

التثقيف المالي

لاجئين والنازحين
والمجتمعات المضيفة



كتيب المتدرب

حقوق النشر محفوظة © لمنظمة العمل الدولية 2021م
الطبعة الأولى باللغة العربية، 2021

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 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 للاطلاع على المنظمات التي لها حقوق النسخ في بلدك.

العنوان: التثقيف المالي للاجئين، النازحين والمجتمعات المضيفة في العراق، دليل المتدرب - 2021
مستوحى من: التثقيف المالي للاجئين والنازحين والمجتمعات المضيفة في أفريقيا - دليل المتدرب

ISBN: 9789220341841 (print)
ISBN: 9789220341858 (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 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

طبع في العراق

التثقيف المالي

للاجئين والنازحين
والمجتمعات المضيفة

كتيب المتدرب 

قائمة المحتويات

7

مقدمة

1. الخلفية التعريفية 7
2. استعراض كتيب المتدرب 8
3. تقديم الشخصيات (الافتراضية) 8
- الشخصية (1) بطاقة هوية رنا 9
- الشخصية (2) بطاقة هوية صابر 10
- الشخصية (3) بطاقة هوية كريم 11
- الشخصية (4) بطاقة هوية نور 12

13

A. حدد الأهداف وتواصل مع عائلتك

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

23

B. قم بإدارة أموالك بذكاء

1. كن منفقاً ذكياً 24
2. ضع لنفسك موازنة 29
3. قم بتتبع موازنتك وابقى في حدودها 38
4. احتفظ بسجلاتك المالية 46
- المرفقات والمستندات الرئيسية 47

51

C. تعرف إلى وسائل ومنتجات الادخار

1. قم باختيار وسيلة إدخارية 52
2. قم باختيار وسيلتك الادخارية بحكمة 56
- المرفقات والمستندات الرئيسية 63
- الإجابات على التمارين 64

67

D. قم باستخدام منتجات الائتمان بحكمة

1. كيفية اختيار الطريقة لتمويل مشاريعك 68
2. اختر قرضك بحكمة! 72
3. كيفية احتساب كلفة الدين 75
4. كن حذراً! ولا تبالغ 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 على المؤسسات المالية واستخدمها بثقة

1. تعرف على 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 حول إنشاء صندوق للطوارئ 142
3. فهم بوليصة التأمين 143
4. كيفية استخدام بوليصة التأمين 147
5. الاختيار الصحيح لمنتج التأمين 150
- المرفقات والمستندات الرئيسية 152
- الإجابات على التمارين 153

154

المقاطع القصصية

- المقطع القصصي لشخصية "رنا" 154
- المقطع القصصي لشخصية "صابر" 159
- المقطع القصصي لشخصية "كريم" 164
- المقطع القصصي لشخصية "نور" 170

176

المرفقات

- التعريفات 176

المقدمة

1. الخلفية التعريفية

إن الوثيقة التي بين يديكم، هي كتيب المتدرب للثقيف المالي، والتي تستهدف بالدرجة الأولى كل من النازحين، اللاجئين والمجتمعات المضيفة، من الراغبين في تحسين إدارتهم لأموالهم.

يقوم كتيب المتدرب بتقديم المعرفة الأساسية، والمهارات، والأدوات ذات الصلة بالكسب، والإنفاق، ووضع الموازنات، واستعمال الخدمات المالية كالإدخار، والائتمان، وتحويل الأموال، والتأمين.

إن الغرض من مواد التدريب على الثقيف المالي، هو مساعدة المنظمات التي تعنى بتقديم الدعم للاجئين والنازحين والمجتمعات المضيفة: شباب، ونساء، وتلقينهم أساسيات التدريب المالي الشخصي والعائلي. ستقوم تلك المواد بتغطية المواضيع التالية: وضع الأهداف المالية، التواصل بثقة، فهم المنتجات المالية الأساسية (الإدخار، الاقتراض، الدفع، المحافظ الرقمية، التأمين)، فهم والتفاوض مع المؤسسات المالية، تحويل الأموال وإدارة المخاطر. كما يهدف التدريب إلى معالجة مستوى الثقافة المتدني، وعلاقات القوى غير المتكافئة بين الرجال والنساء، وبين كبار السن والأجيال الشابة، والتي غالباً ما تؤثر على القرارات ذات الصلة المالية في المجتمعات الفقيرة والمتخلفة. يتناول هذا الدليل العام تحديداً، كافة التحديات والفرص التي يواجهها اللاجئون، والنازحين، والمجتمعات المضيفة.

تم تطوير هذه الحزمة التدريبية بواسطة منظمة العمل الدولية (ILO)، وذلك بالاعتماد على أدوات الثقيف المالي المستمدة من الفئات المستهدفة على اختلافها. لقد تم تقييم هذا الكتيب ليتلائم مع استخدامه في الشرق الأوسط.

لقد تم وضع هذا الكتيب لاستخدامه بالتوازي مع دليل المدرب، حيث تم تطويره لاستهداف مجموعات محددة. كمكمل لكتيب المتدرب العام، يقوم دليل المدرب بتزويدنا بكافة المعلومات المتعلقة بالشخصيات الافتراضية، بدراسات الحالة، وبالتمارين مع إشارات محددة إلى الفئات المستهدفة. كما يتضمن هذا الكتيب نقاط التدريب الرئيسية والأدوات المطلوبة لإدارة حكمة للأموال، وحيث تمت كتابته من أجل الرجال والنساء المشاركين في الدورات التدريبية بحيث يجب استخدامه ككتاب تمارين خلال الدورة، وكدليل مرجعي فيما بعد.

لقد تم تطوير هذا الكتيب في إطار مشروع منظمة العمل الدولية المسمى: شراكة من أجل تحسين إمكانيات النازحين قسراً والمجتمعات المضيفة (PROPECTS)، الممول من الحكومة الهولندية وبمساهمة مالية من مشروع منظمة العمل الدولية المسمى:

"Improved Business Development Services and Entrepreneurship Education targeting MSMEs and youth for the creation of decent work opportunities in the Kurdistan Region of Iraq" والممول من GIZ.

2. تمهيد لكتيب المتدرب

ماذا عن التثقيف المالي؟



يعنى بالتثقيف المالي مجموعة المعارف، والمهارات، والأدوات التي تمكننا من إدارة أفضل لأموالنا. إن التدريب الذي ستشهدونه، سوف يمكنكم من التخطيط والتحضير لمشاريعكم في المستقبل. فهو سيمنحكم الفرصة لاكتساب المهارات ذات الصلة بالكسب، والإنفاق، ووضع الموازنات، والادخار، والاقتراض مع أفضل الطرق لتحقيق أفضل الاستفادة من مواردكم.

سيعطيكم هذا التدريب فرصة للتفكير في تواصل أفضل مع عائلاتكم، أقاربكم، وأصحاب العمل، وتصنيف التحديات عند بروزها.

سوف تتعلمون أو تقومون بمراجعة بعض الأدوات التي تسمح بإدارة أفضل لأموالكم.

فالخدمات المالية كالاقراض، والادخار، وتحويل الأموال، والتأمين لن تكون بعد ذلك سراً بالنسبة لكم.

كيف يتم استخدام هذا الكتيب التدريبي؟

عليكم باستخدام هذا الكتيب خلال التدريب على التثقيف المالي. حيث أن ترتيب الفصول يتماشى مع الوحدات و جلسات التدريب. ومع ذلك يمكنكم قراءة أي فصول، وكما يحلو لكم!

فالمقاطع القصصية في نهاية هذا الكتيب، تتضمن كل المواضيع ذات الصلة، وبحسب تجربة شخصياتنا الافتراضية، وعليه يمكنكم قراءتها بشكل مستقل.

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

3. التعريف بالشخصيات

يقوم البرنامج التدريبي باستخدام قصص وتجارب أربع شخصيات رئيسية:

وتلك لمحة عن ملفاتها الشخصية.



الشخصية 1 بطاقة هوية رنا

الإسم: رنا

المجموعة المستهدفة: لاجئ

مكان الإقامة: مخيم - حضري

النوع الاجتماعي: أنثى

السن: 32

الوضع الاجتماعي: متزوجة - 3 أطفال

النشاط الاقتصادي: تمتلك متجراً للبقالة داخل المخيم. معظم مبيعاتها من المنتجات المحلية: خضار، فاكهة، مربى، منتجات الألبان. قامت بتقسيم خيمتها لتستخدم جزء منها كمتجر

العائلة: يشتغل الزوج كعامل محدود المهارة داخل المخيم (في التنظيف وبناء المخيم لمصلحة إدارة المخيمات التابع لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)) كما يقومون بإرسال المال إلى ذويهم بشكل منتظم

مستوى التحصيل العلمي: تخرجت من إحدى المدارس المهنية في بلدها الأم

سلوكها من الناحية المالية: منظمة جداً

خصائصها المالية: تعمل بجد، وتكرس وقتها لعملها. تدخر على شكل (بضائع يمكن بيعها في متجرها) وتستخدم مكاتب تحويل الأموال لإرسال المال إلى عائلتها

الأهداف: توسيع أعمالها والبدء ببيع منتجاتها في خارج المخيم (تجارة الجملة)

الشخصيات الثانوية:

1. الزوج (عاصم)

2. المنسق الإداري للمخيم

3. ذويها



الشخصية 2 بطاقة هوية صابر

الإسم: صابر

المجموعة المستهدفة: عائد

مكان الإقامة: مزرعة - منطقة ريفية

النوع الاجتماعي: ذكر

السن: 43 سنة

الوضع الاجتماعي: متزوج - 4 أطفال

النشاط الاقتصادي: عاد مؤخراً إلى منزله الأصلي الذي تم تدميره بفعل العمليات العسكرية. هو فلاح، يمتلك قطعة أرض صغيرة حيث يقوم بتصنيع منتجات الألبان، بالإضافة إلى بعض المحاصيل

العائلة: زوجته نادية تعمل معه في المزرعة، يرغبون بإعادة الأطفال مجدداً إلى المدرسة

مستوى التحصيل العلمي: المدرسة الإعدادية

سلوكها من الناحية المالية: مكافح، يعتمد على مساعدات الأمم المتحدة لدعم العائدين.

خصائصها المالية: يتلقى بعض الأموال من المنظمات الدولية. وهو بانتظار الصندوق الحكومي لإعادة بناء منزله. كما أنه يأمل في توسعة إنتاجه

الأهداف: يخطط لزراعة التمور والفواكه. كما أنه يرغب في شراء الماشية والدجاج تأمين الاحتياجات الأساسية لعائلته

الشخصيات الثانوية:

1. زوجته نادية

2. الأطفال

3. مسؤول في مكتب الحكومة المحلية



الشخصية 3 بطاقة هوية كريم

الإسم: كريم

المجموعة المستهدفة: المجتمع المضيف

مكان الإقامة: يمتلك منزلاً غير بعيد من المخيم

النوع الاجتماعي: ذكر

السن: 50 سنة

الوضع الاجتماعي: متزوج - 6 أطفال

النشاط الاقتصادي: يمتلك مخزناً لمواد البناء. يقوم ابنه الأكبر بإدارة شركة لتحسينات المنزلية والتمديدات الصحية. هم ناجحون نسبياً في أعمالهم. لديهم ارتباطات بالخطة الحكومية لإعادة التأهيل وإعادة إعمار المنطقة - برنامج ممول من جهات دولية مانحة

العائلة: أربعة أولاد (20، 25، 28 و 17 عاماً) وابنتان (23 و 19 عاماً). إثنان من الأبناء (25 و 20) يعملان معه في قطاع الانشاءات، فيما لا يزال الباقي يدرسون، أما الزوجة فتهتم بشؤون المنزل

مستوى التحصيل العلمي: أنهى دراسته الإعدادية

سلوكها من الناحية المالية: مقتصد، ذو مدخول عال

خصائصها المالية: أعماله تتنامى بسرعة مع سمعة جيدة جداً. يقوم بتشغيل عمال بناء باجور يومية من النازحين واللاجئين. يقوم بالادخار والاقتراض من أحد المصارف الوطنية في المنطقة

الأهداف: التوسع في أعمال البناء، لشراء مستودع آخر. الاستثمار في تعليم أطفاله ليحصلوا على شهادات جامعية. تقوم ابنته، 19 عاماً، بدراسة الهندسة

الشخصيات الثانوية:

1. زوجته سارة

2. أطفاله

3. المستخدمين (نازحين، لاجئين)



الشخصية 4 بطاقة هوية نور

الإسم: نور

المجموعة المستهدفة: نازحين

مكان الإقامة: منزل مستأجر في المدينة المجاورة

النوع الاجتماعي: أنثى

السن: 29 عاما

الوضع الاجتماعي: أم لطفل وزوج من ذوي الاحتياجات الخاصة

النشاط الاقتصادي: تقوم بتجهيز الخبز والحلويات (كليجة وبرمة) لديها علامتها التجارية الخاصة (نور). تعمل من المنزل، وتبيع بطريقه الإيصال إلى المنازل، وبواسطة الانترنت

العائلة: شقيقها، وهو أيضا من النازحين، حيث يقوم أحدهما بمساعدة الآخر

مستوى التحصيل العلمي: التعليم الابتدائي

سلوكها من الناحية المالية: فوضوية بعض الشيء، تنفق بحرية

خصائصها المالية: تجد صعوبة في تنظيم أمورها المالية. دائماً ما تستدين الأموال، من عائلتها في بعض الأحيان تشترك في جمعية ادخارية للأصدقاء، وتقدم مساهمتها فيها شهرياً

الأهداف:

1. متابعة الدراسة
2. توسيع أعمالها
3. تنظيم حياتها المالية

الشخصيات الثانوية:

1. شقيقها (سمير)، وهو من النازحين أيضاً
2. ابنها (أيمن)
3. والداها (مهي + ادم)

A



حدد الأهداف، وتواصل مع عائلتك

A1. ما الذي يعنيه هذا القول المأثور؟ "إذا لم يكن المرء على دراية إلى أي مرفأ يتوجه، فلا رياح مواتية له"

- a. ☐ تحتاج إلى رياح لتتمكن من الإبحار.
- b. ☐ من الأسهل إدراك مشاريع حياتك إذا كنت تعرف إلى أين تذهب، ووضعت أهدافاً صلبة لذلك.
- c. ☐ من السهل الإبحار بالسفينة عند وجود الرياح.

A2. هل لديك مشاريع للمستقبل؟

- a. ☐ نعم، لدي مشاريع قصيرة الأمد، ومشاريع طويلة الأمد، كما أنني أدخر بانتظام لتحقيقها.
- b. ☐ نعم، لدي مشاريع، ولكن لا حاجة للتفكير بها، طالما لن أمتلك أبداً المال الكافي لتحقيقها.
- c. ☐ ما زلت صغيراً جداً لأفكر بمشروع للمستقبل.

A3. يتصل بك والداك لطلب المال مجدداً، من أجل الإنفاق على احتفال في القرية.

- a. ☐ أرسل لهم المال فوراً، كما أفعل ذلك دائماً عندما يطلب مني الوالدان ذلك.
- b. ☐ أعارض بشدة، وأرفض إرسال الأموال.
- c. ☐ أناقشهم من أجل فهم أفضل لإحتياجاتهم، ولأرى كيف يمكنني مساعدتهم على أخذ أهدافي وخطتي للادخار بعين الاعتبار.

A4. ما هي خطة الادخار؟

- a. ☐ منتج مالي.
- b. ☐ خطة حيث يمكنك رؤية أهدافك، وتكاليفها، وموعد تحقيقها، والمبلغ الذي عليك ادخاره للوصول إليها.
- c. ☐ حصالة النقود.

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

الإجابات:

1. حدد أهدافك

تعريف

الهدف هو شيء ما تريد فعله. فتحديد الأهداف يساعدك على تحديد ما تريد فعله في الحياة، وبالتالي معرفة ما تحتاج أن تفعله لجعله يتحقق.



دعونا نتعرف على رنا، إحدى شخصياتنا.

دراسة حالة رقم 1

قصة رنا

رنا البالغة من العمر 32 عاماً، فرّت من بلدها الأم بسبب الصراعات، وتعيش في مخيم للاجئين منذ عشر سنوات. تزوجت من عاصم قبل اشتداد الصراع في بلدها. لديهم ثلاثة أطفال، رامي (9 سنوات)، ليلي (7 سنوات)، وأسيل (5 سنوات)، ولقد التحقوا بالبرنامج التعليمي في المخيم. زوجها عاصم (38 سنة) عامل تنظيفات في المخيم. والدا رنا، هما أيضاً فرّاً من البلاد بسبب النزاع. رنا وعاصم يرسلان المال بانتظام إلى والدي رنا بحوالة تدفع نقداً.

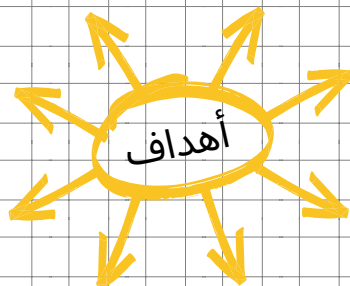
أنهت رنا تعليمها المهني في بلدها الأم (اختصاص تجارة)، وتمتلك الآن متجراً للبقالة داخل المخيم، حيث تباع المنتجات المحلية في الغالب: خضار، فاكهة، مربيات، منتجات الألبان. قامت بقسمة خيمتها إلى جزئين، خصصت أحدهما ليستخدم كمتجر. تعمل بجد، وهي بغاية التنظيم.

ترغب رنا بتوسيع أعمالها، حيث بدأت ببيع منتجاتها خارج المخيم، وخصوصاً لتجار الجملة. إيمان، وهي المنسقة المحلية للمخيم، تقوم بمساعدة رنا من أجل الحصول على رخصة من الحكومة المحلية، تمكنها من بيع منتجاتها خارج المخيم.

عاصم، بالإضافة إلى عمله في التنظيفات داخل المخيم، يدير بالتعاون مع صديقه بسام نقطة للبيع، حيث يقومان ببيع بطاقات الهاتف مسبق الدفع بالإضافة إلى السجائر. حيث قاما بوضع طاولة خارج الخيمة، يستعملانها للبيع. يحلم عاصم بأن يصبح وكيل مبيعات رسمي للمشغلين الأساسيين للهاتف الخليوي في البلاد.

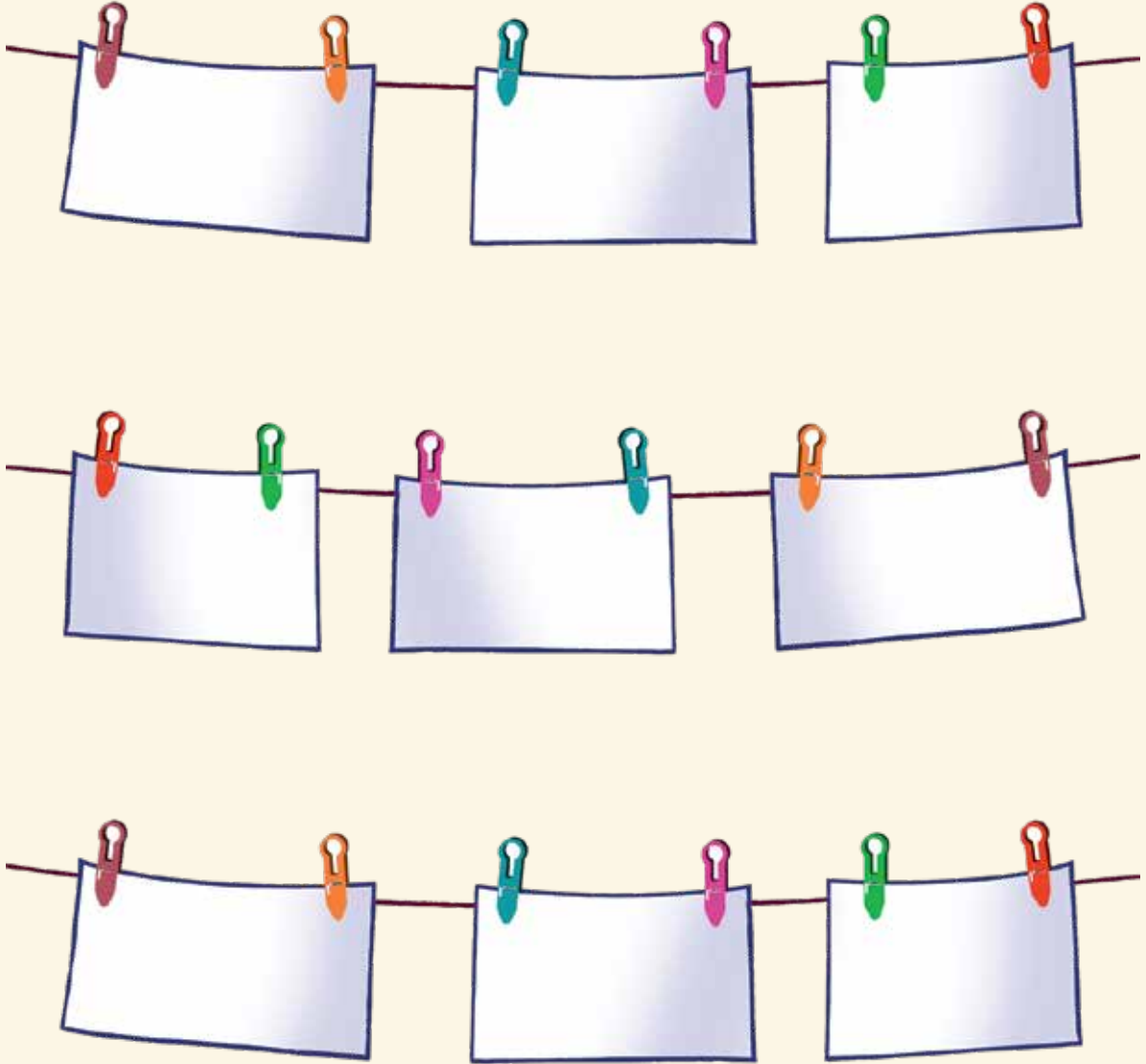
يهتم كل من رنا وعاصم كثيراً بمستقبل أطفالهم، ويرغبون بإيجاد طريقة لادخار المال من أجل تعليمهم.

ما الذي تحلم به رنا؟ اكتب ها هنا!



أداة التدريب المساعدة A1.1 أهدافي

هل فكرت يوماً في أهدافك؟ إذا كان الأمر كذلك، اكتبها أو أرسمها ها هنا!



تذكر!

كل أهدافك مهمة! ولكن البعض منها يمكن تحقيقه أسرع من البعض الآخر.

2. تحدث مع عائلتك عن أهدافك!

نصائح عن كيفية مناقشة أهدافك مع العائلة

- فكر ملياً بما تريده (وبالأسباب الكامنة وراء ما تريده) قبل التحدث إلى عائلتك.
- لا تخشى التحدث عن أهدافك. فلكل رجل وامرأة، شاباً أو كهلاً، الحق في وضع أهداف خاصة به.
- جد لنفسك حلفاء من ضمن العائلة: أشخاص ممن سبق لك التحدث إليهم وممن يمكنهم مساعدتك، أشخاص ممن يحظون باحترام العائلة.
- التحدث عن أهدافك مع زوجتك/ زوجك، أو بقية أفراد العائلة، اختر الوقت المناسب، وقتاً يكونوا متواجدين و مهئين فيه.
- كن واثقاً عند تحدثك عن أهدافك، وأنصت لآراء الآخرين دون مقاطعة.
- أظهر الاحترام لأفراد العائلة، وكذلك الليونة من جانبك.
- إذا صادفتك أي إعتراضات، تدارس الموضوع، وابحث لك عن حلول وسطية تكون مفيدة لجميع أفراد العائلة.

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

لا تفعل	إفعل
• لا تكن سلبياً أو متغطرساً • لا تصرخ • لا تقاطع • لا تغضب • لا تكن فظاً أو مهيناً • لا تكرر نفس النقطة عدة مرات • لا ترفض بشكل فوري رأي أحدهم • لا تتخذ وضعاً دفاعياً • لا تظهر نفاذ الصبر	• كن واثقاً من نفسك • اذكر ما تريده بشكل واضح • أنصت إلى شريكك • إعترف بوجهة نظر الآخر • أظهر الاحترام • كن ليناً وهادئاً • أبدي رأيك بصراحة، رغم احترامك



3. قم بتقييم كلفة أهدافك وأولوياتك

هل تعرف ما هي كلفة أهدافك؟

هل تعرف ما هي كلفة أهدافك؟ إذا كنت تعرف، سجل تلك التكاليف بجانب الأهداف التي سبق أن كتبتها أو رسمتها فيما سبق. إذا كنت لا تعرف، فمن المهم أن تحددتها. فهي الوسيلة الوحيدة لمعرفة كم تحتاج من المال لتحقيق أهدافك، في غضون ذلك يمكنك الإشارة بمبلغ تقريبي للكلفة، يمكنك تعديله في ما بعد.

والآن، حدد أولوياتك من بين هذه الأهداف مؤشراً بالرقم 1 إلى الأكثر أهمية، و بالرقم 2 إلى ثانيها من حيث الأهمية وهكذا...

الرقم	هدف شخصي أو عائلي	الهدف	الكلفة التقديرية

تذکر!

تكون الأهداف أسهل تحقيقاً إذا ما خططت لها مسبقاً، وجمعت كل المعلومات التي تحتاجها من أجل اتخاذ قرار مستنير بشأنها. من الضروري تقدير كم سيكلفنا الوصول إلى أهدافنا. فالبحث المتأنى يكون ضرورياً في بعض الأحيان (كالسعي خلف المعلومات من الموردين، أو معرفة اتجاهات السوق، ... إلخ).

ولا تنسى بأن الأسعار ترتفع مع مرور الوقت! لذلك، إصنع هامشاً للكلفة، فمثلاً، إدّخر أكثر بقليل إذا ما كانت كلفة تحقيق أهدافك سترتفع خلال السنوات القادمة.

4. ضع خطة ادخارية لتحقيق أهدافك

دراسة
حالة رقم 2

الخطة الادخارية للشخصية

صابر، عاد مؤخراً إلى مدينته بعد أن قضى عدة سنوات من النزوح، عاشها في أحد المخيمات. عاد صابر الآن إلى مزرعته القديمة. ليعيش مع عائلته في الغرفتين اللتين لم تدمرا خلال النزاع. زوجته ناديا كانت تعمل معه في الأرض، حيث كانا يقومان بإنتاج منتجات الألبان والخضروات والمواشي. لديهما أربعة أولاد: أحمد (16 عاماً)، عماد (14 عاماً)، انتصار (12 عاماً) وحاتم (9 أعوام). عادة ما يتحدث صابر ونادية عن مستقبلهما. فليهما عدة أهداف، إلا أنهما يعرفان مدى صعوبة تحقيقها كلها، خصوصاً لكونهما قد عادوا مؤخراً من النزوح، وما زالا غير قادرين على تأمين احتياجاتهما الأساسية حتى الآن. رغم ذلك، فهما متأكدان من أنه مع إصرارهما و بعض الدعم من مختلف البرامج، سوف يتمكنان من تحقيق الكثير من أهدافهما.

سمع صابر من بعض العائدين بوجود منظمة تعنى بتزويد العائدين ببعض الفرش والأغطية لكل عائلة، إلا أنه يريد التأكد من أنه سيحصل على فرشاة وغطاء لكل فرد من أفراد عائلته. كما لاحظ صابر أن الأدوات التي يستعملها في الأرض قد أصبحت قديمة جداً وبحاجة لتستبدل بأخرى جديدة. فسيكون بحاجة في مرحلة ما إلى شراء مجرفة واحدة على الأقل. أما في المدى البعيد، فإنه يرغب في إنشاء مزرعة الدجاج الخاصة به، وذلك بالتعاون مع نادية. وهذه قد تكون الطريقة الأسرع للحصول على المداخيل فيما يقوم باسترجاع المزرعة التي كان يمتلكها شيئاً فشيئاً. بعد التشاور مع بعض الأشخاص، قام صابر باحتساب المبلغ الذي يحتاج لادخاره في كل شهر، لكي يتمكن من تحقيق أهدافه. لقد قام صابر بوضع ما نسميه بالخطة الادخارية. وهذا مما أعطاه صورة واضحة عما يحتاج لادخاره شهرياً من أجل تحقيق أهدافه.

خطة التوفير الخاصة بي					
اهدافي	التاريخ الذي فيه أريد تحقيق أهدافي	كلفة تحقيق هدفي	عدد الأشهر المتبقية حتى تحقيقي لهدفي	مصادر تمويل أخرى (اختياري)	كم علي أن أدخر شهرياً لتحقيق هدفي
الأهداف قصيرة المدى (أقل من 12 شهراً)					
شراء فرش وأغطية	بحلول شهر آذار من هذه السنة	90 دولار	ثلاثة أشهر	يتم تأمين نصف الكلفة من قبل منظمة محلية	15 دولار
الأهداف متوسطة المدى (من 1-3 سنوات)					
شراء أدوات أساسية للزراعة	بحلول شهر كانون الثاني من العام القادم	60 دولار	إثنا عشر شهراً		5 دولارات
الأهداف طويلة المدى (أكثر من 3 سنوات)					
إنشاء مزرعة الدواجن الخاصة بهم	بحلول شهر كانون الثاني بعد ثلاث سنوات	2980 دولار	ستة وثلاثون شهراً	منحة من إحدى المنظمات غير الحكومية والتي تدعم نازحي	الداخل لغاية مبلغ 1,000 دولار
إجمالي المبلغ الذي أحتاج إلى ادخاره شهرياً، من أجل تحقيق كل أهدافي (مجموع المبالغ في العمود الأيسر):					75 دولار

ملاحظة هامة!

بعد تحقيق صابر لهدفه القصير المدى، بات لازماً عليه تعديل خطته لادخار والمال الذي سيضعه جانباً في كل شهر من أجل تحقيق بقية أهدافه.



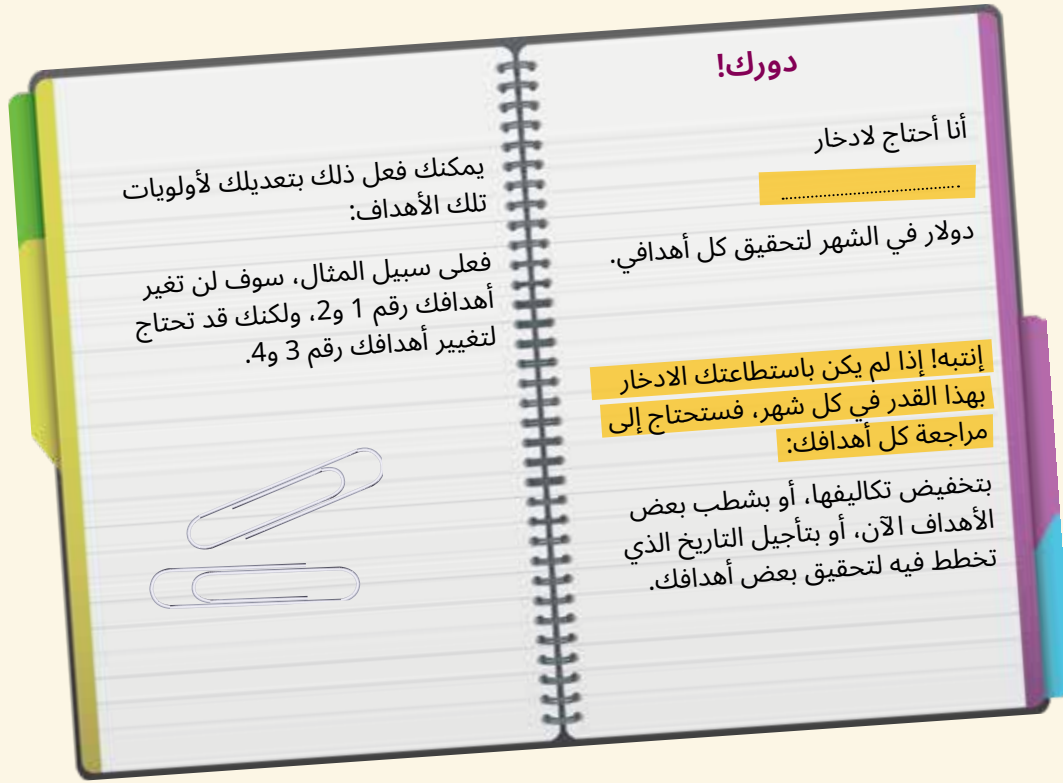
أداة التدريب المساعدة A1.2

خطة الادخار

جاء دوركم الآن! دعونا نلخص الآن ونملأ الجدول أدناه بالمعلومات التي فكرتم بها من حيث الأهداف، والأولويات، والتكاليف، وتاريخ إنجاز الأهداف، ومصادر التمويل الأخرى.

A1.2

خطة التوفير الخاصة بي					
كم علي أن أدخر شهرياً لتحقيق هدفي	مصادر تمويل أخرى (اختياري)	عدد الأشهر المتبقية حتى تحقيقي لهدفي	كلفة تحقيق هدفي	التاريخ الذي أرغب الوصول فيه إلى 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 الى ادخاره شهرياً، من أجل تحقيق كل أهدافي (مجموع المبالغ في العمود الأيسر):					



دراسة
حالة رقم 3

صابر يشرب الشاي مع أسعد

خلال شربه للشاي مع صديقه أسعد، يقول صابر أنه أبلغ ممثل مكتب المحافظة بأن المساعدات الشهرية التي يتلقاها، ليست بكافية ليحظى ببداية مقبولة كعائد. فهو يكافح كثيراً من أجل الحصول على المال في الفترة الأخيرة، كما أنه يحاول إيجاد مصادر إضافية للدخل كعامل في مزارع الآخرين، ولم يعد لديه الآن وقت كاف لعائلته. وكان من الصعب عليه إبلاغ نادية بهذا الوضع، كونهم في ضائقة مالية، إلا أنها فهمت ذلك.

أسعد، من ناحيته، وافقه الرأي في قراره عدم مناقشة مشاكله مع شريكته. فعليه وحده تحمل المشاكل المصاحبة الركود الاقتصادي، وكان عليه تخفيض نفقاته الشخصية إلى الحد الأدنى، ليستمر بالمساهمة في الموازنة العائلية.

وحتى بعد تخفيضه لنفقاته الشخصية، فقد يعجز أحياناً عن شراء الطعام الذي يحتاجونه. هذا الوضع يثقل عليه، وهو يبحث عن حل.

