

أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية
ومؤسسات النقد العربية

التمويل المسؤول: السياسات والأدوات والتجارب

فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية



رقم
114
2019

أمانة
مجلس محافظي المصارف المركزية
ومؤسسات النقد العربية

التمويل المسؤول: السياسات والأدوات والتجارب

فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية

صندوق النقد العربي
أبوظبي – دولة الإمارات العربية المتحدة



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 أحد المجالات ذات العلاقة بعمل المجلس. كما يصدر 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 والمصرفية التي تتعلق بأنشطة المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية. وتعد هذه التقارير والأوراق من أجل تسهيل اتخاذ القرارات والتوصيات التي يصدرها المجلس. وفي ضوء ما تضمنته كل هذه الأوراق والتقارير من معلومات مفيدة عن موضوعات ذات صلة بأعمال المصارف المركزية، فقد رأى المجلس أنه من المناسب أن تتاح لها أكبر فرصة من النشر والتوزيع. لذلك، فقد باشر الصندوق بنشر هذه السلسلة التي تتضمن الأوراق التي يقدمها السادة المحافظين إلى جانب التقارير والأوراق التي تعدها اللجان والصندوق حول القضايا النقدية والمصرفية ذات الأهمية. ويتمثل الغرض من النشر، في توفير المعلومات وزيادة الوعي بهذه القضايا. فالهدف الرئيسي منها هو تزويد القارئ بأكبر قدر من المعلومات المتاحة حول الموضوع. 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
صندوق النقد العربي

المحتويات

تمهيد	5
أولاً: تعريف الإقراض المسؤول	7
ثانياً: أهمية الإقراض المسؤول	7
ثالثاً: واقع الإقراض المسؤول في الدول العربية	9
رابعاً: الإقراض المسؤول والتنمية الاقتصادية	11
خامساً: الإقراض المسؤول والشمول المالي	12
سادساً: المعايير والمبادئ الدولية للإقراض المسؤول	14
سابعاً: إجراءات تطبيق معايير ومبادئ الإقراض المسؤول	15
ثامناً: التوصيات والخلاصة	28

تمهيد¹

أن وفرة التمويل ووصول العملاء إلى هذه المصادر يساعد على التوسع في النشاط الاقتصادي لكافة القطاعات الاقتصادية بشكل عام وبما يشمل الافراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل خاص، حيث ان الإقراض يعمل على زيادة الانفاق الذي ينتج عنه تفعيل عجلة الاستثمار وبالتالي تحقيق النمو الاقتصادي وزيادة في الناتج المحلي الإجمالي، مما يؤدي ذلك إلى تعزيز خلق فرص عمل جديدة وخفض لمؤشرات البطالة وبالتالي تحسين الظروف المعيشية للمواطنين. وفي هذا السياق لا بد من التطرق إلى علاقة الإقراض المسؤول بالشمول المالي، حيث أن تطبيق مبادئ الإقراض المسؤول تساهم في تعزيز مستويات الشمول المالي وذلك من خلال استقطاب الفئات المهمشة والمستبعدة مالياً الى القطاع المالي لاستخدام منتجاته وخدماته بما يتوافق واحتياجاتهم وملائتهم المالية. حيث يعمل هذا الاستقطاب الى خفض حجم العمليات المالية في القطاع المالي غير الرسمي والذي يعتبر في غالب الأحيان باهظ التكاليف وعالي المخاطر، ويتضح لنا هنا أهمية الالتزام بمبادئ التمويل المسؤول والتي تقوم على الشفافية في الافصاح والعدالة في التعامل ومنطقية الشروط والاسعار وملائمة المنتجات المالية.

يتضح لنا من التلخيص اعلاه أن العلاقة بين الإقراض المسؤول والشمول المالي هي علاقة إيجابية مترابطة بعضها ببعض، حيث يعمل الالتزام بأسس ومعايير الإقراض المسؤول إلى تعزيز نسب الشمول المالي وذلك من خلال

¹ تشكر أمانة فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، سلطة النقد الفلسطينية على إعداد مسودة الورقة.

خلق بيئة تمويلية مناسبة وجاذبة للمستهلكين للإقبال على استخدام هذه المنتجات والخدمات بشروط وأسعار معقولة، خاصة في حال إطلاق منتجات وخدمات مصرفية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع .

وتشمل السياسات الهادفة لتعزيز الإقراض المسؤول على تعليمات لحماية حقوق العملاء وتحديد معايير لمزودي الخدمات مثل معايير القواعد السلوكية (Code of Conduct) ومبادرات لتعزيز وتطوير الوعي المالي والقدرات المالية للعملاء. ويمكن التحدي الأكبر في هذا المجال في ترجمة المبادئ والقوانين وتعليمات الإقراض المسؤول إلى إجراءات يتم تطبيقها والرقابة عليها في ظل بيئة مالية معقدة ومتغيرة.

وفي هذا السياق، وكون أن الإقراض المسؤول يعمل على تعزيز نسب الشمول المالي فإنه بشكل غير مباشر يؤثر إيجاباً على الاستقرار المالي والنزاهة المالية لما في ذلك من اثر ايجابي على تعزيز مستويات الاستقرار المالي في حال توافقت الاجراءات المتخذة لتنفيذ متطلبات الشمول المالي والنزاهة المالية مع المتطلبات الواجب توفرها للحفاظ على ديمومة الاستقرار المالي، حيث تبرز الحاجة الى ضمان عدم تعارض التشريعات والاجراءات للعناصر الثلاث فيما بينها حيث انها تعمل على إيجاد بيئة تمويلية واستثمارية مواتية وجاذبة وتعتبر هذه العناصر مكملة لبعضها البعض والتي تقود بالنهاية الى تحسين الظروف الاقتصادية وتعزيز معدلات النمو الاقتصادي وبالتالي تحقيق الرفاه الاجتماعي.

