاني من شباط، قاما  
بفصل 290 دولار في  
مظروف لنفقات الطعام

## نسرین وفراس

في الرابع من شباط، دفعت  
صديقة نسرین لها 20 دولار  
مقابل هاتفها القديم

## نسرین وفراس

في العاشر من شباط، كان عليهم  
دفع 30 دولار ثمناً  
لأدوية الطفلين المريضين

## نسرین وفراس

في الثاني من فبراير، وضعوا  
60 دولار في مظروف  
لمصاريف النقل

## نسرین وفراس

في الثاني عشر من شباط، ساهم فراس بمبلغ  
300 دولار من أجره في أعمال الدهان

## نسرین وفراس

في الثاني عشر من شباط،  
توجب عليهم إعادة شحن رصيد  
هواتفهم الخلوية بكلفة 30 دولار

## نسرین وفراس

في الخامس عشر من شباط،  
دفعوا عشر دولارات نقداً لشراء  
راديو صغير لأمية

## نسرین وفراس

في الخامس عشر من شباط،  
قاموا بتحويل 50 دولار إلى والدي نسرین  
بواسطة شركة تحويل الأموال

## نسرین وفراس

في 25 شباط، احتاجوا لتصليح  
سخان المياه بمبلغ 40 دولار

## نسرین وفراس

في 22 شباط، قرروا الذهاب  
إلى السوق لشراء هاتف جديد  
لنسرین بمبلغ 90 دولار

## تمرين:

بإمكانك استخدام الجدولين الظاهرين في أعلاه والمسميان (جداول تتبع الإيرادات والنفقات) لمراقبة الإيرادات والنفقات. دعونا نتحقق مما حدث لنسرين وفراس:

## جدول تتبع الإيرادات

الإسم: نسرين وفراس

الشهر: شباط

السنة: 2022

| التاريخ   | تفاصيل مصدر الإيراد | مبلغ الإيراد |
|-----------|---------------------|--------------|
| 2021/2/1  | مساعده من INGO      | 160\$        |
| 2021/2/2  | مساهمة من نسرين     | 400\$        |
| 2021/2/4  | بيع الهاتف القديم   | 20\$         |
| 2021/2/12 | مساهمة من فراس      | 300\$        |
|           | إجمالي الإيرادات    | 880\$        |

## جدول تتبع النفقات

الإسم: نسرين وفراس

الشهر: شباط

السنة: 2022

| التاريخ   | تفاصيل بند النفقات                             | مقدار النفقة | مخطط أو غير مخطط                                                    |
|-----------|------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------|
| 2021/2/1  | الإيجار                                        | 190\$        | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/1  | فواتير الخدمات                                 | 70\$         | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/2  | طعام                                           | 290\$        | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/2  | نقلات                                          | 60\$         | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/10 | أدوية                                          | 30\$         | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/12 | قيمة هاتف قديم مرتجع                           | 30\$         | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/15 | راديو صغير لأميرة                              | 10\$         | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/15 | حوالة لوالدي نسرين                             | 50\$         | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/22 | هاتف محمول جديد لنسرين                         | 90\$         | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2021/2/25 | تصلح سخان المياه                               | 40\$         | <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
|           | إجمالي النفقات                                 | 860\$        |                                                                     |
|           | إجمالي الإيرادات                               | 880\$        |                                                                     |
|           | المدخرات = (إجمالي الإيرادات - إجمالي النفقات) | 20\$         |                                                                     |



## الآن جاء دورك!

في الملاحق والوثائق الرئيسية في نهاية هذه الوحدة، سوف تجد جداول تتبع الدخل والنفقات التي يمكنك استخدامها لتتبع دخلك و نفقاتك. بهذه الطريقة سوف تبقى ضمن حدود موازنتك وتحقق بالنهاية أهدافك.

## رسائل أساسية

- ذكر نفسك دائماً بما خططت لإنفاقه.
- خصص ضمن موازنتك شيئاً ما للنفقات على الاحتياجات غير المتوقعة.
- شجع أسرتك على المشاركة في وضع الموازنة والالتزام بها.
- يجب عليك معرفة إجمالي دخلك. معرفة كم ستجني، خطوة هامة للسيطرة على أموالك، فهي ستسمح لك بالتخطيط المسبق لنفقاتك. سوف تحتاج أيضاً لمعرفة إجمالي نفقاتك. من المهم أن تتحكم بموازنتك. يمكنك التعديل في نفقاتك عندما ترى أنك قد أنفقت أكثر مما كان متوقعاً.

**إنتبه!** إذا كان دخلك غير منتظم، بمعنى أنك تربح مبلغاً مختلفاً كل شهر، يمكنك وضع موازنتك باستخدام متوسط الدخل، ثم الادخار عندما تكسب المزيد لموازنة الفترات التي تكسب فيها أقل.



## 4. إحتفظ بسجلاتك المالية

### دراسة حالة رقم 8

#### كريم يلقي بورقة هامة صادرة عن البنك

يمتلك كريم حسابين مصرفيين منفصلين. أحدهما يستعمله لتوطين راتبه التقاعدي، فيما يستخدم الآخر لمذخراته الصغيرة ونشاطه التجاري. لديه أيضاً بطاقة ائتمان يتم تسديد رصيدها المستخدم شهرياً من خلال حساب توطين الراتب التقاعدي.

يتلقى كريم من وقت لآخر كشوفات بحركة الحسابين، ولكنه لا يحتفظ بها أبداً. حيث أنه أحد عملاء البنك منذ أكثر من 15 عاماً حيث لم يسبق له أن واجه أي مشاكل معهم. فهو لا يرى أي فائدة من الاحتفاظ بتلك الكشوفات. في أحد الأيام لاحظ فقدان مبلغ 40 دولار من حسابه الجاري. إنه متأكد من حصول خطأ ما، غير أنه لا يمتلك أي مستند لإثبات أنه ليس الشخص الذي قام بسحب ذلك المبلغ. لا يمكن للبنك حل المشكلة بدون بعض الأدلة. يمكنه إجراء مطالبة رسمية الآن، لكنها سوف تستغرق وقتاً طويلاً. إنه مستاء لعدم احتفاظه بهذه الأوراق المهمة.



### دراسة حالة رقم 9

#### إدارة الموازنة الخاصة بهدى

كعادته في كل شهر، يمر جابي فواتير شركة الكهرباء بالقرب من منزل هدى. تقوم بدفع فاتورتها كالمعتاد. أخبرها الجابي أنه لن يتمكن هذه المرة من إعطائها إيصلاً بالدفع، لأنه قد نسي إحضاره معه. هدى توافق لأنها تثق بالجابي - في الشهر التالي، جاءها جابي مختلف وأخبرها بأنها لم تسدد فاتورة الشهر الماضي. إنها متأكدة من أنها دفعت الفاتورة. ومع ذلك، فهي غير قادرة على إثبات ذلك لأنها لم تستلم الفاتورة إلى الآن. لقد أكدت هدى للجابي بأنها دفعت فاتورة الشهر الماضي. أخبرها الجابي الجديد أن زميله مريض و بأنه غير قادر على التواصل معه، لذلك سيتعين عليها دفع رسوم الكهرباء عن الشهر الماضي والحالي. هدى غاضبة جداً، إلا أن عليها دفع فاتورة الشهر الماضي مرة أخرى وهي لم تقم بتخصيص مبلغ ما لهذه النفقة الإضافية. إنها في غاية الانزعاج، ولا ترى من سبيل سوى اقتراض المال لدفع قيمة الفاتورة.



## أسئلة

- ما الذي حصل لشخصياتنا؟
- ما الذي كان بإمكانهم فعله لتفادي تلك المشكلة؟

**ملاحظة!** الاحتفاظ بسجلات عن معاملتك المالية مفيد في إدارة أموالك. يمكنك العودة دائماً إلى المعلومات المسجلة للتحقق من العمليات السابقة، كما لوضع خطط المستقبل.

## المستندات المهمة والمعلومات التي يقدمونها

| المستند المالي                       | المعلومات التي يقدمها                                                                                             |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الموازنة                             | الإيرادات المتوقعة وتخصيصات النفقات                                                                               |
| عقد العمل                            | أدوار ومسؤوليات المشغل والأجير                                                                                    |
| إتفاقية القرض                        | قيمة القرض، معدل الفائدة، فترة التسديد وقيمة الدفعة الشهرية                                                       |
| جدول تتبع النفقات والإيرادات الشهرية | سجل أسبوعي / شهري لمصادر الدخل والنفقات                                                                           |
| حساب دفتر الإدخار                    | قيم وتواريخ السحوبات والإيداعات                                                                                   |
| كشف حساب البنك                       | الإيداعات، السحوبات، معدل الفائدة، الرسوم                                                                         |
| ملخص حركة حسابك عبر الإنترنت         | الإيداعات، السحوبات، معدل الفائدة، الرسوم التي تم الوصول إليها من خلال هاتفك النقال أو عملياتك المصرفية من المنزل |
| بوليصة التأمين                       | قسط التأمين، الأحكام والشروط                                                                                      |
| قسمة دفع الراتب                      | قيمة وتاريخ الراتب المدفوع                                                                                        |

## رسائل أساسية



- تساعدك السجلات الجيدة على إدارة دخلك ونفقاتك. و من هذه السجلات نموذج الموازنة، وجدول تتبع الإيرادات والنفقات.
- تزودك السجلات الجيدة بالأرقام المحددة للنفقات السابقة، مما سيساعدك على تطوير موازناتك للمستقبل.
- بعض الوثائق، كالعقد واتفاقية القرض، ستكون في غاية الأهمية بالنسبة لك في حال حدوث أي نزاع بينك وبين صاحب العمل.
- تعتبر نسختك من بطاقة التأمين من المستندات المهمة، حيث أنها ستشكل دليلا على أنك مغطى بالتأمين.
- إن احتفاظك بنسخة أو صورة عن جواز سفرك أو هويتك، هو أمر بالغ الأهمية، حيث أنها ستساعدك، في حال ضياع الأصل، على الحصول على بديل.

## ملاحظات:



## B3.2 أداة التدريب المساعدة

## جدول تتبع النفقات

## جدول تتبع النفقات

الإسم: \_\_\_\_\_  
 الشهر: \_\_\_\_\_  
 السنة: \_\_\_\_\_

[illegible]



## C



## تعرف إلى طرق ومنتجات الإدخار

C1. ما هي برأيك أفضل طريقة للإدخار؟

- a. ☐ أحتفظ بأموالي في المنزل لأنها الطريقة الأنسب.
- b. ☐ أقوم بإيداع أموال في البنك لأنه الأكثر أماناً.
- c. ☐ أضع أموال في لعبة الأرجوحة الدوارة، فلدي الكثير من الأصدقاء هناك.
- d. ☐ لكل طريقة محاسنها ومساوئها. أتفحصها بعناية قبل اختيار الطريقة الأنسب.

C2. ترغب في التأسيس لعمل تجاري خلال بضعة سنوات. ما هو حساب الادخار الأنسب لك؟

- a. ☐ حساب توفير عادي.
- b. ☐ حساب توفير تعاقد.
- c. ☐ حساب توفير (لأجل-معين).

C3. أحد أهم المعايير الواجب مراعاتها عند اختيار طريقة الادخار هو الأمان.

- a. ☐ صح
- b. ☐ خطأ

C1: d; C2: c; C3: a

التشريف المالي

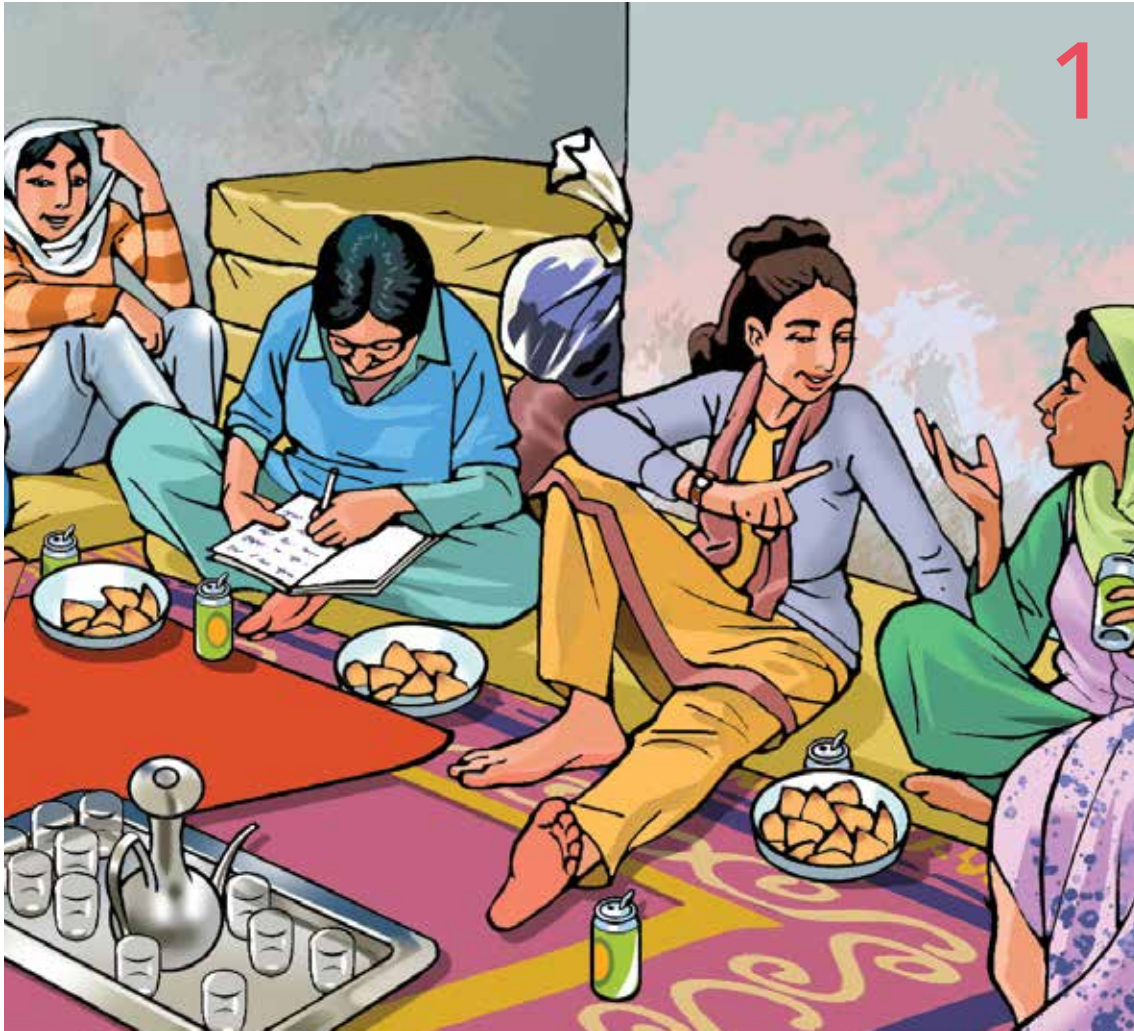


# 1. اختر إحدى طرق الادخار

الآن، وبعد أن قمت بوضع موازنتك الخاصة (أو الموازنة العائلية)، فإنك تعرف مقدار مايمكنك ادخاره كل شهر، والمبلغ الذي عليك توفيره لكل هدف من أهدافك.

## أداة التدريب المساعدة C1.1

### طرق الادخار



هذه عضو في إحدى جمعيات التسليف والادخار الدوري (ROSCA) حيث تقوم بتقديم مساهمتها الشهرية.



يفضل كريم الاحتفاظ بمدخراته في البنك القريب من منزله. كي لا يقع في إغراء إنفاق المال الذي يدخره.



يقوم ماجد بالاحتفاظ بماله تحت الفراش.



تفضل نسرین حالياً شراء الذهب البرازيلي بالرغم من أنها كانت عميلة لإحدى جمعيات الادخار والتسليف القروية VSLAS وذلك بسبب التضخم.

#### أسئلة

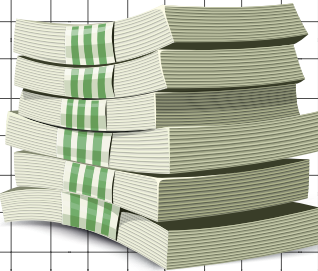
- ما هي طرق الادخار التي تستخدمها الشخصيات أعلاه؟
  - هل هي من الطرق الرسمية او شبه الرسمية أو غير الرسمية؟
- لكل طريقة محاسنها ومساوئها. في نهاية هذه الوحدة، ستجد في قسم إجابات التمارين، جدول يلخص مزايا وعيوب كل طريقة من طرق الادخار.





تذكر بأنه لتضمين المزيد من الخصائص في الجدول، يمكنك التفكير في:

- سلامة أموالك عندهم
- إمكانية سحبك للأموال وقت ما تشاء
- احتمالات التأخير في سحب أموالك
- إمكانية أن الكثير أو القليل من المال
- إمكانية الاستفادة من قرض مقابل مدخراتك
- إمكانية أن تولد مدخراتك بعض المال (كالفوائد).



## دورك الآن!

إعرف مزايا وعيوب مختلف طرق الادخار. بالنظر إلى أهدافي وموازنتي، أعتقد أن أفضل طريقه ادخار لمشاريعي هي:

| أهدافي | كم ستكلف؟ |
|--------|-----------|
|        |           |

## رسائل أساسية

- الادخار يمنح الأمان في حالات الطوارئ.
- من الممكن توقع بعض الحالات الطارئة، أما البعض الآخر لا يمكن توقعه. الادخار سيمكنك من التخطيط لاحتياجاتك ومشاريعك في المستقبل. • عندما يسير كل شيء على ما يرام، فإن الادخار سيمكنك من التخطيط للأشياء التي تريدها.
- يجب أن تكون دائماً على دراية بطرق الادخار المختلفة من أجل اختيار الطريقة الأنسب لاحتياجاتك

## 2. انتقي منتجاتك الادخارية بحكمة!

من الأمثلة على منتجات التوفير، هناك: حساب توفير عادي بفائدة 4% سنوياً، و حساب وديعة لأجل معين (ثابت) لمدة خمس سنوات.

### تعريف

منتج الادخار هو طريقة الادخار التي نعرف خصائصها كمثال:

- سعر الفائدة
- الوصول إلى المدخرات / مرونة السحب
- سهولة الاستخدام
- متطلبات فتح الحساب
- الأمان
- تكاليف الادخار (رسوم فتح أو إدارة، أو إغلاق الحساب، والقيام بالمعاملات)
- توفر السيولة

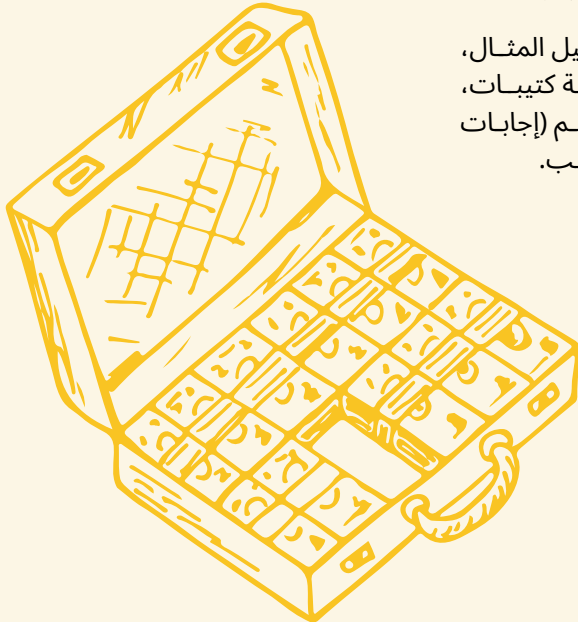
فيما يأتي منتجات الادخار الرئيسية الثلاثة التي تقدمها المؤسسات المالية:

**حساب الادخار العادي** هو الحساب الذي يمكن الزبون من إيداع الأموال والوصول إليها في أي وقت.

**حساب الإيداع التعاقدية**، يستخدم عندما نريد ادخار مبلغ محدد في كل شهر، ولفترة محددة للوصول إلى هدف محدد (إسكان، تعليم، زواج، أعمال تجارية...) تذكر أن عمليات السحب المبكر ستكون إما ممنوعة أو معاقب عليها. بالرغم من أن هذا المنتج غير متوفر حالياً لدى كثير من المصارف في لبنان، إلا أنه منتج توفير نموذجي وقد يهتمك التعرف عليه..

**حساب الإيداع لأجل معين (ثابت)**، استعمله عندما ترغب في زيادة أموالك لتحقيق أهداف بعيدة المدى (حيث تقوم بإيداع مبلغ مقطوع تتعهد بعدم لمسها لفترة زمنية محددة).

لكل نوع من منتجات التوفير مزايا وعيوب (على سبيل المثال، معدل سعر الفائدة) ستجد في الصفحات التالية ثلاثة كتيبات، واحد لكل منتج. وفي نهاية هذه الوحدة، ستجد في قسم (إجابات التمارين) جدول مقارنة يلخص المعلومات من كل كتيب.



## أداة التدريب المساعدة C2.1

### كتيب لحساب دفتر التوفير

#### المزايا

- مدخراتك آمنة
- سعر الفائدة 1%
- يمكنك إيداع أي مبلغ في أي وقت تريده
- يمكنك سحب أموالك في أي وقت ومن دون إشعار مسبق
- لن يتم تحميلك بأي رسوم عن أي عمليات
- لا رسوم تتكبدها عن فتح وإغلاق هذا الحساب
- الحد الأدنى للإيداع ١٠ دولارات
- يمكن تكييفه مع الحالات الطارئة
- بطاقة مجانية للإيداع والسحب من أجهزة الصراف الآلي
- استخدام أي جهاز صراف آلي في البلاد، ما عدا تلك التابعة لمصرفك، قد يشتمل على تكاليف

**المدة: مفتوحة - غير مقيدة بزمان**

#### شروط فتح وإغلاق حساب التوفير العادي

- بطاقة هوية سارية المفعول (كالهوية الوطنية، جواز السفر، أو أي مستند تعريف قانوني ساري المفعول)
- مستند إثبات الإقامة

#### حساب التوفير العادي



**الوصول السهل إلى أموالك في أي وقت**

طريقة سهلة و مناسبة لحفظ و سحب أموالك في أي وقت تريده. يوفر لك حساب التوفير العادي مرونة في إدارة أموالك. وليس هناك من حاجة لإبلاغ بنكك مسبقاً بالإيداع والسحب. رأس مالك مضمون. يمكنك هذا الحساب من تكوين رأس المال الخاص بك مع مرور الوقت، وبالسعة التي تناسبك.

## أداة التدريب المساعدة C2.2

### كتيب لحساب التوفير التعاقدي

#### الخصائص الرئيسية

- معدل فائدة سنوي يصل إلى 3% لمدة 48 شهراً
- الحد الأدنى لفتح الحساب 20 دولار
- لا رسوم على فتح وإقفال الحساب
- مدخراتك ستبقى مجمدة حتى انتهاء المدة
- بعد فترة زمنية محددة، سوف يمكنك الاستفادة تلقائياً من التسليف لتمويل مشاريعك
- لن تتحمل أية رسوم لقاء إجراءك لسحوبات متوقعة، إلا أنك ستفقد جزءاً من الفوائد

المدة: من 12 أشهر  
ولغاية 48 شهراً

#### المتطلبات

- سجل إئتماني جيد
- إثبات القدرة على الالتزام بالدفعات المقررة
- بطاقة هوية سارية المفعول (بطاقة الهوية الوطنية أو جواز السفر أو أي مستند تعريف قانوني ساري المفعول)
- مستند إثبات الإقامة

#### حساب التوفير التعاقدي



#### إذا كنت راغباً حقاً بتوفير المال لمستقبلك

هذا الحساب يجعل من هدفك في الادخار أسهل تحقيقاً. إنه يسمح لك بالإيداع وفقاً للوتيرة التي تناسبك مع إمكانية الإيداع المسبق للدفعات الشهرية التي التزمت بها. يمكنك الاختيار ما بين ١٢ شهراً إلى 48 شهراً كفترة إيداع ولكن بأسعار فائدة مختلفة.



## أداة التدريب المساعدة C2.3

### كتيب لحساب التوفير لأجل معين

#### الخصائص الرئيسية

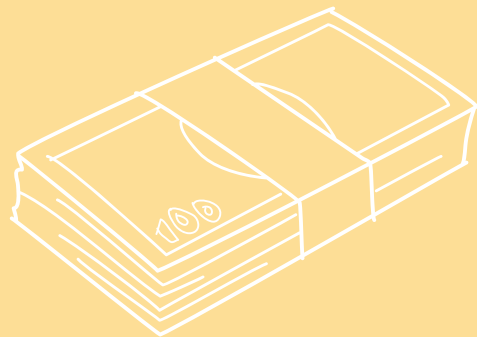
- سعر الفائدة هو الأعلى في السوق- حيث يصل إلى 4% - الفائدة ثابتة ومعروفة مسبقاً
- الحد الأدنى للإيداع: 500 دولار
- لا رسوم على فتح و إغلاق الحساب
- مرونة في الإيداعات: يمكنك إيداع الأموال وقتما تشاء
- هنالك غرامة على السحب المبكر
- شهادة إيداع مجانية
- سيمكنك هذا الحساب من إنشاء سجلك الادخاري الخاص، مما سيمكنك لاحقاً من الحصول على التسليف لمشاريعك

**المدة: من ثلاثة أشهر إلى 5 سنوات**

#### المتطلبات

- إثبات مصدر الأموال
- بطاقة هوية سارية المفعول (هوية وطنية، جواز سفر، أو أي مستند تعريف قانوني ساري المفعول)
- إثبات مكان الإقامة

#### حساب وديعة - لأجل معين



**دع أموالك تجني المزيد من الأموال!**

يساعدك هذا الحساب في الحصول على معدلات فائدة عالية. سيتم تجميد أموالك المستثمرة في هذا الحساب، وهو حساب مثالي لمشاريعك المستقبلية ولمواجهة أي نفقات متوقعة أخرى. سيحميك هذا الحساب من الوقوع في إغراء السحب لاحتياجات أخرى، كما أنه يؤمن لك عائداً جيداً على رأس المال.

بما أنك الآن أصبحت على دراية بمنتجات الادخار المختلفة، ساعد شخصياتنا على تحديد حساب التوفير الذي عليهم فتحه لمساعدتهم في الوصول إلى أهدافهم.

## أداة التدريب المساعدة C2.4

### بطاقات مطابقة الأهداف مع وضعية منتجات الادخار

بطاقة الأهداف مع وضعية منتجات الادخار

#### 1 الحالة رقم



لقد راكمت نسرين بعض المدخرات لشراء ثلاجة، لكنها ما زالت غير كافية. إنها تريد أن تخصص مبلغاً ثابتاً في كل شهر لمدة سنة. كما أنها لا تريد الوقوع في إغراءات السحب لأهداف أخرى وهي تفكر في فتح حساب توفير رسمي يساعدها في تحقيق أهدافها في الأعمال. هي غير متأكدة من أن المؤسسات الرسمية ستقبل بها كزبون، لكنها، رغم ذلك، تريد أن تجرب.

ما نوع حساب التوفير الذي يمكنها اختياره؟

التثقيف المالي

بطاقة الأهداف مع وضعية منتجات الادخار

#### 2 الحالة رقم



يقوم كل من ماجد وبدرية بالاحتفاظ بمدخراتهم تحت الفراش. كما أن لديهم العديد من الأهداف، من أهمها توفير ما يكفي لشراء دراجة نارية رخيصة لماجد مما سيمنحه من الاستفادة من فرص العمل. كما أنهم لا يودون الوقوع في إغراءات الإنفاق على أغراض أخرى، كما يرغبون في الحصول على أعلى معدل فائدة ممكن.

ما نوع حساب التوفير الذي يمكنهم اختياره؟

التثقيف المالي

الحالات مطابقة الأهداف مع وضع خطة منتجات الادخار

## 3 الحالة رقم



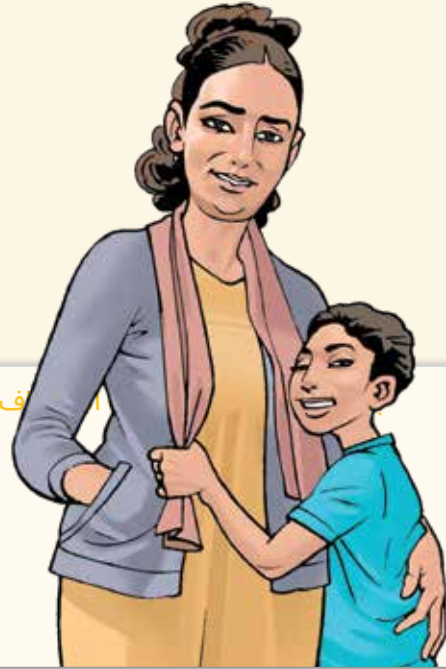
يرغب كريم بشراء سيارة جديدة. واصف، صديق ابنه الأصغر الياس، يبيع السيارات المستعملة المستوردة من أوروبا، يقول أن باستطاعته تدبير سيارة جيدة للغاية له، إلا أن عليه قيادتها من بلد إلى آخر. سيحصل كريم على سيارته ولكن ليس قبل سنة من الآن، أي عندما يعود واصف من الخارج في رحلته الصيفية السنوية. كريم لا ينوي صرف هذه الأموال لسنة على أقل.

ما نوع حساب التوفير الذي يمكنه اختياره؟

التثقيف المالي

الحالات مطابقة الأهداف مع وضع خطة منتجات الادخار

## 4 الحالة رقم



ترغب هدى بفتح حساب مصرفي رسمي بالرغم من استمرارها في توفير مبلغ صغير مع جمعية الادخار والتسليف الدوري التي تنتمي لها، والذي يمكنها استعماله في الحالات الطارئة. إنها تعتقد أنه عليها تجنب الوقوع في إغراءات السحب من هذه المدخرات لأغراض أخرى.

