أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية
ومؤسسات النقد العربية

معايير ومبادئ
معالجة إعتراضات العملاء على دقة البيانات الإئتمانية

اللجنة العربية للمعلومات الإئتمانية

صندوق النقد العربي
ARAB MONETARY FUND

أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية

رقم
154
2020

أمانة

مجلس محافظي المصارف المركزية

ومؤسسات النقد العربية

معايير ومبادئ

معالجة إعتراضات العملاء على دقة البيانات الإئتمانية

اللجنة العربية للمعلومات الإئتمانية

صندوق النقد العربي

2020

تـقديـم

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

والله ولي التوفيق،

عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي
المدير العام رئيس مجلس الإدارة

المحتويات

تمهيد	4
أولاً: أهمية مكاتب معلومات الإئتمان	5
ثانياً: حماية حقوق عملاء مكاتب معلومات الإئتمان	9
ثالثاً: حقوق العميل وعلاقته بمكاتب معلومات الإئتمان	13
رابعاً: الخلاصة والتوصيات	21
ملحق: تجربة سلطة النقد الفلسطينية في التعامل مع إعتراضات العملاء على دقة البيانات الإئتمانية	23
قائمة المصادر والمراجع	32

تمهيد[1]

في ظل الارتفاع المطرد لحجم الائتمان الممنوح من البنوك والشركات المالية الأخرى، سواءً للأفراد أو الشركات أو المنشآت الصغيرة لتمويل شراء الأصول، كالعقارات والمعدات والأراضي أو تمويل الإنفاق الاستهلاكي بمختلف أنواعه، أدركت حكومات الدول خاصة النامية منها، أهمية تعزيز البيئة المؤسسية والتشريعية في القطاع المالي، من خلال إصدار التشريعات الناظمة لعمل ما يسمى مكاتب معلومات الائتمان.

ظهرت هذه المكاتب في منتصف القرن التاسع عشر، وتتمثل مهمتها في القيام بجمع وتصنيف وتقييم المعلومات التاريخية الخاصة بسلوك الأفراد الائتماني، من مصادر مختلفة مثل البنوك، وشركات الإقراض الصغير والمتوسط، وشركات بطاقات الائتمان، وشركات الخدمات، مثل الاتصالات والكهرباء والمياه، وشركات التأمين والشركات التجارية التي تبيع بالتقسيط، ودائرة الأراضي وغيرها من مزودي البيانات، إضافة إلى جمع بيانات حول سجل هؤلاء لدى المحاكم فيما يتعلق بالقضايا المالية.

تتضمن المعلومات التي يتم جمعها على سبيل المثال وليس الحصر، القروض التي حصل عليها العميل، وسقوف الإئتمان الممنوحة لها، والحسابات القائمة، والتسديدات الشهرية، ومدى الالتزام بالتسديد وإعلان الإفلاس. وتقوم مكاتب الائتمان بتوفير وتزويد هذه المعلومات حسب الطلب، مقابل رسوم محددة

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

لمجموعة منظمة من المشتركين لتمكينهم من اتخاذ القرار الإئتماني المناسب للأفراد الذي يتقدمون بطلبات للحصول على تمويل لأغراض مختلفة، الأمر الذي يمكّن مستخدمي هذه البيانات، من تجنب أو على أقل تقدير تقليص المخاطر الناجمة عن تقديم التمويل للأفراد، حيث تؤثر تلك المعلومات على شروط منح التمويل سواءً من حيث الحجم أو الفترة أو الكلفة أو الضمانات المطلوبة.

في هذا الإطار، ولتمكين مكاتب الائتمان من تحقيق الأهداف المنشودة، فإنه من الأهمية بمكان وضع التشريعات التي تحدد المؤسسات التي ستناط بها مهمة الإشراف على نشاطات هذه المكاتب، وبيان حقوق كل من الأفراد أو الشركات التي تُجمع عنها البيانات المذكورة، وحقوق الجهات المستفيدة منها مع ضمان سرية هذه المعلومات وحصر استخدامها في الأوجه التي جُمعت من أجلها.

