أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية
ومؤسسات النقد العربية

حوكمة شركات ومكاتب معلومات الائتمان

اللجنة العربية للمعلومات الإئتمانية

صندوق النقد العربي
ARAB MONETARY FUND

رقم
155
2020

أمانة

مجلس محافظي المصارف المركزية

ومؤسسات النقد العربية

حوكمة شركات ومكاتب معلومات الإئتمان

اللجنة العربية للمعلومات الإئتمانية

صندوق النقد العربي

2020

تـقديـم

أرسـى مجلس محافظي المصـارف المركزية ومؤسسـات النقد العربية تقليداً منذ عدة سـنوات، بدعوة أحد أصـحاب المعالي والسـعادة المحافظين لتقديم ورقة عمل حول تجربة دولته في أحد المجالات ذات العلاقة بعمل المجلس. كما يصـدر عن اللجان وفرق العمل المنبثقة عن المجلس، أوراق عمل تتناول الموضوعات والقضايا التي تناقشها هذه اللجان والفرق. إضافة إلى ذلك، يعد صندوق النقد العربي ضمن ممارسته لنشاطه كأمانة فنية لهذا المجلس، عدداً من التقارير والأوراق في مختلف الجوانب النقدية والمصـرفية التي تتعلق بأنشـطة المصـارف المركزية ومؤسـسـات النقد العربية. وتعد هذه التقارير والأوراق من أجل تسهيل اتخاذ القرارات والتوصيات التي يصدرها المجلس. وفي ضـوء ما تضـمنته كل هذه الأوراق والتقارير من معلومات مفيدة عن موضوعات ذات صلة بأعمال المصارف المركزية، فقد رأى المجلس أنه من المناسـب أن تتاح لها أكبر فرصـة من النشـر والتوزيع. لذلك، فقد باشـر الصـندوق بنشـر هذه السـلسـة التي تتضـمن الأوراق التي يقدمها السـادة المحافظين إلى جانب التقارير والأوراق التي تعدها اللجان والصـندوق حول القضـايا النقدية والمصـرفية ذات الأهمية. ويتمثل الغرض من النشـر، في توفير المعلومات وزيادة الوعي بهذه القضـايا. فالهدف الرئيسـي منها هو تزويد القارئ بأكبر قدر من المعلومات المتاحة حول الموضـوع. نأمل أن تساعد هذه السلسلة على تعميق الثقافة المالية والنقدية والمصرفية العربية.

والله ولي التوفيق،

عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي
المدير العام رئيس مجلس الإدارة

المحتويات

تمهيد	4
أولاً: أهمية تطوير نظم الإستعلام الإئتماني	5
ثانياً: دور نظم الاستعلام الائتماني في تعزيز فرص الحصول على التمويل والحد من المخاطر الإئتمانية	8
ثالثاً: الشروط المسبقة لتطوير نظم الاستعلام الائتماني	10
رابعاً: المتطلبات والشروط الأساسية اللازمة لنجاح أنظمة الاستعلام الائتماني	12
خامساً: النماذج الرئيسية لأنظمة الإستعلام الإئتماني	18
سادساً: حوكمة شركات المعلومات الإئتمانية	24
سابعاً: الاستنتاجات والتوصيات	36
قائمة المصادر والمراجع	38

تمهيد[1]

تلعب الصناعة المصرفية دوراً هاماً ومحورياً في اقتصاديات كافة الدول، حيث أدت التطورات الكبيرة والمتسارعة التي تحدث في شتى جوانب الحياة، إلى استحداث منتجات مالية جديدة نتج عنها تعقيدات كبيرة في البيئة التي تعمل بها المصارف والمؤسسات المالية، مما أدى إلى تعريضها بصورة أكبر الى العديد من المخاطر، الأمر الذي دفع بالمسؤولين والمهتمين بقضايا القطاع المصرفي إلى تسليط الضوء بصورة واضحة على السياسات والإجراءات التي تحقق السلامة المصرفية، فكان مبدأ إدارة المخاطر المصرفية التي أصبحت من أهم المجالات، التي وجدت اهتماماً كبيراً في الآونة الأخيرة من قبل المصارف المركزية والهيئات الرقابية وإدارات البنوك التجارية بصورة عامة، وذلك لأن معرفة المخاطر وتقويمها ووضع الإجراءات الكافية لإدارتها بصورة سليمة، هي من العوامل الرئيسة في نجاح البنوك وتقوية مراكزها المالية وتحقيق أهدافها.

لذا، فإن الفهم الصحيح لإدارة المخاطر المصرفية، والتقويم الذاتي للمخاطر وإجراءات الرقابة عليها، أضحت تمثل خط الدفاع الأول في حماية حقوق المودعين والدائنين والمساهمين على حد سواء، كما أنها قد أصبحت من الركائز الأساسية لتحقيق السلامة المصرفية وتعزيز الاستقرار المالي

[1] تشكر أمانة اللجنة العربية للمعلومات الإئتمانية، سلطة النقد الفلسطينية على إعداد مسودة هذه الورقة.

والمصرفي، وقد ظهر ذلك جلياً في مقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية، التي ركزت في مجملها على إدارة المخاطر المصرفية بمختلف أشكالها ومخاطر التمويل على وجه التحديد، التي أجمع المختصون على أنها تمثل أكثر من 60 في المائة من إجمالي المخاطر في المتوسط في معظم البلدان، في هذا السياق، كان لزاماً على السلطات التي تُشرف على المؤسسات المالية والمصرفية، إيجاد الحلول الناجعة للتقليل من تلك المخاطر، وذلك بالبحث عن بدائل فعالة تسهم إيجاباً في زيادة العائد على التمويل المصرفي وتقليل الخسائر إلى أقل حد ممكن[2].

بناء على ما تقدم، في ضوء أن الإئتمان هو جوهر النشاط الاقتصادي المعاصر، وبالوقت نفسه مخاطره تعتبر من أهم المخاطر التي تواجه القطاع المالي والمصرفي، فإن حصافة القرارات المتعلقة به ستكفل حماية للاقتصاد الوطني، وكذلك حماية للقطاع المالي والمصرفي واستقراره. لذا فإن الخطوة الأولى لضمان رشادة القرارات المتعلقة بمخاطر الإئتمان، هي توافر المعلومات الائتمانية وضمان سلامتها وحسن استخدامها وشيوعها، بحيث تعتبر نظم المعلومات الائتمانية هي بداية التعامل الرشيد مع مخاطر الائتمان.

أولاً: أهمية تطوير نظم الإستعلام الإئتماني

اكتسب تطوير نظم الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر (Credit Reporting) أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة، لما يمثله وجود أنظمة فعالة لجمع وتحليل المعلومات الائتمانية، من أثر على كفاءة عمليات

[2] الترميز الائتماني ودوره في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي في السودان، الفاتح الشريف يوسف الطاهر*7 ، نور الهدى محمدين، مجلة العلوم الإقتصادية، 2013 العدد 17.

الوساطة المالية في الاقتصاد بصورة خاصة، وكفاءة وسلامة النظام المالي والمصرفي ككل بصورة عامة.

لا يخفى أن مقررات لجنة بازل، قد عززت من أهمية وجود نظم الاستعلام الائتماني، ودورها في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية، وزيادة فرص الحصول على التمويل (Access to Finance)، بوجه خاص للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة[3]، فقد أضحى تحسين كفاءة جمع وتحليل البيانات الائتمانية شرطاً مهماً من شروط تطبيق توصيات لجنة بازل المتعلقة بكفاية رأس المال من قبل المؤسسات المصرفية، هذا ويمكن تلخيص أهم العوامل التي ساهمت في هذا النمو المتزايد، أو الحاجة لوجود نظم معلومات إئتمانية خلال السنوات الأخيرة إلى الأمور التالية:

- التطورات التي شهدتها الصناعة المصرفية، والإنفتاح على الأسواق المالية، التي ساهمت في زيادة المخاطر المصرفية وتفاقمها، الأمر الذي أدى بالباحثين في المجال المصرفي إلى محاولة إيجاد تقنيات للتحكم في المخاطر أو التقليل منها.