ما نوع حساب التوفير الذي يمكنها اختياره؟

التثقيف المالي

## نصائح وإرشادات

لكل نوع من المنتجات مزاياه وعيوبه (على سبيل المثال، معدل فائدة مختلف). لاختيار منتج ادخاري، يجب أن لا تعرف فقط خصائص المنتجات المختلفة، بل عليك أن تعرف نفسك جيداً عن طريق طرح الأسئلة التالية:

- **وضعك الشخصي:** ما هو دخلك؟ ونفقاتك (بما في ذلك إمكانيات السداد لديك)؟ كم ادخرت؟ وكم تستطيع أن تضع جانباً عندما يكون كل شيء على ما يرام؟ وكم بإمكانك تخصيصه من خلال إدارة أموالك بشكل أفضل؟ إذا كنت من المهاجرين أو مواطناً يعيش في الخارج، هل يمكنك فتح حساب توفير في مؤسسة مالية؟
- **أهدافك:** ما هو الغرض الذي تدخر من أجله؟ للطوارئ؟ للدراسة؟، للاستثمار في عمل جديد تريد إطلاقه؟ أو من أجل عودتك إلى الوطن؟ من أجل نفقات الإقامة؟ أو للتقاعد؟
- **سلوكك:** هل تريد المخاطرة أم لا؟ لا تنخرط في استثمارات محفوفة بالمخاطر إذا لم تكن على دراية بالأسواق المالية.
- **احذر من الدعايات الكاذبة!** وتذكر أن لا وجود لمنتج ادخاري يمكن أن يضمن لك عوائد عالية دون مخاطر، وخصوصاً خلال فترة قصيرة.

### ما هي الأسئلة التي عليك طرحها على المؤسسة المالية قبل اختيارك لمنتج الادخار؟

- هل بإمكانني القيام بالسحوبات وقت ما أريد؟
- ما هو سعر الفائدة؟
- هل من ضرائب عليّ دفعها على الفوائد؟ إذا كان الأمر كذلك، كم؟
- هل يمكنني الحصول على قروض مقابل مدخراتي؟
- هل من مرونة في جدول المدخرات؟ (بمعنى آخر، هل يجب عليّ إيداع مبالغ معينة في تاريخ محدد؟)
- هل من حد أدنى للإيداع عند فتح حساب الإدخار، أو حد أدنى للرصيد الواجب إبقائه دائماً ضمن الحساب؟
- هل سيتم تحميله بأي رسوم لقاء عمليات السحب المتوقعة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، كم؟
- كيف يستخدم الناس في العادة هذا النوع من الحسابات؟
- كمواطن يعيش في الخارج، هل بإمكانني فتح حساب عندكم؟ ما المستندات التي تطلبونها؟

## رسائل أساسية

- لكل هدف توفيره هنالك منتج ادخاري مناسب له.

## المرفقات والوثائق الأساسية

### الخصائص الواجب مراعاتها عند اختيار طريقة الادخار

#### سهولة في الوصول / مرونة في السحوبات:

يشير هذا إلى مدى سهولة أو صعوبة سحب الشخص لمذخراته. على سبيل المثال، عدد عمليات السحب المسموح لصاحب الحساب بإجرائها من حسابه شهرياً، أو ما إذا كان لدى البنك أو المؤسسة المالية أجهزة صراف آلي أو فروع في جميع أنحاء البلاد (مما يسهل على صاحب الحساب الوصول إلى حسابه).

#### ملاءمة وسهولة استخدام الحساب:

يحب الزبائن راحتهم ويرغبون بالتمكن من القيام بالسحوبات بأسرع ما يمكن. بعض الناس، على سبيل المثال، يريدون أن يكون مصرفهم مفتوحاً في الأوقات التي لا يكونون بها في أعمالهم.

#### متطلبات فتح حساب التوفير:

يعتقد الكثيرون بأنه من الواجب أن تكون ميسوراً لتستطيع فتح حساب مصرفي. وهذا ليس صحيحاً دائماً. تتطلب بعض البنوك وديعة صغيرة جداً (وقد لا تتطلب أي وديعة على الإطلاق) إذا كنت تريد فتح حساب توفير. ومع ذلك، قد تتضمن بعض المتطلبات بطاقة الهوية الوطنية، وإثبات الإقامة، و/أو إثبات عن الخدمات التي يدفعها الشخص والتي قد لا يكون من السهل على الكثيرين تدبيرها، وخاصة على أولئك الأشخاص من النازحين قسراً.

#### الأمن:

عندما يختار الناس الاحتفاظ بأموالهم في المنزل، حيث خطر التعرض للسرقة أو الضياع. تقدم بعض المؤسسات المالية المرخصة من قبل الدولة بعد الضمانات لصغار المودعين. وبتعبير آخر، فإنك لن تفقد مدخراتك فيما لو أفلست تلك المؤسسات.

#### معدل الفائدة والمزايا الضريبية:

عند قيامك بالادخار في مؤسسة رسمية أو شبه رسمية، ستتم مكافأتك على ذلك. تتمثل تلك المكافأة، أو الفائدة، بشكل عام من نسبة مئوية من المبلغ الذي أودعته. قد يكون هناك أيضاً مزايا ضريبية في الادخار لدى المؤسسات الرسمية.

#### السيولة:

هل يمكنك سحب مدخراتك من حسابك؟ كيف وبأي شروط؟ إذا كنت بحاجة إلى المال بشكل عاجل، فإن طريقة الادخار التي اخترتها يجب أن تسمح لك بسحب كل ما لديك من المال خلال فترة وجيزة. ففي حالة المدخرات العينية (كالممتلكات أو الماشية، على سبيل المثال)، فعليك الانتظار لأيام أو لشهور قبل أن تباع أصولك، وتحصل على الأموال النقدية.

#### تكاليف الادخار (الرسوم):

قد تفرض المؤسسات المالية عليك رسوماً مقابل القيام بالتحويلات، و سحب الأموال من ماكينات الصراف الآلي وغيرها من خدمات. إذا رغبت بالوصول السريع إلى مدخراتك، فمن الأفضل أن يكون لديك طريقة ادخار تتيح لك الوصول إلى أموالك خلال فترة معقولة.

#### الأغراض والأهداف من استراتيجية الادخار الخاصة بك:

اعتماداً على غرضك من الادخار، ستناسبك بعض الطرق أكثر من غيرها، على سبيل المثال، ادخار لشراء منزل أو شقة، حيث يستلزم ذلك توفر مبلغ كبير من المال، فإن الادخار مع مؤسسة رسمية سوف تكون أنسب لك من التأمين التكافلي "Tontine"، أو من وضع مدخراتك تحت الفراش.



## الإجابات على التمارين

### مزايا وعيوب طرق الادخار المختلفة

| العيوب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | المزايا                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | طريقة الادخار                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• غير متاح بسهولة من قبل ذوي الدخل المحدود، والأُميين والنازحين قسراً.</li> <li>• قد تتطلب توفر بطاقات الهوية أو تصريح الإقامة، مما قد لا يكون متاحاً بسهولة للنازحين قسراً.</li> <li>• غالباً ما يكون موظفو البنك من موظفي المبيعات، لذلك قد يضعون مصلحة البنك فوق مصلحة الزبائن.</li> <li>• تختلف أسعار الفائدة من منتج لآخر، وقد تكون منخفضة جداً.</li> <li>• قد يكون لبعض المنتجات حد أدنى مطلوب إيداعه من أجل فتح الحساب، والذي قد يمثل عائقاً بالنسبة للبعض.</li> <li>• قد تضطر إلى دفع رسوم على فتح وتشغيل الحساب.</li> <li>• هنالك هدر للوقت جراء الوقوف في الطابور في البنك.</li> <li>• الخوف من حدوث الأخطاء بسبب تعقيدات المنتجات والرسوم.</li> <li>• ساعات العمل مقيدة (حيث الإغلاق مساءً و في عطلات نهاية الأسبوع).</li> <li>• آثار عدم الاستقرار الاقتصادي والسياسي: الأزمات المالية، وانخفاض قيمة العملة، والعرقلة في السحوبات، واستحالة إخراج الأموال من البلاد (ضوابط الصرف).</li> <li>• قد لا يكون لدى وكلاء البنك المال الكافي لخدمتك.</li> <li>• غير متاحة لذوي الدخل المحدود، والأُميين، والنازحين قسراً.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• أأمن الخيار الأكثر أماناً</li> <li>• الخصوصية (لا أحد يعرف سوى صاحب الحساب، مقدار المبلغ المتوفر في الحساب)</li> <li>• إغراء أقل لسحب الأموال (أسهل في رفض الطلبات)</li> <li>• قد تتلقى بعض الفوائد</li> <li>• يمكنك الوصول إلى المنتجات المالية الأخرى (حسابات جارية، وحسابات توفير للمتقاعدين، القروض، ... إلخ)</li> <li>• طريقة أفضل لإدارة أموالك (كشوفات حسابات التوفير)</li> <li>• تسريع دفع الفواتير</li> <li>• عند تقديم البنك لخدماته عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول، يمكنك التحقق من رصيدك وإدارة مدخراتك على مدار 24 ساعة</li> <li>• تعمل العديد من المصارف من خلال وكلاء، مما يجعل الوصول إلى خدماتها أكثر سهولة</li> </ul> | <p>رسمي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• البنوك</li> <li>• مكتب البريد</li> <li>• مؤسسات التمويل الأصغر المسجلة</li> <li>• تعاونيات الادخار والائتمان المسجلة</li> <li>• شركات التأمين (لمنتجات الادخار طويلة الأجل، كالتأمين على الحياة)</li> <li>• محافظ الهاتف المحمول</li> </ul> |



| طريقة الادخار                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | المزايا                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | العيوب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>شبه رسمي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مجموعات الادخار</li> <li>• مجموعات المساعدة الذاتية</li> <li>• البنوك القروية</li> <li>• جمعيات الادخار والتسليف القروية</li> <li>• مؤسسات التمويل الأصغر غير المسجلة</li> <li>• تعاونيات الادخار والائتمان غير المسجلة</li> <li>• مؤسسات القروض غير المسجلة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• دخول سهل</li> <li>• بما أنك قادر على الادخار، فهذا يعني أنه بإمكانك الحصول على قرض</li> <li>• بإمكانك الاستفادة من الفوائد على المدخرات المقدمة مقابل القروض</li> <li>• إن القواعد والشروط التي تضعها مجموعة الإدخار على حجم ووتيرة الإيداعات تشجع على الادخار</li> <li>• الإنضباط</li> <li>• تؤدي إلى التضامن وتقوية الروابط الاجتماعية بين الأعضاء</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ضمانات أقل</li> <li>• ليس بمقدورك التأكد من اكتساب الفوائد على مدخراتك</li> <li>• قلة أو عدم إمكانية الحصول على القروض</li> <li>• ادخار الأموال أو سحبها خاضع لموافقة بقية الأعضاء</li> <li>• هناك خطر عدم التزام أحد الأعضاء بقواعد المجموعة، حيث قد يفر أحد الأشخاص بعد حصوله على الأموال من المجموعة</li> <li>• اعتماداً على مدى إضفاء الطابع الرسمي عليها، قد لا يكون ممكناً تقديم شكوى للشرطة عند وجود أي مشكلة</li> <li>• وجود مخاطر في حال حدوث وفاة لأحد أعضاء مجموعة الادخار</li> <li>• يجب أن تكون عضواً في شبكة حتى يمكنك الانضمام إلى مجموعة الادخار</li> <li>• مجموعات الادخار معرضة بشكل أكبر للفشل (حيث لا وجود لإشراف إداري من قبل السلطات)</li> </ul> |
| <p>غير رسمي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• في المنزل (نقداً، في خزانة نقود)</li> <li>• أموال عينية (ذهب، مجوهرات، مواشي، أراضي، ممتلكات ... إلخ)</li> <li>• استيداع الأموال لدى صديق أو قريب أو لدى أحد التجار</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• سهولة الدخول</li> <li>• قد تزداد قيمة الأصول التي حصلت عليها، أو قد تسمح لك بكسب المال (بيع الحليب، الإيجار إلخ..)</li> <li>• عليك بيع الأصول الخاصة بك لاسترجاع أموالك (وفقاً لقانون السوق)</li> <li>• الصديق أو القريب أو التاجر يبقى متاحاً على الدوام</li> <li>• هناك مزايا أخرى للادخار على شكل أموال عينية: إنتاج الحليب وبيعه، كما يمكن ارتداء المجوهرات في المناسبات الهامة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• غير آمن: قد تنخفض القيمة مع مرور الزمن، وهناك خطر السرقة أو المرض أو الوفاة (في حالة الماشية)</li> <li>• قد تكون عرضة لإغراءات الإنفاق (إذا احتفظت بالمال في المنزل)</li> <li>• صعوبة تسهيل الأموال في حالة الطوارئ (بيع الأصل يأخذ وقتاً)</li> <li>• هناك أيضاً تكاليف مرتبطة بالمدخرات العينية: تكاليف الغذاء والبيطرة للماشية، وإصلاح الممتلكات</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



### جدول مقارنة منتجات التوفير باستخدام بيانات من بروشورات افتراضية

| حساب التوفير<br>لأجل معين | حساب التوفير<br>التعاقدى | حساب التوفير<br>العادي |                                                                                        |
|---------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| لا معلومات متوفرة         | لا معلومات متوفرة        | يبدو ذلك ممكناً        | هل بالإمكان فتحه إذا كنت من اللاجئين او من نازحي الداخل؟                               |
| 500 دولار                 | 20 دولار                 | 10 دولار               | هل يشترط من حد أدنى يجب إيداعه لفتح الحساب، أو توقيت زمني محدد؟                        |
| نعم، ولكن مع بعض الرسوم   | نعم، ولكنك ستفقد الفوائد | نعم، وبدون أي تكاليف   | هل بإمكانك القيام بعمليات السحب في جميع الأوقات؟ وهل قاموا بتحميلك أية رسوم أو تكاليف؟ |
| 4%                        | 3%                       | 1%                     | ما هو معدل الفائدة؟                                                                    |
| نعم، بعد مرور بعض الوقت   | نعم، بعد مرور بعض الوقت  | كلا                    | هل بإمكانك اقتراض المال إذا قمت بفتح حساب توفير                                        |
| مرن                       | التزام إيداعات شهرية     | مرن                    | هل من مرونة في جدول الإيداعات، أم عليك إيداع مبالغ معينة في تاريخ محدد؟                |
| كلا                       | كلا                      | نعم                    | هل يمكنني السحب والإيداع بواسطة ماكينات الصراف الآلي؟                                  |

## أداة التدريب المساعدة C2.4

### مطابقة الأهداف مع بطاقات وضعية منتجات الادخار

2

#### الإجابة عن الموقف رقم

على الرغم من معرفتهم بأن البنوك لن تفتح حساباً لهم الآن، فإنه ينبغي عليهم أولاً فتح حساب مصرفي عادي في البنك لأنه لم يكن لهم حساب على الإطلاق.

1

#### الإجابة عن الموقف رقم

بالرغم من عدم توفره حالياً في لبنان، فقد سمعت من الآخرين بأن هذا منتج ادخاري نموذجي في بلدان أخرى، وبأنها مهتمة بالحصول على حساب توفير تعاقدى. سيسمح هذا الحساب لتسريع بالقيام بإيداعات شهرية ثابتة، والادخار لفترة محددة.

4

#### الإجابة عن الموقف رقم

على هدى أن تحاول فتح حساب مصرفي عادي لأنه لم يكن لديها أي حساب. مع هذا الحساب، ستكون قادرة على ادخار بعض المال في كل شهر. كما يمكنها أيضاً التحقق مما إذا كان لديهم خطة تأمين أيضاً.

3

#### الإجابة عن الموقف رقم

بما أن كريم لا ينوي إنفاق الأموال لمدة عام واحد على الأقل، فإن حساب وديعة (لأجل معين) سيكونه من الاستفادة من أعلى معدل فائدة ممكن، وحماية أمواله من إغراءات الإنفاق على أشياء أخرى (ما سبب فرض عقوبات على عمليات السحب المبكر).

## D



## إستخدام منتجات الائتمان بحكمة

D1. ما هي برأيك أفضل طريقة لتمويل مشروع؟

- a. ☐ الاستدانة.
- b. ☐ استخدام مدخراتك.
- c. ☐ الاستدانة، بالإضافة لاستخدام مدخراتك.
- d. ☐ قم بتحليل احتياجاتك ومواردك، ثم اختر الخيار الأفضل بناء على ذلك.

D2. ما هو المعيار الأكثر أهمية عند اختيارك للقرض؟

- a. ☐ سعر الفائدة.
- b. ☐ شروط التسديد.
- c. ☐ لا معايير أهم من غيرها، بل يجب دراستها جميعاً واختيار القرض والمقترض المناسب مع وضعنا الشخصي.
- d. ☐ القرب الجغرافي للمقرض.

D3. ما هو العنصر الذي لا ينتمي إلى شروط الائتمان؟

- a. ☐ معدل الفائدة.
- b. ☐ الكفالة.
- c. ☐ الموازنة.
- d. ☐ رسوم الجزاء.

D1: d; D2: c; D3: a

الإجابات:

# 1. اختر طريقة لتمويل مشاريعك

بعد دراسة خيارات الادخار المختلفة في الوحدة السابقة، سنقوم الآن بعمل مقارنة ما بين مختلف طرق التمويل الممكنة من أجل تحقيق أهدافنا المالية وتمويل مشاريعنا.

## أداة التدريب المساعدة D1.1

أربع قصص تروي كيف قامت شخصياتنا الافتراضية بتمويل مشاريعهم.

قصص التمويل



ماجد

يأتي الشتاء مبكراً. لدى ماجد بعض المدخرات لأنها لا تكفي لإصلاح تسرب المياه من السقف. قرر ماجد الاقتراض من مقرض غير رسمي. النتيجة: سيضطر إلى سداد القرض بعد فترة وجيزة بفائدة عالية، كما عليه التأكد من قيامه بالتسديد في الوقت المحدد تفادياً للجوء المقرض غير الرسمي إلى طرق أخرى لاسترداد أمواله.

التثقيف المالي

التمويل



نسرين

تريد نسرين شراء ملابس جديدة لطفلها الأصغر يوسف، حيث أن ملابسه لم تعد مناسبة له، فهو ينمو بسرعة. تستخدم نسرين مدخراتها لشراء بنطلونات وقمصان ليوسف. أدى ذلك إلى استخدامهما لجزء من مدخراتهم، ومع ذلك، فلن يكونوا مضطرين إلى تسديد قيمة أي قرض أو دفع أي فوائد.

التثقيف المالي

التمويل



هدى

منافس جديد بدأ ببيع الطعام قريباً من كشك هدى. إنها بحاجة الآن لشراء فرن غاز جديد للبيتزا لتتمكن من تقديم مزيد من المنتجات، لذلك قررت بيع سوارها. لديها الكثير من الشكوك، إلا أنه ليس لديها خيار آخر. بهذه الأموال يمكنها شراء فرن غاز للبيتزا.

التثقيف المالي

التمويل



كريم

كريم يقترض من مصرفه المحلي لشراء أدوات جديدة لموظفيه. بالنتيجة سوف يتعين عليه سداد القرض وفوائده كجزء من خطة السداد العامة.

التثقيف المالي

عموماً، هناك أربع طرق يتبعها الأفراد لجمع الأموال لتمويل مشروع:

1. بيع أحد الأصول، كما فعلت هدى.
2. استخدام المدخرات الشخصية، كما فعلت نسرين.
3. اقتراض المال من العائلة/ الأصدقاء ومصادر التسليف الأخرى، كما فعل ماجد.
4. الاستدانة من إحدى المؤسسات المالية كالبنوك ومؤسسات التمويل الأصغر أو تعاونيات التسليف والادخار المسجلة VSLAS، كما فعل كريم.

في نهاية هذه الوحدة، ستجد في قسم الإجابات على التمارين، وسيلة التدريب رقم D1.3، على شكل جدول يشرح مزايا وعيوب كل طريقة من طرق التمويل.



## أداة التدريب المساعدة D1.2

### قصة شركتين

#### هدى

أنت هدى، تديرين مصلحة صغيرة لبيع مناقيش الزعتر والجبنه المحلية (الصاج). اليوم ستزورين صديقتك سمر التي تبيع المأكولات الجاهزة. تسألين صديقتك الكثير من الأسئلة حول كيفية تمويلها لأعمالها. تريد صديقتك بدورها معرفة ما الذي تفعلينه أيضاً. هذه هي الطريقة التي بها أنشأت عملك وقمت بتوسعته:

لقد بدأت بمبلغ 400 دولار كنت قد ادخرتها بعد أن قدمها لك صاحب عمل زوجك كتعويض بعد وفاته. كان لديك أيضاً 150 دولار أعطاه لك عمك أمير، قبل إطلاقك للكشك الخاص بك رغم أن عملك صغير جداً، إلا أن لديك خطة لتوسعته شيئاً فشيئاً

تحاولين تخصيص 30 دولار كل أسبوع في حساب توفير مخصص لعملك، والذي فتحتة مؤخراً في البنك الوطني. بهذه الطريقة و خلال 3 أو 4 أشهر تمكنت من ادخار ما يكفي لتحسين مصلحتك (أدوات مطبخ أفضل، ومواد تعبئة وتغليف أفضل) وتوسيعها أيضاً. يمكنك الآن شراء كميات أكبر من المواد الأولية وتنويع منتجاتك.

كلما ازدادت أرباحك، كلما تمكنت من الادخار وزادت الاستثمارات التي تقوم بها.



سمر

أنت سمر و تديرين مشروعاً صغيراً لبيع المأكولات الجاهزة. لدى صديقتك هدى أيضاً متجرّاً مشابهاً. اليوم سوف تقوم بزيارتك.

تودين معرفة كيف استطاعت تمويل وتوسعة أعمالها  
هذه هي الطريقة التي استطعت بها تمويل وتوسعة مشروعك:

لقد بدأت بمبلغ 1500 دولار كنت قد ادخرتها بالإضافة لمبلغ 1500 دولار من البنك الذي تتعاملين معه. لقد ممكنك هذا القرض من إصلاح المحل الذي استأجرته. بعد قيامك بالإصلاحات، تمكنت من استقبال المزيد من العملاء في متجرك الجميل في شارع هائي. قد قمت بدفع كافة مصاريفك الأسبوعية في الوقت المحدد، بما في ذلك أقساط القرض. كما استطعت أيضاً إخراج 15 دولار كل أسبوع.

ذات يوم، علمت بوجود متجر صغير في السوق وفي أكثر شوارع المدينة ازدحاماً. كان المحل يرسم الإيجار. بدأ هذا وكأنه فرصة عمل جيدة؛ لقد افترضت أن حجم مبيعاتك سيتضاعف إذا ما قمت باستئجار هذا المحل. لذلك، اتخذت قراراً سريعاً تحسباً من أن يقوم شخص آخر باستئجاره قبلك. لذلك قمت باقتراض 2500 دولار من زوج أختك.

## أسئلة

- كيف وسعت هدى وسمر أعمالهما؟
- أي منهما تتوقع لها النجاح؟ لماذا؟
- من منهما ستتحمل أكبر قدر من المخاطر؟
- ما النصيحة التي يمكنك إعطاؤها لهدى وسمر؟

ملاحظات:



## دورك الآن!

بالنظر إلى أهدافي وموازنتي، أعتقد أن أفضل خيار لتمويل أهدافي:

| أهدافي | أفضل خيار للتمويل |
|--------|-------------------|
|        |                   |
|        |                   |
|        |                   |
|        |                   |
|        |                   |
|        |                   |

## رسائل أساسية

- هناك العديد من الخيارات لتمويل أهدافك.
- لكل خيار سلبياته وإيجابياته. ومن المهم فهمها ومراجعتها بعناية لتحديد الخيار الذي يناسب احتياجاتك ومواقفك الشخصية بشكل أفضل.
- يمكنك أيضاً الجمع بين العديد من خيارات التمويل (الاقتراض والادخار).
- ناقش خيارات التمويل مع عائلتك، وخصوصاً مع الأفراد الذين يشاركونك أهدافك (كالزوج، الوالدين، الأطفال، الأشقاء...).



## 2. اختر وسيلتك الائتمانية بحكمة!



هنالك العديد من مصادر التسليف. بعضها، كالبنوك أو مؤسسات التمويل الأصغر أو شركات القروض المتخصصة، هي جزء من الاقتصاد الرسمي والتي تفرض شروطاً محددة على أي شخص أو مؤسسة ترغب في الاستحواذ على قروض. يحاول البعض منها تسهيل حصولك على القروض، حتى بالنسبة للفقراء. في ما يشترط عليك البعض أن تكون جزءاً من مجموعة، مثل القرض التكافلي (TONTINE)، أو أن يكون لديك بالفعل بعض المدخرات.

### تعريف

**القرض:** هو عملية إعطاء للمال أو للممتلكات أو أي سلع مادية أخرى لطرف آخر في مقابل سداده في المستقبل كأصل بالإضافة إلى الفوائد والرسوم.

**الائتمان:** هو اتفاق تعاقد يلقى المقرض بموجبه شيء ما ذا قيمة الآن، ويوافق على سداده للمقرض في تاريخ ما في المستقبل، عموماً مع الفوائد.

**الفائدة:** هي الثمن الواجب دفعه من قبل المقرض مقابل استخدامه لأموال المقرض خلال فترة زمنية محددة.





## لعبة المصطلحات والتعريفات

قم بمطابقة كل مصطلح من تعريفه. لا تقلق إن لم تكن متأكداً. سوف تجد الإجابات الصحيحة، في نهاية هذه الوحدة، في قسم "إجابات على التمارين".

فترة  
السماح

الشخص الذي سيسدد القرض عنك في حال عدم قيامه بذلك. قد يطلب من هذا الشخص إضافة توقيعته إلى الاتفاقية مع المقرض. قد يأتي أيضاً على شكل ملكية.

الضامن/  
الضمانة

المبالغ التي سيتوجب على المقرض دفعها للمقرض إذا ما فشل في سداد القرض (مثل مصادرة السيارة أو الممتلكات أو المدخرات).

فترة إعادة  
التفكير

هذه ممتلكاتك كضمانة للحصول على قرض من مؤسسة مالية. في حالة عدم السداد، يجوز للدائن مصادرة الممتلكات المعينة وبيعها من أجل استرداد المبلغ الأصلي للقرض بالإضافة إلى الرسوم. لا يفقد المالك ملكيته للعقار المرهون طالما أنه يحترم التزاماته بالسداد.

السداد  
المبكر

مبلغ القرض الممنوح من قبل المقرض، صافي الدين.

الجزاءات

المبلغ الذي على المقرض دفعه إلى المقرض، بالإضافة لأصل الدين، مقابل تمكنه من استخدام أموال المقرض.

الفائدة

الفترة المسموح بها بين استلام القرض وتسديد أول دفعة. (اشتري الآن، وسدد لاحقاً).

الرهن  
العقاري

إلغاء اتفاقية القرض من دون دفع غرامة "فترة التهدئة" تحميك من (الاندفاع/ التسرع) في الشراء.

أصل  
الدين

سداد قرضك بالكامل أو جزء منه قبل انتهاء مدة الاتفاقية.

وسيط  
ائتماني

نسبة التمويل التي تمتلكها لمشروعك قبل قيامك باقتراض مبالغ إضافية من المؤسسة الائتمانية. سوف تتمثل بشكل أساسي من الأصول السائلة والمدخرات الخاصة بك.

المساهمة  
الشخصية

شخص محترف يكلفه عمله بإيجاد أنسب و / أو أرخص القروض (قروض الرهن العقاري عموماً) من البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

## سؤال

• في رأيك، ما الذي عليك تحليله عند اختيارك للمقرض؟

### أهم المزايا، الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار المقرض

- معدل الفائدة (ثابت أو متغير)
- معدل الفائدة السنوية (APR)، أي الكلفة الحقيقية للقرض (بما في ذلك الرسوم الإدارية والتأمين الإلزامي)
- المبلغ الذي باستطاعتك اقتراضه
- ما مدى سهولة الحصول على القرض (بما في ذلك الرسوم الإدارية والتأمين الإلزامي، و معدل الفائدة السنوية (APR)
- المتطلبات المستندية (الأوراق التي أحتاج إلى تقديمها لزيادة فرص منحي قرصاً)
- مدى سرعة حصولك على المال
- مقدار الغرامات في حالة التأخر في السداد
- بعد المسافة عن منزلي
- طرق تحصيل الديون في حال التأخر عن السداد (بالقانون، بالترهيب، بالتهديد)
- فترة السماح
- الالتزام باستخدام القرض لغرض محدد (إسكان، استثمار إنتاجي....)
- إمكانية تمديد المدة أو إعطاء فترة سماح
- الترتيبات المتوقعة في حالة الوفاة أو المرض أو التغير في ظروف المقرض

### رسائل أساسية

- من أجل استخدام ناجح لمنتجات الائتمان، عليك أن تفهم مصطلحات الائتمان بشكل جيد
- يعتبر المقرض مسؤولاً عن سداد القرض وفقاً لجدول السداد
- الحصول على قرض أمر خطير، فلا تأخذه باستخفاف
- يقول المثل (الغني هو من يستطيع دفع ديونه)
- اختيار قرض أو مقرض بحكمة، عليك أن تعرف أولاً ما هي المنتجات المتاحة ومن هم المقرضون، وذلك بجمعك لأكثر قدر ممكن من المعلومات. بتلك المعلومات ستكون قادراً على اختيار المنتج الأكثر ملائمة لاحتياجاتك.
- إن اختيارك للمقرض سوف يعتمد على طبيعة مشروعك، أي الهدف الذي تود تحقيقه من وراء اخذك للقرض

### 3. قم باحتساب كلفة الائتمان الخاصة بك

#### القدرة على السداد

افترض، أنك قررت، وبعد تفكير ملي، الحصول على قرض لتمويل مشروعك، تهانينا! أنت تعرف مقدار احتياجاتك، وتحس بأنك مستعد للذهاب ومراجعة المؤسسات المالية للعثور على المنتج المناسب لك. قبل ذهابك، سوف تحتاج إلى بعض الوقت لاحتساب مدى قدرتك على السداد

وفقاً للقوانين المعمول بها في العديد من البلدان، لا يمكن للفرد السداد بما يزيد عن نسبة معينة من دخله. تبعاً لكل بلد، فهذه النسبة تتراوح ما بين 30 و 40% من الدخل الشهري. إذا تجاوزنا هذه النسبة، فهناك مخاطر عالية من المديونية الزائدة. علاوة على ذلك، من الممكن مقاضاة مؤسسة مالية تقوم بمنح قرض لأي شخص سيتعين عليه السداد بنسبة أعلى من النسبة المئوية من دخله المصرح به.

ولكن إحدراً! هذه هي النسبة المئوية القصوى المسموح بها، وليست النسبة الموصى بها وهي 30%.

كمثال، سنقوم باحتساب قدرة كريم على السداد:



دراسة  
حالة رقم 1

#### قدرة كريم على السداد

كريم منظم في أرقامه. دخله ثابت من معاشه التقاعدي البالغ 500 دولار. وهذا المبلغ مستقل عن دخله من مبيعات زيت الزيتون. في بعض الأحيان تكون مبيعاته جيدة بالفعل، مما يشكل لهم دخلاً إضافياً متفاوتاً من شهر إلى آخر.