أولاً: أهمية مكاتب معلومات الإئتمان

تحتلّ البنية المالية جزءً أساسياً في النظام المالي، وتحدّد جودتها مدى كفاءة الوساطة وقدرة المقرضين على تقييم المخاطر، والمستهلكين على الحصول على الائتمان والتأمين، وغير ذلك من المنتجات المالية بشروط تنافسية، كما أنّ تبادل المعلومات الائتمانية جانب حيوي من البنية المالية للدول، كما يعد نشاطاً ذا أهمية لعامة الناس، حيث يعالج تبادل المعلومات الائتمانية مشكلة جوهرية من مشاكل أسواق الائتمان، أبرزها تفاوت المعلومات بين المقترضين والمقرضين، الذي من شأنه أن يؤدي إلى عمليات إنتقاء سلبية وتفتيت الائتمان وصعوبات تتعلق بتحمل المخاطر. بناءً عليه، دأب المنظمون والمشاركون

في الأسواق المالية، على التأكيد بشكل متزايد على قيمة نظم تبادل المعلومات الائتمانية في تحسين إدارة مخاطر الائتمان ومحافظ الائتمان بصفة عامة، وتعزيز الرقابة المالية، وتحسين استقرار القطاع المالي، وزيادة فرص الحصول على الائتمان المبني على إعداد تقييمات ائتمانية سريعة قائمة على الوقائع.

في هذا الإطار، تكمن أهمية التقرير الائتماني للعميل في الإطلاع على سجلاته الائتمانية الحالية والتاريخية، للتأكد من صحتها والإعتراض عليها في حال إعتقاده بوجود بيانات غير صحيحة في تقريره الائتماني. كما أن التقرير يعتبر وثيقة مهمة للعميل، تساعده على إثبات وضعه وتاريخه الائتماني لدى كافة المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة وأي جهات أخرى قد تطلب هذا التقرير. يساعد التقرير الائتماني المصارف ومؤسسات الإقراض على اتخاذ القرار الائتماني (منح الائتمان من عدمه)، حيث تعتمد تلك الجهات على بيانات التقرير الائتماني الخاص بالعميل طالب التمويل، لاتخاذ قرار منح التسهيل، وتحديد قيمته ونوعه وفترة سداده وعدد أقساطه، حيث إن الدور الوظيفي لمنح الإئتمان المصرفي، يُعتبر من أخطر وأدق الوظائف التي تمارسها المصارف والمؤسسات المالية، وتتصف العملية الإئتمانية بكونها عملية مصحوبة دائماً بالمخاطر التي يصعب التنبؤ بها بدرجة كاملة. بالتالي تعمد الجهات المانحة إلى دراسة المراكز الإئتمانية لعملائها، بهدف قياس مستوى المخاطر الإئتمانية التي قد تواجهها، إذا ما قررت الموافقة على منح التسهيلات الإئتمانية المطلوبة، حيث تساهم التقارير الائتمانية في دعم قرارات التمويل، ومنح الإئتمان لدى المصارف، عدا عن تطبيق وتحقيق أهداف السلطات الرقابية في

الحد من مخاطر الائتمان، ودعم قوة المراكز المالية لدى المصارف، والمساهمة في تطوير وتحسين مستوى الشفافية والإفصاح المصرفي. من جهة ثانية، ترغب الجهات المانحة للتسهيلات الإئتمانية التأكد من إمكانية استرداد الأموال التي تقرضها للعملاء، وقدرتهم على سداد إلتزاماتهم المالية في الأوقات المحددة، كما ترغب أيضاً في معرفة مقدار التسهيلات الائتمانية التي حصل عليها العميل وكيفية إدارته لها، مما يتيح للجهات المانحة القيام بتقييم الجدارة الائتمانية للعملاء.

من هنا يمكن تلخيص الأهداف الرئيسة لإنشاء مكاتب معلومات الإئتمان بالتالي:

1. توفير بنية أساسية مالية فعالة، يمكن الإعتماد عليها لضمان النمو الاقتصادي المستدام.

2. إيجاد البنية الأساسية المالية لضمان نمو ومساهمة القطاع الخاص، حيث ترتفع ثقة المقرضين والمستثمرين، وتقل حالة عدم التأكد عند تحسن القدرة على تقييم وإدارة المخاطر.