أولاً: تعريف الإقراض المسؤول

يعرف الإقراض/ التمويل المسؤول بأنه: تقديم خدمات اقراض تجزئة شفافية وعدالة، بحيث تقدم الخدمات التمويلية بما يتناسب مع احتياجات العملاء وقدرتهم على السداد. وخاصة في ظل الاختلاف الكبير بين العملاء من حيث تقبلهم للمخاطر، التعقيدات المالية، دخلهم والتزاماتهم.

ثانياً: أهمية الإقراض المسؤول

كنتيجة لمخرجات الأزمة المالية العالمية والمتمثلة في ضعف الثقة بمزودي الخدمات المالية أو انعدامها في بعض الأحيان من قبل العملاء خاصة في ظل وقوع العديد من العملاء في مشكلة حالة الإفراط في الاستدانة، فإنه لا بد من اتخاذ كافة الاجراءات التي تعمل على إعادة ثقة العملاء في مزودي الخدمات المالية والقطاع المالي، ومن أهم هذه الإجراءات هي حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وخاصة المقترضين منهم وذلك من خلال كافة الوسائل والأدوات الرقابية والتشريعية المتاحة والفعالة.

وبالتالي تكمن أهمية الإقراض المسؤول في توسيع قاعدة الإقراض وتمكين الفئات التي تحتاج إلى التمويل من الوصول إليه بالطرق المناسبة لهم وبما يتناسب مع احتياجاتهم وامكانياتهم مما يؤدي بالنهاية إلى تحسين الظروف المعيشية وبالتالي المساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي بشكل عام.

ولتحقيق أهداف الإقراض المسؤول في تطوير المنتجات والخدمات المصرفية التي تعمل على توسيع قاعدة الإقراض للفئات المختلفة من المجتمع المحلي، هناك مجموعة من الشروط المسبقة الواجب العمل على توفيرها لخلق البيئة

المناسبة والمواتية لتحقيق أهداف الإقراض المسؤول، وهذه الشروط هي كالآتي:

➤ تعريف معايير الائتمان الفضلى والتي تعمل على تعزيز الائتمان الحكيم والرشيد.

➤ تعزيز مبادئ الشفافية والإفصاح المتعلقة بعملية الإقراض التي يقوم بها مزودو الخدمات.

➤ تعريف المقترضين والكفلاء بشروط الاقتراض وأحكامه بالإضافة إلى حقوقهم والتزاماتهم الناتجة عن عملية الاقتراض.

➤ معالجة الخلل المتأصل بين العميل ومزود الخدمة في الحصول على البيانات، حيث أن القرار المالي للعميل يعتمد بشكل كبير على البيانات التي يتم تزويده بها من قبل مزود الخدمة.

➤ تشجيع مزودي الخدمات على تطوير وابتكار خدمات مالية جديدة تتواءم مع متطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة من المجتمع المحلي.

➤ الحد من ممارسات السوق غير المرغوب فيها في مجال الائتمان وخاصة عند وجود وسطاء في عملية الاقتراض.

➤ الحد من ظاهرة الإفراط في الاستدانة لدى مستهلكي الخدمات المصرفية.

ثالثاً: واقع الإقراض المسؤول في الدول العربية

تشير نتائج الدراسات والمسوحات الميدانية إلى وجود نسب متدنية وأحياناً متدنية جداً في مؤشرات اقتراض المواطنين البالغين من الجهات الرسمية لدى الدول العربية، وذلك مقابل نسب عالية من الاقتراض من الجهات غير الرسمية والأصدقاء، ويبين الجدول أدناه والذي يوضح بيانات البنك الدولي (Findex) لعام 2017 التدني الشديد في نسب الاقتراض للأفراد البالغين من الجهات الرسمية في بعض الدول العربية مثل العراق وجنوب السودان والتي تصل النسبة فيها إلى أدنى مستوى 3% في حين وصل معدل الاقتراض لدى دول العالم النامي إلى 15%. ولدى بعض الدول العربية الأخرى كانت النسبة متوسطة وقريبة على المعدل العام للدول النامية مثل الأردن 18% ومصر 9% وتونس 12% كما هو موضح في الجدول التالي:

Adults borrowing any money in the past year (%), 2017

	Borrowed formally	Borrowed semi formally	Borrowed from family or friends	Borrowed from other sources only
High income countries	55%	--	7%	2%
Developing countries	15%	3%	21%	4%
Algeria	5%	0%	18%	6%
Bahrain	36%	--	19%	4%
Egypt, Arab Rep.	9%	8%	31%	2%
Iraq	3%		50%	10%
Jordan	18%	4%	23%	3%
Kuwait	28%	--	15%	2%
Lebanon	23%	2%	10%	2%
Libya	8%	--	41%	9%
Mauritania	9%	5%	23%	7%
Morocco	3%	1%	17%	5%
Saudi Arabia	21%	--	27%	7%
South Sudan	3%	6%	20%	9%
Tunisia	12%	1%	27%	5%
United Arab Emirates	46%	--	14%	4%
Palestine	7%	2%	17%	3%

Source: Global Findex database

وفي هذا السياق ووفقاً للمؤشرات اعلاه فلا بد من البحث أكثر عن الاسباب التي أدت إلى ضعف الاقتراض الرسمي في الدول العربية والمعوقات امام ذلك سواء من جانب الطلب او من جانب العرض، وما هي الاجراءات التي يجب على المشرعين والجهات الرقابية اتخاذها لتعزيز عمليات الاقتراض من الجهات الرسمية والخاضعة للرقابة بهدف الحد من مخاطر الاقتراض من الجهات غير الرسمية.