(لا يتم أخذ هذا الدخل المتغير في الاعتبار لأغراض الاحتساب).

|                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الدخل الشهري: 500 دولار.                                                                                                                 |
| القدرة الشهرية على السداد: 30% من الدخل الشهري = 150 دولار في الشهر.                                                                     |
| بناءً على هذا الاحتساب، وعليه، لا يمكن لكريم الالتزام بدفعات سداد تزيد عن 150 دولار شهرياً (على كافة الديون التي ربما تم التعاقد عليها). |

الآن، سوف يعود لك! إحتساب قدرتك على سداد أي قرض.

100%

الدخل الشهري:

30%

القدرة الشهرية على السداد:



## أداة التدريب المساعدة D3.1 احتساب تكلفة قرض كريم

احتسب كريم انه سيحتاج الى مبلغ 800 دولار لشراء أدوات جديدة لموظفيه. أمام كريم المنتجات المالية التالية (القروض) والمصممة خصيصاً لرواد الأعمال. إنه يحاول تحديد أقل العروض تكلفة.

| إسم المنتج                                                                           | بنك تجاري                        | مؤسسة تمويل أصغر | منظمة غير حكومية  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|-------------------|
| معدل الفائدة السنوي (APR)                                                            | 15% سنوياً                       | 18% سنوياً       | 8% سنوياً         |
| مدة القرض                                                                            | 3 سنوات = 36 شهر                 | سنتين = 24 شهر   | سنة ونصف = 18 شهر |
| دفعة السداد الشهرية (القسط الشهري)                                                   | 188,71 دولار                     | 346,65 دولار     | 165,73 دولار      |
| إجمالي المبلغ الواجب إعادته (مدة القرض x الدفعة الشهرية)                             | $36 \times 27,73 = 998,28$ دولار |                  |                   |
| الكلفة الحقيقية للقرض (إجمالي المبلغ الواجب إعادته ناقصاً) مبلغ القرض الذي طلبه كريم | $998,28 - 800 = 198,28$ دولار    |                  |                   |

الآن يعود إليك احتساب التكلفة الحقيقية للقرض المقدم من مؤسسة التمويل الأصغر (2)



ما هي التكلفة الحقيقية للقرض المقدم من المنظمات غير الحكومية؟ (3)

ما هو إذن القرض الأقل تكلفة المقدم لكريم؟ (4)

إنّبه! ليس بالضرورة أن يكون القرض الأقل تكلفه هو الأكثر ملاءمة لاحتياجات كريم. على سبيل المثال، قد يكون سداد قسط شهري كبير أكثر صعوبة وأكثر خطورة. حيث يعتمد ذلك على المبلغ الذي يتوقع كريم أن يكسبه كل شهر.

(2) إجمالي المبلغ المستحق السداد = 958,56 دولار ( $24 \times 39,94$ ).  
التكلفة الحقيقية للقرض = 158,56 دولار ( $800 - 958,56$ ).

(3) إجمالي المبلغ المستحق السداد = 851,58 دولار ( $18 \times 47,31$ ).  
التكلفة الحقيقية للقرض = 51,58 دولار ( $800 - 851,58$ ).

(4) الإجابة الصحيحة هي قرض المنظمات غير الحكومية.

## أداة التدريب المساعدة D3.2

### بروشورات متنوعة للإعلان عن القروض

### البنك التجاري

- معدل الفائدة السنوية **15.00%**
- مدة القرض: **3 سنوات**
- القسط الشهري: **27.73 دولار**
- (لقرض بمبلغ 800 دولار)
- فترة السماح: **سنتان**
- الحد الأقصى لمبلغ القرض: **5.000 دولار**

**الشروط:**

- الحد الأدنى للمساهمة الشخصية 10% من تكلفة المشروع – كما يجب أن تكون من زبائن البنك لمدة لا تقل عن 6 أشهر
- لا وجود لأي خدمات غير مالية أو دورات تدريبية لرواد الأعمال
- القرض الأفضل لتوسيع نطاق عملك القائم






## قرض مؤسسة التمويل الأصغر



f t



← معدل الفائدة السنوي: **18.00%**

← مدة القرض: **سنتان**

← القسط الشهري: **39.94 دولار**  
(على مبلغ بقيمة 800 دولار)

← فترة السماح: **شهر واحد**

← الحد الأقصى لقيمة القرض: **1.200 دولار**

**الشروط:**

- الحد الأدنى للمساهمة الشخصية: صفر.
- حضور دورة تدريبية.

← إشراف شخصي طوال فترة التسديد.

← دورات تدريبية لرواد الأعمال في مجال إطلاق الأعمال والتثقيف المالي.

← أطول مدة قرض في السوق. أدنى معدل فائدة..

هيا قم بزيارتنا الآن!



**نحن نرافق نمو مشاريعك!**

- معدل الفائدة السنوية: 8%
- مدة القرض: 18 شهراً
- الأقساط الشهرية: 47.31 دولار (على قرض 800 دولار)
- فترة السماح: لا يوجد
- الحد الأقصى للقرض: ألف دولار

**الشروط**

- الحد الأدنى للمساهمة الشخصية: 20% من تكلفة المشروع
- سوف تحتاج لضمان (كفيل)
- يجب أن تكون عضواً في منظمة غير حكومية لمدة ١٢ شهراً على الأقل
- دورات تدريبية لرواد الأعمال في مجال إطلاق الأعمال والتثقيف المالي

## أفضل قرض

من منظمتك غير الحكومية



## أداة التدريب المساعدة D3.3

جدول يلخص العوامل التي أثرت على الشخصية  
عند اختيار المقرض والقرض (فارغ)

| العوامل                          | البنك التجاري | جمعية التمويل الأصغر | منظمة غير حكومية |
|----------------------------------|---------------|----------------------|------------------|
| معدل الفائدة السنوية/ كلفة القرض |               |                      |                  |
| سهولة الحصول على القرض/ الشروط   |               |                      |                  |
| المبلغ الذي يمكن استدانته        |               |                      |                  |
| وتيرة السداد                     |               |                      |                  |
| توفر الدعم والخدمات غير المالية  |               |                      |                  |

التثقيف المالي

دورك الآن!

بالنظر إلى أهدافي وموازنتي وقدرتي على السداد. هل أنا بحاجة إلى منتج إئتماني؟

☐ نعم ☐ كلا

إن كان كذلك، فلأي هدف؟ .....

وما هو المبلغ؟ .....

الآن، إبحث عن المعلومات في المؤسسات المالية من حولك، واملأ جدول كريم، مع الأخذ بالهدف الذي قررت أنك بحاجة إلى قرض من أجله.

تحذير! لكي تتمكن من المقارنة بين المنتجات الائتمانية، عليك أن تسأل عن التكلفة الإجمالية للقرض (أي يجب عليك دفعه علاوة على المبلغ الذي اقترضته). يتضمن ذلك معدل الفائدة على رأس المال المقترض، وكذلك التكاليف الإدارية والتأمين والخدمات الأخرى المقدمة. كما كريم، إحذر من أسعار الفائدة المنخفضة والتي يمكن أن تكون عملياً باهظة الثمن في المدى الطويل!

| إسم منتج الاقراض                                                                   |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| معدل الفائدة السنوية                                                               |  |  |  |
| مدة القرض                                                                          |  |  |  |
| قسط السداد الشهري                                                                  |  |  |  |
| المدة القصوى المسموحة للسداد                                                       |  |  |  |
| إجمالي المبلغ المستحق السداد (مدة القرض x القسط الشهري)                            |  |  |  |
| الكلفة الحقيقية للقرض (إجمالي المبلغ المستحق السداد مطروحاً منه رأس المال المطلوب) |  |  |  |

المنتج الأفضل المناسب لاحتياجاتي هو:





## أداة التدريب المساعدة D3.4

### شراء منزل باستخدام التمويل التقليدي والتمويل الإسلامي

#### التمويل التقليدي

امرأة من المجتمع المضيف تود شراء سلعة بتكلفة 100 دولار أمريكي. تقترض من أحد البنوك وتشتري تلك السلعة. تحصل على السلعة فوراً. عليها أن تسدد 120 دولار على مدى 20 عاماً. وبالتالي تكون الكلفة الحقيقية هي 20 دولار تم احتسابه كالآتي:  $20 = 100 - 120$ .

#### التمويل الإسلامي

امرأة مسلمة من المجتمع المضيف تريد شراء عقار بتكلفة 100 وحدة عملة. يشتري مصرفها العقار مقابل 100 وحدة عملة، مع تحمل المخاطر المصاحبة لذلك (مثال، احتمال تعرض العقار للحريق). الشقة هي الآن ملك للبنك. قام البنك ببيع الشقة لها مقابل 120 وحدة عملة، ثم قام بنقل الملكية لها بعد مرور 90 يوماً. لقد وافقت على إعادة الأموال إلى البنك على مدى 20 عاماً. تكلفة القرض هنا ستكون 20 وحدة عملة كالآتي:  $20 = 100 - 120$ .

#### رسائل أساسية

- لكي تستخدم المنتج الائتماني بكفاءة، عليك فهم كافة شروط الائتمان.
- يأتي الاقتراض متوازياً مع المسؤولية عن السداد، وفي الوقت المحدد.
- الاقتراض موضوع جدي، فلا تتعامل معه باستخفاف.
- من أجل استخدام جيد للمنتج الائتماني، عليك معرفة المنتجات المختلفة، وجمع المعلومات حول مزايا كل منها. باستخدامك لتلك المعلومات، سوف تتمكن من تحديد المنتج الائتماني الأكثر ملاءمة لاحتياجاتك.

## 4. إنتبه، لا تفرط في الاستدانة!

### أداة التدريب المساعدة D4.1 رواية عن المديونية - الزائدة

#### الجزء الأول

وفاء وحسن، صهري هدى، يتناقشان على مائدة الفطور.

**حسن** وفاء، أليس اليوم هو الموعد الذي سببت فيه طلب القرض الذي قدمته لمؤسسة التمويل الأصغر؟

**وفاء** أجل، لجنة القروض ستجتمع الساعة 11:00 من صباح هذا اليوم. لست قلقاً لأننا، هذه المرة، نطلب 400 دولار فقط، أي أقل مما تقدمنا به في المرة السابقة.

**حسن** ولكن، يا وفاء، لماذا نقترض 400 دولار فقط؟ هل فاتك أنه في الأسبوع الماضي كان يجب أن أسد المال الذي ندين به لجارنا؟

**وفاء** حسن، ولكنك أخبرتني أنك ستجد المال اللازم للسداد!

**حسن** أعلم ذلك، لكنني لم أستطع ذلك. عليك استدانه ما لا يقل عن 800 دولار من مؤسسة التمويل الأصغر.

**وفاء** لكنني لن أتمكن من سداد هذا القرض الضخم أبداً!

**حسن** لا تقلقي بهذا الشأن. سأعطيك المال الذي تحتاجينه لاحقاً. يجب أن أذهب الآن. أراك في ما بعد.

#### الجزء الثاني

تصل وفاء بصحبة صديقتها سميرة إلى اجتماع مؤسسة التمويل الأصغر، حيث يتم تقييم طلب القرض خاصتها.

**وفاء** مرحبا يا سميرة. كيف حالك؟ وماذا عن العائلة؟ هل أنتم بخير؟ هل تحظين بيوم جيد؟

**سميرة** أجل، كل شيء على ما يرام، شكراً لك يا وفاء. ماذا عنك؟

**وفاء** أنا بخير. أريد أن أطلب منك خدمة. هل يمكنك إقراضي 100 دولار؟

**سميرة** (تحاول التنحي جانباً...) ولكن، وفاء، إنها المرة الثانية التي تطلبين مني فيها المال لتسديده لصاحب المتجر. ولكنك لم تسدي لي المئة دولار التي اقترضتها مني في المرة السابقة.

**وفاء** لا تقلقتلني! سوف أردّها لك بالتأكيد. أحصل اليوم على بعض المال من هدى، زوجة ابني، و سأدعك تحصيلين على مالك على الفور.

**سميرة** سوف تستدينين من زوجة ابنك أيضاً؟!

**وفاء** أجل، لقد احتجت للاستدانة منها أيضاً، لأن شقيقتي مريضة جداً، ولم أعمل لعدة أسابيع. أنا مثقلة بالديون.



## أسئلة

- ما الذي تفعله وفاء؟
- لماذا تقوم بالاستدانة من عدة مقر ضين؟
- ما رأي وفاء بمختلف المقرضين الذين تستدين منهم؟
- كيف يقوم زوج وفاء بتقديم الدعم لها؟
- ما الذي تظنه سوف يحدث لوفاء؟

## تعريف

### المديونية المفرطة:

هي عدم قدرة الشخص على الإيفاء بديونه الشخصية.

## نصائح للابتعاد عن المديونية المفرطة

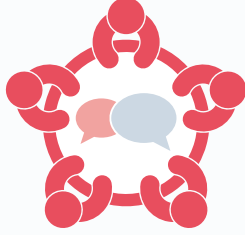
- إقترض اقترض ما باستطاعتك الإيفاء به فقط.
- احتسب نسبة دينك إلى دخلك. احسب دخلك الشهري الإجمالي والمدفوعات الشهرية التي يتعين عليك دفعها لسداد قروضك (إلتزامات الديون الشهرية). قم بمقارنة هذين العاملين واحتسب النسبة. في العادة، إذا وصلت أقساط سداد الديون إلى نسبة 30% من دخلك الشهري، فلا يجب أن تأخذ قرضاً إضافياً.
- إذا لم تتمكن من سداد القرض في الوقت المحدد، فكن صادقاً مع المقرض وشرح له أسباب هذا التحدي.
- استمع إلى نصيحة المقرض والأصدقاء والعائلة حول كيفية سداد القرض.
- قم بتقليل نفقات المعيشة اليومية من أجل سداد ديونك.
- احتفظ دائماً ببعض المدخرات لحالات الطوارئ حتى تتمكن من التعامل معها دون أي تأثير على أقساط القرض.
- بادر إلى رؤية الشخص الذي يدير حسابك لدى المؤسسة المالية. لا تنتظر حتى فوات الأوان لطلب المساعدة.

## أداة التدريب المساعدة D4.2

### بطاقات لعب الأدوار

لعب الأدوار

البطاقة رقم 2

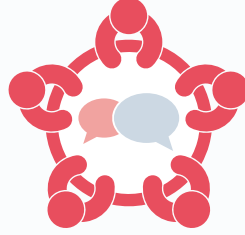


أنت عضو في عائلة وفاء أو من أصدقائها (زوج، ابن عم، ابن الزوج). سبق لكم جميعاً أن قمتم باقراض وفاء، فيما لم تقم وفاء بسداد دينها لكم. قم بتحضير مشهد قصير لمناقشة الوضع وتقرير ما الذي يجب عمله بخصوص وفاء.

التثقيف المالي

لعب الأدوار

البطاقة رقم 1



أنت عضو في مؤسسة التمويل التي تنتمي إليها وفاء. وفاء غير قادرة على تسديد قرضها. قم بتحضير مشهد قصير لمناقشة الوضع وتقرير ما الذي يجب عمله بخصوص وفاء.

التثقيف المالي

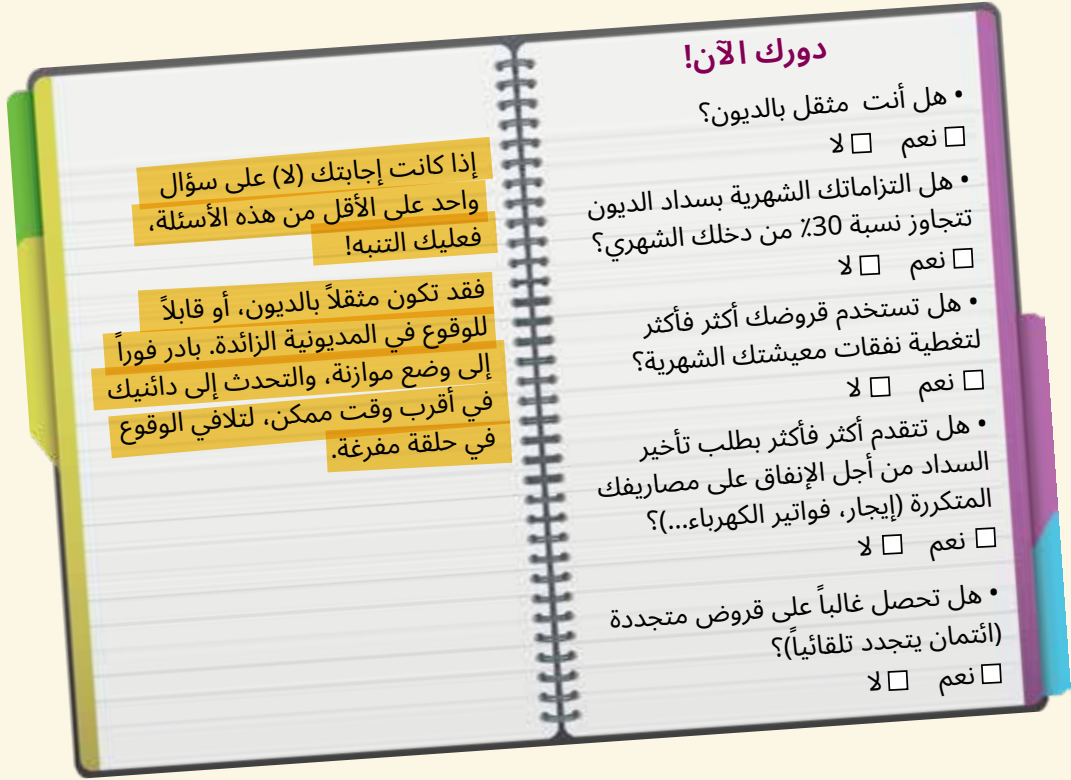
لعب الأدوار

البطاقة رقم 3



أنت عضو في لجنة التسليف التابعة لمؤسسة التمويل الأصغر والتي سبق لوفاء التعاقد معها للاستفادة من عدة قروض. قم بتحضير مشهد قصير تقوم فيه بفحص طلبات الأعضاء للقروض، ومناقشة النقاط التالية: إلى أي عضو يمكنكم منح القروض، ومن هم الأعضاء غير المؤهلين للحصول على قروض.

التثقيف المالي



### بعض الحلول

- إذا كنت مثقلاً بالديون فعلاً، فهذه بعض الحلول التي يمكن لمؤسستك الائتمانية تقديمها لك:
- إعادة جدولة الديون، أي تخفيض قيمة القسط الشهري مع إطالة مدة القرض.
- التوقف عن الدفع لفترة محددة.
- بيع أحد الأصول لسداد الديون الأعلى تكلفة (أي تلك التي لديها أعلى معدل فائدة).
- لا تتردد في الاستفسار عن خدمات الوساطة في مؤسستك الائتمانية.

### رسائل أساسية

- السداد هو قرار يتم اتخاذه عندما تقرر الاستدانة!
- تجنب الاقتراض من أجل تسديد الديون!
- المال المقترض ليس ملكاً لك!

## المرفقات والمستندات الأساسية

### أسئلة لطرحها على المقرض المحتمل

- ما أنواع القروض التي تقدمونها؟ وما نوع المشاريع الممولة من هذه القروض (شراء منزل، بدء مشروع، شراء سيارة...)?
- ما هو معدل سعر الفائدة؟
- ما هي الرسوم والتكاليف التي يتم تحصيلها؟
- ما هي التكلفة الحقيقية للقرض؟ بما في ذلك الرسوم؟
- هل يتوجب تقديم ضمانات للحصول على قرض؟ إن كان كذلك، ما هي الضمانات؟
- هل ستختلف شروط الضمانات إذا كنت لاجئاً أو نازحاً؟
- ما مدى المساهمة التي عليّ تقديمها، إن وجدت؟
- ما هو نسق تسديد الفوائد؟
- ما هو موعد سداد كل دفعة؟ (مثلاً، في بداية الشهر..)
- ما هي الجزاءات المفروضة في حال التأخر في السداد؟
- أين يجب إجراء السداد؟
- ما المدة التي يستغرقها منح القرض، ومن ثم استلام الأموال؟
- كم مرة سيتوجب عليّ الحضور إلى هنا لإنهاء معاملات طلب القرض؟
- هل سيتوجب عليّ دفع ما تبقى من فوائد إذا قمت بتسديد كامل القرض قبل الأوان؟
- هل من ترتيبات تأمين إلزامي أو اختياري إذا حصلت على القرض؟ إن كان كذلك، فما هي كلفتها، وما الهدف منها؟
- هل منتجاتكم قابلة للتطبيق على اللاجئين ونازحي الداخل؟
- كم هي المسافة التي تفصل ما بين مكان إقامتي/ عملي ومكاتبكم حيث عليّ القيام بتسديد أقساط القرض
- هل من واجبي حضور أي اجتماعات من أجل الحصول على القرض؟
- كم ستطول تلك الاجتماعات؟
- هل ستقومون بالتحقق مما إذا كان لدي قروض أخرى مع مؤسسات أخرى؟



## الإجابات عن التمارين

### أداة التدريب المساعدة D1.3

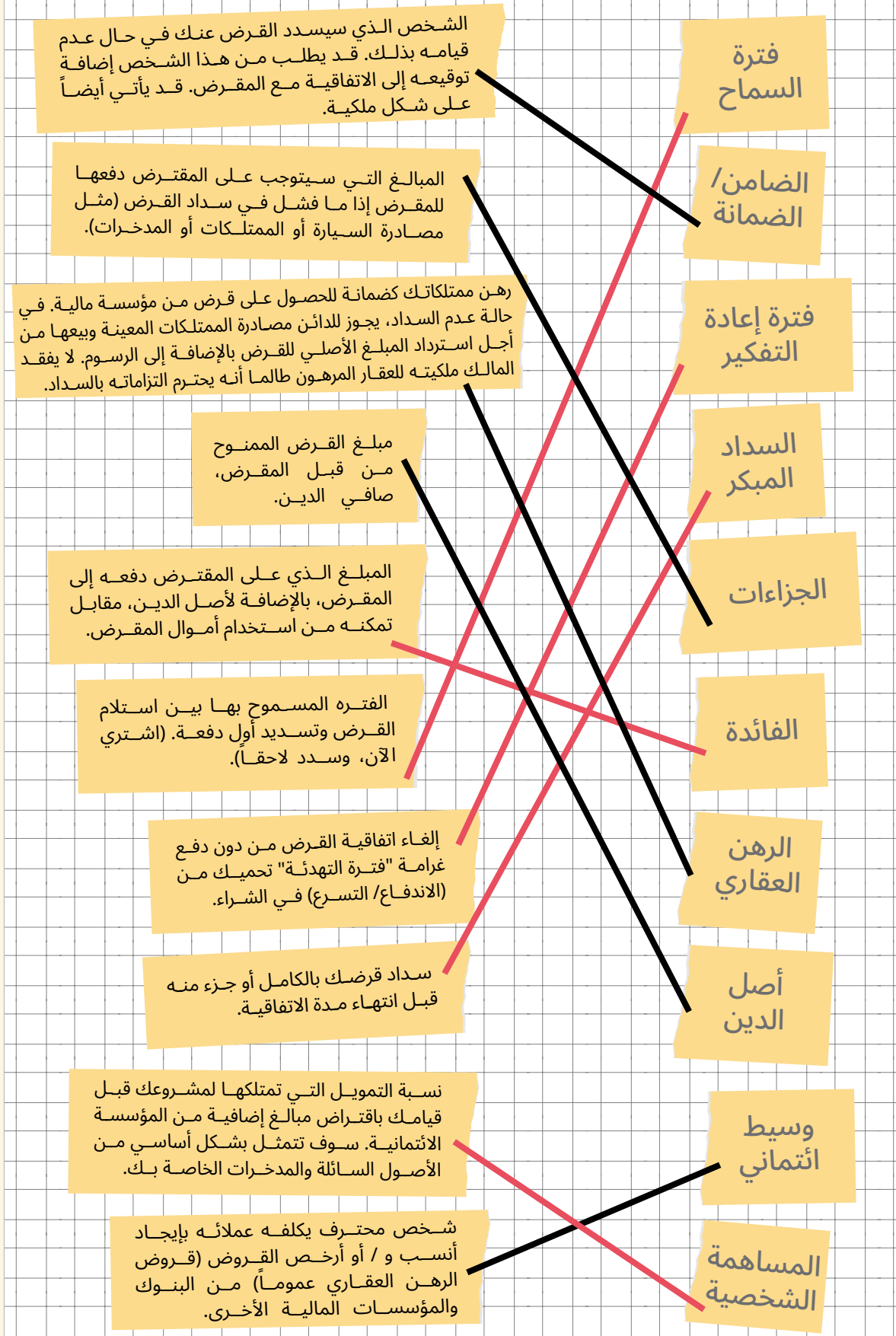
### مزايا وعيوب مختلف طرق جمع المال

#### مزايا وعيوب مختلف

#### طرق التمويل

| العيوب                                                                                                                                                                                                                                                             | المزايا                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مخاطر فقدان الأصل قيمته</li> <li>• إذا كان الأصل إنتاجياً، فقد تتكبد الأسرة تكاليف إضافية</li> <li>• أو تضطر إلى إنفاق المزيد مع مرور الوقت</li> </ul>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• يسمح لك صاحب المتجر بإعادة شراء أصولك بعد بيعها</li> </ul>                                                                                                                                                  | بيع الأصول / الممتلكات                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• سوف تستنزف مذكراتك</li> <li>• تضطر للدخار لوقت طويل ومن المحتمل أن لا تغطي جميع احتياجاتك</li> <li>• قد تفتقر إلى الموارد المالية في حالات الطوارئ</li> </ul>                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• سرعة الوصول للأموال</li> <li>• موارد خاصة</li> <li>• لا فوائد يتم دفعها</li> <li>• يمكنك التصرف بالمال كما يحلو لك (من دون تدخل خارجي)</li> </ul>                                                           | المدخرات                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مكلف جداً</li> <li>• محفوف بالمخاطر: إذا فشلت في السداد، فقد ينتهج المقرض أساليب حادة معك، بما فيها التخويف</li> <li>• لا وجود لحماية قانونية في حالة التعسف من قبل المقرض</li> <li>• سهولة الإنغماس في الديون</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• سرعة الوصول للأموال</li> <li>• معاملة محلية</li> <li>• لا إجراءات للتنفيذ</li> </ul>                                                                                                                        | الاستدانة من مقرض غير رسمي (العائلة، صاحب متجر...)                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• أقراض بمبالغ صغيرة عموماً</li> <li>• قد لا يكون لديهم منتج يتناسب مع احتياجاتك</li> <li>• أسعار الفائدة قد تكون مرتفعة أحياناً</li> <li>• قد يقومون بتمويلي فقط إذا كان لدي مؤسسة مسجلة</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• سرعة الحصول على المال</li> <li>• سهولة المنال</li> <li>• القرب الجغرافي</li> <li>• مسجلة وفقاً لمتطلبات القانون</li> <li>• جزء من مجموعة قادرة على تقديم المشورة (الجوانب الاجتماعية/ دعم جماعي)</li> </ul> | الاستدانة من مؤسسة مالية رسمية (بنك، مؤسسات تمويل أصغر، تعاونيات الادخار والتسليف) |

## لعبة المصطلحات والتعريفات





## أداة التدريب المساعدة D3.1

### إحتساب كلفة قرض كريم (مكتمل)

| اسم المنتج                                                                                 | مصرف تجاري                                 | مؤسسة تمويل أصغر                           | منظمة غير حكومية                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| نسبة الفائدة السنوية                                                                       | 15% سنوياً                                 | 18% سنوياً                                 | 8% سنوياً                                  |
| مدة القرض                                                                                  | 3 سنوات = 36 شهراً                         | سنتان = 24 شهراً                           | سنة ونصف = 18 شهراً                        |
| القسط الشهري                                                                               | 27,73 دولار                                | 39,94 دولار                                | 47,31 دولار                                |
| إجمالي المبلغ المتوجب السداد (مدة القرض x القسط الشهري)                                    | $27,73 \times 36 = 998,28$<br>998,28 دولار | $39,94 \times 24 = 958,56$<br>958,56 دولار | $47,31 \times 18 = 851,58$<br>851,58 دولار |
| الكلفة الحقيقية للقرض (إجمالي المبلغ المتوجب سداؤه (ناقصاً) مبلغ رأس المال الذي طلبه كريم) | $998,28 - 800 = 198,28$<br>198,28 دولار    | $958,56 - 800 = 158,56$<br>158,56 دولار    | $851,58 - 800 = 51,58$<br>51,58 دولار      |

ملاحظات:

## أداة التدريب المساعدة D3.3

جدول ملخص المعايير التي أثرت في الشخصية عند اختيارها للمقرض والقرض (مكتمل)

### معايير كريم في اختيار المقرض والقرض

| العوامل                          | مصرف تجاري                                                                                                                                                | مؤسسة تمويل أصغر                                                                                                                    | منظمة غير حكومية                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| معدل الفائدة/ تكلفة القرض        | • المعدل الوسطي                                                                                                                                           | • سعر الفائدة الأعلى                                                                                                                | • أدنى معدل فائدة                                                                                                                                                                                                                     |
| سهولة الحصول على القرض/ الشروط   | • ممكن، فيما لو كان كريم عميلاً لهذا البنك منذ أكثر من 6 اشهر<br>• مساهمة شخصية مقبولة بالنسبة لكريم (مشروع بقيمة 800 دولار، على المساهمة بمبلغ 80 دولار) | • بحاجة أن يصبح زبوناً في مؤسسة التمويل الأصغر                                                                                      | • مستحيل، لأن كريم ليس عضواً في المنظمة غير الحكومية، و عليه الانتظار لمدة 12 شهراً ليتم تقييمه.<br>• مساهمة شخصية مقبولة بالنسبة لكريم (تكلفة المشروع 800 دولار، يجب أن يساهم بمبلغ 160 دولار)<br>• ممكن فيما لو كان لديه كفيل/ ضامن |
| المبلغ الذي يمكنه اقتراضه        | • المبلغ كافي                                                                                                                                             | • المبلغ كافي                                                                                                                       | • المبلغ كافي                                                                                                                                                                                                                         |
| جدول مواعيد التسديد              | • شهرياً                                                                                                                                                  | • شهرياً                                                                                                                            | • شهرياً                                                                                                                                                                                                                              |
| الدعم، وتوفر الخدمات غير المالية | • لا يوجد                                                                                                                                                 | • نعم، (قد يكون من المهم جداً حصول كريم على الدعم/ الإشراف)                                                                         | • نعم، قد يكون من المهم جداً حصول كريم على الدعم/ الإشراف                                                                                                                                                                             |
| الاستنتاجات                      | • هذا هو القرض الأعلى تكلفة، ولكن إذا كان كريم عميلاً لهذا البنك، فلن يضطر إلى الانتظار. لن يكون الدعم متاحاً، لكن المساهمة الشخصية هي الأدنى             | • القرض معتدل الكلفة لكن الدعم متاح لأصحاب المشاريع، وليس من داع لتقديم مساهمة شخصية كما يمكنه أن يصبح عضواً الآن، ولا داع للانتظار | • القرض الأدنى تكلفة<br>• مستوى المساهمة الشخصية مرتفع<br>• هو القرض الأوفر، إلا أن كريم ليس عضواً، لذلك عليه الانتظار لمدة 12 شهراً حتى يتم تقييمه. كما أنه سوف يحتاج إلى ضامن                                                       |

## E



## إختيار وسائل الدفع ومنتجات تحويل الأموال

E1. بطاقة السحب هي البطاقة التي أستطيع بواسطتها:

- a. ☐ القيام بالسحوبات والمدفوعات.
- b. ☐ القيام بعمليات السحب فقط.
- c. ☐ إجراء عمليات السحب، حتى في حالة عدم وجود رصيد في حسابي.