- التقدم الكبير في تقنيات المعلومات، بما يساعد في إمكانية إنشاء قواعد كفؤة وسليمة للمعلومات الإئتمانية.

[3] صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، (2012)، المحور العاشر، تفعيل الدور التنموي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية.

- مواجهة القيود والمحددات التي تضعها الجهات الرقابية على نشاط المصارف التجارية، كتطبيق قاعدة "اعرف عميلك" والإلتزام بمبادئ مكافحة غسل الأموال، وغيرها من التشريعات التي توجه المؤسسات المالية والمصرفية المقرضة إلى ضرورة توافر قواعد بيانات شاملة، وتبادل المعلومات الإئتمانية، والإعتماد عليها عند إتخاذ القرارات الإئتمانية.

- تثبيت الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي، المتمثلة بدعم البنية التحتية المالية من خلال العمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة، تتضمن سجلات البيانات الديموغرافية والائتمانية التاريخية للأفراد والشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

- النمو الكبير في الطلب على القروض والتسهيلات الإئتمانية، مما يعزز من الحاجة للبيانات والمعلومات الإئتمانية عن العميل.

- توسع قطاع الإقراض بدخول مؤسسات وشركات مقرضة غير مصرفية جديدة، مثل شركات التمويل الصغير، والتمويل التأجيري، وشركات التمويل الجماعي، ومؤسسات التجزئة المختلفة التي تقدم تسهيلات بالدفع مثل شركات الخدمات، الأمر الذي يفرض الحاجة لنظام مركزي لجمع المعلومات الإئتمانية وتحديد حجم المديونيات والإلتزامات المالية القائمة لكل فرد أو شركة بصورة مجمعة.

- التوجه نحو القطاعات الإنتاجية على حساب القروض الإستهلاكية حيث برزت اهمية قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة بإعتبارها القوة الدافعة

الأولى في اقتصاديات الدول الناشئة، أدى إلى بروز أهمية توافر معلومات دقيقة وواضحة عن هذا القطاع لدعم فرص نموه.

ثانياً: دور نظم الاستعلام الائتماني في تعزيز فرص الحصول على التمويل والحد من المخاطر الإئتمانية

1. **تحسين فرص الحصول على الإئتمان (Access to Finance):** مما لا شك فيه أن نقص المعلومات الإئتمانية للمقترضين وسلوكهم، يدفع المؤسسات المالية والمصرفية المقرضة إما للإمتناع عن منح الإئتمان للعديد من مقدمي طلبات الإقتراض، أو منح الإئتمان بأسعار مرتفعة. في المقابل، إن توفر معلومات دقيقة وشاملة عن مديونية المقترضين وتاريخهم الإئتماني يشجع المؤسسات المصرفية على تسعير أفضل وأدق للمخاطر، ومكافأة المقترضين الجيدين بمنحهم إئتمان أقل تكلفه بسبب إنخفاض معدلات المخاطرة من جهة، ومن تدني الحاجة للإعتماد على الضمانات من جهة أخرى، كما أن وجود تجميع وتحليل كفؤ وفعال ودقيق للمعلومات والبيانات الإئتمانية، يساعد المؤسسات المقرضة في الإعتماد على السمعة والجدارة الإئتمانية كضمانات بدلاً من الضمانات المادية، ويمنح ذلك الفرصة للعديد من المقترضين الجيدين في التوسع بالحصول على إئتمانات جديدة لتمويل مشاريعهم وأنشطتهم التجارية، أظهرت العديد من الدراسات الميدانية والإحصائية، العلاقة الطردية بين توفر وكفاءة المعلومات الإئتمانية، وبين زيادة حجم الإئتمان المقدم وعدد المقترضين وإنخفاض مؤشرات التعثر في القطاع المصرفي.

2. **دعم فرص نمو المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (SME's):** يمثل تشجيع ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في

أغلب الدول النامية، وسيلة هامة وأساسية لخلق المزيد من فرص العمل، واستيعاب جزء كبير من السيولة المصرفية الفائضة، هذا وبالنظر لطبيعة عمل هذه المؤسسات، فإن الاحتياجات التمويلية هي بوجه خاص لتمويل رأس المال العامل (Working Capital)، ويؤدي هذا الأمر الى محدودية الضمانات التي يمكن أن تستخدمها هذه المؤسسات مقابل الحصول على التمويل، ومن هنا فإن غياب هذه الضمانات سيدفع المصارف الى العزوف عن منح الإئتمان اللازم لهذه المؤسسات.

في المقابل، إن وجود انظمة كفؤة للإستعلام الإئتماني وتسجيل الأصول المنقولة، ستسمح للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الإستفادة من سمعتها وسلوكها الإئتماني، للحصول على التسهيلات المصرفية اللازمة لتمويل أنشطتها وتوسيعها، حيث تظهر دراسة أجريت من قبل البنك الدولي والتي شملت 5000 شركة في 51 دولة، أن فرصة الحصول على القروض المصرفية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة ترتفع بشكل كبير في حال وجود أنظمة مركزية للإستعلام الإئتماني.

3. **المساهمة في الحد من المخاطر الإئتمانية:** إن وجود أنظمة إستعلام إئتماني توفر المعلومات السلبية عن التعثر، والمعلومات الإيجابية عن المستعلم عنهم طالبي التسهيلات الائتمانية، تشكل عامل حيوي في تحسين جدارة المخاطر لدى المؤسسات المصرفية، وتقلل كثيراً من ممارسات الإقراض المندفعة والخاطئة، كما يمكنها من المساهمة في ضبط السلوك الإئتماني للمقترضين وخفض حالات التعثر لديهم، ويقود ذلك جهات الإقراض الى خفض تكاليف الإئتمان والإجراءات والوقت اللازمين لاتخاذ القرار الائتماني، مما يعزز من كفاءة العمليات

المصرفية التي تنعكس بشكل إيجابي على تعزيز فرص التمويل لقطاع المنشآت.

في هذا الإطار، لا يقتصر الحد من إدارة المخاطر الإئتمانية على المقترضين الأفراد فقط، بل أيضاً يمتد ذلك إلى قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبرى، الذي يؤثر بشكل إيجابي على القطاعات الإقتصادية المختلفة، حيث إن إدارة المخاطر الإئتمانية لمحفظة التسهيلات على مستوى المصرف أو النظام المصرفي بشكل كامل، تعمل على توفير السيولة اللازمة لجهات الإقراض للتوسع في عملياتها الإقراضية وتحقيق الربحية المطلوبة، وسيكون أثر ذلك واضحاً على المقترضين من قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث إن إدارة المخاطر الإئتمانية المستندة للمعايير الدولية والسلوك الإئتماني للمقترضين من الأفراد والمنشآت، يعزز من فرص منح قروض جديدة أو التوسع بعمليات الإقتراض بأسعار وشروط معقولة، كما أن ذلك يعمل على تعزيز المنافسة بين جهات الإقراض لإستقطاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة صاحبة السلوك الإئتماني منخفض المخاطر والتدفقات النقدية الكافية.

ثالثاً: الشروط المسبقة لتطوير نظم الاستعلام الائتماني

مما لا شك فيه أن وجود نظم استعلام ائتماني سيساهم في تحسين تدفق المعلومات لإجراء تقييمات ائتمانية سريعة وقائمة على الوقائع، وهو ما يسهّل بدوره الحصول على الائتمان، وغير ذلك من الخدمات بالنسبة لعدد كبير من المقترضين ممن لديهم سلوك ائتماني جيد، بالرغم من أنّ نظم تبادل المعلومات الائتمانية تتطور بسرعة في كافة أنحاء العالم، إلا أنّه لا وجود لمبادئ تسترشد بها مختلف الجهات الفاعلة في رفع التحديات المقترنة بتطوير هذه النظم وإدارتها اليومية. وعليه، وبمبادرة من اتحاد صناع بيانات المستهلكين الذي تم

تأسيسه من قبل البنك الدولي، ويضم في عضويته أكثر من 140 عضو، قامت اللجنة الدولية للمعلومات الإئتمانية بإصدار مجموعة من المبادئ العامة لإنشاء مكاتب الإستعلام الإئتماني، التي تم تبنيها لاحقاً من قبل صندوق النقد العربي الممثل في عضوية الإتحاد، وقد اعتبرت هذه المبادئ مرجعية أساسية في مبادرة الدعم الفني التي أطلقها صندوق النقد العربي بالمشاركة مع البنك الدولي ومؤسسة التمويل الدولية، لغايات المساهمة في تطوير نظم المعلومات الإئتمانية وتوفير البيئة القانونية والفنية اللازمة لنجاح هذه الأنظمة في الدول العربية، وتتمثل هذه المتطلبات بما يلي[4]:

1. جمع البيانات المالية والديموغرافية للمقترضين.
2. إدارة قواعد البيانات (الفاعلية والأمان).
3. الحوكمة وإدارة المخاطر.
4. البيئة القانونية والتنظيمية.
5. تبادل البيانات عبر الحدود.