رابعاً: الإقراض المسؤول والتنمية الاقتصادية

أثبتت العديد من الدراسات والبحوث وجود علاقة طردية بين نسبة الإقراض ومعدل النمو الاقتصادي على مستوى الدولة، حيث أن وجود مؤسسات مالية متطورة يؤدي إلى تسريع عملية التطوير والتنمية في أي دولة. ومن الجدير ذكره هنا أن أول من تقدم بتحليل فرضية العلاقة بين الاقتراض والنمو الاقتصادي هو الباحث (Schumpeter) في العام 1911، والذي أكد بدوره على أن الخدمات التي يتم تقديمها من المؤسسات المالية تقوم بتحفيز الابتكار التكنولوجي والنمو الاقتصادي من خلال تمويل المشاريع الاستثمارية. ولاحقاً عدة باحثين أكدوا أن تطوير القطاع المالي سيقوم بتحسين النمو الاقتصادي من خلال زيادة الودائع وتحسين آلية توزيع الأموال وتعزيز رأس المال. وكذلك العديد من الدراسات اللاحقة التي بحثت في العلاقة بين الإقراض المصرفي والنمو الاقتصادي وخاصة في الدول النامية، حيث اثبتت من خلال العلاقات الرياضية والفرضيات المختلفة أن التمويل هو عامل رئيسي من عوامل النمو الاقتصادي.

وفي ضوء ما ذكر أعلاه من نتائج لدراسات مختلفة تناولت موضوع العلاقة بين الإقراض والنمو الاقتصادي، فلا بد من الإشارة إلى أنه يجب تركيز الإقراض والتمويل على القطاعات الانتاجية التي لها الدور الأكبر في تعزيز مستويات الناتج المحلي الإجمالي وبالتالي تأثيرها الكبير على النمو الاقتصادي. وكذلك يجب التركيز على جودة الإقراض المقدم من المؤسسات المالية ومدى موائمة وتلبية هذا الإقراض لاحتياجات القطاعات الاقتصادية المختلفة.

وكون أن اقتصاديات الدول العربية والعالم الثالث تقوم على اقتصاديات المنشآت الصغيرة والمتوسطة، ولتحقيق المنفعة القصوى من التمويل، فإنه لا بد من وضع سياسات واستراتيجيات هادفة لتوجيه التمويل نحو هذه المنشآت والتي تقود إلى خلق فرص عمل جديدة وخفض لمؤشرات البطالة ومؤشرات الفقر وبالتالي تحقيق الرفاه الاجتماعي لكافة فئات المجتمع المحلية.

خامساً: الإقراض المسؤول والشمول المالي

إن امتلاك حساب مصرفي يعتبر الخطوة الأولى نحو الشمول المالي، في حين أن نسبة المقترضين تعتبر مؤشر مهم من مؤشرات الاستخدام في الشمول المالي، وبالتالي فإن تسهيل وصول الأفراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر والرياديين إلى مصادر التمويل يعتبر من الأهداف الرئيسية في استراتيجيات الشمول المالي لدى غالبية الدول.

ففي أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية المختلفة بتحقيق الشمول المالي، وتجسد ذلك في التزامها في تنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية ومن أهم هذه الخدمات الوصول إلى التمويل لما له من أثر كبير على تعزيز نسب الشمول المالي. وكذلك فقد اعتبر البنك الدولي أن تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها وخاصة الوصول إلى التمويل يشكل رافعة رئيسية لمحاربة الفقر والبطالة وخلق فرص عمل جديدة وتحسين الظروف المعيشية للأفراد.

وبالتالي فإن هنالك علاقة ترابطية كبيرة بين الإقراض المسؤول والشمول المالي، حيث ان تطبيق متطلبات الإقراض المسؤول يعمل على تعزيز وصول الأفراد إلى مصادر التمويل وكذلك تعزيز ثقة الأفراد بمزودي خدمات الإقراض، مما ينعكس إيجاباً على زيادة نسب وصول الأفراد إلى مصادر التمويل التي تقدم من المؤسسات الرسمية وبالتالي تجنيبهم مخاطر ومساوئ الاقتراض من المصادر البديلة غير الرسمية وأهمها التكاليف المرتفعة من الفوائد والممارسات السيئة من المقرضين والتي لا تحددها القوانين والتعليمات.

ووفقاً لمؤسسة التمويل الدولية الـ IFC فإن الوصول إلى التمويل هو سلاح ذو حدين وبالتالي يجب اخذ الحيطة من قبل مزودي خدمات الإقراض في تجنب الوقوع في ظاهرة الإفراط في الاستدانة للعملاء وتأثيراتها السلبية على الشمول المالي، عدا عن أن الانكشاف بشكل واسع في القروض الاستهلاكية ينتج عنه في العديد من الحالات خلل بنيوي في توزيع التمويلات

على القطاعات الاقتصادية والتي تؤثر سلباً على مؤشر العمق المالي (Financial depth Ratio) التي تعكس مدى مساهمة النظام المصرفي في تمويل القطاعات الاقتصادية المختلفة.