E2. شخص ما سرق بطاقتي، ما الذي علي فعله؟

- a. ☐ لا يملك السارق كلمة المرور، لذلك لست قلقاً. لن أفعل أي شيء.
- b. ☐ أتصل فوراً بمصرفي ليقوم بحظر البطاقة.
- c. ☐ أتصل بمصرفي فوراً ليقوم بإصدار بطاقة جديدة لي.

E3. تحويل الأموال سيتيح لي:

- a. ☐ فتح حساب مصرفي.
- b. ☐ نقل الأموال من مكان إلى آخر.
- c. ☐ الحصول على بطاقة مدينة تتيح لي تسديد ثمن مشترياتي

E4. ما هي الطريقة الأسلم لإرسال الأموال؟

- a. ☐ الطلب من سائق تاكسي أو باص.
- b. ☐ الطلب من مشغل تحويل أموال رسمي.
- c. ☐ الطلب من أحد الأقارب.

E1:a; E2:b; E3:b; E4:b

الإجابة:

# 1. استخدام وسائل الدفع بأمان

في الوحدات السابقة، قمنا بالاطلاع على كيفية اختيار منتجات القروض والادخار المناسبة لاحتياجاتنا. سنقوم الآن باستكشاف أفضل الطرق لاستخدام وسائل الدفع المختلفة، مثلاً دفع ثمن أشياء تريدون شرائها.

إذا كنت تريد الدفع مقابل الشراء، فما هي وسائل الدفع الممكنة؟

## وسائل الدفع وعمليات السداد المختلفة

- نقداً
- بطاقة مصرفية
- الدفع بواسطة الانترنت
- التحويلات المصرفية والخصم المباشر
- التفويض الإلكتروني
- الدفع الدفع عن طريق الهاتف المحمول (في حال توفر هذه الخدمة في الدولة المعنية)
- المحفظة الرقمية
- عن طريق المقايضة

في نهاية هذه الوحدة، في إجابات على الأسئلة، سوف تجد قائمة بمزايا وعيوب كل وسيلة من وسائل الدفع.



### دراسة حالة رقم 1

#### بطاقة نسرين الأولى

إنه يوم الاثنين الأول من الشهر، تلقت نسرين اليوم المساعدة النقدية لأسرتها من المنظمة الدولية لأنها من اللاجئين المسجلين. اعتباراً من هذا اليوم، فإن شيئاً ما قد تغير: فبدلاً من استلام المساعدة نقداً، تم إعطاؤها وكافة المستفيدين الآخرين بطاقات نقدية. بعد أيام قليلة، تتوقف نسرين أمام ماكينة صراف آلي، وتذكر أن لديها بطاقة في محفظتها وترغب في تجربتها. إنها تتبع التعليمات من على الشاشة، وتبدو قادرة على التحقق من رصيدها. بعد ذلك، قررت سحب 30 دولار لدفع ثمن أدوية الأطفال. في طريق العودة إلى المنزل، توقفت عند سوبر ماركت صغير، حيث اشترت بعض الأرز وزيت الطهي. قررت الدفع بواسطة البطاقة لأنها ترى علامة تفيد بقبولهم الدفع من خلالها. كل شيء يسير على ما يرام وهي سعيدة للغاية.



### دراسة حالة رقم 2

#### هدى تستخدم بطاقتها

بعد زيارتها العديد من المؤسسات المالية وجمعها لكافة المستندات المطلوبة، تمكنت هدى أخيراً من فتح حساب توفير. يتضمن هذا الحساب بطاقة مصرفية تبدأ هدى في استخدامها بحرص شديد.

بعد زيارتها للصيدلية، حيث قامت بشراء أدوية عمر، توقفت هدى عند ماكينة للصراف الآلي لسحب بعض المال من أجل الصبي المراهق من عائلة لاجئة يقوم بمساعدتها أحياناً في توصيل الطلبات للزبائن. في طريقها إلى المنزل، ترى زوجاً رائعاً من الأحذية يناسب والدتها. ليس لديها ما يكفي من النقود، لكنها تحمل بطاقتها وتقرر استخدامها. تدخل المتجر وتدفع بالبطاقة وتأخذ زوج الأحذية. إنها سعيدة جداً بحصولها على هذه البطاقة.

## كريم يستخدم بطاقته



تلقى كريم للتو مكالمة من البنك. نظراً لكونه زبوناً جيداً، فقد عرض عليه البنك بطاقة مصرفية تتيح له القيام بالمدفوعات حتى لو لم يكن لديه أي رصيد في حسابه. إنه سعيد جداً لعلمه أنه من المفيد جداً أن يكون قادراً على الدفع بهذه البطاقة وخصوصاً الآن بعد أن زادت نفقاته بسبب التحاق الأطفال بالمدرسة. تمر الأيام ويقوم كريم باستخدام بطاقته دون التنبه إلى حجم النفقات التي يقوم بها. إنه الآن موسم التنزيلات، حيث يقوم باغتنام فرصة وجوده في المدينة لشراء الملابس والأدوات المدرسية لأطفاله. هو يفكر دائماً بضرورة التحقق من نفقاته، لكنه لا يجد الوقت للقيام بذلك. في نهاية الشهر، أدرك بأن لا مال لديه يكفي لتغطية جميع النفقات التي تحملها بطاقته المصرفية، وعليه دفع فوائد عالية جداً. كريم يلوم نفسه الآن لكونه مهملاً.

## تعريف

## البطاقة المدفوعة مسبقاً أو النقدية

البطاقة تسمح لك البطاقة المدفوعة مسبقاً في سحب الأموال من حسابك عن طريق إدخالها في جهاز يسمى ماكينة الصراف الآلي (غالباً ما يتم اختصارها بكلمة ATM). بالإضافة إلى إمكانية سحب الأموال، يمكنك التحقق من رصيد حسابك، كما يمكنك شراء الطعام والوقود والملابس و دفع الإيجار بهذه البطاقة شريطة أن تكون مقبولة من الشخص الذي تشتري منه. يتم خصم الأموال التي تستخدمها من رصيدك على الفور. تسمح لك بعض البطاقات بدفع الفواتير وإعادة شحن الرصيد لهاتفك المحمول. لدى كل مصرف شبكته الخاصة من أجهزة الصراف الآلي، ولكن في كثير من الأحيان يمكنك استخدام بطاقتك من أي ماكينة صراف آلي حتى ولم تكن تابعة لمصرفك، ومع ذلك، قد يفرض عليك المصرف الذي تتعامل معه رسوماً إضافية في كل مرة تستخدم فيها صرافاً آلياً تابعاً لشبكة مصرف آخر. يمكنك فقط استخدام الأموال التي أودعتها في رصيدك. يمكنك إعادة شحنه عدة مرات من خلال أجهزة الصراف الآلي أو التحويلات المصرفية أو حتى بمساعدة وكلاء الشبكة تبعاً لكل بلد. إذا حصلت على البطاقة من خلال منظمة، فسيعيدون شحنها لك بشكل دوري (كل شهر على سبيل المثال) حتى تتمكن من الاعتماد على تلك الأموال المودعة في حسابك بانتظام.

## البطاقات المدينة (الخصم)

تسمح لك تلك البطاقة بإجراء المعاملات المصرفية الالكترونية. بالإضافة لاستخدامها لسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي، يمكنك استخدام بطاقة الخصم لتسديد ثمن البضائع التي تشتريها في العديد من المتاجر، كما أنه يجب أن يكون لديك أموال في حسابك وقت الشراء. يتم خصم قيمة مشترياتك من رصيدك على الفور. يمكنك التحقق من رصيدك من خلال الصيرفة عبر المنزل، أو بواسطة الصراف الآلي. في بعض الحالات، قد تتلقى كشفاً برصيدك من البنك، تبين لك إجمالي المبلغ المخصوم من حسابك وكذلك مقدار رصيدك المتبقي.

## بطاقة الائتمان

عموماً، تسمح لك هذه البطاقة بالقيام بنفس المعاملات مثل بطاقة المدفوعة مسبقاً و بطاقة الخصم. إلا أن الاختلاف الرئيسي هو أنها تسمح لك بالوصول إلى الائتمان الفوري. وبالتالي، فإنك ستبقى قادراً على إجراء عمليات الشراء عن طريق حصولك على قرض فوري من المؤسسة التي باعت لك بطاقة الائتمان (المؤسسات المالية، والمتاجر) بموجب شروط اتفاقية شراء بطاقة الائتمان، سيتم خصم قيمة المشتريات من حسابك (مرة واحدة أو عدة مرات، بمعدل فائدة غالباً ما يكون أعلى بكثير من منتجات الائتمان التقليدية). سوف يصلك بانتظام كشفاً من المؤسسة المالية التي باعت لك البطاقة، يظهر لك المبلغ الإجمالي المخصوم من رصيدك، و المبلغ المدفوع وسعر الفائدة. حالياً، أصبح بإمكانك التحقق من كل ذلك عبر الانترنت.

دراسة  
حالة رقم 4

## أمير يدفع فاتورته عبر الهاتف المحمول

أمير، عم هدى، يقوم بمساعدتها بقدر استطاعته. هو يعيش في تركيا، سيقوم أمير هذا الأسبوع برحلة قصيرة وسيتوقف عندهم للزيارة كما سيحضر هدية لعمر بمناسبة عيد ميلاده، والتي تصادف في الأسبوع القادم. قبل سفره يريد أمير أن يدفع فواتيره. هو في مكتبه الآن ويخبر زميله أنه لم يتمكن من تناول الغداء اليوم لأنه يحتاج إلى استغلال وقته للذهاب إلى شركة الكهرباء لدفع فاتورته.

يقول له زميله: "لست مضطراً للذهاب إلى الشركة لدفع الفاتورة. يمكنك دفعها باستخدام هاتفك عن طريق استخدام محفظتك الرقمية. ما عليك سوى تنزيل التطبيق". أمير متفاجئ للغاية، لأنه لم يسمع عنها من قبل.

يوضح له زميله كيفية تنزيل التطبيق ودفع الفواتير خطوة بخطوة. لا يزال أمير متشكك من كيفية تنزيل التطبيق، لأنه غير جيد في التكنولوجيا، ويخشى من ارتكاب الأخطاء. أخبره زميله أنه سيساعده في دفع هذه الفاتورة الآن. يقوم أمير بتنزيل التطبيق، وبمساعدة زميله يتمكن من دفع فاتورة الكهرباء دون الحاجة إلى ترك مكتبه. هو سعيد للغاية و سيدعو زميله على الغداء لشكره.

دراسة  
حالة رقم 5

## جمال يقوم بالدفع باستخدام قارئ الرموز

جمال يقوم بعرض هاتفه الجديد على فراس. بينما ينظر فراس إلى التطبيقات المختلفة، يجد تطبيقاً ذو رمز غريب. يسأله جمال عن هذا التطبيق. فيخبره بأنها محفظة رقمية. وأن باستطاعته استخدامها فيما لو أراد شراء شيء من السوق أو المحلات. عادة ما يكون لدى الأسواق خصم خاص للعملاء الذين يدفعون بالبطاقات أو بواسطة المحافظ الرقمية. فراس مندهش جداً و يريد أن يتعرف على كيفية عمل هذا التطبيق. يقول جمال: "بعد مسح هذا التطبيق للسلعة المشتراة ضوئياً، يقوم التطبيق بسحب الأموال تلقائياً من المحفظة الرقمية. إنه غير متوفر هنا، إلا أنه موجود في أجزاء أخرى من العالم". أخبره فراس بأنه لا يعرف طريقة الدفع هذه. إنه مندهش فعلاً من هذه التكنولوجيا، ويأمل أن يتمكن من استخدامها قريباً.



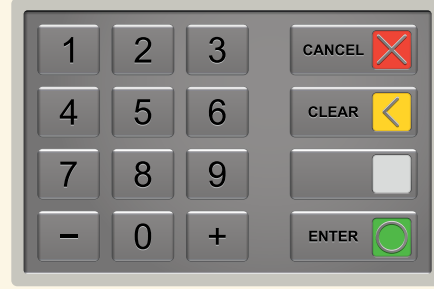
## تعريف

يشار بالمحفظة الرقمية إلى جهاز إلكتروني أو خدمة عبر الإنترنت أو برنامج كمبيوتر يسمح لطرف ما بإجراء معاملات إلكترونية مع طرف آخر عن طريق مقايضة وحدات من العملة الإلكترونية بسلع وخدمات.

| المحظة الرقمية | المزايا                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | العيوب                                                                                                                                                             |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكنك سحب الأموال من المتاجر: لا داعي للوقوف في طابور عند نقطة نقدية أو مصرف</li> <li>• لست بحاجة لحمل المال معك عند دفع الفواتير أو الدفع لشخص ما</li> <li>• أموالك آمنة لأنها محمية برقم سري</li> <li>• لا حاجة بك إلى ملء أي نماذج لسحب الأموال أو إيداعها، كما تفعل عند زيارة أحد البنوك</li> <li>• قد يكون سحب الأموال من المتجر أكثر ملاءمة من سحب الأموال من ماكينة الصراف الآلي أو من شبك البنك</li> <li>• نادراً ما يعاني تجار التجزئة من نقص في النقود</li> <li>• لا تحتاج إلى حساب مصرفي</li> <li>• تتم المعاملات على الفور</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• قد تنسى الرمز الخاص بك</li> <li>• قد يكون هاتفك المحمول مسروقاً</li> <li>• قد يصعب عليك الالتزام بحدود موازنتك</li> </ul> |

## نصائح لأمن محفظتك الرقمية

- لا تشارك رقمك السري مع أي شخص.
- لا تحتفظ برقمك السري بالقرب أو مع البطاقة.
- لا تسجل رقمك السري من ضمن لائحة أرقام الهواتف في هاتفك.
- استفسر دائماً عن رسوم المعاملات المختلفة، خصوصاً عند استخدامك لوكيل.
- عند إرسال أموال إلى شخص ما، تأكد مرة أخرى من الاسم والمبلغ قبل إدخال رقم التعريف السري.



### دراسة حالة رقم 6

#### هدى تنسى رقمها السري

على هدى أن تسحب المال لدفع ثمن منصة بيع لها في السوق المحلي حيث ستبدأ استعمالها في نهاية الأسبوع من أجل بيع منتجاتها. لقد تأخرت في الحقيقة عن موعدها مع طبيب عمر. هاهي تتوقف عند ماكينة صراف آلي وتبدأ بسحب الأموال. تقوم بكتابة الرمز السري الخاص بها كما هو مطلوب، لكن شاشة الصراف الآلي تشير لها بأن الرمز خاطئ. هدى متفاجئة، تعيد إدخال الرمز من جديد، لكن الآلة ترفض العملية مرة أخرى. تتأمل لثانية، أنها في حيرة من أمرها. حاولت للمرة الثالثة عن طريق تغيير رقم واحد في رمزها. هنا يقوم جهاز الصراف الآلي برفض العملية وحجز بطاقتها. هدى في غاية الانزعاج، فلقد فشلت في سحب النقود، وفوق ذلك تم حجز بطاقتها داخل الماكينة.

#### نصائح لأمن وسائل الدفع

- استخدم وسائل الدفع خاصتك بحرص، وفكر دائماً بالبقاء ضمن حدود موازنتك.
- احتفظ ببطاقتك ودفتر الشيكات والمحفظة والهاتف المحمول في مكان آمن.
- لا تعطي بطاقتك الائتمانية أو دفتر الشيكات لأي شخص.
- لا توقع شيكاً على بياض (من دون ذكر المبلغ).
- لا تكتب رمزك السري على البطاقة أو تتركه بالقرب منها.
- لا ترسل معلوماتك السرية أبداً عن طريق الانترنت أو الرسائل القصيرة أو الفاكس.
- تأكد من أمان الموقع الإلكتروني الذي تستخدمه (يجب أن يبدأ عنوان الموقع برمز ويجب أن يكون هناك رمز للقفل في أسفل يمين الشاشة).
- تحقق من كشوفات حسابك المصرفي بعناية وانتظام.
- أبلغ المصرف الذي تتعامل معه فوراً عن أي مبلغ قد تم خصمه من حسابك دونما تفسير.

- هنالك العديد من وسائل الدفع: نقداً أو بطاقة دفع أو عملية دفع: حوالة مصرفية، خصم مباشر/ أمر دفع دائم، الدفع عن طريق الهاتف المحمول أو عبر الإنترنت.
- هناك اختلاف بين وسيلة دفع وأخرى كما هو الحال مع جميع المنتجات المالية، حيث تحتوي كل منها على تكاليف ولكل منها مزاياه وعيوبه ، وذلك يعتمد على نوع النفقات التي تريد دفعها.
- البطاقة النقدية تمكنك من سحب الأموال. يمكنك أيضاً استخدام بطاقة الخصم لشراء البضائع من تجار التجزئة (باستخدام الأموال المتوفرة في حسابك المصرفي).
- بالإضافة إلى تمكنك من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات، تمنحك بطاقة الائتمان القدرة على الحصول على ائتمان فوري (إذا لم تكن الأموال المطلوبة متوفرة في رصيدك وقت الشراء).
- قد ينطوي استخدام وسائل الدفع على بعض المخاطر! فعليك استخدامها بكل حرص، كما عليك التفكير في البقاء ضمن حدود موازنتك.

## 2. تعرف إلى مشغلي تحويل الأموال

سوف نقوم هنا باستكشاف خياراتك في ما يتعلق بإرسال الأموال واستلامها، في هذا البلد وفي الخارج. سننظر في مزايا وعيوب كل طريقة.



دراسة  
حالة رقم 7

### ماجد لا يستطيع إيجاد المال

تلقى ماجد اتصالاً عاجلاً من شقيقته، إنها أم عازبة لأربعة أطفال تربيهام لوحدها. تقول بأن حريقاً قد شب في المدفأة النفطية الخاصة بها مما أدى إلى احتراق كافة الفرش الاسفنجية التي تحتفظ بها في زاوية الغرفة. لحسن الحظ لم يصب أي من أطفالها بأذى، حيث خرجوا في الوقت المناسب. قالت إنها بحاجة لشراء ثلاث فرشات جديدة وكذلك الدفع لشخص ما ليقوم بالاصلاحات و أعمال الدهان للغرفة المتضررة. كان ماجد يدخر بعض المال لشراء دراجة نارية لكنه لا يستطيع خذلان شقيقته وأبنائها وعليه مساعدتهم. يتوجه نحو محطة الحافلات المتجهة جنوباً، حيث تقع قريته. طلب من أحد السائقين أخذ بعض المال لإيصاله لشقيقته، كما دفع له مبلغاً بسيطاً لقاء ذلك. بعد عدة ساعات، لم تكن أخته قد استلمت المال بعد. ماجد متأكد من نزاهة الرجل، لكنه يعلم أن الطريق خطرة. لقد سبق له أن سمع بأنه عند تعطل الحافلات، يتعين عليهم استخدام الأموال الموجودة في جيوبهم لدفع تكاليف الإصلاحات. يأمل ماجد أن لا يكون الأمر على هذا الشكل، فذلك يعني تأخر التسليم أو أن المال قد لا يصل إلى شقيقته.

دراسة  
حالة رقم 8

## تقوم فاطمة باستخدام وكيل تحويل أموال رسمي

فاطمة على دراية بأن هذا هو اليوم من الشهر الذي عليها تحويل الأموال إلى والدتها، فوالدتها لا تمتلك حساباً مصرفياً، لذلك فهي تقوم بالتحويل عن طريق وكيل تحويل أموال رسمي.



لطالما استخدمت نفس الوكيل، إلا أن جارتها وفاء أخبرتها بوجود وكيل تحويل أموال جديد بجوار السوق أرخص بكثير من الآخرين. قررت فاطمة أن تقوم بالتجربة وتحويل عن طريق الوكيل الجديد. قامت بتعبئة طلب تحويل الأموال. أعطاها الموظف قائمة طويلة من الوكلاء حيث بإمكان والدتها استلام نقودها منهم اتصلت فاطمة بوالدتها وأعطتها عنوان وكيل قريب جداً من منزلها. وفي وقت لاحق من ذلك اليوم، ذهبت والدته فاطمة إلى الوكيل. أبرزت له بطاقة هويتها وحصلت على المال. كان على فاطمة أن تدفع مبلغاً صغيراً لإرسال الأموال، وكان أقل بقليل من المبلغ الذي درجت على دفعه عند الوكيل السابق. أخبار جيدة! اتصلت والدته فاطمة بها لتخبرها بأنها قد استلمت المال.

## تعريف

## مشغلي تحويل الأموال غير الرسميين

لا تخضع هذه المؤسسات والأفراد للتنظيم أو الإشراف من قبل الدولة.

## مشغلي تحويل الأموال الرسميين

تخضع هذه المؤسسات للتنظيم والإشراف من قبل الدولة.

| مشغلي تحويل الأموال الرسميين                                                                                                                    | مشغلي تحويل الأموال الرسميين                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• أصحاب المحلات والتجار</li> <li>• سائقي سيارات الأجرة والشاحنات</li> <li>• الأصدقاء والعائلة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• مكاتب البريد (عبر الوكيل المحلي أو الإنترنت)</li> <li>• مؤسسات متخصصة في تحويل الأموال (عبر الوكيل أو عبر الإنترنت)</li> <li>• البنوك (عبر الفروع أو عبر الإنترنت)</li> <li>• خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول</li> </ul> |

مهما يكن نوع الوكيل الذي تختاره لإجراء عمليات تحويل الأموال، سواء كان رسمياً أو غير رسمي، فأنت بحاجة إلى أن ننظر في سلسلة من المعايير قبل اتخاذ قرارك:

- كلفة تحويل الأموال (يدفعها المرسل).
- كلفة استلام الأموال (يدفعها المستلم).
- القرب الجغرافي (من المرسل والمستلم).
- عنصر الأمان.
- السرعة.
- عمولة الصيرفة (إذا وجدت).

### الاسئلة:

وأنت، هل تقوم بإرسال الأموال إلى أحد ما في الداخل، أو في الخارج؟

☐ نعم ☐ كلا

إذا كان جوابك نعم، فلأي سبب؟

ما هي الطريقة التي تستخدمها؟

### دورك الآن!

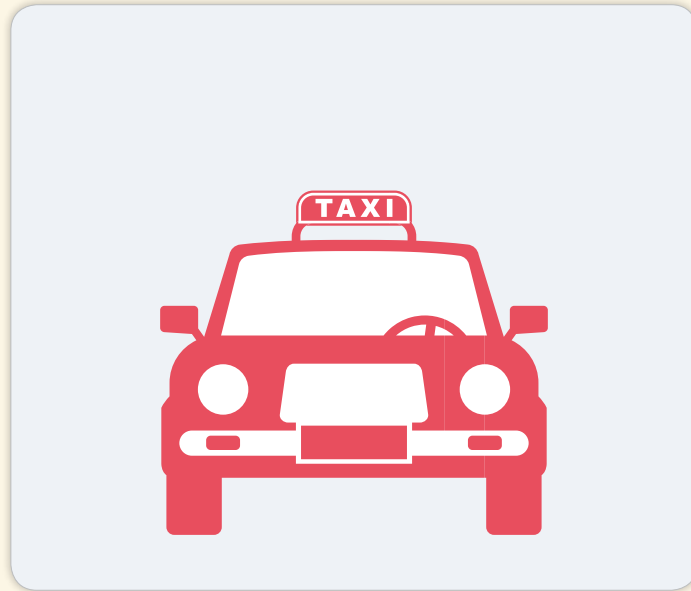
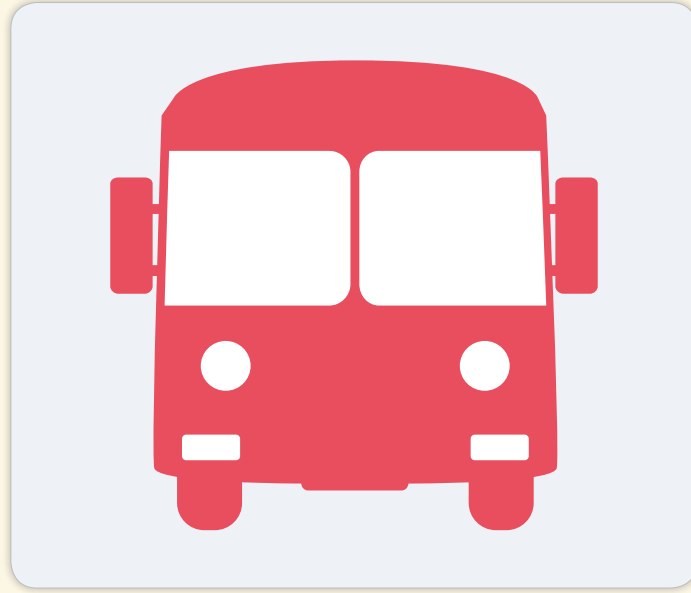
بالنظر إلى وضعي الشخصي، فإن  
أفضل طريقة لتحويل الأموال بالنسبة  
لي هي:

وذلك بسبب:

### رسائل أساسية

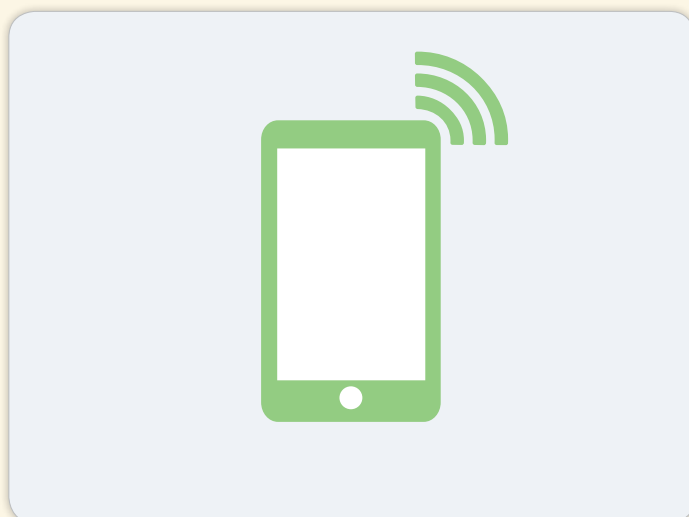
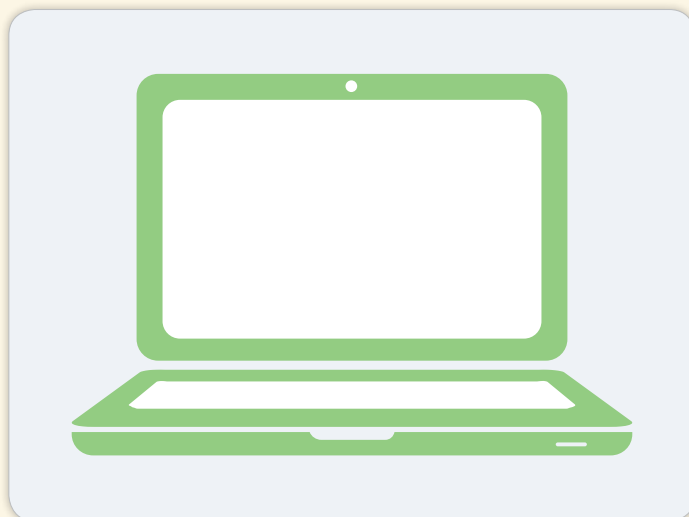
- من المهم أن تكون على دراية بإجراءات تحويل الأموال (المستندات المطلوبة والتكاليف، والشبكة التابعة للمشغل)
- هناك العديد من طرق تحويل الأموال: من نقد إلى نقد، من حساب مصرفي إلى نقد، من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي، من هاتف محمول إلى هاتف محمول.
- اختر طريقة التحويل والمشغل الخاص بك وفقاً لوضعك وظروف الشخص الذي ترسل الأموال إليه. كن على بينة من مزايا وعيوب الطريقة المستخدمة، مثل تكلفة الإرسال، عمولة الصيرفة، تكلفة الاستلام، القرب الجغرافي، وما إلى ذلك. ما يتيح لك اتخاذ القرار الأنسب لاحتياجاتك.
- قم بإرسال الأموال بطريقة آمنة، واستخدم القنوات الرسمية تسهلاً للسحب من قبل أقاربك!

## أداة التدريب المساعدة E2.1





## أداة التدريب المساعدة E2.2



## أداة التدريب المساعدة E2.3

### طريقة عامر

عامر، عم هدى، يرسل الأموال إلى أصدقائه عبر هاتفه المحمول؛ يقوم أصدقائه باستلام الأموال عبر محفظة هواتفهم المحمولة أيضاً.

### طريقة نسرين

ترسل نسرين الأموال إلى والديها عن طريق وكيل تحويل أموال.

### طريقة كريم

يقوم كريم بإرسال الأموال بتحويله من أحد حساباته المصرفية إلى أحد وكلاء تحويل الأموال.

### طريقة ماجد

بعد التجربة السيئة بإرساله الأموال مع أحد السائقين، يقوم ماجد الآن بإرسال الأموال إلى شقيقته بواسطة أحد مشغلي تحويل الأموال، في ما تقوم شقيقته باستلام الأموال نقداً من وكيل نفس هذا المشغل.

