

أمانة  
مجلس محافظي المصارف المركزية  
ومؤسسات النقد العربية

تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر  
في الدول العربية

إعداد

محمد يسر برنييه

صندوق النقد العربي  
أبوظبي 2008

## تقديم

أرسى مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية تقليداً منذ عدة سنوات، بدعوة أحد أصحاب المعالي والسعادة المحافظين لتقديم ورقة عمل حول تجربة دولته في مجال السياسة النقدية. كذلك، يعد صندوق النقد العربي وفي السياق نفسه ضمن ممارسته لنشاطه كأمانة فنية لهذا المجلس، عدداً من التقارير والأوراق في مختلف الجوانب النقدية والمصرفية التي تتعلق بأنشطة المصارف المركزية ومؤسسات النقد. وتعد هذه التقارير والأوراق من أجل تسهيل اتخاذ القرارات والتوصيات التي صدرها المجلس. وفي ضوء ما تضمنته هذه الأوراق والتقارير من معلومات مفيدة عن هذه الموضوعات، فقد رأى المجلس أنه من المصلحة أن تتاح لها أكبر فرصة من النشر والتوزيع. ولذلك، فقد باشر الصندوق بنشر هذه السلسلة التي تتضمن الأوراق التي يقدمها السادة المحافظين إلى جانب التقارير والأوراق التي يعدها الصندوق حول القضايا النقدية والمصرفية والتي تثير اهتماماً في مختلف الأوساط. وليس الغرض من هذه التقارير والأوراق طرح وجهة نظر معينة، وإنما إلقاء الضوء، بأكبر قدر من الموضوعية والتجرد حول هذه الموضوعات. فهذه السلسلة ليست لطرح الآراء والمواقف، وإنما لتوفير المعلومات وزيادة الوعي ببعض القضايا النقدية والمصرفية. لذا، فالهدف الرئيسي منها هو تزويد القارئ بأكبر قدر من المعلومات المتاحة حول الموضوع. ونأمل أن تساعد هذه السلسلة على تعميق الثقافة الاقتصادية العربية.

والله ولي التوفيق،،

د.جاسم المناعي

المدير العام رئيس مجلس الإدارة

## المحتويات

### الصفحة

1	تمهيد : الائتمان والمخاطر
3	أولاً : الأهمية المتزايدة لأنظمة الاستعلام الائتماني
6	ثانياً : مزايا ومنافع تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني
	ثالثاً : المتطلبات والشروط الأساسية اللازمة لنجاح أنظمة
11	الاستعلام الائتماني
16	رابعاً : النماذج الرئيسية لأنظمة الاستعلام الائتماني
19	خامساً : نظم الاستعلام الائتماني في الدول العربية
37	سادساً : مبادرة تطوير نظم الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر
40	سابعاً : الخلاصة والتوصيات

## تمهيد : الائتمان والمخاطر

يعرّف الائتمان بأنه مبادلة أجل "بعاجل". فالمقرض يقدم "النقود" للمقترض "اليوم" لكي يستوفيها "غداً"، وبالتالي فإنه يتعامل مع المستقبل، والمستقبل ملئ بالمخاطر. والائتمان يصبح بهذا الشكل رهاناً على المستقبل، ولكنه ينبغي أن يكون رهاناً رشيداً ومحسوباً، وإلا أصبح مقامرة أو مغامرة. وبذلك تصبح قضية الائتمان الرئيسية هي كيفية التعامل "الرشيد" مع مخاطر المستقبل.

ولم يعد "الائتمان" وبصفة عامة التعامل مع المستقبل أموراً هامشية في الاقتصاد، بل أنه أصبح في "الاقتصاد النقدي المعاصر" جوهر النشاط الاقتصادي. فالاقتصاد المعاصر ينطوي على سلسلة أو شبكة من العلاقات القائمة على الائتمان المتبادل، وأي إخلال في أية حلقة من هذه السلسلة أو الشبكة يؤدي بالضرورة إلى اختلال النظام الاقتصادي في مجموعه. "الانظام المالي" هو سلسلة أو حلقات متتالية من الائتمان المتبادل. وقد انتهى العصر الذي كان فيه "المرابي" هو المقرض الوحيد حيث يفرض أمواله الخاصة ويتحمل - وحده- المخاطر في أمواله الخاصة. المقرض الآن هو كل مواطن تقريباً، الذي يجد لديه فائض سائل - صغير أو كبير- حيث يضعه في المؤسسات المالية الوسيطة - البنوك أساساً - والتي تعيد اقراضها للمقترضين والمستثمرين. بل أن هذه المؤسسات المالية الوسيطة لم تعد حلقة وحيدة بين جمهور المدخرين والمستثمرين النهائيين، تقرض للآخرين ما اقترضته من الأولين، لا بل أصبحت هذه "المؤسسات المالية الوسيطة" نفسها هراً أو حلقات متتابعة من المقترضين والمقرضين مقابل أصول مالية متنوعة ومشتقة. ومن هنا فإن أي إخلال، في أية حلقة من هذه التعاملات يؤدي إلى سلسلة متتالية من الخسائر وربما الانهيارات التي قد تؤدي بالنظام الاقتصادي في مجموعه. وهذه الموجات المتتابعة لا تلبث أن تتسع وتعمق، بحيث أن اختلالاً صغيراً نسبياً في أحد عناصر النظام المالي

ما يلبث أن يتضخم محدثاً زلزالاً في النظام المالي في مجموعه. وما نراه اليوم من أزمة الرهون العقارية ليس إلا مثلاً صارخاً لما يمكن أن يحدث عندما يختل الحساب أو التقدير للمخاطر المحتملة في حلقة من حلقات النظام المالي. وهكذا فإن الاستقرار المالي لم يعد مشكلة قطاع أو جانب من جوانب الاقتصاد، بل أنه مشكلة الاقتصاد في مجموعه.

والتعامل الرشيد مع المخاطر - بمعنى قبول المخاطر المحسوبة - لا يتحقق فقط عندما ينجح مشروع أو مؤسسة منفردة في القيام بالحساب أو التقدير السليم للمخاطر، بل لابد وأن تسود "بيئة عامة" من الرشادة والحساب الاقتصادي الرشيد. فسلامة القرار الاقتصادي تتوقف على وجود "بيئة عامة" رشيدة، ذلك أن أي قرار يتوقف على ردود الفعل الصادرة من الآخرين. وهكذا فالعقلانية تتطلب سلوكاً رشيداً من الجميع. فلا يستطيع عاقل أن يعيش في وسط من المجانين، لأن حياته لا تتوقف فقط على تصرفاته بقدر ما تتوقف كذلك على ردود فعل الآخرين. وهكذا فإن رشاده أو سلامة القرارات الاقتصادية لمواجهة المخاطر تتطلب توافر بيئة متكاملة من الرشادة في اتخاذ القرارات. فالرشادة في التعامل مع المخاطر ليست مشكلة وحدة اقتصادية منفردة تتخذ قرارات رشيدة دائماً في عزلة عن بيئتها بل هي مشكلة عامة لتحقيق الرشادة في القرارات الاقتصادية والمصرفية المختلفة وردود الأفعال عليها.

ولم يعد التعامل مع المخاطر - كما الماضي - محصوراً في التعامل في قرارات الاستثمار وحيث ينحصر التعامل بين رجال الأعمال أساساً، بل أصبح التعامل مع المخاطر جزءاً من سياسات تسويق السلع والخدمات. فالبيع بالتقسيط أو الاشتراك في الخدمات بأقساط ورسوم أو استخدام بطاقات الائتمان، كل هذا أصبح نمطاً عادياً للنشاط الاقتصادي لجميع المواطنين. فكل فرد - تقريباً - هو دائن للمؤسسات المالية بماله من حسابات معها، وهو أيضاً مدين لها ولموزعي السلع

أو الخدمات بالتقسيط. فالقرارات المتعلقة بالمخاطر لم تعد تقتصر على مجال الاستثمار الذي يباشره رجال أعمال متمرسون في التعامل مع المخاطر، بل أصبح نشاطاً عادياً يومياً لكافة المواطنين.

وإذا كان الائتمان وبالتالي المخاطر- والحال كذلك- هو جوهر النشاط الاقتصادي المعاصر، فإن رشادة القرارات المتعلقة به هي حماية للاقتصاد القومي وللقطاع المالي والمصرفي واستقراره. والخطة الأولى لضمان رشادة القرارات المتعلقة بمخاطر المستقبل هي توافر المعلومات الائتمانية ومدى سلامتها وحسن استخدامها وشيوعها. وأنظمة الاستعلام الائتماني هي بداية التعامل الرشيد مع مخاطر الائتمان.

### أولاً : الأهمية المتزايدة لأنظمة الاستعلام الائتماني

اكتسب تطوير نظم الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر (Credit Reporting) كما سبقت الإشارة أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة لما يمثله وجود أنظمة فعّالة لجمع وتحليل المعلومات الائتمانية من أثر على كفاءة عمليات الوساطة المالية في الاقتصاد بصورة خاصة، وكفاءة وسلامة النظام المالي والمصرفي ككل بصورة عامة.

ولا يخفى أن اتفاقية بازل II قد عززت من أهمية نظم الاستعلام الائتماني ودورها في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية وزيادة فرص الحصول على التمويل (access to credit)، وبوجه خاص للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. فقد أضحت تحسين كفاءة جمع وتحليل البيانات الائتمانية، شرطاً مهماً من شروط حسن تطبيق اتفاقية بازل II لكفاية رأس المال من قبل المؤسسات المصرفية. وفي ضوء هذا، شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً لدى أغلب

المصارف المركزية في الدول النامية على صعيد إنشاء وتطوير أنظمة مركزية للاستعلام الائتماني أو ما اصطلح على تسميته بمركزيات المخاطر. وقد تم ذلك، إما في إطار المصارف المركزية نفسها التي حدثت هذه المركزيات أو الأنظمة، أو من خلال قيامها بتشجيع جهود القطاع المصرفي في إنشاء شركات خاصة مستقلة للاستعلام الائتماني، وهو الاتجاه الأكثر قبولاً ونمواً في السنوات القليلة الماضية. وتظهر الإحصائيات، تواجد أنظمة للاستعلام الائتماني أو مركزيات للمخاطر في أكثر من 120 دولة.

وإلى جانب ما يمكن أن تحققه هذه الأنظمة من منافع، فإن هناك مجموعة من العوامل الإضافية التي ساهمت في هذا النمو المتزايد في أنظمة الاستعلام الائتماني خلال هذه السنوات، يتمثل أهمها في :

- تشجيع التشريعات والقوانين المصرفية، للمؤسسات المالية والمصرفية المقرضة على تبادل المعلومات الائتمانية والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح الائتمان.
- التقدم الكبير في تقنيات المعلومات، بما ساعد على إمكانية إنشاء قواعد كفاءة وسليمة للمعلومات الائتمانية.
- النمو الكبير في الطلب على القروض والتسهيلات الائتمانية لقطاع التجزئة (الأفراد والشركات الصغيرة)، مما عزز الحاجة للبيانات والمعلومات الائتمانية حول هذا القطاع.
- توسع قطاع الإقراض، بدخول مؤسسات وشركات مقرضة غير مصرفية جديدة، مثل شركات الاتصالات وشركات التمويل الصغير والتمويل التاجيري ومؤسسات التجزئة المختلفة التي تقدم تسهيلات بالدفع، الأمر الذي يفرض الحاجة لنظام مركزي لجمع المعلومات الائتمانية وتحديد حجم المديونية والالتزامات الائتمانية القائمة لكل فرد أو شركة بصورة مجمعة.