سادساً: المعايير والمبادئ الدولية للإقراض المسؤول

لا يوجد معايير موحدة يمكن تطبيقها أو تعميمها على كافة الدول في موضوع الإقراض المسؤول، ولذا يتوجب على الجهات الرقابية والمشرعين فهم ودراسة سوق الائتمان الخاص بقروض التجزئة في الدولة، وكذلك دراسة مدى تأثير تعليمات وسياسات الإقراض المسؤول المنوي تطبيقها على قطاع الإقراض والتأكد من عدم وجود تأثير سلبي على الشمول المالي أو تكلفة الاقتراض بعد تطبيقها. وبالتالي فإن توفر بيانات الاقتراض قبل وبعد تطبيق التعليمات مهم جداً لدراسة مدى تأثير تعليمات الإقراض المسؤول على قطاع الإقراض.

وإلى جانب الشروط المسبقة التي تم الإشارة إليها مسبقاً، هناك مجموعة من المعايير يجب توفرها لتحقيق الإقراض المسؤول، وتعتبر المعايير أدناه الخطوط العريضة والاساسية للوصول إلى الإقراض المسؤول والتي تتمثل في:

1. الشفافية والإفصاح: على المقرضين التأكد من أن الترويج والاعلان لخدمات الاقتراض غير مضلل والشروط والأحكام الخاصة بالمنتجات والخدمات واضحة ومصاغة بلغة سهلة وبسيطة تخاطب كافة فئات المجتمع بأطيافه المختلفة.

2. التعليم المالي: على المقرضين التأكد من أن العملاء على فهم كافي لعملية الاقتراض، وتحديدًا فهم عواقب التأخر في الدفعات أو التعثر الذي قد يؤدي في أسوأ الحالات إلى خسارة العميل للضمانة المرهونة لصالح المقرض.

3. الشمولية المالية: لن يتمكن بعض العملاء من الحصول على التمويل بسبب عدم توفر بيانات مصرفية عنهم أو سجل ائتماني لهم، مما يجعلهم عرضة لاستهداف القطاع غير الرسمي (المرابيين على سبيل المثال) وبالتالي يتم استبعادهم من النظام المالي الرسمي بشكل تلقائي، لذا يجب على مزودي الخدمات صياغة وإطلاق سياسات ابتداعية لاستهداف هؤلاء العملاء بالطرق المبتكرة.

سابعاً: إجراءات تطبيق معايير ومبادئ الإقراض المسؤول

لتطبيق معايير ومبادئ الإقراض المسؤول فإنه لا بد من إجراء التقييم الائتماني النهائي للمقترضين لاتخاذ القرار فيما إذا كان عقد التسهيل يتناسب مع احتياجاتهم وإمكاناتهم، حيث يعتبر العقد غير مناسباً لهم في حال كونه:

➤ لا يتوافق أو يلبي متطلبات وأهداف المقرض.

➤ عدم ملائمة المقرض المادية على السداد الجزئي أو الكامل للتسهيل المطلوب.

وعليه، تنطبق إجراءات التقييم الائتماني النهائي للمقترض على الحالات التالية:

- عند التقدم بطلب ائتمان جديد أو في حالات طلب المشورة الائتمانية من مزود الائتمان.
- عند التقدم بطلب زيادة سقف الائتمان الممنوح حسب عقد التسهيلات القائم أو تقديم النصيحة والمشورة الائتمانية عند التقدم بطلب زيادة السقف.
- عند تقديم المقترض بطلب تجديد عقد التسهيلات الممنوح له.
- عند تقديم المقترض بطلب هيكل أو جدولة التسهيلات الممنوحة له.

ان المنهجية المتبعة في الدراسة والتحقق من الملاءة المالية للمقترض تختلف من مقترض لآخر وذلك تبعاً لاختلاف الظروف وحجم ونوع الائتمان المطلوب، وعليه يطلب اجراء دراسة شاملة وموضوعية عن المقترض حيث انه هناك مجموعة من العوامل مهمة لها تأثير كبير على دراسة وضع المقترض المالي وهي على النحو التالي:

1. دخول المقترض في عقد ائتمان غير مناسب

ان تنفيذ استعلام موسع وشامل عن المقترض يعتبر إجراء ضروري واحترافي كون أن التأثير السلبي لحصول المقترض على ائتمان غير مناسب سيؤثر على قدراته وامكانياته في سداد التزامات الائتمان ويعرضه للانكشاف على مخاطر عالية أو محفظة الاقتراض.

2. صعوبة وتعقيد عقد الائتمان

يمكن تطبيق وتنفيذ الاستعلام والتقصي غير الموسع أو المكثف عن المقترض إذا كان عقد/ نوع الائتمان بسيط ويحتوي على شروط سهلة يستطيع كافة المقترضين فهمها والتعامل معها، أما إذا كان عقد/ نوع الائتمان وشروطه معقدة فإنه من الضروري تكثيف الاستعلام والتقصي عن وضع المقترض للتحقق من الملاءة المالية للمقترض.

3. حالة المقترض من حيث أنه مقترض حالي أم لا

في حال كون المقترض حاصل على قرض فإنه بإمكان مزود الخدمة من القيام باستعلام غير موسع أو التحقق من بيانات المقترض وذلك بسبب توفر بيانات عن المقترض لدى مزود الخدمة، أما في حالة المقترض الجديد غير الحاصل على قرض من مزود الخدمة فإنه يجب القيام باستعلام موسع والتحقق من دقة وصحة البيانات المقدمة من المقترض لأغراض التحوط والحد من المخاطر الائتمانية.

4. طبيعة الاستفسارات التي يجب أن يقوم بها مزود الخدمة

تختلف طبيعة الاستفسارات عن المعلومات والبيانات المتعلقة بالمقترض من مقترض إلى آخر وذلك حسب الظروف المختلفة لكل مقترض، ويحكم طبيعة هذه الاستفسارات والمعلومات الواجب الحصول عليها السياسة الائتمانية لمزود الخدمة والتي يجب أن تتوافق مع أهداف الإقراض المسؤول.