3. توفير المعلومات الإئتمانية اللازمة للوصول إلى صورة واضحة للمقترض، تساند عملية إتخاذ القرار لتحسين القدرة على تحليل مخاطر الائتمان، وتقييم الملاءة المالية للمقترض بناءً على المعلومات الائتمانية.

4. جمع وتحليل المعلومات الديموغرافية والمتغيرات المالية وغير المالية الأخرى المتوفرة في التقارير الإئتمانية، لمساعدة مانحي التمويل أو الجهات ذات العلاقة على إستقراء سلوكيات المقترضين الإئتمانية،

بالإعتماد على نماذج رياضية معقدة، تستخدم متغيرات وبيانات التقرير الإئتماني كمدخلات رئيسية لمساندة قرار الإقراض.

5. الحد من تفاوت المعلومات الإئتمانية، حيث أن تباين المعلومات بين المقرض والمقترض غالباً ما يؤدي إلى إرتفاع مخاطر الإقراض، وإلى ارتفاع تكلفة الإقراض، نظراً لإستناد قرار الإقراض على عملية تقييم الملاءة المالية التي تعتمد بالدرجة الأولى على صحة المعلومات الائتمانية المتوافرة للمقرض.

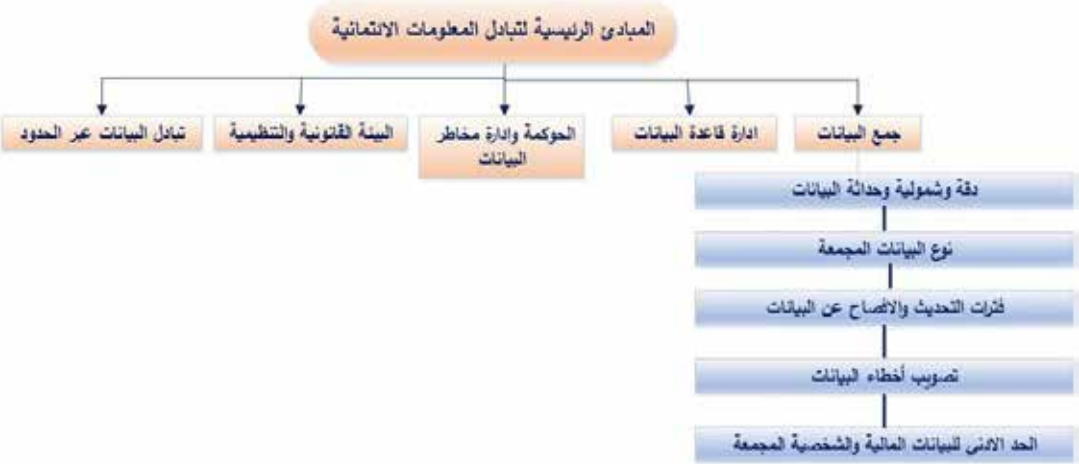
6. تقليل نسبة القروض المتعثرة وزيادة نسب التحصيل، إلى جانب تسهيل الحصول على التمويل بتكلفة تتضمن تسعير المخاطر بدقة كبيرة.

7. دعم السياسة النقدية وأدواتها، حيث إن قدرة المقرضين على تسعير تكلفة المخاطر بشكل ديناميكي دقيق ومتفاوت، تبعاً لإحتمال تعثر المقترض، يسمح لإحدى أهم أدوات السياسة النقدية، وهي أسعار الفائدة بأن تؤثر مباشرة في السلوك الاقتصادي، كمعدلات الإقتراض والإستثمار والاستهلاك.

8. رفع الجودة والتوسع في الإئتمان، وبالتالي تحفيز النمو الاقتصادي.

إستناداً إلى المبادئ العامة لإنشاء مكاتب الإستعلام الإئتماني الصادرة عن البنك الدولي، ولغايات المساهمة في تطوير نظم المعلومات الإئتمانية، وتوفير البيئة القانونية والفنية اللازمة لنجاح نظم معلومات الإئتمان، فإن أحد المبادئ الأساسية لإنشاء مكاتب معلومات الإئتمان، هو جمع البيانات المالية

والديموغرافية للمقترضين، حيث تعتبر حماية حقوق عملاء مكاتب معلومات الإئتمان، فيما يتعلق بجمع البيانات والإفصاح عنها وتصويبها والمحافظة على دقتها وشموليتها، الركيزة الأساسية لإنشاء مكاتب معلومات الإئتمان.