[4] تطوير أنظمة الإستعلام الإئتماني ومركزيات المخاطر في الدول العربية، محمد يسر برنية، الإجتماع السنوي الثاني والثلاثين لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية 2008.

في هذا السياق، تعمل المبادئ العامة الخمسة إلى تحقيق أهداف السياسة العامة لنظم تبادل المعلومات الائتمانية، إذ ينبغي أن تسهم هذه النظم فعلياً في منح الائتمان على نحو سليم وعادل ضمن اقتصاد معين، ولهذا الغرض ينبغي أن تتسم نظم تبادل المعلومات الائتمانية بالأمان والكفاءة وتدعم حقوق المعنيين بالبيانات/ المستهلكين، ويعتبر المبدأ الأول هو الدعامة الأساسية لإقامة بيئة مواتية لتبادل المعلومات الائتمانية، حيث ان توفر بيانات خالية من الأخطاء وصحيحة محدثة هي الغاية من إنشاء أنظمة معلومات الإئتمان ووافية، بما يفيد ضمناً ما يلي:

1. الشمولية، جمع البيانات التحليلية بما في ذلك البيانات السلبية والإيجابية من أكبر عدد ممكن من المصادر ذات الصلة وفي حدود ما يجيزه القانون.
2. الدقة، جمع بيانات تتسم بالدقة في الإفصاح عن بيانات العميل.
3. الحداثة، أن تتوافق البيانات مع التحديثات والتعديلات التي تتم على السلوك الإئتماني للعميل بمجرد تنفيذه.

رابعاً: المتطلبات والشروط الأساسية اللازمة لنجاح أنظمة الاستعلام الائتماني

تفترض الممارسات السليمة لتطوير أنظمة كفؤة وسليمة للاستعلام الائتماني، توفر مجموعة من الشروط والمتطلبات الأساسية لنجاح عمل هذه الأنظمة وتحقيقها للأغراض والأهداف المأمولة منها.وتتمثل أهم هذه المتطلبات بما يلي:

أ. توفير البيئة التشريعية والقانونية المناسبة، التي تسمح أولاً بتبادل المعلومات الائتمانية بين المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية، وتمنح ثانياً الحق للأفراد والشركات في الحصول ومراجعة البيانات الائتمانية الخاصة بهم، والإعتراض عليها عند وجود أخطاء، وثالثاً توفر آليات مناسبة غير قضائية لتسوية ومعالجة الاعتراضات في حال وجودها.

يمكن في حالات كثيرة أن يتم إنشاء أنظمة مركزية للاستعلام الائتماني، بالرغم من عدم وجود قانون ينظم ذلك. فقد لا تتعارض صراحة القوانين والتشريعات القائمة مع إنشاء مثل هذه الأنظمة. إنما يُعرض غياب القوانين والتشريعات التي تنظم عمل أنظمة الاستعلام الائتماني، هذه الأنظمة والمركزيات للعديد من المخاطر القانونية، وما قد يتبع ذلك من مخاطر أخرى قد تضعف من تجاوب المصارف في توفير البيانات والمعلومات الائتمانية.

تبعاً لذلك، ولسلامة ونجاح أنظمة مركزية للاستعلام الائتماني، فإن الأمر يتطلب في البداية وبصورة رئيسية إرساء الأطر القانونية التي تنظم عملها، على أن تغطي هذه الأطر بصورة عامة، الجوانب التالية:

1. قواعد تبادل المعلومات والبيانات: تحدد نوع المعلومات والبيانات الائتمانية التي يمكن تجميعها وتبادلها، وماهي المؤسسات والجهات التي يسمح لها بتبادل هذه المعلومات، وما هي الأغراض التي ستستخدم بها هذه البيانات، بالإضافة إلى المسائل المرتبطة بقواعد أمن وسلامة هذه البيانات والمعلومات والحفاظ عليها.

2. حماية العملاء (Consumers Protection): تحدد النواحي المتعلقة بمدى الحاجة للحصول على موافقة العملاء بشأن استخدام بياناتهم الائتمانية، وحق هؤلاء العملاء في الحصول على التقرير الائتماني الخاص بهم والاعتراض عليه، وكيفية معالجة هذه الاعتراضات وتسويتها.

3. إجـــراءات إدارة المخاطـــر الائتمانيـــة (Credit risk management): تحدد العلاقة والإجراءات اللازمة بين المؤسسات المصرفية وغير المصرفية المقرضة وبين النظام المركزي للاستعلام الائتماني، قبل اتخاذ قرار منح الائتمان من قبل هذه المؤسسة.

4. التعليمات الخاصة بمنح الائتمان: توضح وتنظم حجم وسقوف الائتمان الممكن منحه للمقترض، وبالتالي فإنها تفترض لجوء المقرضين إلى النظام المركزي للاستعلام الائتماني، لمعرفة حجم الأعباء أو الديون القائمة بذمة المقترضين.

بغض النظر عن شكل الإطار القانوني، فيما إذا كان قانون منفصل واحد أو أكثر، أو تعليمات وأحكام تصدر عن المصرف المركزي، فإن الإطار القانوني الذي يضمن توفر البنية المشجعة لنظام استعلام ائتماني متطور وفعال، ينبغي أن يضمن النواحي التالية:

- تشجيع تبادل المعلومات بين مختلف المقرضين من المؤسسات المصرفية أو غير المصرفية. قد يكون ذلك بشكل صريح وملزم في القانون.

- تأكيد حق المقترضين (المستعلم عنهم) في الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية ومراجعتها، وكذلك حقهم بالاطلاع عن سبب رفض منح الائتمان بالاستناد إلى هذه التقارير.
- تأكيد حق المقترضين (المستعلم عنهم) في الاعتراض على هذه التقارير الائتمانية، وإمكانية تصحيحها دون الرجوع إلى النظام القضائي.
- تحديد فترة زمنية للاحتفاظ بالبيانات والمعلومات الائتمانية السلبية، بما يشجع المقترضين على تحسين وتصحيح جدارتهم الائتمانية.
- تحديد واضح لمسؤوليات وصلاحيات النظام المركزي للاستعلام الائتماني تجاه المستعلمين والمستعلم عنهم وتجاه السلطات الإشرافية.
- تحديد تفاصيل واضحة وشاملة حول نوع البيانات التي يمكن تجميعها وتبادلها.

ب. توفر الإطار المؤسسي الملائم في شركات الاستعلام الائتماني، والذي يشمل مشاركة عادلة في الملكية، وتوفير مزود كفؤ لتقنية المعلومات، وتبني القواعد والممارسات المهنية السليمة، وتجميع المعلومات الائتمانية السلبية والايجابية، بالإضافة إلى بناء القدرات لتوسيع نطاق الخدمات التي يمكن تقديمها.

إن بناء نظام مركزي ناجح للاستعلام الائتماني، يجب أن يراعي في بنائه المؤسسي مجموعة من الاعتبارات، وبوجه خاص الجوانب التالية:

1. اختيار المزود المناسب للخدمات التقنية (Technical Provider)، الذي يتمتع بالخبرة اللازمة وبالاستعدادات الفنية والإدارية لتوفير

الدعم الفني على مدار الساعة، والقدرة على معالجة التحديات والصعوبات التي قد تواجه العمل.