أداة التدريب المساعدة A2.1

نشاط لعب الأدوار: نزاع وتفاوض



نزاع رقم 1

إحسان، صديق صابر من القرية، سيتزوج قريباً. صابر يتناقش مع أسعد وأصدقاء آخرين حول ماهية هديتهم له. فكل الأصدقاء يعتقدون بوجوب المساهمة بمبلغ كبير، لكون تلك هدية زواج. يرغب صابر بالمشاركة قدر استطاعته، غير أنه يعتقد بأن المبلغ الذي يصرون عليه، كثير بالنسبة له. هو خائف من أن الأصدقاء سوف يظنونه أنانياً وجشعاً. فماذا يجب أن يفعل؟

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

نزاع رقم 2

تمكنت رنا من ادخار بعض المال لتوسعة أعمالها. انها تتحدث على الهاتف مع والدتها، والتي طلبت منها إذا كان باستطاعتها اقراض خالتها (خالة رنا) بعض المال لغرض اطلاق عملها الجديد. رنا، من ناحيتها، لا ترغب باقراضها المال لأنها بحاجة إلى كل المال الذي ادخرته. كما أنها لا ترغب بقول لا لشقيقة والدتها، ولا تعرف ما عليها فعله. فماذا تفعل؟

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

نزاع رقم 3

يقوم كريم دائماً بوضع بعض المال جانباً للتعامل مع الحالات الطارئة ولتوسعة أعمال العائلة. إحدى بناته تلح عليه لإعطائها بعض المال لشراء كمبيوتر جديد لكونها بحاجة إليه في مشروعها الجامعي. فكريم يدرك جهها للتكنولوجيا الحديثة، إلا أنه يعتقد أيضاً بوجوب ادخار قدر ما يمكنه من مال. فماذا يفعل؟

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

نزاع رقم 4

تعمل نورفي تسويق المنتجات التي تقوم بخبزها. هي تدخر بعض المال كل شهر مهما كان المبلغ قليلاً. كما أنها تتلقى بعض المال من عائلتها من وقت لآخر من أجل ادخاره للطوارئ. عندما مرضت والدتها، أبلغها والدها بعدم قدرته على إرسال المال لها في الأشهر القليلة القادمة. هي الآن محبطة وغير مطمئنة. فماذا تفعل؟

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

رسائل أساسية

- فكر من الأسهل عليك تحقيق خططك في الحياة، إذا عرفت ماذا تريد، ووضعت لنفسك أهدافاً محددة لتحقيقها.
- بعض الأهداف ممكنة التحقيق بسرعة؛ فيما يحتاج بعضها الآخر لسنوات أو ربما لعقود. تحتاج الأهداف إلى تصنيفها ما بين قصيرة، متوسطة، أو طويلة الأمد.
- تغير أهداف الناس خلال مجرى حياتهم، كما تختلف أهداف العائلة من فرد لآخر. ومن الضروري على كل فرد من العائلة أن يقوم بتنسيق أهدافه لتتوافق مع أهداف باقي أفراد العائلة .
- التواصل الجيد مرغوب في كل العائلات، خصوصاً تلك التي يعيش أفراد منها في مدن، أو مناطق، أو بلاد بعيدة.
- تحديد أهداف شخص ما، والتمييز بين ما هو خرافي منها وما هو حقيقي عند وضع الأهداف، يجعل من تحقيقها أسهل.
- من الأهمية بمكان، السعي خلف معلومات ذات مصداقية عند تقدير قيمة وكلفة تحقيق أهدافك.
- أنت بحاجة لتكون قادراً على إعادة تعديل أهدافك، إذا ما كانت مكلفة جداً، وأن تكون مرناً في ذلك (أي عند حدوث أي تغيير في أوضاعك المالية أو الاجتماعية).
- إن تفكيرك الدائم بأهدافك، هو الطريق المؤكد لبلوغ النجاح.
- إن وضعك لخطة ادخارية، سيسهل عليك تحقيق الأهداف.

ملاحظات:

B



قم بإدارة أموالك بذكاء

B1. إنها نهاية الشهر، لقد استلمت للتو بعض المال:

- a. ☐ سأهرع إلى السوق لشراء تلك السترة الجميلة التي رأيته في ذلك اليوم.
- b. ☐ سأضع جانباً جزءاً من راتبي لتحقيق أهدافي.
- c. ☐ سأشتري هدية كبرى بمناسبة عيد ميلاد صديقي المفضل.

B2. الموازنة هي:

- a. ☐ هي وسيلة تحكم، وتخطيط، واستخدام لأموالك، من أجل تحقيق أهدافك.
- b. ☐ هي ورقة لتسجيل النفقات.
- c. ☐ هي جدول.

B3. ما هي الأقسام الرئيسية الثلاثة للموازنة؟

- a. ☐ التاريخ، الدخل، النفقات.
- b. ☐ الدخل، النفقات، الادخار.
- c. ☐ النفقات، الدخل، التوقيع.

B4. ما الذي علي فعله لتتبع موازنتي؟

- a. ☐ لدي الكثير من الالتزامات، لذا فمن المستحيل علي تتبع موازنتي.
- b. ☐ لا أضع أي موازنة لأنني أؤمن بالقدر.
- c. ☐ استخدم قائمة التتبع لتسجيل نفقاتي وإيراداتي.

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

الإجابات:

1. التمييز فيما بين الاحتياجات والرغبات

أسئلة

- هل أنت ممن يحبون الإنفاق أو ممن يحبون الادخار؟
- على سبيل المثال، هل تتخلى غالباً عن الأشياء التي ترغب فيها؟

تعريف

الادخار، يعني عدم إنفاق كل المال بل وضع جزء منه جانباً من أجل هدف محدد في المستقبل. هو وضع مبالغ صغيرة كانت أو كبيرة، بانتظام أو من وقت لآخر.

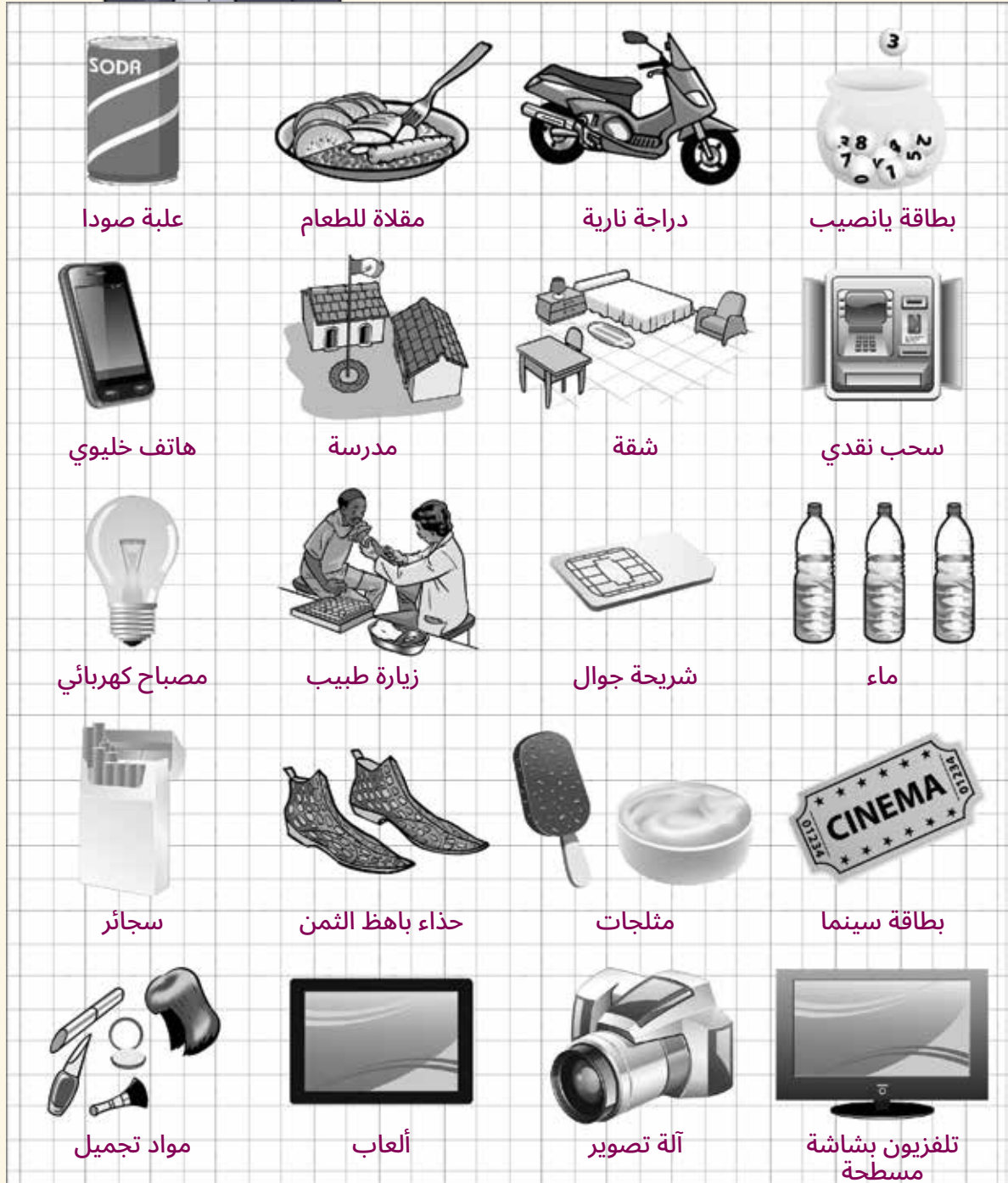
تمرين:

بناءً على وضعك الخاص، اختر من بين نفقاتك الضرورية (نسميها الاحتياجات) ونفقاتك الاختيارية (نسميها الرغبات)! ضع دائرة حول الصور التي تشير إلى الاحتياجات بالنسبة إليك، من أجل تمييزها عن الرغبات.



أداة التدريب المساعدة B1.1

بطاقات صور الرغبات والاحتياجات



أود أن أشتري...

احتياجاتي:	كم يكلف:
إجمالي كلفة الاحتياجات:	
رغباتي:	كم يكلف:
إجمالي كلفة الرغبات:	

ملاحظة

هل لدي المال الكافي لشراء كل الأشياء
التي قمت بتسجيلها في القائمة؟

☐ نعم ☐ كلا

إنتبه! في بعض الأحيان، هناك أشياء يمكن اعتبارها من الاحتياجات لشخص ما، فيما هي من الرغبات لشخص آخر. فمثلاً، الهاتف الخليوي قد يتم استعماله في الأعمال أو لمجرد التحدث إلى الأصدقاء.

إذا لم يكن لدى المال الكافي، سأقرر الاستغناء عن الرغبات التالية:

ملاحظات:

ملاحظات:

اقرأ قصص هذه الشخصيات، وفكر ملياً في ما يحدث لهم.
ما الذي كان بإمكانهم فعله غير ذلك؟

دراسة حالة رقم 1

صابر ونادية يواجهون حالة طارئة

أنهى صابر ونادية العمل في المزرعة. أبلغت نادية صابر بأنها تشعر بوعكة. بإمكانهم أن يحصلوا على الأدوية من المستوصف، إلا أنهم في آخر مرة كانوا فيها هناك، لم تكن الأدوية متوفرة. عند اشتداد المرض على نادية، أصّر صابر على الحصول على الأدوية بأسرع ما يمكن. لقد قرر الذهاب إلى أقرب صيدلية، ودفع ثمن



الأدوية للحصول عليها بسرعة. بما أنهم كانوا في نهاية الشهر، ولم يكن لديهم ما يكفي من المال، فقد احتاجوا للاستدانة من أحد معارف صابر.

سيستلم صابر بعض المال في الأسبوع القادم من الحكومة المحلية. قام صديقه بإقراضه

مبلغ 15 دولار، فيما وافق صابر على أن يسدد له المبلغ من مقبوضاته. لقد استخدم المال لشراء الأدوية من الصيدلية. شفيّت نادية بسرعة بعد أخذها للأدوية.

دراسة حالة رقم 2

هالة، جارة كريم وسارة، لديها مشكلة.

لدى كريم وسارة علاقة وثيقة مع جاريهما هالة وطارق. أنهما يمتلكان أرضاً زراعية على مقربة من المنزل. هالة هي الأخرى، تدير صالوناً صغيراً للتجميل بالقرب من منزلهما. لقد حقق صالونها نجاحاً كبيراً في الفترة الأخيرة. لقد تعلمت كيف تنظم أمورها المالية، وهي تحقق الأرباح منذ مدة. وبما أنها لا تفهم كيفية التعامل مع المؤسسات المالية، فلقد كانت تعتمد وبشكل منتظم إلى إعطاء زوجها طارق جزء من مدخولها لإيداعه في حسابها المصرفي. ذات يوم عادت إلى المنزل وهي تفكر في الطلب من زوجها سحب بعض المال من الحساب المصرفي للأعمال، لتتمكن من شراء بعض الأدوات والمستلزمات للمصلحة. عند وصولها اكتشفت بأن طارق قد ابتاع لنفسه سيارة جديدة، وعندما طلبت منه المال من أجل الصالون، أبلغها بأنه لم يعد بالإمكان فعل ذلك. غضبت هالة وذهبت إلى البنك للتحقق من حسابها ولسحب ما تبقى فيه من رصيد، لتكتشف أن الحساب بإسم زوجها، ولا يحق لها سحب الرصيد الصغير المتبقي فيه. هي الآن جدا حزينة.



نصائح بخصوص الادخار

- ضع جانباً بعض المال بشكل يومي أو أسبوعي.
- لا تشتري سلعة جديدة إذا كانت القديمة لا تزال تعمل، أو من الممكن إصلاحها.
- اشترى القليل من الهدايا لعائلتك. تحدث إليهم أولاً واتفق معهم من أجل دعمك.
- إذا أمكنك ذلك، أنفق أقل على المناسبات الدينية والاجتماعية.
- ضع القليل من النقود في محفظتك (اترك الباقي في مكان آمن، في البيت أو الحساب المصرفي).
- إذا كنت ممن يرسلون المال إلى ذويهم أو أفراد العائلة، لا ترسل لهم كل مالك بل احتفظ بشيء منه لاحتياجاتك الخاصة وللحالات الطارئة.
- فكر دائماً بأهدافك البعيدة المدى، لتفكيرك لماذا تقوم بالادخار.

رسائل أساسية

- عليك أن تكون قادراً على التمييز بين الإنفاق الضروري والإنفاق الاختياري.
- الادخار للحالات الطارئة: الادخار من الضرورات، وهو حاجة مطلقة.
- عليك أن تحسن التصرف بما كسبه الآخرون.
- الادخار، يعني التنازل عن حاجة ملحة، للاستثمار وتحقيق الأهداف في المستقبل.
- الادخار يصنع الحماية.

ملاحظات:



2. ضع لنفسك موازنة

أداة التدريب المساعدة B2.1

صور عن الموازنة (للمجاميع الأمية)



أداة التدريب المساعدة B2.2

ميزانية فارغة للشخصية

دعونا الآن نعرف المزيد عن كريم وكيف قام بوضع موازنته:

موازنة عائلة كريم

المبلغ	مصادر الدخل
	الإيرادات الثابتة
	راتب كريم (من أعمال الإنشاءات)
	المجموع الفرعي للإيرادات الثابتة
	الإيرادات المتغيرة
	إيراد ناتج عن مبيع ماكينة قديمة
	المجموع الفرعي للإيرادات المتغيرة
	إجمالي الإيرادات

المبلغ	النفقات
	النفقات الأساسية (الاحتياجات)
	الإيجار (بيت لابنه الأكبر المتزوج حديثاً)
	غاز، ماء، كهرباء
	الطعام
	سفر ونقلات (سيارة أو نقل عام)
	عناية طبية / أدوية
	اتصالات (فواتير الهاتف)
	أقساط مدرسية وجامعية
	المجموع الفرعي (الاحتياجات)
	النفقات الاختيارية (الرغبات)
	المجموع الفرعي (الرغبات)
	إجمالي النفقات

إيرادات - نفقات = مخرات



دراسة حالة رقم 3

موازنة عائلة كريم - الجزء الأول

البارحة كان اليوم الأخير من الشهر، وفيه قرر كريم وسارة مراجعة مدخلولهما. كريم مسجل كموظف رسمي في شركته الخاصة وراتبه 1800 دولار. مثل الشهر الماضي، قرر كريم المساهمة بمبلغ 1500 دولار للنفقات العائلية، كما احتفظ بمبلغ 300 دولار لمصاريفه الشخصية. كما قاما بتأجير كشك قبالة المستودع ما يدر عليهما مبلغ 150 دولار شهرياً. قرر كريم أيضاً أن يبيع آلة قديمة تستعمل في البناء، اشتراها أحد الجيران بمبلغ 300 دولار.

دراسة حالة رقم 4

موازنة عائلة كريم - الجزء الثاني

حين قام كريم وزوجته سارة بمراجعة مداخيلهم للشهر القادم، بدأوا بالتخطيط لكيفية إنفاق المال. أولاً، سوف يساعدون ابنهم الأكبر، المتزوج حديثاً، بالإيجار البالغ 350 دولار، ثم، الخدمات: غاز، ماء، كهرباء، و يحتسبون نفقاتها بما يعادل 250 دولار. للطعام، ما يقدر بمبلغ 400 دولار، للنقلات 120 دولار، كما سيرسلون مبلغ 300 دولار إلى والدي سارة كما في كل شهر. كما قرروا شراء هاتف جديد لسارة بما يقارب 150 دولار.

كما قام كريم بالاحتفاظ بجزء من صافي الإيرادات. حيث قام باحتساب مصاريفه الخاصة للشهر القادم كالآتي: 150 دولار لاستبدال إطارتين لسيارته و50 دولار كهدية لأحد الأصدقاء.





أداة التدريب المساعدة B2.3

الموازنة العائلية للشخصية

موازنة عائلة كريم

المبالغ بالدولار	مصادر الدخل
	الإيرادات الثابتة
1500\$	راتب كريم (من أعمال الإنشاءات)
150\$	إيراد الكشك المؤجر
1650\$	المجموع الفرعي للإيرادات الثابتة
	الإيرادات المتغيرة
300\$	إيراد ناتج عن مبيع ماكينة قديمة
300\$	المجموع الفرعي للإيرادات المتغيرة
1950\$	إجمالي الإيرادات

النفقات	
	النفقات الأساسية (الاحتياجات)
350\$	الإيجار (بيت لابنه الأكبر المتزوج حديثاً)
250\$	غاز، ماء، كهرباء
400\$	الطعام
120\$	سفر ونقلات (سيارة أو نقل عام)
100\$	عناية طبية / أدوية
80\$	إتصالات (فواتير الهاتف)
300\$	قيمة التحويل لوالدي سارة
1600\$	المجموع الفرعي (الاحتياجات)
	النفقات الاختيارية (الرغبات)
150\$	هاتف جديد لسارة
150\$	المجموع الفرعي (الرغبات)
1750\$	إجمالي النفقات

200\$	إيرادات - نفقات = مدخرات
-------	--------------------------



أداة التدريب المساعدة B2.4

الموازنة الخاصة للشخصية

الموازنة الشخصية لكريم

المبالغ بالدولار	مصادر الدخل
	الإيرادات الثابتة
1800\$	إيرادات كريم (من أعمال البناء)
1800\$	المجموع الفرعي للإيرادات الثابتة
	الإيرادات المتغيرة
صفر	المجموع الفرعي للإيرادات المتغيرة
1800\$	إجمالي الإيرادات

النفقات	
	النفقات الأساسية (الاحتياجات)
1500\$	المساهمة في موازنة العائلة
1500\$	المجموع الفرعي (الاحتياجات)
	النفقات الاختيارية (الرغبات)
150\$	إطارات للسيارة
50\$	هدية لصديق
200\$	المجموع الفرعي (الرغبات)
1700\$	إجمالي النفقات

100\$	إيرادات - نفقات = مدخرات
-------	--------------------------

أسئلة

• هل سبق لك إعداد موازنة؟

☐ نعم ☐ كلا

• إذا كان كذلك، فهل قمت بكتابتها، أم وضعتها في ذهنك فقط؟

☐ نعم ☐ كلا

تعريف

الموازنة هي وسيلة تحكم، وتخطيط، واستخدام لأموالك، من أجل تحقيق أهدافك.

تمرين:

سبق وأن رأيتم خلال التدريب، كيف قام كريم وعائلته بوضع موازنة. جاء دورك الآن لتضع موازنة لنفسك.

إنته! السطر "الإيرادات - النفقات" في نهاية الجدول، يجب أن يخرج برقم موجب، أما إذا خرجت برقم سالب فمعناه أن إيراداتك ليست كافية لتغطية نفقاتك. ومعناه أيضاً، أن لا مال لديك لادخاره ولتحقيق أهدافك.

وإذا كنت تتوقع ازدياد النفقات في الأشهر القليلة القادمة. إبدأ بالادخار في أي وقت كان، ليتسنى لك تحمل أعباء الأشهر القادمة، والبقاء في حدود الموازنة.



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
	بنزين، ماء، كهرباء
	الطعام
	سفر ومواصلات (سيارة أو مواصلات عامة)
	رعاية صحية / علاج
	إتصالات (فواتير الهاتف)
	مدرسة / إيجور الحضانة
	المجموع الفرعي (الاحتياجات)
	النفقات الاختيارية (الرغبات)
	المجموع الفرعي (الرغبات)
	إجمالي النفقات

إيرادات (ناقصاً) نفقات = مدخرات

دعونا نكمل مع حالة كريم.

دراسة حالة رقم 5

الموازنة العائلية للشخصية - الجزء الثالث

يبدو أن كريم وسارة يواجهان بعض المشكلات. فبالرغم من أنهما قد خططا موازتهما بعناية. إلا أن جائحة كورونا (COVID-19) قد أثرت بشكل كبير على قطاع الإنشاءات بسبب شموله بالإغلاق التام.

لقد قام كريم بتخفيض راتبه إلى 1400 دولار، حيث ساهم به كاملاً في الموازنة العائلية. وفوق كل ذلك، قام الجار بإرجاع الآلة التي اشتراها منه لكونها غير ملائمة. فأعاد له كريم مبلغ 300 دولار التي كان قد دفعها.

وعلى مستوى النفقات، انخفضت موازنة النفقات إلى النصف بسبب الإغلاق التام، وتمضية الكثير من الوقت في البيت، مع مصاريف الغاز والماء والكهرباء فقد ارتفعت إلى مستوى 350 دولار بدلاً من 250 دولار المخطط لها في الموازنة. وفوق ذلك، ازدادت مصاريف الطعام إلى 450 دولار، ليس بسبب قلة المواد الغذائية وارتفاع أسعارها فقط، وإنما لاضطرار العائلة إلى البقاء في البيت في كل الأيام.

ملاحظات:



أداة التدريب المساعدة B2.6

الموازنة المعدلة للشخصية

موازنة عائلة كريم

المبلغ	مصادر الدخل
	الإيرادات الثابتة
1400\$	راتب كريم (من أعمال الإنشاءات)
150\$	إيراد الكشك المؤجر
1550\$	المجموع الفرعي للإيرادات الثابتة
	الإيرادات المتغيرة
0\$	إيراد ناتج عن مبيع ماكينة قديمة
0\$	المجموع الفرعي للإيرادات المتغيرة
1550\$	إجمالي الإيرادات

	النفقات
	النفقات الأساسية (الاحتياجات)
350\$	الإيجار (بيت لابنه الأكبر المتزوج حديثاً)
350\$	غاز، ماء، كهرباء
450\$	الطعام
60\$	سفر ونقلات (سيارة أو نقل عام)
100\$	عناية طبية / أدوية
80\$	إتصالات (فواتير الهاتف)
300\$	قيمة التحويل لوالدي سارة
1690\$	المجموع الفرعي (الاحتياجات)
	النفقات الاختيارية (الرغبات)
150\$	هاتف جديد لسارة
150\$	المجموع الفرعي (الرغبات)
1840\$	إجمالي النفقات

-290\$	إيرادات (ناقصاً) نفقات = مدخرات
--------	---------------------------------

رسائل أساسية

- هنالك أداة تستخدم لإدارة مداخلك - الموازنة.
- من أجل وضع ميزانيتك، تحتاج لاحتساب مداخلك و نفقاتك. مع هذا الاحتساب، يمكنك تحديد قدرتك على الادخار، أي كم من المال بإمكانك أن تضع جانباً في كل شهر.
- في حالة الطوارئ أو حدوث تغيير في وضعك المالي، سيتحتم عليك تعديل موازنتك، لتصبح قادراً على تغطية نفقاتك والادخار من أجل أهدافك.
- يمكن للموازنة أن تساعدك في تقرير كيف ستنفق مالك، وتدخر لتحقيق أهدافك.



دراسة
حالة رقم 6

إدارة موازنة كريم

3. قم بتتبع موازنتك وبالبقاء ضمن حدودها

في الشهر الماضي، أوضحت سارة لأهلها ما المبلغ الذي سترسله لهم. كما أبلغتهم أيضاً بأن لديها مع كريم الكثير من الخطط، وأنهم بحاجة ماسة للادخار بقدر استطاعتهم. بالأمس، تلقت سارة اتصالاً هاتفياً من عائلتها: طالبتها عائلتها بإرسال المزيد من المال لهم، لأن عاصفة كبيرة قد أصابتهم، وبأن سقف البيت أصبح بحاجة إلى الترميم بشكل فوري. سارة ترددت: لقد تذكرت بأنها قد أرسلت لهم المبلغ المسموح به في موازنتها. وبالرغم من خيبة أملها، توجهت إلى مكتب تحويل الأموال وأرسلت لهم المال الذي طلبوه. الآن، وخلال تحديثها إلى كريم، لاحظا بأنهما لن يكونا قادرين على الحصول على موازنة متوازنة مع هذه النفقات الإضافية. لقد تناقشا وقررا تأجيل شراء الهاتف الجديد لسارة وكذلك التوفير قدر المستطاع في نفقات الطعام والمواصلات.



إدارة موازنة نور

في الشهر الماضي، لاحظت نور بأن أرقام موازنتها كانت في غاية الضيق، وأن عليها الاستمرار في مراقبة المصاريف. بالأمر، تلقت نور مكالمة هاتفية من شقيقها سمير، يطلب منها إقراضه بعض المال لأن ابنته مريضة جداً وبحاجة إلى علاجات باهظة التكاليف. ترددت نور؛ وتذكرت عدم وجود أي فائض في موازنتها. خلال تفكيرها بالأمر، تذكرت كيف قام شقيقها بمساعدتها عدة مرات في تسليم طلبات الحلوى للزبائن بسيارته مجاناً، وبالتالي لم تتمكن من رفض طلبه للمساعدة. بعد ذلك بأسبوع، تعطل الفرن الذي تستخدمه نور في تصنيع الخبز الذي تبيعه، لم يعد لدى نور ما يكفي من المال لإصلاح الفرن، وليس لدى سمير أي أموال ليرد لها دينها. كان عليها أن تقترض المال من أحد الجيران.

• هل ما الذي قام به كريم للبقاء ضمن حدود الموازنة؟

هناك العديد من الطرق للتأكد من أنك لاتزال ضمن حدود موازنتك. بإمكانك استخدام جدول توزيع النفقات، كما فعل كريم، أو استخدام تطبيقات خاصة كالتى بدأ الكثير من الناس باستخدامها!

دعونا نتعلم إحدى طرق البقاء ضمن حدود الموازنة.

ملاحظات:

40

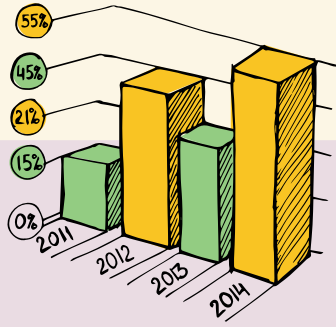
B3.2 أداة التدريب المساعدة

جدول تتبع النفقات

كشف تتبع النفقات

الإسم: _____
 الشهر: _____
 السنة: _____

[illegible]



نصائح للبقاء في حدود موازنتك

- ذكر نفسك مراراً بما خططت لصفه.
- خصص في موازنتك شيئاً لاحتياجات الإنفاق غير المتوقعة.
- إحتفظ بمدخراتك بعيداً عن متناول يدك حتى لا تنفقه.
- تتبع ما تقوم بإنفاقه.
- تأكد من أنك لا تنفق أكثر مما هو محدد في الموازنة.
- إذا أنفقت أكثر على شيء ما، أنفق أقل على شيء آخر.
- حضر قائمة بالنفقات التي قمت بتخفيضها عن ما هو مخطط في الموازنة.
- العائلة تشارك في التطوير والالتزام بالموازنة.



أداة التدريب المساعدة B3.3

بطاقات التعاملات المالية

لكل من كريم وسارة



كريم وسارة

في الرابع من شباط، كريم يستلم
إيجار الكشك الذي يؤجره والبالغة
قيمه 150 دولار

كريم وسارة

في الأول من شباط، قاما بدفع
أجور الخدمات (كهرباء، ماء) بإجمالي
قدره 250 دولار

كريم وسارة

في الأول من شباط، قاما بدفع
الإيجار عن ابنهما الأكبر للمالك،
وقدره 350 دولار

كريم وسارة

في الرابع من شباط، الجار يدفع له
مبلغ 300 دولار نقداً
ثمن آلة قديمة للإنشاءات

كريم وسارة

في الثاني من شباط، يساهم كريم
بمبلغ 1500 دولار
في موازنة العائلة نقداً

كريم وسارة

في الثاني من شباط، قاما بفصل
مبلغ 120 دولار في مغلف
من أجل مصاريف المواصلات

كريم وسارة

في الثاني من شباط، قاما بفصل
مبلغ 400 دولار في مغلف
من أجل نفقات الطعام

كريم وسارة

في الثاني عشر من شباط، توجب عليهما
شحن رصيد هاتفيهما الخليوي
بكلفة 80 دولار

كريم وسارة

في العاشر من شباط، قاما بتسديد
مبلغ 100 دولار ثمناً للأدوية،
حيث مرض طفلاهما

كريم وسارة

في الثاني والعشرين من شباط، قررا
الذهاب للسوق، لشراء هاتف جديد لسارة
بمبلغ 150 دولار

كريم وسارة

في الخامس عشر من شباط، أرسلتا
300 دولار لوالدي سارة بواسطة
مكتب تحويل الأموال

كريم وسارة

في الخامس والعشرين من شباط،
إحتاجا لاستبدال ثلاجهما
بمبلغ 150 دولار

تمرين:

يمكنكم استخدام الجداول السابقة والمسماة "جداول تتبع النفقات والإيرادات" لمراقبة الإيرادات والنفقات، دعونا نتحقق مما حدث مع كريم وسارة:

جدول تتبع الإيرادات

الإسم: كريم وسارة

الشهر: شباط

السنة: 2021

التاريخ	تفاصيل مصدر الإيراد	مبلغ الإيراد
2021/2/2	مساهمة كريم في الموازنة العائلية	1500\$
2021/2/4	إيجار الكشك	150\$
2021/2/4	دفعة من الجار ثمناً لآلة بناء قديمة	300\$
إجمالي الإيرادات		1950\$

كشف تتبع النفقات

الإسم: كريم وسارة

الشهر: شباط

السنة: 2021

التاريخ	تفاصيل بند النفقات	مقدار النفقة	مخطط أو غير مخطط
2021/2/1	إيجار (منزل ابنهم الأكبر)	350\$	☒ نعم ☐ لا
2021/2/1	فواتير الخدمات	250\$	☒ نعم ☐ لا
2021/2/2	طعام	400\$	☒ نعم ☐ لا
2021/2/2	نقلات	120\$	☒ نعم ☐ لا
2021/2/10	أدوية	100\$	☒ نعم ☐ لا
2021/2/12	تعبئة رصيد الهاتف الخليوي	80\$	☒ نعم ☐ لا
2021/2/15	حالة إلى أهل سارة	300\$	☒ نعم ☐ لا
2021/2/22	هاتف جديد لسارة	150\$	☒ نعم ☐ لا
2021/2/25	استبدال التلاجة	150\$	☒ نعم ☐ لا
إجمالي النفقات		1900\$	
إجمالي الإيرادات		1950\$	
المدخرات = (إجمالي الإيرادات - إجمالي النفقات)		50\$	

الآن جاء دورك!

في المرفقات والمستندات الرئيسية في نهاية هذه الوحدة التدريبية سوف تجدون جدول إيرادات ونفقات يمكنك استخدامه لتتبع إيراداتك ونفقاتك الخاصة. وبهذه الطريقة يمكنك البقاء في حدود موازنتك، وستحقق أهدافك في نهاية المطاف.

رسائل أساسية

- ذكر نفسك مراراً بما خططت لصفه.
- خصص في موازنتك شيئاً لاحتياجات الإنفاق غير المتوقعة.
- دع العائلة تشارك في التطوير والالتزام بالموازنة.
- تحتاج لمعرفة إجمالي إيراداتك. فمعرفة كم تكسب خطوة مهمة للسيطرة على أموالك والسماح لك بتغطية مسبقة لمصاريفك. كما تحتاج أيضاً لمعرفة قيمة إجمالي مصاريفك. من المهم أن تسيطر على موازنتك. كما يمكنك تعديل مصاريفك، حينما ترى أنك تنفق أكثر من المتوقع.

إنتبه! إذا كانت إيراداتك غير منتظمة، أي أنك تكسب في كل شهر مبلغاً مختلفاً، يمكنك وضع موازنتك باستخدام معدل إيرادات، والادخار عندما تكسب أكثر لموازنة الأوقات التي فيها تكسب أقل.

4. إحتفظ بسجلاتك المالية

دراسة حالة رقم 8

كريم يقوم برمي ورقة مهمة من المصرف

لدى كريم حسابين مصرفيين، أحدهما للشركة والآخر للعائلة. يتلقى كريم من وقت لآخر كشوفات من المصرف عن كل من الحسابين، إلا أنه لا يحتفظ بها أبداً. هو زبون لذلك البنك منذ أكثر من سنتين، ولم يسبق له أن واجه معه أي مشكلة، ولا يرى ضرورة الاحتفاظ بأي كشوفات منهم. ذات يوم، لاحظ نقصان مبلغ 90 دولار من حساب الشركة. هو متأكد من وجود خطأ ما، إلا أنه لا يحتفظ بأي سجل لإثبات عدم سحبه لهذا المبلغ. فالمصرف لا يستطيع حل المشكلة من دون دليل. بإمكان كريم تقديم شكوى رسمية، إلا أنها ستأخذ وقتاً طويلاً. هو منزعج جداً لعدم احتفاظه بذلك المستند المهم.