# 3. كيفية إرسال واستلام الأموال

## أداة التدريب المساعدة E3.1

### الطريقة 1: من خلال مشغل تحويل أموال

- قم بالاتصال أو زيارة أحد البنوك أو المؤسسات أو المؤسسات المالية (شخصياً أو عبر الإنترنت)؛
- قم بتعبئة استمارة تحويل أموال بسيطة وسريعة؛
- تقدم من الموظف وأعطه المعلومات التالية:
- 1. إسم ورقم حساب الشخص المدفوع له (إذا كان المدفوع لأمره يمتلك حساباً مصرفياً)؛
- 2. إسم ورقم بطاقة هوية المدفوع لأمره (إذا لم يكن لديه حساباً مصرفياً)؛
- قم بإبلاغ المدفوع لأمره بقيمة المبلغ الذي قمت بتحويله. اعتماداً على الفترة الزمنية التي يقوم البنك/ الوكالة بتحديدتها (والتي تتراوح ما بين بضع دقائق إلى عدة أيام)، سيكون المدفوع لأمره قادراً على تحصيل الأموال من البنك أو الوكالة، نقداً أو في حسابهم (كما سبق لك تحديده)

### الطريقة 2: تقدم من الموظف وأعطه المعلومات التالية

- أدخل ادخل الموقع الإلكتروني الخاص بمؤسستك المصرفية. ادخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك
- بمجرد الدخول إلى النظام، حدد الحساب الذي تود إرسال الأموال منه
- انقر على كلمة (إجراء التحويلات/ إرسال الأموال). في بعض الأحيان يمكن العثور على هذا الخيار ضمن تبويب يسمى (المدفوعات)
- بمجرد دخولك إلى قسم التحويلات، سيتعين عليك إدراج المعلومات التالية:
  - تاريخ تاريخ تنفيذ العملية
  - الوجهة: هنا سيتعين عليك إدراج اسم شهرة/ أو رقم حساب المدفوع له
  - العملة: عادة ما تكون العملة المحلية، ولكن يمكن أن تكون أيضاً عملة دولية أخرى
  - المبلغ: أدخل قيمة التحويل
  - الغرض: أدخل سبب التحويل (أصول متنوعة، إيجار أو أي غرض آخر يظهر في الشاشة)
  - الشروحات: هي رسالة موجهة للمستفيد
  - البريد الإلكتروني للمستلم: من أجل إشعار المستفيد
- انقر انقر على كلمة "متابعة" أو "إجراء تحويل" وسيتم إرسال الأموال في التاريخ المحدد. قد تكون هناك بعض خطوات الأمان الأخرى الإضافية ومنها (قد تكون رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى هاتفك وتحتاج إلى المصادقة منك تأكيداً للمعاملة، أو قد يكون هناك رمز شخصي إضافي تم إنشاؤه لهذا الغرض). وبشكل عام، ستتلقي تأكيداً على نفس الموقع الإلكتروني يفيد بأن العملية قد تمت بنجاح.
- أدخل الموقع الإلكتروني الخاص بمؤسستك المصرفية. أدرج اسم المستخدم مع كلمة المرور الخاصين بك.
- بمجرد الدخول إلى النظام، حدد الحساب الذي تم إرسال الأموال إليه. عند استعراض تفاصيل الحساب، ستجد أن دخلاً جديداً قد تم إدراجه في حسابك مع المبلغ الذي تم إرساله ومن قام بإرساله.

## الطريقة 3: من خلال محفظتي الرقمية

- أدخل الدخول إلى التطبيق من خلال هاتفك. يجب أن يكون نفس التطبيق الذي استخدمه المستفيد
- انقر على القائمة، واختر خيار "إرسال الأموال"
- في حقل "إلى" يمكنك اختيار جهة اتصال من دليل هاتفك أو رقم هاتف محمول أو عنوان بريد إلكتروني
- أدرج المبلغ الذي تود إرساله، واختر سبب الإرسال (على سبيل المثال، تسديد دين، أو دفع فاتورة العشاء ليوم أمس). وبعدها انقر على زر "متابعة"
- حدد طريقة الدفع. يمكن أن تكون من رصيد محفظتك الرقمية أو أي من طرق الدفع التي قمت بربطها بالفعل بمحفظتك الرقمية (بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان أو الحساب المصرفي). في حال رغبتك بالقيام بذلك من خلال بطاقة جديدة، سوف يقوم التطبيق بالطلب منك تزويده بتفاصيل البطاقة. بالضغط على زر "متابعة" سيقوم التطبيق بتأكيد اكتمال عملية التحويل
- قد تتلقى إشعاراً من التطبيق الخاص بك، مباشرة إلى هاتفك، يفيد بأنك قد تلقيت أموالاً.
- عند فتحك للتطبيق، ستلاحظ على الفور حركة جديدة في رصيدك. حيث سيتوفر المال لديك على الفور في نفس الوقت الذي يتم إكمال عملية الإرسال.

## ملاحظات:

## أداة التدريب المساعدة E3.2

### نموذج تحويل الأموال

### (نموذج مشغل تحويل الأموال)

#### نموذج مشغل تحويل الأموال

| التاريخ                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  | المبلغ: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                                                                             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| معلومات عن المرسل                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  | العملة: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| اللقب/ اسم العائلة:                                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| الاسم:                                                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| العنوان:                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| رقم الهاتف:                                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| تاريخ ومحل الولادة:                                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| رقم الهوية أو جواز السفر:                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| معلومات عن المستلم                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| اللقب/ اسم العائلة:                                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| الاسم:                                                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| سؤال اختبار، في حال لم يكن لدى المستلم بطاقة تعريف صالحة:                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| الخدمات الاختيارية المتوفرة مع تكاليف إضافية، تحقق من الخدمات المرغوب فيها: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| أرغب في إرسال الشيك إلى العنوان التالي                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| أريد أن يتم الاتصال برقم الهاتف أو جهة الاستقبال                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| الرسالة التي سيتم إرسالها                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| توقيع الزبون                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### E3.3 أداة التدريب المساعدة

## نموذج تحويل الأموال

## استثمار تحويل الأموال المصرفية الدولية)

[illegible]





- من المهم أن تكون على دراية بإجراءات التحويل (المستندات المطلوبة، والتكاليف، وشبكة المشغل).
- هناك العديد من طرق تحويل الأموال: من نقد إلى نقد، من حساب مصرفي إلى نقد، من نقد إلى حساب مصرفي، من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي، ومن بطاقة دفع إلى نقد، ومن بطاقة مصرفية إلى حساب مصرفي، ومن بطاقة مصرفية إلى هاتف محمول، ومن هاتف محمول إلى هاتف محمول... تتطور التكنولوجيا باستمرار. إبق على اطلاع دائم بالطرق الجديدة، فقد تجدها أكثر ملائمة من القديمة.
- يجب مراعاة ظروفك الشخصية وظروف الشخص الذي ترسل الأموال إليه عند اختيار طريقة التحويل والمشغل (تكلفة التحويل، عمولة الصيرفة، تكلفة الاستلام، القرب الجغرافي...) فهي ستمكنك من الوصول إلى القرار الأفضل.

## المرفقات والمستندات الأساسية

ما الأسئلة التي يتوجب عليك طرحها على متعهد تحويل الأموال:

### أسئلة يجب طرحها على مشغل تحويل الأموال الرسمي

- كيف يمكنني إرسال الأموال إلى أحد أقاربي؟
- ما هي الاستثمارات التي عليّ تعبئتها لإرسال الأموال؟
- ما هي الاستثمارات التي يجب على المستلم تعبئتها؟
- ما هي وثيقة التعريف التي يجب إبرازها عند تحويل الأموال؟
- ما هي وثيقة التعريف (الهوية) المطلوبة لاستلام الأموال؟
- هل أنا بحاجة ليكون لدي حساب في المصرف الذي تتعامل معه حتى أستطيع إرسال الأموال؟
- ما هي المدة التي على المستلم الانتظار حتى يتمكن من استلام الأموال؟
- إذا ما قمت بتحويل الأموال من خلال تطبيق على هاتفي، فهل يجب أن يكون لدى الشخص المستلم نفس التطبيق؟
- ما هي تكلفة التحويل؟
- هل سيحصل الشخص المستلم على كامل الأموال التي سأرسلها، أم أنه سيكون عليه دفع مبلغ ما؟
- ما هي الرسوم المتوجبة عند الاستلام؟
- كيف يمكنني التحقق أن تسليم المال قد تم بالفعل؟
- كيف سيتم إبلاغ المستلم بوصول المال؟
- هل بإمكانني إلغاء التحويل أو تعديله؟
- ما هو سعر الصرف المطبق عند تحويل أموالني إلى عملة بلد المستلم (في حال كنت أقوم بالتحويل إلى الخارج)؟ وما هي كلفة الصيرفة؟
- إذا كنت أقوم بإرسال الأموال بالدولار الأمريكي، فبأي عملة سيحصل المستلم على أمواله؟
- هل سيتعين عليّ الحضور شخصياً إلى البنك أم أن هناك خدمة تحويل عن بعد (انترنت، بريد الكتروني...)?
- هل لديكم أي فروع أو وكلاء للبنك في..... (مكان إقامة القريب)؟
- هل بإمكانني إرسال المال عبر هاتفي إذا لم يكن لدى الشخص الآخر محفظة رقمية؟
- إذا كان كذلك، أين يمكنه سحب الأموال التي أرسلها له؟



## الإجابات على التمارين

### مزايا وعيوب واستخدامات وسائل الدفع

| الاستخدام                                                                                                                                                                                                                                                                 | العيوب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | المزايا                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | وسائل الدفع             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• للمشتريات اليومية عند تعلق الأمر بالمبالغ الصغيرة</li> <li>• محدودة ما يمكن إنفاقه خلال فترة معينة أو مناسبة معينة</li> <li>• إمكانية الشراء الفوري</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• خطورة التعرض للسرقة أو الضياع</li> <li>• لا حلول في حالة السرقة أو الضياع</li> <li>• محدودة المقدار المسموح به في المعاملات (لا يمكن الدفع مقابل كل شيء نقداً، خصوصاً حين تعلق الأمر بالمبالغ الكبيرة)</li> <li>• لا يترك أي دليل على المعاملات (مما يشكل عائقاً لإدارة الموازنة)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• سهل الاستخدام</li> <li>• مقبول على نطاق واسع (قابلية قانونية)</li> <li>• إمكانية الشراء الفوري</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>نقداً</p>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• لتسديد المدفوعات اليومية التي تنطوي على مبالغ كبيرة</li> <li>• القيام بعمليات الشراء الكبيرة في بعض الأحيان</li> <li>• لشراء السلع والخدمات المرتبطة بها (مثلاً، شراء تذاكر السفر بالطائرات والتي تتضمن بوليصة تأمين)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• رسوم كبيرة أحياناً، الرسوم السنوية، رسوم السحب على الخارج</li> <li>• خطر عدم السيطرة على النفقات</li> <li>• خطر النسيان عند إدارة الموازنة</li> <li>• لا يمكن استخدامها في كل مكان، تبعاً لوجود الشبكة لدى البائع</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأمان (بشكل عام)</li> <li>• يترك دليلاً على مكان ومبلغ المعاملة والمادة التي تم شراؤها</li> <li>• الحماية من السرقة (رقم تعريف سري، يمكن إلغاء البطاقة في حالة السرقة)</li> <li>• إمكانية الشراء بمبالغ كبيرة</li> <li>• يمكن ربطها في حسابات بنكية في بلدان أخرى (ليس بالضرورة المكان الذي تعيش فيه)</li> <li>• قد يمنحك الوصول إلى المنتجات الثانوية: على سبيل المثال، المساعدة القانونية والتأمين عند شراء تذاكر الطيران</li> <li>• إمكانية الوصول إلى الخدمات الأخرى (التأمينات أو المساعدة القانونية)</li> <li>• يمكن ربطها ببرامج الولاء للاستفادة من المنافع/ الخصومات</li> </ul> | <p>البطاقة المصرفية</p> |

| وسائل الدفع                       | المزايا                                                                                                                                                                                                 | العيوب                                                                                                                                                                                                                                                                                            | الاستخدام                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التحويلات المصرفية والخصم المباشر | <ul style="list-style-type: none"> <li>لا داعي للذهاب إلى أي مكان أو لحمل النقود</li> <li>يمكن إجراء عمليات الشراء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع</li> <li>يمكنك من الحصول على صفقات جيدة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>لا أحد يمكن العودة إليه مباشرة (عند ظهور أي مشكلة)</li> <li>خطر الاحتيال عند الشراء من مواقع غير آمنة</li> <li>مشاكل التسليم المحتملة للسلع المشتراة عبر الإنترنت</li> <li>مخاطر نسيان النفقات عند إدارة الموازنة</li> <li>خطر عدم تتبع النفقات</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>الدخول في صفقات جيدة لعمليات الشراء السريعة التي تقدم ميزة نسبية (الملابس، الكتب، وأقراص الكمبيوتر، وتذاكر العروض، وتذاكر الطيران)</li> <li>لشراء السلع النادرة المتوفرة فقط عبر الإنترنت</li> <li>لدفع فواتير الهاتف المحمول إن لم يكن لديك حساب مصرفي</li> <li>الدفع من دون تواصل جسدي بسبب (Covid - 19)</li> </ul> |
| المحافظ الرقمية                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>لا حاجة لامتلاك حساب مصرفي، فقط رقم هاتفي وشريحة جوال</li> <li>سهولة إرسال الأموال لشخص ما</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>خطورة مخاطر سرقة الجوال</li> <li>مخاطر نسيان الرقم السري</li> <li>إمكانية حصول مشكلة في تتبع الموازنة</li> </ul>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحويل الأموال للآخرين</li> <li>الدفع من دون تواصل جسدي (Covid - 19)</li> <li>تسديد الفواتير</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |

## جدول مقارنة بين البطاقات المصرفية المختلفة

| بطاقة                                    | نقدية / مسبقة الدفع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | بطاقة مدينة                                                                                                                                                                                                           | بطاقة الائتمان                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أين يمكنك استخدام هذه البطاقة؟           | <ul style="list-style-type: none"> <li>أجهزة الصراف الآلي التابعة لمصرفك أو لشبكات المصارف الأخرى</li> <li>في المحلات التجارية التي تقبل الدفع بالبطاقات</li> </ul>                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>أجهزة الصراف الآلي التابعة لمصرفك أو لشبكات المصارف الأخرى</li> <li>في المحلات التجارية التي تقبل الدفع بالبطاقات</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>أجهزة الصراف الآلي التابعة لمصرفك أو لشبكات المصارف الأخرى</li> <li>في المحلات التجارية التي تقبل الدفع بالبطاقات</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| ما الذي باستطاعتك فعله بهذه البطاقة؟     | <ul style="list-style-type: none"> <li>التحقق من رصيدك</li> <li>سحب الأموال</li> <li>دفع ثمن المشتريات طالما أن المال متوفر في رصيدك</li> <li>دفع ثمن المشتريات حتى مع عدم توفر المال في رصيدك في تلك اللحظة</li> <li>دفع أقساط البضائع المشتراة على الحساب</li> <li>تحويل الأموال إلى حسابات أخرى</li> <li>إعادة شحن هاتفك</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>التحقق من رصيدك</li> <li>سحب وإيداع الأموال</li> <li>دفع ثمن مشترياتك طالما أن المال متوفر في رصيدك</li> <li>تحويل الأموال إلى حسابات أخرى</li> <li>إعادة شحن هاتفك</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>التحقق من رصيدك</li> <li>سحب وإيداع الأموال</li> <li>دفع ثمن مشترياتك طالما أن المال متوفر في رصيدك</li> <li>دفع ثمن مشترياتك حتى مع عدم توفر المال في رصيدك في تلك اللحظة</li> <li>دفع أقساط البضائع المشتراة على الحساب</li> <li>تحويل الأموال إلى حسابات أخرى</li> <li>إعادة شحن هاتفك</li> </ul> |
| هل الرسوم فورية أم مؤجلة؟                | فورية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | فورية                                                                                                                                                                                                                 | مؤجلة، ستدفع في نهاية الشهر كامل قيمة مشترياتك. لن تقوم بدفع أية رسوم طالما أنك تدفع في الوقت المحدد ولا تعيد التمويل للرصيد مجدداً                                                                                                                                                                                                         |
| ما هي تكاليف / رسوم استخدام هذه البطاقة؟ | يعتمد هذا على العرض المقدم من كل مزود للخدمات المالية. عليك أن تحصل على كافة المعلومات، ثم المقارنة في ما بينها.                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## مزايا وعيوب مشغلي خدمات تحويل الأموال



| العيوب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | المزايا                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | مشغلي خدمات تحويل الأموال |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• البعد الجغرافي (للأشخاص الذين يقطنون بعيداً عن البلدات والمدن)</li> <li>• خطر التعرض للسرقة عند مغادرة الفرع أو الوكالة</li> <li>• ساعات العمل مقيدة ومحدودة</li> <li>• الحد الأدنى لمتطلبات المبلغ تكون أحياناً مرتفعة جداً</li> <li>• الرسوم والتكاليف قد تكون مرتفعة</li> <li>• لاضطرار إلى الانتظار عند المكتب أو الوقوف في طابور</li> <li>• صعوبة التعامل بالنسبة للأمين</li> <li>• احتمال وجود شح في السيولة في عمليات التحويل الكبيرة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأمان (المال آمن والتحويل مؤمن)</li> <li>• تسليقات طويلة الأجل وبمبالغ كبيرة</li> <li>• الموثوقية</li> <li>• السرية</li> <li>• اختيار للمنتجات</li> <li>• العمل ضمن إطار التنظيم المصرفي إذا كان مصرحاً به رسمياً</li> <li>• سيمكنك من إنشاء سجل ائتماني خاص بك وبالتالي تحديد ملائمتك ائتمانياً</li> <li>• يمكنك من الحصول على المشورة المالية والمنتجات المالية الأخرى</li> <li>• السرعة (بالاعتماد على الطريقة المتبعة)</li> <li>• السرية (يكون إعطاؤك لرقم الهاتف هو كل ما تحتاجه للحصول على التمويل)</li> </ul> | الرسميين                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• لا توجد خدمات مالية أخرى قد تتمكن من الحصول عليها خلال عمليات التحويل</li> <li>• خطر أن يضطر المستلم من قبض الأموال في مكان غير آمن (متجر، ساحة عامة) وكذلك خطر السرقة أو الاعتداء</li> <li>• عدم مشروعية استلام مبالغ كبيرة في داخل أو خارج الدولة (خطر توقيف الشخص الذي يحمل المال)</li> <li>• مخاطر التعرض للسرقة</li> <li>• النقود المزورة</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• التكلفة (حسب طريقة العمل)</li> <li>• سهولة الوصول</li> <li>• متوفرة محلياً</li> <li>• السرعة (حسب طريقة العمل)</li> <li>• الثقة (ستكون قادراً على إجراء التحويل عبر صاحب متجر محلي تعرفه منذ فترة طويلة)</li> <li>• لا وجود لاستثمارات أو إجراءات إدارية أو نماذج عليك ملؤها</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               | غير الرسميين              |

# F



## تعرف إلى المؤسسات المالية وإستخدامها بثقة

F1. المؤسسة المالية هي خدمة عامة أو خاصة تختص بكل ما له علاقة بالعمليات المالية مثل المدخرات والأئتمان والمدفوعات.

a. ☐ صح

b. ☐ خطأ

F2. لقد لاحظت وجود المزيد والمزيد من البنوك في هذه المنطقة:

a. ☐ علي الذهاب لطلب المعلومات، قد يكون لديهم خدمات ادخار أو ائتمان قد تكون جذابة بالنسبة لي.

b. ☐ المنفعة منها؟ فهذه البنوك تقدم خدماتها للأثرياء والشركات الكبيرة فقط.

b. ☐ أود الذهاب بغرض الاستطلاع، لكنني أخشى أن يخبروني بأنني لا أملك الكثير من المال.

F3. ما هي الجملة التي لا تعتبر من مبادئ حماية العملاء التي من واجب المؤسسات المالية احترامها؟

a. ☐ الوقاية من المديونية المفرطة

b. ☐ المعاملة العادلة والمحترمة للزبائن

c. ☐ الشفافية

d. ☐ تقديم الهدايا للعملاء

e. ☐ التسعير المسؤول

f. ☐ آليات معالجة الشكاوى

F1:a; F2:a; F3:d

الإجابات:

# 1. تعرف إلى المؤسسات المالية

## التعريفات

**المؤسسات المالية:** خدمة عامة أو خاصة تختص بما له علاقة بالعمليات المالية مثل المدخرات والأئتمان والمدفوعات.

## التعريفات

**البنوك:** هي مؤسسات مرخصة من قبل الدولة كمؤسسات ائتمانية للقيام بالعمليات المصرفية: وبشكل أساسي تلقي الأموال من الجمهور، والقيام بعمليات الادخار والتسليف، وتقديم خدمات الدفع. قد تكون البنوك مملوكة من قبل الدولة أو من القطاع الخاص، أو قد تكون متخصصة في الودائع أو الاستثمارات، أو تقديم المنتجات أو تعمل كتعاونيات أو جمعيات تشاركية.

**مؤسسة التمويل الأصغر:** هي مؤسسة مالية متخصصة في تقديم الخدمات المالية لذوي الدخل المحدود أو الأفراد. تقوم هذه المؤسسات بتقديم الخدمات المالية لحسابات الموازنات الصغيرة التي لا تقبلها في العادة البنوك التقليدية، وتقدم خدماتها برسوم تكون أقل من متوسط ما تتقاضاه المؤسسات المالية الرئيسية.

**شركات التمويل:** هي مؤسسات هادفة للربح تعتمد الدولة كمؤسسات ائتمانية. لا يمكن لهذه المؤسسات تقبل الودائع من أفراد الجمهور أو تقديم منتجات ادخارية.

## نصائح

من أجل اختيار مؤسستك المالية بشكل جيد، عليك أخذ ما يأتي بالاعتبار:

- خصائص المؤسسة المالية.
- خصائص المنتجات التي تحتاج إليها وفقاً لأهدافك، والتي قد تقدمها لك هذه المؤسسة: كنوع الحساب، وطرق الدفع، ومنتجات الادخار والأئتمان، ومنتجات تحويل الأموال.

## أداة التدريب المساعدة F1.1

### أسئلة لطرحها على المؤسسة المالية

فكر في الأسئلة التي ستطرحها على المؤسسة المالية قبل اعتماد خيارك.

| أسئلة يجب طرحها | الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <p>خصائص المؤسسة المالية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• القرب الجغرافي</li> <li>• سمعة المؤسسة المالية ومصداقيتها</li> <li>• توفر وجودة الخدمات غير المالية (التدريب على ريادة الأعمال والتثقيف المالي)</li> <li>• توفر الخدمات عن بعد (التحقق من الرصيد بواسطة الإنترنت، إشعارات الإنفاق عبر الرسائل القصيرة، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول...) والتكاليف. جودة الخدمات والموظفين (أوقات الانتظار، احترام العملاء، اللغات المحكية، سرعة الخدمة....)</li> <li>• إذا لزم الأمر، شروط الالتحاق بالمؤسسة (مدة الإنتظار، احترام العملاء، اللغات المحكية، سرعة الخدمة، جودة الخدمة والموظفين..)</li> <li>• الشفافية في ما يخص الرسوم والشروط والأحكام، وجودة المعلومات المقدمة للعملاء</li> <li>• المنتجات المصممة لمجموعات محددة من العملاء (كالطلاب، والموظفون، والمتقاعدون)</li> <li>• القيام بالأعمال الخيرية (صندوق التضامن، الكفالات المؤسسات)</li> <li>• (بالنسبة للأشخاص الذين يرسلون أو يتلقون تحويلات من / إلى قريب) وجود المؤسسة في منطقة سكن الأقارب أو القرب الجغرافي من منطقة سكنهم</li> </ul> <p>خصائص منتجات المؤسسة المالية (في هذه الحالة، المدخرات)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قدرة الوصول إلى المدخرات / المرونة في عمليات السحب</li> <li>• سهولة الاستخدام</li> <li>• شروط فتح حساب توفير</li> <li>• الأمان</li> <li>• سعر الفائدة</li> <li>• إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات الأخرى التي تقدمها المؤسسة المالية</li> <li>• تكاليف الادخار (الرسوم والجزاءات)</li> <li>• توفر السيولة</li> <li>• القيم الأخلاقية للمنتج (استدامة التمويل، بيئي، إسلامي...)</li> </ul> |



## أداة التدريب المساعدة F1.2

أسئلة لطرحها على المؤسسة المالية  
(مع الإجابات المقترحة)

1/3

| الخصائص التي يجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية                                                                                       | أسئلة يجب طرحها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| خصائص المؤسسة المالية                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| القرب الجغرافي                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل هناك فرع للمؤسسة بالقرب مني (بالقرب من منزلي أو مكان عملي أو أي مكان مناسب آخر، كأن يكون بالقرب من دار الحضانة لطفلي)؟</li> <li>إذا كان لدي بطاقة دفع، هل هناك أي ماكينة صراف آلي قريباً من (منزلي، مكان عملي، أو مكان آخر مناسب لي، كالقاعة الرياضية مثلاً...)؟</li> </ul>                                         |
| سمعة المؤسسة ومصداقيتها (أسئلة تطرحها على نفسك أو على أصدقائك وعائلتك)                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل تتمتع هذه المؤسسة بسمعة طيبة؟</li> <li>ما رأي عائلتي بهذه المؤسسة؟</li> <li>هل توجي لي هذه المؤسسة بالثقة؟</li> <li>هل سمعتم عن مشاكل تتعلق بهذه المؤسسة في الصحافة أو من خلال الأصدقاء والعائلة؟</li> <li>هل أعرف أي شخص لديه مشكلة مع هذه المؤسسة المالية؟ أي نوع من المشاكل؟ كيف تم حلها؟</li> </ul>             |
| توفر جودة الخدمات غير المالية (التدريب على ريادة الأعمال، التثقيف المالي)                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل تقومون بتقديم خدمات التدريب للعملاء/ الأعضاء؟ إذا كان الأمر كذلك، فما هي مواضيع التدريب؟ من بإمكانه الاستفادة منها؟ هل هي مجانية؟</li> <li>هل تشاركون في أنشطة تضامنية أو رعاوية؟</li> <li>هل تشاركون في النشاطات الإنسانية؟</li> <li>هل لديكم مستشارون لمساعدة العملاء على إدارة استثماراتهم وحساباتهم؟</li> </ul> |
| الخدمات عن بعد (التحقق من الرصيد عبر الإنترنت، إرسال الإشعارات عن الإنفاق عبر الرسائل النصية، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتكاليف) | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل تقدمون الخدمات عن بعد؟</li> <li>هل بإمكان العميل التحقق من رصيده عبر الإنترنت؟</li> <li>إن كان الأمر كذلك، هل هذه الخدمة مجانية في حال قيام أحدهم بفتح حساب؟ إذا كانت الإجابة بلا، فما هي التكلفة لهذه الخدمة؟</li> <li>هل من الممكن إخطاري بالمدفوعات التي قمت بها عن طريق الرسائل النصية SMS؟</li> </ul>          |

## الخصائص التي يجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية

### أسئلة يجب طرحها

#### خصائص المؤسسة المالية

- نوعية الخدمات والموظفين (أوقات الانتظار، احترام العملاء، اللغات المحكية، سرعة الخدمة)
- ما هي ساعات عمل البنك؟
- ما هو متوسط وقت الانتظار قبل أن يتعامل أحد الموظفين مع الزبون؟
- هل لديكم شبكة صراف آلي في كل أنحاء البلاد؟
- هل سيتم تحميلي بأي تكاليف إذا ما قمت بسحب الأموال من ماكينة صراف آلي (في منطقة أخرى، في الخارج، أو تابعة لشبكة بنك آخر)؟

#### أسئلة يتم تقرير طرحها في وقت الزيارة

- إذا كان ذلك مناسباً (الجمعيات المشتركة) شروط العضوية
- هل هناك من شروط للعضوية في مؤسستكم المالية؟ وما هي؟
- كم هو الاشتراك؟ هل يدفع أسبوعياً، شهرياً، سنوياً...؟
- كم مرة يتم عقد اجتماعات الأعضاء؟
- هل الشخص ملزم بحضور هذه الاجتماعات؟ إذا كان الأمر كذلك، فما هي العقوبات التي ستسري على العضو في حالة تخلفه عن الحضور؟
- ما هي سلطة الأعضاء في اتخاذ القرارات؟
- الشفافية فيما يتعلق بالرسوم والشروط والأحكام وجودة المعلومات المقدمة للعملاء (أسئلة تطرحها على نفسك) المنتجات المصممة لمجموعات محددة من العملاء (طلاب، موظفون، متقاعدون)
- هل أن الرسوم والشروط مبينة بوضوح على مباني المؤسسة المالية؟
- هل تقوم المؤسسة بتزويد العملاء بالكتيبات التوضيحية أو بوسائل أخرى للمعلومات (موقع على شبكة الإنترنت مثلاً...؟) إذا كان الأمر كذلك، فهل حصلت على جميع المعلومات التي احتاجها من خلال قراءتي للكتيبات / أو خلال طلبي معلومات؟
- هل أن المستندات المقدمة سهلة على الفهم؟
- كيف يمكن للشخص فتح أو إقفال حساب؟ وما هي التكلفة؟
- هل لديكم أي منتجات أو خدمات مالية مصممة خصيصاً لأشخاص مثلي؟ (الشباب، أصحاب المتاجر، الموظفون، النساء، رجال الأعمال...)
- الانخراط بالأعمال الخيرية (صناديق التضامن، أعمال الرعاية)
- هل مؤسستكم منخرطة في الأعمال الخيرية؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هي؟ من هم المستفيدون (أطفال من ذوي الإعاقة، المرضى...)
- هل هناك فرع للمؤسسة المالية بالقرب من مكان سكن عائلتي (منزلهم، مكان عملهم، أو أي مكان مناسب آخر) حيث سأقوم بإرسال واستقبال الأموال إليهم / منهم؟
- تواجد المؤسسة في الخارج أو في المنطقة والقرب الجغرافي من محل إقامة القريب الذي يرسل الأموال أو استقبالها
- الوصول إلى المدخرات / المرونة في عمليات السحب
- كم مرة بإمكانني إجراء عمليات السحب؟
- هل يوجد حد أدنى للمبلغ في كل عملية؟
- هل من غرامات عليّ دفعها عند قيامي بالسحب من حساب التوفير هذا؟

| الخصائص التي يجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية                 | أسئلة يجب طرحها                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أسئلة يتم تقرير طرحها في وقت الزيارة                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| سهولة الاستخدام                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل يتلقى العملاء كشوفات بحسابات التوفير الخاصة بهم؟ وكم مرة؟</li> <li>هل توفر خدمة مصرفية عبر الهاتف و/ أو الانترنت؟</li> </ul>                                                                                                         |
| شروط فتح حساب التوفير                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هو الحد الأدنى للإيداع إذا فتحت حساب توفير؟</li> <li>ما هي المستندات التي يتعين عليّ إبرازها لكم؟</li> </ul>                                                                                                                         |
| الأمان / الحماية                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هي التأمينات أو الضمانات المتوفرة لحماية أموال العملاء؟</li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| سعر الفائدة                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هو معدل الفائدة على حساب التوفير هذا؟</li> <li>كيف يمكنني المقارنة بين هذه الفائدة ومثيلتها في المؤسسات الأخرى؟</li> <li>كم مرة يتم دفع الفائدة؟</li> <li>كيف يتم احتساب الفائدة؟</li> <li>هل هذه النسبة ثابتة أم متغيرة؟</li> </ul> |
| إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات الأخرى التي تقدمها المؤسسة المالية | <ul style="list-style-type: none"> <li>عند حصولي على منتج مالي، هل هذا سيمكنني من الوصول إلى منتجات وخدمات أخرى؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هي؟ و هل هي بسعر أفضل؟</li> </ul>                                                                                                      |
| إمكانية الاستفادة من باقي المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة المالية | <ul style="list-style-type: none"> <li>بشرائي لمنتجكم المالي، هل بإمكانني الدخول والاستفادة من باقي المنتجات والخدمات؟ إن كان الأمر كذلك، هل سيكون بفوائد مناسبة؟</li> </ul>                                                                                                   |
| تكاليف الإيداع (الرسوم والغرامات)                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ما هي التكاليف؟ (ما هي الرسوم على التحويلات، عمليات السحب من الصراف الآلي؟)</li> <li>ما هي الرسوم الإدارية لحساب التوفير؟</li> </ul>                                                                                                    |
| السيولة                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل من السهل سحب الأموال؟ ما هو الإجراء؟</li> <li>هل بإمكانني سحب كامل الرصيد فيما لو أردت؟</li> <li>هل من رسوم سيتعين عليّ دفعها إذا سحبت أموال قبل تاريخ معين؟</li> </ul>                                                              |
| القيم الأخلاقية للمنتج (استدامة التمويل ، بيئي، إسلامي)                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>هل يلبي هذا المنتج المالي المعايير الأخلاقية؟ ما هي هذه المعايير؟</li> <li>هل يحمل هذا المنتج ملصقاً يشير إلى امتثاله لهذه المعايير؟</li> </ul>                                                                                         |

## دورك الآن!

وفقاً لأهدافي ووضعِي الشخصي واحتياجاتي المالية، سأقوم باختيار مؤسسة مالية تتمتع بالخصائص التالية:

مثلاً: بالقرب من منزلي

1.