وعلى الرغم من أن أغلب المصارف المركزية في الدول النامية، كانت قد أحدثت في سنوات عقود سابقة مركزيات للمخاطر أو سجلات للمعلومات الائتمانية المجمع من المصارف الخاضعة لإشرافها، إلا أن هذه المركزيات بالصورة التقليدية التي كانت عليها، أصبحت عاجزة فيه عن تحقيق الأغراض المنشودة في المساهمة في خفض المخاطر الائتمانية وبناء سياسات وإجراءات فعالة لإدارة هذه المخاطر. كذلك، فإن هذه المركزيات، كانت تعتمد فقط على البيانات السلبية (حالات التعثر) وذلك بصورة عامة لكبار العملاء والمستفيدين، عدا على أنها لا تقدم خدمات إضافية باتت مهمة مثل خدمات التقييم (scoring) والدراسات والاستشارات والكشف عن حالات التلاعب وغيرها.

ولاشك أن هذه الأسباب وتنامي سوق الإقراض خارج القطاع المصرفي، بالإضافة إلى ما سبقت الإشارة إليه حول المتطلبات الجديدة لاتفاقية بازل II لكفاية رأس المال وما توليه من أهمية وثيقة للبيانات والمعلومات الائتمانية، قد دفعت المصارف المركزية في أغلب الدول النامية لمراجعة فعالية وكفاءة هذه المركزيات والسعي لبناء أنظمة متطورة للاستعلام الائتماني أكثر حداثة تستجيب لكل هذه التغيرات، وتقدم خدمات أوسع لأعضائها من المؤسسات المصرفية وغير المصرفية المقرضة. وقد تم ذلك بصورة رئيسية من خلال تشجيع إقامة شركات أو مؤسسات خاصة للاستعلام الائتماني تقدم هذه الخدمات المطلوبة، بإشراف ومراقبة المصرف المركزي.

وعلى صعيد دولنا العربية، فإن الاهتمام في تطوير هذه الأنظمة وفقاً لأفضل الممارسات المتعارف عليها دولياً، قد بدأ متأخراً في السنوات الثلاث أو الأربع الأخيرة ولعدد محدود من الدول وذلك على الرغم من أن بعض الدول العربية كانت من أوائل الدول النامية في إنشاء مركزيات أو سجلات للمخاطر الائتمانية لدى المصارف المركزية في الخمسينات والستينات من القرن الماضي. إلا أن هذه السجلات وطريقة عملها وخدماتها، لم تستطع أن تواكب التطور

والنمو الكبير في القطاع المالي والمصرفي وتعدد احتياجاته وخدماته الائتمانية. ومع ذلك فقد شهدت السنوات الماضية توجه عدد من المصارف المركزية العربية لتشجيع قيام شركات خاصة للاستعلام الائتماني. وتمثل تجربة المملكة العربية السعودية في إنشاء الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) من التجارب الرائدة والناجحة على مستوى الدول النامية، وكذلك تجربة جمهورية مصر العربية الأخيرة في إنشاء الشركة المصرية للاستعلام الائتماني (iScore). بالإضافة إلى تجارب البحرين والكويت والمغرب فقد أقدمت السلطات في هذه الدول على تشجيع إنشاء شركات الاستعلام الائتماني كشركات خاصة ومستقلة. كما تسعى العديد من الدول العربية الأخرى، لاتخاذ الإجراءات والخطوات الكفيلة لتطوير وتحديث أنظمتها للاستعلام الائتماني، استناداً لأفضل الممارسات والتجارب.

وتهدف هذه الورقة للتعريف بالأهمية والمزايا الكبيرة التي يمكن جنيها من جراء بناء أنظمة متطورة للاستعلام الائتماني، وما هي المتطلبات والشروط الأساسية لبناء مثل هذه الأنظمة. كما تلقي الضوء على مستوى تطور هذه الأنظمة في الدول العربية والتحديات والاحتياجات المطلوبة في هذا الشأن. كذلك تقدم الورقة تعريفاً بمبادرة الدعم الفني الذي أطلقها صندوق النقد العربي هذا العام بالتعاون مع البنك الدولي ومؤسسة التمويل الدولية، لمساعدة الدول العربية على تطوير هذه الأنظمة. وتختتم بالإشارة لبعض التوصيات بشأن دور المصارف المركزية في قيادة مساعي تطوير هذه الأنظمة.

### ثانياً : مزايا ومنافع تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني

يساهم بناء أنظمة متطورة للاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر في تحقيق جملة من الفوائد والمنافع للاقتصاد الوطني بصورة عامة، وعلى صعيد تعميق القطاع المالي والمصرفي وزيادة كفاءته وسلامته بصورة خاصة. ومن أهم تلك المزايا :

- تحسين في كفاءة الوساطة المالية، والحصول على الائتمان والتمويل.
  - دعم نمو المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة.
  - ضبط وتخفيف المخاطر وتحسين كفاءة الخدمات المصرفية.
  - المساهمة في الالتزام بتطبيق متطلبات اتفاقية بازل II لكفاية رأس المال.
  - دعم قدرات المصارف المركزية في الرقابة على المؤسسات المصرفية وتحقيق الاستقرار المالي.
  - المساهمة في إدخال أدوات الدفع الحديثة.
- أ- تحسين فرص الحصول على الائتمان (Access to Credit): لاشك أن نقص المعلومات الائتمانية عن المقترضين وسلوكهم يدفع المؤسسات المالية والمصرفية المقرضة إما للامتناع عن منح الائتمان للعديد منهم أو منح هذا الائتمان بأسعار مرتفعة. ولا يخفى أن توفر معلومات دقيقة عن مديونية المقترضين وتاريخهم الائتماني، يشجع المؤسسات المصرفية هذه على تسعير أسلم وأدق للمخاطر ومكافأة المقترضين الجيدين. ذلك أن منح ائتمان أقل كلفة للمقترضين الجيدين، يأتي من انخفاض معدلات المخاطرة لهؤلاء المقترضين من جهة ومن تدني الحاجة للاعتماد على الضمانات والرهنات من جهة أخرى. ولعل وجود تجميع وتحليل كفؤ وفعال ودقيق للمعلومات والبيانات الائتمانية، يساعد المؤسسات المقرضة في الاعتماد على السمعة أو الجدارة الائتمانية كضمانات (Reputational Collateral) بدلاً من الضمانات والرهنات المادية. وقد يمنح ذلك الفرصة للعديد من المقترضين الجيدين في التقدم للحصول على الائتمان اللازم لتمويل أنشطتهم.

هذا وقد أظهرت العديد من الدراسات الميدانية والإحصائية، العلاقة الإيجابية الطردية بين توفر وكفاءة المعلومات الائتمانية الذي ينتج عن تواجد أنظمة متطورة وفعالة للاستعلام الائتماني، وبين زيادة حجم الائتمان المقدم وعدد المقترضين وانخفاض حالات التعثر في النظام المصرفي<sup>(1)</sup>.

كذلك فإن تقارير مناخ الأعمال الصادرة عن البنك الدولي، والتي تقيس مدى توفر وكفاءة المعلومات الائتمانية، كواحد من مظاهر وعناصر تحسن مناخ الأعمال، تظهر هذه العلاقة الإيجابية بين توفر المعلومات الائتمانية ومستوى مناخ الاستثمار. كما سنأتي على ذلك في معرض الحديث عن أوضاع دولنا العربية.

ب- **دعم فرص نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs):** 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 التي تعتمد بصورة عامة على كثافة العمالة وليس رأس المال، فإن احتياجاتهم التمويلية هي بوجه خاص لتمويل رأس المال العامل (Working Capital). ويؤدي هذا الأمر بالضرورة إلى محدودية الضمانات أو رهونات التي يمكن أن تستخدمها هذه المؤسسات مقابل الحصول على التمويل. ومن هنا فإن غياب هذه الضمانات سيدفع المصارف إلى العزوف عن منح الائتمانات اللازمة لهذه المؤسسات.

(1) - أنظر أنظمة الاستعلام الائتماني والاقتصاد العالمي - M.J.Miller - كمبردج 2003.  
- أنظر أنظمة الاستعلام الائتماني الخاصة - S. Ojankov & C. McIesh & A. Shleifer - جامعة هارفارد والبنك الدولي 2006.

إلا أن وجود أنظمة كفاءة للاستعلام الائتماني، ستسمح بلا شك لهذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الاستفادة من سمعتها الائتمانية للحصول على الائتمانات المصرفية اللازمة لتمويل أنشطتها وتوسعاتها. وتعزز الدراسات هذا الافتراض، إذ تظهر دراسة أجريت قبل أعوام قليلة حول الاستعلام الائتماني والقيود التمويلية والتي شملت أكثر من 5000 شركة في 51 دولة، أن فرصة الحصول على القروض المصرفية للشركات الصغيرة ترتفع بشكل كبير في حال وجود أنظمة مركزية للاستعلام الائتماني<sup>(2)</sup>.

**ج- المساهمة في الحد من المخاطر:** تدرك السلطات الإشرافية المخاطر الكبيرة التي يمكن أن تتولد في ظل بيئة تتسم بنمو كبير ومتزايد في القروض والتسهيلات المصرفية والبطاقات الائتمانية الشخصية (Consumer Credit)، وارتفاع حدة المنافسة بين المصارف في هذه السوق كما هو الحال في المنطقة العربية. ومن المؤكد أن وجود أنظمة استعلام ائتماني توفر ليس فقط المعلومات السلبية عن التعثر، بل المعلومات الإيجابية عن المستعلم عنهم طالبي القروض والتسهيلات الشخصية ومديونيتهم القائمة حالياً (Current Cumulative Exposure) ستمثل عامل حيوي في تحسين إدارة المخاطر لدى هذه المؤسسات المصرفية، وتقلل كثيراً من ممارسات الإقراض المندفعة والخاطئة. كما يمكن أن يساهم في ضبط السلوك الإقراضي للمستهلكين وخفض حالات التعثر.

ولا يقل أهمية عن ذلك، إدراك ما يمكن أن تساهم به هذه الأنظمة المركزية والإلكترونية الكفاءة للاستعلام الائتماني، في خفض تكاليف منح الائتمان والإجراءات والوقت اللازمين لذلك، مما يعزز من كفاءة العمليات المصرفية.

(2) أنظر الاستعلام الائتماني والقيود التمويلية- Inessa love & Nataliya Mylenko – البنك الدولي 2003.