دراسة حالة رقم 9

إدارة نور لموازنتها

عندما تتسلم نور فاتورة الكهرباء عن شقتها في نهاية كل شهر، تذهب إلى شركة الكهرباء لتسديدها. ذات يوم، اكتشفت انقطاع الكهرباء عن شقتها! غاضبة، ذهبت إلى الشركة للاحتجاج. هناك أبلغها الموظف بأنها لم تسدد فواتيرها عن الشهرين الماضيين، ولكنها متأكدة من أنها قد سددت الفواتير. غير أنه، حينما طالباها بإبراز دليلها عن الدفع (الفواتير مع إشارة "مدفوع") تذكرت أنها قد قامت برميها. نور، رغم ذلك، ما زالت مصرة على أنها قد دفعت الفواتير عن الشهرين السابقين، ليقول الموظف بأن الكمبيوتر قد فشل أحياناً، وما من طريقة لحل مشكلتها سوى بجلب الفواتير وعليها إشارة "مدفوع". الآن، ليس عليها أن تدفع فواتير الشهرين السابقين فقط، بل أيضاً رسوم إعادة وصل التيار. وبما أنها لم تحتفظ بأي احتياطات لهذه النفقة الإضافية، فلقد باتت في غاية القلق، ولم يعد أمامها من خيار سوى الاستدانة لدفع هذه 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:



الإسم:

الشهر:

السنة:

التحقيق المالي

B3.2 أداة التدريب المساعدة

جدول تتبع النفقات

كشف تتبع النفقات

الإسم: _____
 الشهر: _____
 السنة: _____

[illegible]

C



تعرف على وسائل ومنتجات الإدخار

C1. ما هي برأيك أفضل وسيلة للإدخار؟

- a. ☐ أحتفظ بأموالي في المنزل، حيث أنه أنسب مكان.
- b. ☐ أودع المال في البنك لأنه أكثر أماناً.
- c. ☐ أضع مالي في مدن الألعاب، حيث لدي هنالك العديد من الأصدقاء.
- d. ☐ لكل طريقة مزاياها وعيوبها. لذا أقوم بمراجعتها بحرص لكي أختار منها ما يناسب احتياجاتي.

C2. ترغب في تأسيس عمل خاص بك في غضون بضع سنوات، فما هو نوع حساب الادخار الأنسب لك؟

- a. ☐ حساب دفتر إدخار.
- b. ☐ حساب إدخار تعاقدية.
- c. ☐ حساب وديعة - لأجل.

C3. إحدى أهم المعايير التي تؤخذ بعين الاعتبار عند اختيار وسيلة الادخار هي (الأمان)

- a. ☐ صح
- b. ☐ خطأ

1: C1؛ 2: C2؛ 3: C3؛ 4: C4

الإدخار:



1. قم باختيار وسيلة ادخارية!

الآن، بعد أن قمت بوضع موازنتك الشخصية (أو العائلية)، أصبحت على علم بما هو المبلغ الذي تستطيع ادخاره في كل شهر، وكم عليك أن تدخر لكل هدف من أهدافك.

أداة التدريب المساعدة C1.1

وسائل الادخار



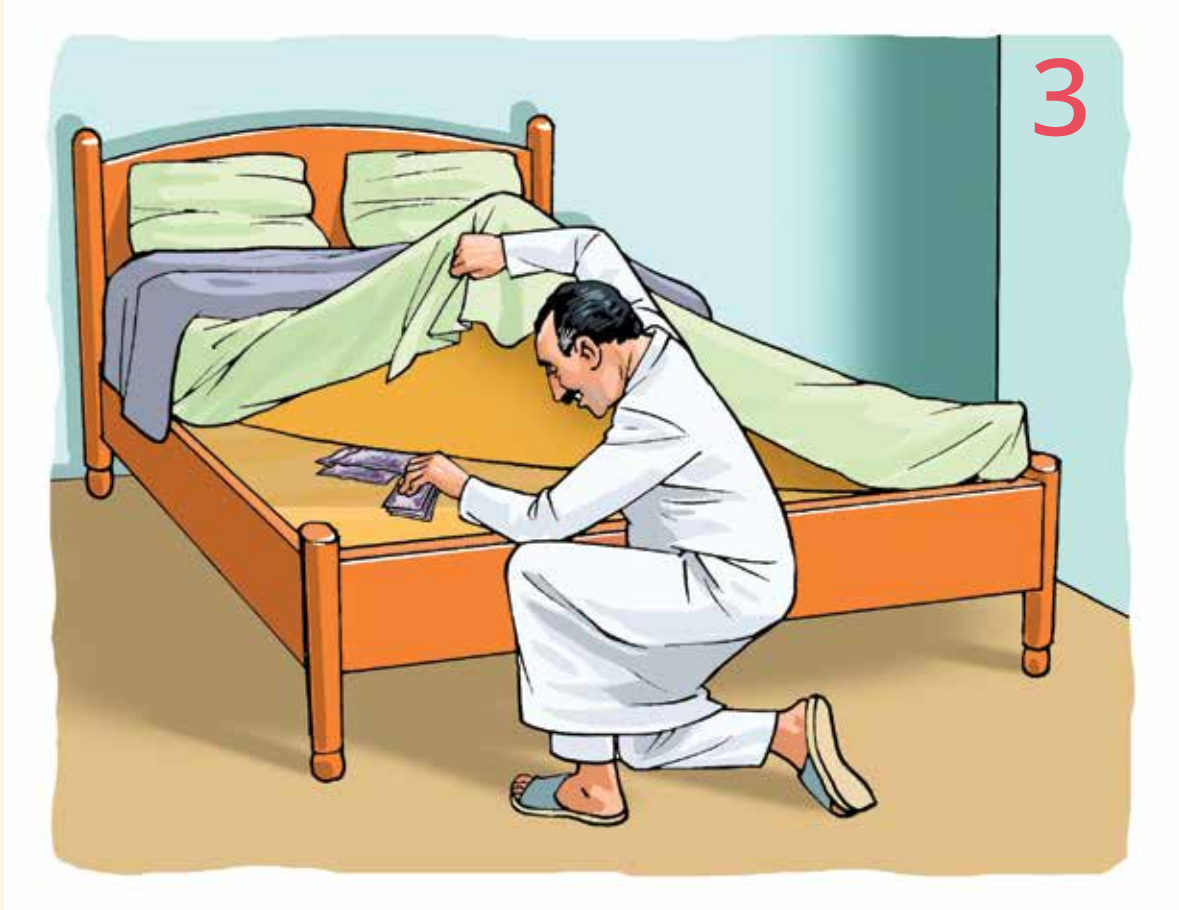
رنا تحب الاحتفاظ بالعينات. وهي تفضل الادخار في المنتجات، كالفواكه المجففة مثلاً.

أسئلة

- ما هي وسائل الادخار المستخدمة من قبل الشخصيات أعلاه؟
 - هل هي وسائل رسمية، شبه رسمية، أو غير رسمية؟
- لكل وسيلة مزاياها وعيوبها. في نهاية هذه الوحدة، في قسم الأجوبة على التمارين، سوف تجدون جدولاً يلخص مزايا وعيوب كل وسيلة ادخارية.



كريم بفضل وضع مدخراته في البنك، وبالتالي لن يتعرض لإغراءات السحب فيما لو وضع المال جانبا.



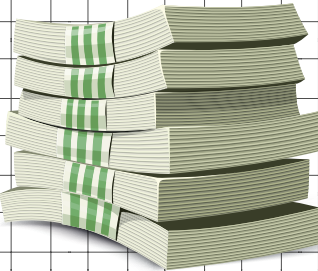
صابر يحتفظ بماله تحت الفراش.



نور تدخر في مجموعة ادخار غير رسمية، حيث تقوم بدفع مساهمتها شهرياً.

تذكر بأنه من أجل تضمين المزيد من الخصائص إلى الجدول، يمكنك التفكير في:

- سلامة أموالك هناك،
- إمكانية سحبك للأموال متى ما أردت،
- إمكانية التأخير في سحب الأموال،
- إمكانية ادخار أي مبلغ، كبيراً كان أو صغيراً،
- إمكانية الاستفادة من تسهيلات التمويل في مقابل ودائعك،
- إمكانية أن تدرّ ادخاراتك بعض المال (كالفوائد).



دورك الآن!

عرف ماهية مزايا وعيوب العديد من وسائل الادخار. بالنظر إلى أهدافي وإلى موازنتي أيضاً، أعتقد بأن وسيلة الادخار الفضلى بالنسبة لمشاريعي هي:

أهدافي	وسيلة الادخار

رسائل أساسية

- الادخار يعطينا الأمان في حالة الطوارئ.
- بعض الاحتياجات الطارئة يمكن توقعها، وبعضها الآخر لا. يمكنك الادخارات من التخطيط لاحتياجات ومشروعات المستقبل.
- عندما يكون كل شيء على ما يرام، يمكنك ادخاراتك من التخطيط لأشياء ترغب في فعلها أو في الحصول عليها.

2. قم باختيار منتجك الادخاري بحكمة

من الأمثلة عن المنتجات الادخارية، حساب الإدخار العادي بفائدة 1% أو حساب إدخار لأجل معين (مثلاً خمس سنوات).

تعريف

المنتج الادخاري هو وسيلة ادخار تتمتع بالخصائص الآتية:

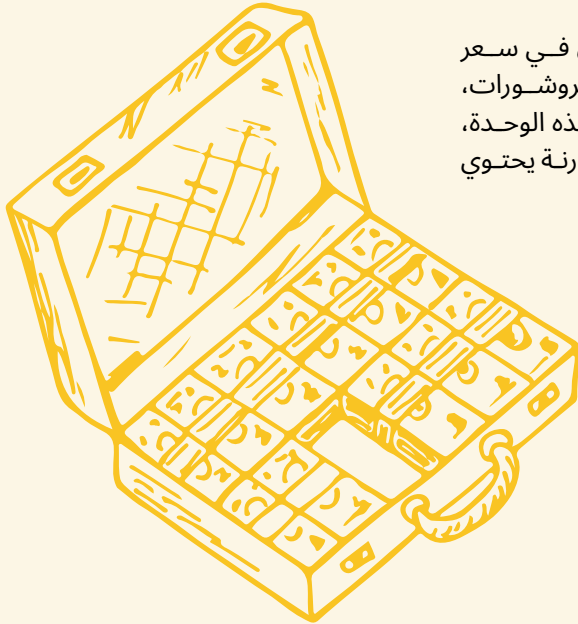
- سعر فائدة
- إمكانية الوصول / مرونة السحب
- ملائمة وسهولة الاستخدام
- متطلبات فتح الحساب
- الأمان
- كلفة الادخار (رسوم فتح الحساب، إدارة وإقفال الحساب، القيام بعملية)
- السيولة

تلك بعض اهم منتجات الادخار التي تقدمها المؤسسات المالية

يُعتمد حساب الإدخار العادي، عندما تريد الإيداع أو الوصول إلى أموالك في أي وقت.

حساب الإدخار التعاقدي. يُعتمد هذا الحساب عندما تريد ادخار مجموعة من المبالغ في كل شهر ولمدة محددة من الوقت للوصول إلى هدف معين (مسكن، تعليم، زواج، مشروع تجاري). عليك أن تتذكر بأن السحب المبكر من هذا الحساب إما محظور أو معاقب عليه.

حساب الإدخار لأجل معين، يُعتمد عندما تريد تنمية أموالك على فترة طويلة ومحددة (حيث تقوم بإيداع كتلة معينة من المال، مع التعهد بعدم سحبها إلا بعد مرور مدة محددة متفق عليها).



لكل نوع من المنتجات مزاياه وعيوبه (مثلاً، الفوارق في سعر الفائدة). في الصفحات القادمة سوف تجدون ثلاثة بروشورات، واحد لكل منتج من المنتجات الادخارية. وفي نهاية هذه الوحدة، في قسم الأجوبة على التمارين، سوف تجدون جدول مقارنة يحتوي على ملخص للمعلومات عن كل بروشور.

أداة التدريب المساعدة C2.1

حساب دفتر الإدخار / العادي

المزايا

- منتج خالي من المخاطر
- سعر الفائدة: 1% تقريباً
- بإمكانك الإيداع فيه في أي وقت، بالمبالغ والأوقات التي تريدها
- يمكنك سحب أموالك متى شئت، دونما أي إخطار مسبق
- لا تتكبد أي رسوم في كل عملياتك
- لا رسوم عند فتح أو إقفال الحساب
- الحد الأدنى للإيداع: 10 دولارات
- مناسب لحالات الطوارئ
- بطاقة سحب مجانية من الصراف الآلي (ATM)
- إمكانية السحب من أي صراف آلي في البلاد (قد يملكك ذلك بعض الرسوم)

**المدة: مفتوحة - غير
مقيدة بزمان**

متطلبات فتح الحساب

- بطاقة هوية أو جواز سفر، أو أي مستند قانوني آخر لإثبات الهوية
- إثبات مكان الإقامة

حساب دفتر الإدخار العادي



**إمكانية الوصول إلى الأموال
في أي وقت**

هي طريقة سهلة ومناسبة لتحافظ على أموالك، ولسحبها في أي وقت تحتاجها فيه. فحساب دفتر الإدخار يمنحك المرونة في إدارة أموالك. حيث لا حاجة لإخطار البنك مسبقاً بعمليات الإيداع أو السحب. فرأسمالك مضمون. حيث يضمن لك هذا الحساب تنمية أموالك بطريقة خاصة.

أداة التدريب المساعدة C2.2

حساب الإيداع التعاقدي

الخصائص الرئيسية

- سعر فائدة يصل إلى 3% عن فترة تجميد مقدارها 48 شهراً.
- الحد الأدنى لفتح الحساب 20 دولار.
- لا رسوم على الفتح، أو التعاملات، أو إقفال الحساب.
- حسابك مجمد حتى نهاية الفترة المتفق عليها.
- بعد فترة معينة، يمكنك الحصول تلقائياً على تسهيلات مصرفية لتمويل مشاريعك.
- إذا كنت تتوقع بعض السحوبات، فإنك لن تتكبد أي بنود جزائية، لكنك سوف تخسر قسماً من فوائدك.

**المدة: من 6 أشهر
ولغاية 48 شهراً**

متطلبات فتح الحساب

- سجل إئتماني جيد.
- إثبات المدخول من أجل إعادة التسديد.
- بطاقة هوية أو جواز سفر أو أي مستند قانوني آخر لإثبات الهوية.
- إثبات مكان الإقامة.

حساب الإيداع التعاقدي



إذا كنت تريد حقاً توفير المال لتحقيق أهدافك المستقبلية

فهذا الحساب يجعل من أهدافك الادخارية أسهل لتحقيق. فهو يتيح لك القيام بالإيداع كما يحلو لك، ما دمت تلتزم مقدماً بالوفاء الحد المتفق عليه من الإيداعات الشهرية. كما يتيح لك اختيار المدة من 6 أشهر ولغاية 48 شهراً بفوائد مختلفة طبعاً.

أداة التدريب المساعدة C2.3

حساب وديعة - لأجل معين

الخصائص الرئيسية

- نسبة الفائدة الأعلى في السوق.
- الحد الأدنى لفتح الحساب 500 دولار.
- لا رسوم على الفتح، أو التعاملات، أو إقفال الحساب.
- مرونة الإيداعات: بإمكانك إيداع المال متى شئت.
- سوف تتعرض للبند الجزائي عند السحب المبكر.
- يتم منحك شهادة إيداع مجانية.
- قم بإنشاء ملفك الادخاري معنا، واحصل على تسهيلات مصرفية لمشاريعك في المستقبل.

المدة: 3 سنوات - لغاية
5 سنوات

متطلبات فتح الحساب

- إثبات مصادر الأموال / مصدر الدخل.
- بطاقة هوية أو جواز سفر صالحين، أو أي مستند قانوني آخر لإثبات الهوية.
- إثبات مكان الإقامة.

حساب وديعة - لأجل معين



دع مالك يكسب المزيد من المال

يساعدك هذا الحساب على الاستفادة من الفوائد المرتفعة. حيث يتم تجميد الوديعة التي ستستثمرها في حسابك، وهذه طريقة ممتازة للتحضير لاستثماراتك المستقبلية والاستعداد للمدفوعات الكبرى التي تخطط لها. إنه حساب المثالي الذي يمنعك من السحب مع إعطائك مردودات جيدة على رأس مالك.

الآن، وبما أنك أصبحت تعرف أكثر عن منتجات الادخار المختلفة، ساعد شخصياتنا. في تحديد حساب الإدخار الذي يجب عليهم فتحه لمساعدتهم على بلوغ أهدافهم.

أداة التدريب المساعدة C2.4

بطاقات مطابقة الأهداف مع وضعية منتجات الادخار

بطاقات مطابقة الأهداف مع وضعية منتجات الادخار

1

الحالة رقم



ترغب رنا في توسيع نطاق عملها حالما تستحصل على رخصة لبيع منتجاتها في خارج المخيم من السلطات المحلية. لقد قامت بجمع بعض المدخرات (مال و بضائع). وهي ترغب الآن بأن تضع جانباً مبلغاً من المال في كل شهر ولمدة سنة. فهي لا تريد الخضوع لإجراءات صرف المال لأغراض ثانوية، لذا فهي تريد الحصول على حساب إدخار رسمي يساعدها على تحقيق أهدافها في العمل. هي غير واثقة مما إذا كانت المؤسسات المالية الرسمية ستتعامل معها كزبون عادي، وذلك لكونها من اللاجئين، إلا أنها ستقوم بالمحاولة بالرغم من ذلك.

إذا نجحت رنا في الوصول إلى الخدمات المالية، فأى نوع من حسابات الإدخار قد يكون الأمثل لها؟

التثقيف المالي

بطاقات مطابقة الأهداف مع وضعية منتجات الادخار

2

الحالة رقم



صابر ونادية ما زالا يحتفظان بمدخراتهما تحت الفراش. كما أن لديهما العديد من الأهداف، ومن أهمها الادخار بما يكفي لإنشاء مزرعة الدجاج الخاصة بهما. كما أنهما غير راغبين بالخضوع لإجراءات الإنفاق على أغراض ثانوية.

إذا نجح صابر ونادية في الوصول إلى الخدمات المالية، فأى نوع من حسابات الإدخار قد يكون الأمثل لهما؟

التثقيف المالي



أهداف مع وضعيّة منتجات الادخار

3 الحالة رقم

ما زال كريم يدخر بشكل حثيث طيلة السنة الماضية، بهدف شراء مستودع جديد للمواد الإنشائية. لقد توصل أخيراً إلى عقد اتفاق مع أحد رجال الأعمال لشراء عقار، ولكن ليس قبل مرور سنة، حيث أن العقار ما يزال مشغولاً من قبل أشخاص آخرين.
فما نوع حساب الإدخار الأمثل بالنسبة له؟

التثقيف المالي



أهداف مع وضعيّة منتجات الادخار

4 الحالة رقم

ترغب نور في فتح حساب مصرفي رسمي. على الرغم من أنها تحب البقاء كعضو في جمعية ادخار للأصدقاء، و ترغب بالاستمرار بالادخار فيها. أعمالها في صناعة الخبز والحلويات تسير بشكل جيد. إنها ترغب في أن تدخر بأمان مبلغاً صغيراً في كل شهر، قد يساعدها في النهاية في التوسع بأعمالها. كما تعتقد بوجود عدم التعرض لإغراءات السحب من تلك المدخرات لأغراض تخالف أهدافها.
فما نوع حساب الإدخار الأمثل بالنسبة لها؟

التثقيف المالي

نصائح وإرشادات

لكل منتج ادخاري مزاياه وعيوبه (كاختلاف سعر الفائدة مثلاً). لاختيار منتج ادخاري، ليس عليك أن تعرف خصائص تلك المنتجات فقط، بل معرفة نفسك أيضاً، وذلك بطرح الأسئلة الآتية:

• **حالتك الشخصية:** ما هو دخلك؟ ما هي مصاريفك (بضمنها أقساط تسديد الدين)؟ كم ادخرت؟ ما المبلغ الذي تضعه جانباً عندما تكون الأوضاع جيدة؟ كم يمكنك أن تدخر إذا ما أردت إدارة أموالك بشكل أفضل؟ إذا كنت من المهاجرين أو مواطن ممن يعيشون في الخارج، هل بإمكانك فتح حساب في إحدى المؤسسات المالية؟

• **أهدافك:** لأي غرض تريد أن تدخر؟ للطوارئ؟ للدراسة؟ للاستثمار في عمل تجاري؟ للعودة إلى بلادك؟ لنفقات المعيشة؟ للتقاعد؟

• **أفقك الادخاري:** إلى أي مدى تريد الادخار / تجميد أموالك؟

• **ميوالك:** هل تريد المجازفة أم لا؟ لا تغامر في استثمارات خطيرة، إذا لم تكن على دراية بالأسواق المالية!

إنّبه من الدعايات الكاذبة! وتذكر بأن لا منتج ادخاري باستطاعته أن يضمن لك عوائد مرتفعة من دون مخاطر، وخصوصاً في المدى القصير.

ما الأسئلة التي عليك طرحها على المؤسسة المالية، قبل اختيارك لمنتجك الادخاري؟

- هل باستطاعتي السحب وقت ما أريد؟
- ما هو سعر الفائدة المطبق؟
- هل من ضريبة على الفوائد؟ إن كان كذلك، فكم هي؟
- هل باستطاعتي الحصول على قروض في مقابل مدخراتي؟
- هل هنالك من مرونة في الجدول الزمني للادخار؟ (بمعنى آخر، هل يتوجب علي إيداع مبالغ محددة في وقت محدد؟)
- هل يشترط إيداع مبلغ كحد أدنى لفتح حساب الإدخار، أو أي مبلغ أدنى يشترط بقاءه باستمرار في الرصيد؟
- هل سيتم تغريمي لقيامي ببعض السحوبات؟ إذا كان كذلك، فكم؟
- كيف يمكن للأفراد استخدام هذا النوع من الحساب ببساطة؟
- كمواطن يعيش في الخارج، هل باستطاعتي فتح حساب هنا؟ وما هي المستندات التي تطلبونها؟

رسائل أساسية

- لكل هدف ادخاري، هنالك منتج ادخاري مناسب له.

المرفقات والمستندات الأساسية

الخصائص التي تؤخذ بعين الاعتبار عند اختيار منتج ادخاري

سهولة الوصول إلى الأموال / مرونة السحوبات:

يشير هذا إلى مدى سهولة أو صعوبة الأمر على الشخص ليتمكن من سحب أمواله. فعلى سبيل المثال، ما عدد مرات السحب المسموح بها للشخص من حسابه شهرياً، أو هل لدى المؤسسة المالية ماكينات الصراف الآلي أو فروع في مختلف أنحاء البلاد مما يسهل على صاحب الحساب الوصول إلى أمواله).

ملاءمة وسهولة استخدام الحساب:

يرغب الزبائن بالسهولة، وبأن يكونوا قادرين على السحب بأسرع ما يمكن. فبعضهم، على سبيل المثال، يريد البعض من مصرفهم أن يفتح فروعه في الوقت الذي يكونون فيه خارج العمل.

متطلبات فتح الحساب:

يظن البعض أنه عليك أن تكون ميسوراً ليتمكنك فتح حساب مصرفي. هذا ليس بصحيح دائماً. فبعض المصارف لا تتطلب سوى مبلغ صغير (أو لا شيء على الإطلاق) فيما لو أردت فتح حساب ادخار. ومع ذلك، فالمتطلبات قد تتضمن بطاقة الهوية الوطنية، وإثبات مكان الإقامة / أو إثباتات عن الخدمات المدفوعة من قبل الشخص، مما يصعب تأمينه على العديد من الأشخاص، خصوصاً أولئك النازحين قسراً.

عنصر الأمان:

عند احتفاظ الشخص بماله في بيته، هنالك احتمال تعرضه للسرقة أو الضياع. فبعض المؤسسات المالية المنظمة من قبل الدولة، تمنح بعض الضمانات لصغار المودعين. وبتعبير آخر، فإذا ما أفلست تلك المؤسسات، فإنك لن تفقد أموالك.

مميزات الفوائد والضريبة:

عندما تقوم بالادخار مع مؤسسة مالية رسمية أو شبه رسمية، سوف يتم مكافأتك لقاء إيداعك لأموالك مع المؤسسات المشار إليها. فهذه المكافأة أو الفائدة، غالباً ما تكون نسبة مئوية من المبلغ الذي أودعته، مع إمكانية وجود بعض المزايا الضريبية للادخار مع المؤسسات الرسمية.

السيولة:

هل بإمكانك سحب مدخراتك من حسابك؟ كيف وبأي شروط؟ إذا كنت بحاجة ملحة للمال، فعلى الوسيلة الادخارية التي اخترتها، أن تمكنك من سحب كل مدخراتك خلال فترة معقولة. ففي حالة الادخار على شكل (ممتلكات، أو مواشي، مثلاً) عليك الانتظار لأيام أو ربما شهور قبل تمكنك من بيعها والحصول على السيولة النقدية.

كلفة الادخار (الرسوم):

قد تقوم المؤسسات الرسمية بتحميلك بالرسوم لقاء قيامك بالتحويلات. وعمليات السحب من ماكينات (ATM)... إلخ. إذا كنت ممن يحتاجون إلى الوصول لأموالهم بسرعة، سيكون من الأفضل لك اعتماد وسيلة الادخار التي تمكنك من الحصول على أموالك خلال فترة معقولة نسبياً.

الغرض من، أو أهداف استراتيجيتك الادخارية:

هو تبعاً لسبب قيامك بالادخار، فإن بعض الوسائل قد تناسبك أكثر من غيرها (حيث أن ادخارك لشراء بيت أو شقة، حيث يستوجب ذلك مبلغاً كبيراً من المال، فالوسائل الرسمية للادخار ستكون أكثر ملاءمة لك من "برنامج تونتين" "Tontine scheme"، أو من وضع أموالك تحت الفراش).



الإجابات على التمارين

مزايا وعيوب طرق الادخار المختلفة

العيوب	المزايا	طريقة الادخار
• غير متاح بسهولة لأصحاب الدخل المحدود، الأميين، الأشخاص النازحين قسراً. • إمكانية الاحتياج لبطاقة الهوية أو لإثبات محل الإقامة، وهو ما يصعب تأمينه بالنسبة للأشخاص من النازحين قسراً. • موظفو المصارف هم بالعموم رجال بيع للمنتجات، وما يهمهم هو بيع المنتج، حيث يهمهم مصلحة البنك أولاً، ثم مصلحة الزبون ثانياً. • معدلات الفائدة تتغير ما بين منتج وآخر وغالباً ما تكون أقل • بعض المنتجات تستلزم حداً أدنى من الوديعة لفتح الحساب مما قد يشكل عائقاً أمام البعض. • من الممكن أن تكون ملزماً على دفع نفقات على الحساب • الوقوف في الطابور لدى المصرف، قد يكون مضيعة للوقت. • تنوع المنتجات مع الأعباء المترتبة عليها قد تكون عملية معقدة؛ حيث الخوف من ارتكاب الأخطاء الحسابية. • محدودية ساعات العمل (الإغلاق ليلاً وفي العطل الرسمية). • تأثير الاضطرابات الاقتصادية والسياسية: الأزمات المالية، تدني قيمة العملة، تجميد السحوبات واستحالة إخراج العملة إلى خارج البلاد (ضوابط الصرف). • الوكلاء المصرفيون قد لا يمتلكون المال الكافي لخدمتك.	• أمن الخيارات. • الخصوصية (لا أحد يمكنه معرفة ما نوع حسابك، أو كم هو رصيده). • ميل أقل للسحب (سهولة رفض الطلب). • يمكن أن تحصل على الفوائد • يمكنك الوصول إلى خدمات مالية أخرى (حساب جاري، حساب إيداع تقاعدي، قروض). • تسريع دفع فواتيرك. • الطريقة الأفضل لإدارة أموالك (كشوفات حساب). • عند اعتماد المصرف على خدمات الإنترنت. يمكنك الاستفادة من تلك الميزات لتدقيق رصيد حسابك بسهولة 24 ساعة في اليوم. • الكثير من المصارف يشتغل من خلال وكلاء مصرفيين مما يجعل خدماتهم متوفرة بسهولة. • سهولة الوصول. • حقيقة أنك تدخر يعني بالغالب أنك قادر على الحصول على قرض. • يمكن إيداع الكثير من الفوائد على القرض المغطى بحساب ادخار.	رسمية • البنوك. • مكتب البريد. • شركات التأمين (منتجات الادخار طويلة الأجل، كوالص التأمين على الحياة). • المحفظة الجواله.

طريقة الادخار	المزايا	العيوب
شبه رسمية • مجموعات التوفير. • مجموعات (ساعد نفسك). • تعاونيات الادخار والاقراض غير المسجلة. • مؤسسات الاقراض غير المسجلة.	• سهولة الوصول. • حقيقة أنك تدخر غالباً ما يعني أنه باستطاعتك الحصول على قرض. • يمكنك الحصول على فوائد لقاء القروض المدعومة بادخاراتك. • قواعد وشروط مجموعات الإدخار. فيما يخص المدد الزمنية والمبالغ المودعة يشجع على الادخار معها. • الانضباط. • تشجع على التضامن وتقوية الروابط الاجتماعية بين أفرادها.	• ضمانات أقل. • لن تكون متأكداً من حصولك على فوائد على مدخراتك. • إمكانية الحصول على قروض محدودة أو من عدمه. • إمكانية الإيداع أو السحب مرتبطة بموافقة باقي أفراد المجموعة. • خطورة أن يقوم أحد الأعضاء بعدم الالتزام بقواعد المجموعة (كان يقوم أحدهم بالاختفاء بعد حصوله على المال). • بالاعتماد على مدى شكلية المجموعة، قد يكون من الصعب اللجوء إلى الشرطة في حال حدوث أي مشكلة. • خطر حدوث وفاة لأحد أعضاء المجموعة لتوفيرية. • عليك أن تكون عضواً في شبكة حتى تستطيع الانضمام الى إحدى المجموعات. • مجموعات الإدخار تنطوي على مخاطر الفشل، (حيث لا رقابة إدارية من قبل السلطات).
غير رسمية • في المنزل (نقداً، في خزانة أو حافلة نقود). • على شكل (ذهب، مجوهرات، مواشي، أراضي، أملاك ..إلخ). • إئتمانهما لدى صديق، قريب، أو تاجر.	• سهولة الوصول. • الأصل الذي حصلت عليه يمكن أن تزداد قيمته. • عليك بيع هذه الأصول لاستعادة أموالك (خاضعة لقوانين العرض والطلب). • الأصدقاء الأقارب أو التجار متوفرون دائماً. • هنالك مزايا أخرى للإدخار من نوع: إنتاج وبيع الحليب (حالة المواشي) المجوهرات يمكن ارتداؤها في المناسبات الهامة. • ذا قمت بالادخار على شكل (مواشي، أملاك) ستكون قادراً على تحقيق أرباح من جراء (بيع اللحم، الحليب، الإيجار).	• غير آمنة: قد تتهاوى قيمتها مع مرور الزمن، مخاطر السرقة، المرض، أو الموت (في حالة التأمين على الحياة). • قد يكون هناك بعض إغراءات السحب (فيما لو قمت بالاحتفاظ بمالك في المنزل). • صعوبة التحويل إلى سيولة عند الطوارئ (فبيع الأصول يحتاج إلى وقت). • التكاليف المصاحبة للإدخار في بعض الأشكال: المواد الغذائية، التكاليف البيطرية للمواشي. صيانة الممتلكات.

المنتجات الادخارية التي تقدمها المؤسسات الرسمية			
حساب ادخار معين	حساب ادخار تعاقدى	دفتر الإدخار العادي	
لا معلومات بهذا الخصوص	لا معلومات بهذا الخصوص	بناء على البروشور يبدو ذلك ممكناً	هل يمكنني فتحه إذا كنت من اللاجئين أو من النازحين؟
500 دولار	20 دولار	10 دولار	هل هنالك من حد أدنى لفتح الحساب أو عند إيداع الأموال فيه؟
نعم، مع تكبدك للبند الجزائي	نعم، ولكن مع خسارتك للفائدة	نعم، وبلا أية تكاليف	هل بإمكانك السحب في أي وقت؟ هل يقومون بتحميلك أي رسوم أو جزاءات؟
4%	3%	1%	ما هو سعر الفائدة؟
نعم، بعد حين	نعم، بعد حين	كلا	هل باستطاعتك الاستدانة إذا قمت بفتح حساب ادخار؟
مرن	هنالك التزام بإيداع مبلغ محدد في كل شهر	مرن	هل من مرونة في الجدول الزمني للإدخار، أم أنه عليك إيداع مبلغ معين في وقت محدد؟
كلا	كلا	نعم	هل بإمكانني الإيداع والسحب عبر الصراف الآلي (ATM)؟

أداة التدريب المساعدة C2.4

بطاقات مطابقة الأهداف مع وضعية منتجات الادخار

2 الإجابة عن الحالة رقم

في بادئ الأمر، عليهم محاولة فتح حساب إدخار عادي في أحد البنوك، حيث أنهما لم يسبق لهما فتح حساب مصرفي. بعد أن يصبحا من زبائن المصرف، يمكنهما التحقق من إمكانية فتح حساب إدخار تعاقدى لهما.

1 الإجابة عن الحالة رقم

إذا كان باستطاعة رنا الوصول إلى الخدمات المالية، فحساب الإدخار التعاقدى هو الأفضل، حيث سيتمكنها من إيداع مبلغ شهري ثابت للإدخار لفترة محددة.

4 الإجابة عن الحالة رقم

ستقوم نور بفتح حساب دفتر إدخار عادي. في ذلك الحساب المصرفي، سوف تتمكن من أن تضع جانباً بعض المال في كل شهر لكي تتمكن من توسعة أعمالها التجارية.

3 الإجابة عن الحالة رقم

بما أن كريم ينوي عدم صرف هذه الأموال لمدة سنة على الأقل، فحساب إدخار لأجل معين سوف يمكنه من كسب أعلى سعر فائدة ممكن، بالإضافة إلى حماية أمواله من إغراءات الإنفاق على أمور ثانوية (وذلك بسبب وجود بند جزائي على السحب المبكر).

D



قم باستخدام منتجات الائتمان بحكمة

D1. ما هي برأيك، أفضل طريقة لتمويل المشروع؟

- ☐ a. استدانة الأموال.
- ☐ b. استعمال مدخراتك.
- ☐ c. الاستدانة بالإضافة لاستعمال المدخرات.
- ☐ d. القيام بتحليل احتياجاتك و مواردك واختيار الطريقة الفضلى بناء على ذلك.

D2. ما هو الأمر الأكثر أهمية عند اختيار القرض؟

- ☐ a. سعر الفائدة.
- ☐ b. شروط الاسترداد.
- ☐ c. ما من معايير أهم من الأخرى، علينا القيام بدراستها كلها، واختيار القرض الذي يتناسب مع احتياجاتنا ووضعنا الشخصي.
- ☐ d. القرب الجغرافي للمقرض.