5. الاستفسارات ذات الأهمية عن وضع المقترض المالي والديموغرافي

تبعاً للظروف المعيشية والحياتية المختلفة للعملاء، تشمل الاستفسارات الأكثر أهمية عن وضع المقترض وملابته الائتمانية على الأمور التالية:

5.1 مصدر وقيمة دخل المقرض بما يشمل طبيعة ومدة الوظيفة التي يعمل بها.

5.2 طبيعة مصاريف المقرض الدورية الثابتة (مثل مستحقات الإيجار، فواتير الخدمات، مصاريف الأطفال، أقساط التأمين وغيرها....)

5.3 مصاريف المقرض المتغيرة الطارئة.

5.4 رغبة وتوجه المقرض في سداد الديون القائمة من الائتمان المطلوب.

5.5 سجل الائتمان التاريخي للمقرض من واقع البيانات المالية للقروض القائمة والمسددة.

5.6 ظروف المقرض الشخصية وتتمثل بتحليل البيانات الديموغرافية الخاصة به.

5.7 الأصول التي يمتلكها المقرض.

5.8 أية تغيرات كبيرة في ظروف المقرض الحالية والمتوقعة.

5.9 العوامل الجغرافية التي قد تؤثر على وضع المقرض المالي.

5.10 مصادر دخل المقرض غير المباشرة والثانوية مثل دخل الزوجة وإذا ما كان هذا الدخل متاحاً للتصرف أم لا.

6. الاستفسارات الأكثر أهمية حول احتياجات وغايات المقرض

بناءً على ظروف المقرضين واحتياجاتهم المختلفة، يمكن أن تشمل الاستفسارات عن احتياجات وأهداف المقرض من الاقتراض على الأمور التالية:

6.1 مبلغ الائتمان المطلوب أو الحد الأقصى للائتمان.

- 6.2 الفترة الزمنية المقترحة لسداد الائتمان المطلوب.
- 6.3 الغرض أو الغاية من الائتمان والمنافع التي ستعود على المقترض من الائتمان المطلوب.
- 6.4 موائمة الائتمان المطلوب مع احتياجات المقترض وملائته المالية.
7. الاستفسارات الأكثر أهمية حول مؤشرات افراط المقترض بالاقتراض

يعرف الافراط في الاقتراض او الافراط في الاستدانة الـ (Over indebtedness) بأنه توسع المقترض بالاقتراض حتى يصل إلى مرحلة عدم القدرة على خدمة الدين (سداده) كما هو مخطط له او ان التدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة للمقترض غير قادرة على تغطية التزامات المقترض اتجاه المديونية، ويمر الافراط في الاقتراض في ثلاثة مراحل هي كالآتي:

- التأخر في سداد أقساط التسهيلات
- سداد جزء من أقساط التسهيلات
- التعثر وعدم المقدرة على سداد الأقساط بشكل كامل.

ويمكن قياس أو تقدير نسبة الافراط بالاقتراض او الاستدانة من خلال قسمة مجموع كافة الالتزامات الشهرية على مستوى العائلة بما فيها الالتزامات غير الرسمية (غير المسجلة بعقود) على صافي الدخل الشهري للعائلة، حيث يمثل صافي الدخل الناتج بعد طرح تكاليف المعيشة الرئيسية مثل الطعام والملابس والأقساط الدورية وغيرها. وبناءً على الناتج من العملية الحسابية أعلاه يتم تصنيف العملاء من ناحية المخاطر وفقاً إلى ما يلي:

➤ **عالي المخاطر:** في حال قيام المقرض بإنفاق صافي دخله العائلي على خدمة الدين بشكل كامل، حيث تصل نسبة الإفراط بالاقتراض أو الاستدانة إلى ما نسبته 100% أو أكثر من صافي الدخل.

➤ **حساس:** في حال قيام المقرض بإنفاق ما نسبته من 75% أو أكثر من صافي دخله العائلي على خدمة الدين.

➤ **احتمال الوقوع في خطر الإفراط في المديونية:** في حال قيام المقرض بإنفاق ما نسبته من 50% إلى 75% من صافي دخله العائلي على خدمة الدين.

➤ **غير مفرط بالاقتراض:** في حال قيام المقرض بإنفاق ما نسبته 50% أو أقل من صافي دخله العائلي على خدمة الدين.

ويمكن اعتبار المؤشرات التالية ادناه على أنها مؤشرات نوعية لاحتمالية تعرض المقرض لمخاطر الإفراط بالمديونية:

7.1 النمو السريع في محفظة اقتراض المقرض على مدى عدة سنوات سابقة.

7.2 الزيادة في حجم القرض أو مدته أو إعادة جدولة المديونية.

7.3 مواجهة مشاكل في سداد اقساط القروض السابقة أو تحصيل جهة الاقراض لها من خلال المحاكم.

7.4 التعامل بالاقتراض غير الرسمي مثل التعامل بالشيكات الآجلة بشكل كبير وموسع للحصول على سلع وخدمات.

7.5 وجود حركة عالية من الشيكات المعادة في حساب المقرض بسبب عدم كفاية الرصيد.