د- **المساهمة في تطبيق أفضل لاتفاقية بازل II:** يمثل اتفاق بازل II لكفاية رأس المال بصورة عامة إطاراً جديداً لإدارة وقياس المخاطر المصرفية، يعتمد على مدى كفاءة المصارف نفسها في إدارة وقياس هذه المخاطر. ولاشك أن المعلومات الائتمانية التي يمكن أن توفرها أنظمة مركزية للاستعلام الائتماني إذا ما تم استخدامها بكفاءة، ستساهم في تحسين قدرات هذه المصارف على تقدير أفضل للمدخلات الأساسية (Parameters) لتحديد المخاطر الائتمانية مثل احتمالات التخلف عن السداد (Probability of Default) والخسائر الناجمة عن التخلف عن السداد (Loss Given Default) والتوظيفات المعرضة للمخاطر في حالة التخلف عن السداد (Exposure at Default). كما ستساعد هذه المعلومات الائتمانية بالتالي المصارف المركزية، على الحكم على مصداقية المدخلات المستخدمة من قبل هذه المصارف.

كما أن تحسين قدرات المصارف على تقييم أفضل للمخاطر، يمكن أن يساهم في تطبيق هذه المصارف لمنهجيات متقدمة في إطار اتفاقية بازل II بالاستناد إلى أساليب التقييم الداخلي. ولا يخفى انعكاس ذلك على استفادة أفضل من تطبيق هذه الاتفاقية، في كفاءة وسلامة واستقرار النظام المالي والمصرفي.

هـ- **تعزيز الممارسات الإشرافية للمصارف المركزية:** لا يُختلف في أن جودة وعمق المعلومات الائتمانية الإيجابية والسلبية لمختلف المقترضين التي يمكن تقديمها أنظمة مركزية متطورة للاستعلام الائتماني، ستساهم في تحسين قدرات المصارف المركزية في إدراك خلفية المخاطر الائتمانية واتجاهاتها في القطاع المالي والمصرفي. ويساعد هذا الأمر المصارف المركزية على رسم سياساتها وإجراءاتها الإشرافية بما يتفق مع ذلك.

و- **المساهمة في إدخال أدوات الدفع الحديثة:** يمثل تطوير أدوات دفع حديثة واحداً من محاور تعزيز كفاءة القطاع المالي والمصرفي. وستشجع المعلومات الائتمانية التي يمكن أن توفرها أنظمة الاستعلام الائتماني، المؤسسات المصرفية على توسيع العمل بأدوات الدفع الحديثة كالبطاقات الائتمانية والمصرفية، وأدوات الخصم المباشر (Direct Debit)، وأوامر الدفع وغيرها من أدوات الدفع الحديثة.

### ثالثاً : المتطلبات والشروط الأساسية اللازمة لنجاح أنظمة الاستعلام الائتماني

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

- توفير البنية التشريعية والقانونية المناسبة، والتي تسمح أولاً بتبادل المعلومات الائتمانية بين المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية، وتمنح ثانياً الحق للأفراد والشركات في الحصول ومراجعة البيانات الائتمانية الخاصة بهم والاعتراض عليها عند وجود أخطاء، وثالثاً توفر آليات مناسبة غير قضائية لتسوية ومعالجة الاعتراضات في حال وجودها.
- توفر الإطار المؤسسي الملئم في شركات الاستعلام الائتماني، والذي يشمل مشاركة عادلة في الملكية وتوفير مزود كفو لتقنية المعلومات، وتبني القواعد والممارسات المهنية السليمة، وتجميع المعلومات الائتمانية السلبية والايجابية، بالإضافة إلى بناء القدرات لتوسيع نطاق الخدمات التي يمكن تقديمها.
- توعية الجمهور، بقوانين وإجراءات عمل أنظمة الاستعلام الائتماني، ومسؤولياتهم والتزاماتهم في هذا الإطار.

- استخدام التقنيات الحديثة الأكثر كفاءة وسلامة.
- إدارة فعالة للمخاطر على مستوى الجهات المالية المقرضة، بما يمكنها من الاستفادة من المعلومات الائتمانية بكفاءة في إجراءات وقواعد منح الائتمان الخاصة بها.
- أ- **البنية التشريعية والقانونية المناسبة:** 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. وإنما 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.
- وهكذا فإن لسلامة 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، النقاط 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. إجراءات إدارة المخاطر الائتمانية (Credit risk management) : تحدد العلاقة والإجراءات اللازمة بين المؤسسات المصرفية وغير المصرفية المقرضة (المستعلمين) وبين النظام المركزي للاستعلام الائتماني، قبل اتخاذ قرار منح الائتمان من قبل هذه المؤسسة.

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

هذه وبغض النظر عن شكل الإطار القانوني، هل هو 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 :

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

2. 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.

3. تأكيد حق المقترضين (المستعلم عنهم) في الاعتراض على هذه التقارير الائتمانية، وإمكانية تصحيحها دون الرجوع إلى النظام القضائي.

4. تحديد فترة زمنية للاحتفاظ بالبيانات والمعلومات الائتمانية (خمس سنوات على سبيل المثال)، بما يشجع المقترضين على تحسين وتصحيح جدارتهم الائتمانية.
5. تحديد واضح لمسؤوليات وصلاحيات النظام المركزي للاستعلام الائتماني تجاه المستعلمين والمستعلم عنهم وتجاه السلطات الإشرافية.
6. تحديد تفاصيل واضحة وشاملة حول نوع البيانات التي يمكن تجميعها وتبادلها.

ب- الإطار المؤسسي والتنظيمي المناسب: إن بناء نظام مركزي ناجح للاستعلام الائتماني يجب أن يراعي في بناءه المؤسسي مجموعة من الاعتبارات، وبوجه خاص النقاط 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 (negative data) بل أيضاً وبنفس القدر من الأهمية البيانات والمعلومات الإيجابية عن المقترضين (positive data). 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 (value-added services)، بما يعزز من أهمية النظام للمصارف وبقية الجهات المقرضة. ويمكن أن تشمل هذه الخدمات إجراء الدراسات والبحوث، وخدمات الاستشارات لإدارة المخاطر وخدمات التقييم (scoring) وغير ذلك.

ج- **توعية الجمهور (Public Awareness):** 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.

وقد يكون من المناسب أن تشمل 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. ولاشك أن مسألة الارتقاء المستمر بالتقنيات المستخدمة والعمل بالوقت الفعلي (real time) ينبغي أن يكون هدفاً مستمراً لإدارات هذه الأنظمة.

هـ- إدارة فعالة للمخاطر على مستوى الأعضاء (الجهات المقرضة): 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 جنيهاً على صعيد تحسين الخدمات المصرفية وتعزيز الاستقرار المالي. ومن المهم هنا أن تمارس السلطات الإشرافية دوراً إيجابياً ومحفزاً للمؤسسات المصرفية يدفعها لتوظيف خدمات التقييم والاستعلام الائتماني في إجراءات منح الائتمان والقروض.

#### رابعاً : النماذج الرئيسية لأنظمة الاستعلام الائتماني

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 استعلام ائتماني خاصة ومملوكة من قبل جهات مستقلة. ولكل من هذه النماذج الثلاثة مزاياه وعيوبه. كما قد تكون هناك احتمالات لنماذج مختلطة، تشترك فيها جهات رسمية ومؤسسات الإقراض و جهات مستقلة أخرى معاً في ملكية وإدارة أنظمة للاستعلام الائتماني.

كما يبرز في حالات عديدة دور المزود التقني كشريك في هذه الأنظمة، مقابل تقديم خدمات وتقنيات المعلومات اللازمة لتشغيل نظام الاستعلام الائتماني. وقد يكون ذلك على شكل حصة من ملكية الشركة أو بدون ملكية من خلال التعاقد طويل الأمد. كذلك هناك تقسيم آخر لنماذج أنظمة الاستعلام الائتماني، وفقاً لنوع البيانات أو المعلومات التي يتم تغطيتها، بيانات أفراد (Consumers) أو شركات (Commercial) أو معاً، أو قد يكون هناك سقف لحجم التمويلات أو الائتمانات التي يتم تجميع بيانات عنها.

أ- أنظمة الاستعلام الائتماني الرسمية: هي أنظمة أنشأتها في أغلب الأحوال المصارف المركزية لغايات الممارسات الرقابية على المؤسسات المصرفية الخاضعة لإشرافها. وتتميز هذه الأنظمة بالزامية توفير المؤسسات المصرفية للبيانات والمعلومات الائتمانية وبالتالي تجاوب أكبر من قبل هذه المؤسسات. بالإضافة لما تتمتع به السلطات الإشرافية من مصداقية وأمان في التعامل مع هذه البيانات والمعلومات، وبالتالي ضمان أكبر لسلامة وحسن استخدام هذه البيانات. إلا أنه في المقابل، يتمثل أبرز عيوبها كما سبق الإشارة في عدم شموليتها لكل المؤسسات المصرفية، حيث هناك الكثير من المؤسسات المالية والتمويلية التي لا تخضع لإشراف المصارف المركزية، وبالتالي فإن هذه المؤسسات التمويلية الجديدة غير ملزمة في تزويد هذه المصارف بالمعلومات المطلوبة. وبالتالي فإن خدمات هذه المركزيات تقدم فقط للمؤسسات المصرفية التي تشرف عليها هذه المصارف المركزية.

كما يلاحظ أن هذه الأنظمة الرسمية وبالنظر للطبيعة الرقابية لها، 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، والتي تشهد نمواً كبيراً لدى أغلب الدول. كذلك وكما سبقت الإشارة، فإن المعلومات المجمعّة هي في الغالب المعلومات السلبية عن حالات التعثر والإفلاس، لا تتضمن المعلومات الإيجابية التي لها الأثر في بناء الجدارة الائتمانية.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن هذه الأنظمة تقتقر أيضاً في الكثير من الحالات، إلى التقنيات الحديثة حيث تعتمد على قواعد بيانات ذاتية. ولا تقدم الخدمات والتقارير الإلكترونية. ويؤثر ذلك على سرعة تحديث البيانات واستجابتها لطلبات الاستعلام. وينتشر هذا النوع من المركزيات في العديد من الدول النامية، بما في ذلك ثلاث عشرة دولة عربية.

ب- أنظمة الاستعلام الائتماني المملوكة للدائنين: هي 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، بالإضافة إلى ارتفاع درجة التزام وتجاوب المؤسسات المصرفية في الاستمرار في توفير البيانات والمعلومات الائتمانية. فيما تتمثل من جانب آخر أبرز عيوب هذه الأنظمة في احتمال تضارب المصالح وتحكم بعض المؤسسات المصرفية في إدارة هذا النظام وتوجيهه، بما في ذلك تحديد قيود على دخول مالكيين أو أعضاء جدد.

ويكمن الحل في هذا الأمر بوجود 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.

ويلاحظ تزايد هذا النوع من شركات الاستعلام الائتماني في الدول النامية مؤخراً، حيث تقوم المصارف بتوجيه من قبل المصرف المركزي على التعاون فيما بينها لإنشاء مثل هذه الشركات. ومن الأمثلة الناجحة لهذا النموذج، الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية والشركة المصرية للاستعلام الائتماني، وشركة البحرين للمعلومات الائتمانية (BCRB).

ج- أنظمة الاستعلام الائتماني المستقلة: هي شركات تقدم خدمات الاستعلام الائتماني، أنشأها أفراد أو مؤسسات مستقلة غير إقراضية. وتتميز بالنظر للطبيعة التجارية البحتة لها بتوفر الحافز للتطور والنمو وتقديم خدمات استعلام ائتماني متطورة وجديدة، بالإضافة إلى غياب عامل تضارب المصالح. وينتشر هذا النوع من الأنظمة في الكثير من الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة.