D3. ما هو المصطلح الذي لا ينتمي لشروط الائتمان؟

- ☐ a. إطلاق السراح بكفالة.
- ☐ b. الموازنة.
- ☐ c. البنود الجزائية.

D1: a; D2: c; D3: a

الإجابة:

1. إختيار الطريقة المناسبة لتمويل مشروعك

بعد أن قمنا، في الوحدة السابقة، بدراسة مختلف خيارات الادخار، سنقوم الآن، بمقارنة مختلف الطرق الممكنة لجمع الأموال من أجل تحقيق أهدافنا و تمويل مشاريعنا.

أداة التدريب المساعدة D1.1

قصة التمويل

قصة التمويل



صابر

قام صابر ونادية بالسحب من مدخراتهم لشراء مروحة، حيث أن الجو قد أصبح حاراً جداً. ونتيجة لذلك، فإن جزءاً من ادخاراتهم قد تم استخدامه، ولن يكونوا مضطرين إلى سداد دين، أو دفع أي فوائد.

التثقيف المالي

قصة التمويل



رنا

رنا بحاجة لاستبدال ثلاجتها. فهي لحد الآن، لا تستطيع الاستدانة من أي من المؤسسات المالية. لذا قررت الاستدانة من لاجئ آخر في المخيم يقوم بإقراض المال لمن هم بحاجة إليه. ونتيجة لذلك، سيتحتم عليها رد المال مع الفوائد، كما عليها ضمان الدفع في الوقت المحدد، حيث سمعت عن شدة ذلك الدائن غير الرسمي مع حالات التأخر عن السداد.

التثقيف المالي

قصة التمويل



نور

يتعطل فرن نور مجدداً، وهو غير قابل للإصلاح. هي بحاجة لشراء فرن جديد لاستمرارية عملها. لديها بعض المدخرات، إلا أنها ليست كافية. قررت بيع خاتمتها لكونه الشيء القيم الوحيد الذي تمتلكه. بذلك المال، سيكون بمقدورها شراء فرن مستعمل صغير يمكنها من الاستمرار في عملها.

التثقيف المالي

قصة التمويل



كريم

كريم يقوم باستدانة المال من إحدى المؤسسات المالية، لبناء مستودعه الثاني المخصص لتخزين مواد البناء، بالقرب من مخيم اللاجئين. ونتيجة لذلك، سيترتب عليه سداد الدين مع الفوائد، كجزء من خطة شاملة للسداد.

التثقيف المالي

هناك طرق أربع يمكن فيها للأفراد جمع المال من أجل تمويل مشروع:

1. بيع أحد الأصول، كما فعلت نور.
2. استعمال المدخرات الشخصية، كما فعل صابر.
3. الاستدانة من العائلة أو من الأصدقاء أو من أي مصدر تسليف غير رسمي، كما فعلت رنا.
4. الاقتراض من إحدى المؤسسات المالية، بنك، مؤسسة تمويل أصغر، أو إحدى تعاونيات الادخار والاقتراض المسجلة، كما فعل كريم.

في نهاية هذه الوحدة، وتحديدًا في قسم الإجابات على التمارين، سوف تجدون أداة التدريب المساعدة رقم D1.3، وفيها جدول تفصيلي بمزايا وعيوب كل طريقة من طرق التمويل.



أداة التدريب المساعدة D1.2

قصة شركتين

نور

أنت نور، و تديرين مؤسسة صغيرة لبيع الخبز والحلويات. تقومين اليوم بزيارة إلى صديقتك شيرين، والتي تقوم ببيع المأكولات الجاهزة. ستطرحين العديد من الأسئلة عليها، حول كيفية قيامها بتمويل مشروعها. كما تريد هي بدورها، معرفة كيفية قيامك بفعل ذلك أيضاً. هكذا قمت بتأسيس وتوسعة مشروعك:

لقد بدأت بمبلغ 500 دولار، كنت قد ادخرتها عندما كنت في القرية. كما حصلت على مبلغ 150 دولار من أحد الأقارب قبل قيامك برحلتك.

على الرغم من صغر حجم مشروعك، إلا أن لديك خطة للتوسع شيئاً فشيئاً. تحاولين أن تضعي جانباً في كل أسبوع مبلغ 30 دولار في حساب إيداع كنت قد فتحت في أحد البنوك الوطنية. بهذه الطريقة، استطعتي في كل ثلاثة أو أربعة أسابيع تجميع مبلغ كافٍ للقيام ببعض التحسينات (أواني مطبخية أفضل، مواد تعبئة وتغليف أفضل...). أصبح بإمكانك الآن شراء كميات أكبر من مدخلات التصنيع، وتنويع موارد الإنتاج. كما أنك مازلت تفكرين في افتتاح متجر فعلي لتسويق منتجاتك وزيادة أرباحك، فكلما زادت أرباحك، زادت إمكانية وضعك لمزيد من الاستثمارات في أعمالك.

دورك الآن!

بالنظر إلى أهدافي وموازنتي، أعتقد بأن أفضل خيار لتمويل أهدافي هو:

أهدافي	خيار التمويل الأفضل

رسائل أساسية

- هنالك العديد من الخيارات لتمويل أهدافك.
- لكل خيار إيجابياته وسلبياته. فمن المهم فهمها ومراجعتها بعناية لاعتماد الخيار الذي يتطابق مع احتياجاتك وظروفك الشخصية.
- كما يمكنك الدمج أيضاً فيما بين خيارات التمويل المختلفة (استدانة وادخار).
- تحدث مع عائلتك بخصوص خياراتك المالية، وخصوصاً أولئك المعنيين بتلك الأهداف (كالزوجة، الوالدين، الأبناء، الإخوة والأخوات).



2. اختر قرضك بحكمة!



هنالك العديد من مصادر الاقراض. فبعضها، كالبنوك، ومؤسسات التمويل الأصغر، أو شركات الاقراض المتخصصة، وهي جزء من الاقتصاد الرسمي، وتضع العديد من الشروط أمام أي شخص أو مؤسسة ترغب في التعاقد على قرض. وبعضها الآخر، قد يسهل الأمر حتى على الفقراء من الناس للحصول على قروض. كما قد يطالبك بعضها بأن تكون جزءاً من مجموعة، كمجموعة تونتين أو أن يكون لديك بعض المدخرات.

تعريف

القرض: هو فعل إعطاء مال، عقار، أو سلع مادية إلى طرف آخر، في مقابل سداده في المستقبل كأصل مع الفائدة أو أي أعباء مالية أخرى.

الائتمان: هو اتفاق تعاقدى، يقوم فيه المقرض باستلام شيء ذو قيمة الآن، مع الموافقة على رده إلى المقرض في يوم محدد في المستقبل، عموماً مع الفائدة.

الفائدة: هي ثمن استخدام أموال المقرض لفترة معينة.



لعبة المصطلحات والتعريفات

قمت بمطابقة كل مصطلح مع تعريفه. لا تقلق إذا لم تكن متأكداً تماماً. ففي نهاية الوحدة، وتحديدًا في قسم الإجابات عن التمارين، سوف تجد الإجابات الصحيحة.

الشخص الذي سيقوم بتسديد القرض في حالة عجزك عن السداد وقد يطلب منه توقيع اتفاقية قرضك مع المقرض.

فترة السماح

أصل ذو قيمة، سيقوم المقرض بإعطائه للمقرض، في حالة عدم قدرته على سداد الدين (كأن تكون قطعة أرض، سيارة، مدخرات.. إلخ).

الكفيل

الفترة الزمنية التي سيقوم فيها المقرض باستخدام القرض ثم تسديده.

العدول / أو إعادة التفكير

القيمة الأصلية للقرض، من دون الفائدة.

الإيفاء المبكر

ما الذي يقوم المقرض بدفعه للمقرض، بالإضافة إلى أصل القرض، لقاء استخدامه لأموال المقرض.

الضمانات

الفترة الواقعة ما بين استلامك للقرض وقبيل استحقاق الدفعة الأولى منه.

الفائدة

إلغاء عقد الاقتراض. ففي بعض الدول، لا يعتبر العقد ملزماً إلا بعد مرور عدة أيام أو أسابيع على توقيعه. خلالها لا يقوم المقرض بسداد أي مبلغ للمقرض، مما يشكل حماية من الشراء المتعجل.

مدة القرض

من حق المقرض سداد كل دينه أو جزء منه قبل الاستحقاق، من دون أن يترتب على ذلك أي جزاءات.

الأصل

سؤال

• برأيك، ما الذي يجب عليك تحليله عند اختيار المقرض؟

أهم المزايا، الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار المقرض

- معدل الفائدة (ثابت أو متغير)
- معدل الفائدة السنوي (APR) الكلفة الحقيقية للقرض (بضمنها التكاليف الإدارية، والتأمين الإلزامي)
- المبلغ الذي بإمكانك اقتراضه
- مدة السداد القصوى المسموح بها
- مدى سهولة الحصول على القرض (أي كم عليك أن تدخر قبل أن تمنح القرض، وما هي قيمة الضمانات)
- متطلبات الحصول على القرض (المستندات الواجب تقديمها، مدى احتمال حصولي على القرض)
- مدى سرعة حصولك على القرض
- البنود الجزائية في حالة السداد المتأخر
- البعد الجغرافي عن مكان الإقامة
- وسيلة تحصيل الدين في حالة تأخر السداد (بالقانون، بالتهويل، بالتهديد)
- فترة السماح
- الالتزام باستعمال القرض لغرض محدد (سكن، استثمار منتج...)
- احتمالية تمديد فترة القرض أو إعطاء فترة سماح
- إمكانية الاستفادة من الخدمات المالية الأخرى: (حساب جاري، تحويل الأموال، بطاقة مدينة، خدمات مالية عبر الهاتف أو خدمات شبكة التواصل...)
- الترتيبات المصاحبة لحالة الوفاة، المرض، أو أي تغييرات في ظروف المقرض

رسائل أساسية

- من أجل استخدام منتجات الاقراض بنجاح، تحتاج إلى فهم جيد لمصطلحات الاقراض.
- يكون المقرض مسؤولاً عن سداد الدين تبعاً لجدول السداد.
- الحصول على قرض، هو أمر جدي، فلا تأخذ الأمر باستخفاف.
- الرجل الغني، هو من يسدد ديونه (مثل شائع).
- من أجل اختيار قرض ومقرض بحكمة، فإنك بحاجة لتعرف أولاً، ما هي المنتجات الاقراض المتاحة، ومن هم المقرضون، وذلك بتجميع أكبر قدر من المعلومات. فبتلك المعلومات، سوف يمكنك اختيار ما يتناسب مع احتياجاتك.
- إن اختيارك للمقرض سوف يعتمد على طبيعة مشروعك، أي الهدف الذي ترمي إليه من وراء حصولك على قرض.

3. كيفية احتساب كلفة الدين

القدرة على السداد

افترض أنك، وبعد تفكير، قررت الحصول على قرض لتمويل مشروعك. تهانينا! فأنت تعرف كم تريد، وتشعر بأنك جاهز للذهاب إلى إحدى المؤسسات المالية من أجل إيجاد المنتج المناسب لك. ولكن، قبل توجيهك إليهم، سوف تحتاج لبعض الوقت كي تقوم باحتساب قدرتك على سداد القرض.

اعتماداً على القوانين النافذة في العديد من الدول، لا يمكن للشخص أن يسدد ما يتجاوز نسبة مئوية محددة من إيراده الشهري. وتبعاً لكل بلد، فهي تتراوح ما بين 30% و40% من الإيراد الشهري. فإذا ما تخطينا هذه النسبة، فهناك خطر كبير من حدوث المديونية الزائدة. لذلك فإن أي مؤسسة مالية تقوم بمنح شخص ما قرضاً سيؤدي سداذه إلى دفع ما يتجاوز النسبة المسموح بها من دخله، يمكن مقاضاتها.

ولكن حذار! فهذه هي النسبة القصوى المسموح بها، إلا أنه لا ينصح بتجاوز ما نسبته 30% من الدخل الشهري.

وكمثال على ذلك، فسوف نقوم باحتساب قدرة السداد لدى كريم:



دراسة
حالة رقم 1

قدرة السداد لدى كريم

كريم منظم جداً بأرقامه. لقد خص نفسه براتب ثابت من شركة الإنشاءات التي يمتلكها، ومقداره 1800 دولار. حيث يتقاضاه بشكل مستقل عن مداخل أعمال الشركة. ففي بعض الأحيان تسير أعمال الشركة بشكل جيد، وتستحصل على إيرادات إضافية، إلا أن ذلك يتغير من شهر إلى شهر، إلا أنه اختار الحصول على مبلغ ثابت في نهاية كل شهر، كما لو كان واحداً من الموظفين.

(فهذا الإيراد المتغير، لم يؤخذ بنظر الاعتبار عند احتساب قدرته على السداد).

الإيراد الشهري: 1800 دولار.
القدرة الشهرية على السداد: 30% من الإيراد الشهري = 540 دولار في الشهر.
(عن كل القروض التي يكون قد تعاقد عليها).

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

100%

إيرادك الشهري:

30%

القدرة الشهرية على السداد:



أداة التدريب المساعدة D3.1 قصة التمويل

قدّر كريم أنه سوف يحتاج إلى مبلغ 10,000 دولار لبناء مستودعه الثاني. علماً بأن لديه منتجات مالية (القروض) التي صممت خصيصاً لرجال الأعمال، وهو الآن يحاول استخلاص العرض الأقل كلفة من بينها.

إسم منتج القرض	بنك وطني	مؤسسة التمويل الأصغر	مصرفك للاقراض الأفضل
معدل الفائدة السنوي (APR)	5% سنوياً	15% سنوياً	6% سنوياً
مدة القرض	5 سنوات = 60 شهراً	3 سنوات = 36 شهراً	6 سنوات = 72 شهراً
دفعة السداد الشهرية (القسط الشهري)	188,71 دولار	346,65 دولار	165,73 دولار
إجمالي المبلغ الواجب إعادته (مدة القرض x الدفعة الشهرية)	$60 \times 188,71 = 11322,60$ دولار		
الكلفة الحقيقية للقرض (إجمالي المبلغ الواجب إعادته (ناقصاً) مبلغ القرض الذي طلبه كريم)	$11322,60 - 10000 = 1322,60$ دولار		

عليك الآن! ما هي الكلفة الحقيقية للقرض المقدم من مؤسسة تمويل أصغر؟ (2)

وما هي الكلفة الحقيقية للقرض المقدم من قبل مصرفك للاقراض الأفضل؟ (3)



ما هو إذا، القرض الأقل تكلفة من بينها؟ (4)

إنتبه! القرض الأرخص ليس بالضرورة الأكثر ملاءمة لاحتياجات كريم. فمثلاً، قد يكون من الأصعب والأخطر الإيفاء بمبلغ ضخم في كل شهر. فذلك يعتمد على مقدار ما يكسبه كريم شهرياً.

(4) الخارج الصريحة هي القرض المبني من البنك الوطني.

الكلفة الحقيقية للقرض = $1932,48$ دولار ($11932,48 - 10000$).

(3) إجمالي المبلغ الواجب دفعه = $11932,48$ دولار ($165,73 \times 72$).

الكلفة الحقيقية للقرض = $2479,52$ دولار ($12479,52 - 10000$).

(2) إجمالي المبلغ الواجب إعادته = $12479,52$ دولار ($346,65 \times 36$).

أداة التدريب المساعدة D3.2

بروشورات افتراضية للإعلان عن قروض البنك الوطني



NATIONAL BANK

- APR: **5%**
- Term of the loan: **5 years**
- Monthly repayments: **193.33 Dollars**
(on a loan of 10,000 Dollars)
- Grace period: **2 years**
- Maximum amount of loan: **20,000 Dollars**
- Conditions:
 - Minimum personal contribution: 10% of the cost of the project
 - You must have been a customer of the bank for at least 6 months
- No non-financial services or training courses for entrepreneurs



The banner features a dark teal header with a white icon of a hand holding a coin with a dollar sign. To the right of the icon, the text "MICROFINANCE Association Loan" is displayed in white and light blue. Below the header is a navigation bar with links: "Discover our association", "Our products", "Our partners", "Our partners", and "Contacts". Social media icons for Facebook and Twitter are also present. The main content area lists loan details with blue arrows and bold text. A vertical sidebar on the right contains icons for currency (Euro), a document, a heart, and a house.

MICROFINANCE Association Loan

Discover our association | Our products | Our partners | Our partners | Contacts

- ➔ APR: **15%**
- ➔ Term of the loan **7 years**
- ➔ Monthly repayments: **143.70 Dollars**
(on a loan of 10,000 Dollars)
- ➔ Grace period: **0**
- ➔ Maximum amount of loan: **25,000 Dollars**
- ➔ Conditions:
 - Minimum personal contribution: 0
 - You must be a customer of the microfinance association
- ➔ Personal supervision throughout the repayment period
- ➔ Training courses for entrepreneurs in business start-ups and financial education

YOUR BEST CREDIT BANK LOAN





- APR: 6%
- Term of the loan: 6 years
- Monthly repayments: 165.73 Dollars
(on a loan of 10,000 Dollars)
- Grace period: 0
- Maximum amount of loan:
10,000 Dollars
- Conditions:
 - Minimum personal contribution:
20% of the cost of the project
 - You must have been a customer
for at least twelve months
- No non-financial services or training
courses for entrepreneurs

أداة التدريب المساعدة D3.3

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

العوامل	بنك وطني	مؤسسة التمويل الأصغر	مصرفك للاقراض الأفضل
كلفة القرض (APR)			
سهولة الحصول على القرض / الشروط			
المبلغ الذي يمكنه الحصول عليه			
المدة القصوى المسموحة للسداد			
الجدول الزمني للتسديد			
الدعم وتوفير الخدمات غير المالية			

التثقيف المالي

دورك الآن!

بالنظر إلى أهدافي، موازنتي، وقدرتي على السداد، هل أنا بحاجة إلى منتج للاقراض؟

نعم ☐ كلا ☐

إن كان كذلك، فلأي هدف؟

وما هو المبلغ؟

الآن، إبحث عن المعلومات لدى المؤسسات المالية من حولك، وقم بملء جدول كريم، ولكن بما يتعلق بالهدف الذي من أجله تحتاج إلى القرض.

تحذير! لكي تكون قادراً على المقارنة بين منتجات الاقراض، فإنك تحتاج إلى أن تسأل عن الكلفة الإجمالية للقرض (أي، ما المبلغ الذي يتحتم عليك إعادته إضافة إلى أصل المبلغ الذي قمت باقتراضه). هذا يتضمن نسبة الفائدة إلى رأس المال المستدان، بالإضافة إلى التكاليف الإدارية، التأمين الإلزامي، وأي خدمات مقدمة أخرى. كشأن كريم، إحترس من الفائدة المنخفضة، لأنها وعلى المدى الطويل قد تصبح عملياً، مكلفة للغاية!

إسم منتج الاقراض			
معدل الفائدة السنوي (APR)			
مدة القرض			
القسط الشهري لتسديد القرض			
المدة القصوى المسموحة للسداد			
إجمالي المبلغ الواجب إعادته (مدة القرض x القسط الشهري)			
الكلفة الحقيقية للقرض (إجمالي المبلغ الواجب إعادته (ناقصاً) المبلغ الذي تم اقتراضه)			

المنتج الأفضل المناسب لاحتياجاتي هو:





أداة التدريب المساعدة D3.4

سيناريو شراء منزل باستخدام التمويل التقليدي والتمويل الإسلامي

التمويل التقليدي

سيدة من المجتمع المضيف، ترغب بشراء عقار بكلفة 100 وحدة نقدية. تأخذ قرضاً من البنك وتشتري العقار. تملك العقار فوراً. عليها رد الدين بمبلغ 120 وحدة نقدية، على مدى 20 سنة. هنا كلفة القرض هي 20 وحدة نقدية، تحتسب كالآتي: $20 = 100 - 120$.

التمويل الإسلامي

سيدة مسلمة من المجتمع المضيف، ترغب بشراء عقار بكلفة 100 وحدة نقدية. هنا يقوم بنكها بشراء العقار بمبلغ 100 وحدة نقدية، مع تحمل المخاطر المرتبطة بهذه العملية (مثل إمكانية احتراق ذلك العقار). يعتبر العقار الآن أحد ممتلكات البنك. يقوم البنك بعد ذلك ببيعها العقار بسعر 120 وحدة نقدية، على أن يقوم بنقل الملكية إليها خلال 90 يوماً. توافق السيدة على تسديد المبلغ للبنك على مدى 20 سنة. ستكون كلفة الدين هنا 20 وحدة نقدية $(20 = 100 - 120)$.

رسائل أساسية

- من أجل حسن استخدام منتج الاقراض، يجب أن تفهم جيداً كافة شروط الإقراض
- يترافق الاقتراض مع مسؤولية السداد، والسداد في الوقت المحدد.
- الاقتراض شأن جدي، فلا تتعامل معه باستخفاف.
- لاختيار منتجك للقروض، فإنك تحتاج إلى التعرف على كافة المنتجات، وذلك بجمع المعلومات عن مميزات كل منها. مع تلك المعلومات، سوف تكون قادراً على اختيار منتج الاقراض الأكثر ملاءمة لاحتياجاتك.

4. كن حذراً! ولا تبالغ في الاستدانة!

أداة التدريب المساعدة D4.1 جدول المديونية - الزائدة



الجزء الأول

سمير، شقيق نور وزوجته ريم يتناقشون على طاولة الإفطار.

ريم أقول، سمير، أليس هذا هو اليوم الذي يتم البت فيه بطلب القرض الذي تقدمت به إلى مؤسسة التمويل الأصغر؟

سمير جل، مسؤولية القروض قالت بأنها ستراجعني هذا اليوم. فأنا لست قلقاً لأنني، في هذه المرة، طلبت مبلغ 400 دولار فقط، أي أقل مما طلبته في المرة الأخيرة.

ريم ولكن، سمير، لما طلبت 400 دولار فقط؟ هل نسيت بأننا مطالبون بتسديد ما اقترضناه من جيراننا في الأسبوع القادم؟

سمير ريم، لقد أخبرتني بأنك سوف تدبرين المبلغ من أجل ذلك!

ريم أعرف، ولكنني لم أتمكن من ذلك. عليك أن تقترض ما لا يقل عن 1000 دولار من مؤسسة التمويل الأصغر.

سمير لكنني لن أكون قادراً على تسديد مبلغ كبير كهذا!

ريم لا تقلق بشأن ذلك، سوف أعطيك المال الذي تحتاجه لاحقاً، علي أن أذهب. أراك لاحقاً.

الجزء الثاني

يصل سمير مع صديقه رامي إلى مؤسسة التمويل الأصغر. اجتماع المؤسسة، حيث تتم دراسة طلبه.

سمير مرحبا. رامي كيف حالك؟ ماذا عن العائلة؟ هل جميعكم بخير؟ هل تستمتع بوقتك؟

رامي كل شيء على ما يرام، شكراً، ماذا عنك؟

سمير أنا بخير. أحتاج أن أسألك معروفاً. هل بإمكانك إقراضي 100 دولار؟

رامي (محاولاً التنصل) ولكن هذه هي المرة الثانية التي تطلب مني المال لإصلاح سيارتك. كما أنك لم تعد لي المال الذي اقترضته مني في السابق.

سمير لا تقلق! سأعيده لك بالتأكيد. هذا اليوم سوف أحصل على بعض المال من شقيقتي نور، وسأعطيك إياه على الفور.

رامي ستقترض من شقيقتك أيضاً؟

سمير أجل، احتجت للاستدانة منها أيضاً، لأن ابنتي كانت مريضة جداً، ولم أتمكن من العمل لعدة أسابيع. أنا مثقل بالديون.

أسئلة

- ما الذي يقوم به سمير؟
- لماذا تقوم الشخصية بالاقتراض من عدة مقرضين؟
- ما هو رأي الشخصية في مختلف المقرضين الذين تسعى للحصول على قروض منهم؟
- ما رأيك بالشخصية المدعومة من قبل زوجته؟
- برأيك، ما الذي سوف يحصل لهذه الشخصية؟

تعريف

المديونية الزائدة:
هي عدم قدرة الشخص على تحمل ديونه الشخصية.



نصائح لتبقى بعيداً عن المديونية الزائدة

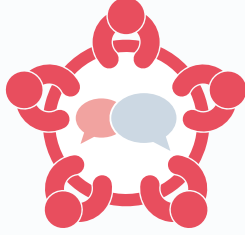
- إقترض فقط المبلغ الذي يمكنك تسديده.
- إحتسب نسبة دينك إلى دخلك، إحتسب إجمالي دخلك الشهري وإجمالي أقساط سدادك للديون (إلتزامات ديونك الشهرية). قارن بين هذين الرقمين لإحتساب المعدل. في العموم، إذا ما بلغت مدفوعاتك للديون ما نسبته 30% من إجمالي دخلك، فعليك التوقف عن أخذ أي قروض إضافية.
- إذا كنت غير قادر على سداد قسطك في الوقت المحدد، قم بمصارحة الدائن، وشرح له أسباب هذا التحدي.
- إستمع إلى نصائح مقرضك، أصدقائك، وأفراد العائلة حول كيفية سدادك للدين.
- قم بتخفيض إنفاقك اليومي، لكي تتمكن من سداد ديونك.
- احتفظ دائماً ببعض المدخرات للحالات الطارئة، لكي تتمكن من مواجهة الطوارئ، من دون أن يؤثر ذلك على سدادك للديون.
- تصرف! إذهب لرؤية مدير حسابك لدى المؤسسة المالية. لا تنتظر حتى فوات الأوان، قبل أن تطلب المساعدة.

أداة التدريب المساعدة D4.2

بطاقات لعب الأدوار

لعب الأدوار

البطاقة رقم 2



أنتم أفراد من عائلة سمير وأصدقائه (زوجته، شقيقه، وبعض النازحين ممن يعرفونه). جميعكم قام بإقراض المال لسمير، والذي لم يسدد لكم المال أبداً. قوموا بتحضير رسم أو مخطط قصير تناقشون فيه الوضع، وتقررون بشأن سمير.

التثقيف المالي

لعب الأدوار

البطاقة رقم 1

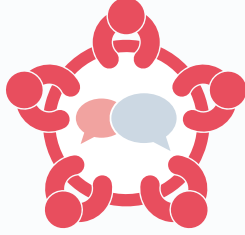


أنتم أعضاء في جمعية التمويل الأصغر التي ينتمي إليها سمير أيضاً. يخفق سمير في سداد دينه. قوموا بتحضير مخطط تناقشون فيه الوضع، وتقررون بشأن سمير.

التثقيف المالي

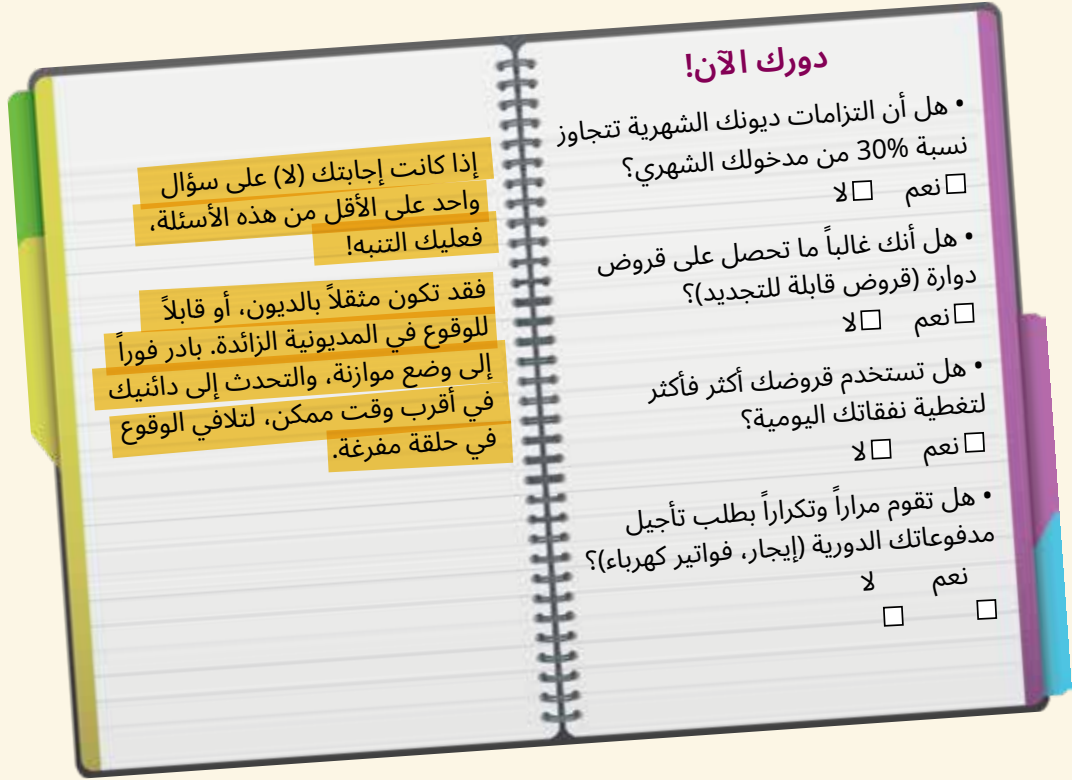
لعب الأدوار

البطاقة رقم 3



أنتم أعضاء في لجنة الاقراض لمؤسسة التمويل الأصغر، والتي سبق لسمير التعاقد معها على عدة قروض. قوموا بتحضير رسم أو مخطط قصير، تقومون فيه بدراسة طلبات قروض الأعضاء، مع مناقشة النقاط التالية: لأي من الأعضاء يمكنكم إقراض المال، ومن هم غير المؤهلين للقرض.

التثقيف المالي



بعض الحلول

- إذا كنت مثقلاً بالديون، فإليك بعض الحلول التي تقدمها لك مؤسساتك الإقراضية:
- أعد جدولة ديونك، وبعبارة أخرى، تخفيض قسطك الشهري مع إطالة مدة القرض.
- أوقف الدفعات لفترة معينة.
- قم ببيع أحد الأصول لتسديد أكثر ديونك كلفة (أمثلاً تلك الديون ذات الفائدة الأعلى).
- لا تتردد في الاستفسار عن خدمات الوساطة في مؤسسة الإقراض الخاصة بك.

رسائل أساسية

- السداد، هو قرار عليك اتخذه حالما تقرر الاستدانة.
- تجنب الاستدانة من أجل تسديد قرض.
- المال المقترض، ليس لك.