2. إرساء معايير عالية للممارسات المهنية (Code of Conduct)، الذي ينظم كافة العمليات الداخلية لنظام الاستعلام الائتماني، ويحكم العلاقة بين موظفي هذا النظام وكافة الجهات الأخرى ذات العلاقة، وبشكل خاص الأعضاء (الجهات المقرضة) والمستهلكين والجهات الإشرافية، ويوضح مسؤوليات كل طرف. كما يتعين أن تفرض هذه اللوائح الضوابط المناسبة لضمان توفر أعلى مستوى من المهنية الفنية والأخلاقية للموظفين والعاملين.

3. نوعية البيانات التي يتم تجميعها : من المفيد في تصميم عمليات نظام الاستعلام الائتماني، تحديد نوع البيانات والمعلومات التي يتعين الحصول عليها، والتي يجب أن تشمل ليس فقط البيانات أو المعلومات السلبية، بل أيضاً وبنفس القدر من الأهمية البيانات والمعلومات الإيجابية عن المقترضين، كذلك يتعين تحديد أوسع نطاق متاح من جمع البيانات، بحيث لا يقتصر جمع المعلومات من المصارف فقط بل يشمل شركات التمويل وشركات بطاقات الدفع ومؤسسات الخدمات المختلفة ذات الفواتير (مثل الاتصالات).

4. تطوير خدمات إضافية: من المفيد أن يراعى في تصميم نظام الاستعلام الائتماني، توفر الفرصة لتوسيع نطاق العضوية وتقديم المزيد من الخدمات المكملة، بما يعزز من أهمية النظام للمصارف وبقية الجهات المقرضة .ويمكن أن تشمل هذه الخدمات إجراء

الدراسات والبحوث، وخدمات الاستشارات لإدارة المخاطر وخدمات التقييم وغير ذلك.

ج. توعية الجمهور، بقوانين وإجراءات عمل أنظمة الاستعلام الائتماني، ومسؤولياتهم والتزاماتهم في هذا الإطار. حيث لا يكفي توفير التشريعات والقوانين وبناء الإجراءات والعمليات المتكاملة لخدمات أنظمة الاستعلام الائتماني، في نجاح هذه الأنظمة وتحقيق الأغراض المنشودة منها، بل يتعين بذل جهود لزيادة التوعية بدور الاستعلام الائتماني للحد من سوء الفهم أو السلبية التي قد تصاحب عملها، كذلك يتعين التوعية بمسؤوليات وحقوق والتزامات مختلف الأطراف، وبالذات بحقوق العملاء والمستهلكين. قد يكون من المناسب أن تشتمل جهود التوعية العمل على نشر القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالاستعلام الائتماني على كافة وسائل الإعلام، وعقد ورشات العمل والندوات لمناقشة عمل هذه الأنظمة وكيفية إدارة الائتمان، كما يتعين أن تشمل التقارير الائتمانية، الإشارة إلى حقوق المقترضين وكيفية الاعتراض على المعلومات في حالة عدم صحتها.

د. استخدام التقنيات الحديثة الأكثر كفاءة وسلامة، بالنظر لحساسية المعلومات والبيانات الائتمانية التي تجمعها أنظمة الاستعلام الائتماني من جهة، والحاجة من جهة أخرى لسرعة التواصل في الحصول على المعلومات وتوفيرها بالوقت المناسب، فإن توفير أنظمة تقنية آمنة ومتطورة للمعلومات تمثل شرطاً أساسياً لنجاح عمل الاستعلام الائتماني، ولا شك أن مسألة الارتقاء المستمر بالتقنيات المستخدمة والعمل بالوقت الفعلي ينبغي أن يكون هدفاً مستمراً لإدارات هذه الأنظمة.

هـ. إدارة فعالة للمخاطر على مستوى الجهات المالية المقرضة، بما يمكنها من الاستفادة من المعلومات الائتمانية بكفاءة في إجراءات وقواعد منح الائتمان الخاصة بها. مهما قدمت أنظمة الاستعلام الائتماني من معلومات وتقييمات وخدمات، فإن عدم توفر إدارة فعالة للمخاطر على مستوى الجهات المقرضة المصرفية وغير المصرفية، تستطيع من خلالها هذه الجهات توظيف هذه المعلومات في تحسين إدارتها للمخاطر الائتمانية، فإنه سيصعب تحقيق الأهداف التي يمكن جنيها على صعيد تحسين الخدمات المصرفية وتعزيز الاستقرار المالي. من المهم هنا أن تمارس السلطات الإشرافية دوراً إيجابياً ومحفزاً للمؤسسات المصرفية يدفعها لتوظيف خدمات التقييم والاستعلام الائتماني في إجراءات منح الائتمان والقروض.

خامساً: النماذج الرئيسية لأنظمة الإستعلام الإئتماني

هناك ثلاثة نماذج رئيسية لأنظمة الاستعلام الائتماني، الأول أنظمة أو مركزيات عائدة ومدارة من قبل المصارف المركزية (جهات حكومية)، والثاني شركات الاستعلام الائتماني الخاصة المملوكة والمدارة من قبل المصارف أو الجهات المقرضة (Creditors)، والثالث شركات إستعلام ائتماني خاصة ومملوكة من قبل جهات مستقلة، فيما يلي شرح لهذه النماذج:

1. **أنظمة الإستعلام الإئتماني الرسمية:** هي أنظمة أنشأتها في أغلب الأحوال المصارف المركزية لغايات الممارسات الرقابية على المؤسسات المصرفية الخاضعة لإشرافها، وتتميز هذه الأنظمة بإلزامية توفير المؤسسات

المصرفية للبيانات والمعلومات الائتمانية، بالتالي تجاوب أكبر من قبل هذه المؤسسات. إضافة لما تتمتع به السلطات الإشرافية من مصداقية وأمان في التعامل مع هذه البيانات والمعلومات، وضمان أكبر لسلامة وحسن استخدام هذه البيانات، بالمقابل يتمثل أبرز عيوبها في عدم شموليتها لكل المؤسسات المصرفية، حيث هناك الكثير من المؤسسات المالية والتمويلية التي لا تخضع لإشراف المصارف المركزية، بالتالي فإن هذه المؤسسات التمويلية الجديدة غير ملزمة في تزويد هذه المصارف بالمعلومات المطلوبة. إن خدمات هذه المركزيات تقدم فقط للمؤسسات المصرفية التي تشرف عليها هذه المصارف المركزية.

كما يلاحظ أن هذه الأنظمة الرسمية وبالنظر للطبيعة الرقابية لها ، أنها تغطي فقط البيانات أو المعلومات الائتمانية التجارية للشركات ولكبار رجال الأعمال والمساهمين، وللقروض والتسهيلات الكبيرة ذات المخاطر النظامية، ولا تهتم بالتسهيلات والقروض الصغيرة للأفراد وقطاع التجزئة، التي تشهد نمواً كبيراً لدى أغلب الدول، كذلك فإن المعلومات المجمعة هي في الغالب المعلومات السلبية عن حالات التعثر والإفلاس، ولا تتضمن المعلومات الإيجابية التي لها الأثر في بناء الجدارة الائتمانية، إضافة إلى ذلك، فإن هذه الأنظمة تفتقر في الكثير من الحالات إلى التقنيات الحديثة، حيث تعتمد على قواعد بيانات ذاتية ولا تقدم الخدمات والتقارير الإلكترونية، الأمر الذي يؤثر على سرعة تحديث البيانات واستجابتها لطلبات الاستعلام.

2. **أنظمة الإستعلام الإئتماني المملوكة للدائنين:** وهي أنظمة لخدمات الاستعلام الائتماني تنشئها المؤسسات المصرفية وغير المصرفية المقرضة فيما بينها، وذلك بغرض تبادل المعلومات الائتمانية وتقديم خدمات الاستعلام الائتماني لهذه المؤسسات المشاركة في ملكيتها وغيرها من المؤسسات المقرضة، ومن أهم مزاياها توفر رأس المال اللازم للاستثمار في إنشاء نظام تشغيلي متطور بالإضافة إلى ارتفاع درجة التزام وتجاوب المؤسسات المصرفية في الاستمرار في توفير البيانات والمعلومات الائتمانية.