وهناك 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. وتمثل شركة أكسبريين للخدمات- المغرب (قيد الإنشاء) كنموذج لهذا النوع، حيث يمتلك القطاع المصرفي حصة 30 في المائة من رأس مال الشركة، والباقي يعود لرجال أعمال وإلى شريك استراتيجي وهو المزود التقني أكسبريين هولدنغ.

#### خامساً : نظم الاستعلام الائتماني في الدول العربية

كانت بعض المصارف المركزية العربية من أوائل المصارف في الدول النامية التي أقدمت على إنشاء سجلات للمخاطر مثل مصر في عام 1957 وتونس في عام 1958 والأردن في عام

1966. وجاءت بقية الدول العربية تباعاً، لتنتشئ هذه السجلات أو مركزيات للمخاطر. وقد أدت هذه المركزيات أو الأنظمة في البداية الدور المطلوب منها في تجميع المعلومات والبيانات عن القروض المتعثرة والانكشافات الائتمانية الكبيرة، وذلك لاستخدامها لأغراض الرقابة المصرفية. ولا يخفى أن التطور الكبير في الخدمات والصناعة المالية والمصرفية وانعكاس ذلك على شكل وطبيعة المخاطر، قد أصبحت معه هذه الأنظمة أو المركزيات مفتقرة لدى العدد الأكبر من الدول العربية للمقومات والممارسات السليمة في توفير خدمات المعلومات الائتمانية المتطورة. ولعل ضعف مبادرة مؤسسات القطاع المصرفي في إنشاء ترتيبات فيما بينها تسمح بتبادل المعلومات الائتمانية، في ظل أيضاً بيئة قانونية لا تشجع أساساً على تبادل مثل هذه المعلومات، قد دفع بالمصارف المركزية في معظم الدول العربية إلى السعي إلى تطوير السجلات والمركزيات لديها. وقد جاء ذلك إدراكاً من المصارف المركزية لأهمية تجميع مثل هذه المعلومات والبيانات لمواكبة أغراض واحتياجات الرقابة والإشراف المصرفي.

وفي أغلب الأحوال ومع هذه الجهود، فإن هذه السجلات أو المركزيات لا تغطي كافة أركان قطاع الائتمان. كما تفتقر كما سبقت الإشارة، لتقديم مختلف خدمات الاستعلام الائتماني الحديثة واللازمة، حيث تقتصر البيانات والمعلومات الائتمانية على تلك المرتبطة بحالات التعثر (المعلومات السلبية). كذلك فإن هذه المعلومات لدى هذه السجلات أو المركزيات لا يتم مشاركتها مع مختلف المقرضين في السوق. ولا يتم وفقاً لذلك تقدير حقيقي للتركزات الائتمانية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن هذه المعلومات تركز بصورة رئيسية على الانكشافات الكبيرة والائتمانية المقدمة لكبار المقرضين.

كما يلاحظ من الجانب الآخر أن المصارف نفسها في أغلب الدول العربية مازالت غير متجاوبة بالقدر اللازم على صعيد توفير المعلومات الائتمانية بالشمولية والتفاصيل المطلوبة، وذلك

حفاظاً على ثروتها المعلوماتية إذا جاز التعبير. ويتفاقم هذا الأمر في حالة الدول التي تعمل بقوانين السرية المصرفية.

ولاشك أن هناك الكثير من المعوقات أو التحديات التي يتعين معالجتها في البداية، سعياً لخلق البيئة المشجعة لإنشاء أنظمة متطورة وكفؤة للاستعلام الائتماني في الدول العربية وزيادة التوعية بأهمية ودور هذه الأنظمة والتعاون والتجاوب معها. ويأتي في مقدمة هذه التحديات، بناء الإطار القانوني والتشريعي الذي يشجع وينظم مسائل تبادل المعلومات الائتمانية، بالإضافة إلى بناء القدرات الكفيلة بتطبيق هذه الأحكام ومتابعة الالتزام بها.

ومع إدراك هذه الصعوبات فإنه لا يمكن أيضاً إغفال الجهود التي بذلت في السنوات القليلة الأخيرة لدى عدد من الدول العربية للارتقاء بكفاءة وجودة المعلومات الائتمانية المتاحة وضمان استخدامها بالشكل السليم والمناسب. فكما أشرنا أقدمت بعض المصارف المركزية على تشجيع إقامة شركات خاصة للاستعلام الائتماني كما هو الحال في البحرين والسعودية والكويت ومصر والمغرب (قيد التأسيس). كذلك كانت هناك جهود اتخذت لتحسين الأنظمة أو المركزيات المدارة من قبل المصارف المركزية نفسها مثل تونس وفلسطين وعمان ولبنان ومؤخراً في عام 2007 في سورية.

وقد انعكست هذه الجهود في تحسن أوضاع الدول العربية في مؤشر معلومات الائتمان (Credit Information Index) الذي يصدر عن تقارير مناخ الأعمال -البنك الدولي، ويقاس من خلاله توفر وكفاءة المعلومات الائتمانية المتاحة. ويبين الجدول التالي رقم (1) تطور أوضاع الدول العربية في هذا المؤشر في السنوات الثلاث الأخيرة.

الجدول رقم (1)

أداء الدول العربية في مؤشر المعلومات الائتمانية

2008	2007	2006	الدول العربية
2	2	2	الأردن
2	2	2	الإمارات
4	-	-	البحرين
3	2	2	تونس
2	2	1	الجزائر
1	1	0	جيبوتي
6	5	5	السعودية
0	0	0	السودان
0	-	-	سورية
2	-	-	قطر
0	0	0	العراق
2	2	2	عمان
3	2	0	فلسطين
4	3	3	الكويت
5	5	4	لبنان
4	2	2	مصر
2	1	1	المغرب
1	1	1	موريتانيا
0	0	0	اليمن
2.3	1.9	1.6	متوسط الدول العربية

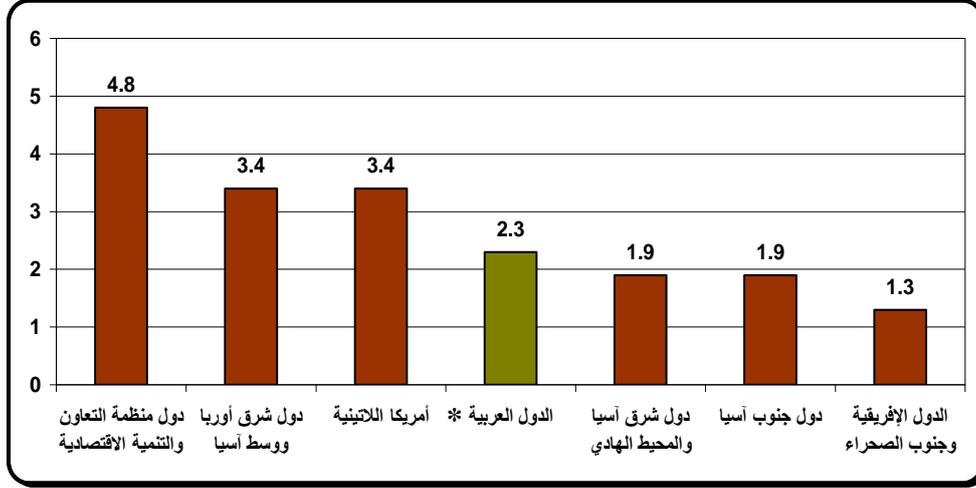
المصدر: تقارير مناخ الأعمال 2006 و2007 و2008 - البنك الدولي

وتجدر الإشارة إلى أن هذا المؤشر يتراوح بين صفر (الأقل) إلى ستة نقاط (الأعلى)، حيث يمنح نقطة واحدة مقابل تواجد كل من ما يلي :

- المعلومات الائتمانية التي يتم تجميعها وتبادلها، تشمل المعلومات الإيجابية إلى جانب السلبية.
- المعلومات الائتمانية التي يتم تجميعها وتبادلها تغطي الأفراد والشركات على السواء.
- يتم تجميع المعلومات الائتمانية من مصادر مصرفية وغير مصرفية مثل شركات التمويل وشركات الخدمات ومؤسسات التجزئة المختلفة.
- يتم الاحتفاظ بالبيانات الائتمانية لفترة لا تقل عن سنتين، ويتم توفيرها عن هذه الفترة.
- القروض والتسليفات التي تتجاوز واحد في المائة من متوسط دخل الفرد يتم تجميعها وتبادلها.
- يمنح القانون صراحة الحق للمقترضين الاطلاع على تقاريرهم الائتمانية.

وبالمقارنة بين أداء مجموعة الدول العربية بالأقاليم الأخرى، فإن أداء مؤشر المعلومات الائتمانية لمتوسط الدول العربية هو أقل بالطبع من مثيله لدى الدول المتقدمة وبعض الدول النامية مثل أمريكا اللاتينية ووسط آسيا، إلا أنه أفضل قليلاً من بقية الدول الإفريقية والآسيوية. أنظر الشكل (1). وعلى صعيد الدول العربية فرادى، فإن المملكة العربية السعودية هي الدولة العربية الوحيدة، وفقاً لهذا المؤشر، على النقاط الست كاملة.

الشكل (1)  
مؤشر المعلومات الائتمانية  
مجموعات الدول



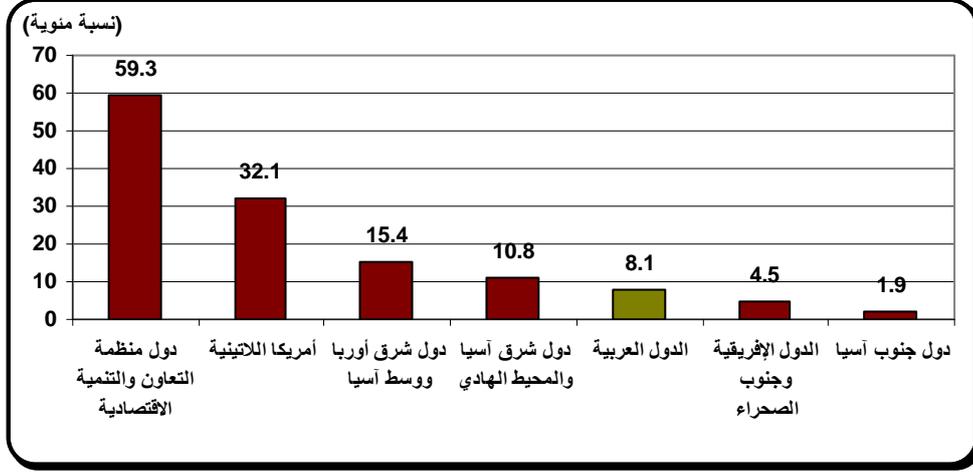
المصدر: تقرير مناخ الأعمال لعام 2008- البنك الدولي.

\* مؤشر الدول العربية يختلف عن المؤشر الوارد في تقرير البنك الدولي عن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، نظراً لحذف الدول غير العربية وإضافة بقية الدول العربية غير المتضمنة في المنطقة.