8. اليات التحقق من المعلومات المزودة من قبل المقترض

يستطيع مزودي الخدمة التحقق من صحة المعلومات المالية والديموغرافية المزودة من قبل المقترض بإحدى الطرق التالية:

- 8.1 من خلال البيانات المتوفرة لدى مزود الخدمة في حال أنه مقترض حالي ومتعامل مع مزود الخدمة.
- 8.2 إجراء استعلام ائتماني عن المقترض على أنظمة المعلومات الائتمانية.
- 8.3 اية وسيلة تحري وتقصي اخرى يراها مزود الخدمة مناسبة، وبما لا يتعارض مع خصوصية وسرية البيانات.

9. التحقق من صحة ودقة المعلومات وعدم تناقضها

في بعض الأحيان يجب على مزودي الخدمة اتخاذ خطوات إضافية للتحقق من صحة ودقة المعلومات المزودة من المقترض وذلك في الحالات التالية:

- 9.1 تناقض المعلومات التي قدمها المقترض مع المعلومات الموجودة أصلاً لدى مزود الخدمة، مثل تعارض البيانات المالية و/أو الديموغرافية التي قدمها مع بيانات التقارير الائتمانية الخاصة به.
- 9.2 المعلومات التي قدمها المقترض غير معقولة او منطقية وليست من ضمن المعايير او لا تتوافق مع طبيعة فئة هذا النوع من العملاء، مثل أن يقدم المقترض تصريح بدخله أكبر بكثير مما هو متعارف عليه لمثل وظيفة المقترض التي يشغلها.

10. إجراء التقييم النهائي لاتخاذ القرار الائتماني المناسب فيما إذا كان عقد التسهيل يتناسب مع امكانيات وقدرات وغايات المقترض

بناءً على نتائج دراسة وتحليل البيانات والاستعلامات التي تم التطرق لها في البنود السابقة ودراسة وتحليل وضع المقترض المالي والائتماني، على مزود الخدمة مقدم الائتمان تقدير قدرة المقترض على سداد الائتمان وكافة المصاريف والعمولات المترتبة عنه، وكذلك تقدير الحد الأعلى للمبلغ الذي يستطيع تحمله المقترض لتسديد التسهيل، وفي حال كان عقد الائتمان مشترك مع اطراف اخرى فإنه يتم دراسة قدرة كل مقترض وملائته المالية بشكل منفصل.

ان إجراء التقييم النهائي للمقترض يتطلب من مزود الخدمة اتخاذ خطوات فاعلة حتى يتم التوصل إلى قرار بأن التسهيل يتناسب مع احتياجات ومتطلبات وامكانيات المقترض على سداد الالتزامات، حيث يوجد محددات أساسية تساعد مزود الخدمة على اتخاذ القرار فيما إذا كان التسهيل يتناسب مع قدرات المقترض المالية على التسديد وأهمها:

10.1 قدرة المقترض على الوفاء بالتزاماته تجاه التسهيل/ التسهيلات الممنوحة له القائمة والمسددة.

10.2 مسلكيات المقترض في مدى الالتزام بسداد الاقساط بمواعيدها المحددة بعقد الائتمان.

10.3 مدى تلبية عقد التسهيل لمتطلبات واحتياجات وامكانيات المقترض ، أم أن التسهيل المطلوب لا يتواءم مع احتياجاته.

11. صعوبة سداد الائتمان

يختلف تعريف صعوبة سداد الائتمان من مقترض إلى آخر وذلك تبعاً للظروف المختلفة للمقترض، ولتحديد فيما إذا كان طلب الائتمان قيد الدراسة سوف ينتج عنه صعوبة في الالتزام بسداد الاقساط من طرف المقترض فإنه يتوجب على مزود الخدمة الاخذ بعين الاعتبار بعض العوامل الاخرى، ومن أهم هذه العوامل وضع المقترض المالي الذي تم دراسته سابقاً بالإضافة إلى العوامل الأخرى التالية:

- 11.1 صافي الدخل الشهري للمقترض.
- 11.2 موثوقية وثبات دخل المقترض الشهري والنسبة التي يمثلها قسط التسهيل من قيمة الدخل الشهري.
- 11.3 مدى احتمالية أن تصبح نفقات المقترض الشهرية أعلى بكثير من المتوسط، مثل أن ينتقل المقترض للعيش في منطقة نائية تزيد من تكلفة مصاريف المواصلات الشهرية، او العكس ان ينتقل من منطقة تكاليفها المعيشية منخفضة الى منطقة اخرى تكاليفها المعيشية مرتفعة.
- 11.4 قيمة دفعات والتزامات المقترض الشهرية الأخرى.
- 11.5 الهامش أو الفرق بين الدخل المتاح للمقترض والدفعات الشهرية ومدى حساسية الهامش لمخاطر التغير في اسعار الصرف او معدلات الفوائد.
- 11.6 احتمالية او امكانية قيام المقترض ببيع بعض الأصول التي يملكها لسداد التزامات الائتمان.

12. آليات تحديد صعوبة سداد الائتمان

هناك عدة طرق ومناهج مختلفة لتحديد الصعوبة التي قد يواجهها المقترض في سداد الائتمان وذلك تبعاً لطبيعة مزود الخدمة ونوع المقترضين، حيث يوجد بعض المعايير ذات العلاقة بدخل المقترض التي قد تكون مفيدة في عملية تحديد ما إذا كان المقترض سوف يواجه صعوبة في سداد الائتمان أم لا، وهذه المعايير هي كالآتي:

12.1 أن الدخل أقل من المستوى المطلوب لتغطية النفقات المعيشية للمقترض وعائلته.

12.2 أن الدخل أدنى من المستوى المطلوب وفقاً لمؤشر معين، مثل أن يكون الدخل دون مستوى مؤشر خط الفقر العام.