2.

3.

## رسائل أساسية

- لاختيار مؤسسة مالية تحتاج إلى استعراض خصائصها ومنتجاتها واختيار الأفضل من بينها، بما يتناسب مع احتياجاتك
- يمكنك الاستحصال على المعلومات من خلال الكتيبات التي تنشرها المؤسسات المالية، كما يمكنك أيضاً طرح الأسئلة على موظفي المؤسسة
- عند اختيارك لمنتجات الادخار أو الائتمان، ضع في اعتبارك أن معدل الفائدة لا يمثل سوى جانب واحد من بين العديد من الجوانب الأخرى.

## ملاحظات:

## 2. استخدم المؤسسات المالية بثقة!

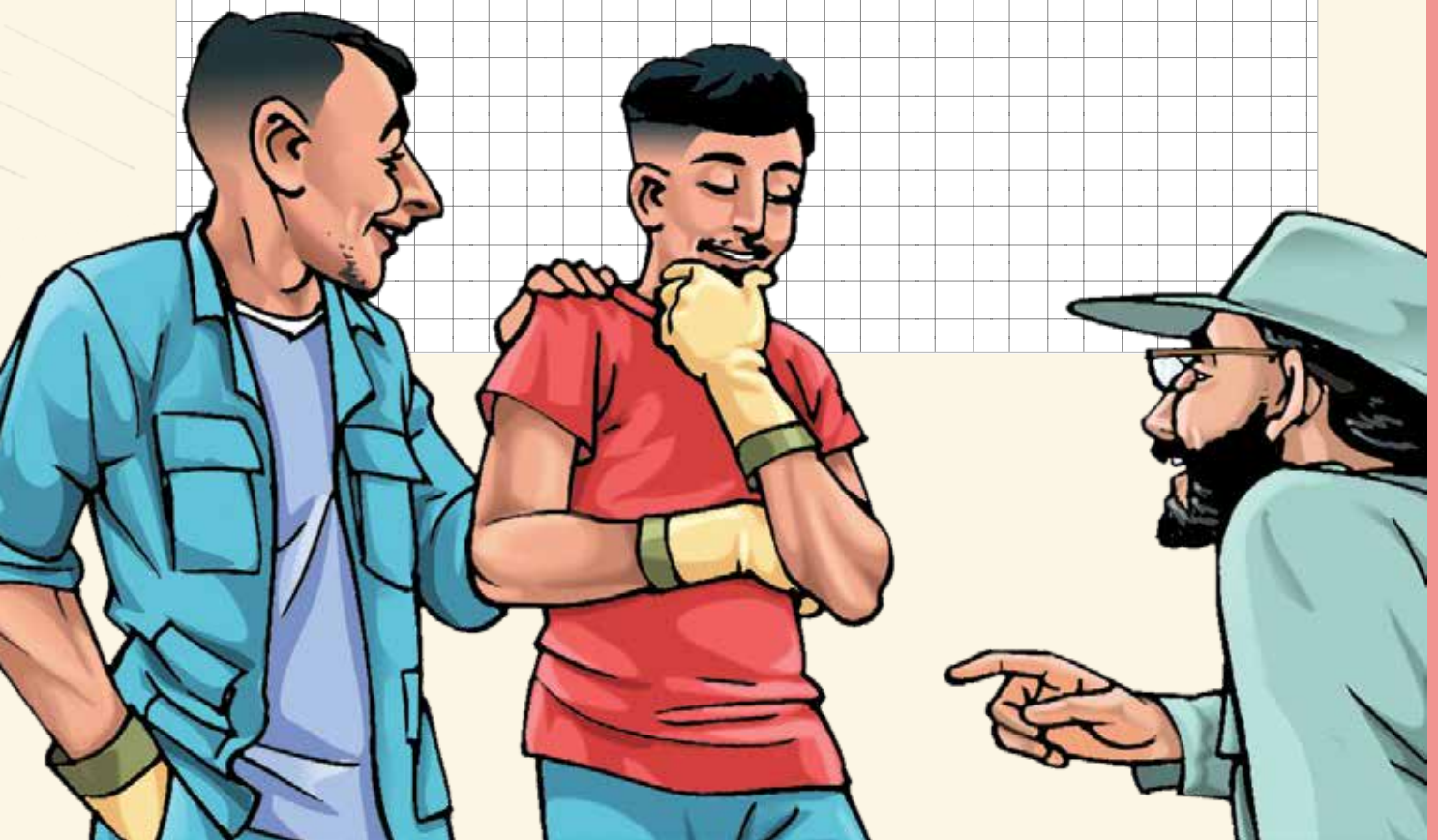
دراسة  
حالة رقم 1

كريم وموظفيه كمال وجميل يتحدثون  
عن المؤسسات المالية

كمال وجميل من موظفي كريم. كانت لكمال تجربة سيئة مع أحد المصارف: فقد ذهب طلباً للمعلومات، فأقنعه أحد الموظفين بفتح حساب برسوم باهظة. بالإضافة لذلك، فهو يدفع لقاء خدمات لا يستعملها حقاً. إنه نادم على اتخاذه لقرار متسرع. يقول كريم، أنه قبل أن يفتح حسابه الأول، زار عدة مصارف وطلب منهم معلومات فقط. كان من الصعب قول "لا" لطاغم الموظفين، لكنه تمكن من الحصول على الكثير من المعلومات. في النهاية، قرر فتح حساب في أحد البنوك التي زارها. وهو يقترح على موظفيه فعل نفس الشيء. قرر كمال معرفة كيفية إقفال حسابه، وكما فعل كريم، سوف يقوم بسلسلة من الزيارات إلى مؤسسات مالية مختلفة للعثور على ما يتلاءم أكثر مع احتياجاته. يريد جميل أيضاً الحصول على المعلومات، ويقرر القيام بجولة على المؤسسات المالية مع كمال.

لماذا لا يثق كمال بالمؤسسات المالية؟

عليك أن تعرف أنه بوصفك عميلاً لمؤسسة مالية، فإن عليك مسؤوليات، كما أن لك حقوق.  
دعونا نتعرف على هذه الحقوق.



## أداة التدريب المساعدة F2.1

### بطاقات التوصيف

#### بطاقات التوصيف رقم 1

يجب عليك أن تملأ بياناتي إذا كنت تريد فتح حساب مصرفي. بعد أن تملأني وتقدم المستندات اللازمة، يمكنك الذهاب إلى الكاونتر وإيداع المال في حسابك.

#### بطاقات التوصيف رقم 2

أجلس على مكتب في مدخل صالة الوكالة. وظيفتي هي أن أساعد الزبائن على فتح حسابات بنكية. يمكنني أن أعطيك نموذج طلب فتح الحساب المصرفي. يمكنني أيضاً مساعدتك على تحديد الحساب المصرفي الذي يلي احتياجاتك على أفضل وجه. اطرح عليّ أسئلتك حول المنتجات التي نقدمها والاستثمارات التي يتوجب عليّ ملؤها. إسألني ما هي المستندات التي تحتاجها لفتح حساب. لا تطلب مني أن آخذ منك الودائع أو أن أعطيك أي مبالغ من المال.

#### بطاقات التوصيف رقم 3

أنا أقوم بالإشراف على جميع الموظفين وأتأكد من أنهم يعملون بشكل صحيح. بالإضافة إلى الموظفين الذين بإمكانك رؤيتهم، أقوم بالإشراف على أولئك العاملين خلف الكواليس في مكاتبهم، ويديرون حسابات الأشخاص و يقومون بأشياء أخرى. تعال إن كانت لديك مشاكل لا يستطيع أعضاء الفريق الآخرين حلها. لا تأتي لتراني إذا أردت فتح حساب.

#### بطاقات التوصيف رقم 4

وظيفتي هي التعامل مع الأموال وتسجيل المعاملات. أقوم باستلام الودائع من العملاء وأدفع لهم نقداً عند إجراء عمليات السحب. يجب على العملاء تقديم ما يثبت هويتهم ونموذج مكتمل بشكل صحيح قبل أن أتمكن من التعامل معهم. يمكنك أن تسألني عن رصيد الأموال الموجود في حسابك أو ما إذا وصلتك دفعة ما. لا تطلب مني أن افتح لك حساب مصرفي.

#### بطاقات التوصيف رقم 5

وظيفتي حماية البنك وموظفي البنك والعملاء. للقيام بذلك، أحتاج لمراقبة كل ما يجري في البنك. لا تسألني عن أي معلومات حول كيفية فتح حساب أو ملء الاستثمارات.

#### بطاقات التوصيف رقم 6

أقوم بعرض معلومات عن أنواع المنتجات التي يقدمها البنك وعن كلفتها.

## بطاقات التوصيف رقم 7

عندي كافة النماذج المطلوبة لإجراء المعاملات. ستحتاج لأخذ نموذج مني إذا كنت ترغب بالقيام بأعمال مصرفية مع موظفي الكاونتر.

## بطاقات التوصيف رقم 8

سيتوجب عليك ملء بياناتي بكل تفاصيلها مع توقيعك إذا كنت تريد سحب الأموال من حسابك.

## بطاقات التوصيف رقم 9

يمكنك استخدامي للدفع لشخص ما دون الحاجة إلى النقود (كالأوراق النقدية أو العملة المعدنية). عندما تستكمل تعبئتي و توقيعك، فإنك تعطي ألبومك الإذن بالدفع للشخص الذي يظهر اسمه علي. سيقوم البنك بالدفع لهذا الشخص من المال المسحوب من حسابك.

## بطاقات التوصيف رقم 10

ستحتاج إلى ملء بياناتي بكل تفاصيلها، بما في ذلك رقم حسابك، إذا كنت تريد إيداع الأموال في حسابك.

في نهاية هذه الوحدة، سوف تجدون في "الأجوبة على التمارين" الأجوبة الصحيحة.

## رسائل أساسية

- لتختار مؤسسة مالية، تحتاج إلى استعراض خصائصها ومنتجاتها واختيار الأكثر ملاءمة لاحتياجاتك.
- للاستعلام عن خصائص و منتجات مؤسسة مالية، من المهم مراجعة الكتيبات و النشرات وكذلك طرح الأسئلة الصحيحة على الموظفين: لا تردد، لأن واجباتهم هي الإجابة على أسئلتك.
- دخول بنك أو مؤسسة مالية أخرى لا يعني أن عليك الالتزام بفتح حساب. يمكنك فقط البدء بجمع المعلومات.
- بإمكان الجميع، من الناحية النظرية، الوصول إلى الخدمات من المؤسسات المالية (إذا كان بمقدورك تقديم المستندات المطلوبة!): تحتاج إلى العثور على المؤسسة التي تلبى احتياجاتك أكثر من غيرها.
- كعميل لمؤسسة مالية، لديك حقوق.



## أداة التدريب المساعدة F2.2

### استمارة طلب فتح حساب

سنقوم الآن بالتدرب على ملء نموذج لفتح حساب مصرفي. سنقوم باستخدام نموذج طلب عام.


**مصرفك**

مربع محجول

**نموذج طلب فتح حساب مصرفي**

| حامل الحساب 1                                                                                                                                          | حامل الحساب 2                                                                                                                                          |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| الوضع الشخصي                                                                                                                                           | الوضع الشخصي                                                                                                                                           |               |
| الحالة المدنية: <input type="checkbox"/> السيد <input type="checkbox"/> السيدة                                                                         | الحالة المدنية:                                                                                                                                        |               |
| اللقب:                                                                                                                                                 | اللقب:                                                                                                                                                 |               |
| اللقب:                                                                                                                                                 | اللقب:                                                                                                                                                 |               |
| عنوان السكن:                                                                                                                                           | عنوان السكن:                                                                                                                                           |               |
| الرمز البريدي:                                                                                                                                         | الرمز البريدي:                                                                                                                                         |               |
| المدينة:                                                                                                                                               | المدينة:                                                                                                                                               |               |
| الدولة:                                                                                                                                                | الدولة:                                                                                                                                                |               |
| الوضع العائلي:                                                                                                                                         | الوضع العائلي:                                                                                                                                         |               |
| <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> مفصل <input type="checkbox"/> أعزب <input type="checkbox"/> أرمل <input type="checkbox"/> مطلق | <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> مفصل <input type="checkbox"/> أعزب <input type="checkbox"/> أرمل <input type="checkbox"/> مطلق |               |
| الاسم الأوسط:                                                                                                                                          | الاسم الأوسط:                                                                                                                                          |               |
| تاريخ ومحل الميلاد:                                                                                                                                    | تاريخ ومحل الميلاد:                                                                                                                                    |               |
| الجنسية:                                                                                                                                               | الجنسية:                                                                                                                                               |               |
| هاتف (المنزل):                                                                                                                                         | هاتف (المنزل):                                                                                                                                         |               |
| هاتف (الخلوي):                                                                                                                                         | هاتف (الخلوي):                                                                                                                                         |               |
| البريد الإلكتروني:                                                                                                                                     | البريد الإلكتروني:                                                                                                                                     |               |
| الوضع المهني                                                                                                                                           | الوضع المهني                                                                                                                                           |               |
| صافي الدخل الشهري: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]                                                                                             | صافي الدخل الشهري: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]                                                                                             |               |
| <input type="checkbox"/> نشط <input type="checkbox"/> إبحث عن عمل <input type="checkbox"/> طالب <input type="checkbox"/> متقاعد                        | <input type="checkbox"/> نشط <input type="checkbox"/> إبحث عن عمل <input type="checkbox"/> طالب <input type="checkbox"/> متقاعد                        |               |
| الحسابات                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |               |
| <input type="checkbox"/> حساب جاري فردي <input type="checkbox"/> حساب جاري مشترك <input type="checkbox"/> حساب توفير                                   |                                                                                                                                                        |               |
| البطاقات المصرفية والخدمات                                                                                                                             |                                                                                                                                                        |               |
| <input type="checkbox"/> بطاقة الصراف الآلي <input type="checkbox"/> بطاقة الدفع الفوري <input type="checkbox"/> بطاقة الائتمان                        |                                                                                                                                                        |               |
| <input type="checkbox"/> الخدمات المصرفية عبر الإنترنت <input type="checkbox"/> التأمين على وسائل الدفع                                                |                                                                                                                                                        |               |
| التوقيع                                                                                                                                                |                                                                                                                                                        |               |
| حامل الحساب 1                                                                                                                                          | حامل الحساب 2                                                                                                                                          | حامل الحساب 3 |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |               |
| التاريخ: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]                                                                                                       |                                                                                                                                                        |               |

## أداة التدريب المساعدة F2.3

### استخدام ماكينة الصراف الآلي لسحب الأموال

سنقوم الآن بالتدرب على استخدام ماكينة الصراف الآلي. المحاكاة السحب النقدي من حساب التوفير.

#### الخطوة رقم 1: أدخل البطاقة

أدخل بطاقتك في جهاز الصراف الآلي (قد ترى فتحة خضراء اللون أو أي نوع آخر من الفتحات).



#### الخطوة رقم 2: أدخل الرمز السري المؤلف من أربعة أرقام

باستخدام لوحة المفاتيح، يجب عليك إدخال كلمة المرور المكونة من 4 أرقام. ولكن تذكر دائماً أنه لا يمكن لأي شخص رؤية كلمة المرور الخاصة بك أثناء قيامك بإدخالها، وأنه لا يجب عليك مشاركتها مع أي شخص آخر. إذا أدخلت كلمة المرور 3 مرات بشكل خاطئ، فقد يتم حظر بطاقتك واحتجازها داخل ماكينة الصراف الآلي.



#### الخطوة رقم 3: حدد المعاملة التي تريدها

في هذه المرحلة، سوف ترى العديد من الخيارات على شاشتك مثل سحب الأموال، والتحويل، والاستعلام عن الرصيد و غيرها- عليك هنا اختيار سحب الأموال.



#### الخطوة رقم 4: اختر نوع الحساب

إذا كانت بطاقة الصراف الآلي خاصتك مربوطة بعدة حسابات، ستحتاج إلى تحديد الحساب المصرفي الذي تريد إجراء السحب منه.





## أداة التدريب المساعدة F2.4

### بطاقات التوصيف - مبادئ حماية العملاء

#### بطاقة الشرح رقم 2

لقد تعاقدت بالفعل مع المصرف على قرضين؟ أولهما لشراء منزل والثاني لتغطية تكاليف احتفال ديني العام الماضي. أريد شراء دراجة نارية صغيرة الآن حتى أتمكن من التجوال بسهولة أكبر. لكن المصرف الذي أتعامل معه يرفض منحي قرضاً ثالثاً.

هل هذا طبيعي؟  
ما الذي يمكنني القيام به بهذا الخصوص؟

التثقيف المالي

#### بطاقة الشرح رقم 1

أنا أملك مزرعة دجاج. لقد حصلت للتو على قرض مزرعة من مؤسسة تسليف أصغر. المبلغ هو ما أحججه بالضبط. خلال ثلاثة أشهر، سأقوم ببيع دجاجاتي و يكون لدي مبلغ كبير من المال، ومع ذلك سوف يتعين عليّ البدء بسداد القرض للمؤسسة بأقساط شهرية الآن، مع أنه لا دخل لي من عملي حالياً لتسديد الدفعات. يبدو لي أن هذا القرض لم يكن مناسباً لاحتياجاتي.

هل هذا طبيعي؟

التثقيف المالي

#### بطاقة الشرح رقم 4

لدي حساب جاري وحساب توفير مع مؤسسة مالية. أنا غير سعيد لأنني مضطر لدفع رسوم إدارة باهظة على حسابي الجاري، في حين أن حساب الوديعة خاصتي أتقاضى عليه فوائد منخفضة للغاية. يبدو هذا غير عادل.

هل هذا طبيعي؟

التثقيف المالي

#### بطاقة الشرح رقم 3

أنا من عملاء إحدى المؤسسات المالية. لقد حاولت فهم الشروط والأحكام والرسوم المرتبطة بمنتج التوفير، لكن الكتيب الذي قاموا بإعطائه لي مكتوب بخط صغير جداً ولا أستطيع فهم جميع المصطلحات المستخدمة.

ماذا علي أن أفعل؟

التثقيف المالي

#### بطاقة الشرح رقم 6

أنا على خلاف شديد مع البنك الذي أتعامل معه بخصوص شيء ما قد حصل معي.

من الذي يمكنني اللجوء إليه؟ هل هنالك من شخص ما في البنك بإمكانه مساعدتي؟

التثقيف المالي

#### بطاقة الشرح رقم 5

أنا مثقل بالديون وغير قادر على سداد المزيد من أقساط القرض لأنني فقدت وظيفتي.

أنا خائف مما قد يفعله البنك في ما لو فشلت في سداد أقساط ديوني.

هل من الممكن أن يأتوا إلى منزلي ويأخذوا ممتلكاتي أو ممتلكات عائلتي، أو ما هو أسوأ من ذلك؟

التثقيف المالي

#### بطاقة الشرح رقم 7

يعرف موظف البنك الذي يقوم بإدارة حسابي الجاري الشخصي بأنني قد تلقيت مبلغاً كبيراً من المال في الشهر الماضي.

فهل من حقه مناقشة الأمر مع أحد أفراد أسرتي من دون إذن مني؟

التثقيف المالي





## تصميم المنتج المناسب وتسليمه

على المؤسسات ضمان أن تكون منتجاتها المالية وقنوات توزيعها الخاصة قد تم تصميمها بالطريقة التي لا تؤدي إلى الإضرار بمصلحة عملائها. يجب أن يأخذوا في الاعتبار مواصفات عملائهم عند تصميم منتجاتهم وقنوات توزيعها.

## منع المديونية المفرطة

نعم، هذا طبيعي. لا يوجد شيء مثل الحق في اقتراض المال. من خلال منع عملائه من الاستدانة بشكل كبير، يقوم البنك بحمايتك. التزاماً بهذا المبدأ، على المؤسسات المالية اتخاذ التدابير اللازمة لضمان منح القروض فقط للمقترضين القادرين على إثبات قدرتهم على السداد، وأن لا تعرض هذه القروض مقترضها لخطر الانغماس في الديون.

## الشفافية

يجب عليك أن تطلب من موظفي البنك تزويدك بالمزيد من المعلومات. هذا حقك، والمؤسسات المالية ملزمة بالامتثال لمبدأ تقديم نظام تعريفات ورسوم واضح ومسؤول وبتعبير آخر، يجب أن تكون تلك الرسوم والتكاليف المصاحبة للمنتجات مكتوبة بوضوح وبلغة يسهل على العملاء فهمها.

## التسعير المسؤول

اسأل مستشارك في البنك لمزيد من المعلومات. على المؤسسات المالية ضمان أن تكون رسومها وشروطها وإجراءاتها بمتناول العملاء، مع تمكينهم كمؤسسات من تحقيق ربح معقول. يجب على المؤسسات المالية بذل قصارى جهدهم للتأكد من أن الأموال المودعة لديهم تحقق معدل فائدة عادل.

## المعاملة العادلة والمحترمة للعملاء

تلتزم المؤسسات المالية بمعاملة زبائنهم بإنصاف واحترام. ولا يجب أن يمارسوا التمييز بأي شكل من الأشكال. كما أن عليهم التأكد من وجود التدابير المناسبة لكشف ومعالجة أي حالة فساد أو سلوك عدواني أو مسيء من جانب وكلائهم أو موظفيهم، وخصوصاً عند منح القروض أو استرداد الديون.

## آليات معالجة الشكاوى

من الضروري أن تمتلك المؤسسة المالية آليات للتدخل في الوقت المناسب في حال وجود مشاكل أو شكاوى من جانب عملائها. كما أن عليهم استخدام تلك الآليات لحل المشاكل الفردية وتحسين منتجاتهم وخدماتهم.

## خصوصية بيانات العميل

يجب احترام السرية المتعلقة بالبيانات الشخصية للعميل وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في الأنظمة القانونية لكل دولة. فلا يجوز استخدام هذه البيانات إلا للأغراض المحددة عند تقديمها وبما يسمح به القانون، ما لم يتم الإتفاق على خلاف ذلك مع العميل.



## أداة التدريب المساعدة F2.5

### بطاقات تحتوي على سيناريوهات للاحتياجات إلى منتج توفيري

#### بطاقات الحالة

#### سيناريو 2



حضرت بدريّة لتوها جلسة تثقيف مالي نظمتها الجمعية التطوعية التي تنتمي إليها. لقد كان موضوع الدورة " ادخار بعض المال لليوم الممطر".

وهي مصممة الآن على ادخار بعض المال في كل شهر، ولو مبلغ صغير. على الرغم من علمها بأن البنوك الرسمية لن تفتح لها حساباً الآن، إلا أنها تود فتح حساب توفير مرن.

**ما هي الأسئلة التي يجب عليها طرحها على المؤسسات المالية للعثور على المنتج الأكثر ملاءمة وجاذبية لها؟**

التثقيف المالي

#### بطاقات الحالة

#### سيناريو 1



نسرين بحاجة إلى ماكينة لتحضير الأطعمة. إنها تؤمن بأنها إن تمكنت من تحضير المزيد من الخضروات، فإنها ستتمكن من زيادة دخلها. إن الآلة باهظة الثمن، لكنها لو تمكنت من تخصيص القليل من المال كل شهر لمدة عام، فسيكون لديها ما يكفي لشراء آلة تحضير الطعام بحلول نهاية العام.

من أجل ذلك، عليها أن تتجنب أي إغراء من شأنه دفعها لتخصيص شيء من مدخراتها لأشياء أخرى. رغم علمها بأن البنوك الرسمية لن تفتح لها حساباً الآن، إلا أنها مهتمة في النهاية بفتح حساب توفير نظامي يمكنها من توفير المال لتحقيق هذا الهدف.

**ما هي الأسئلة التي يجب عليها طرحها على المؤسسات المالية للعثور على المنتج الأنسب لها؟**

التثقيف المالي

#### بطاقات الحالة

#### سيناريو 4



ترغب هدى في شراء هاتف جديد من أجل المشاركة في دورة تدريبية عبر الإنترنت على موضوع صناعة الخبز والمعجنات. كانت ترغب في شراء كمبيوتر، لكنه مكلف جداً. كما أن التدريب مكلف أيضاً، ولكن إذا أمكنها تخصيص قليل من المال في كل شهر لمدة سنة كاملة، فسيكون لديها ما يكفي لشراء الهاتف الجديد. لذلك، عليها تجنب أي إغراء من شأنه دفعها لاستخدام مدخراتها لأغراض أخرى. كما قررت أيضاً فتح حساب توفير عادي حيث ستكون قادرة على توفير المال لتحقيق هذا الهدف بالسرعة المناسبة.

**ما هي الأسئلة التي يجب عليها طرحها على المؤسسات المالية للعثور على المنتج الأكثر ملاءمة لهدى؟**

التثقيف المالي

#### بطاقات الحالة

#### سيناريو 3



تناول كريم مع جاره بسام طعام الغداء، وتناقشا حول مستقبل أطفالهما. كريم يريد تزويج ابنه الأكبر اليأس في السنوات القليلة القادمة. بناء على ذلك، فإنه يرغب في توفير بعض المال لأنه حدث مهم للغاية بالنسبة للعائلة. بسام يريد أيضاً نفس الشيء لابنه. أنه في غابة الشوق لرؤية أحفاده. كريم يريد أن لا يكون بمقدوره السحب من هذه المدخرات ويريد الحصول على أعلى معدل فائدة ممكن. بعد طول نقاش، اتفقوا على أنه ينبغي عليهم فتح حساب توفير (لأجل-معين).

**ما هي الأسئلة التي يجب أن تطرح على المؤسسات المالية للعثور على المنتج الأكثر ملاءمة وجاذبية لكريم؟**

التثقيف المالي



## أداة التدريب المساعدة F2.6

### نموذج تقرير عن زيارة لمؤسسات مالية

1/3

#### المؤسسة التي تمت زيارتها:

(املأ الجدول الآتي بالإجابات التي تم الحصول عليها عن المنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية التي تمت زيارتها).