ومن المؤشرات الأخرى الهامة التي تعرضها تقارير مناخ الأعمال حول نظم الاستعلام الائتماني، نسبة التغطية لهذه الأنظمة، أي عدد الأفراد والشركات الذين يتم جمع البيانات والمعلومات الائتمانية حولهم، كنسبة من عدد السكان البالغين. وتصل هذه النسبة كمتوسط للدول العربية (منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا) إلى نحو 8.1 في المائة وذلك فيما يتعلق بأنظمة الاستعلام الائتماني الخاصة وهي أقل من جميع الأقاليم الأخرى، باستثناء دول جنوب آسيا ودول إفريقيا جنوب الصحراء. ويذكر أن هذه النسبة تصل أعلاها لدى دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCED) نحو 59.3 في المائة. أنظر الشكل رقم (2).

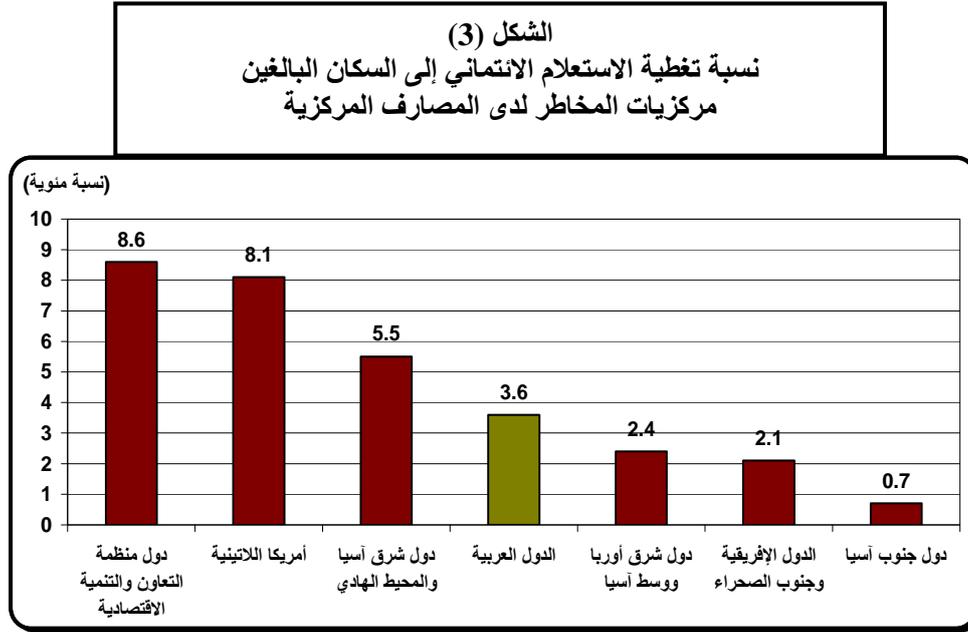
الشكل (2)

نسبة تغطية الاستعلام الائتماني إلى السكان البالغين



المصدر: تقرير مناخ الأعمال لعام 2008- البنك الدولي.

أما فيما يتعلق بأنظمة الاستعلام الائتماني العائدة للمصارف المركزية (سجلات أو مركزيات المعلومات الائتمانية) فإن نسبة التغطية لمتوسط مجموع الدول العربية (منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا) تبلغ 3.6 في المائة من مجموع السكان البالغين بالمقارنة مع 8.6 في المائة لدى دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية. وبالطبع تظهر هذه النسب بالمقارنة مع النسب السابقة التوجه نحو الاعتماد على أنظمة الاستعلام الائتماني المدارة من قبل القطاع الخاص، أنظر الشكل رقم (3).



المصدر: تقرير مناخ الأعمال لعام 2008- البنك الدولي.

- أما فيما يتعلق بالدول العربية فرادى، فإن نسبة تغطية أنظمة الاستعلام الائتماني سواء تلك المدارة من قبل القطاع الخاص أو من قبل المصارف المركزية، تصل أعلاها لدى السعودية نحو 23.5 في المائة من السكان البالغين تليها البحرين بنحو 20.8 في المائة ثم الكويت نحو 14.5 في المائة فتونس 13.7 في المائة فعمان 12.4 في المائة، فيما تقل عن 5 في عشرة دول أخرى. أنظر الجدول رقم (2).

- وكما يتضح من الجدول رقم (2) أن هناك أربع دول عربية تمتلك أنظمة للاستعلام الائتماني كشركات خاصة مملوكة من المصارف بإشراف ورقابة السلطات النقدية، وهذه الدول هي البحرين والسعودية والكويت ومصر، بالإضافة إلى المغرب، حيث يجري حالياً تأسيس شركة لهذا الغرض. أما في بقية الدول، فإنها تعتمد على أنظمة أو سجلات لمركزيات

المخاطر المتواجدة لدى مصارفها المركزية، علماً بأنه و كما سبقت الإشارة، قامت بعض هذه المصارف بتطوير هذه المركزيات أو السجلات سعياً لتقديم خدمات استعلام ائتماني مماثلة أو قريبة من تلك التي تقدمها الشركات الخاصة.

الجدول رقم (2) : تواجد أنظمة الاستعلام الائتماني في الدول العربية

الدول العربية	سجلات رسمية للاستعلام الائتماني	أنظمة استعلام ائتماني خاصة	عدد البيانات الائتمانية إلى عدد الأفراد والبالغين %
الأردن	✓	-	0.8
الإمارات	✓	-	1.4
البحرين	-	✓	20.8
تونس	✓	-	13.7
الجزائر	✓	-	0.2
جيبوتي	✓	-	0.2
السعودية	-	✓	23.5
السودان	-	-	-
سورية	✓	-	1.9
العراق	-	-	-
عُمان	✓	-	12.4
فلسطين	✓	-	1.8
الكويت	-	✓	14.5
لبنان	✓	-	4.7
مصر	✓	✓	6.3
المغرب	✓	✓	2.3
موريتانيا	✓	-	0.2
اليمن	✓	-	0.1

المصدر: تقرير مناخ الأعمال لعام 2008-والاستبيان المشترك لصندوق النقد العربي ومؤسسة التمويل حول أنظمة الاستعلام الائتماني في الدول العربية 2008.

وفيما يلي تعريف ببعض هذه التجارب :

أ- الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (SIMAH): أنشئت هذه الشركة (سمة) في عام 2004، كشركة وطنية مملوكة من قبل البنوك السعودية بتشجيع من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي، وتخضع لإشراف ورقابة المؤسسة. وتهدف (سمة) إلى توفير المعلومات الائتمانية لأعضائها، بما يساعد مانحي الائتمان هؤلاء على اتخاذ القرارات السليمة والموضوعية. ويصل عدد أعضاء "سمة" وهي شركة الاستعلام الائتماني الوحيدة حالياً في السعودية، إلى 41 عضو. ويتكون الأعضاء من 12 بنك تجاري سعودي وثلاثة بنوك تجارية غير سعودية، وثلاثة شركات اتصالات، بالإضافة إلى 23 شركة أو منشأة مالية. وتشمل هذه المنشآت، شركات التقسيط والتأجير والصناديق الحكومية وشركات تمويل وشركات عقارية ووساطة مالية.

وتحصّل "سمة" على البيانات والمعلومات الائتمانية من قبل أعضائها المشار إليهم، كما توفر لهم التقارير والمعلومات الائتمانية لتقييم مقدرة السداد لعملائهم الحاليين والمرتقبون، بما يساعد الأعضاء على اتخاذ قراراتهم المناسبة. هذا ويصل في الوقت الحالي، عدد الأفراد أو الشركات التي تحتفظ "سمة" ببيانات عنهم إلى حوالي 3.7 مليون سجل مدني، فيما يصل عدد السجلات الائتمانية الفعالة إلى حوالي 9.0 مليون حساب ائتماني، وهناك حوالي 2.9 مليون سجل ائتماني متعثر. وتتلقى "سمة" حالياً في المتوسط ما يقارب من عشرة آلاف طلب استعلام ائتماني يومياً.

وتجدر الإشارة إلى أن "سمة" تجمع البيانات والمعلومات الائتمانية السلبية والإيجابية، ولكافة القروض والتسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل أعضاءها. كما باشرت الشركة

في عام 2005 بالاحتفاظ بالسجلات والبيانات الائتمانية لخمس سنوات. كذلك فإن التعليمات والقواعد القانونية (اللائحة التنظيمية) التي تعمل "سمة" من خلالها والمعتمدة من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي، توفر كل متطلبات الحماية للعملاء في الاطلاع على بياناتهم وتقاريرهم الائتمانية (بشكل إلكتروني وفوري)، والاعتراض عليها. كذلك تحدد هذه التعليمات إجراءات التدقيق في الاعتراضات وكيفية تصحيح وتحديث البيانات.

ولهذا الغرض، تم إحداث لجنة لمراقبة الالتزام بأحكام وتعليمات اللائحة التنظيمية وضمان نزاهة وسلامة عمليات الشركة، ومتابعة ومعالجة الاعتراضات والمخالفات. وتلتزم "سمة" بتنفيذ قرارات هذه اللجنة، فور صدورها. وتتألف هذه اللجنة من رئيس مستقل من أصحاب الخبرة والكفاءات، وممثل عن مؤسسة النقد العربية السعودي، وثلاثة ممثلين من أعضاء الشركة من البنوك والجهات المقرضة (يتم اختيارهم بالقرعة)، بالإضافة إلى الرئيس التنفيذي لشركة (سمة) أو نائبه.

وتسعى "سمة" لتطوير خدماتها المقدمة لأعضائها، لتشمل ليس فقط التقارير الائتمانية وخدمات التقييم (scoring)، بل أيضاً خدمات أخرى مثل إدارة الطلبات الائتمانية (application processing) وخدمات الكشف عن المخالفات والتلاعب (fraud detection) وخدمات إدارة المخاطر ومتابعة المحافظ (portfolio monitoring)، والدراسات والاستشارات، بالإضافة إلى إدارة البيانات الائتمانية الوطنية لأغراض تطبيق اتفاقية بازل II.

ب- الشركة المصرية للاستعلام الائتماني (iScore): يمتلك البنك المركزي المصري على سجل لمركزيات المخاطر منذ عام 1957، جرى تطويره في عام 2002 عبر بناء قاعدة

إلكترونية للبيانات والمعلومات الائتمانية. وقد وصل عدد الأفراد والشركات الذين تتوفر بيانات عنهم في هذه المركزية نحو 1.1 مليون سجل مدني في نهاية العام الماضي 2007. وتستخدم هذه المركزية لأغراض الرقابة المصرفية ومراقبة الانكشافات والتركزات الائتمانية. كما تتيح بياناتها للمصارف لمساعدتها في اتخاذ القرارات الائتمانية. ومع تطور وتنوع العمليات الائتمانية إدراكاً من البنك المركزي للحاجة إلى تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني أكثر شمولية وفعالية، فقد أقدم منذ عام 2005 على إعادة تنظيم هذا القطاع حيث أصدر قواعد وإجراءات وشروط الترخيص لشركات الاستعلام الائتماني.