المرفقات والمستندات الأساسية

أسئلة لطرحها على المقرض المحتمل

- ما أنواع القروض التي تقدمونها؟ وأي فئات من المشاريع يمكن تمويلها بهذه القروض (شراء منزل، إطلاق عمل تجاري، شراء سيارة...)?
- ما هي نسبة الفائدة؟
- ما هي الرسوم والجزاءات التي سأتكبدها؟
- ما هو معدل الفائدة السنوي (أي الكلفة الحقيقية للقرض، ضمنه كافة الرسوم)؟
- هل علي تقديم ضمانات ليتم منحي القرض؟ إن كان كذلك، فما هي الضمانات؟
- هل أن الضمانات سوف تختلف فيما لو كنت من اللاجئين أو من النازحين؟
- ما المبلغ المطلوب أن أساهم به، إن توجب ذلك؟
- ما هي وتيرة دفع الفوائد المتوجبة؟
- في أي وقت يجب القيام بسداد الأقساط؟ (بداية الشهر..)
- أي غرامات ستفرض علينا في حالة السداد المتأخر؟
- أين يجب دفع أقساط السداد؟
- كم يحتاج من الوقت، لمنحي القرض واستلامي للأموال؟
- كم من مرة علي القدوم الى هنا لالتهاء من تقديم الطلب؟
- ما المستندات التي علي تقديمها للمقرض ليتم منحي القرض؟
- هل يتوجب علي دفع المتبقي من الفوائد، فيما لو قمت بتسديد كامل قيمة القرض قبل موعد الاستحقاق النهائي؟
- هل هناك من إجراءات تأمين إلزامي أو إختياري، فيما لو قمت بسحب هذا القرض؟ إن كان كذلك، ما هي تكلفتهم، وما الذي يغطونه؟
- هل أن منتجكم هذا قابل للتطبيق على اللاجئين والنازحين؟
- ما بعد المسافة من منزلي أو عملي إلى مكاتبكم، حيث علي القيام بدفعات السداد؟
- هل يتوجب علي حضور اجتماعات من أجل الحصول على قرض؟
- كم ستطول تلك الاجتماعات؟



الإجابات عن التمارين

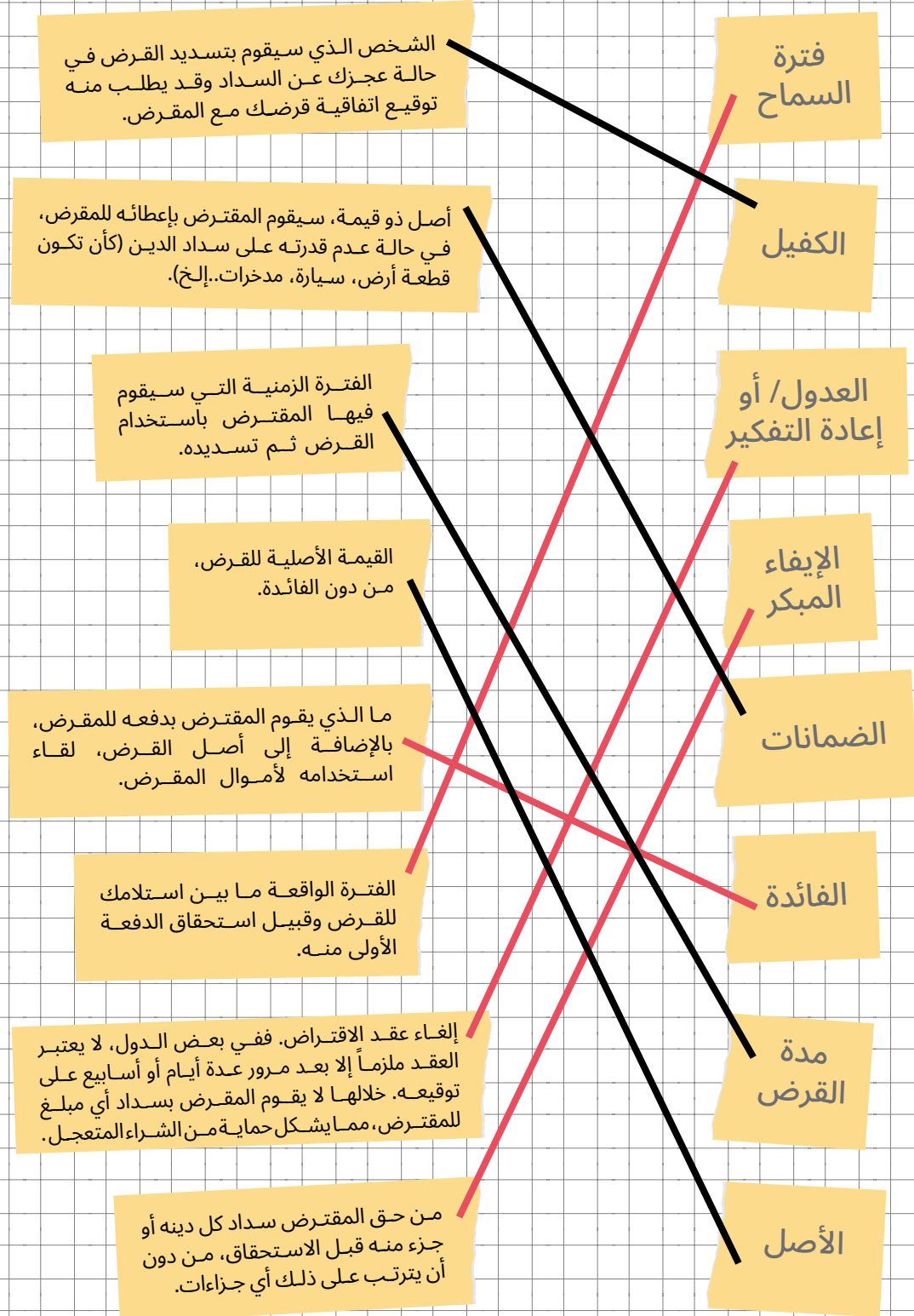
أداة التدريب المساعدة D1.3

مزايا وعيوب مختلف طرق جمع المال

مزايا وعيوب طرق جمع المال المختلفة

العيوب	المزايا	
• مخاطر تدني قيمة الأصل • إن كان ما بعته من أصل (منتجاً) فلسوف تتكبد العائلة تكاليف إضافية ونفقات من يوم لآخر، لتعويض إيراد الأصل المباع	• قد يسمح لك التاجر بإعادة شراء أصولك (موجوداتك) بعد أن بعتهأ له	بيع الأصول / الممتلكات
• تقوم باستنزاف أموالك • لا بد من توفير المال مجدداً و لفترة طويلة، وعليه فإن الكثير من الاحتياجات لن تتم تليبيتها • قد تنقصك الموارد في الحالات الطارئة	• سرعة الوصول للأموال • موارد ذاتية • لا فوائد ستدفع • يمكنك فعل ما تريد بها (دونما تدخل خارجي)	المدخرات
• مكلفة جداً • محفوفة بالمخاطر: إذا فشلت في رد المال للمقرض فقد يعتمد إلى استخدام وسائل "حادة" من ضمنها التهديد • لا حماية قانونية فيما لو أساء المقرض التعامل معك • سهولة الاستدانة	• سرعة الوصول للأموال • عملية محلية • لا إجراءات تنفيذية	الاستدانة من مقرض غير رسمي (العائلة، تاجر...)
• قد تقوم بإقراضك المال بمبالغ صغيرة • قد لا يكون لديهم المنتج المناسب لمشروعك • الفوائد قد تكون مرتفعة • قد يطلب منك بعضها القيام بتأسيس شركة	• سرعة الحصول على المال • سهولة الوصول للمقرض • القرب من وسائل الخدمة • مسجلة وفقاً لمتطلبات القانون • قسماً من مجموعة قادرة على تزويدك بالنصائح (من النواحي الاجتماعية/ والدعم المشترك)	الاستدانة من مؤسسة مالية رسمية (مصرف، مؤسسات التمويل الأصغر، جمعيات الإدخار والاقرض القروية، تعاونيات الادخار والاقرض، للمنظمات التعاونية)

لعبة المصطلحات والتعريفات



أداة التدريب المساعدة D3.1

إحتساب كلفة قرض الشخصية (مكتمل)

مصرفك لاقراض الأفضل	مؤسسة التمويل الأصغر	بنك وطني	إسم منتج القرض
6% سنوياً	15% سنوياً	5% سنوياً	معدل الفائدة السنوي (APR)
6 سنوات = 72 شهراً	3 سنوات = 36 شهراً	5 سنوات = 60 شهراً	مدة القرض
165,73 دولار	346,65 دولار	188,71 دولار	دفعة السداد الشهرية (القسط الشهري)
$72 \times 165,73$ = 11932,48 دولار	$36 \times 346,65$ = 12479,52 دولار	$60 \times 188,71$ = 11322,60 دولار	إجمالي المبلغ الواجب إعادته (مدة القرض $\times$ الدفعة الشهرية)
- 11932,48 = 10000 1932,48 دولار	- 12479,52 = 10000 2479,52 دولار	- 11322,60 = 10000 1322,60 دولار	الكلفة الحقيقية للقرض (إجمالي المبلغ الواجب إعادته (ناقصاً) مبلغ القرض الذي طلبه كريم)

ملاحظات:

أداة التدريب المساعدة D3.3

جدول يلخص العوامل التي أثرت على اختيار الشخصية للمقرض والقرض (مكتمل)

معايير كريم لاختيار المقرض والقرض

العوامل	بنك وطني	مؤسسة التمويل الأصغر	مصرفك للأقراض الأفضل
كلفة القرض (APR)	• القرض الأرخص	• القرض الأعلى	• القرض الأعلى
سهولة الحصول على القرض / الشروط	• مستحيل، لأن كريم ليس من زبائن المصرف لمدة تزيد عن 6 أشهر • المساهمة الشخصية تعتبر مقبولة لكريم (لمشروع بكلفة 10,000 دولار، عليه سيكون عليه أداء مساهمة بمبلغ 100 دولار)	• يحتاج ليصبح زبوناً لمؤسسة التمويل الأصغر	• مستحيل، لأن كريم لم يكن من زبائن المصرف لمدة تزيد عن 12 شهراً • المساهمة الشخصية تعتبر مقبولة بالنسبة لكريم (لمشروع بكلفة 10,000 دولار، عليه أداء مساهمة شخصية بمبلغ 200 دولار)
المبلغ الذي يمكنه اقتراضه	• مبلغ كافٍ	• مبلغ كافٍ	• مبلغ كافٍ
جدول مواعيد التسديد	• شهرياً	• شهرياً	• شهرياً
الدعم، وتوفر الخدمات غير المالية	• لا يوجد	• نعم، (من المهم جداً لكريم، توفر الدعم/ والرقابة)	• لا يوجد
الإستنتاج	• القرض الأرخص، ولكن لا وجود للدعم، كما على كريم الانتظار لمدة 6 أشهر ليصبح مؤهلاً لتقديم الطلب	• القرض مكلف نوعاً ما، إلا أن الدعم متوفر. لرجال الأعمال، ولا حاجة إلى أي مساهمة شخصية.	• القرض الأعلى، مع ارتفاع مستوى المساهمة الشخصية

التثقيف المالي

E



إختيار وسائل الدفع ومنتجات تحويل الأموال

E1. البطاقة النقدية، هي بطاقة يمكنني بها:

- a. ☐ إجراء السحوبات والإيداعات.
- b. ☐ إجراء السحوبات فقط.
- c. ☐ إجراء السحوبات، حتى وإن لم يكن لدي المال في حسابي.

E2. لقد قام أحدهم بسرقة بطاقتي المصرفية، فما الذي علي فعله؟

- a. ☐ ليس لدى السارق كلمة السر خاصتي، لذا فلست قلقاً، ولن أفعل أي شيء.
- b. ☐ اتصل فوراً بالمصرف، ليصدروا لي بطاقة جديدة.

E3. تحويل الأموال يسمح لنا:

- a. ☐ بفتح حساب مصرفي.
- b. ☐ بنقل الأموال من مكان لآخر.

E4. ما هي الطريقة الأكثر أمناً لنقل الأموال؟

- a. ☐ طلب ذلك من سائق تاكسي أو ميني باص.
- b. ☐ طلب ذلك من أحد مشغلي تحويل الأموال.
- c. ☐ طلب ذلك من أحد الأقارب.

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

الإجابة:

1. استخدام وسائل الدفع بشكل آمن

في الوحدات السابقة، اكتشفنا كيفية اختيار القرض أو المنتج الادخاري المناسب لاحتياجاتك. وسوف نستكشف الآن كيفية الاستخدام الأفضل لمختلف وسائل الدفع، كمثال كيفية دفع ثمن مشترياتك.

إذا أردت دفع ثمن ما تشتريه، فما هي وسائل الدفع الممكنة؟

وسائل الدفع المختلفة وعمليات الدفع

- نقداً
- بطاقة مصرفية
- الدفع بواسطة الانترنت
- الحوالات المصرفية والقيود المباشر
- التفويض الإلكتروني
- الدفع بواسطة الهاتف الخليوي
- المحفظة الرقمية
- المقايضة

في نهاية هذه الوحدة، في الإجابات على الأسئلة، سوف تجدون جدولاً بمزايا وعيوب كل وسيلة دفع.



دراسة حالة رقم 1

بطاقة صابر الأولى

إنه يوم الجمعة الأخير من الشهر، حيث استلم صابر الدعم النقدي للعائلات العائدة. غير أنه في هذا الشهر، هناك شيء ما تغير: فبدل استلامهم للدعم نقداً، فقد تم إعطاؤه مع كل المستفيدين في قريته بطاقات مصرفية. بعد عدة أيام، بينما كان صابر في زيارة للمدينة الكبيرة المجاورة، توقف أمام إحدى ماكينات الصراف الآلي، وتذكر بأنه يحمل بطاقة مصرفية في محفظته، فرغب في تجربتها. لقد قام بتتبع الشاشة واستطاع التحقق من رصيده. بعد ذلك، قرر سحب مبلغ 50 دولار، حيث أن زوجته قد طلبت منه جلب بعض النقود معه إلى المنزل لتسديد ما يدينون به لجيرانهم. في طريق عودته إلى القرية، يتوقف عند سوپر ماركت صغير. يشتري بعض الأرز مع قنينة ماء. يقرر الدفع باستخدام البطاقة، حيث رأى لافتة تشير إلى قبولهم بها. مر كل شيء على ما يرام، وهو سعيد بذلك.



دراسة حالة رقم 2

نور تستخدم البطاقة

بعد زيارتها لعدد من المؤسسات المالية عدة مرات، وقيامها بجمع كافة المستندات المطلوبة، أصبحت نور قادرة على فتح حساب ادخار. يتضمن هذا الحساب، بطاقة مصرفية، بدأت نور باستخدامها ولكن ببطء. عقب زيارتها لأحد الأسواق، حيث قامت بشراء بعض الأقمشة لمتجرها. تتوقف نور عند إحدى ماكينات الصراف الآلي لسحب بعض المال لدفعة للتاجر الذي سوف يمر بمتجرها فيما بعد. خلال توجهها إلى موقف الباص، لمحت زوجاً جميلاً من الأحذية، مناسب لابنها الأكبر. ليس لديها ما يكفي من المال، إلا أن لديها بطاقتها وهي تنوي استخدامها. تدخل المتجر، تدفع ببطاقتها وتأخذ زوج الأحذية. إنها بغاية السعادة لحصولها على هذه البطاقة.

كريم يستخدم بطاقته



كريم تلقى للتو مكالمة من البنك. لكونه زبون جيد، فلقد قرر البنك منحه بطاقة تسمح له بالدفع حتى ولم يكن لديه المال الكافي في حسابه. هو سعيد جداً لعلمه أنه من المفيد جداً أن يكون قادراً على الدفع ببطاقته، وخصوصاً أنه لديه الآن الكثير من المصاريف عند تجهيز المستودع الثاني المنوي إنشاؤه لتخزين مواد البناء، حيث لم يعد المستودع الأول كافياً لتغطية الطلبات. الأيام تمر، وكريم يقوم باستخدام بطاقته دون أن يولي اهتماماً لجميع النفقات التي يقوم بها. إنه موسم التنزيلات، وسوف يستغله لشراء الملابس لجميع أولاده. لطالما فكر بالتحقق من مصاريفه في العطلة، ولكنه لم يجد أبداً الوقت لفعل ذلك. في نهاية الشهر، أدرك بأنه لم يعد يمتلك المال الكافي لتغطية المصاريف التي أنفقها من خلال بطاقته. عليه الآن دفع معدل فائدة عالي جداً. كريم يلوم نفسه الآن لكونه مهملاً جداً.

تعريف

البطاقات النقدية أو مسبقة الدفع

البطاقة مسبقة الدفع، هي التي تسمح لك بسحب المال من حسابك، وذلك بإدخالها في الجهاز المسمى ماكينة الصراف الآلي (ATM). كما أنها تتيح لك التحقق من رصيد حسابك. كما يمكنك بواسطتها شراء الأطعمة، الوقود، الملابس وكذلك دفع إيجارك بواسطة هذه البطاقة.

فالمال الذي تستخدمه، سوف يخصم فوراً من رصيد حسابك. بعض البطاقات تسمح لك بتسديد فواتيرك وإعادة شحن رصيد هاتفك الخليوي. لكل مصرف شبكة (ATM) الخاصة به، إلا أنه في الغالب، يمكنك استخدام بطاقتك المصرفية للسحب من أي (ATM) سواء كان يعود لشبكة مصرفك أو لشبكة أخرى. بالإضافة لذلك، يمكن لمصرفك أن يقوم بتحميلك بعض الرسوم، عند استخدامك لشبكة صراف آلي لبنك آخر. بإمكانك أن تستخدم فقط المال الذي أودعته في حسابك. وبإمكانك إعادة ملء رصيدك في كل مرة من خلال ماكينات (ATM)، التحويلات المصرفية، أو من خلال شبكة فروع المصرف، وذلك تبعاً لكل بلد. إذا تلقيت مثل هذه البطاقة من خلال إحدى المنظمات، فمن الممكن أن يقوموا بشحنها بالرصيد بشكل دوري (شهرياً، على سبيل المثال) حيث يمكنك الاعتماد على تلك الأموال المودعة في رصيد حسابك بانتظام.

بطاقات الدفع الفوري

هي بطاقات دفع تسمح بالعمليات المصرفية الالكترونية. بالإضافة لاستخدامها لسحب الأموال من ماكينات (ATM)، تسمح لك بطاقات الدفع الفوري بتسديد ثمن البضائع التي تشتريها من العديد من المتاجر.

يجب توفر المال في رصيدك عند استخدامها في المشتريات. فقيمة مشترياتك سيتم خصمها من حسابك على الفور. يمكنك بواسطتها التحقق من رصيدك عبر الخدمات المصرفية من المنزل، أو عبر الهاتف الخليوي. في بعض الحالات، قد تتلقى إشعاراً من البنك، يشير إلى المبلغ الذي تم استقطاعه من حسابك بالإضافة إلى رصيدك.

بطاقة الائتمان

بشكل عام، تتيح لك بطاقة الائتمان القيام بنفس عمليات كما هي عليه في البطاقة المذكورة سابقاً. إلا أن الفارق الأساسي، أنها بالإضافة إلى كل ما سبق، فهي تسمح لك بالحصول على خط ائتمان فوري. حيث أنه، وإن لم يكن لديك المال في حسابك، ستبقى قادراً على القيام بعمليات الشراء من المتاجر، وذلك بأخذ قرض من المؤسسة المالية التي قامت ببيعك بطاقة الائتمان (مؤسسات مالية، مخازن كبرى...).

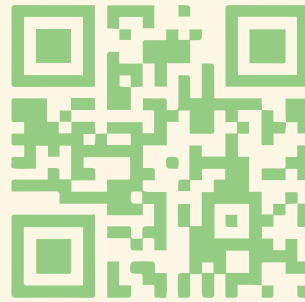
تبعاً لاتفاقية شراء بطاقة الائتمان، فقيمة مشترياتك / القرض، سيتم خصمها من حسابك (دفعة واحدة، أو على عدة دفعات، بسعر فائدة أعلى بكثير من منتجات الائتمان التقليدية). سوف يصلك بانتظام كشفاً من المؤسسة المالية التي قامت ببيعك بطاقة الائتمان، تشير إلى إجمالي المبلغ الذي تم خصمه من رصيدك، المبلغ الذي قمت بتسديده، ومعدل الفائدة. في هذه الأيام، أصبح التحقق من كل ذلك ممكناً عبر الانترنت.

دراسة
حالة رقم 4

رنا تدفع فاتورتها من خلال الهاتف المحمول

رنا بحاجة لشراء بعض المستلزمات لمتجرها. ها هي تتجول في الشارع التجاري في المدينة وترى متجراً يبيع البضائع التي تريد شراؤها بسعر جيد جداً. تدخل المتجر، وتحاول انتقاء الأشياء التي قررت شراؤها. عند الصندوق، يبلغها الموظف أنه بإمكانها الدفع نقداً، أو استخدام المحفظة الرقمية التي يتحدث الجميع عنها.

هنا تسأل رنا "ما الفوائد التي سوف أجنيتها من استخدامي للمحفظة الرقمية؟"، يجيب الموظف، بأن السعر هو نفسه، إلا أنه باستخدام المحفظة الرقمية، فلا حاجة للنقود، وذلك أأمن للجميع. رنا، والتي سبق لها وأن قامت بتنزيل هذا التطبيق منذ بضعة أسابيع، بعد تلقيها للتمرين على استخدامه داخل المخيم، كما أودعت فيه مبلغ 30 دولار في نفس اليوم، تقرر تجربته للمرة الأولى. قامت بمسح الرمز متبعة تعليمات الموظف، وتم قبول دفعتها، مع ظهور رسالة على هاتفها تفيد بذلك. حملت كيس المشتريات، مغادرة المتجر سعيدة بتجربتها للطريقة الجديدة في الدفع.

دراسة
حالة رقم 5

نور تقوم بالدفع مستخدمة رمز (QR)

تقرر نور زيارة مركز تسوق جديد تم افتتاحه في مدينة كبرى مجاورة. حيث سمعت بمدى جمال وحدائق المبنى. هي تتجول هناك الآن مع طفلها، وتذكرت أنها بحاجة لشراء مصباح كهربائي جديد للمنزل. تجد في طريقها متجراً يقوم ببيع كل أنواع الأدوات الكهربائية المنزلية. بعد اختيارها للمصباح، تخبرها الفتاة على الصندوق، أنه وبسبب جائحة كورونا، فإن خصماً بنسبة 5% سيتمنح لمن يدفعون بواسطة البطاقات أو المحافظ الرقمية. هنا، تتذكر نور امتلاكها حديثاً، لتطبيق المحفظة الرقمية على هاتفها. تسأل الفتاة فيما إذا كان باستطاعتها الدفع باستخدام هذا التطبيق، حيث أكدت الفتاة لها ذلك واستمالتها بضعة ثوان لتزويدها برمز QR اللازم لذلك. تقوم نور بعد ذلك بالمسح على صورة QR لدى عاملة الصندوق، وتم سحب المبلغ آلياً من محفظتها الرقمية.

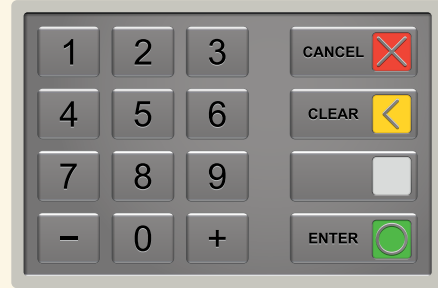
تعريف

نعني بالمحفظة الرقمية، ذلك الجهاز الإلكتروني، أو خدمة الإنترنت، أو البرمجيات التي تسمح لطرف ما بإجراء المعاملات المالية الإلكترونية مع طرف آخر، وذلك بمقايضة الوحدات النقدية الرقمية بالسلع والخدمات.

المحظة الرقمية	المزايا	العيوب
	• يمكنك سحب المال في المتاجر: لا حاجة بك للاصطاف عند ماكينة السحب الآلي أو في البنك • لن تحتاج إلى حمل الأموال لدى دفعك للفواتير أو لأحد ما • محفظتك الرقمية محمية «برقم سري» وبالتالي، مالك بأمان • لن تحتاج لملء أي طلب أو استمارة • سحب وإيداع الأموال، كما لو كنت في المصرف • قد يكون سحب المال عند المتجر أكثر ملاءمة لك من السحب عند الصراف الآلي أو عند شباك المصرف • قلما يكون تجار التجزئة بحاجة ماسة إلى العملة النقدية • لا تحتاج إلى حساب مصرفي • يتم إنجاز المعاملات بشكل فوري	• قد تنسى "رقمك السري" • قد يتم سرقة هاتفك • صعوبة الالتزام بالموازنة • قد تحتاج إلى وصلة إنترنت • مشاكل في شبكة الإنترنت قد تؤدي إلى تأخير المعاملة • قد يحاول التاجر سرقة الزبائن من عديمي الخبرة فيما يختص بالرصيد أو العمولات • صعوبة متطلبات الحصول على شريحة للهاتف الجوال

نصائح لأمن محفظتك الرقمية

- لا تشارك برقمك السري مع أي كان.
- لا تترك سجلاً برقمك السري بالقرب من شريحة هاتفك.
- لا تسجل رقمك السري في دليل هاتفك الخلوي.
- طالب دائماً برؤية العمولات المستقطعة عن كل معاملة، وخصوصاً عند قيامك بالاستعانة بأحد الوكلاء.
- عند قيامك بإرسال الأموال إلى أحدهم، تأكد مرتين من المبلغ قبيل إدخالك للرقم السري.



دراسة حالة رقم 6

نور تنسى الرقم السري

يتوجب على نور سحب المال لتسديد إيجارمنصة في السوق المحلي، سوف تبدأ باستخدامها في نهاية الأسبوع لبيع منتجاتها. ولقد تأخرت بالفعل عن موعدها مع مدير السوق. تقوم بالتوقف عند (ATM) وتبدأ بإجراءات سحب النقود، تدخل رقمها عدة مرات، فيما تقوم الآلة برفض العملية في كل مرة مشيرةً إلى وجود خطأ في الرمز. نور تفكر للحظة، ويبدو عليها الإرتباك. قامت بالتجربة للمرة الثالثة مع تغيير لأحد أرقام الرمز السري. يرفض جهاز (ATM) العملية ويقوم باحتجاز بطاقتها. نور الآن منزعجة جداً، فلقد فشلت في سحب النقود، وفوق كل ذلك، فقد تم احتجاز بطاقتها في داخل ماكينة الصراف الآلي.

نصائح لأمن وسائل الدفع

- استخدم وسائلك للدفع بعناية، وفكر دائماً بالبقاء ضمن حدود الموازنة.
- احتفظ ببطاقتك، دفتر الشيكات، المحفظة والهاتف الخليوي في مكان آمن.
- لا تعير بطاقتك الائتمانية أو دفتر شيكاتك لأحد مطلقاً.
- لا تقم أبداً بتوقيع شيك على بياض (دون ذكر المبلغ).
- لا تكتب أبداً رقمك السري على البطاقة أو في مكان سهل المنال.
- لا ترسل معلوماتك السرية مطلقاً بواسطة البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو الفاكس...
- انتبه عند قيامك بأي معاملة مالية عن طريق الإنترنت. تأكد من الحماية المتوفرة في الموقع الإلكتروني الذي تستخدمه (فعنوان الصفحة يجب أن يبدأ ب "https" كما أنه يستوجب وجود رمز للإقفال في أسفل يمين الشاشة...).
- قم بتدقيق كشف حسابك المصرفي بعناية وانتظام.
- أبلغ مصرفك على الفور عن أية مبالغ تم قيدها على حسابك ولم تجد لها تفسيراً.

- هنالك العديد من وسائل الدفع: النقد، بطاقات الدفع أو عمليات الدفع: الحوالات المصرفية، القيد المباشر/ التعليمات المسبقة، الدفع بواسطة الهاتف الجوال، أو عبر الإنترنت...
- كل وسيلة دفع تختلف عن الأخرى. وكما هو الحال مع جميع المنتجات المالية، فكل له تكاليفه ومزاياه وعيوبه، والتي غالباً ما تعتمد على نوع النفقات التي تود تدفعها.
- فالبطاقة النقدية تمكنك من سحب الأموال، والبطاقة المدينة تمكنك، إلى جانب ذلك، من شراء السلع من بائعي التجزئة (باستخدامك للأموال المتوفرة في رصيدك المصرفي).
- بالإضافة إلى سحب الأموال، وتسديد أثمان المشتريات، تمكنك بطاقة الائتمان من الحصول على قرض فوري (إذا لم يكن لديك رصيداً كافياً في حسابك عند إجراء عملية الشراء).
- إن استخدام وسائل الدفع قد يستحضر بعض المخاطر! فاستخدمها بعناية، مع حرص دائم على البقاء في حدود موازنتك.

2. تعرف إلى مشغلي تحويل الأموال



سوف نقوم باستكشاف خياراتكم بما يختص بإرسال واستلام الأموال، في هذا البلد وفي الخارج. حيث سنقوم بتقييم مزايا وعيوب كل منها.

دراسة
حالة رقم 7

نور لا تستطيع إيجاد المال

تلقت نور مكالمة عاجلة من والديها. عاصفة كبيرة تسببت بتضرر سقف بيتهم. لقد كانوا بحاجة إلى بعض المال لشراء بعض المواد لإصلاحه. كانت نور تقوم بادخار بعض المال من أجل أعمالها، إلا أنها قررت عدم التخلي عن أهلها، وأن عليها مساعدتهم، خصوصاً أنهم ولوقت قريب كانوا يقومون بمساعدتها. تذهب إلى محطة الحافلات، حيث يقومون بحمل الأفراد والصناديق قبل التوجه جنوباً حيث تعيش. طلبت من أحد السائقين أخذ بعض المال إلى والديها بعد أن أعطته مبلغاً صغيراً لقاء ذلك، مرت عدة ساعات، ولم تنزل والدتها لم تتلقى المال بعد. تعتقد نور بأن السائق رجل شريف، إلا أن الطريق كان خطراً. وسمعت بأنه عند تعطل الباصات، يقوم السائقون باستخدام ما يحملونه من مال لأجل عملية الإصلاح. هي تتمنى أن لا يكون الوضع كذلك، فهذا يعني إمكانية تأخر التسليم، أو لربما لن يصل المال أبداً.

دراسة
حالة رقم 8

تعلم رنا بأنها نهاية الشهر، وهي تحتاج لتحويل المال إلى والدتها، ولطالما استخدمت نفس متعهد تحويل الأموال، إلا أن أحد أقاربها أبلغها بوجود متعهد تحويل أموال جديد، أرخص بكثير، قد افتتح له مكتباً بجانب السوق. رنا تكرر التجربة وتذهب لمحول الأموال الجديد. قامت بملء نموذج طلب تحويل الأموال، قام الرجل عند المنصة بإعطائها لائحة طويلة من الوكلاء، حيث يمكن لأمها استلام المال منهم.

اتصلت رنا بأُمها وقامت بإعطائها عنوان أحدهم، والذي كان قريباً جداً من منزلها. في وقت لاحق من ذلك اليوم ذهبت الوالدة إلى الوكيل. أبرزت له بطاقة هويتها، واستلمت الأموال. تعين على رنا دفع مبلغ صغير لقاء تحويل المال إلى والدتها، وكان أقل بقليل من المتعهد السابق. أخبار جيدة! اتصلت والدة رنا للتو بها، وأبلغتها باستلامها للمال.



تعريف

مشغلو تحويل الأموال غير الرسميين

هم مؤسسات وأفراد غير منظمين أو مراقبين من قبل الدولة.

مشغلو تحويل الأموال الرسميون

هي مؤسسات منظمة ومراقبة من قبل الدولة.

مشغلي تحويل الأموال الرسميون	مشغلي تحويل الأموال الرسميون
• أصحاب المحلات والتجار • سائقو التاكسي والشاحنات • الأصدقاء وأفراد العائلة	• مكاتب البريد (عبر المكتب الرسمي أو عبر الإنترنت) • المؤسسات المتخصصة بتحويل الأموال (عبر فروعها أو عبر الإنترنت) • المصارف (عبر فروعها أو عبر الإنترنت) • خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول

أياً كان متعهد تحويل الأموال الذي تختاره، رسمياً كان أو غير رسمي، فأنت تحتاج إلى النظر في سلسلة من المعايير قبل اتخاذ قرارك:

- تكاليف تحويل الأموال (يدفعها المرسل).
- تكاليف استلام الأموال (يدفعها المستلم).
- القرب الجغرافي (من المرسل والمستلم).
- عنصر الأمان.
- السرعة.
- عمولة الصيرفة من عملة إلى أخرى (إذا كان ذو صلة).

الاسئلة:

وأنت، هل ترسل المال إلى البعض، أو للخارج؟

☐ نعم ☐ كلا

إذا كان نعم، فلأي سبب؟

ما الأسلوب الذي تستخدمه؟

دورك الآن!

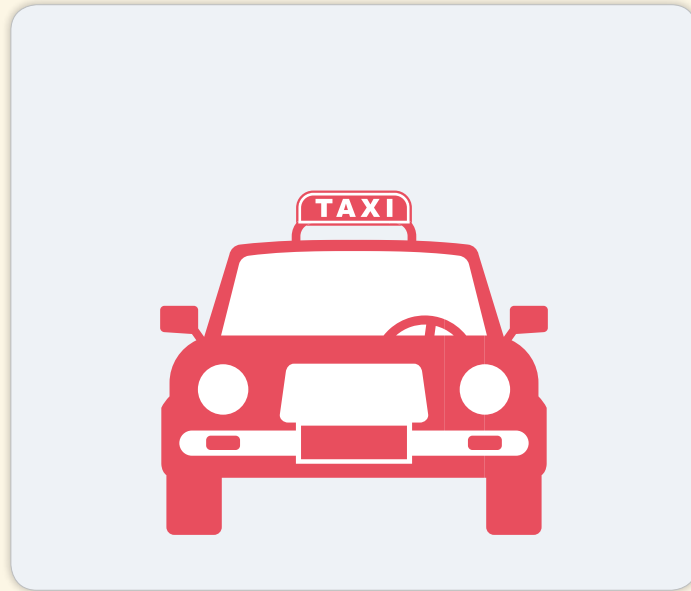
نظراً لظروفي الشخصية، فإن أفضل أسلوب للتحويل بالنسبة لي هو:

وذلك بسبب:

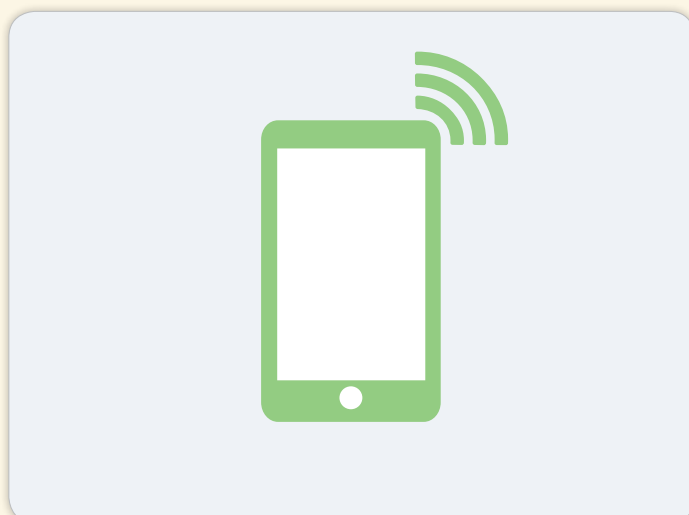
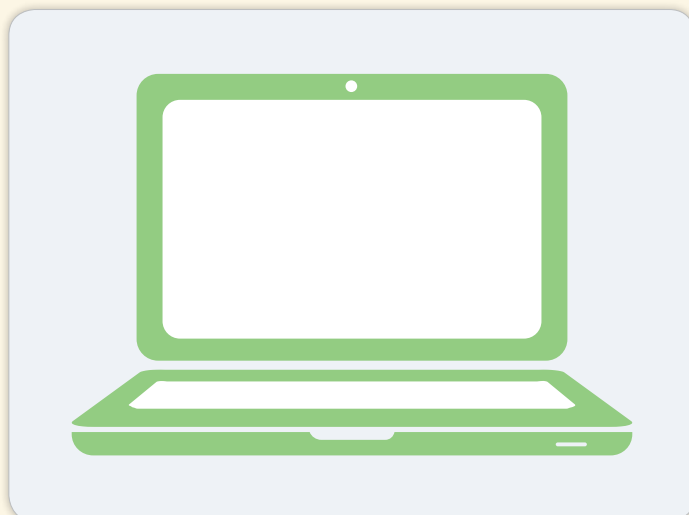
رسائل أساسية

- من المهم أن تكون ملماً بإجراءات تحويل الأموال (المستندات المطلوبة، التكاليف، شبكة المشغلين....).
- هناك العديد من طرق تحويل الأموال: من نقد إلى نقد، من حساب مصرفي إلى نقد، من نقد إلى حساب مصرفي، من هاتف محمول إلى هاتف محمول...
- اختر طريقتك للتحويل مع متعهد التحويل تبعاً لوضعك ووضع من تقوم بإرسال الأموال لهم. إن النظر في بعض المواصفات مثل كلفة إرسال الأموال، عمولة الصيرفة، كلفة استلام الأموال، والقرب الجغرافي... إلخ) سيمكنك من اتخاذ القرار الذي يتناسب مع احتياجاتك.
- أرسل المال بالطريقة الآمنة، إستخدم القنوات الرسمية وسهل السحب على أقاربك!

أداة التدريب المساعدة E2.1



أداة التدريب المساعدة E2.2



أداة التدريب المساعدة E2.3

أسلوب رنا

ترسل رنا الأموال إلى أمها باستخدام متعهد تحويل أموال: تستلم والدتها المال نقداً من الوكيل المحلي لنفس المتعهد.

أسلوب صابر

يرسل صابر الأموال إلى أصدقائه بواسطة هاتفه الجوال؛ يستلم أصدقائه إشعاراً SMS، ويمكنهم استلام المال من أقرب نقطة بيع.

أسلوب كريم

يرسل كريم الأموال من حسابه المصرفي إلى حساب المورد.

أسلوب نور

تستلم نور الأموال من والديها بواسطة مشغل تحويل الأموال؛ يقوم والديها بإيداع المال نقداً لدى الوكيل المحلي لنفس المشغل.