#### المنتج:

| الإجابات التي تم الحصول عليها خلال الزيارة | الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية                                                                          |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| خصائص المؤسسة المالية                      |                                                                                                                                |
|                                            | القرب الجغرافي                                                                                                                 |
|                                            | سمعة المؤسسة المالية وجدارتها بالثقة                                                                                           |
|                                            | جودة الخدمات غير المالية المقدمة (التدريب على ريادة الأعمال، التثقيف المالي...)                                                |
|                                            | وجود الخدمات عن بعد (التحقق من الرصيد عبر الإنترنت، إشعارات الإنفاق عبر الرسائل القصيرة، الخدمات المصرفية عبر الهاتف والتكلفة) |
|                                            | جودة الخدمات والموظفين (مدة الإنتظار، احترام العملاء، اللغات المحكية، سرعة الخدمة...)                                          |
|                                            | إذا كان الأمر مناسباً، شروط الإنتساب (الاشتراك، وتيرة الاجتماعات، صلاحيات اتخاذ القرارات من قبل الأعضاء)                       |
|                                            | الشفافية فيما يتعلق بالرسوم والشروط والأحكام وجودة المعلومات المقدمة للعملاء                                                   |

2/3

| الإجابات التي تم الحصول عليها خلال الزيارة                   | الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية                                                  |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| خصائص المؤسسة المالية                                        |                                                                                                        |
|                                                              | وجود منتجات مصممة خصيصاً لمجموعات محددة من الزبائن (طلاب، موظفون، متقاعدون...)                         |
|                                                              | مشاركتها بالأعمال الخيرية (صندوق تضامن، رعاية...)                                                      |
|                                                              | مدى حضور المؤسسة في الخارج أو في المنطقة ومدى قربها الجغرافي من سكن القريب الذي يرسل أو يستقبل الأموال |
| خصائص منتجات المؤسسة المالية (في هذه الحالة، حسابات التوفير) |                                                                                                        |
|                                                              | الوصول إلى المدخرات/ مرونة عمليات السحب                                                                |
|                                                              | سهولة الاستخدام                                                                                        |
|                                                              | شروط فتح حساب التوفير                                                                                  |
|                                                              | الأمان/ الحماية                                                                                        |

3/3

| الإجابات التي تم الحصول عليها خلال الزيارة                   | الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية                   |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| خصائص منتجات المؤسسة المالية (في هذه الحالة، حسابات التوفير) |                                                                         |
|                                                              | سعر الفائدة                                                             |
|                                                              | إمكانات الوصول إلى المنتجات والخدمات الأخرى التي تقدمها المؤسسة المالية |
|                                                              | تكاليف الادخار (رسوم، غرامات)                                           |
|                                                              | السيولة                                                                 |
|                                                              | القيم الأخلاقية للمنتج (الاستدامة، بيئي، إسلامي...)                     |

## ملاحظات:

## الإجابات على التمارين

### أداة التدريب المساعدة F2.1

#### بطاقات التوصيف (الأجوبة)

بطاقات التوصيف رقم 2 . الأجوبة

وكيل خدمة العملاء

بطاقات التوصيف رقم 1 . الأجوبة

استمارة طلب فتح حساب

بطاقات التوصيف رقم 4 . الأجوبة

موظف، أمين صندوق

بطاقات التوصيف رقم 3 . الأجوبة

مدير الفرع

بطاقات التوصيف رقم 6 . الأجوبة

لوحة عرض الاعلانات

بطاقات التوصيف رقم 5 . الأجوبة

حارس الأمن

بطاقات التوصيف رقم 8 . الأجوبة

فيشة عملية سحب نقدي

بطاقات التوصيف رقم 7 . الأجوبة

رفوف عرض البروشورات والمستندات

بطاقات التوصيف رقم 10 . الأجوبة

فيشة عملية إيداع نقدي

بطاقات التوصيف رقم 9 . الأجوبة

الشيخ



## أداة التدريب المساعدة F2.4 مع الأجوبة

### تم تطبيق مبدأ حماية العملاء

تصميم المنتج المناسب وتسليمه.

#### بطاقة الشرح رقم 1

أنا أملك مزرعة دجاج. لقد حصلت للتو على قرض مزرعة من مؤسسة تسليف أصغر. المبلغ هو ما أحجته بالضبط. خلال ثلاثة أشهر، سأقوم ببيع دجاجاتي و يكون لدي مبلغ كبير من المال، ومع ذلك سوف يتعين علي البدء بسداد القرض للمؤسسة بأقساط شهرية الآن، مع أنه لا دخل لي من عملي حالياً لتسديد الدفعات. يبدو لي أن هذا القرض لم يكن مناسباً لاحتياجاتي.

هل هذا طبيعي؟

التثقيف المالي

### تم تطبيق مبدأ حماية العملاء

منع المديونية الزائدة.

#### بطاقة الشرح رقم 2

لقد تعاقدت بالفعل مع المصرف على قرضين؟ أولهما لشراء منزل والثاني لتغطية تكاليف احتفال ديني العام الماضي. أريد شراء دراجة نارية صغيرة الآن حتى أتمكن من التجوال بسهولة أكبر. لكن المصرف الذي أتعامل معه يرفض منحي قرضاً ثالثاً.

هل هذا طبيعي؟  
ما الذي يمكنني القيام به بهذا الخصوص؟

التثقيف المالي

### تم تطبيق مبدأ حماية العملاء

الشفافية.

#### بطاقة الشرح رقم 3

انا من عملاء إحدى المؤسسات المالية. لقد حاولت فهم الشروط والأحكام والرسوم المرتبطة بمنتج التوفير، لكن الكتيب الذي قاموا بإعطائه لي مكتوب بخط صغير جداً ولا أستطيع فهم جميع المصطلحات المستخدمة.

ماذا علي أن أفعل؟

التثقيف المالي

### تم تطبيق مبدأ حماية العملاء

التسعير المسؤول.

#### بطاقة الشرح رقم 4

لدي حساب جاري وحساب توفير مع مؤسسة مالية.

أنا غير سعيد لأنني مضطر لدفع رسوم إدارة باهظة على حسابي الجاري، في حين أن حساب الوديعة خاصتي أتقاضى عليه فوائد منخفضة للغاية. يبدو هذا غير عادل.

هل هذا طبيعي؟

التثقيف المالي

### تم تطبيق مبدأ حماية العملاء

المعاملة العادلة والمحترمة للعملاء.

#### بطاقة الشرح رقم 5

أنا مثقل بالديون وغير قادر على سداد المزيد من أقساط القرض لأنني فقدت وظيفتي. أنا خائف مما قد يفعله البنك في ما لو فشلت في سداد أقساط ديوني.

هل من الممكن أن يأتوا إلى منزلي ويأخذوا ممتلكاتي أو ممتلكات عائلتي، أو ما هو أسوأ من ذلك؟

التثقيف المالي

### بطاقة الشرح رقم 6

أنا على خلاف شديد مع البنك الذي أتعامل معه بخصوص شيء ما قد حصل معي.

من الذي يمكنني اللجوء إليه؟ هل هنالك من شخص ما في البنك بإمكانه مساعدتي؟

التثقيف المالي

### تم تطبيق مبدأ حماية العملاء

آليات معالجة الشكاوى.

### بطاقة الشرح رقم 7

يعرف موظف البنك الذي يقوم بإدارة حسابي الجاري الشخصي بأنني قد تلقيت مبلغاً كبيراً من المال في الشهر الماضي.

فهل من حقه مناقشة الأمر مع أحد أفراد أسرتي من دون إذن مني؟

التثقيف المالي

### تم تطبيق مبدأ حماية العملاء

خصوصية بيانات العميل.

يجب احترام السرية المتعلقة بالبيانات الشخصية للعميل وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في الأنظمة القانونية لكل دولة. فلا يجوز استخدام هذه البيانات إلا للأغراض المحددة عند تقديمها وبما يسمح به القانون، ما لم يتم الإتفاق على خلاف ذلك مع العميل.





# G



## إدارة المخاطر والتأمين

G1. أي من الجمل التالية لا تتعلق بالمخاطرة؟

- a. ☐ التعرض للإفلاس.
- b. ☐ أن تكون حزيناً.
- c. ☐ التعرض إلى حادث عمل.
- d. ☐ أنت ضحية حريق.

G2. تبين القائمة أدناه إجراءات الحماية من المخاطر، باستثناء واحدة، أي منها؟

- a. ☐ احصل على المدخرات.
- b. ☐ اشترك في التأمين.
- c. ☐ أرسل الأموال.
- d. ☐ استخدم الناموسية.

G3. يوفر لك التأمين حماية ضد احتمال الخسارة

- a. ☐ صح
- b. ☐ خطأ

G4. ما هو الاستثناء؟

- a. ☐ وثيقة تعطي لحامل بوليصة التأمين من قبل الشركة تنص على شروط وأحكام عقد التأمين.
- b. ☐ الشروط المحددة أو الظروف المدرجة في العقد والتي تعتبر غير مغطاة بالبوليصة.
- c. ☐ طلب دفع مقابل حصول خسارة تغطيها بوليصة التأمين.

G1: ١٥؛ G2: ٢٥؛ G3: ٣٥؛ G4: ٤٥

التحقيق المالي

# 1. إدارة المخاطر

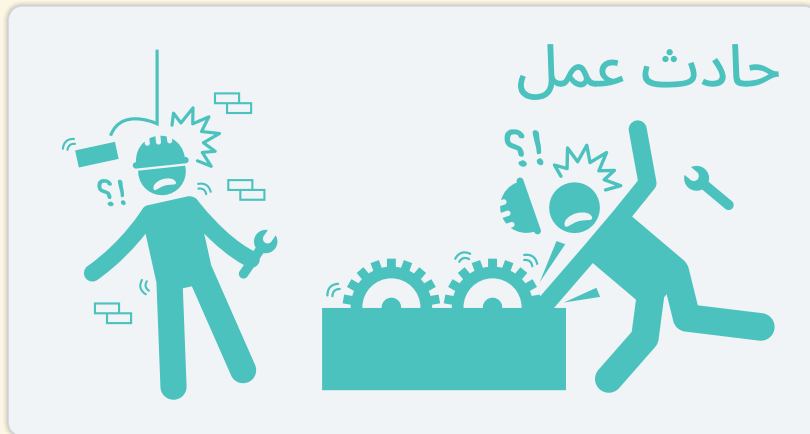
الخطر هو، إلى حد ما، حدث متوقع يمكن أن يكون له تأثير ضار علينا أو على عائلتنا. تختلف احتمالات حدوث المخاطر، كما تختلف عواقبها، من طفيفة إلى بالغة الخطورة، اعتماداً على طبيعة الخطر وخصائص الأشخاص أو الأماكن المتأثرة به.

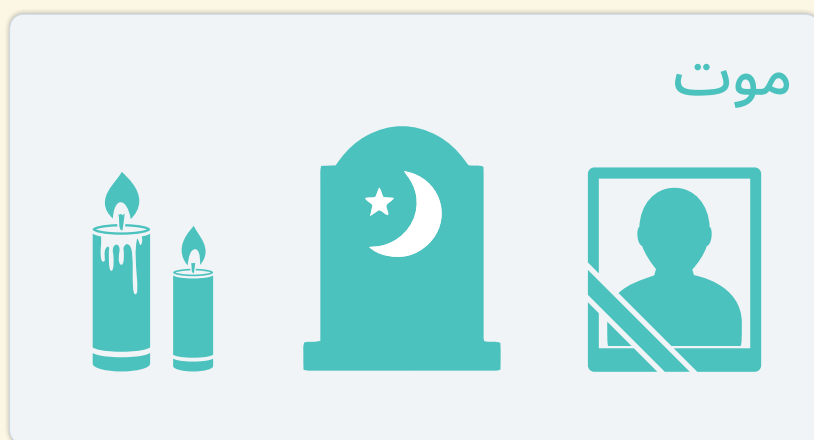
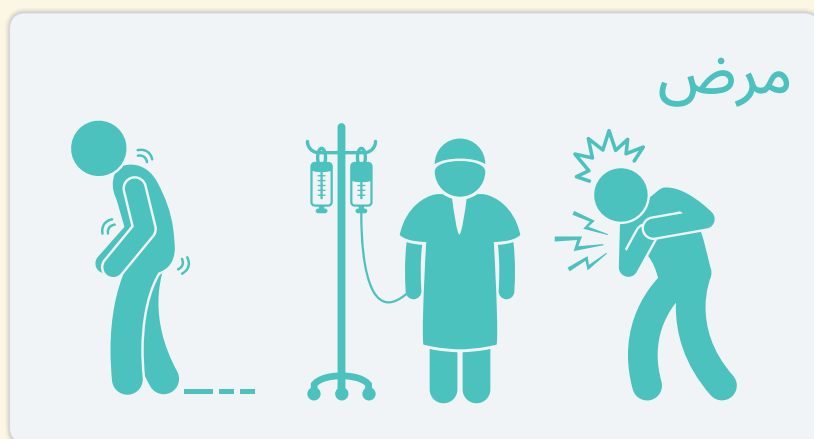
## التعريف

**الخطر:** الخطر هو الموقف الذي يكون فيه احتمال تهديد بحدوث شيء غير مرحب به أو غير سار.

## أداة التدريب المساعدة G1.1

### بطاقات توصيف المخاطر





مع الأخذ في الاعتبار المخاطر التي يمكن أن تواجهها أنت وعائلتك، اكتب المخاطر في داخل الخانات حسب (احتمال حدوثها) وكلفتها. على سبيل المثال، الموت أمر نادر الحدوث (مرة واحدة!) ولكن تكاليفه باهظة جداً على الأسرة.

| التكاليف      |       |                |      |
|---------------|-------|----------------|------|
| احتمال الحدوث | متكرر | متوسطة التكرار | نادر |
|               | متكرر | متوسطة التكرار | نادر |
|               | متكرر | متوسطة التكرار | نادر |
|               | متكرر | متوسطة التكرار | نادر |

كما ترون، فإن المخاطر المختلفة تكون أكثر أو أقل احتمالاً وقد لا يكون لها عواقب مختلفة التأثير، من طفيفة إلى خطيرة جداً اعتماداً على طبيعة المخاطر وخصائص الشخص أو الأماكن المتأثرة به.

### تذكر!

هناك إجراءات وقائية مختلفة يمكنك أخذها لحماية نفسك:

- إبعاد/ تجنب الخطر (على سبيل المثال، قيامك بتنظيف أسنانك)
- تحويل المخاطر نحو طرف ثالث (جمعيات المنفعة المتبادلة أو شركات التأمين)
- توقع تأثير المخاطر والاستعداد لمواجهةها (عن طريق الادخار، على سبيل المثال)

هناك إجراءات مختلفة يمكنك اتخاذها لحماية نفسك وعائلتك من هذا الخطر. قم بكتابة هذه الإجراءات تحت مظلة!



## أداة التدريب المساعدة G1.2

### مظلتي



#### رسائل أساسية

- المخاطر شيء ملازم لحياتنا
- بعض المخاطر يمكن توقعها، وتحتاج إلى اتخاذ بعض التدابير للتقليل من تأثيرها.
- من الضروري أن تحتفظ بصندوق للطوارئ كي لا تتأثر بالظروف الطارئة الطفيفة أكثر من اللازم؛ الادخار هو المفتاح للتقليل من هشاشتك تجاهها.
- في بعض الحالات الطارئة، قد لا تكون المدخرات الشخصية كافية: تحتاج إلى اللجوء للتأمين.
- أنت بحاجة دائماً لاتخاذ تدابير لحماية نفسك وعائلتك.

## 2. نصائح لإنشاء صندوق الطوارئ الخاص بك

- ابدأ في ادخار الأموال للحالات الطارئة الشخصية بشكل يومي أو أسبوعي، حتى ولو كان المبلغ المدخر صغير جداً، ثم شيئاً فشيئاً، سينمو صندوقك.
- احتفظ بأموالك في مكان آمن، ويفضل بأن تكون خارج المنزل، حتى لا يتمكن أحد من الحصول عليها. وقد يكون فتح حساب توفير فكرة جيدة.
- تقوم بتوفير ما تيسر لك من المبالغ، تبعاً للمناسبة التي تقوم فيها بالإففاق. ليس من الضروري أن تدخر نفس المبلغ دائماً.
- افعل كل ما بوسعك للتقليل من الإففاق غير الضروري. يمكن للجميع الادخار، ومهما كانت مكاسبك بسيطة، ولو كانت المبالغ صغيرة.



دراسة  
حالة رقم 1

### صندوق الطوارئ الخاص بنسرين

قررت نسرين البدء بإنشاء صندوق طوارئ خاص بها. للقيام بذلك، قررت وضع جدول مداخل الأسرة خلال العام الماضي، ويبدو على الشكل التالي:

#### أسئلة حول نسرين وعائلتها

- ما هو المبلغ الإجمالي الذي تكسبه عائلة نسرين خلال فترة 12 شهراً (ضع في الاعتبار أن الدخل قد يكون ثابتاً و متغيراً)؟
- ما هو متوسط دخل الأسرة الشهري؟
- ما هو إجمالي المبلغ الذي يتعين عليهم تخصيصه لصندوق الطوارئ؟

#### مدخول عائلة كريم على مدى السنة

| المبلغ بالدولار | الشهر      |
|-----------------|------------|
| 830             | كانون ثاني |
| 880             | شباط       |
| 900             | آذار       |
| 840             | نيسان      |
| 880             | أيار       |
| 860             | حزيران     |
| 860             | تموز       |
| 910             | آب         |
| 900             | أيلول      |
| 830             | تشرين أول  |
| 850             | تشرين ثاني |
| 890             | كانون أول  |
| 10430           | المجموع    |

## تذكروا!

أن أن الغرض من إنشاء صندوق الطوارئ هو تغطية النفقات في حالات الطوارئ البسيطة نسبياً. لم يتمكن معظمكم من تخصيص الأموال لحالات الطوارئ الكبرى، مثل نفقات العلاج الطبي الطويل الأجل أو وفاة أحد أفراد الأسرة.

إذا كنت تضع خططاً للحالات الطارئة، فمن المرجح أن تتمكن من تحقيق أهدافك. إن كان لديك صندوق للطوارئ، فسيمكنك ذلك من عدم اللجوء إلى السحب من المدخرات التي خصصتها لبدء عمل تجاري، أو إجراء تحسينات على المنزل، أو الاستثمار في التعليم (لك أو لأطفالك). كما سيجنبك ذلك الاضطرار إلى الاقتراض ودفع معدلات فائدة عالية

### 3. فهم بوليصة التأمين الخاصة بك

#### التأمين: ما الفكرة؟

يتلخص مبدأ التأمين بالدفاع عن أنفسنا ضد المخاطر التي قد نواجهها (حادث، مرض، سرقة...) وتخصيص بعض المال تعويضاً لنا عما نتكبده في يوم حدوث ذلك الحدث.

#### التعريفات

**التأمين،** هو شكل من أشكال الحماية لأي شخص اشترك في عقد تأمين، وذلك على شكل تعويض نقدي نتيجة حادث أو لأي حدث يغطيه التأمين

**جمعية المنفعة المتبادلة:** هي منظمة غير ربحية مملوكة بشكل جماعي من قبل أعضائها. حيث تقوم بتوفير التأمين لأعضائها وتعمل لمصلحتهم.

**شركة التأمين،** هي شركة تقدم خدمات التأمين وتهدف إلى جني الأرباح.







دراسة  
حالة رقم 2

### إصابة ماجد في يده

تعرض ماجد لحادث عمل نتيجة استخدامه للأدوات في مزرعة الدجاج حيث يعمل حالياً. لقد حاول جاهداً وقف النزيف عن طريق ربط الجرح، كما حاول تجاهل الألم الذي يشعر به. لكن في المساء تورم إصبعه بشدة. ذهب إلى العمل في اليوم التالي لكنه بقي يشعر بالألم الشديد. لم يخبر ماجد رئيسه خوفاً من فقدان وظيفته (لأن رئيسه عادة ما يغضب عندما يطلب أحد العمال منه إجازة). كما كان يخشى دفع تكاليف باهظة في ما لو اضطره الأمر إلى إجراء فحوصات طبية، كالأشعة السينية مثلاً، أو طلب ضمادات وأدوية، ليس لديه ما يكفي من المال لهذا الغرض. لقد كان متأكداً من عدم وجود بوليصة تأمين في المزرعة للموظفين مثله. كان في غاية القلق مما سيحدث في ما لو تطلب الأمر شراء أدوية باهظة الثمن أو اضطر إلى دفع كلفة المعاينة الطبية، ماذا عليه أن يفعل؟ قرر الانتظار بضعة أيام، وإذا لزم الأمر، سيطلب من صديقه أسعد بعض المال لدفع نفقات العلاج. إنه راغب بتجنب الاضطرار إلى اقتراض المال إذا حدث شيء مشابه مرة أخرى.

دراسة  
حالة رقم 3

### واصف، صديق الياس، أصيب في قدمه

تعرض صديق الياس واصف لحادث البارحة. فبينما كان يقوم بتغيير بطارية السيارة فقد تركيزه للحظة، فسقطت البطارية على قدمه، لحسن الحظ، لم يصب بجروح بالغة، لقد أصاب قدمه فقط. في بداية الأمر، لم يشعر بألم شديد، إلا أن قدمه تورمت كثيراً عند المساء. منذ مدة قصيرة تم تسجيله مع جميع الموظفين بشكل رسمي في وكالة السيارات. وبناء على نصيحة الوكالات الأخرى، قامت الشركة بالاككتاب ببوليصة تأمين تغطي نفقات حوادث العمل، كالأدوية والاستشارات الطبية والاستشفاء. حيث يتم خصم مبلغ صغير من راتب كل منهم لدفع كلفة البوليصة. هذه هي المرة الأولى التي يتعرض فيها واصف لحادث عمل منذ أن حصل على بوليصة التأمين. قرر الاتصال بشركة التأمين للاستفسار عن الإجراءات الواجب اتباعها. لقد شعر واصف بالارتياح. فهو لن يكون مضطراً لدفع الفواتير بنفسه.

## أداة التدريب المساعدة G2.1

### لعبة وعاء الكنز

لعبة وعاء الكنز

7




مستشفى



التثقيف المالي

لعبة وعاء الكنز

3



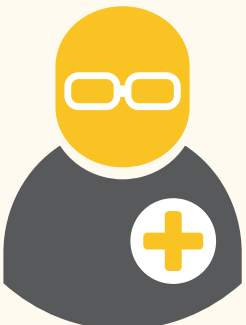

أدوية



التثقيف المالي

لعبة وعاء الكنز

4

طبيب



التثقيف المالي

لعبة وعاء الكنز




صحة جيدة



التثقيف المالي

# اللعبة

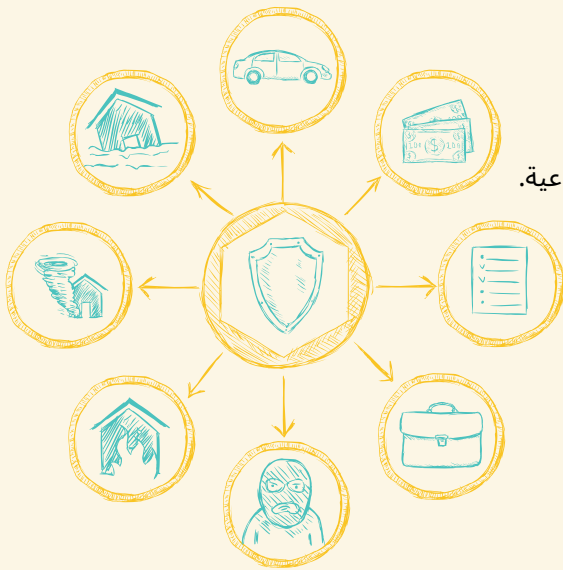
## لعبة وعاء الكنز



لن تعرف أبداً ما ستدفعه من أجل صحتك. ففي بعض الأحيان تكون النفقات على الاستشفاء كبيرة مما قد يتخطى إمكانياتك المادية. من هنا تأتي أهمية تجميع المخاطر عن طريق الاكتتاب بوليصة التأمين

يكن السر في مشاركة المخاطر في حقيقة أننا سنساهم بجزء من مواردنا في وعاء مشترك. و أننا لن نحتاج جميعنا إلى السحب من هذا الوعاء في وقت واحد. وهكذا، فالتأمين سيؤدي وظيفته فقط عندما يساهم الجميع معاً في هذا الوعاء.

عليك أن تدفع مقدماً للتأكد من أنك ستصل إلى الخدمات الصحية، تلك المغطاة من شركة التأمين. يعتمد مقدار حصولك على هذه الخدمات على مدى مساهمتك. فكلما ساهمت أكثر، كلما حصلت على خدمات طبية أكثر.



### رسائل أساسية

- التأمين هو وسيلة للمحافظة على الدخل وللحماية الاجتماعية.
- أن تكون مؤمناً يعني أن تتجنب المخاطر.
- التأمين: يعني تجميع المخاطر.

**ملاحظة:** يتمتع بعض العمال، وخاصة العمال الذين يتقاضون رواتبهم من مؤسسات نظامية (أي شركات مسجلة في الدولة ويدفعون الضرائب)، بتغطية تأمينية، إلا أنهم غالباً لا يعرفون ما الذي يغطيه هذا التأمين أو كيفية استخدامه. في بعض الأحيان، لا يقوم موظفو شركات التأمين بشرح آليات التأمين بوضوح لهم. كما يقومون باستخدام مصطلحات معقدة.

**تذكر:** المعرفة قوة. يجب أن تعرف ما هو التأمين (الحوادث المغطاة، الدفع، كيفية تقديم المطالبة). احتفظ على الدوام ببطاقة التأمين معك إذا كانت لديك واحدة.

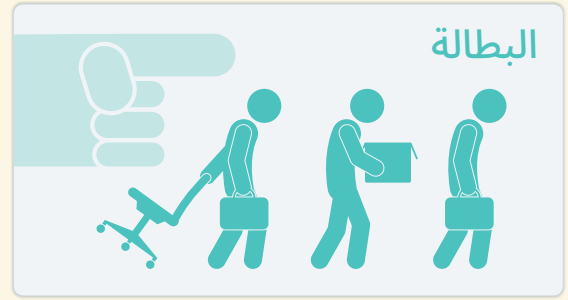
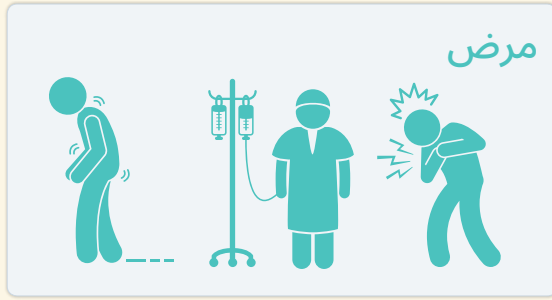


# 4. استخدم بوليصة التأمين خاصتك!

يواجه الناس العديد من المخاطر خلال حياتهم، حيث لكل فترة منها مخاطرها المختلفة. بعض المخاطر قد تكون شاملة لجميع الناس. وقد يكون بعضها الآخر خاص بفئات من الناس.

## أداة التدريب المساعدة G3.1

### بطاقات المخاطر



### أسئلة

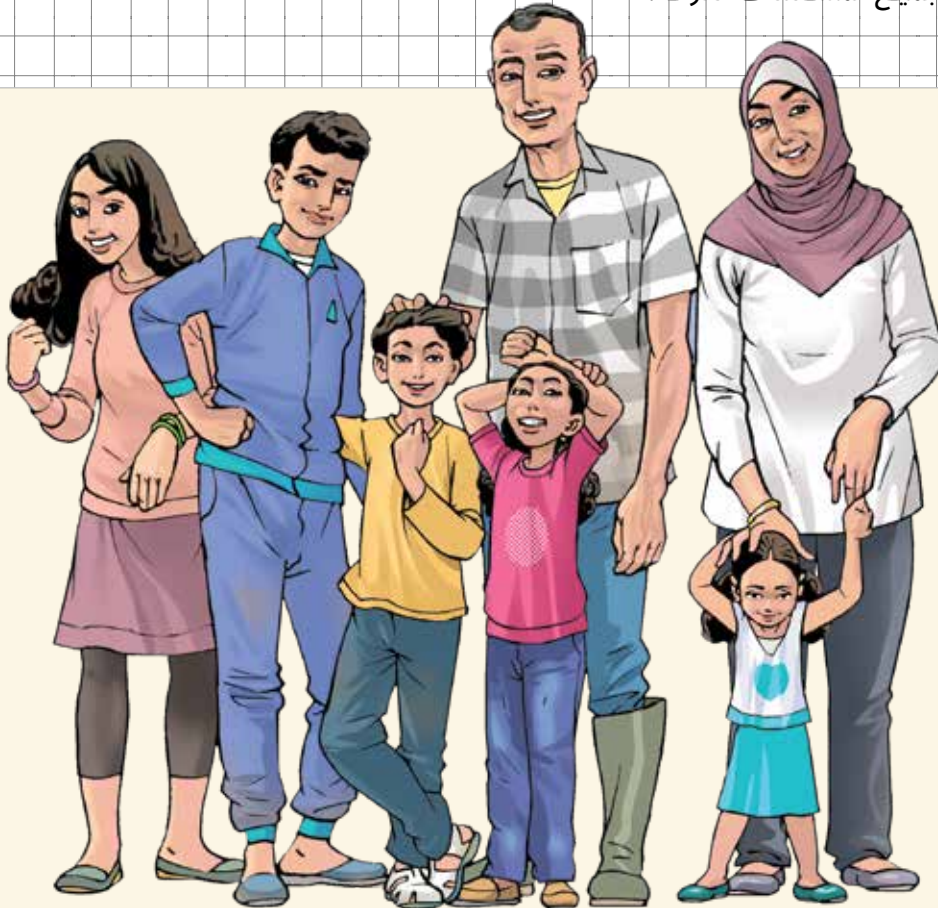
- هل لديك بوليصة تأمين؟ إذا لم يكن لديك، فهل ترغب في الحصول على واحدة؟
- هل تعرف الشروط الرئيسية للتأمين؟



دعونا نقوم باستعراض المصطلحات والتعريفات الأساسية:

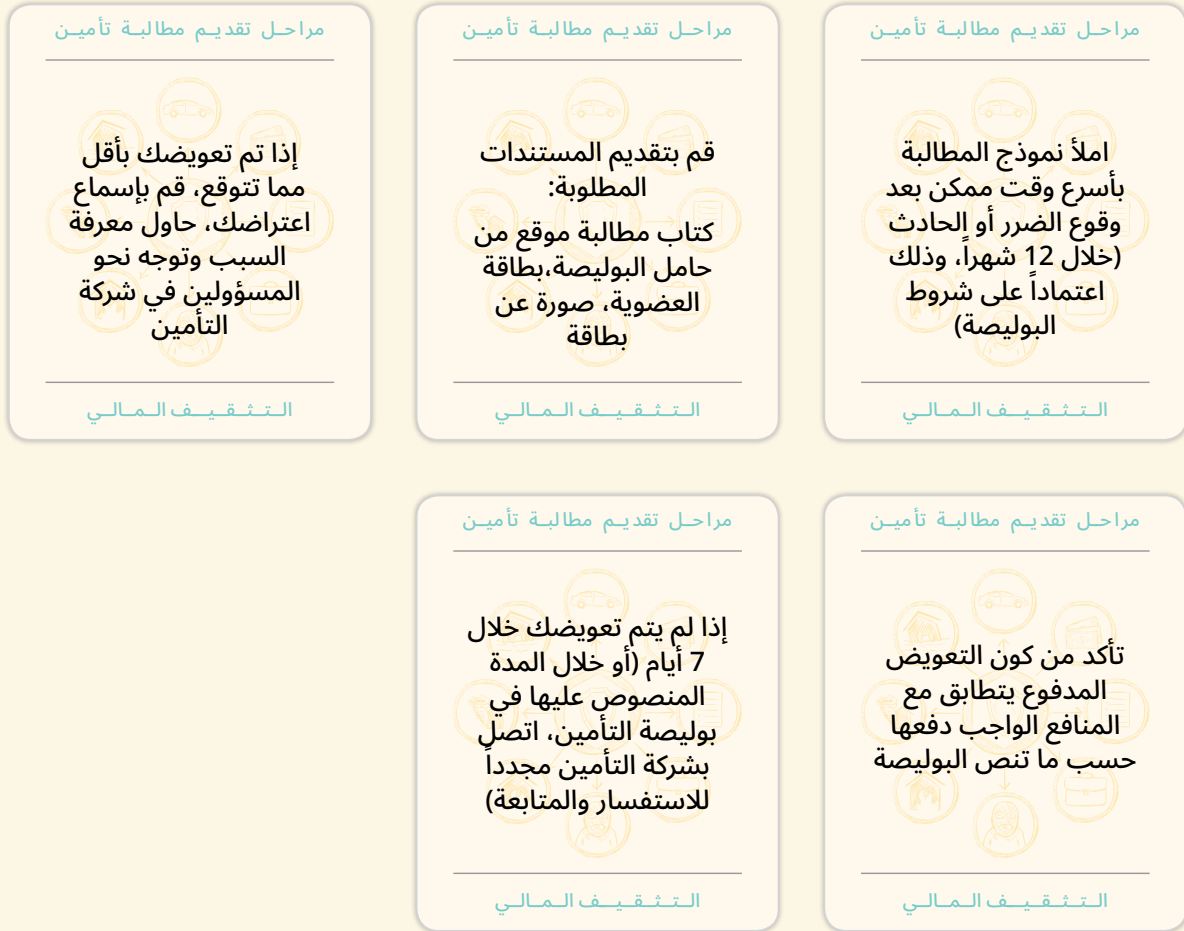
| مصطلحات التأمين الأساسية         |                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التعويض أو التغطية               | هو المبلغ الذي تدفعه شركة التأمين للشخص المؤمن عليه عند وقوع الحدث الذي تم التأمين ضده (يشار إليه غالباً بإسم الخطر: حادث، حريق، مرض...) مع مراعاة التقدم بمطالبة صحيحة. |
| البوليصة                         | هي الاتفاق بين المؤمن له (العميل) وشركة التأمين. والتي تحدد الشروط والأحكام والمدة والمخاطر المغطاة والاستثناءات.                                                        |
| القسط/ الدفعة                    | هي سعر أو كلفة البوليصة. ويتم تقسيمها في الغالب إلى أقساط شهرية أو فصلية.                                                                                                |
| الشخص المؤمن له/ العضو/ المستفيد | الشخص الذي سوف يتلقى مدفوعات التعويض عند ظهور خطر تغطية البوليصة.                                                                                                        |
| المطالبة                         | هو التقدم بطلب التعويض بعد حدوث خسارة تغطيها بوليصة التأمين.                                                                                                             |
| بطاقة التأمين                    | بطاقة صادرة عن شركة التأمين كدليل على أن حامل البوليصة قد سدد ما عليه من أقساط.                                                                                          |

لتقديم مطالبة ناجحة، عليك اتباع بعض الخطوات. تذكر أنك بحاجة إلى ملء نموذج مطالبة وإرسال جميع المستندات اللازمة.