من جانب آخر، تتمثل أبرز عيوب هذه الأنظمة في احتمال تضارب المصالح وتحكم بعض المؤسسات المصرفية في إدارة هذا النظام وتوجيهه، الأمر الذي يتطلب وجود ضوابط إشرافية، تحد من إمكانية تحكم بعض المساهمين، وتضمن معاملة متساوية وعادلة بين الجميع وتسمح بدخول مساهمين وأعضاء جدد وفق شروط معينة. كذلك فإن ممارسة المصرف المركزي لدور الرقابة والإشراف على هذا النوع من الشركات عامل آخر يساهم في الحد من عيوب مثل هذه الأنظمة.

3. **أنظمة الاستعلام الائتماني المستقلة:** هي شركات تقدم خدمات الاستعلام الائتماني، أنشأها أفراد أو مؤسسات مستقلة غير إقراضية، تتميز بالنظر للطبيعة التجارية البحتة لها بتوفر الحافز للتطور والنمو، وتقديم خدمات استعلام ائتماني متطورة وجديدة، لتشمل توفير البيانات التقليدية والبديلة الإيجابية والسلبية لأفراد والشركات والمنشآت، إضافة الى خدمة التصنيف

الإئتماني للعملاء، وغياب عامل تضارب المصالح، ينتشر هذا النوع من الأنظمة في الكثير من الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة. هناك أيضاً نوع خليط بين الأنظمة المملوكة للدائنين والأنظمة المستقلة، بحيث تُنشأ شركة للاستعلام الائتماني، تملك حصص الأغلبية فيها جهات وأفراد مستقلين، وتشارك في ملكيتها مؤسسات مصرفية وجهات إقراضية أخرى بحصص أقلية.

فيما يخص المنظومة البيئية العالمية لنظم المعلومات الإئتمانية (وفقاً لتقرير اللجنة الدائمة للتعاون الاقتصادي والتجاري - الدورة الـ 34) يبين الجدول التالي، لمحة عامة عن المنظومة العالمية لعمل نظم المعلومات الإئتمانية، وشرح ملخص للمنظومة العالمية لنظم معلومات الإئتمان. والأطراف الفاعلة الرئيسة، حيث تتمثل العوامل المحركة الأساسية لعمل نظم معلومات الإئتمان في مزودي الخدمات، الذين يقومون بجمع البيانات حول العملاء من مصادر مختلفة ومتنوعة وعرضها على المستخدمين النهائيين.

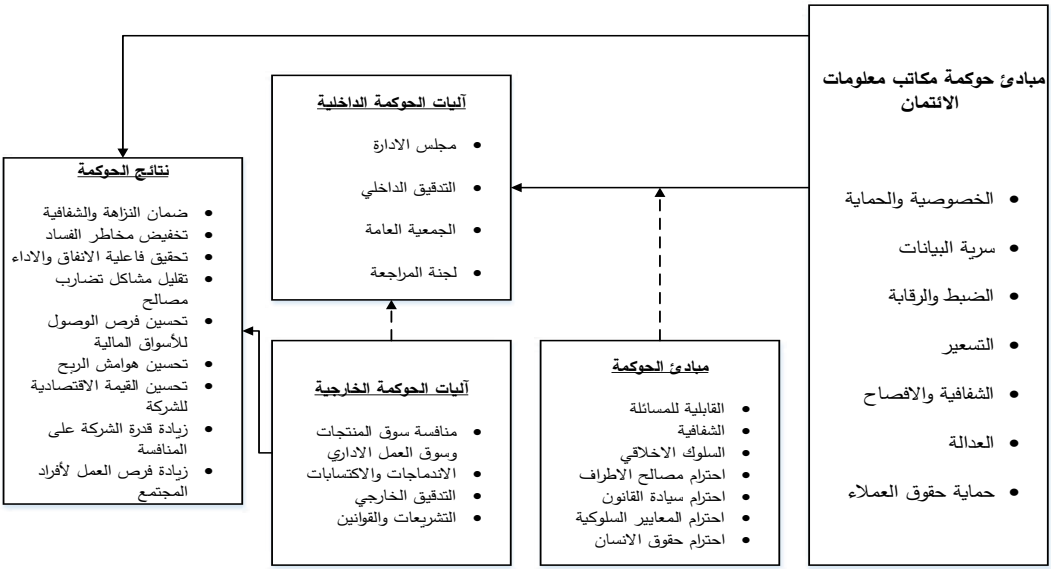
سلسلة منظومة البيانات الإئتمانية	الوصف	الأطراف ذات العلاقة	الوصف
مزودو ومصادر البيانات	مزودو البيانات هم جهات دائنة سواء مصرفية، مالية، شركات قطاع خاص ... وغيرها من الجهات المزودة لمعلومات الإئتمان	الدائنون الماليون	هي مؤسسات تقدم منتجات مالية بما في ذلك البنوك ومؤسسات الإقراض ومؤسسات التمويل الأصغر.
		الدائنون غير الماليين	أنواع أخرى من الإئتمان.
		مزودو البيانات المساندة	الجهات التي توفر معلومات عن العملاء مثل مدفوعات الإيجار والإقتراض العقاري.
		وكالات السجلات العامة	المعلومات العامة المتاحة من خلال الأنشطة المرتبطة بالحكومة مثل سجلات السائقين والسجلات الجنائية.
العميل (موضوع البيانات)	هو فرد أو نشاط تجاري يمكن جمع بياناته ومعالجتها والتصريح عنها الى اطرفا ثالثة في نظم معلومات الإئتمان وهم مواضيع يتمنى المقرضون تقييم مخاطر التخلف عن السداد وعدم الدفع لديهم	الحكومة والبلديات	الحكومات او البلديات المحلية التي تسعى للدخول في عقود تمويلية.
		الشركات الكبيرة	الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وفقا للتعريف المعتمد، التي ترغب في الحصول على تسهيلات مالية ومصرفية.
		الشركات المتوسطة الحجم	
		الشركات الصغيرة	
		الأفراد (المستهلكون)	الأفراد الذين يرغبون في الحصول على تسهيلات مالية ومصرفية.
مزودو خدمة نظم المعلومات الإئتمانية	جهة تدير قواعد بيانات أنظمة معلومات الإئتمان بحيث تتيح جمع المعلومات الإئتمانية ومعالجتها والإفصاح عنها لمستخدمي البيانات	السجلات العامة	هي قواعد بيانات عادة ما تدار من قبل البنوك المركزية تشمل بيانات ديموغرافية عن المقترضين وبيانات مالية شاملة عن التسهيلات الحاصل عليها العميل.
		وكالات التصنيف	تقوم وكالة التصنيف الإئتماني بتقييم قدرة المقترضين على سداد الديون أو

			التخلف عن السداد بناء على السلوك التاريخي للعميل.
		المكاتب التجارية	عبارة عن أنظمة لتقديم خدمات الاستعلام الائتماني عن العملاء تنشئها المصارف والمؤسسات المالية التي تقدم التمويل والتسهيلات الائتمانية للعملاء، وذلك بغرض تبادل المعلومات الائتمانية وتقديم خدمات الاستعلام الائتماني للجهات المشتركة في ملكيتها وللمصارف والمؤسسات المالية الراغبة في الاستفادة من خدماتها.
		مكاتب إئتمان المستهلكين	هي شركات تقدم خدمات الاستعلام الائتماني ينشئها أفراد أو مؤسسات مستقلة بخلاف المصارف والمؤسسات المالية التي تقدم تمويل وتسهيلات ائتمانية.
المستخدمون النهائيون	الجهات التي تقوم بطلب تقارير أو ملفات أو بيانات إئتمانية مستمدة من أنظمة معلومات الإئتمان بموجب شروط وقواعد محددة مسبقاً.	الدائنون الماليون	مؤسسات تقدم منتجات مالية ومصرفية بما في ذلك البنوك ومؤسسات الإقراض ومؤسسات التمويل الصغير.
		الدائنون غير الماليين	الجهات المزودة لأنواع أخرى من الإئتمان بما في ذلك المرافق والإتصالات ومالكو العقارات والتجار.
		العميل (موضوع البيانات)	الأفراد أو الشركات التي يتم جمع بياناتها وتخزينها وتوزيعها.
		الهيئات الحكومية	مختلف الممثلين الحكوميين الذين قد يحتاجون الى تقييم المستخدمين لأسباب محددة مثل السلطات الضريبية والقضاء.