3. كيف ترسل وتستلم الأموال

أداة التدريب المساعدة E3.1

الطريقة (1) عبر مشغل تحويل أموال

- اتصل، أو قم بزيارة البنك أو المؤسسة المالية (شخصياً أو عبر الإنترنت)؛
 - إملأ نموذجاً بسيطاً وسريعاً لتحويل الأموال؛
 - زود الموظف المسؤول بالمعلومات الآتية:
 1. إسم رقم حساب المستفيد (أي، إذا كان من ترسل له المال يمتلك حساباً مصرفياً)؛
 2. الإسم ورقم بطاقة هوية، أو أي مستند تعريف آخر للمستفيد (إذا لم يكن لديه حساباً مصرفياً)؛
 - أبلغ المستفيد بقيمة التحويل الذي أرسلته له، وتبعاً للفترة الزمنية المشار إليها من قبل البنك (والتي قد تتراوح ما بين بضعة دقائق إلى عدة أيام)، سيكون بمقدور المستفيد تحصيل المال من البنك أو من الوكالة، نقداً أو في الحساب (حسبما أشرت إليهم)
-
- إذهب إلى البنك أو الوكالة، وقم بإعطاء الموظف، المعلومات الضرورية المتعلقة بالمبلغ الذي أرسل إليك، مع إسم الشخص المرسل؛
 - أعط الموظف بطاقة هويتك، أو أي مستند يثبت شخصيتك؛
 - بعد قيامه بالتحقق من على نظام الكمبيوتر، سيقوم البنك أو الوكيل بتسليمك المال.

الطريقة (2) عبر مصرفي، باستخدام الخدمات المصرفية من البيت

- أدخل إلى الموقع الإلكتروني لمؤسستك المصرفية. أدخل إسم المستخدم وكلمة المرور.
- عند دخولك للنظام، إنتقي الحساب الذي تود إرسال المال منه.
- أنقر على زر (تحويل / إرسال أموال). في بعض الأحيان، يمكنك العثور على هذا الخيار تحت الجدول المسمى (المدفوعات).
- عند دخولك إلى مقطع التحويلات، سيكون عليك إدخال المعلومات الآتية:
 - تاريخ المعاملة
 - الوجهة: سيتحتم عليك هنا اللقب و أو رقم الحساب المصرفي للمستفيد
 - العملة: عادة ما تكون العملة الوطنية، إلا أنها قد تكون بعملة أخرى
 - المبلغ: أدخل قيمة التحويل
 - الغرض: اختر الغرض من وراء التحويل (أصول، متفرقات، إيجار أو أي سبب آخر قد يظهر في لوحة الخيارات التنازلية)
 - التفاصيل: رسالة موجهة للمستفيد
 - البريد الإلكتروني للمستلم: لإشعاره بوصول الحوالة
- انقر على زر إستمرار، ليتم إرسال المال في التاريخ المطلوب. بعض البنوك قد تتطلب منك بعض إجراءات الأمان الإضافية (كأن تكون على شكل رسالة نصية قصيرة SMS ترسل إلى هاتفك لتأكيد العملية، كما قد يطلب منك إضافة رقم سري آخر يقوم النظام بإنتاجه تأكيداً لهذه العمليات). في العموم، سوف تتلقى تأكيداً على نفس الموقع الإلكتروني، أو عبر البريد الإلكتروني، يفيدك بتنفيذ العملية بنجاح.

- عند ذلك، أدخل إلى الموقع الإلكتروني لمؤسستك المصرفية. ضع إسم المستخدم وكلمة المرور.
- عندما تصبح في داخل النظام، اختر رقم الحساب الذي قمت بإرسال المال إليه. عند دخولك والنظر إلى تفاصيل الحساب، يجب أن تلاحظ وجود إيراد جديد بقيمة الحوالة في الحساب، بالإضافة إلى تقسيم يشير إلى هوية المرسل وتاريخ إرسال الأموال.

الطريقة (3) عبر محفظتي الرقمية

- أدخل إلى التطبيق من هاتفك، على أن يكون نفس التطبيق الذي يستخدمه المستفيد.
 - أدخل إلى قائمة التعليمات وانتقي خيار "أرسل الأموال".
 - من القائمة يمكنك اختيار جهة الإتصال من دليل هاتفك، رقم هاتف خليوي، أو عنوان بريد إلكتروني.
 - أدخل المبلغ الذي سترسله، إختار سبب إرسال المال (مثلاً، تسديد مبلغ استلفته، أو تسديد فاتورة دعوة عشاء الأُمس) ثم اضغط على زر "الإستمرار".
 - إنتقي طريقة التسديد. فقد تكون في رصيد محفظتك الرقمية، أو أي طريقة دفع أخرى قمت بوصلها إلى محفظتك الإلكترونية (بطاقة الدفع المسبق، بطاقة أئتمان، أو حساب مصرفي). في حال رغبتك في فعل ذلك من خلال بطاقة جديدة، سيقوم التطبيق بسؤالك عن تفاصيلها. بالضغط على زر الاستمرار، سوف يقوم التطبيق بإرسال الأموال.
-
- من الممكن أن يصلك إشعار من التطبيق مباشرة إلى هاتفك باستلام الأموال.
 - قم بفتح التطبيق، حيث ستلاحظ الحركة الأخيرة في حسابك، والتي ستشير إلى وجود إيراد جديد بقيمة التحويل، حيث أن المال سيتوفر في رصيدك في نفس اللحظة التي سيكمل بها أي كان عملية إرسال المال اليك.

ملاحظات:

E3.2 أداة التدريب المساعدة

نموذج تحويل الأموال (نموذج متعهد التحويل)

MONEY TRANSFER FORM

Date

Amount

,

Currency

SENDER INFORMATION

Surname:

Name:

Address:

Telephone number:

Date and place of birth:

ID card or passport number:

RECEIVER INFORMATION

Surname:

Name:

Test question in case the receiver does not have a valid identification:

Optional services available at additional costs. Check services desired:

☐ I want a check delivered to the following address

☐ I want you to telephone the receiver

☐ Message to be sent

CUSTOMER'S SIGNATURE

E3.3 أداة التدريب المساعدة

نموذج تحويل الأموال

(نموذج تحويل الأموال المصرفي)

[illegible]



- من المهم أن تكون ملماً بإجراءات تحويل الأموال (المستندات المطلوبة، التكاليف، شبكات المشغلين...).
- هنالك العديد من طرق تحويل الأموال: من نقد إلى نقد، من حساب مصرفي إلى نقد، من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي، من بطاقة مصرفية إلى بطاقة مصرفية، من بطاقة مصرفية إلى بطاقة مصرفية، من بطاقة مصرفية إلى هاتف خليوي، من هاتف خليوي إلى هاتف خليوي... حيث يتم استخدام التكنولوجيا في كل الأوقات. أبقى نفسك على اطلاع بكل الطرق الحديثة، حيث يمكنك أن تجدها أكثر ملائمة من الطرق القديمة.
- عند أخذك بالاعتبار ظروفك الشخصية ولظروف أولئك ممن ترسل لهم الأموال، عند اختيار طريقتك في تحويل الأموال، كما المشغل (كلفة التحويل، عمولة المصرف، كلفة استلام الأموال، القرب الجغرافي...)، سوف تتمكن من التوصل إلى أفضل الحلول الممكنة.

المرفقات والمستندات الأساسية

ما الأسئلة التي يتوجب عليك طرحها على متعهد تحويل الأموال:

أسئلة لطرحها على مزود خدمة تحويل أموال رسمي

- كيف يمكنني إرسال المال إلى أحد الأقارب؟
- ما الاستثمارات الواجب علي ملؤها من أجل تحويل المال؟
- ما الاستثمارات الواجب علي من يستلم المال ملؤها؟
- ما وثيقة الهوية الواجب إبرازها عند تحويل المال؟
- ما الوثيقة الواجب إبرازها عند استلام المال؟
- هل أحتاج لامتلاك حساب لدى مصرفكم لكي أستطيع تحويل المال؟
- ما الوقت الذي سيحتاجه مستلم الأموال حتى يستطيع الحصول عليها؟
- إذا قمت بالتحويل من خلال تطبيق في هاتفي المحمول، هل سيكون الشخص الذي سوف يستلم المال بحاجة لامتلاك نفس التطبيق؟
- ما كلفة التحويل؟
- هل سيحصل الشخص المستلم على كل الأموال التي سأرسلها، أم عليه دفع بعض العمولات والأعباء الإضافية عند الاستلام؟
- كيف يمكنني التحقق من كون المستلم قد حصل على الأموال فعلاً؟
- كيف سيتم إبلاغ المستلم بوصول الأموال؟
- هل بإمكانني إلغاء أو تعديل حوالتي؟
- ما هو سعر الصرف المستخدم لدى تحويل المال إلى عملة بلد المستلم (فيما لو كنت أرسل الأموال إلى الخارج)؟ وما هي تكلفة الصرف؟
- إذا كنت أرسل الحوالة بالدولار، بأي عملة سوف يقوم المستفيد باستلامها؟
- هل يتوجب عليه الحضور شخصياً إلى البنك من أجل عمل التحويل، أم هناك خدمات تحويل عن بعد (إنترنت، بريد إلكتروني...)?
- هل لدى مصرفكم بعض الفروع أو الوكلاء في (مكان إقامة القريب الذي سوف ترسل المال إليه)؟
- هل بإمكانني إرسال المال عبر هاتفي الجوال إذا لم يكن لدى المستفيد أي محفظة رقمية؟ إن كان كذلك، أين بإمكانه سحب المال الذي أرسله؟



الإجابات على التمارين

مزايا وعيوب واستخدامات وسائل الدفع

وسائل الدفع	المزايا	العيوب	الاستخدام
نقداً	- سهولة الاستخدام - مقبول بشكل واسع (عملة قانونية) - لا رسوم أو أعباء - إمكانية الشراء المباشر	- مخاطر السرقة أو الضياع - لا تعويض عند السرقة أو الضياع - محدودية المبالغ الممكن استخدامها في العمليات (لا يمكن دفع كل شيء نقداً وخصوصاً عندما يكون المبلغ كبيراً) - عدم ترك أي دليل على إجراء العملية (مما قد يحدث مشكلة في إدارة الموازنة)	- للمشتريات اليومية التي يتخللها دفع مبالغ صغيرة نسبياً - من أجل تحديد مصروفاتك خلال مدة معينة أو مناسبة محددة - لإمكانية الشراء الفوري
البطاقة المصرفية	- الأمان (بشكل عام) - ترك أثر يدل على مبلغ المعاملة ومكانها والسلعة التي تم شراؤها - حماية ضد السرقة (وجود رقم سري يمكن إلغاؤه عند السرقة أو فقدان) - إمكانية إجراء معاملات بمبالغ كبيرة - يمكن ربطها بحسابات مصرفية في بلدان أخرى (ليس بالضرورة حيث تعيش) - يمكنها منحك وصولاً إلى منتجات ثانوية أخرى (تأمين، مساعدة قانونية تأمين عند شرائك لبطاقات السفر) - إمكانية ربطها ببرامج الوفاء، مما يقود إلى بعض الفوائد/الحسومات	- تكبد رسوم كبيرة: رسوم سنوية، رسوم على السحوبات دفع في خارج البلاد. - عدم إمكانية تتبع والسيطرة على مصاريفك - مخاطر النسيان عند القيام بإدارة الموازنة - لا يمكن استخدامها في كل الأماكن، تبعاً مراكز البيع التي تتقبل الدفع بالبطاقات.	- للمدفوعات اليومية وضمنها ذات المبالغ الكبيرة - يعمل المشتريات العرضية - لشراء السلع والخدمات بما فيها المرتبطة بالمنتجات (دفع ثمن بطاقات السفر إذا كانت البطاقة تقوم بتزويدنا بالتأمين)

وسائل الدفع	المزايا	العيوب	الاستخدام
الحالات المصرفية والقيد المباشر	- لا حاجة بك لحمل النقود - إمكانية الشراء 24/7 - غالباً ما تتمكنك من الحصول على صفقات جيدة	- لا وجود لمرجعية (في حال حدوث مشكلة) - مخاطر الوقوع في الغش عند شرائك من موقع إلكتروني غير آمن - إحتمال حدوث مشاكل في تسليم السلع المشتراة عن طريق الإنترنت - إحتمال حدوث نسيان للمصاريف عند إدارة الموازنة - مخاطر عدم القدرة على تتبع النفقات	- إمكانية الحصول على صفقات جيدة - الإستفادة من العروض ذات الميزة النسبية على (الملابس، الكتب، بطاقات العروض أو بطاقات السفر) - فيما يختص بالسلع النادرة والمتاحة فقط عن طريق الإنترنت - لتسديد الفواتير (فواتير الهاتف) إذا لم يكن لديك حساب مصرفي - الدفع دونما إتصال جسدي مباشر (Covid - 19)
المحافظ الرقمية	- لا حاجة لوجود حساب مصرفي بل فقط لهاتف جوال مع شريحة - سهولة إرسال المال للآخرين	- خطورة سرقة الهاتف أو فقدانه - خطورة نسيان الرقم السري/ كلمة المرور - إمكانية خلق مشاكل في تتبع الموازنة	- تحويل الأموال للآخرين - الدفع دونما اتصال جسدي مباشر (Covid - 19) - تسديد الفواتير

جدول مقارنة بين البطاقات المصرفية المختلفة

بطاقة	نقدية / مسبقة الدفع	الدفع الفوري	أئتمان
أين يمكنك استخدام هذه البطاقة؟	- الصراف الآلي (ATMs) التابع لمصرفك أو لشبكات أخرى - في المتاجر التي تقبل الدفع بواسطة البطاقة	- الصراف الآلي (ATMs) التابعة لمصرفك أو لشبكات أخرى - في المتاجر التي تقبل الدفع بواسطة البطاقة	- الصراف الآلي (ATMs) التابعة لمصرفك أو لشبكات أخرى - في المتاجر التي تقبل الدفع بواسطة البطاقة
ما الذي يمكنك فعله بهذه البطاقة؟	- التحقق من رصيدك - سحب الأموال - دفع ثمن السلع ما دام المال متوفراً في رصيدك	- التحقق من رصيدك - سحب الأموال وإيداعها - دفع ثمن السلع مادام المال متوفراً في حسابك - تحويل المال إلى حسابات أخرى - إعادة شحن هاتفك بالوحدات	- التحقق من رصيدك - سحب الأموال وإيداعها - دفع ثمن السلع مادام المال متوفراً في حسابك - دفع ثمن مشترياتك حتى وإن لم يكن المال متوفراً في حسابك في تلك اللحظة - تسديد أئتمان البضائع بالأقساط - تحويل الأموال إلى حسابات أخرى - إعادة شحن هاتفك بالوحدات
الرسوم فورية أو مؤجلة	فورية	فورية	مؤجلة، سوف تدفع في نهاية الشهر كامل قيمة مشترياتك، لن تسدد أية فوائد طالما أنك تلتزم بالدفع في الوقت المحدد ولا تقوم بتمويل رصيد الدين
ما هي تكاليف ورسوم استخدام هذه البطاقة؟	هذا يعتمد على العرض الذي يقدمه كل مزود، عليك الحصول على كل المعلومات ثم القيام بالمقارنة		

مزايا وعيوب مشغلي تحويل الأموال



العيوب	المزايا	مشغلي تحويل الأموال
• البعد، بالنسبة لمن يعيشون بعيداً عن البلدات والمدن • احتمال تعرضك للسرقة عند مغادرتك للفرع أو للوكالة • محدودية ساعات العمل • الحد الأدنى المفروض للتحويل قد يكون عالياً جداً في بعض الأحيان • ارتفاع التكلفة • لزوم الإنتظار عند شباك الموظف • صعوبات الاستخدام بالنسبة لمن لا يجيدون القراءة والكتابة • نقص السيولة في بعض الأحيان، بالنسبة للتحويلات ذوات المبالغ الكبيرة	• الأمان (المال مضمون والتحويل آمن) • إمكانية الاستفادة من قروض طويلة الأجل و بمبالغ كبيرة • الموثوقية • السرية • تعدد الخيارات • العمل في إطار النظام المصرفي، عند اعتمادها رسمياً • تمكينك من إنشاء سجل ائتماني وتأسيس سجل لملاءتك المالية • إمكانية الحصول على الاستشارات والمنتجات المالية الأخرى • السرعة (تبعاً للطريقة) • الحرية والتفرد (ففي بعض الأموال، أنت لا تحتاج سوى إلى هاتف خليوي للحصول على الأموال)	الرسميين
• قد لا توجد خدمات مالية أخرى قد تؤهلك لعملية التحويل • خطورة استلامك للأموال في مكان غير آمن (متجر، ساحة عامة...) مما قد يعرضك للسرقة أو الإحتيال. • عدم قانونية أخذ مبالغ مالية ضخمة من وإلى خارج البلاد (كأن يتم إعتقال الشخص لحمله مبالغ ضخمة) • مخاطر التعرض للسرقة	• التكلفة (تبعاً لطريقة التحويل) • إمكانية الوصول • التوفر محلياً • السرعة (تبعاً للطريقة) • عامل الثقة (قد تكون قادراً على التحويل عبر صاحب المتجر الذي تثق به وتعرفه منذ زمن طويل) • لا إجراءات إدارية، أو نماذج لتعبئتها قبل التحويل	غير الرسميين

F



تعرف إلى المؤسسات المالية وإستخدامها بثقة

F1. المؤسسة المالية هي خدمة عامة أو خاصة تتعاطى بالعمليات المالية كالإدخار والإقراض والمدفوعات.

a. صح ☐

b. خطأ ☐

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

a. ☐ علي الذهاب في طلب المعلومات، قد يكون لديهم منتجات ادخار أو إقراض جذابة بالنسبة لي.

b. ☐ ما النفع، فهذه البنوك مهتمة بالأغنياء والشركات الكبرى فقط.

b. ☐ أرغب في الذهاب والتحقق بنفسي، لكنني خائف من عدم اهتمامهم بي، لكوني لا أمتلك الكثير من المال.

F3. ما هي الجملة التي ليست من مبادئ حماية الزبون التي يتوجب على المؤسسات المالية احترامها؟

a. ☐ الحماية من المديونية الزائدة

b. ☐ التعامل العادل والمحترم مع الزبائن

c. ☐ الشفافية

d. ☐ تقديم الهدايا للزبائن

e. ☐ التسعير المسؤول

f. ☐ آلية حل الشكاوى

F1:a; F2:a; F3:d

الإجابات:

1. تعرف على المؤسسات المالية

التعريفات

المؤسسات المالية: الخدمة العامة أو الشخصية التي تتعاطى بالعمليات المالية كالادخار، والاقتراض والمدفوعات.

التعريفات

البنوك: هي مؤسسات مجازة من قبل الدولة كمؤسسات ائتمانية تقوم بالأعمال المصرفية: وعلى الخصوص استلام الأموال من أفراد المجتمع، القيام بعمليات الادخار والاقتراض، تقديم خدمات الدفع. قد تكون المصارف مملوكة من الدولة أو من القطاع الخاص، متخصصة بالودائع أو الإستثمارات، تستهدف الأرباح أو العمل التعاوني و أو جمعيات مشتركة.

مؤسسة التمويل الأصغر: هي مؤسسة مالية متخصصة بالخدمات المصرفية للمجموعات ذوات الدخل المنخفض أو الأفراد. تقوم مؤسسات التمويل الأصغر بتقديم خدمات الاحتساب للحسابات ذات الأرصدة الصغيرة والتي قد لا يتم قبولها من المصارف التقليدية. كما تقوم بتقديم خدمات المعاملات المالية بمعدل رسوم قد يكون أقل من متوسط معدل الرسوم المعتمد لدى المؤسسات المالية المعروفة.

شركات التمويل: هي منظمات ربحية مجازة من قبل الدولة كمؤسسات الاقتراض. لا يسمح لهم باستقبال الودائع من أفراد الجمهور، أو تقديم منتجات ادخارية.

نصائح

لحسن اختيار مؤسستك المالية، عليك أن تأخذ ما يأتي بعين الاعتبار:

- مواصفات المؤسسة المالية
- خصائص المنتجات التي تحتاجها بناء على ما تعرضه عليك المؤسسة من أهداف: كنوع الحساب، طرق الدفع، منتجات الادخار والاقتراض، منتجات التحويل....

أداة التدريب المساعدة F1.1

أسئلة لطرحها على المؤسسة المالية

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

أسئلة لطرحها على موظفي المؤسسة المالية

الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية

خصائص المؤسسة المالية

- القرب الجغرافي
- المتطلبات الواجب توفيرها لتصبح زبوناً (بطاقة الهوية، إثبات محل السكن... إلخ)
- سمعة وموثوقية المؤسسة المالية
- الاحتياجات والخدمات "الغير مالية" (تدريب مهني، ثقافة مالية...)
- الخدمات عن بعد (كشوفات الحساب عبر الإنترنت، تنبيهات الإنفاق عبر الرسائل النصية SMS، الخدمات المصرفية عبر الهاتف... مع التكاليف
- نوعية الخدمات وطاقم الموظفين (أوقات الانتظار، إحترام الزبائن، اللغات التي يتحدثون بها، سرعة الخدمة...)
- عند الحاجة، شروط الانتساب إلى المؤسسة (التسجيل، تكرار الاجتماعات، قدرة الأعضاء على اتخاذ القرار...)
- الشفافية فيما يخص الأعباء، الأحكام والشروط، نوعية المعلومات المعطاة للزبائن
- تصميم المنتجات لفئات محددة من الزبائن (طلاب، الموظفين بأجر، المتقاعدين...)
- تعهد الأعمال الخيرية (صناديق التضامن، الرعاية، المؤسسات الخيرية...)
- (في ما يتعلق بالأشخاص ممن يتلقون أو يرسلون التحويلات إلى الاقارب) وجود فرع للمؤسسة في منطقة الشخص القريب، أو قربها من مكان إقامته

خصائص منتجات المؤسسة المالية (في هذه الحالة، الادخار)

- سهولة الوصول إلى المدخرات/ المرونة في السحوبات
- سهولة الاستخدام
- شروط فتح حساب الادخار
- عنصر الأمان
- سعر الفائدة
- إمكانية الاستفادة من المنتجات والخدمات الأخرى التي تقدمها المؤسسة المالية
- تكاليف الادخار (الأعباء، البنود الجزائية)
- توفر السيولة
- القيم الأخلاقية للمنتج (استدامة التمويل، مراعاة البيئة، القيم الإسلامية...)

أداة التدريب المساعدة F1.2

أسئلة لطرحها على المؤسسة المالية
(مع الحلول المقترحة)

1/3

الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية	أسئلة لطرحها على موظفي المؤسسة المالية
خصائص المؤسسة المالية	
القرب الجغرافي	- هل هناك أي فرع للمؤسسة المالية بقربي (قرب منزلي، قرب مركز عملي، أو قرب أي مكان يناسبني كمركز الحضانة لأطفالي)؟ - إذا كنت أمتلك بطاقة دفع، هل هناك من ماكينة صراف آلي (ATM) قريبة (قرب منزلي، قرب مركز عملي، أو قرب أي مكان يناسبني، كالنادي الرياضي)؟
سمعة ومصداقية المؤسسة المالية	- هل تمتلك هذه المؤسسة سمعة جيدة؟ - ما رأي العائلة بهذه المؤسسة؟ - هل أن هذه المؤسسة المالية توجي لي بالثقة؟ - هل سبق لي وأن سمعت عن أي مشاكل تتعلق بهذه المؤسسة من خلال وسائل الإعلام أو عبر الأصدقاء والعائلة؟ - هل سبق وأن سمعت عن أي شخص قد صادفته أي مشكلة مع هذه المؤسسة؟ أي نوع من المشاكل؟ وكيف تم حلها؟
الإحتياجات ونوعية الخدمات الغير- مالية (التدريب المهني، التثقيف المالي...)	- هل تقدمون الخدمات التدريبية للزبائن/ والأعضاء؟ إذا كان كذلك، في أي مواضيع؟ من بإمكانه الاستفادة منها؟ وهل هي مجانية؟ - هل أنتم من المشاركين في أنشطة التضامن والرعاية؟ - هل أنتم من المشاركين في الأنشطة ذات الطابع الإنساني والخيري؟ - هل لديكم أي مستشارين لمساعدة الزبائن في إدارة استثماراتهم وحساباتهم
الخدمات عن بعد (التحقق من الرصيد عبر الإنترنت، تنبيهات عن الإنفاق عبر الرسائل النصية SMS، الخدمات المصرفية عبر الهاتف) مع التكاليف	- هل تقدمون الخدمات عن بعد؟ - هل بإمكان الزبون التحقق من رصيده عن بعد؟ - إن كان كذلك، هل أن هذه الخدمة مجانية؟ عند قيام الشخص بفتح حساب؟ إذا كانت هذه الخدمة غير مجانية، فما هي الكلفة؟ - هل يمكن إشعاري بالمدفوعات التي أجريها بواسطة SMS

الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية

أسئلة لطرحها على موظفي المؤسسة المالية

خصائص المؤسسة المالية

- نوعية الخدمات وطاقم الموظفين (مدة فترة الإنتظار، إحترام الزبائن، اللغات المستخدمة، سرعة الخدمة)
- ما هي مواعيد ساعات العمل
- ما هو متوسط الوقت الذي سينتظره الزبون قبل أن يتم التعامل معه من قبل أحد الموظفين؟
- هل لديكم شبكة من ماكينات الصراف الآلى على امتداد مساحة الوطن؟
- هل سيتم تحميلي بالرسوم إذا ما قمت بسحب المال من ماكينة (ATM) في منطقة أخرى، أو تابعة لشبكة مصرف آخر؟

ما يتم تحديده وقت الزيارة

- شروط الإنتساب، (بالنسبة للجمعيات المشتركة) عند الحاجة
- هل هناك أي شروط للعضوية في مؤسستكم المالية؟ ما هي؟
- ما هي كلفة الإنتساب؟ هل تدفع أسبوعياً، شهرياً، سنوياً..؟
- كم مرة يتم عقد اجتماعات الأعضاء؟
- هل أن الحضور إلزامياً؟ إذا كان كذلك، ما العقوبات التي تفرض على الشخص في حالة عدم الحضور؟
- ما هي قدرة الأعضاء على اتخاذ القرار؟

- الشفافية فيما يتعلق بالأعباء، الأحكام والشروط، ونوعية المعلومات المعطاة للزبائن (سؤال تطرحه على نفسك)
- هل أن كافة الرسوم والشروط يتم عرضها في إعلانات ومنشورات المؤسسة المالية؟
- هل تقوم المؤسسة بتزويدك بالبروشورات التوضيحية أو بأي وسائل أخرى للمعلومات (موقع إلكتروني...؟) إذا كان كذلك، هل يمكنني الحصول على كافة المعلومات التي أطلبها بمجرد قراءتي للبروشور/ أو طلب المشورة؟
- هل أن ما يزودونك به من مستندات، من السهل فهمه؟
- كيف يمكن لأحدهم فتح أو إقفال الحساب؟ وكم هي كلفة ذلك؟

- تصميم المنتجات لفئات محددة من الزبائن (طلاب، موظفون بأجر، متقاعدون)
- هل لديكم أي منتجات أو خدمات مالية مصممة خصيصاً لأشخاص مثلي؟ (شباب، أصحاب المتاجر، موظفين، نساء، رجال/ نساء أعمال)

- تعهد الأعمال الخيرية (صناديق التضامن الرعائية، أعمال التكفل والرعاية)
- هل أن مؤسستكم منخرطة في الأعمال الخيرية؟
- إذا كان الأمر كذلك، من هم المستفيدين (أطفال من ذوي الإعاقة، المرضى...؟)

- وجود فروع للمؤسسة في الخارج أو في النطاق الجغرافي لمكان إقامة الأقارب ممن يشترون أو يتلقون الأموال
- هل هناك من فرع للمؤسسة المالية بالقرب من مكان سكن عائلتي (منزلهم، مقر عملهم، أو أي مكان مناسب لهم) حيث أنني سوف أرسل وأستلم الأموال منهم أو إليهم؟

الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية	أسئلة لطرحها على موظفي المؤسسة المالية
مواصفات منتجات المؤسسة المالية (في حالة الادخار)	
سهولة الوصول إلى المدخرات، مرونة السحوبات	• عدد المرات التي يمكنني السحب فيها؟ • هل هناك حد أدنى لمبلغ السحب؟ • هل سيتم تحميلي بأية جزاءات، إذا ما قمت بالسحب من حسابات الإيداع؟
سهولة الاستخدام	• هل يستلم الزبائن بشكل دوري كشوفات بحساب الادخار؟ كم مرة؟ • هل تقومون بتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت أو عبر الهاتف؟
شروط فتح حساب الإيداع	• ما هو الحد الأدنى للوديعة اللازمة لفتح الحساب؟ • ما هي المستندات الواجب إبرازها لذلك؟
عنصر الأمان	• ما هو التأمين أو الضمانات الموجودة من أجل حماية ودائع العملاء؟
سعر الفائدة	• ما ما هو سعر الفائدة على هذا النوع من حسابات الإيداع؟ • ما هو مستوى الفوائد لديكم إذا ما قورنت بفوائد المؤسسات الأخرى؟ • كم مرة يتم فيها دفع الفائدة؟ • كيف يتم احتساب الفائدة؟ هل المعدل ثابت أم متغير؟
إمكانية الاستفادة من باقي المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة المالية	• بشراي لمنتجكم المالي، هل بإمكانني الدخول والاستفادة من باقي المنتجات والخدمات؟ إن كان الأمر كذلك، هل سيكون بفوائد مناسبة؟
تكاليف الإيداع (الرسوم والجزاءات)	• ما تكلفة فتح الحساب؟ (ما هي الرسوم على التحويل، أو السحوبات من أجهزة الصراف الآلي ATM) • ما هي الرسوم الإدارية على حساب الإيداع؟
السيولة	• هل من السهولة سحب الأموال؟ وما هي الاجراءات؟ • هل بإمكانني سحب كامل الرصيد إن أردت؟ • هل هناك من رسوم يتم دفعها فيما لو تم سحب المال قبل تاريخ معين؟
القيم الأخلاقية للمنتج (استدامة التمويل، مراعاة البيئة، القيم الإسلامية...)	• هل أن المنتج المالي يتوافق مع القيم الأخلاقية؟ • هل يحمل المنتج أي علامة تشير إلى تطابقه مع تلك المعايير؟

دورك الآن!

تبعاً لأهدافي، وضعي الشخصي، واحتياجاتي المالية، أختار مؤسسة مالية

بالمواصفات الآتية:

مثلاً: بالقرب من منزلي

1.

2.

3.

رسائل أساسية

- لاختيار مؤسسة مالية، فإنك تحتاج إلى مراجعة مواصفاتها ومنتجاتها وتختار تلك الأكثر ملاءمة لاحتياجاتك.
- يمكنك الحصول على المعلومات من بروشورات المؤسسات المالية، كما يمكنك أيضاً طرح أسئلتك على موظفي تلك المؤسسات.
- عند اختيارك لمنتج ادخاري أو قرض، تذكر بأن سعر الفائدة إنما هو جانب واحد من عدة جوانب عليك أخذها بالاعتبار.

ملاحظات:

2. استخدم المؤسسات المالية بثقة



دراسة
حالة رقم 1

كريم مع موظفيه أمجد وحميد يتحدثون
عن المؤسسات المالية

أمجد وحميد هما موظفين لدى كريم. هما من اللاجئين، كما أن لديهما خبرة واسعة في قطاع الإنشاءات. قام كريم بمساعدتهما في تسوية إعداد المستندات اللازمة لهما للاستقرار في المدينة. لأمجد تجربة سيئة مع البنك في بلده: حيث ذهب إلى أحد المصارف طلباً للمعلومات، حيث قام أحد الموظفين بإقناعه بفتح حساب تسبب بتكبده برسوم عالية، إضافة إلى دفع تكاليف بعض الخدمات التي لم يكن بحاجة إليها. هو يأسف لاتخاذ قراراً متسرعاً. أما كريم فيقول إنه، وبعد فتحه لحسابه الأول في البنك، ذهب إلى عدة مصارف أخرى لمجرد طلب المعلومات. لقد كان من الصعب قول لا لأفراد طاقم الموظفين، إلا أنه نجح في الحصول على الكثير من المعلومات. وفي نهاية الأمر، قرر فتح حساب لدى أحد المصارف التي زارها. وهو يقترح عليه أن يقوم بنفس الأمر. يقرر أمجد القيام بجولات على المؤسسات المالية لإيجاد أفضل ما يناسبه لديهم. يقول حميد أنه يعتقد بعدم وجود مؤسسات لخدمة اللاجئين، لكنه قرر القيام بالجولة مع أمجد.

لماذا لا يثق أمجد بالمؤسسات المالية؟

كزبون للمؤسسة المالية، عليك مسؤوليات، ولكن لك حقوق أيضاً!
دعونا نتعرف على هذه الحقوق.



أداة التدريب المساعدة F2.1

بطاقات التوصيف

بطاقات التوصيف رقم 1

عليك بتعبئتي إذا أردت فتح حساب مصرفي. بعد تعبئتي، عليك إبراز المستندات التي تثبت هويتك إلى أحد الموظفين لاستكمال الإجراءات. بعد إتمام عملية التعبئة وإبراز المستندات المطلوبة، يمكنك الذهاب إلى شبك الصندوق، حيث يمكنك إيداع المال في حسابك.

بطاقات التوصيف رقم 2

أنا أجلس خلف مكتب في الصالة، عند مدخل الوكالة، مهمتي مساعدة الزبائن على فتح حساب مصرفي. يمكنني إعطاؤك نموذجاً لطلب فتح حساب مصرفي. كما يمكنني مساعدتك لتقرر أي نوع من الحساب هو الأفضل تلبية لاحتياجاتك. أسألني عن المنتجات التي نعرضها، وما هي النماذج التي عليك تعبئتها. أسألني عن ماهية المستندات التي ستحتاجها لفتح الحساب. لا تطلب مني أخذ الإيداعات منك، أو إعطاؤك بعض المال.

بطاقات التوصيف رقم 3

أنا أشرف على كل الموظفين للتأكد من أنهم يعملون بشكل صحيح. بالإضافة إلى الموظفين الذين تراههم، فإنني أشرف أيضاً على الموظفين العاملين خلف الكواليس، حيث يعملون من مكاتبهم على إدارة حسابات الزبائن وأشياء أخرى. تعال لتراني فيما لو صادفتك أي مشاكل، مما لا قدرة لباقي الموظفين على حلها لك. لا تأتي لتراني من أجل فتح حساب.

بطاقات التوصيف رقم 4

مهمتي هي تداول النقود وتسجيل المعاملات، إنني أقبّل إيداعات الزبائن وأعطيههم النقود عندما يقومون بعمليات السحب. على الزبائن إبراز هوياتهم، وأن يملأوا النماذج بشكل صحيح لأتمكن من التعامل معهم. يمكنك أن تسألني ما هو رصيد حسابك أو إذا ما وصلت أي دفعة. لا تطلب مني القيام بفتح حساب لك.