وبناءً على ذلك تم الترخيص للشركة المصرية للاستعلام الائتماني، التي باشرت نشاطها الفعلي في شهر يونيو الماضي 2008، كأول شركة مصرية مرخصة من البنك المركزي المصري لتقديم خدمات الاستعلام الائتماني. وتعود ملكية هذه الشركة إلى مجموعة من البنوك (25 بنك) بالإضافة إلى الصندوق الاجتماعي للتنمية، برأس مال مدفوع بلغ 45 مليون جنيه. ويذكر أن البنك المركزي المصري كان قد أصدر في يناير 2008، القواعد المنظمة لعمل شركات الاستعلام والتصنيف الائتماني، ونظام رقابة البنك المركزي على هذه الشركات.

وتتمثل أغراض الشركة في تقديم خدمات الاستعلام والتصنيف الائتماني، على أن يشمل ذلك المجالات التالية :

- تجميع كافة المعلومات عن العملاء سواء المرتبطين بانتمان الشركات والمؤسسات المالية أو بانتمان التجزئة والذي تقدمه البنوك أو غيرها من الجهات.
- تكوين سجلات رسمية معتمدة لتلك المعلومات لدى الشركة، وتحليل هذه المعلومات وتبويبها وتصنيفها.

- تكوين مؤشرات للجدارة الائتمانية للمدينين أفراداً كانوا أو مؤسسات بما يمكن هؤلاء من تكوين تاريخ ائتماني سليم.
- تقديم النصح والمشورة المالية والحلول العملية وكافة أعمال الاستشارات المتخصصة للأفراد أو المؤسسات من راغبي تحسين مستوى جدارتهم الائتمانية.
- بيع خدمات المعلومات والمنتجات الخدمية المرتبطة بها وغيرها من الخدمات المستحدثة لكافة الجهات المستفيدة في مصر وبما لا يتعارض مع أحكام سرية الحسابات بالبنوك.
- القيام بأعمال الوكالة في مجال الاستعلام والتصنيف الائتماني للمنشآت أو الشركات التي ترتبط أغراضها بعمل الشركة.

ويبين الجدول رقم (3)، الإجراءات والخطوات المتخذة منذ البدء بالإعداد لإطلاق هذه الشركة في بداية عام 2006 إلى البدء الفعلي للنشاط في يوليو 2008.

ويصل عدد أعضاء هذه الشركة حالياً (نهاية أغسطس 2008) إلى 53 عضواً، منهم 41 بنك وخمس من شركات التمويل العقاري وأربع من شركات التمويل التأجيري، بالإضافة إلى الصندوق الاجتماعي للتنمية. ويقدم هؤلاء الأعضاء البيانات والمعلومات الائتمانية للشركة، ويستفيدون من التقارير الائتمانية المعدة من قبلها. وتغطي تقارير الشركة القروض المصرفية وغير المصرفية المقدمة إلى الأفراد دون أي سقوف، فيما تغطي الاقتراضات والتسهيلات الائتمانية المقدمة للشركات المتوسطة والصغيرة كحد أقصى مليون جنيه مصري.

وتغطي التقارير الائتمانية، البيانات الإيجابية لآخر عامين والبيانات السلبية لآخر خمس سنوات. ويصل في الوقت الحالي عدد الأفراد أو الشركات التي تحتفظ هذه الشركة ببيانات عنهم إلى حوالي 3.3 مليون عميل ائتماني (أفراد وشركات متوسطة وصغيرة).

وتتضمن هذه البيانات، تلك البيانات المتوفرة لدى البنك المركزي المصري، أما عدد الحسابات أو التسهيلات الائتمانية فيصل إلى 7 مليون حساب ائتماني، بما في ذلك الحسابات المحفوظ ببياناتها لدى البنك المركزي المصري.

### الجدول رقم (3)

#### الإجراءات والخطوات المتخذة لإنشاء الشركة المصرية للاستعلام الائتماني

إعداد الدراسات التحضيرية، حول التشريعات القائمة وملاءمتها، واحتياجات الشريك الاستراتيجي، ومدى توفر المعلومات.	من مارس 2006 إلى سبتمبر 2006
اختيار فريق العمل وبناء الهيكل التنظيمي.	من أغسطس 2006، إلى مارس 2007
اختيار الشريك التقني الاستراتيجي، والتعاقد معه، للحصول على التكنولوجيا المطلوبة والمعرفة والخبرة اللازمة.	سبتمبر 2006
إعداد التعليمات والأنظمة الداخلية- مثل نموذج التقرير الائتماني- لائحة السلوك المهني- اتفاقيات العضوية.	من أكتوبر 2006 إلى مايو 2007
تصميم البنية التحتية المعلوماتية واقتناء الأجهزة والبرمجيات، وإجراء التجارب الفنية.	من أكتوبر 2006 إلى يونيو 2007
تبويب وترتيب البيانات (Data Cleansing) وموائمتها وإدخال الأرقام القومية والترميزية الموحدة.	من مارس 2007 إلى البدء الفعلي
الحصول على ترخيص المباشرة من البنك المركزي.	يناير 2008
التدريب العملي وتأهيل موظفي المشتركين في الخدمة من البنوك والشركات المالية، على كيفية الاستعلام والحصول على التقارير الائتمانية وأسلوب قراءتها.	من مارس إلى أبريل 2008
إتاحة النظام للمشاركين بالخدمة للاطلاع على البيانات.	من مارس إلى يونيو 2008
مباشرة النشاط التجاري.	1 يونيو 2008

المصدر : ورقة الشركة المصرية للاستعلام الائتماني- ندوة تطوير نظم الاستعلام الائتماني في الدول العربية القاهرة 25 يونيو 2008.

وتوفر التعليمات والأحكام القانونية، كل متطلبات الحماية للعملاء والمستهلكين في الاطلاع على بياناتهم الائتمانية والحق في الاعتراض عليها، وتصحيح البيانات في حال قبول الاعتراض. وتسعى الشركة حالياً لتطوير خدماتها وخاصة عبر تقديم خدمات التقييم (scoring) أي منح درجات للتقارير المقدمة، وذلك خلال الربع الأول من العام القادم 2009. كذلك تسعى الشركة لتوسيع نطاق عضويتها لتشمل شركات الاتصالات وشركات التأمين وشركات التمويل الصغير وذلك مع نهاية العام الجاري 2008. بالإضافة إلى إدراج معلومات الإفلاس و"البروتستو".

وتتميز التجربة المصرية في عدم إلغاء مركزية المخاطر لدى البنك المركزي، حيث أن عمل الشركة المصرية للاستعلام الائتماني لا يغني عن هذه المركزية بل هو مكمل لها. كذلك فإن هذه الشركة تخضع لرقابة وإشراف مباشر من قبل البنك المركزي، سواء من خلال الرقابة المكتتبية أو الرقابة الميدانية، لما في ذلك أن أي تعليمات أو أحكام تصدر عن الشركة يتعين الموافقة عليها مسبقاً من قبل البنك المركزي، لما في ذلك الرسوم التي تتقاضاها. كما يتلقى البنك المركزي أي شكاوي أو اعتراضات خاصة لعمل الشركة لتصحيحها والتحقق بشأنها.

**ج- تجربة بنك المغرب في تطوير مركزية للمخاطر:** أحدث بنك المغرب في عام 1978 "المصلحة المركزية للمخاطر" وذلك لجمع المعلومات والبيانات الائتمانية من المصارف الخاضعة لإشرافه، لاستخدامها لأغراض الرقابة. كذلك يتيح بنك المغرب هذه المعلومات والبيانات للمصارف للاستعلام عن مديونية عميل معين. وقد تم تحديد مسؤوليات بنك المغرب ومسؤوليات البنوك في التعاون مع هذه المصلحة، في قانون مؤسسات الائتمان الصادرة في عام 1993 وكذلك في نسخته الجديدة لسنة 2006. كذلك أصدر بنك المغرب عدة تعاميم لتنظيم العلاقة مع البنوك حول هذا الأمر.

وتركز الاهتمام في السنوات الأولى على جمع المعلومات الائتمانية الخاصة بالقروض الكبيرة المقدمة من البنوك شهرياً والتي يتجاوز حدها الأدنى 100 ألف درهم (8 ألف دولار). ومع دخول المؤسسات المالية غير المصرفية في تقديم التسهيلات الائتمانية، جرى أيضاً جمع المعلومات عن هذه التسهيلات.

إلا أن التطورات في القطاع المصرفي وتزايد القروض الاستهلاكية بمبالغ أقل من السقوف المحددة لرصد الائتمانات لدى هذه المصلحة، وضعف البيانات المتاحة وقلة المعلومات والخدمات الائتمانية التي توفرها المصلحة والتي باتت ضرورية لاتخاذ القرارات الائتمانية، إلى جانب غياب العمل بالرقم الموحد واستخدام التدخل اليدوي في التعامل مع البيانات الائتمانية، كل ذلك دفع المؤسسات المقرضة المصرفية وغير المصرفية لإنشاء آليات خاصة بها للاستعلام الائتماني. وقد أدى هذا الوضع إلى إنشاء ثلاثة مركزيات للمخاطر متفرقة، الأولى خاصة بمجموعة من البنوك (GPBM)، والثانية للشركات المالية غير المصرفية (APSF) والثالثة لشركات التمويل الصغير (FNAM)، دون وجود تنسيق فيما بينهم، كذلك أن هذه الآليات الثلاثة تقتصر على جمع المعلومات السلبية فقط. وقد دفع هذا الوضع بنك المغرب في عام 2006 لإعادة النظر بشكل جذري في إصلاح وتطوير نظام الاستعلام الائتماني في المغرب من خلال تحديد استراتيجية جديدة شاملة تتلائم مع المعايير وأفضل الممارسات الدولية. هدفت هذه الإستراتيجية إلى ما يلي:

- تقوية وتحديث البنية التحتية الحالية الخاصة بتبادل المعلومات المتعلقة بالمدونية وحالات التعثر.
- إحداث نظام موثوق به يساعد مؤسسات الائتمان المعنية على اتخاذ القرار عن طريق تمكينها من إجراء تقييم أفضل للمخاطر التي تتعرض لها إزاء الأطراف المقابلة، من خلال تقارير تضم معلومات شاملة عن مجموع قروض زبائنهم وسلوكياتهم الائتمانية.

- تقليص حالات التعثر بشكل كبير.
- تحسين فرص الحصول على التمويل البنكي، مع المساهمة في تقليص تكاليف القروض.

ولتحقيق هذه الأهداف وحرصاً على الاستفادة من الخبرات الدولية في هذا الشأن، قرر بنك المغرب تفويض إنشاء شركة مركزية للاستعلام الائتماني في تقديم أحدث خدمات الاستعلام الائتماني، إلى واحدة من شركات الاستعلام الائتماني الدولية ذات الخبرة. وتعزيزاً لذلك قام بنك المغرب بتطوير الإطار القانوني بما يساعد على تحقيق هذه الإستراتيجية، عبر إصدار تعميمين في عام 2007 جاءتا لتوضيح الجوانب الخاصة بمصلحة المخاطر التي أشار إليها كل من البنود 40 و 120 من قانون مؤسسات الائتمان لسنة 2006. وقد ركز التعميم الأول على نوعية المعلومات التي يجب على المؤسسات المعنية الإدلاء بها إلى بنك المغرب، فيما أقر التعميم الثاني ضرورة استشارة شركة الاستعلام الائتماني قبل معالجة أي طلب قرض مقدم من أي زبون بالإضافة إلى توضيح واجبات كل مؤسسة في تصحيح المعلومات التي قد تكون غير صحيحة و كذا الالتزامات الواجب القيام بها من أجل ضمان نجاح عمل هذا النظام. وبموازاة ذلك، أصدر بنك المغرب تعميم آخر حدد خلاله نوعية و حجم العقوبات المالية التي سيتم فرضها في حالة عدم احترام مؤسسات الائتمان لمقتضيات القوانين والتعاميم السارية المفعول حول هذا الشأن.