يمكن لمزود الخدمة أن يضع سياسة وإجراءات أو مؤشرات واضحة لقياس قدرة المقترض على سداد الائتمان، وتشمل هذه الإجراءات على احتساب الأموال التي يحتاجها المقترض لتسديد نفقاته المعيشية الأساسية من أجل تحديد مقدار ما يمكن أن يقترضه المقترض وما يمكن سداده.

13. قدرة المقترض على سداد الائتمان من الدخل وليس من بيع الأصول

بشكل عام يجب على المقترض أن يكون قادراً على الوفاء بالتزاماته الائتمانية من دخله وليس من حقوق ملكيته في الأصول، ولكن قد تطرأ ظروف استثنائية على المقترض تؤدي إلى اضطراره لسداد الائتمان من بيع بعض الأصول التي يمتلكها، لذا فإن الاستعلام والتقييم الجيد لوضع المقترض المالي يساعد مزود الخدمة على تحديد مدى قدرته على الوفاء بالتزاماته من دخله على الرغم من التغير المحتمل أو المتوقع في الدخل الشهري.

14. تلبية الائتمان المطلوب لمتطلبات وغايات المقترض

إن إجراءات تحديد متطلبات وأهداف المقترض فيما يتعلق بعقد الائتمان هو أحد الخطوات الأساسية التي تم ذكرها سابقاً، ولتحقيق ذلك يطلب من مزود الائتمان التأكد من أن عقد الائتمان يتناسب مع متطلبات واحتياجات وامكانيات المقترض التي صرح عنها. حيث يعتبر طلب الائتمان لا يتناسب مع احتياجات المقترض إذا كان لا يلبي متطلباته أو غاياته أو لا يتوافق مع قدراته وامكانياته على السداد.

15. العوامل التي تحدد فيما إذا كان الائتمان يلبي متطلبات وأهداف المقترض

كما تم ذكره سابقاً فإن العوامل التي تحدد فيما إذا كان طلب الائتمان (من حيث نوع الائتمان، مدته، نسبة الفائدة، العمولات، الشروط الأخرى) يلبي متطلبات وغايات المقترض تختلف تبعاً لاختلاف الظروف، هناك بعض العوامل الأخرى التي يمكن أخذها بعين الاعتبار لتحديد ذلك:

15.1 طبيعة الائتمان الذي يطلبه المقترض ، والأهداف المعلنة من قبله للحصول على الائتمان، وذلك استناداً على الاستعلامات السابقة التي تمت حول المقترض.

15.2 إذا كان الائتمان بهدف شراء سلعة معينة، فإنه يجب مقارنة فترة الائتمان بالعمر الزمني المرجح للسلعة المراد شراؤها، وخاصة للسلع غير المعمرة.

15.3 سعر الفائدة والعمولات والرسوم المحتسبة على الائتمان المطلوب.

15.4 مدى تعقيد الائتمان المطلوب وتحديد فيما إذا كان هناك منتجات ائتمانية بسيطة تلبي احتياجات المقترض.

15.5 حاجة المقرض لتمويل دفعة كبيرة التزاماً بشروط عقد الائتمان.

في حال أن جميع المنتجات الائتمانية التي يقدمها مزود الخدمة لا تلبي متطلبات أو أهداف المقرض واعتبارها غير مناسبة له، فإنه يجب على مزود الخدمة عدم منحه الائتمان المطلوب، وإنما يكتفي بتقديم النصيحة والمشورة أو مساعدته على الحصول على الائتمان المطلوب من جهة أخرى تلبي متطلباته وأهدافه.

16. إعادة شراء المديونية

في حالة إعادة شراء مديونية المقرض من مزود خدمة آخر، يوجد اعتبارات إضافية يجب أخذها بعين الاعتبار، حيث يجب على مزود الخدمة إجراء تحليل إضافي مركز لوضع المقرض في مثل هذه الحالات، كما يجب على مزود الخدمة الذي يقدم خدمات إعادة شراء المديونية أن يكون لديه موظفين متخصصين ومدربين على التعامل مع مثل هذه الحالات لأنها أكثر تعقيداً وتحتاج إلى استعلام مركز ومتابعة حثيثة أكثر من حالات الائتمان العادية.

17. تزويد المقرض بتقييم خطي يفيد بأن عقد الائتمان مناسب له أو غير مناسب

بعد انتهاء عملية التقييم الشاملة لوضع المقرض الائتماني وضماناً للشفافية وحماية للحقوق وتعزيزاً للمهنية في دراسة طلبات الائتمان، وفي حال طلب المقرض نسخة من تقييمه النهائي فإنه يمكن مزود الخدمة الذي قام بدراسة وتقييم طلبه أن يقدم له نسخة خطية مجانية من نتيجة تقييمه النهائي توضح له بأن عقد الائتمان الذي تم دراسته مناسب له أو غير مناسب. ولذلك يجب على مزود الخدمة الاحتفاظ بسجل خاص لتقييم العملاء وبشكل يسمح له تزويد المقرض في أي وقت بنسخة خطية من تقييمه النهائي عند طلب المقرض ذلك.