بطاقات التوصيف رقم 5

مهمتي حماية البنك وطاقم الموظفين والزبائن. من أجل ذلك، على مراقبة كل ما يجري في المصرف. لا تسألني عن أي معلومات عن كيفية فتح حساب أو تعبئة أي نماذج.

بطاقات التوصيف رقم 6

أقوم بعرض المعلومات عن أنواع المنتجات التي يقدمها البنك، وما هي تكلفتها.

بطاقات التوصيف رقم 7

أقوم بحمل كل النماذج المطلوبة لإنجاز المعاملات. ستحتاج إلى نماذجي إن أردت القيام بأي أعمال مصرفية مع طاقم الموظفين.

بطاقات التوصيف رقم 8

سوف تحتاج إلى استكمالي مع كل التفاصيل، ثم توقيعني فيما لو أردت إجراء عملية سحب المال من حسابك.

بطاقات التوصيف رقم 9

بإمكانك استخدامي للدفع لأحدهم دون الحاجة إلى استخدام النقود (كالعملة الورقية أو المعدنية). فعندما تقوم بإستكمالي وتوقيعني، فأنت تجيز للبنك بأن يدفع للشخص الظاهر اسمه علي. هنا سوف يقوم البنك بالدفع لهذا الشخص من المال المسحوب من حسابك.

بطاقات التوصيف رقم 10

سوف تحتاج إلى استكمالي مع كل التفاصيل ، بما فيها رقم حسابك، إذا أردت إيداع المال في الحساب.

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

رسائل أساسية

- عند اختيارك لمؤسسة مالية، عليك بدراسة مواصفاتها ومنتجاتها واختيار تلك التي تتوافق أكثر مع احتياجاتك.
- عند دراستك لمواصفات ومنتجات أي مؤسسة مالية، من المهم قراءة الكتيب الخاص بمعلوماتها ومنشوراتها ، كما بطرح الأسئلة على موظفيها: لا تشعر بالحرج، فمن واجبهم الإجابة على تساؤلاتك!
- الدخول إلى بنك أو أي مؤسسة مالية أخرى، لا يعني إلزاماً منك بفتح حساب؛ يمكنك البدء بمجرد جمع المعلومات.
- كل شخص، نظرياً، بإمكانه الاستفادة من خدمات المؤسسات المالية (إذا استطعت تزويدهم بالمستندات المطلوبة!)؛ أنت تحتاج إلى إيجاد المؤسسة الأكثر تلبية لإحتياجاتك.
- كزبون للمؤسسة المالية، لديك حقوق.

أداة التدريب المساعدة F2.2

نموذج طلب فتح حساب مصرفي

سوف نقوم الآن بالتدريب على ملء نموذج فتح حساب مصرفي. سوف نستخدم نموذج طلب عام.



YOURBANK

CADRE RÉSERVÉ À YOURBANK

APPLICATION FOR OPENING AN ACCOUNT

ACCOUNT HOLDER 1	ACCOUNT HOLDER 2	
PERSONAL SITUATION	PERSONAL SITUATION	
Civil status: ☐ M. ☐ Mrs. ☐ Ms.	Civil status:	
Surname:	Surname:	
Names:	Names:	
Residence address:	Residence address:	
Zip-code:	Zip-code:	
Town:	Town:	
Country:	Country:	
Family situation: ☐ Married ☐ Separated ☐ Divorced ☐ Widow ☐ Single	Family situation: ☐ Married ☐ Divorced ☐ Single	
Maiden name:	Maiden name:	
Date and place of birth:	Date and place of birth:	
Nationality:	Nationality:	
Phone (home):	Phone (home):	
Phone (mobile):	Phone (mobile):	
Email:	Email:	
PROFESSIONAL SITUATION	PROFESSIONAL SITUATION	
Monthly net income: [] [] [] [] [] [] [] []	Monthly net income: [] [] [] [] [] [] [] []	
☐ Active ☐ Job seeker ☐ Student ☐ Retired	☐ Active ☐ Job seeker ☐ Student ☐ Retired	
ACCOUNTS		
☐ Individual current account ☐ Joint current account ☐ Savings account		
BANK CARDS AND SERVICES		
☐ ATM card ☐ Internet banking ☐ Debit card ☐ Insurance for means of payment ☐ Credit card		
SIGNATURES		
ACCOUNT HOLDER 1	ACCOUNT HOLDER 2	BRANCH MANAGER
		Date :

أداة التدريب المساعدة F2.3

استخدام ماكينة الصراف الآلي ATM لسحب المال

سوف نتدرب الآن على استخدام ماكينة الصراف الآلي ATM، مقلدين عملية سحب نقدي من حساب الإدخار.

الخطوة رقم 1: أدخل البطاقة

أدخل بطاقتك في الماكينة (من الممكن أن ترى فتحة خضراء مضيئة، أو أي نوع آخر من الفتحات).



الخطوة رقم 2: أدخل الرمز السري المؤلف من أربعة أرقام

باستخدام لوحة المفاتيح، عليك إدراج رمزك السري المكون من أربعة أرقام. ولكن إحرص دائماً على أن لا يرى أحد رقمك خلال إدراجه، كما لا تشارك هذا الرقم مع أي أحد. إدخال هذا الرقم خطأ لأكثر من ثلاث مرات، سوف يؤدي إلى حجز بطاقتك داخل الماكينة.



الخطوة رقم 3: إختار نوع العملية

في هذه المرحلة سوف ترى العديد من الخيارات على شاشة العرض مثل، سحب، تحويل، طلب رصيد... إلخ. في حالتنا هذه، عليك اختيار "سحب المال".



الخطوة رقم 4: إختار نوع الحساب

في حال كانت بطاقتك موصلة إلى حسابات مصرفية مختلفة، سيكون عليك اختيار الحساب الذي تريد سحب الأموال منه.



أداة التدريب المساعدة F2.4

بطاقات التوصيف - مبادئ حماية الزبون

بطاقة الشرح رقم 2

لقد قمت بالتعاقد مع البنك للحصول على قرضين: أحدهما من أجل شراء منزل، والآخر من أجل تغطية نفقات احتفالية العام الماضي، الدينية. أود الآن شراء دراجة نارية لتسهيل تنقلاتي، إلا أن البنك يرفض منحني قرضاً ثالثاً.

فهل هذا طبيعي؟
ما الذي يمكنني فعله بهذا الخصوص؟

التثقيف المالي

بطاقة الشرح رقم 1

أنا أمتلك مزرعة للدجاج. لقد قمت مؤخراً بالتعاقد مع مؤسسة تمويل أصغر، للحصول على قرض مزرعة. لقد حصلت بالضبط على المبلغ الذي أردته. خلال ثلاثة أشهر، سأبيع دجاجة، وسيكون لدي مبلغ كبير من المال. ومع ذلك، يتوجب علي الآن أن أبدأ بتسديد أقساط القرض الشهرية إلى مؤسسة التمويل الأصغر، مع أنه ليس لدي حالياً أي دخل من أعمالي يمكنني من تسديد الدفعات. يبدو لي الآن، بأن هذا القرض لم يكن متناسباً مع احتياجاتي.

هل يبدو هذا طبيعياً؟

التثقيف المالي

بطاقة الشرح رقم 4

لدي حساب جاري وحساب إيداع لدى إحدى المؤسسات المالية. ولكنني لست سعيداً لأنه على دفع رسوم إدارية عالية على حسابي الجاري، فيما الفائدة التي آخذها على حساب الإيداع منخفضة جداً. هذا يبدو غير عادل بالنسبة لي.

فهل هذا طبيعي؟

التثقيف المالي

بطاقة الشرح رقم 3

أنا زبون لإحدى المؤسسات المالية. حاولت كثيراً فهم المصطلحات والشروط والرسوم المصاحبة للمنتج الادخاري، إلا أن الكتيب الخاص بمعلوماتها الذي أعطوني إياه، مطبوع بخط صغير جداً، كما أنني لم أفهم كافة المصطلحات المستخدمة.

ما الذي علي فعله؟

التثقيف المالي

بطاقة الشرح رقم 6

أنا أختلف بشدة مع البنك بخصوص
ما حصل مؤخراً.
فإلى من يجب أن أُلجأ؟
هل هناك في البنك من بإمكانه
مساعدتي؟

التثقيف المالي

بطاقة الشرح رقم 5

أنا مثقل بالديون ولم أعد قادراً على
تسديد أقساط ديوني لأنني قد فقدت
عملي مؤخراً.
لدي خوف مما قد يقوم به البنك إذا
ما توقفت عن تسديد الديون.
فهل باستطاعتهم القدوم إلى منزلي
ومصادرة ممتلكاتي أو ممتلكات
عائلي، أو ربما أسوأ من ذلك؟

التثقيف المالي

بطاقة الشرح رقم 7

إن موظف البنك الذي يقوم بالإشراف
على حسابي، لديه علم بأنه قد وصلني
مبلغ كبير من المال في الشهر الماضي.
فهل بإمكانه مناقشة الأمر مع أحد
أفراد عائلي من دون تصريح مني؟

التثقيف المالي



التصميم والتوصيل المناسبين للمنتج

على المؤسسات المالية ضمان أن منتجاتها وقنوات توزيعها قد تم تصميمها بطريقة لا تؤدي المنافع المتوقعة لزبائنها. عليهم أن يأخذوا بالاعتبار خصائص الزبائن عند قيامهم بتصميم منتجاتهم وأقنية توزيعها.

منع المديونية الزائدة

نعم، فهذا طبيعي جداً. فلا وجود لهكذا حق في اقتراض الأموال . فبمنعهم لزبائنهم من الوقوع تحت ثقل الديون، فإن المصرف هنا يقوم بحمايتك. فالمبدأ يتطلب أن تقوم المؤسسات المالية باتخاذ التدابير التي تضمن بأن القروض لا يتم منحها ما لم يكن المقترض قادراً على إثبات مقدرة على رد الدين. وبأن القرض لن يؤدي إلى وضع المقترضين في خطر الوقوع في المديونية الزائدة

الشفافية

عليك أن تطلب من طاقم الموظفين في المصرف، تزويدك بمعلومات إضافية. فهذا حقك، والمؤسسات المالية ملزمة بالامتثال لمبدأ تقديم نظام رسوم واضح ومسؤول. وبعبارة أخرى، فإن الرسوم والشروط المصاحبة للمنتجات المالية، يجب أن تكتب بوضوح ويتم إيصالها للزبائن بلغة يسهل فهمها.

التسعير المسؤول

اطلب من الموظف المسؤول عن حساباتك في البنك أن يزودك بمعلومات إضافية. فعلى المؤسسات المالية أن تضمن بأن رسومها، شروطها وإجراءاتها ستكون في متناول الزبائن ليتمكنوا من تحقيق أرباح معقولة لأعمالهم. فعلى المؤسسات المالية القيام بالجهد اللازم لضمان أن الأموال المودعة لديهم ستحقق أرباحاً ينتجها معدل فائدة عادل.

التعامل المنصف والمحترم مع العملاء

إن المؤسسات المالية ملزمة بالتعامل مع زبائنهم بانصاف واحترام. فلا يجوز لهم ممارسة التمييز من أي نوع. كما عليهم أن يضمنوا أن تدابيراً مناسبة قد تم وضعها لتحري وعلاج حالات الفساد أو أي تصرف عدواني من قبل وكلائهم أو موظفيهم، وخاصة عند منح القروض وتحصيل الديون.

آليات معالجة الشكاوى

على المؤسسات المالية امتلاك آليات للتدخل في الوقت المناسب في حالة حدوث مشاكل واحتجاجات من طرف زبائنهم. فعليهم استخدام تلك الآليات في فض المشكلات الشخصية وتحسين منتجاتهم وخدماتهم.

خصوصية بيانات الزبون

إن الخصوصية في كل ما يتعلق ببيانات الزبائن ، يجب احترامها وفقاً للقوانين والأنظمة التي تفرضها القوانين في كل دولة. فلا يجوز استعمال تلك البيانات إلا لأغراض محددة يسمح بها القانون، ما لم يتم الاتفاق على عكس ذلك مع الزبون.



أداة التدريب المساعدة F2.5

بطاقات مع سيناريوهات عن الحاجات إلى منتج الإدخار

بطاقات الحالة

سيناريو 2



أنهى صابر للتو حضور جلسة تدريبية على التثقيف المالي، قامت الحكومة المحلية بتنظيمها بالتعاون مع المنظمات الدولية غير الحكومية، NGOs، في محاولة لمساعدة العائدين على الاستفادة من الخدمات المالية. لقد كان موضوع الجلسة (ادخار بعض المال لليوم الممطر).

هو الآن مصمم على وضع بعض المال جانباً في كل شهر، حتى ولو كان المبلغ صغيراً. إنه يتمنى، بالشراكة مع نادية، فتح حساب إدخار مرن.

ما الأسئلة التي عليك طرحها على المؤسسات المالية، لإيجاد المؤسسة التي لديها المنتج المناسب لصابر؟

التثقيف المالي

بطاقات الحالة

سيناريو 1



ترغب رنا في شراء هاتف ذكي للقيام ببعض التدريبات على الإنترنت. الهاتف باهظ الثمن، إلا أنها قادرة على وضع بعض المال جانباً في كل شهر مما سيمكنها من جمع ما يكفي لشراء الهاتف بنهاية السنة.

من أجل ذلك، عليها تجنب أي إغراءات قد تؤدي بها إلى السحب من مدخراتها لأغراض ثانوية. شريطة بدء المؤسسات المالية بخدمة اللائقين مثلها، إنها ترغب بفتح حساب إدخار عادي يمكنها من ادخار المال تحقيقاً لهدفها، وبإمكاناتها الخاصة.

ما الأسئلة التي عليك طرحها على المؤسسات المالية، لإيجاد المؤسسة التي لديها المنتج المناسب لرنا؟

التثقيف المالي

بطاقات الحالة

سيناريو 4



ترغب نور أن تضع جانباً بعض المال الذي يرسله لها والداها، لتتمكن من شراء أثاث جديد لمنزلها. فهي ترغب في ادخار مبلغ ثابت في كل شهر، ولمدة سنة. كما لا تريد أن يتم إغراءها لتنفق المال الذي تتلقاه، وهي تفكر في حساب يمكنها من تحقيق أهداف عائلتها. زوجها لا يعتقد بضرورة فتح حساب ادخار في مؤسسة مالية. مع ذلك، وبعد مناقشة الأمر في عدة مناسبات، قررت نور فتح حساب ادخار تعاقد، مما يمكنها من القيام بإيداعات شهرية ثابتة فيه ولمدة محددة.

ما الأسئلة التي عليك طرحها على المؤسسات المالية، لإيجاد المؤسسة التي لديها المنتج المناسب لوالدي نور؟

التثقيف المالي

بطاقات الحالة

سيناريو 3



تناول كريم العشاء مع صديقه، حيث تناقشا في موضوع تقاعدهما. لقد قرر كل منهما البدء بالادخار لتقاعده، ليكونا متأكدين من امتلاك ما يكفي للمعيشة عندما يحين الوقت.

لا يرغب كريم بأن يكون بمقدوره السحب من مدخراته، مع رغبته بالحصول على أعلى فائدة ممكنة.

في البدء، لم يكن صديقه متجواباً إلا أنه، وبعد الكثير من النقاش، توافقا على أن يفتح كريم حساب ادخار لأجل معين.

ما الأسئلة التي عليك طرحها على المؤسسات المالية، لإيجاد المؤسسة التي لديها المنتج المناسب لكريم؟

التثقيف المالي

أداة التدريب المساعدة F2.6

نموذج للإفادة عن زيارة لمؤسسة مالية

1/3

زيارة المؤسسة:

(أكمل الجدول الآتي بكل منتج تم عرضه عليك من قبل المؤسسة التي زرتها).

المنتج:

الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية	أسئلة لطرحها على موظفي المؤسسة المالية
خصائص المؤسسة المالية	
القرب الجغرافي	
سمعة ومصداقية المؤسسة المالية	
الإحتياجات ونوعية الخدمات الغير - مالية (التدريب المهني، التثقيف المالي...)	
الخدمات عن بعد (التحقق من الرصيد عبر الإنترنت، تنبيهات عن الإنفاق عبر الرسائل النصية SMS، الخدمات المصرفية عبر الهاتف) مع التكاليف	
نوعية الخدمات وطاقم الموظفين (أوقات الانتظار، إحترام الزبائن، اللغات المحكية، سرعة الخدمة...)	
عند الحاجة، شروط الانتساب إلى المؤسسة (التسجيل، تكرار الإجتماعات، قدرة الأعضاء على اتخاذ القرارات)	
الشفافية فيما يخص الأعباء، الأحكام والشروط، نوعية المعلومات المعطاة للزبائن	

2/3

الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية	أسئلة لطرحها على موظفي المؤسسة المالية
خصائص المؤسسة المالية	
تصميم المنتجات لفئات محددة من الزبائن (طلاب، الموظفين بأجر، المتقاعدين...)	
تعهد الأعمال الخيرية (صناديق التضامن، رعاية المؤسسات الخيرية...)	
(فيما يتعلق بالأشخاص ممن يتلقون أو يرسلون الأموال إلى قريب، وجود فرع للمؤسسة في منطقة القريب، أو قريبها من مكان إقامته)	
خصائص منتجات المؤسسة المالية (في حالة، الادخار)	
سهولة الوصول إلى المدخرات/ مرونة السحوبات	
سهولة الاستخدام	
شروط فتح حساب الإيداع	
عنصر الأمان	

3/3

الخصائص الواجب أخذها بالاعتبار عند اختيار مؤسسة مالية	أسئلة لطرحها على موظفي المؤسسة المالية
سعر الفائدة	خصائص منتجات المؤسسة المالية (في حالة، الادخار)
إمكانية الاستفادة من المنتجات والخدمات الأخرى التي تقدمها المؤسسة المالية	
تكاليف الادخار (الأعباء، الجزاءات)	
السيولة	
القيم الأخلاقية للمنتج (استدامة التمويل، مراعاة البيئة، القيم الإسلامية...)	

ملاحظات:

الإجابات على التمارين

أداة التدريب المساعدة F2.1

بطاقات التوصيف (الأجوبة)

بطاقات التوصيف رقم 2 . الأجوبة

وكيل خدمة الزبائن

بطاقات التوصيف رقم 1 . الأجوبة

نموذج طلب فتح حساب

بطاقات التوصيف رقم 4 . الأجوبة

موظف، أمين صندوق

بطاقات التوصيف رقم 3 . الأجوبة

مدير الفرع

بطاقات التوصيف رقم 6 . الأجوبة

لوحة الاعلانات

بطاقات التوصيف رقم 5 . الأجوبة

حارس الأمن

بطاقات التوصيف رقم 8 . الأجوبة

قسمة سحب نقدي

بطاقات التوصيف رقم 7 . الأجوبة

رفوف عرض المستندات

بطاقات التوصيف رقم 10 . الأجوبة

قسمة إيداع نقدي

بطاقات التوصيف رقم 9 . الأجوبة

الشيخ



أداة التدريب المساعدة F2.4 مع الأجوبة

مبادئ حماية الزبون المطبقة

التصميم والتسليم المناسبين للمنتج.

على المؤسسات المالية التأكد من أن منتجاتهم وأقنية توزيعها مصممة بطريقة لا تضر بمصالح الزبائن. كما عليهم الأخذ بالحسبان خصائص زبائنهم، عند قيامهم بتصميم منتجاتهم مع أقنية التوزيع.

بطاقة الشرح رقم 1

أنا أمتلك مزرعة للدجاج.

لقد قمت مؤخراً بالتعاقد مع مؤسسة تمويل أصغر، للحصول على قرض مزرعة. لقد حصلت بالضبط على المبلغ الذي أردته. خلال ثلاثة أشهر، سأبيع دجاجة، وسيكون لدي مبلغ كبير من المال. ومع ذلك، يتوجب علي الآن أن أبدأ بتسديد أقساط القرض الشهرية إلى مؤسسة التمويل الأصغر،

مع أنه ليس لدي حالياً أي دخل من أعمالي يمكنني من تسديد الدفعات. يبدو لي الآن، بأن هذا القرض لم يكن متناسباً مع احتياجاتي.

هل يبدو هذا طبيعياً؟

التثقيف المالي

مبادئ حماية الزبون المطبقة

منع المديونية الزائدة.

نعم، فهذا طبيعي جداً. فلا وجود لهكذا حق في اقتراض الأموال. فبمنعهم لزبائنهم من الوقوع تحت ثقل الديون، فإن المصرف هنا يقوم بحمايتك. فالمبدأ يتطلب أن تقوم المؤسسات المالية باتخاذ التدابير التي تضمن بأن القروض لا يتم منحها ما لم يكن المقترض قادراً على إثبات مقدرته على رد الدين. وبأن القرض لن يؤدي إلى وضع المقترضين في خطر الوقوع في المديونية الزائدة.

بطاقة الشرح رقم 2

لقد قمت بالتعاقد مع البنك للحصول على قرضين: أحدهما من أجل شراء منزل، والآخر من أجل تغطية نفقات احتفالية العام الماضي، الدينية.

أود الآن شراء دراجة نارية لتسهيل تنقلاتي، إلا أن البنك يرفض منحي قرضاً ثالثاً.

فهل هذا طبيعي؟

ما الذي يمكنني فعله بهذا الخصوص؟

التثقيف المالي

مبادئ حماية الزبون المطبقة

الشفافية.

عليك أن تطلب من طاقم الموظفين في المصرف، تزويدك بمعلومات إضافية. فهذا حقك، والمؤسسات المالية ملزمة بالامتثال لمبدأ تقديم نظام رسوم واضح ومسؤول. وبعبارة أخرى، فإن الرسوم والشروط المصاحبة للمنتجات المالية، يجب أن تكتب بوضوح ويتم إيصالها للزبائن بلغة يسهل فهمها.

بطاقة الشرح رقم 3

أنا زبون لإحدى المؤسسات المالية. حاولت كثيراً فهم المصطلحات والشروط والرسوم المصاحبة للمنتج الادخاري، إلا أن الكتيب الخاص بمعلوماتها الذي أعطوني إياه، مطبوع بخط صغير جداً، كما أنني لم أفهم كافة المصطلحات المستخدمة.

ما الذي علي فعله؟

التثقيف المالي

مبادئ حماية الزبون المطبقة

التسعير المسؤول.

اطلب من الموظف المسؤول عن حساباتك في البنك أن يزودك بمعلومات إضافية. فعلى المؤسسات المالية أن تضمن بأن رسومها، شروطها وإجراءاتها ستكون في متناول الزبائن. ليتمكنوا من تحقيق أرباح معقولة لأعمالهم. فعلى المؤسسات المالية القيام بالجهد اللازم لضمان أن الأموال المودعة لديهم ستحقق أرباحاً ينتجها معدل فائدة عادل.

بطاقة الشرح رقم 4

لدي حساب جاري وحساب إيداع لدى إحدى المؤسسات المالية.

ولكنني لست سعيداً لأنه على دفع رسوم إدارية عالية على حسابي الجاري، فيما الفائدة التي أخذها على حساب الإيداع منخفضة جداً.

هذا يبدو غير عادل بالنسبة لي.

فهل هذا طبيعي؟

التثقيف المالي

مبادئ حماية الزبون المطبقة

التعامل المنصف والمحترم مع الزبائن.

إن المؤسسات المالية ملزمة بالتعامل مع زبائنهم بانصاف واحترام. فلا يجوز لهم ممارسة التمييز من أي نوع. كما عليهم أن يضمنوا أن تدابيراً مناسبة قد تم وضعها لتحري وعلاج حالات الفساد أو أي تصرف عدواني من قبل وكلائهم أو موظفيهم، وخاصة عند منح القروض وتحصيل الديون.

بطاقة الشرح رقم 5

أنا مثقل بالديون ولم أعد قادراً على تسديد أقساط ديوني لأنني قد فقدت عملي مؤخراً. لدي خوف مما قد يقوم به البنك إذا ما توقفت عن تسديد الديون.

فهل باستطاعتهم القدوم إلى منزلي ومصادرة ممتلكاتي أو ممتلكات عائلتي، أو ربما أسوأ من ذلك؟

التثقيف المالي

مبادئ حماية الزبون المطبقة

آليات معالجة الشكاوى.

على المؤسسات المالية امتلاك آليات للتدخل في الوقت المناسب في حالة حدوث مشاكل واحتياجات من طرف زبائنهم. فعليهم استخدام تلك الآليات في فض المشكلات الشخصية وتحسين منتجاتهم وخدماتهم.

بطاقة الشرح رقم 6

أنا أختلف بشدة مع البنك بخصوص ما حصل مؤخراً.

فإلى من يجب أن ألقأ؟

هل هناك في البنك من بإمكانه مساعدتي؟

التثقيف المالي

مبادئ حماية الزبون المطبقة

خصوصية بيانات العميل.

إن الخصوصية في كل ما يتعلق ببيانات الزبائن، يجب احترامها وفقاً للقوانين والأنظمة التي تفرضها القوانين في كل دولة. فلا يجوز استعمال تلك البيانات إلا لأغراض محددة يسمح بها القانون، ما لم يتم الاتفاق على عكس ذلك مع الزبون.

بطاقة الشرح رقم 7

إن موظف البنك الذي يقوم بالإشراف على حسابي، لديه علم بأنه قد وصلني مبلغ كبير من المال في الشهر الماضي.

فهل بإمكانه مناقشة الأمر مع أحد أفراد عائلتي من دون تصريح مني؟

ثقيف المالي



G



إدارة المخاطر والتأمين

G1. أي من الجمل الآتية، لا علاقة لها بالتأمين؟

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

G2. تستعرض اللائحة في أدناه، تدابير الحماية من المخاطر، ما عدا واحدة، ما هي؟

- a. ☐ إمتلاك المدخرات.
- b. ☐ الاشتراك في برنامج للتأمين.
- c. ☐ إرسال الأموال.
- d. ☐ استخدام الناموسية.

G3. يوفر لنا التأمين حماية ضد احتمال الخسارة

- a. ☐ صح
- b. ☐ خطأ

G4. ما هو الاستثناء؟

- a. ☐ مستند تعطيه شركة التأمين إلى حامل البوليصة ينص على أحكام وشروط عقد التأمين.
- b. ☐ شرط محدد، ظرف، أو وضع عادة ما يتم ذكره في العقد، بأنه غير مغطى بالتأمين.
- c. ☐ مطالبة بالدفع عن خسارة مغطاة بالتأمين.

G1: ١٥؛ G2: ٢٠؛ G3: ٢٣؛ G4: ٢٥

التشريف المالي

1. إدارة المخاطر

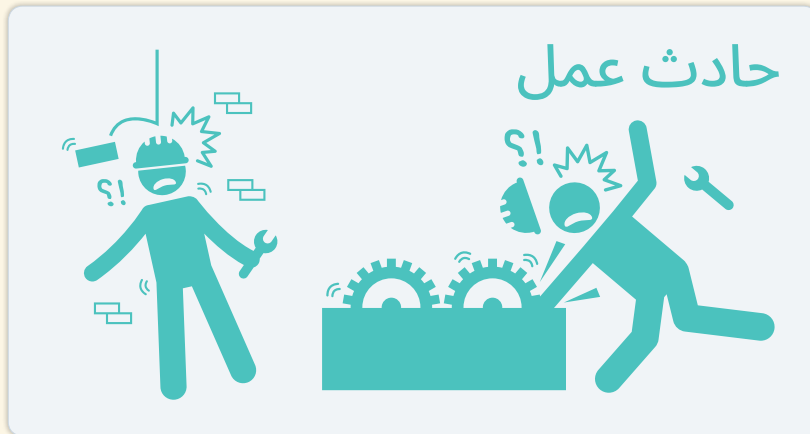
الخطر هو حدث متوقع إلى حد ما قد يكون له تأثير ضار علينا أو على عوائلنا. تختلف احتمالات المخاطر، كما تختلف عواقبها ما بين بسيطة و بالغة الخطورة، تبعاً لطبيعة الخطر، ولمواصفات الأشخاص أو الأماكن المتأثرة به.

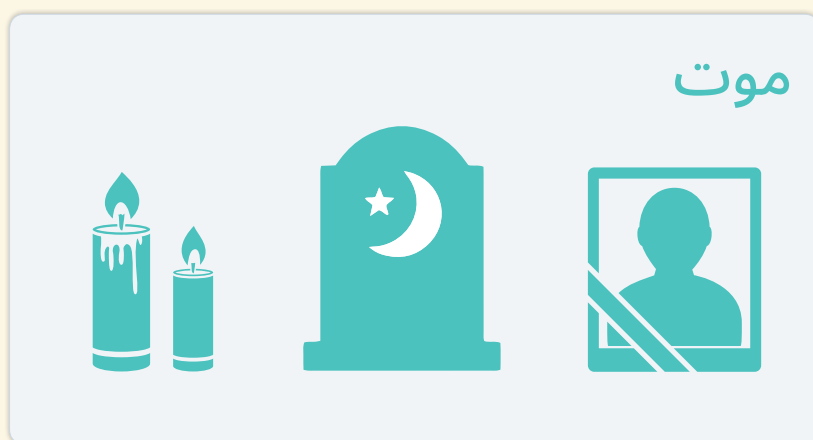
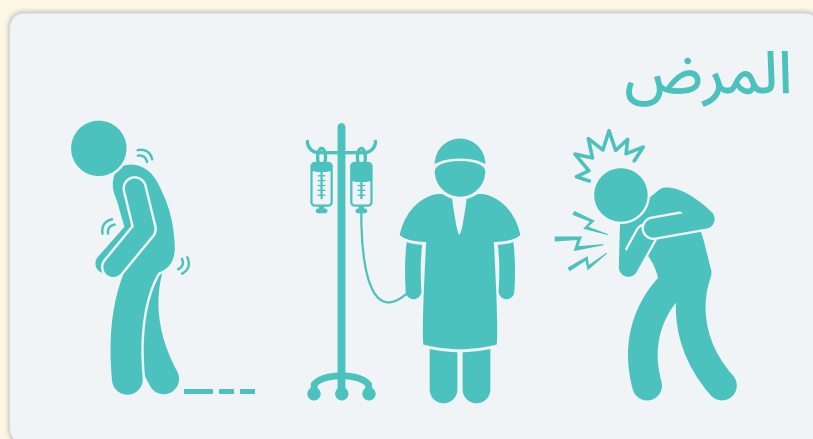
التعريف

الخطر: الخطر هو موقف يكون فيه احتمال تهديد بأن شيء غير مرحب به أو غير مرغوب فيه سيحدث.

أداة التدريب المساعدة G1.1

بطاقات توصيف المخاطر





مع الأخذ بالاعتبار، المخاطر التي يمكن أن تواجهها أنت وعائلتك، اكتب المخاطر داخل المربعات تبعاً لتواترها (احتمال وقوعها) وكلفتها. كمثال على ذلك، فالموت شيء ما نادر الحدوث نسبياً (مرة!) إلا أن تكاليفه باهظة على العائلة.

التكلفة			التكرار
كبيرة جداً	كبيرة إلى حد ما	مقبولة	
			متكرر
			متوسط التكرار
			نادر

كما ترون، تختلف احتمالات حدوث المخاطر، كما تختلف عواقبها فيما بين بسيطه الى بالغه الخطوره، تبعاً لطبيعته الخطر وخصائص الشخص او المكان المتأثر به.

تذكر!

هناك العديد من التدابير الوقائية التي يمكنك اتخاذها لحماية نفسك:

- استبعاد/ تلافي الخطر (مثل، تفريش الأسنان)
- تحويل الخطر نحو طرف ثالث (كجمعية منفعة متبادلة، أو شركة تأمين)
- توقع تأثيرات الخطر والاستعداد لمواجهة (بالادخار، على سبيل المثال)

هناك العديد من التدابير الوقائية التي يمكنك اتخاذها لحماية نفسك وعائلتك من هذا الخطر. اكتب تلك التدابير تحت مظلة.

أداة التدريب المساعدة G1.2

مظلتي



رسائل أساسية

- المخاطر متأصلة في الحياة.
- بعض المخاطر يمكن توقعها، وأنت بحاجة إلى اتخاذ التدابير المؤدية إلى التقليل من تأثيراتها.
- من الضروري الاحتفاظ بصندوق للطوارئ كي لا تتأثر كثيراً بالحالات الطارئة البسيطة؛ الادخار أساسي للتقليل من قابليتك للتأثر.
- بالنسبة للأنواع الأخرى من الطوارئ، قد تكون المدخرات الشخصية غير كافية: وهنا يأتي دور التأمين.
- عليك اتخاذ التدابير لحماية نفسك وعائلتك.

2. نصائح لتنشئة صندوق للطوارئ

- ابدأ بوضع بعض المال جانباً للطوارئ الشخصية، بشكل يومي أو أسبوعي، حتى ولو كانت المبالغ صغيرة، شيئاً فشيئاً، سينمو صندوقك.
- احتفظ بمالك في مكان آمن، من الأفضل خارج البيت، حيث لا يطاله أحد. فتح حساب إدخار، إن أمكن قد يكون فكرة جيدة.
- قم بادخار مبالغ متفاوتة، تبعاً للمبلغ الذي تتقاضاه في أي مناسبة محددة. فليس من الضروري أن تدخر نفس المبلغ في كل مرة.
- افعل كل ما بوسعك لتخفيض النفقات غير الضرورية. كل شخص بإمكانه الادخار بغض النظر عن مقدار ما يكسبه، حتى ولو كان مبلغاً صغيراً.



دراسة
حالة رقم 1

صندوق كريم للطوارئ

قرر كريم إنشاء صندوق للطوارئ. لفعل ذلك، يقرر وضع جدول يشير إلى كل إيرادات العائلة خلال السنة الماضية. يبدو الجدول على هذا الشكل.

أسئلة تتعلق بكريم وعائلته

- ما هو إجمالي المبلغ الذي تكسبه عائلة كريم على مدى 12 شهراً (آخذين بالاعتبار إمكانية كون الدخل ثابتاً أو متغيراً)؟
- ما هو معدل الدخل الشهري للعائلة؟
- ما هو إجمالي المبلغ الذي يحتاجون لادخاره في صندوق الطوارئ؟

مدخول عائلة كريم على مدى السنة

المبلغ بالدولار

1950
1750
1950
1850
2050
2100
1950
1900
1700
1600
2000
1600

22600

الشهر

كانون ثاني
شباط
آذار
نيسان
أيار
حزيران
تموز
آب
أيلول
تشرين أول
تشرين ثاني
كانون أول

المجموع

تذكراً!

أن صندوقك للطوارئ مخصص لتغطية نفقات الطوارئ الصغيرة نسبياً. فمعظمكم لن يكون قادراً على وضع المال جانباً لمواجهة الطوارئ الكبرى، كالعلاج الطبي طويل المدى، أو موت أحد أفراد العائلة.