في ضوء ما تقدم، تتناول هذه الورقة تعريف ملخص بأهم مبادئ حماية حقوق العملاء، بما يتعلق بالتعامل مع مكاتب معلومات الإئتمان ومزودي خدمات التقارير الإئتمانية، وآليات التعامل مع إعتراضات وشكاوى العملاء فيما يتعلق بالتصريح عن البيانات المالية في التقرير الإئتماني.

ثانياً: حماية حقوق عملاء مكاتب معلومات الإئتمان

حظي موضوع حماية العميل أو المستهلك باهتمام المصارف المركزية والمؤسسات المالية الدولية منذ سنوات عديدة، من المصارف المركزية العالمية السباقة في هذا الشأن، البنك الفدرالي الاحتياطي الأمريكي الذي

أصدر في عام 1968 قانون الإفصاح في عمليات التمويل، تناول فيه كل ما يتعلق بتعاملات العملاء مع المصارف والمؤسسات المالية، وتحديداً مسائل الإفصاح عن بيانات العملاء، كما أصدرت السلطات البريطانية قانون مماثل في عام 1974 ، تمثل في قانون التمويل الإستهلاكي. كما صدرت قوانين مماثلة لدى العديد من الدول تناولت جوانب حماية المستهلك في الخدمات المالية والمصرفية.

إلا أن تداعيات الأزمة المالية العالمية، والتطور الكبير في الخدمات والأدوات المالية الإلكترونية، والتوسع الكبير في هذه الخدمات، دفع بالمؤسسات والأطر المالية الدولية لزيادة الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع حماية المالي، تمحورت الجهود حول وضع الأطر التنظيمية التي تكفل حماية المستهلك / العميل عند تعامله مع مقدمي الخدمة المالية أو المصرفي، بما يحد من المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء في ظل ازدياد وتعقد المنتجات المالية، التي تتم عبر وسائل الاتصال والتقنيات الحديثة المقدمة من البنوك والمؤسسات المالية. كما سعت كذلك هذه الجهود إلى تطوير الأطر القانونية التي تمكن من وجود هيئة إشرافية قادرة على تطبيق آلية الرقابة على تلك الجهات، وعلى قدر من المهنية العالية التي تؤهلها على إتخاذ القرار المناسب، وفرض العقوبات - إن تطلب الأمر ذلك – في حال وجود أي تجاوزات أو أخطاء قد ترتكب من مزودي الخدمة المالية أو المصرفية.

لعل من أهم هذه الجهود، المبادئ الصادرة عن مجموعة العشرين[2]، في أكتوبر 2011 حول هذا الموضوع، فقد تم إعتماد هذه المبادئ العامة حول حماية المستهلك في مجال الخدمات المالية، وذلك استجابة لدعوة وزراء المالية ومحافظي البنوك المركزية في مجموعة العشرين، بالتعاون مع المؤسسات المالية الدولية، وفي مقدمتها مجلس الاستقرار المالي، حيث تم اعتمادها لدى معظم الدول واعتبارها مرجع عند إنشاء وإدارة مكاتب معلومات الإئتمان، وفيما يلي تعريف بهذه المبادئ:

المبدأ الأول	**الحياد**	التقرير الائتماني هو سجل ائتماني معلوماتي، لا تتدخل مكاتب معلومات الإئتمان في قرارات أعضائها (المستخدمين) سواءً السلبية أو الإيجابية.
المبدأ الثاني	**العدالة**	تلتزم مكاتب معلومات الإئتمانب التعامل مع المستهلكين بعدل وأمانة وإنصاف في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة مكتب معلومات الإئتمان.
المبدأ الثالث	**الإفصاح والشفافية**	1. يلتزم أعضاء مكاتب معلومات الإئتمان بأن تكون كافة الإفصاحات المطلوبة متوافقة مع النظام ولائحته والأنظمة المصرفية والقواعد الصادرة عن المكتب. 2. يلتزم أعضاء مكاتب معلومات الإئتمان بعدم إفشاء أي معلومات عن المستهلك، تلقاها من قواعد البيانات لأي شخص أو جهة أخرى باستثناء ما يجوز الإفصاح عنه. 3. يلتزم أعضاء مكاتب معلومات الإئتمان باتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة للتحقق من أن المعلومات الائتمانية المقدمة للمكتب (شاملة التحديثات) دقيقة وصحيحة وسارية المفعول حتى تاريخ الإفصاح، وأن يتم الإفصاح عنها طبقًا لتعليمات وتوجيهات المكتب بما يضمن عدم الإخلال بشرط السرية الذي تم الإتفاق عليه

[2] G20 high level principles on financial consumer protection 2001, Organisation for Economic Co-operation and Development

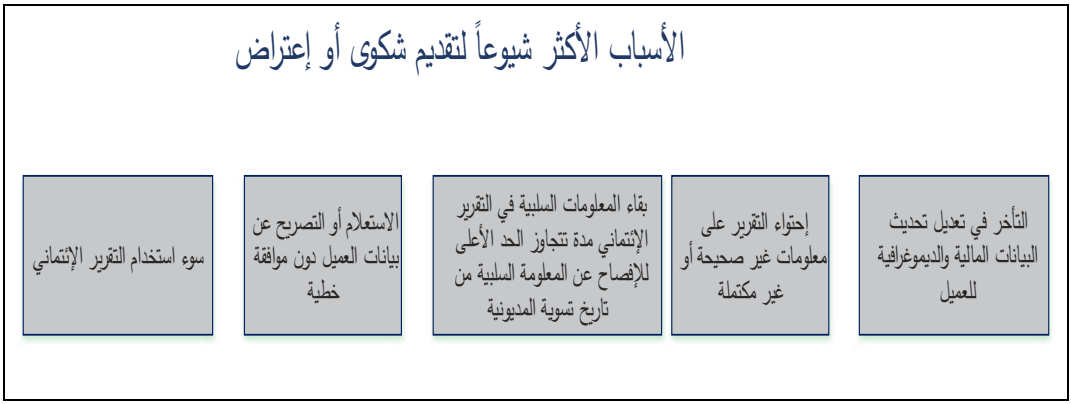
		بين العضو المعني والعميل الذي تخصه تلك المعلومات.
المبدأ الرابع	**السلوكيات الائتمانية**	تلتزم مكاتب معلومات الإئتمان بكافة الطرق المهنية الضامنة لحقوق المستهلك على امتداد العلاقة بينهم.
المبدأ الخامس	**الحماية**	تتخذ مكاتب معلومات الإئتمان وكافة أعضائها أقصى درجات الحماية لحفظ المعلومات الائتمانية وصيانتها وتحديثها.
المبدأ السادس	**التثقيف والتوعية المالية**	تلتزم مكاتب معلومات الإئتمان بوضع برامج وآليات مُناسبة لتطوير معارف ومهارات المستهلكين الحاليين والمستقبليين، ورفع مستوى الوعي الائتماني والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الائتمانية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة.
المبدأ السابع	**الشكاوى**	تلتزم مكاتب معلومات الإئتمان بإنشاء إدارة خاصة لمعالجة الشكاوى، ووضع دليل إجرائي لمعالجة شكاوى المستهلكين ونشره.
المبدأ الثامن	**السرية**	تلتزم مكاتب معلومات الإئتمان وكافة أعضائها بالمحافظة على سرية المعلومات الائتمانية والبيانات التي في حوزتهم وقصر استخدامها وتبادلها فيما بينهم، والأشخاص والأطراف ذوي العلاقة دون غيرهم وفق ما ورد في نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية . تتحمل مكاتب معلومات الإئتمان وأعضائها ما يقع من موظفيهم من مخالفات لأحكام النظام أو لائحته التنفيذية.