سادساً: حوكمة شركات المعلومات الإئتمانية

أ. مبادئ حوكمة مكاتب معلومات الإئتمان

إن التطبيق الجيد لحوكمة مكاتب معلومات الإئتمان، يتوقف على مدى توافر مستوى وجودة مجموعة من المحددات، تتمثل في الرقابة والتسعير الأمثل، وحماية حقوق العملاء، وسرية البيانات، والحفاظ على الخصوصية، وحماية البيانات غيرها من المحددات، ولضبط هذه المحددات لا بد من توفر الآليات الملائمة، وقد تم تعريف الحوكمة في الشركات بشكل عام ومكاتب معلومات الإئتمان بشكل خاص، على أنها مجموعة من الآليات المؤسساتية اللازمة لوضع السياسات ومتابعة تنفيذها ومعرفة تأثيرها، كما انها تشرف على الرقابة الداخلية على انظمة معلومات الإئتمان وإدارتها، بما يخدم مكاتب معلومات الإئتمان والمستخدمين.



وفيما يلي تلخيص لأهم المحددات وآليات إدارة هذه المحددات والنتائج المتوقعة:

- الخصوصية والحماية: مع تطور أسواق المال في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، أصبحت المنطقة تتجه نحو الممارسات التي تحقق المزيد من الشفافية والرقابة والحوكمة، واكتسبت إدارة المعلومات وتأمينها أهميةً متزايدةً في إطار الباقة المتنوعة من ممارسات حوكمة مكاتب معلومات الإئتمان، القائمة على تطبيق مبادئ الوصول للمعلومات، والاحتفاظ بها في قواعد البيانات بطريقة متسقة خالية من المخاطر.

يتمثل مفهوم حوكمة المعلومات في صياغة استراتيجية عامة لإدارة المعلومات وتبادلها والإفصاح عنها، وذلك بما يتلاءم مع مبادئ الخصوصية والحماية والتعليمات المنظمة والمخاطر القانونية لجمع البيانات والإفصاح عنها دون المساس بخصوصية العميل، حيث يتوجب على مكاتب معلومات الإئتمان وضع سياسات وإجراءات وآليات معتمدة، لحماية البيانات الشخصية للعملاء والحفاظ على الخصوصية بحيث تشمل على الأقل ما يلي:

- حماية البيانات الشخصية وصلاحيات الوصول اليها واستخدامها، بحيث تشمل إعلام العميل بأن بياناته الشخصية والمالية سيتم جمعها وتخزينها والإحتفاظ بها والإفصاح عنها، بما لا يتعارض مع التعليمات والقوانين والتشريعات المنظمة.

- التحقق من إجراءات حماية البيانات، واتخاذ ما يلزم لحفظ وحمايتها من الضياع أو التلف أو التعديل او الإفشاء أو السرقة أو العبث أو إستخدامها بشكل غير مشروع.
- التحقق من إجراءات التقييم والمراقبة للسياسات والإجراءات المتبعة لحماية البيانات.

➢ سرية البيانات: لضمان دقة وسرية وأمن المعلومات الائتمانية، لا بد من وجود إطار تنظيمي يحدد المعايير الواجب اتباعها لحماية أمن المعلومات، حيث تعد القرصنة والاستغلال السيء للصلاحيات من مالكي الأنظمة أو الموظفين المباشرين المستخدمين لها، من المخاطر الشائعة التي تهدد سرية هذه البيانات، ووفقاً لذلك لا بد من اتخاذ تدابير معينة تقيد صلاحيات هؤلاء الموظفين من الوصول الى قاعدة البيانات وتثقيفهم بشأن سرية المعلومات، ووضع اجراءات تأديبية في حالة اساءة استخدام الصلاحيات وغيرها من الانتهاكات التي تتعلق بسرية البيانات.

➢ الرقابة: إن الهدف الأساسي من الرقابة على مكاتب معلومات الائتمان هو ضمان الحصول على تقارير ائتمانية عادلة وموثوقة ومحايدة، حيث تعد المصارف المركزية المركزية والهيئات الاشرافية المالية ووزارة المالية ووزارة التجارة وسلطات حماية المستهلك، هي الجهات الأساسية التي تمارس الرقابة على هذه المكاتب.

حيث تعتبر الرقابة على مكاتب معلومات الائتمان مهمة لإدارة التفاعل والتواصل بين المؤسسات المالية، التي من الممكن أن تتشارك هذه البيانات

الإئتمانية معاً، كما انها تعزز المنافسة فيما بينها لتحقيق الشفافية اللازمة للإفصاح عن بيانات العملاء الائتمانية.

قد تعتمد الجهات الرقابية على المبادئ العامة لإعداد التقارير الائتمانية في المراحل الأولية لتطوير مكاتب معلومات الائتمان كأساس لصياغة التشريعات المنظمة لعمل هذه المكاتب، وإن اشراك جميع الجهات المعنية في صياغة هذه القوانين يضمن الشفافية والتطبيق الامثل لهذه التشريعات، اذ ينبغي لهذه الجهات السعي للتوصل الى توافق في الآراء على العديد من الاعتبارات الرئيسية التي سيتم الاعتماد عليها لصياغة التشريعات وتتضمن:

- عمليات الترخيص أو التسجيل، التي تضمن أن مكاتب معلومات الائتمان لديهم القدرة المالية والفنية والدراية التجارية ذات الصلة، لتقديم خدمة التقارير الائتمانية بكفاءة وفعالية.
- ضمان التزام مكاتب معلومات الائتمان بالحد الأدنى من دقة البيانات، من خلال تحديد الحد الأدنى من المدخلات والطرق المتبعة للتحقق من صحة البيانات.
- التأكد من التزام مكاتب معلومات الائتمان بالحد الأدنى من المستويات اللازمة للحفاظ على أمن البيانات.
- التأكد من حفاظ مكاتب معلومات الائتمان على حقوق المستهلكين.
- تحديد صلاحيات الجهات الرقابية المشرفة على مكاتب معلومات الائتمان، بما في ذلك التقارير ومتطلبات التدقيق المستقل والتحليل المكتبي والتفتيش الميداني والتعامل مع شكاوى الجمهور، والتأكد من

امتثال هذه المكاتب للتعليمات والقوانين المنظمة لعملها واتخاذ الاجراءات المناسبة في حال عدم الامتثال.

- التسعير: يمثل السعر في مكاتب معلومات الإئتمان بالنسبة للمستخدمين تلك القيمة النقدية أو العينية التي تحدد من قبل مقدم الخدمة ثمناً لسلعته أو خدمته وهي التقارير الإئتمانية على اختلاف أنواعها وما تمثله من منافع أو فوائد.

فعملية تسعير الخدمات المقدمة من مكاتب معلومات الإئتمان، تعرف بأنها قرار تحديد الأسعار الذي يتخذ من خلال عملية إدارية متكاملة، مع مراعاة جملة أمور تتداخل في مفهوم السعر، فالتسعير هو وضع أسعار عالية بما يكفي لتغطية التكاليف والحصول على الأرباح من جانب، وأسعار منخفضة بما يكفي لاجتذاب الزبائن من جانب آخر، والتسعير الأمثل ليس طريقة لتغطية تكاليف وإحداث غطاء إيجابي فحسب بل إنه إستراتيجية كبيرة يجب أن تأخذ بالاعتبار الأهداف الاستراتيجية لإنشاء مكاتب معلومات الإئتمان.

تختلف عملية التسعير في مكاتب معلومات الإئتمان، وفقاً لطبيعة عملها فيما إذا كانت مكاتب خاصة تهدف للربح أم عامة تهدف الى تغطية التكاليف، وفي كلتا الحالتين تلعب التكلفة دوراً رئيساً في وضع الأساس الذي تعتمد علية إدارة مكاتب معلومات الإئتمان في تحديد سعر الخدمات (التقارير الإئتمانية)، حيث إنه من المفترض أن أي سعر يتم وضعه، يجب أن يكون كافياً لتغطية التكاليف التي تشتمل على تكلفة الحصول على البيانات، وتكاليف التشغيل، وتكاليف المخاطر المتعلقة بالحفاظ على سرية البيانات، وضمان سرية وحماية البيانات،

والحفاظ على استمرارية عمل، وتطوير الأنظمة بالإضافة لهامش الربح، وتعتمد الإدارة عند تحديد السعر على أساس التكلفة أن السعر يتكون من تكلفة الخدمة مضافاً إليها نسبة الربح.