إذا كنت تخطط للطوارئ، فإنك على الأغلب سوف تتمكن من تحقيق أهدافك. إذا كان لديك صندوق للطوارئ، فسوف تتفادى السحب من مدخراتك التي خصصتها لإنشاء عمل تجاري، أو إدخال تحسينات على المنزل، أو الاستثمار في التعليم (لنفسك، أو لأولادك). كما ستتفادى الاستدانة مع دفع فوائد مرتفعة.

3. افهم بوليصة التأمين

التأمين: ما الفكرة؟

إن مبدأ التأمين، هو أن ندافع عن أنفسنا ضد خطر قد نواجهه (حادث، مرض، سرقة...) وأن نضع جانباً بعض المال، كي نتلقى تعويضاً يوم سيقع هذا الحدث.

التعريفات

التأمين، هو شكل من أشكال الحماية لكل من شارك في عقد تأمين، في شكل تعويض مالي، نتيجة حوادث أو حدث مغطى بالتأمين.

شركة التأمين، هي منظمة لا تبتغي الربح، مملوكة من قبل أعضائها بشكل جماعي. وهي تقدم التأمين إلى أعضائها. وتعمل من أجل مصلحتهم.

شركة التأمين، هي مؤسسة تجارية تقوم بتقديم خدمات التأمين. كما أن هدفها جني الأرباح.



دراسة
حالة رقم 2

نادية تجرح يدها

ذات يوم في مزرعة الدجاج التي يمتلكونها، وقع لنادية حادث مع الأدوات التي تستخدمها لإصلاح شريط سياج المزرعة. لقد عملت ما باستطاعتها لإيقاف النزيف وتضميد الجرح. حاولت تجاهل الألم، إلا أن إصبعها قد تورم بشكل سيء في ذلك المساء. حاولت أن تعمل في اليوم التالي، إلا أن ألمها كان شديداً. لقد كانت خائفة من أن تضطر إلى الدخول في علاجات مكلفة، كالأشعة السينية، الضمادات، والأدوية، وقد لا يكون لديها المال الكافي لذلك. عادة ما يقوم المركز الطبي المحلي بالاهتمام بالحالات البسيطة، و تقديم العلاجات الأولية مجاناً، إلا أن باقي التدخلات الطبية قد يكون باهظ التكاليف. فلا صابر ولا هي لديهم أي بوليصة للتأمين. لقد كانت قلقة بما قد يحدث فيما لو احتاجت إلى أدوية وعناية طبية مكلفة. لقد قررت الانتظار لعدة أيام، وعند الحاجة، سوف تطلب من أحد الزملاء بعض المال لتدفع ثمن العلاج المكلف. إنها ترغب في تفادي اقتراض المال، فيما لو حدث لها شيء مماثل مرة أخرى.



دراسة
حالة رقم 3

كريم يجرح قدمه

بالأمس، وقع لكريم حادث داخل مستودعه. فخلال تفريغ مواد البناء، سقط أحد البراميل على قدمه. في البداية، لم يبدو على قدمه أي أثر لإصابة، إلا أنه عند المساء تورمت بشكل كبير. منذ بعض الوقت، فهو وجميع موظفيه مسجلون رسمياً كمستخدمين في الشركة. بناءً على نصيحة زميل له يعمل في قطاع الإنشاءات، قام بشراء بوليصة تأمين تغطي مصاريف حوادث العمل، كالعناية الطبية، الأدوية، الاستشارات الطبية والاستشفاء. مبلغ صغير يستقطع من راتب كل موظف شهرياً ثمناً لها. إنها المرة الأولى التي يواجه فيها كريم حادثاً منذ شرائه للبوليصة. لقد قرر الاتصال بالشركة ليسألهم عن مسار الإجراءات الواجب اتباعه. لقد شفي كريم ولم يعد بحاجة لدفع الفواتير بنفسه.

أداة التدريب المساعدة G2.1

لعبة وعاء الكنز

لعبة وعاء الكنز

7




مستشفى



التثقيف المالي

لعبة وعاء الكنز

3



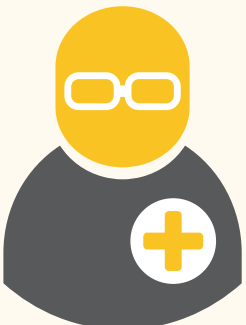

أدوية



التثقيف المالي

لعبة وعاء الكنز

4

طبيب



التثقيف المالي

لعبة وعاء الكنز




صحة جيدة



التثقيف المالي

اللعبة

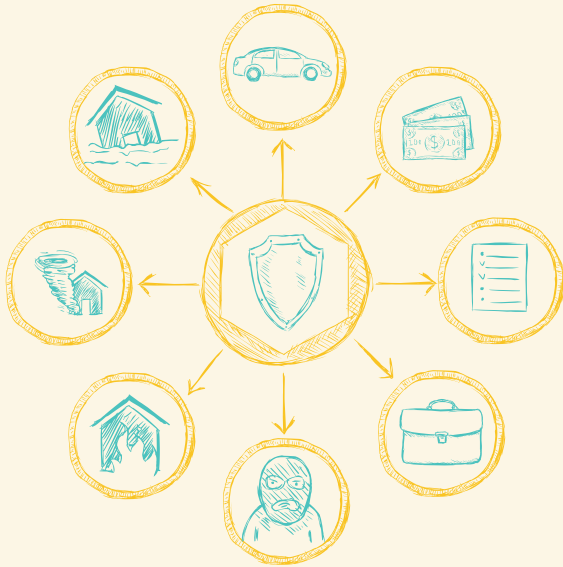
لعبة وعاء الكنز



لن تعرف أبداً متى وكم سوف تدفع من أجل صحتك. ففي بعض الأحيان تكون النفقات الصحية كبيرة جداً بما يتجاوز قدراتنا المالية. وهذا هو سبب أهمية تجميع المخاطر من خلال الاشتراك في التأمين.

إن السرف في تجميع المخاطر، يكمن في حقيقة أن نساهم جميعاً بجزء من مواردنا في وعاء مشترك. فلا نحتاج للسحب منه جميعنا في نفس الوقت. وعليه، فإن التأمين يعمل فقط حينما نساهم فيه معاً.

عليك أن تدفع مسبقاً لتكون متأكداً من حصولك على خدمات الرعاية الصحية التي يغطيها التأمين. إن مدى الخدمات التي يمكنك الحصول عليها، يعتمد على مدى مساهمتك. فكلما ساهمت أكثر، ستتمكن من الحصول على خدمات أكثر.



رسائل أساسية

- التأمين هو وسيلة حفظ للدخل وحماية اجتماعية.
- أن تكون مؤمناً، أي أن تتقي المخاطر.
- التأمين: هو تجميع للمخاطر.

ملاحظة: بعض العاملين، وخصوصاً ممن يتلقون رواتبهم من المؤسسات الرسمية (أي المسجلة في الدولة وتقوم بدفع الضرائب) لديهم تغطية بالتأمين، إلا أنهم في الأغلب لا يعرفون ماذا تغطي أو كيف يستخدمونها. ففي بعض الأحيان، لا تقوم شركة التأمين بشرح آلية التأمين بشكل واضح، كما يستخدمون مصطلحات معقدة.

تذكر: المعرفة قوة. عليك أن تعرف ما هو التأمين (الحوادث المغطاة، الدفع، كيف تقوم بالمطالبة) احتفظ ببطاقة التأمين معك دائماً، إن كان لديك واحدة.

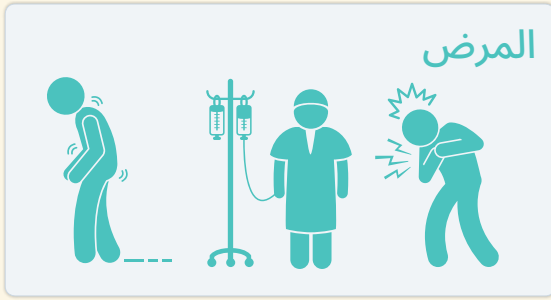


4. كيفية استخدام بوليصة التأمين

الناس بمختلف أنواع المخاطر في مسار حياتهم، ففي كل مرحلة من مراحل حياتهم هناك عدد من المخاطر المختلفة، بعضها عام ويحدث مع أي كان. أما البعض الآخر فهو خاص بفئة معينة من الناس.

أداة التدريب المساعدة G3.1

بطاقات المخاطر



أسئلة

- هل لديك بوليصة تأمين؟ إذا لم يكن لديك، فهل تود امتلاك واحدة؟
- هل تعرف ما هي مصطلحات التأمين الأساسية؟



دعونا نراجع المصطلحات الأساسية والتعريفات:

مصطلحات التأمين الأساسية	
المبلغ الذي تدفعه شركة التأمين للشخص المؤمن عند حصول الحدث الذي تم التأمين ضده (غالباً ما يشار إليه بالخطر: حادث، حريق، مرض...) وموضوعاً لتقديم مطالبة مشروعة.	التعويض أو الصرف
الاتفاقية بين المؤمن (الزبون) وشركة التأمين. تحدد البوليصة الأحكام، الشروط، المدة، والمخاطر التي تغطيها مع الاستثناءات.	البوليصة
ثمن أو تكلفة بوليصة التأمين، غالباً ما تجزأ إلى دفعات شهرية أو فصلية.	القسط
الشخص الذي سيتسلم التعويض عند وقوع الخطر الذي يغطيه التأمين.	المؤمن/ العضو/ المستفيد
طلب التعويض بعد الخسارة التي تغطيها بوليصة التأمين.	المطالبة
بطاقة يصدرها متعهدو التأمين كدليل على أن حامل البوليصة قد قام بتسديد قسط التأمين.	بطاقة التأمين

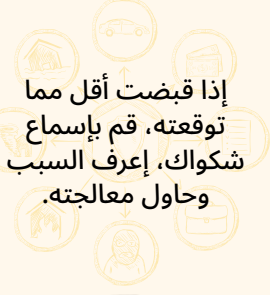
للتقدم بمطالبة ناجحة، عليك اتباع بعض الخطوات. تذكر أنك ستحتاج إلى ملء نموذج مطالبة مع إرسال كافة المستندات اللازمة.



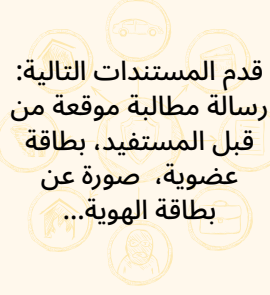
أداة التدريب المساعدة G3.2

مراحل التقدم بمطالبة

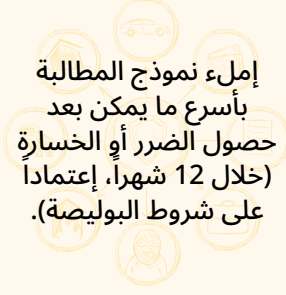
مراحل تقديم مطالبة التأمين



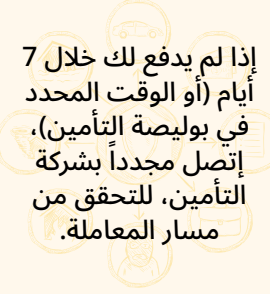
مراحل تقديم مطالبة التأمين



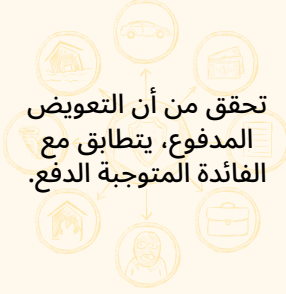
مراحل تقديم مطالبة التأمين



مراحل تقديم مطالبة التأمين



مراحل تقديم مطالبة التأمين



رسائل أساسية

- من أجل إيجاد منتج التأمين الأكثر تناسبا مع احتياجاتك، عليك أن تحدد أولاً ماهية المخاطر التي تواجهك وتواجه الأشخاص الآخرين، والتي تريد التأمين ضدها.
- يستخدم التأمين مصطلحات محددة - فعليك أن تتعلمها جيداً، لكي تستطيع فهم المتاح منها، واتخاذ قرار مبني على المعلومات.
- كل خطر مؤمن قد يتطلب مستندات مختلفة عند التقدم بالمطالبة.

5. الاختيار الصحيح لمنتج التأمين

سوف نقوم الآن بمساعدة شخصياتنا (الافتراضية) على تجاوز بعض الشكوك التي قد تساورهم حول بوليصات التأمين الصحي التي قاموا بشرائها.

أداة التدريب المساعدة G4.1 دراسة حالات في التأمين الصحي

دراسة حالة رقم 1 والد رنا

اشترك والد رنا في بوليصة تأمين صحي له ولزوجته. حيث استخدم جزء من الحوالة التي أرسلتها لهم رنا من أجل دفع قسط التأمين. خلال السنة الأولى، لم يعاني أي منهما من أية مشاكل صحية. يعتقد والد رنا أن عليه استرداد ولو جزء من ثمن بوليسته، بما أنه لم يستخدم البوليصة في الحصول على أي رعاية طبية.

• هل والد رنا مخول حق الاسترداد؟ لماذا؟

دراسة حالة رقم 2 كريم

اشترى كريم بوليصة تأمين صحي. خلال الشتاء، يأتي أحد أقاربه للسكن معه، حيث سيقوم بمعاointه في المستودع. يصاب قريبه بانفلونزا حادة، وينقل إلى المستشفى.

• هل ستغطي بوليصة كريم تكاليف العناية الطبية لقريبه؟ لماذا؟

دراسة حالة رقم 3 نور

تخشى نور من عدم قدرتها على تسديد قسط بوليصة التأمين الصحي التي عرضت عليها. هي تدرك أنها سوف تكون بحاجة لإجراء عملية جراحية لركبتها في السنة القادمة حيث لازالت تعاني من آلامها منذ فترة طويلة.

رغم أن القسط يسمح بالتغطية الصحية لمدة سنة، إلا أنها ترغب في المشاركة ببوليصة لمدة ثلاثة أشهر فقط، ابتداءً من الشهر الذي يسبق إجراء العملية ولغاية شهرين من بعد إجراء العملية.

• هل بمقدور نور شراء بوليصة تأمين لثلاثة أشهر فقط؟ لماذا؟

رسائل أساسية

- قد يبدو التأمين معقداً. ولكن، بما أنك أصبحت ملماً بالمبادئ، يمكنك تقييم ما إذا كانت الحماية التي تؤمنها لك البوليصة تستحق ما تدفعه من تكلفة.
- إذا كنت تريد شراء بوليصة تأمين صحي، عليك أن تقرر من أفراد العائلة ستضمنه تلك البوليصة. بعض الشركات تعرض حزمة كاملة للعائلة المؤلفة من أربعة أفراد، و تقوم بتحميلك رسوماً إضافية عن كل فرد إضافي.
- من المهم جداً أن نتعلم القواعد التي تستخدمها كل بوليصة في احتساب قسط التأمين العائلي.
- بوالص التأمين ليست متشابهة. من المهم فهم البوليصة وشروطها قبل الاشتراك بها. كن واثقاً، وتحدث إلى وكيل التأمين، رب العمل، أو إلى ممثل نقابة العمال إن كان لديك أية شكوك.
- إذا كنت مهتماً بشراء بوليصة تأمين، أو إذا كان لديك أي سؤال، تحدث فوراً مع وكالة التأمين، رب العمل، أو ممثل نقابة العمال.

ملاحظات:

المرفقات والمستندات الأساسية

النصائح	تحديات تخصيص المال لصندوق الطوارئ
• ادخر للطوارئ الشخصية ليمكنك العناية بنفسك حين لا تتمكن عائلتك من مساعدتك، (خصوصاً لأولئك الذين يعيشون بعيداً عن بيوتهم) • ابدأ بوضع بعض المال جانباً بشكل يومي أو أسبوعي للطوارئ الشخصية. حتى ولو كانت المبالغ صغيرة، شيئاً فشيئاً سوف ينمو صندوقك.	أفضل إعطاء كل ما أكسبه لأهلي وعائلتي (الالتزامات العائلية شديدة، خصوصاً في حالة الشباب والمهاجرين)
• احتفظ بمالك في مكان آمن، من الأفضل خارج البيت، وبالتالي لن يستولي عليه أحد. • افتح حساب إيدار (لصندوق الطوارئ، يكون الحل الأفضل في حساب مرن، أي بإمكانك السحب منه في أي وقت).	حين أترك المال في غرفتي، أخاف من سرقة أو ضياعه
• ادخر بمبالغ متغيرة، تبعاً لكيف يدفع لك، وفي أي مناسبة.	إن دخلي غير منتظم (موسمي)
• قم بوضع جدول زمني لتسديد الديون، بدءاً بتلك التي تدفع عليها فوائد عالية. • بنفس الوقت، ابدأ بوضع بعض المال جانباً للطوارئ الشخصية، و بشكل يومي أو أسبوعي، حتى ولو كانت المبالغ صغيرة فإن ادخارك سوف ينمو.	علي الاستعانة بكل ما يتبقى لدي من دخل، من أجل تسديد الديون
• هل افعل كل ما باستطاعتك لاستقطاع المصاريف غير الضرورية. • باستطاعة أي كان أن يدخر مهما قل دخله (خصص مبلغاً صغيراً بالعملة المحلية لوضعه جانباً كل يوم، أسبوع، أو شهر).	بالكاد أستطيع تغطية احتياجاتي الأساسية

الأجوبة على التمارين

أداة التدريب المساعدة G4.1



حل دراسة حالة رقم 1 والد رنا

• هل والد رنا مخول بالاسترداد؟ لماذا؟

والد رنا غير مخول بالاسترداد، لأن الهدف من وراء بوليصة التأمين، هو حمايته ضد المخاطر. حتى ولم يصب أي من أفراد عائلته بمرض أو احتاج لرؤية الطبيب، فإن القسط الذي دفعه غير قابل للاسترداد.



حل دراسة حالة رقم 2 كريم

• هل ستغطي بوليصة كريم تكاليف العناية الطبية لقريبه؟ لماذا؟

كلا، بوليصة كريم تبين بوضوح أنها لا تغطي قريبه. فالبوليصة من هذا النوع، عادة ما تغطي أفراد العائلة المباشرين (الزوج، الزوجة، الأطفال). الاستثناء الوحيد الممكن، هو أن يقوم كريم بدفع قسط إضافي للتأمين على قريبه قبيل استلامه للبوليصة.



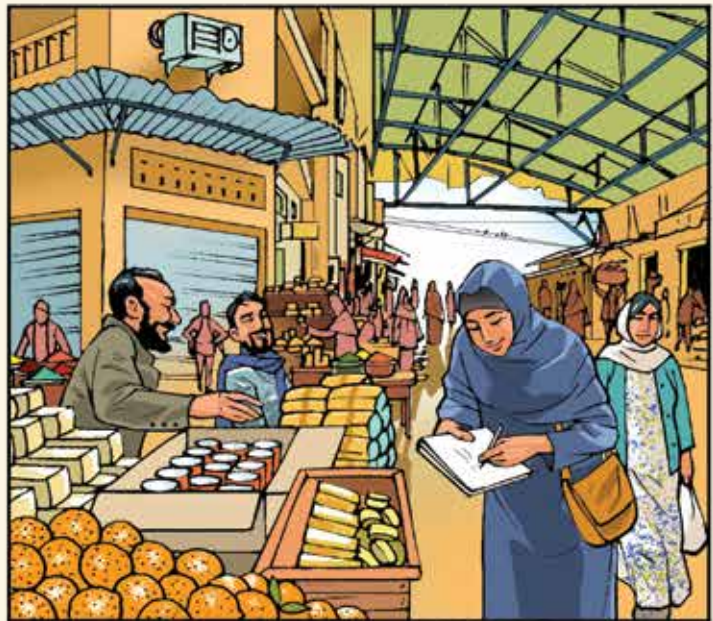
حل دراسة حالة رقم 3 نور

• هل بمقدور نور شراء بوليصة تأمين لثلاثة أشهر فقط؟ لماذا؟

ليس بمقدور نور شراء بوليصة لثلاثة أشهر، لأن البوليصة يتم وضعها عن مدة سنة. وهي لا تستطيع تغيير عدد الأشهر؛ بل عليها دفع القسط عن السنة بأكملها.











النهاية

صابر ونادية



النهاية

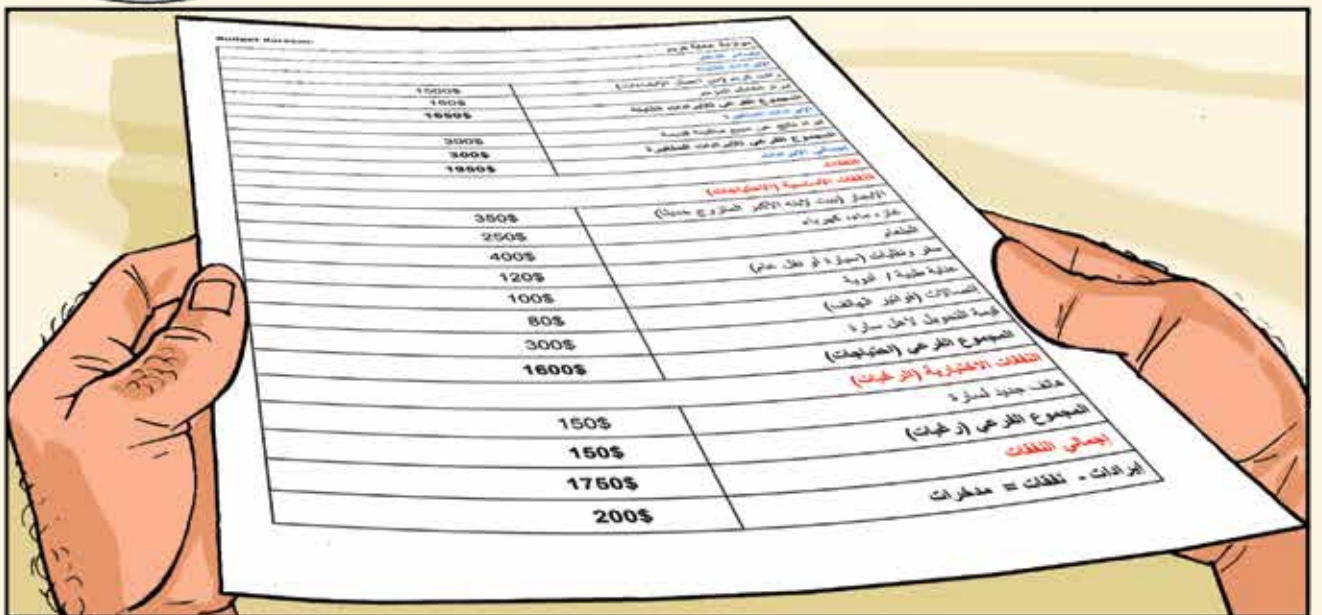






النهاية







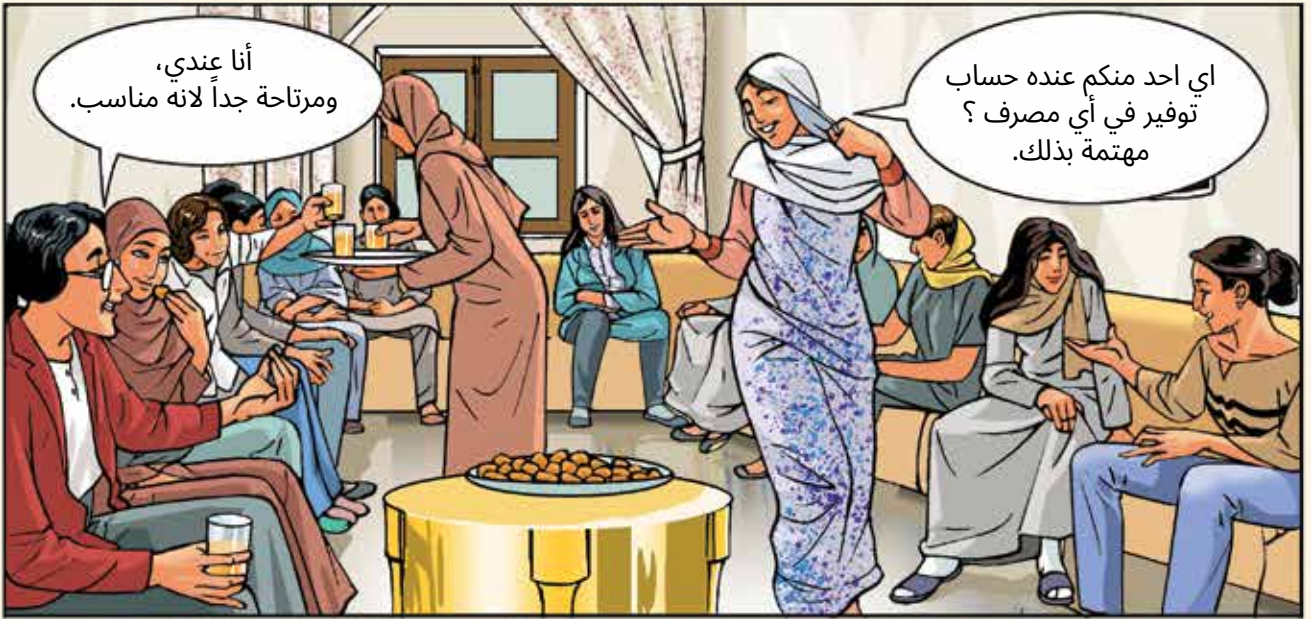






النهاية













النهاية

التعريفات

عامّة

هدف

الهدف هو شيء ما تود تحقيقه في المستقبل.

رسمي / غير رسمي:

بشكل عام، الشيء الرسمي هو الشيء الذي يحترم الشكليات، أي أنه ينضوي ضمن إطار، هيكلية، أو قانون. إنه أيضاً شيء شرعي ومُعترف به من سلطة. على العكس من ذلك، الشيء غير الرسمي لن يكون هدفاً لقوانين رسمية وصارمة أو أي إطار. مثلاً، القطاع غير الرسمي يجمع المؤسسات والأعمال غير المسجلة والتي لا تدفع الضرائب.

الموازنة

الموازنة هي أداة لاتخاذ القرار، والتخطيط لكيفية إنفاق أموالك من أجل تحقيق أهدافك.

عقد العمل

هو اتفاق (قانوني) بين المشغل والعامل، يحدد واجبات ومسؤوليات ومنافع كل من الفريقين. على العقد أن يتضمن تفاصيل الواجبات، والمسؤوليات والحقوق. فيه تحديد لشروط التوظيف والعمل، كالأجر وساعات العمل. العقد، اتفاق يوقعه الطرفان بملء إرادتهما، وبلغة مفهومة لكلا الفريقين، يوقع من كلا الفريقين، وتعطى منه نسخة لكل فريق.

المؤسسة المالية

المؤسسة المالية هي الخدمة العامة أو الخاصة التي تتعاطى بالعمليات المالية كالادخار، الاقراض والمدفوعات.

تعاونيات الادخار الاقراض

تعاونية الادخار والاقراض هي تعاونية ديمقراطية، ذاتية التوجيه والإمداد، تسعى لتحقيق الاهداف المالية. إنها مملوكة، ومحكومة، ومدارة من قبل أعضائها.

حسابات الادخار

حساب دفتر الإدخار

حساب الادخار العادي أو دفتر الإدخار (كما يعرف أيضاً باسم حساب وديعة تحت الطلب) في المؤسسة المالية، هو حساب يسمح لحامله بالقيام بالإيداع والسحب في أي وقت. حيث المبلغ والتوقيت غير محددان سلفاً. كما تتم مكافأته بمعدل فائدة (عادة سنوي). كما لا يمكن استخدام هذا الحساب لأغراض القيد المباشر.

حساب الإدخار التعاقدية

يسمح حساب الإدخار التعاقدية لصاحب الحساب بربط حسابه بتحقيق هدف معين. يقوم صاحب الحساب بإيداع مبلغ متفق عليه على أساس منتظم ولمدة محددة من الزمن و عند الاستحقاق، يمكن للزبون سحب المال بأكمله بالإضافة إلى الفائدة (المتفق عليها مسبقاً). فيما السحب المبكر إما ممنوع أو معاقب عليه.

حساب الادخار لأجل معين

يسمح حساب الادخار لأجل معين لصاحب الحساب بإيداع مبلغ مقطوع من المال، مع وعد بعدم لمسه لفترة محددة من الزمن. حيث يمكن له الاختيار فيما بين مجموعة من الفترات المسموح بها. وبما أن هذا النوع من الحسابات يتضمن على بعض القيود على العميل (فترة التجميد، والمبلغ المجمد)، فإنه عادة ما يدفع الفائدة الأعلى من أي منتج ادخاري آخر.

الاقتراض

سعر الفائدة

هو المبلغ من المال الذي يقوم المقرض بدفعه للمقرض، بالإضافة إلى قيمة القرض، لقاء استخدامه لأموال المقرض.

الأصل

هو المبلغ الأساسي للدين، من دون الفائدة

فترة القرض

المدة الزمنية التي على المقرض استعمال أموال القرض ثم رده فيها.

الضمانات

هو أصل ذو قيمة، يقوم المقرض بإعطائه للمقرض، في حالة عدم قدرته على سداد الدين (كأن تكون، قطعة أرض، سيارة، مدخرات،... إلخ).

فترة السماح

هي الفترة الواقعة ما بين استلامك للقرض و قبيل استحقاق الدفعة الأولى منه.

العدول / إعادة التفكير

إلغاء عقد القرض، ففي بعض الدول، لا يعتبر ملزماً إلا بعد مرور عدة أيام أو أسابيع على توقيعه. خلالها لا يقوم المقرض بتسديد أي مبلغ للمقرض، مما يشكل حماية له من الشراء المتسرع.

الكفيل

الشخص الذي سيقوم بسداد القرض في حالة عجزك عن السداد، وقد يطلب منه توقيع اتفاقية قرضك مع المقرض.

طرق الدفع/ السداد

البطاقة النقدية

هي بطاقة يعطيها لك المصرف، تسمح لك بسحب النقود من حسابك باستخدام ماكينات الصراف الآلي (ATM). بالإضافة إلى سحب النقود من حسابك، يمكنك استخدام ماكينة (ATM) للتحقق من رصيد حسابك، و تحويل الأموال من حساب إلى آخر، وعمل الإيداعات في حسابك وكما أن بعض ماكينات (ATM) قد تبيعك الطوابع البريدية، تمكنك من شحن هاتفك بالوحدات، أو بدفع فواتير (الكهرباء...). لكل بنك شبكته الخاصة من ماكينات الصراف الآلي، إلا أنه في الغالب، بإمكانك استخدام أي شبكة أخرى، حتى وإن لم تكن تنتمي لمصرفك. ولكن، قد يقوم مصرفك بتحميل بعض الرسوم والأعباء فيما لو قمت باستخدام شبكة خاصة بمصرف آخر.

بطاقة الدفع الفوري

هي طريقة أخرى لإجراء العمليات المصرفية إلكترونياً. فبالإضافة لاستخدامها في عمليات السحب النقدي من ماكينات (ATM)، يمكنك استخدام البطاقة المديونة لدفع ثمن مشترياتك من العديد من المتاجر. يجب عليك امتلاك الرصيد الكافي في حسابك لحظة الشراء. سوف يتم خصم قيمة مشترياتك من رصيد حسابك على الفور. سوف نستلم بانتظام كشفاً بحسابك من المصرف، يبين إجمالي المبالغ المقتطعة من حسابك، وكذلك الرصيد المتبقي.

بطاقة الائتمان

بشكل عام، تسمح بطاقة الائتمان لك بالقيام بكافة العمليات كالبطاقة النقدية وبطاقة الدفع الفوري. أما الفارق الرئيسي، هو أنها تسمح لك بالحصول على قرض فوري. وبعبارة أخرى، إن لم يكن لديك ما يكفي من المال في حسابك، إنك تبقى قادر على الشراء مستفيداً من القرض الفوري الذي تمنحه لك المؤسسة المالية التي باعتك هذه البطاقة (مؤسسات مالية، سوبر ماركت، مخازن كبرى... إلخ). بالاعتماد على مواصفات عقد بطاقتك الائتمانية، سوف يتم خصم قيمة مشترياتك من حسابك (دفعة واحدة، أو على عدة دفعات، وبسعر

فائدة، غالباً ما يكون أعلى منه في منتجات الائتمان العادية) سوف تتلقى، وبشكل منتظم، كشفاً بحسابك من المؤسسة التي قامت بإصدار البطاقة، تظهر فيها إجمالي المبلغ المستحق الدفع، المبلغ المسدد بالفعل، وسعر الفائدة.

تحويل الأموال

مزودي خدمة تحويل الأموال غير الرسميين هي هيئات غير منظمة أو مراقبة من الحكومة. وهذا النوع يتضمن متاجر التجزئة، الأصدقاء والأقارب.

مزودي خدمة تحويل الأموال الرسميين هي هيئات منظمة ومراقبة من الحكومة. وهذا النوع يتضمن مشغلي تحويل الأموال، (MTOS)، البنوك، مؤسسات التمويل الأصغر، تعاونيات الادخار والاقراض، مجهزو الهواتف الجواله.

المخاطر والتأمين

الخطر
الخطر هو احتمال الخسارة أو الإصابة.

التأمين
التأمين هو نوع من الحماية لكل من شارك في عقد التأمين، على شكل تعويض مالي عن الحوادث أو أي حدث مغطى بالتأمين.

الضمان
يشير الضمان إلى الحماية ضد حدث واجب الحدوث (كالوفاة). (مقارنة مع التأمين، والذي يشير إلى الحماية ضد حدث محتمل الحدوث).

شركة التأمين
شركة التأمين هي مؤسسة أعمال تتوخى الربح، و تقوم بتقديم خدمات التأمين.

جمعية المنفعة المشتركة
هي هيئة مشتركة لا تتوخى الربح، وتقوم بتقديم خدمات التأمين لأعضائها.

البوليصة
مستند يعطى لحامل البوليصة من شركة التأمين، ينص على شروط وأحكام عقد التأمين.

قسط التأمين
المال الذي يقوم حامل البوليصة بدفعه لشركة التأمين من أجل تفعيل بوليصة التأمين وإبقائها صالحة.

المنافع
المال الذي تدفعه شركة التأمين إما للشخص الذي قام بالمطالبة أو لأحد مستفيديه.

المستفيد
هو الشخص الذي يتلقى مال التأمين عند وقوع الحدث المغطى بالتأمين.

المطالبة
طلب بالدفع مقابل الخسارة التي تغطيها البوليصة.

الاستثناء
شرط خاص، ظرف، أو وضع عادة ما يتم ذكره في العقد، لكونه غير مغطى بالتأمين.

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