ثالثاً: حقوق العميل وعلاقته بمكاتب معلومات الإئتمان

تعّد المعلومة الائتمانية عن العملاء من أفراد وشركات إحدى دعائم سلامة النشاط الائتماني، وكانت المعلومات الائتمانية بمثابة الحلقة المفقودة في العقود الماضية، لذلك تم تأسيس مكاتب معلومات الإئتمان بغرض جمع وتقديم المعلومات الإئتمانية للأعضاء/ المستخدمين، من خلال تطبيق نظام المعلومات الإئتمانية ولوائحه التنفيذية، كأسس لمنهجية عمل مكاتب معلومات الإئتمان، جاءت المنظومة التشريعية لهذه المكاتب محددة لحقوق ومسئوليات كافة الأطراف ذات العلاقة، وفق إطار واضح وعادل يستهدف الحفاظ على حقوق أصحاب المعلومات، ويضمن جودة المعلومات الائتمانية وسريتها وآليات تبادلها والالتزامات المنوطة بذوي العلاقة، وذلك للوصول إلى تعزيز مبادئ الشفافية الكاملة في تبادل المعلومات. من هنا، نجد أن البيانات والحفاظ على دقتها وسريتها، بالإضافة إلى ضمان حقوق العملاء، هي الداعم الأساسي لبناء مكتب معلومات إئتمان فعال قادر على تحقيق الغاية من إنشائه. فيما يلي أهم حقوق العميل وعلاقته بمكاتب معلومات الإئتمان:

أ. **حق العميل في الحصول على التقرير الإئتماني:** حيث إن للعميل الحق في الحصول على نسخة من تقريره الإئتماني من مكاتب معلومات الإئتمان مباشرةً، أو أحد أعضاء مكاتب معلومات الإئتمان، وبمراجعة آلية الحصول على التقارير الإئتمانية في معظم الدول، يحق للعميل الحصول على تقريره الإئتماني مجاناً للمرة الأول، ومقابل رسم محدد للمرة الثانية.

ب. حق العميل في الاعتراض على البيانات المصرح عنها في التقرير الإئتماني: تبعاً لقواعد البنوك المركزية والإجراءات المنظمة لنظم المعلومات الإئتمانية، فإنه من حق العميل سواءً كان فرداً أو شركة أو منشأة، إستخراج التقرير الإئتماني الخاص به مع توفير حق الاعتراض عليه، ويتم إستخراج التقرير طبقاً لنظام معين مع إستيفاء الرسوم الخاصة بذلك. تعتبر دقة البيانات من العناصر الأساسية لنجاح نظم المعلومات الإئتمانية، بحيث لا يتحقق ذلك إلا من خلال إلتزام المستخدمين بالتصريح عن كافة التسهيلات الإئتمانية الممنوحة وتحديثها بشكل دوري، ذلك من خلال نظم آلية عالية الدقة. تعد دقة البيانات هي السبب الأساسي لإعتراض العملاء على تقاريرهم الائتمانية، ويمكن إيجاز أهم أسباب اعتراضات العملاء الشائعة على تقاريرهم الإئتمانية والمتعلقة بدقة البيانات بما يلي:



وفقاً للرسم أعلاه، وبمراجعة أهم أسباب اعتراض العملاء على تقاريرهم الإئتمانية، يمكن تلخيص الأسباب الرئيسة كالتالي:

1. التأخر في تعديل/ تحديث البيانات المالية للعملاء، خصوصاً تلك المتعلقة بالإلتزام بعد التعثر، وفقاً لإجراءات معظم مكاتب معلومات الإئتمان. يتم تحديث المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء من قبل مزود الخدمات على نحو يومي، وعلى نحو شهري كحد أقصى في حال عدم تغيير حالة الحساب، وبشكل فوري في حالة تعديل حالة الحساب، كالإلتزام بعد التعثر أو سداد كامل قيمة الإلتزام، أو إحتواء التقرير على بيانات شيك تم تسويته، أو غيرها من التعديلات التي تطرأ على السجل الإئتماني للعميل.