- الشفافية والإفصاح: تعرف الشفافية بأنها الكشف الكامل عن الصورة الإدارية والمالية الحقيقية في أي مؤسسة، وتتطلب الشفافية أن تكون البيانات والتقارير المعلنة عاكسة للواقع الحقيقي بشكل واضح وصريح، وهناك عدة شروط يجب توفرها في أي معلومة أو إجراء يتصف بالشفافية منها:

  - توفير البيانات في الوقت المناسب.
  - أن تتاح البيانات لكافة الجهات في ذات الوقت دون تحيز.
  - أن تكون البيانات واضحة لا تحتاج الى تفسير.

في هذا الإطار، تعني الشفافية استعداد المؤسسة لإشراك الآخرين في المعلومات والحقائق والبيانات والقرارات الخاصة بعملها ولديها الإستعداد لمناقشة هذه الأمور بانفتاح وحرية.

يعتبر الإفصاح والشفافية من أهم مبادئ الحوكمة في المؤسسة والتي تهدف إلى تمكين الأعضاء وكل من له علاقة بمنظمات وجمعيات المجتمع المدني من الحصول على المعلومات المطلوبة بشفافية وعدالة.

لتحقيق الشفافية في مكاتب معلومات الإئتمان، يجب أن يتم الإفصاح بوضوح وبشكل كامل غير مضلل عن المعلومات الخاصة بالعمليات، ويعد تحديد المعلومات ذات الصلة اللازمة للتواصل مع مجموعة أصحاب المصالح وشكل هذا التواصل، من العناصر الضرورية لتمكين ذوي العلاقة من تقييم مكتب معلومات الإئتمان وربط وضعه الحالي بالتوقعات المستقبلية الخاصة به، وبالتالي مواصلة المشاركة البناءة فيه.

فعند التطرق إلى الشفافية والإفصاح في مكاتب معلومات الإئتمان، يجب الإشارة إلى أسس وإجراءات عمل واضحة، تتعلق بكافة عمليات مكاتب معلومات الإئتمان، مثل العلاقة مع المستخدمين والعملاء، وأسس وإجراءات العمل، وآلية تبادل البيانات وتجميعها وتخزينها، ونشر المؤشرات الأساسية المستمدة منها أنظمتها وإجراءات التوظيف والتعيين والمكافآت وغيرها من الأمور الإدارية والمالية، بحيث يعتبر الإفصاح من المسؤوليات المستمرة لأي شركة وعليها أن تفصح بمصداقية ودقة وبشكل كامل وفي الوقت المناسب عن المعلومات وفقاً لأحكام القانون واللوائح والنظام الأساسي.

- العدالة: إن الإنصاف والصدق والعدالة في التعامل مع جميع عملاء مكاتب معلومات الإئتمان، واجب في جميع مراحل تعاملهم مع مزودي البيانات، ويجب ان يكون هذا العدل جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الجيدة والثقافة السائدة في مكاتب معلومات الإئتمان ومزودي الخدمات.

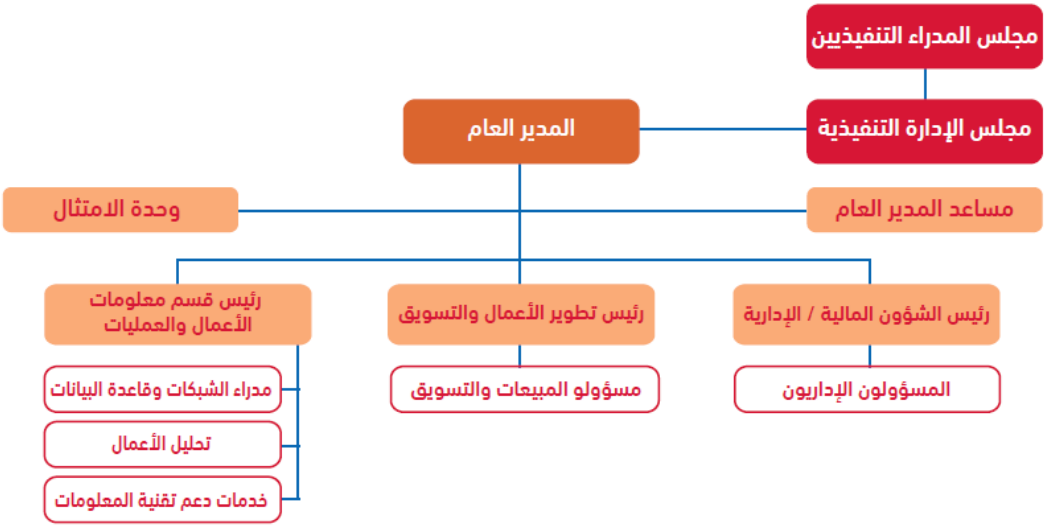
- حماية حقوق العملاء: يقصد بحماية العملاء في مكاتب معلومات الإئتمان ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر، التي قد يتعرض لها العميل المستعلم عنه والمدرج في قواعد بيانات أنظمة معلومات الإئتمان، من خلال وضع الأطر التنظيمية من سياسات وإجراءات، والتي تكفل حقهم في الحصول على التقارير الإئتمانية الخاصة بهم، والإطلاع والإعتراض على البيانات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح دون انتقاص أو إضرار بمصالحهم، ومساءلة من يتجاوز تلك الأطر التنظيمية.

تعتمد عملية حماية العملاء على ثلاثة أبعاد تتمثل في الآتي:

- البعد التنظيمي والرقابي: يشمل مجموعة الأساليب والتطبيقات والممارسات التي تمارسها السلطات الرقابية المعنية في سبيل تعزيز حماية العملاء.
- البعد التشريعي: يشمل مجموعة التشريعات والضوابط المنظمة لحقوق العملاءء،التي تشكل الإطار الإلزامي الذي يتعين العمل من خلاله بحيث يتعرض من يخالف هذه التشريعات لتوقيع الجزاءات المناسبة.
- البعد التوعوي والتثقيفي: يشمل مجموعة الأنشطة والممارسات التي تستهدف رفع مستوى المعرفة والثقافة المالية والمصرفية لهؤلاء العملاء،وبما يرفع من قدرتهم على اتخاذ القرار المناسب الذي يعزز من أساليب حمايتهم وحصولهم على حقوقهم.

ب. الهيكل التنظيمي المقترح لمكتب معلومات الإئتمان:

إستناداً الى دليل المعرفة للإبلاغ الإئتماني الصادر عن مؤسسة التمويل الدولية لعام 2019، يبين الشكل والجدول التاليين، الهيكل المقترح لمكتب معلومات الإئتمان.



وصف الوظيفة	الموظفون	المهمة الأساسية
مجلس المدراء التنفيذيين	رئيس مجلس الإدارة أعضاء مجلس الإدارة	• الإشراف والموافقة على التوجه الإستراتيجي لمكتب معلومات الإئتمان. • توفير الرقابة على السياسات لتمكين خطة العمل. • تعيين المدير العام. • الإشراف على مجلي الإدارة التنفيذية.
مجلس الإدارة التنفيذية	• الرئيس • المدير العام • ممثلون من البنوك المركزية والوزارات وصانعي السياسات العامة وشركات معلومات الإئتمان الخاصة والقطاع الخاص	• الإشراف على تقديم الخطة الإستراتيجية لمكتب معلومات الإئتمان. • تنفيذ والإشراف على كل الجوانب التنظيمية والقانونية والإمتثال لعمليات مكتب معلومات الإئتمان.
الإدارة اليومية	المدير العام مساعد المدير العام	تقديم الخطة الإستراتيجية الشاملة لمكتب معلومات الإئتمان.
	الإمتثال	• تدقيق العمليات الداخلية. • الإمتثال الخارجي. • الإشراف على جودة البيانات وعملية حل النزاعات.
المالية والإدارة	رئيس الشؤون المالية والإدارية	• تنفيذ العمليات المالية والإدارية. • تنفيذ وظائف الموارد البشرية (التوظيف، الرواتب، إدارة الأداء، التطوير الوظيفي).
	المسؤولون الإداريون	
تطوير الأعمال والتسويق	رئيس تطوير الأعمال والتسويق	• تجزئة السوق. • تطوير المنتجات. • إدارة التقنية. • عمليات أمن الشبكات وقاعدة البيانات. • خدمة العملاء.
	مسؤولو المبيعات والتسويق	
إدارة المعلومات والعمليات	رئيس التقنية	• إدارة العلاقة مع مزودي البيانات. • إدارة البيانات. • إدارة التقنية. • عمليات أمن الشبكات وقاعدة البيانات. • خدمة العملاء.
	مدراء الشبكات وقاعدة البيانات	• التحقق من صحة البيانات وفحص الجودة. • تحميل البيانات.