## أداة التدريب المساعدة G3.2

### مراحل تقديم مطالبة تأمين



#### رسائل أساسية

- من أجل الحصول على منتج التأمين الذي يلبي احتياجاتك على أفضل وجه، عليك أولاً تحديد المخاطر التي تواجهها.
- يستخدم التأمين مصطلحات محددة. عليك أن تتعرف عليها جيداً لفهم منتجات التأمين المتوفرة واتخاذ قرارات مستنيرة.
- كل خطر تم التأمين ضده قد يتطلب وثائق مختلفة عند التقدم بالمطالبة للتعويض.



## 5. اختر منتج التأمين المناسب لك

سوف نقوم الآن بمساعدة شخصياتنا (الافتراضية) على حل بعض الشكوك التي تساورهم حول بوالص التأمين الصحي التي اشتركوا فيها.

### أداة التدريب المساعدة G4.1

#### دراسة حالات في التأمين الصحي

##### دراسة حالة رقم 1 بسام جار كريم

بعد وقوع بعض الحوادث البسيطة في الأسره، قام بسام بالتسجيل في بوليصة تأمين صحي له ولأسرته. خلال السنة الأولى، لم يعاني أي منهم من أي مشاكل صحية. فكرت ميريام أنه على بسام استرداد بعض الأقساط التي دفعها، لأنه لم يستخدم البوليصة للحصول على الرعاية الصحية.

• هل من حق بسام استردادها؟ لماذا؟

##### دراسة حالة رقم 2 جمال

جمال، ابن عم نسرين، يسافر كثيراً وقد اكتتب ببوليصة تأمين صحي. خلال الشتاء، يأتي جمال لزيارة نسرين وعائلتها. بعد بضعة أيام احس فراس بالحمى وبأوجاع في الرأس. أخبرهم الطبيب بأنه مصاب بالكورونا (COVID-19) ويجب إدخاله المستشفى..

• هل ستغطي البوليصة التي بحوزة جمال تكاليف الاستشفاء؟ ولماذا؟

##### دراسة حالة رقم 3 هدى

تخشى هدى أن لا تتمكن من دفع أقساط بوليصة التأمين الصحي الجديدة لمصلحة عمر. لكنها مدركة بأن عمر سيحتاج إلى عملية جراحية في السنة القادمة، حيث أنه يعاني منذ فترة طويلة. على الرغم من أن هذه البوليصة ستوفر له تغطية صحية لمدة عام، إلا أن هدى تريد الاشتراك بالبوليصة لمدة ثلاثة أشهر فقط، بحيث تبدأ قبل شهر من الجراحة وتنتهي بعد شهرين منها.

• هل باستطاعة هدى شراء بوليصة تأمين لمدة ثلاثة أشهر فقط؟ لماذا؟





- يبدو التأمين معقداً. ولكنك الآن، وبعد أن فهمت الأساسيات، يمكنك تقدير ما إذا كانت الحماية التي يوفرها لك التأمين تستحق التكلفة.
- إذا كنت ترغب في شراء بوليصة تأمين صحي، سيتعين عليك أيضاً أن تحدد أفراد الأسرة المشمولين بالبوليصة. تفرض بعض بوالص التأمين أقساطاً إضافية عن كل فرد إضافي في الأسرة. يقدم البعض حزمة متكاملة لأسرة من أربعة أفراد، و يتقاضى رسوماً إضافية عن كل فرد إضافي في العائلة.
- من المهم معرفة القواعد التي تستخدمها البوليصة في احتساب أقساط التأمين على أسرتك.
- بوالص التأمين ليست متشابهة. ومن المهم فهم الوثيقة وشروطها قبل شرائها. كن متأكداً عند التحدث إلى وكيل التأمين، أو رب العمل أو ممثل النقابة إذا كانت لديك أية شكوك.
- إذا كنت مهتماً بشراء بوليصة تأمين، أو كان لديك أي سؤال، تحدث عنها فوراً إلى وكيل التأمين أو رب العمل أو ممثل النقابة.

ملاحظات:

## المرفقات والمستندات الأساسية

| النصيحة                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | تحديات ادخار الأموال<br>من أجل صندوق الطوارئ                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• وفر لحالات الطوارئ الشخصية حتى تتمكن من حماية نفسك عندما لا تستطيع عائلتك مساعدتك (خاصة للذين يعيشون بعيداً عن منازل الأهل).</li> <li>• إبدأ بالادخار لحالات الطوارئ الشخصية بشكل يومي أو أسبوعي، حتى لو كانت المبالغ صغيرة. ولكن شيئاً فشيئاً سينمو صندوقك.</li> </ul> | <p>أفضل إعطاء كل ما أكسبه لوالدي ولعائلتي (الالتزامات العائلية شديدة للغاية وخصوصاً في حالة الشباب والمهاجرين)</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• احتفظ بأموالك في مكان آمن، ويفضل أن تكون خارج المنزل، حتى لا يتمكن أحد من الاستحصال عليها.</li> <li>• افتح حساب توفير (بالنسبة لصندوق الطوارئ، الحل الأفضل هو حساب توفير مرّن، مما يعني أنك قادر على سحب أموالك في أي وقت).</li> </ul>                                  | <p>عندما أحتفظ بالمال في غرفتي، أخشى أن تتم سرقة أو ضياعه</p>                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• قم بتوفير مبالغ متفاوتة المبلغ، بناءً على حجم الإنفاق في كل مناسبة.</li> </ul>                                                                                                                                                                                          | <p>دخلي غير منتظم (موسمي على سبيل المثال)</p>                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ضع جدولاً زمنياً لسداد ديونك، بدءاً بتلك التي تدفع عليها أعلى فائدة</li> <li>• وفي نفس الوقت، إبدأ بادخار الأموال لحالات الطوارئ الشخصية بشكل يومي أو أسبوعي، حتى لو كانت المبالغ صغيرة. شيئاً فشيئاً، سوف تزداد مدخراتك.</li> </ul>                                    | <p>عليّ استخدام كل مداخيلي المتاحة لسداد الديون</p>                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• إفعل كل ما في وسعك لتقليل النفقات غير الضرورية</li> <li>• يمكن للجميع أن يدخر، مهما كان ما يكسبونه قليلاً (اذكر أي مبلغ صغير بالعملة المحلية من الممكن ادخاره يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً).</li> </ul>                                                                 | <p>بالكاد أستطيع تغطية احتياجاتي الأساسية</p>                                                                      |

## الأجوبة على التمارين

### أداة التدريب المساعدة G4.1

#### حل دراسة حالة رقم 1 بسام

• هل من حق بسام استردادها؟ لماذا؟

لا يحق لبسام الاسترداد، لأن الغرض من تأمينه الصحي هو الحماية من الخطر. حتى لو لم يمرض أحد من عائلته أو احتاج إلى رؤية الطبيب، فلن يتم استرداد أقساطه.

#### حل دراسة حالة رقم 2 جمال

• هل ستغطي البوليصة التي بحوزة جمال تكاليف الاستشفاء؟ ولماذا؟

لا، بوليصة جمال، بكل وضوح، لا يمكنها أن تغطي فراس. عادة ما تغطي البوليصة من هذا النوع الأسرة المباشرة فقط (الزوج والزوجة وأطفالهما). الاستثناء الوحيد هو بأن يكون الشخص الذي اشترى البوليصة قد دفع قسطاً إضافياً لشخص آخر إضافياً عند قيامه بسحب البوليصة.

#### حل دراسة حالة رقم 3 هدى

• هل باستطاعة هدى شراء بوليصة تأمين لمدة ثلاثة أشهر فقط؟ لماذا؟

لا يمكن لهدى شراء تغطية صحية لمدة ثلاثة أشهر فقط لأن الأقساط محددة لمدة عام واحد. لا تستطيع تغيير عدد الأشهر؛ يجب عليها دفع أقساط التأمين لمدة عام كامل.





## نسرین













أنا حقاً بحاجة إلى ثلاجة. لدي بعض المدخرات لكنها لا تكفي. أرغب في إيجاد طريقة إلى تخصيص مبلغ ثابت كل شهر دون الميل إلى إنفاقه على احتياجات أخرى.

سمعت من أخي الذي يعيش في الخارج أن هناك منتج ادخاري نموذجي يسمى حساب التوفير التعاقدي أو شيء من هذا القبيل. لكنني أعتقد أنه غير متوفر في لبنان بعد.

أوه! ذلك مثير للاهتمام! لكنني أعلم بأن البنوك الرسمية لن تفتح لنا حساباً الآن على أي حال. أمل أن يفعلوا ذلك قريباً.

نسرين، ماذا لديك في تلك الحقيبة؟

منذ فترة طويلة وأنا أريد شراء ملابس ليوسف. لقد استخدمت مدخراتي لشراء هذه الأشياء.

حسناً، إذا استخدمت مدخراتك، فلن تكوني مضطرة إلى القيام بسداد قرض مع فوائد.

بالضبط، هذا ما فكرت به.

هذه الحقيبة؟ بعض السراويل والقمصان ليوسف. إنه ينمو بسرعة.

هل ستنزليين من هذا الطريق؟ سوف أمشي معك.

وداعاً أيتها الفتيات، سأذهب للتحقق من شيء ما مع الرجل بائع الذهب. لقد سمعت أنها أفضل طريقة للحفاظ على قيمة مدخراتنا. أريد معرفة كيف يتم ذلك.





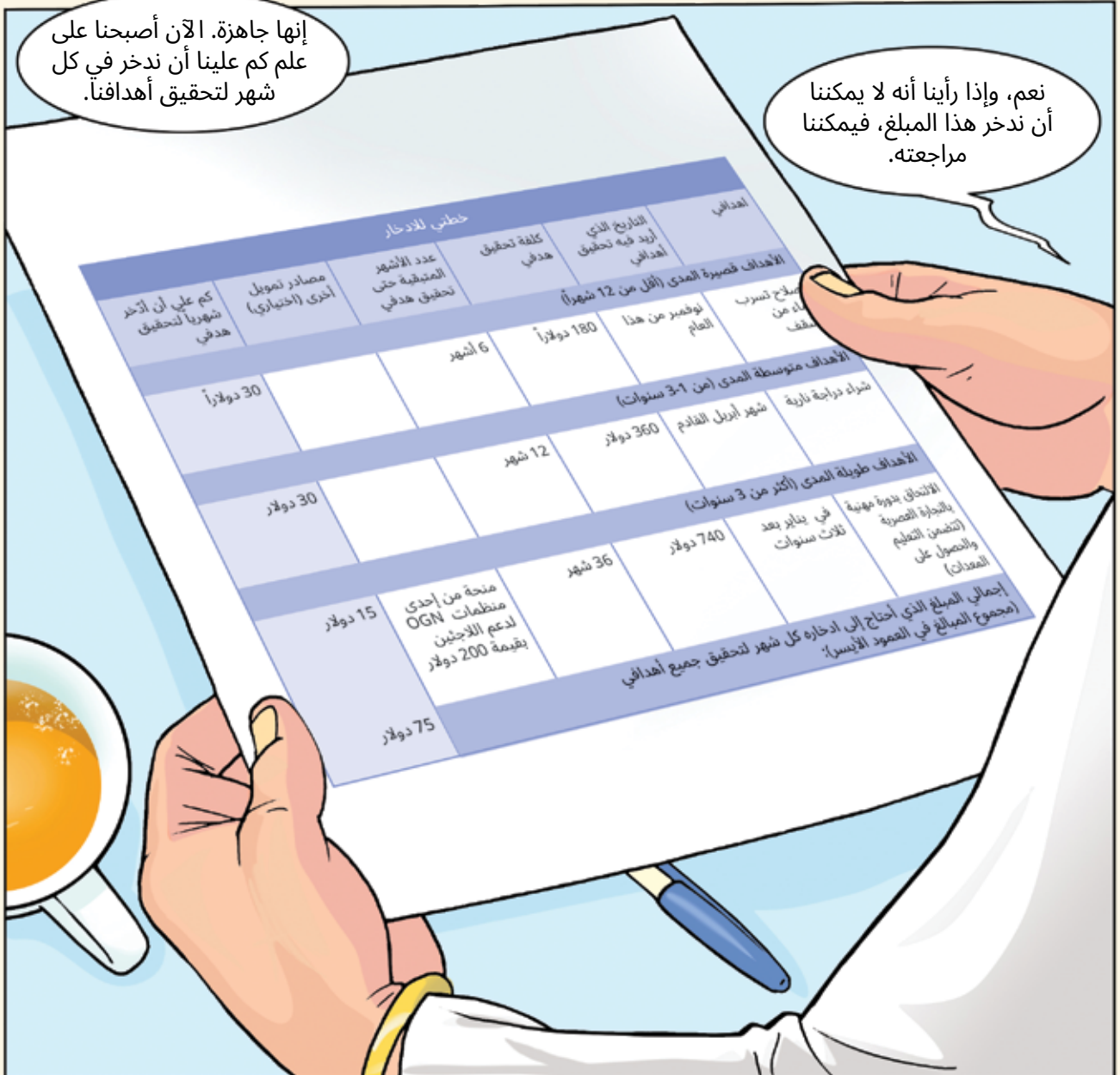






## ماجد



















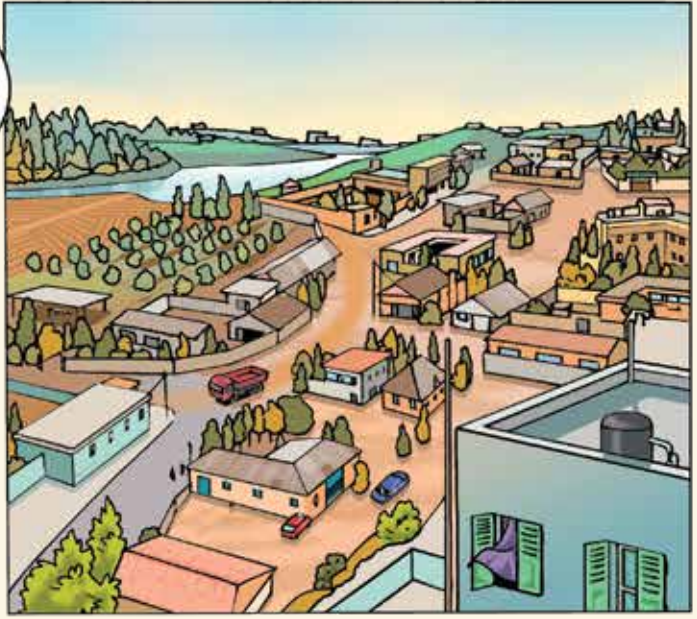


النهاية

























النهاية







بعد أيام قليلة...

ماذا عنك يا هدى؟  
لماذا تقومين بالادخار؟

حسناً، أريد الاستمرار في توفير مبلغ صغير  
كل شهر لحالات الطوارئ وعلاج عمر. أريد أيضاً شراء فرن غاز جديد  
لعمل البيتزا. ولكن ليس لدي ما يكفي لكل تلك الأشياء.

وربما بالإضافة إلى التوفير هنا، يجب

محاولة فتح حساب مصرفي. أنا لدي واحد، وهو يساعدني كثيراً على  
تجنب إغراء إنفاق الأموال التي لا أدخرها هنا في جمعية  
ROSCA على أغراض أخرى.

هذه فكرة جيدة. ربما يكون الحساب  
المصرفي العادي مفيداً لأنني لم يسبق لي  
امتلاك حساب مصرفي من قبل.

سمعت بأنه إذا أصبحت عميلاً،  
فقد تقدم لك البنوك أيضاً منتجات التأمين  
وغيرها من المنتجات المالية.

سيكون ذلك رائعاً لي ولعمر.  
أعتقد أنني سأذهب الآن.

أتوقع زيارتك في  
الأسبوع القادم إذا؟

نعم، وحضري الصاج  
اللذيذ الذي لا يعرف كيفية  
تحضيره سواك!

سأغادر أيضاً، لكن في الأسبوع  
القادم، أود زيارتك حتى تتمكن من  
التحدث بالتفصيل عن أعمالنا.



بعد مرور أسبوع.

حسناً، بدأت ببعض المدخرات التي ورثتها بعد وفاة زوجي. قدم لي صاحب العمل تعويضاً. وأعطاني عمي أمير بعض المال أيضاً. عملي لا يزال صغيراً. وأنا أتوسع شيئاً فشيئاً.

تعلمين أنني أبيع الأطعمة الجاهزة. أنا من رواد الأعمال مثلك، لذا أود أن أسألك كيف بدأت أعمالك.

وهل تستطيعين الادخار؟

أعرف بأنني إذا استخدمت مدخراتي، فقد لا أملك المال الكافي للحالات الطارئة. لكنني أفضل عدم دفع أي فائدة واتخاذ قرار بشأن ما أفعله بأموالي.

بالطبع، فهذه ميزة كبيرة إذا ما قمت باستخدام مدخراتك.

أحاول أن أدخر مبلغاً صغيراً في كل أسبوع. في الواقع، لقد فتحت حساباً مصرفياً عادياً في البنك الوطني في الأسبوع الماضي.

سأحاول ادخار بعض المال في محاولة لتحسين أعمالي. أفضل دائماً استخدام مدخراتي بدلاً من الاقتراض.

وماذا عنك؟ كيف بدأت؟

اعتقدت أنها كانت فرصة عظيمة، لكن الآن لدي قرضان. على العكس منك، يجب أن أدفع الفوائد للبنك، وإذا لم أقم بإعادة تسديد القرض الشهري، فسوف أواجه مشاكل مع عائلتي.

بدأت ببعض المدخرات وقرض من أحد البنوك. أنا قادرة على دفع أقساط القرض في الوقت المحدد، لكنني بالكاد أستطيع الادخار. قبل بضعة أسابيع، اقترضت من صهري لاستئجار متجر صغير في أحد أكثر شوارع المدينة ازدحاماً.













النهاية

# التعريفات

## عامّة

### الهدف

الهدف هو شيء تريد فعله في المستقبل.

### رسمي / غير رسمي:

عموماً، الشيء الذي يعتبر رسمياً، أي أنه يحترم الشكليات، بمعنى أنه يتناسب مع إطار عمل أو هيكل أو قانون. إنه أيضاً شيء مشروع ومعتبر به من قبل السلطة. على العكس من ذلك، إن الشيء غير الرسمي لن يخضع لقواعد أو إطار عمل صارم ورسمي، على سبيل المثال، يجمع القطاع غير الرسمي شركات غير مسجلة ولا تدفع الضرائب.

### الموازنة

الموازنة هي أداة لاتخاذ القرار والتخطيط واستخدام أموالك لتحقيق أهدافك.

### عقد العمل

هو اتفاقية (قانونية) بين صاحب العمل والعامل تحدد الواجبات والمسؤوليات والمزايا لكل من الطرفين. يجب على العقد أن يتضمن توصيفاً للواجبات والمسؤوليات والحقوق. يحدد شروط التوظيف والعمل، مثل الأجر وساعات العمل. العقد هو اتفاق يوقعه الطرفين بملاء إرادتهما. يفضل أن يكون العقد مكتوباً بلغة يفهمها الطرفان، وموقعاً من كلا الطرفين مع نسخة تعطي لكل طرف.

### المؤسسة المالية

المؤسسة المالية هي كيان عام أو خاص يقوم بتقديم الخدمات ذات الصلة المالية مثل الادخار والائتمان والمدفوعات.

### تعاونيات الادخار والائتمان

تعاونية الادخار والائتمان هي جمعية تعاونية ديمقراطية، فريدة من نوعها، موجهة ذاتياً من قبل الأعضاء، وتسعى جاهدة لتلبية احتياجاتهم المالية. وهي مملوكة ومدارة من قبل أعضائها.

## حسابات التوفير/ الإيداع

### حساب التوفير العادي

حساب نظامي أو حساب دفتر التوفير (ويعرف أيضاً باسم حساب إيداع تحت الطلب) في مؤسسة مالية. يسمح لصاحب هذا الحساب بالإيداع والسحب في أي وقت، بحيث لا يتم تحديد المبلغ والمدة الزمنية مسبقاً. كما يتم احتساب الفائدة لهذا النوع من الحسابات على أساس سنوي. لا يمكن في العادة استخدام هذا النوع من حسابات التوفير لإجراء المدفوعات المباشرة.

### حساب التوفير التعاقدي

يسمح حساب التوفير التعاقدي في مؤسسة مالية لصاحب الحساب بربط ودائعه مع تحقيق أهداف محددة. يقوم صاحب الحساب بإيداع مبلغ محدد بشكل منتظم، ولفترة زمنية محددة. بعد تاريخ الاستحقاق، يمكن للعميل سحب المبلغ بكامله بالإضافة إلى الفوائد (يتم تحديد سعر الفائدة مقدماً). السحب المبكر محظور أو معاقب عليه.

### حساب التوفير لأجل معين

يسمح حساب التوفير (لأجل - معين) في مؤسسة مالية بإيداع مبلغ مقطوع (لمرة واحدة) ويتعهد الموضع بعدم لمسه لفترة زمنية محددة. يمكن للعميل الاختيار ما بين مجموعة من الشروط المتاحة. نظراً لأن هذا النوع من الحسابات ينطوي على (قيود)، فإنه يدفع عادة فائدة أعلى من أي منتج ادخاري آخر.



## الائتمان/ التسليف

### سعر الفائدة

المبلغ الذي يدفعه المقرض للمقرض، بالإضافة إلى أصل الدين، لقاء استعماله لأموال المقرض.

### الأصل

القيمة الأصلية للدين، من دون الفوائد.

### فترة القرض

المدة الزمنية التي على المقرض استخدام القرض وسداده خلالها.

### الضمانة

عنصر ذو قيمة يتوجب على المقرض إعطائه للمقرض في حال عدم تمكنه من سداد القرض (يمكن أن يكون أرضاً أو مركبة أو مدخرات... إلخ).

### فترة السماح

الفترة التي تلي استلام القرض وقبل استحقاق الدفعة الأولى.

### فترة إعادة التفكير

إلغاء عقد الائتمان. في بعض البلدان، لا تصبح اتفاقية القرض ملزمة قانوناً إلا بعد عدة أيام أو أسابيع من التوقيع. خلال هذه الفترة، لا يتم سداد أي دفعه من المقرض إلى المقرض. تضمن هذه الفترة حماية فعالة للمقرض من الشراء المنقطع (المتسرع).

### السداد المبكر

للمقرض كامل الحرية في سداد كل ديونه أو جزء منها قبل انتهاء مدة اتفاقية القرض، وذلك دونما تكبد لأي غرامات.

### الكفيل/ الضامن

الشخص الذي سيقوم بتسديد قرضك في حال عدم قدرتك على السداد. قد يطلب من هذا الشخص التوقيع على اتفاقية القرض الخاصة بك مع المقرض.

### المديونية المفرطة

عدم قدرة الشخص على تحمل ديونه الشخصية.

## طرق الدفع

### البطاقة النقدية

يقوم البنك بمنحك بطاقة نقدية تسمح لك بالحصول على النقود من حسابك باستخدام ماكينة الصراف الآلي. بالإضافة لتمكينك من السحب من حسابك، يمكنك استخدام ماكينة الصراف الآلي ATM للتحقق من رصيدك، وتحويل الأموال من حساب إلى آخر، كما لإيداع الأموال في حسابك. تباع لك بعض ماكينات الصراف الآلي الطوابع البريدية أو إعادة تشريح هاتفك المحمول، كما تسمح لك بدفع بعض الفواتير (الكهرباء... إلخ). لكل بنك شبكته الخاصة من أجهزة الصراف الآلي، ولكن في كثير من الأحيان يمكنك استخدام بطاقتك المصرفية للسحب من أي ماكينة صراف آلي آخر، سواء كانت تابعة لبنكك أو لشبكة بنك آخر. مع ذلك، قد يفرض عليك المصرف الذي تتعامل معه رسوماً في كل مرة تستخدم فيها ماكينة صراف آلي من شبكة بنك آخر.

### بطاقة الخصم (المدينه)

تعد بطاقة الخصم (المدينة) طريقة أخرى لإجراء المعاملات المصرفية إلكترونياً. بالإضافة إلى استخدامها لسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي، بإمكانك استخدام بطاقة الخصم لدفع ثمن السلع التي تشتريها في العديد من المتاجر. يجب أن يكون لديك المال الكافي في رصيدك وقت الشراء. سيتم خصم مبلغ المشتريات على الفور من حسابك. سوف تتلقى بانتظام كشفاً منتظماً من البنك، يوضح المبلغ الإجمالي المخصوم من حسابك والرصيد المتبقي فيه.





# التثقيف المالي

## منظمة العمل الدولية ILO، التثقيف المالي للاجئين، والنازحين، والمجتمعات المضيفة

تهدف المواد التدريبية على التثقيف المالي، إلى مساعدة المنظمات الداعمة للاجئين، والنازحين، والمجتمعات المضيفة: الشباب، والنساء، وتعليمهم أساسيات التمويل الشخصي والعائلي، حيث أن المواد تغطي العناوين الآتية: تحديد الأهداف المالية، التعامل بثقة، أهم المنتجات المالية الرئيسية (الادخار، القروض، السداد، المحافظ الرقمية، التأمين) التعرف إلى، والتفاوض مع المؤسسات المالية، تحويل الأموال وإدارة المخاطر. كما يبتغي التدريب إلى إصلاح مستوى التعليم المتدني وعلاقات القوى غير المتكافئة بين الرجال والنساء، كما بين الكبار والأجيال الشابة، والتي غالباً ما تؤثر على القرارات ذات الطابع المالي لدى الفقراء والمجتمعات المحرومة. فهذا الكتيب العام يؤثر على التحديات والفرص التي يواجهها المهاجرون، والنازحين، والمجتمعات المضيفة.

تتكون المواد التدريبية على التخطيط المالي من كتيبين:

### دليل المدرب

يتضمن هذا الدليل، جلسات التدريب، وتعليمات تفصيلية عن كيفية تنظيم التدريب على التثقيف المالي للاجئين، ونازحي الداخل، والمجتمعات المضيفة: نساء، وشباب، رواد أعمال وعمال. فهو مكرّس للاستخدام من قبل الطاقم التدريبي للمنظمات الداعمة لتلك المجموعات المستهدفة، وخصوصاً النساء، المنظمات المجتمعية، منظمات تطوير الأعمال، اتحادات التجارة، مؤسسات التدريب المهني، الوكالات الحكومية، المنظمات غير الحكومية، والمؤسسات المالية. لقد تم تطويره كدليل عام من الممكن استخدامه لتدريب مختلف المجموعات المستهدفة، في مختلف أنحاء العالم.

### كتيب المتدرب

هو مصمم ليستخدم بالتوازي مع دليل المدرب. لقد تم تطويره من أجل مجموعات مستهدفة محددة. كمكمل لدليل المدرب العام، يقوم كتيب المتدرب بإعطاء كافة المعلومات المتعلقة بالشخصيات (الافتراضية)، دراسات الحالة، التمارين، مع إشارات محددة إلى المجموعات المستهدفة. فهذا الكتيب، يتضمن أيضاً على النقاط الرئيسية للتدريب، مع الأدوات اللازمة لاستخدام وإدارة أموال أحدهم بحكمة. لقد تمت كتابته من أجل الرجال والنساء المشاركين في الدورات التدريبية، كما يجب استخدامه كدفتر تمارين خلال الدورة، وكدليل مرجعي في ما بعد.

ISBN: 9789220341841 (Print)

ISBN: 9789220341858 (Web PDF)



Kingdom of the Netherlands



منظمة  
العمل  
الدولية