وفي سبتمبر عام 2007، وبعد تدقيق في ملفات الشركات الدولية، تم اختيار الشركة الفرنسية "اكسبريين هولدنغ" وتكليفها بإنشاء شركة للاستعلام الائتماني. وقد حُدد رأس مال الشركة بعشرين مليون درهم (2.6 مليون دولار)، امتلكت الشركة الفرنسية ورجال أعمال قرابة 70 في المائة من رأس مالها والباقي يوزع على المصارف والمؤسسات المالية، على ألا تتجاوز حصة أي مصرف أو مؤسسة مالية حد أقصى 5 في المائة من رأس المال والمصارف والمؤسسات المالية مجتمعة 30 في المائة من رأس المال.

هذا وسيقوم بنك المغرب بجمع الوثائق والمعلومات الضرورية من مؤسسات الائتمان التي أصبحت ملزمة، بموجب التعاميم السابقة الذكر للبنك، بالإدلاء بالبيانات الخاصة بكل القروض الممنوحة لزبائنهما مهما كانت مبالغها. ويعمل بنك المغرب بدوره على موافاة الشركة بالمعطيات والمعلومات الضرورية لأداء مهامها، لاسيما التالية :

- البيانات التي تتعلق بجميع أنواع القروض الممنوحة للزبائن، المحررة بالدرهم أو بالعملة الأجنبية.
- البيانات والمعلومات التي تخص احترام الزبائن لأجال تسديد الديون.
- المعلومات التي تتعلق بالصعوبات المالية التي تتم معاينتها خلال تسديد القرض.

وتعد الشركة ملفات تتضمن معلومات حول القروض عن طريق تجميع هذه البيانات والمعلومات والمالية التي تخص مديونية الزبائن تجاه مؤسسات الائتمان وكذا من خلال حفظ هذه البيانات ومعالجتها وتحليلها. كما تقدم الشركة لمؤسسات الائتمان، بناء على طلبهم، تقارير عن الملاءة دون تقديم توصيات بشأن قرار منح القرض.

ويتوفر لبنك المغرب السلطة للقيام بمراقبة أنشطة هذه الشركة. ومن أجل ذلك، يمتلك بنك المغرب كافة الصلاحيات الضرورية للتأكد، بصفة دائمة، من حسن سير هذه الشركة المفوضة، وذلك اعتماداً على دراسة الوثائق وعلى عملية المراقبة الميدانية. ولهذا الغرض، يتعين على هذه الشركة إرسال، بشكل منتظم، مجموعة من البيانات لبنك المغرب حول العمليات التي تقوم بها وكذا الاستشارات التي تقدمها للزبائن أو لمؤسسات الائتمان. وينتظر أن تباشر الشركة نشاطها الفعلي خلال الربع الأول من العام القادم 2009، حيث تم خلال عام 2008 استكمال تطوير البنية التحتية لدى بنك المغرب، واللازمة لجمع البيانات والمعلومات من مختلف المصارف ومؤسسات الائتمان.

وأبرز ما يميز تجربة المغرب هذه، الدور المحوري لبنك المغرب في جمع البيانات وتزويدها للشركة. كذلك مسألة ملكية الشركة وعدم حصول المصارف ومؤسسات الائتمان على حق الأغلبية فيها.

### سادساً : مبادرة تطوير نظم الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر في الدول العربية

على ضوء الاحتياجات المتزايدة لتوفير الدعم والدراية الفنية للدول العربية لمساعدتها على الارتقاء بأنظمة الاستعلام الائتماني وخلق أنظمة فعالة وفقاً لأفضل المعايير والممارسات الدولية السائدة بما ينعكس على تحسن إدارة المخاطر لدى المؤسسات المالية والمصرفية والأثر الإيجابي لذلك على كفاءة واستقرار القطاع المالي والمصرفي، فقد حرص صندوق النقد العربي على التواصل مع المؤسسات الدولية للتعاون في إنشاء برنامج لتقديم الدعم الفني المطلوب للدول العربية في هذا المجال. وبالاستناد إلى تجربة مبادرة تطوير نظم مقاصة وتسوية المدفوعات والأوراق المالية في الدول العربية (API)، فقد توصل الصندوق إلى التفاهم مع مؤسسة التمويل الدولية والبنك الدولي إلى إطلاق مبادرة مشتركة مماثلة لغايات المساهمة في الارتقاء بأنظمة الاستعلام الائتماني وتوفير البيئة القانونية والمؤسسية والفنية اللازمة لنجاح هذه الأنظمة في الدول العربية.

وقد جرى التوقيع في أبريل 2008 على مذكرة تفاهم للتعاون بين المؤسستين من خلال مبادرة تطوير نظم الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر في الدول العربية (ACRI) أنظر الملحق رقم (1) للتعرف على تفاصيل المبادرة.

وتهدف هذه المبادرة (Arab Credit Reporting Initiative) إلى تحقيق جملة من الفوائد أهمها :

- دراسة أوضاع أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر لدى كل دولة في إطار منهجية موحدة، وتقديم مقترحات لمتطلبات الإصلاح والتطوير وفقاً لاحتياجات وأوضاع كل دولة.
- تعزيز الوعي في الدول العربية بقضايا أنظمة الاستعلام الائتماني من خلال عقد الندوات وورشات العمل وإصدار الدراسات والمطبوعات، بما يساهم في دفع جهود الإصلاح والتطوير.
- توفير الخبراء والمستشارين المتخصصين، لتقديم النصح والمشورة بشأن متطلبات تطوير هذه الأنظمة.
- المساعدة على تعزيز قدرات المصارف المركزية في الإشراف والرقابة على هذه الأنظمة لضمان كفاءة جمع وتحليل المعلومات الائتمانية، بما يخدم أغراض تحقيق الاستقرار المالي والمصرفي.

ولا شك أن المبادرة تنطلق بتوجهات إقليمية (Regional Approach)، بالنظر للتشابه الكبير في الصعوبات والتحديات التي تواجه الدول العربية في تطوير نظم الاستعلام الائتماني. وستتاح الخبرة والمعرفة التي تكتسبها دولة في هذا المجال أن تنتقل إلى بقية الدول من خلال اللقاءات والورشات المشتركة التي ستنظم في إطار هذه المبادرة، وكذلك من خلال مشاركة الخبراء والفنيين من الدول العربية في البعثات الموفدة إلى دول عربية أخرى، لتقديم المعونة الفنية بشأن تحديث نظم الاستعلام الائتماني في هذه الدول.

هذا ويقوم صندوق النقد العربي بدور الأمانة الفنية، كما تم تشكيل فريق العمل الأساسي لهذه المبادرة المكون من فنيين من مؤسسة التمويل الدولية ومن صندوق النقد العربي، بالإضافة إلى خبراء ومستشارين مستقلين – انظر الشكل رقم (4). وتتمثل أهم خدمات أو منتجات هذه المبادرة فيما يلي :

أ- القيام بزيارات ميدانية لتقييم أوضاع نظم الاستعلام الائتماني في الدول العربية، وتقديم النصح والمشورة حول المتطلبات القانونية والمؤسسية والفنية لتطوير هذه الأنظمة، وما هي الخطوات والإجراءات المطلوبة. وسيتم في إطار هذه البعثات القيام بإعداد ما يلي :

- تقرير علني (وصفي) حول نظم الاستعلام الائتماني، وما هي الإجراءات والممارسات القائمة.

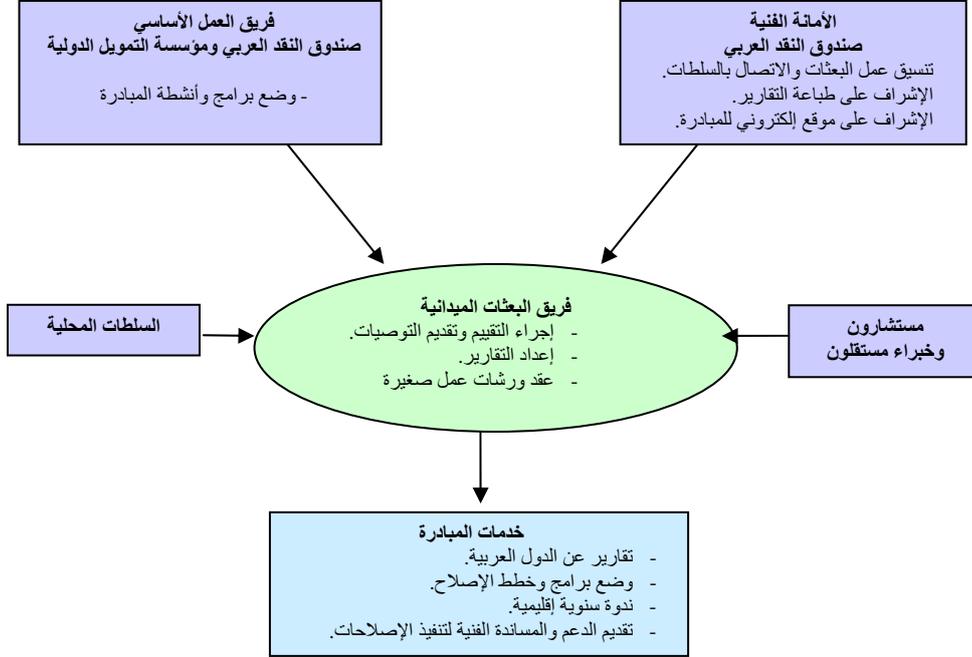
- عقد ورشة عمل صغيرة للمعنيين أثناء البعثة لمناقشة أوضاع ومتطلبات التطوير بحضور الأطراف المعنية من المصرف المركزي، والمؤسسات المالية والمصرفية المختلفة.

ب- المتابعة من خلال تقديم المساعدة المباشرة والمستمرة لمساعدة السلطات على تنفيذ الإصلاحات والخطة المقترحة في تقارير البعثات.

وتجدر الإشارة إلى أنه وحرصاً على تحديد احتياجات الدعم الفني المطلوبة، فقد جرى تصميم استبيان موسع وشامل حول ممارسات الاستعلام الائتماني في الدول العربية تم إرساله لكافة المصارف المركزية العربية، بغية التعرف على الأوضاع القائمة، بما يساعد على تحديد واضح لبرنامج وأنشطة هذه المبادرة.

الشكل رقم (4)

الإطار التنظيمي لمبادرة تطوير نظم الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر في الدول العربية



سابعاً : الخلاصة والتوصيات

يمثل التعامل مع المخاطر جوهر العمل المصرفي، وكثيراً ما تقاس كفاءة القطاع المالي والمصرفي، بمدى قدرة المؤسسات المالية والمصرفية في هذا القطاع على إدارة مخاطرها بكفاءة وفعالية. وبالطبع تتوقف هذه الكفاءة بدورها على توفر وجودة البيانات والمعلومات

الائتمانية المتاحة لإدارات هذه المؤسسات. ومن هنا تبرز أهمية وجود أنظمة متطورة للاستعلام الائتماني تقدم مختلف الخدمات والاستشارات الائتمانية بما يساعد المؤسسات المالية على رسم سياساتها واتخاذ قراراتها الائتمانية بموضوعية. كذلك فإن هذه الأنظمة تساعد هذه المؤسسات على توسيع أنشطتها وتسهيلاتها التمويلية لقطاعات ومجالات جديدة، وعلى الحد من حالات التعثر الائتماني.