		• الحفاظ على استمرارية العمل (تغذية خطة الطوارئ).
	محللو الاعمال	• إعداد متطلبات العمل. • تصميم قاعدة البيانات. • إدارة صلاحيات المستخدمين. • تحليل بيئة العمل.
	دعم تقنية المعلومات	• الخدمات المساندة (التدبير المنزلي). • إدارة الأنظمة. • مكتب مساعدة المشتركين والمساعدة الداخلية.

ج. رقابة البنك المركزى على شركات الاستعلام والتصنيف الائتمانى

يعتبر مجلس ادارة البنك المركزى هو الجهة المختصة قانوناً، بالترخيص لشركات الاستعلام والتصنيف الائتمانى والرقابة عليه حيث يُخوَل البنك المركزي بالتالي:

1. الترخيص لشركات الاستعلام والتصنيف الائتمانى، وتسجيلها بسجل خاص لديه.

2. وضع قواعد وشروط واجراءات الترخيص للشركات ونظام العمل بها، والقواعد المنظمة لتبادل المعلومات والبيانات المتعلقة بمديونية عملاء البنوك، وشركات التمويل العقاري، وشركات التأجير التمويلي، والتسهيلات الائتمانية المقررة لهم مع شركات الاستعلام والتصنيف الائتمانى، ونظام رقابة البنك المركزى على هذه الشركات.

3. مراجعة النماذج المعدة من قبل الشركة، وكذلك أية تعديلات عليها لتشمل:
   - نماذج العقود المبرمة مع كل من مقدمي المعلومات والبيانات والمستعلمين.
   - نموذج التفويض بموافقة العملاء على الاستعلام وارسال معلوماتهم وبياناتهم.
   - نموذج طلب الحصول على تقرير ائتماني.
   - نماذج التقارير الائتمانية.
   - نموذج الشكوى بشأن الاعتراض على معلومات أو بيانات.

4. الرقابة على انشطة الشركة بغرض متابعة مدى التزام الشركة بالقانون، والقواعد الصادرة من مجلس إدارة البنك المركزى في هذا الشأن.

5. طلب المعلومات والبيانات والتقارير الائتمانية التي تحقق أغراض الرقابة والاشراف على أنشطة الشركة وذلك في المواعيد وطبقا للنماذج المقررة منه.

6. الاطلاع والتفتيش على أعمال الشركة لتشمل:
   - دليل قواعد وإجراءات العمل بالشركة.
   - مراجعة العقود المبرمة مع مقدمي المعلومات البيانات، والمستعلمين.
   - مراجعة طلبات الاستعلام التي تمت على الملفات الائتمانية.

- الإطلاع على الشكاوى الواردة إلى الشركة، والاجراءات التي تم اتخاذها نحو فحص هذه الشكاوى ونتائج الفحص، والتقارير الاحصائية المعدة عنها من حيث عددها ونوعها ومصدرها.
- الإطلاع على التقارير المعدة من قِبل مسئول الالتزام بالشركة فيما يتعلق بمخالفة قواعد وإجراءات العمل بالشركة، وكذلك القوانين والقواعد التي يصدرها مجلس إدارة البنك المركزى.
- الإطلاع على الاجراءات التي اتخذتها الشركة للالتزام بالقواعد التي يصدرها مجلس ادارة البنك المركزى والتحقق من اتخاذها للإجراءات اللازمة للالتزام بها.

7. التفتيش على نظم المعلومات بالشركة للتحقق من سلامة ادائها وكفاءة الشركة في إدارة مخاطر التشغيل، من خلال:
   - مراجعة هيكل ادارة نظم المعلومات.
   - مراجعة دليل قواعد واجراءات العمل.
   - مراجعة أنظمة حماية وتأمين البيانات.

سابعاً: الاستنتاجات والتوصيات:

بينت الورقة الدور الهام الذي تلعبه المعلومات الإئتمانية في تعزيز إدارة المخاطر، وترشيد القرارات الإئتمانية، والتقييم الدقيق للعملاء من الأفراد والشركات، والتسعير الأفضل للمنتجات المالية المبني على مخاطر العملاء، الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على تعزيز الاستقرار المالي. وعليه تبرز

الحاجة إلى قيام المصارف المركزية بتعزيز الرقابة على مكاتب الإئتمان وشركات المعلومات الإئتمانية، والحفاظ على متانتها وديمومتها بما يخدم القطاع المالي ككل. ولعل جانب حوكمة شركات المعلومات الإئتمانية يعتبر الجانب الأهم، الذي يجب تعزيزه للحفاظ على جودة الخدمات المقدمة من هذا القطاع، حيث يلعب مجلس إدارة الشركة والإدارة التنفيذية دوراً هاماً في رسم وتحديد الأهداف الإستراتيجية للشركة وكيفية تحقيقها.

في ضوء ما تقدم، توصي الدراسة بما يلي:

1- وضع تشريعات خاصة بحوكمة شركات ومكاتب معلومات الإئتمان.

2- وضع أدوات وسياسات فعالة من البنوك المركزية للتحقق من مدى إلتزام مزودي البيانات بمبادئ وحوكمة مكاتب معلومات الائتمان.

3- إلزام جميع شركات ومكاتب معلومات الائتمان بتطبيق مبادئ الحوكمة.

4- وضع دليل إجراءات حوكمة واضح لشركات ومكاتب معلومات الائتمان.

5- وضع دليل وإجراءات واضحة لآلية تسعير الخدمة المقدمة.

6- وضع آليات من شركات ومكاتب معلومات الائتمان لحماية البيانات والحفاظ على الخصوصية.

قائمة المصادر والمراجع:

ضحى محي الدين عبد الله شكر الله (2018)، مساهمة نظام الاستعلام الائتماني في الحد من المخاطر الائتمانية في المصارف السودانية.

عادل حنفي حسين (2016)، حوكمة تقنية البيانات كمدخل لحماية أمن المعلومات والخصوصية بالمؤسسات الاقتصادية.

مبادئ حماية عملاء المصارف، مؤسسة النقد العربي السعودي، إدارة حماية العملاء، 2013.

المبادئ العامة لتبادل المعلومات الإئتمانية، مبادئ دولية لقطاع حيوي، "سمة" السعودية للمعلومات الإئتمانية، 2016.

Andrew Powell, Nataliya Mylenko, Margaret Miller, and Giovanni Majnoni, (2004) “Improving Credit Information, Bank Regulation and Supervision: On the Role and Design of Public Credit Registries,

General Principles for Credit Reporting. World Bank, Washington, D.C., 2001.

Credit Reporting Knowledge Guide, the world Bank, 2019.

Governance Document Management Framework, Charles Darwin University, 2012.

Global Financial Development Report 2013: Rethinking the Role of the State in Finance. World Bank, Washington, DC.

United Nations Guidelines for Consumer Protection, Department of Economic and Social Affairs, 2003.

للحصول على مطبوعات صندوق النقد العربي

يرجى الاتصال بالعنوان التالي:

صندوق النقد العربي

ص.ب. 2818

أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة

هاتف رقم: 6215000 (9712+)

فاكس رقم: 6326454 (9712+)

البريد الإلكتروني: centralmail@amfad.org.ae

موقع الصندوق على الإنترنت: http://www.amf.org.ae

http://www.amf.org.ae

صندوق النقد العربي
ARAB MONETARY FUND