18. المعلومات التي يجب ان يتضمنها التقييم المزود للمقترض

في حال تقدم المقترض بطلب الحصول على نسخة من تقييمه الائتماني، على مزود الائتمان أن يقدم التقييم للمقترض بشكل موجز وبلغة واضحة تمكنه من الفهم بسهولة، حيث يجب منح المقترض الحق في التأكد من الاسس او المنهجية التي تم إجراء التقييم بناءً عليها، وفي حال كانت إجراءات التقييم غير دقيقة فإنه يحق للمقترض الاعتراض عليها ومناقشتها مع مزود الخدمة، ولذلك يجب أن يتضمن التقييم المزود للمقترض على ملخص للبيانات المالية والاهداف التي تم الحصول عليها من المقترض، على سبيل المثال يمكن إرفاق مع التقييم الخطي معلومات عن دخل المقترض والمصاريف التي تحدد قدرته على السداد، وكذلك المفاهيم القانونية التي تتعلق بالأهداف والاحتياجات وتقييم قدرة المقترض على السداد وأية استفسارات معقولة تظهر من ضمن التقييم الخطي، ولا تعني بالضرورة هذه الاجراءات كشف مزود الخدمة عن معايير واسس الإقراض التي يعتمد عليها داخلياً في اتخاذ قرار منح الائتمان، وعليه فان تزويد المقترض بنسخة عن تقييمه الخطي يحقق الأهداف التالية:

- 18.1 مساعدة المقترض على الادراك بأن تقييمه النهائي هدفه الأساسي هو التحقق فيما إذا كان عقد الائتمان المدروس يتناسب مع احتياجاته أم لا.
- 18.2 مساعدة مزود الخدمة على تلبية متطلبات واهداف الإقراض المسؤول.
- 18.3 تعزيز مستويات التوعية المالية والمصرفية لدى العملاء.
- 18.4 حماية العملاء من الافراط في الاستدانة او الحصول على تسهيلات لا تتوافق مع امكانياتهم ومتطلباتهم.

ثامناً: التوصيات والخلاصة

في النهاية وبعد التزام الجهات الرقابية على مزودي خدمات الإقراض باتخاذ كافة السياسات والاجراءات التي تعمل على تطبيق مبادئ الإقراض المسؤول للوصول إلى الأهداف المرجوة فإنه لا بد من تقديم التوصيات التالية والتي يمكن قسمها إلى قسمين:

أ- توصيات للجهات الرقابية:

- تعزيز وتطوير منتجات تمويلية تلبي احتياجات الفئات المستهدفة.
- ايجاد بيئة محفزة للمقرضين والمقترضين تعمل على تعزيز نسب الشمول المالي من خلال استخدام المنتجات.
- تعزيز الثقة بمزودي الخدمات.
- تعزيز مستوى الوعي والثقافة المصرفية لدى المواطنين.
- التأكد من الاعلانات والبرامج التسويقية الخاصة بمزودي خدمات الإقراض تتناسب مع الخدمات والجهات المستهدفة وتقدم بشكل شفاف وواضح ولا يوجد بها تضليل للعملاء.
- التأكد من قيام مزودي خدمات الإقراض باستخدام أنظمة التصنيف الائتماني وأي بيانات داخلية وخارجية متوفرة للتحقق من وضع العميل المالي وقدرته على السداد.
- التأكد من تمكين العملاء من الوصول في أي وقت خلال عملية الاقتراض إلى البيانات والمعلومات التي يحتاجون لها بشكل واضح وشفاف والتي تؤثر على قرارهم الائتماني.

- التأكد من قيام مزودي خدمات الاقراض بمعاملة كافة العملاء بشكل عادل وأن يتم التعامل معهم بإيجابية في حال مواجهتهم لأي مشاكل تحد من قدرتهم على السداد.
- انشاء مركز لتقديم المشورة المصرفية للعملاء المتعثرين بشكل مجاني.

ب- توصيات لمزودي خدمات الإقراض:

- حذف الاعلانات المضللة وكذلك عدم الكتابة في خطوط صغيرة أو ادراج مصطلحات معقدة وغير مفهومة للعملاء.
- دراسة وضع العميل وتحديد احتمالية قرب العميل من الافراط في الاستدانة وعدم قدرته على سداد التزاماته، وقيامهم بالتوضيح للعملاء عن سبب رفض طلب التمويل الخاص بهم.
- تحديد مؤشرات وعوامل الافراط في الاستدانة وذلك بالاستناد والتعاون مع مكتب أو سجل المعلومات الائتماني.
- تعزيز ودعم مراكز تقديم المشورة المصرفية، وتقديم التوعية المناسبة للعملاء من خلال قنوات مختلفة وذلك لتوعيتهم بوجود مركز المشورة المصرفية وامكانية الاستفادة من خدماته في حال واجهتهم مشاكل بالسداد بشكل مجاني.
- تطوير المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات العملاء.
- تعديل السياسات الائتمانية لاستهداف فئات مهمشة غير مشمولة مالياً.
- المشاركة بتعزيز مستوى الوعي المالي للعملاء.

- تعديل السياسات التسويقية لاستقطاب الفئات المستهدفة.
- التوجه لإطلاق القروض الانتاجية والتركيز عليها على حساب القروض الاستهلاكية.

الاقراض المسؤول يعتبر من أكثر المواضيع الهامة والحيوية في تحقيق النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي، ويلعب دوراً هاماً في تعزيز مؤشرات الشمول المالي، وعليه يجب على الجهات الرقابية لمزودي الخدمات المالية إيلاء الموضوع أهمية عالية بالرغم من تداخل الادوار بين هذه الجهات وجهات رسمية أخرى، إلا أن الكفاءة الادارية ووفر المصادر المالية يتيح الفرصة للجهات الرقابية أن تمارس دورها بشكل فاعل واستراتيجي بدرجة أكثر قوة وتأثير من أي جهة أخرى.

تعتمد القطاعات الاقتصادية المختلفة بشكل أساسي على وفرة التمويلات، وبالتالي إن وجود سياسة واضحة لتحقيق التوزيع الامثل للسيولة المتاحة سيؤثر بشكل إيجابي وبشكل واضح على تحقيق النمو الاقتصادي لأي دولة.

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>