ولا تقتصر فوائد أنظمة الاستعلام الائتماني على المؤسسات المالية والمصرفية، بل تتعداها لتشمل جميع أفراد المجتمع وكافة أركان الاقتصاد الوطني، سواء من خلال دورها في تسهيل فرصة الحصول على الائتمان أو من خلال دورها في ضبط السلوك الائتماني. كذلك تمثل المعلومات الائتمانية التي توفرها هذه الأنظمة، وسيلة وأداة رئيسية للسلطات الإشرافية في سعيها لتحقيق الاستقرار المالي والمصرفي والحد من المخاطر. ولاشك أن أهمية هذه الأنظمة قد ازدادت في السنوات الأخيرة مع تنوع وتعدد الخدمات الائتمانية التي تقدمها مؤسسات غير مصرفية، بالإضافة إلى إدخال العمل باتفاقية بازل II التي منحت أهمية متزايدة للتقييمات الائتمانية في تحديد أوزان المخاطر ورأس المال اللازم.

هذا وقد قدمت الورقة عرضاً لهذه المزايا والمنافع التي يمكن أن تساهم بها أنظمة الاستعلام الائتماني في الاقتصاد المعاصر. كذلك شرحت المتطلبات الأساسية اللازمة لبناء أنظمة ناجحة، مؤكدة في هذا الصدد على أهمية إرساء البيئة التشريعية والقانونية المناسبة والتي تشجع وتنظم تبادل المعلومات الائتمانية وتضمن سلامة وأمن هذه المعلومات وتوفير الضمان لحقوق المتعاملين. كما تضمنت هذه المتطلبات أهمية تبني المعايير والممارسات المهنية السليمة وتحديد نوع البيانات الائتمانية التي يتعين تجميعها وإتاحتها للمؤسسات المصرفية وغير المصرفية المقرضة بالوسائل والتقنيات الحديثة.

وتظهر هذه المتطلبات، الدور المحوري والرئيسي الذي يتعين أن تلعبه المصارف المركزية في إرساء هذه الشروط والأسس وفي قيادة جهود القطاع المالي والمصرفي لإنشاء وتطوير أنظمة الاستعلام الائتماني، وكذلك في الإشراف والرقابة عليها لضمان قيامها وتحقيقها للأهداف المرجوة. وصحيح أن المصارف المركزية في مختلف دول العالم كانت قد أنشئت سجلات أو مركزيات للمخاطر، إلا أن هذه السجلات أو المركزيات، كانت موجهة أصلاً لأغراض الرقابة المصرفية ومتابعة الإنكشافات والتركزات الائتمانية. وقد أدى النمو الكبير في الخدمات التمويلية والتسهيلات الشخصية وتزايد المؤسسات المقرضة، إلى الحاجة لوجود شركات مستقلة للاستعلام الائتماني يتوفر لها جمع كافة البيانات والمعلومات الائتمانية عن القروض والتسهيلات المقدمة سواء من قبل المصارف أو من شركات التمويل المختلفة وشركات الخدمات ومؤسسات التجزئة الأخرى. وتقدم في المقابل خدمات الاستعلام الائتماني التي تتعدى تقديم فقط التقارير الائتمانية إلى خدمات أوسع في توفير الدراسات والاستشارات والكشف عن حالات التلاعب وإدارة المخاطر، بالإضافة إلى نشر التوعية الائتمانية.

وعلى صعيد دولنا العربية فإن هذا التوجه الجديد في إنشاء شركات مستقلة للاستعلام الائتماني، بدأ يكتسب الاهتمام المناسب في السنوات الأخيرة، حيث أقدمت عدة دول عربية على السماح بإنشاء شركات خاصة بمشاركة القطاع المصرفي لتقديم خدمات الاستعلام الائتماني كما هو الحال في البحرين والسعودية والكويت ومصر والمغرب. كما أقدمت بعض الدول الأخرى على تحسين عمل مركزيات المخاطر القائمة لدى المصارف المركزية عبر السعي لإدخال التقنيات الحديثة والعمل على توسيع نطاق المعلومات والبيانات المجمعة والمتاحة.

ومع كل هذه الجهود، إلا أنه مازال هناك احتياجات وخطوات كبيرة في الدول العربية للوصول إلى إرساء أنظمة للاستعلام الائتماني وفقاً لأفضل الممارسات والخدمات، حيث تتأخر الدول العربية بمجموعها عن العديد من الدول المتقدمة والنامية وفقاً لمؤشر المعلومات الائتمانية الذي يصدره البنك الدولي، وخصوصاً من حيث نطاق تغطيتها.

وفي ضوء كل ذلك، فإن المصارف المركزية العربية مدعوة لممارسة دور قيادي في دفع جهود القطاع المصرفي العربي في إرساء أنظمة متطورة للاستعلام الائتماني من خلال:

- السعي لوضع واستكمال التشريعات والتعليمات المناسبة لتنظيم خدمات الاستعلام الائتماني.
- تشجيع المؤسسات المالية والمصرفية، على تبادل البيانات والمعلومات الائتمانية واستخدام هذه المعلومات في سياساتها وإجراءاتها لمنح الائتمان.
- تطوير الممارسات الإشرافية والرقابية، للتأكد من ضمان توفر المعلومات الائتمانية وسلامتها من جهة وحماية المتعاملين وضمان حقوقهم من جهة أخرى.

كذلك وأنه في ضوء تنامي الأنشطة والخدمات المالية والاستثمارية عبر الحدود بين الدول العربية، فإن المصارف المركزية العربية مدعوة أيضاً للسعي لتعزيز التعاون والتنسيق في هذا المجال، وصولاً لبناء تفاهم لتبادل المعلومات الائتمانية في إطار إقليمي عربي بين هذه المركزيات والأنظمة، بما ينعكس إيجاباً على البيئة المالية والمصرفية العربية واستقرارها. هذا وتسعى مبادرة تطوير نظم الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر في الدول العربية المشار إليها في هذه الورقة التي أطلقها صندوق النقد العربي بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية، إلى توفير الدعم الفني لدولنا العربية والاستفادة من الخبرات العالمية والعربية المتخصصة في هذا الشأن، لمساعدتها على تحقيق هذه الأهداف.

## المراجع

1. أوراق عمل مؤتمر تطوير نظم الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر في الدول العربية، القاهرة يونيو 2008 - صندوق النقد العربي والبنك الدولي ومؤسسة التمويل الدولية.
2. Doing Business Reports – 2006, 2007, 2008 – The World Bank.
3. Credit Bureau Knowledge Guide – 2006, IFC.
4. Oscar Madeddu - 2008 “The Value of Comprehensive Credit Information Sharing”, IFC.
5. Javier Vaca–2008 “The Importance of Credit Information for Microfinance lending”, Red Financier Rural (RFR).
6. Inessa Love and Nataliya Mylenko – 2003 “Credit Reporting and Financing Constraints”, the World Bank.
7. Frame et al,2001, “The Effect of Credit Scoring on Small Business Lending”. Journal of Money, Credit and Banking, vol33,n3.
8. Jappelli, Tullio and Marco Pagano,1993, “Information Sharing in Credit Markets”, The Journal of Finance Vol.43 (5) December, 1693-1718
9. Miller, Margaret, 2003, “ Credit Reporting Systems Around the Globe: The State of the Art in Public and Private Credit Registries”, forthcoming in Credit Reporting Systems and the International Economy, Margaret Miller,ed.

10. Credit Reporting Systems and International Economy, ed. M. J. Miller, 25-81. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.2003
11. Maha Dassouli, 2008 “Moroccan experience in creating an enabling private credit reporting infrastructure”.
12. Mahmoud Abd El-Aziz – 2008 “Public Credit Reporting and Private Credit Bureaus in Egypt”, Central Bank of Egypt.
13. Yisr Barnieh, Bassim Sharafeldin and Stefano Stoppani 2008 “Arab Credit Reporting Initiative”, AMF and IFC.



**سلسلة الكتيبات الصادرة عن  
أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية  
و مؤسسات النقد العربية**

1. التوجهات الدولية و الإجراءات و الجهود العربية لمكافحة غسل الأموال – 2002.
2. قضايا و مواضيع في الرقابة المصرفية – 2002.
3. تجربة السودان في مجال السياسة النقدية – 2003.
4. تطورات السياسة النقدية في جمهورية مصر العربية – 2003.
5. الوضعية النقدية و سير السياسة النقدية في الجزائر - 2003.
6. تطوير أسواق الأوراق المالية الحكومية في الدول العربية و دور السلطات النقدية - 2004.
7. الملامح الأساسية لاتفاق بازل II و الدول النامية – 2004.
8. تجربة السياسة النقدية في المملكة المغربية -2004.
9. إدارة المخاطر التشغيلية و كيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها – 2004.
10. التقييم الداخلي للمخاطر الائتمانية وفقاً لمتطلبات ( بازل II ) – 2005.
11. تجربة السياسة النقدية و إصلاح القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية – 2005.
12. ضوابط عمليات الإسناد الخارجي للمؤسسات المصرفية – 2005.
13. مراقبة الامتثال للقوانين و التعليمات في المصارف – 2005.
14. أنظمة تحويلات العاملين – قضايا و توجهات – 2005.
15. المبادئ الأساسية لنظم الدفع الهامة نظامياً و مسؤوليات المصارف المركزية – 2006.

16. الدعامة الثالثة لاتفاق ( بازل II ) انضباط السوق " - 2006.
17. تجربة مؤسسات نقد البحرين كجهاز رقابي موحد - 2006.
18. ترتيبات الإعداد لتطبيق مقترح كفاية رأس المال ( بازل II ) - 2006.
19. PAYMENTS AND SECURITIES CLEARANCE AND SETTLEMENT SYSTEM IN EGYPT-2007
20. مصطلحات نظم الدفع و التسوية - 2007.
21. ملامح السياسة النقدية في العراق - 2007.
22. تجربة تونس في مجال السياسة النقدية و التوجهات المستقبلية - 2007.
23. الدعامة الثانية لاتفاق بازل II - المراجعة الرقابية 2007.
24. ضوابط العلاقة بين السلطات الرقابية في الدولة الأم و الدول المضيفة - 2007.
25. الإرشادات العامة لتطوير نظم الدفع و التسوية - 2007.
26. تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر - 2008.
27. استمرارية الأعمال في مواجهة الطوارئ - 2008.
28. نظم الدفع الخاصة بعرض و سداد الفواتير الكترونياً - 2008.
29. مبادئ الإشراف على أنظمة الدفع و التسوية ومسؤوليات المصارف المركزية - 2008.
30. مقاصة الشيكات في الدول العربية - 2008.
31. برنامج إصلاح إدارة سوق الصرف و السياسة النقدية في مصر - 2008.