2. إحتواء التقرير على معلومات غير صحيحة أو غير مكتملة: يعتبر تقديم معلومات وبيانات إئتمانية مكتملة صحيحة ودقيقة ومعدلة من قبل مزود البيانات في الوقت المحدد، مع اتخاذ كافة الإجراءات والإحتياطات اللازمة لتأمين السرية والتحقق من صحة تلك المعلومات، من أهم حقوق العميل، بالتالي فإن الإخلال بأحد هذه البنود يعتبر من أهم موجبات الإعتراض.

3. بقاء المعلومات السلبية في التقرير الإئتماني مدة تتجاوز الحد الأعلى للإفصاح من تاريخ تسديد المديونية، وفقاً للوائح والتعليمات التنظيمية المتعلقة بمكاتب معلومات الإئتمان، يجب تحديد الحد الأعلى للإفصاح عن المعلومة السلبية في التقرير الإئتماني الخاص بالعميل، وعادة لا تتجاوز الخمس سنوات من تاريخ سداد المديونية بالكامل.

4. الإستعلام أو التصريح عن بيانات العميل دون موافقة خطية: يعتبر الإستعلام أو التصريح عن بيانات العميل المالية دون الحصول على تفويض خطي من العميل، خرقاً لشروط السرية المصرفية.

5. سوء إستخدام التقرير الإئتماني: لا يجوز طلب التقرير الإئتماني أو إصداره إلا لغايات تقييم الحالة الإئتمانية للعميل وقدرته المالية أو إعادة تقيمها وذلك وفقاً للحالات التالية:

- بناءً على طلب إئتماني يقدمه العميل إلى مقدم الإئتمان، أو طلب تجديد مبلغ الإئتمان أو جدولته أو تغيير أحكام وشروط عقد الإئتمان.
- لغايات المتابعة والإستعلام عن أسباب عدم سداد مبالغ الإئتمان الممنوحة له أو التأخر في دفعها.

فيما يخص آلية معالجة الاعتراض/ الشكوى على بيانات العملاء الائتمانية والرد عليها ومعالجتها، فبناء على آلية معالجة الإعتراض المقدم من العميل على بيانات التقرير الإئتماني لعدد من مكاتب معلومات الإئتمان، أجمعت معظمها على مضمون الخطوات التالية في التعامل مع الإعتراض الوارد من العميل:

1. تلتزم مكاتب معلومات الإئتمان بإنشاء إدارة خاصة لمعالجة الشكاوى والإعتراضات، ووضع دليل إجرائي لمعالجة اعتراضات المستهلكين، ونشره على أن يتضمن الدليل إجراءات تسوية الشكاوى والإعتراضات بما يحقق الآتي:

- الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعني بالإتصال بالمستهلكين.
- التحقيق الكامل والفوري في أي شكوى.
- حفظ سجل بالشكاوى المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة.

2. تلتزم مكاتب معلومات الإئتمان خلال فترة، يتم تحديد حدها الأقصى من تاريخ إبلاغها بالإعتراض على القرار أو أي معلومات سلبية، إشعار مزود البيانات الذي أصدر المعلومات السلبية محل الاعتراض خطياً، مع ذكر جميع المعلومات السلبية المتعلقة بالإعتراض، بما في ذلك ما قدمه المعترض من معلومات ومستندات. وتحدد للعضو مدة يتم تحديدها بالتعليمات للرد، وفي حال عدم الرد خلال المدة المحددة يعد ذلك قرينة على صحة ما قدمه المعترض من معلومات.

3. تقوم مكاتب معلومات الإئتمان باتخاذ قرار خلال فترة محددة من استلامها رد العضو أو الفترة القانونية للرد.

4. إذا ثبت من التحقيق صحة الإعتراض كلياً أو جزئياً، أو تبين أن المعلومة لا يمكن التأكد منها، فعلى مكتب معلومات الإئتمان أن يقوم خلال يومي عمل من تاريخ اتخاذ القرار كحد أقصى، بحذف المعلومات السلبية محل الإعتراض من التقرير الائتماني أو تعديلها حسب الأصول.

5. لا يحق لمكتب معلومات الإئتمان حذف أو تعديل أي معلومات سلبية في التقرير الإئتماني للعميل ما لم يثبت عدم صحتها.

6. تلتزم مكاتب معلومات الإئتمان إبلاغ المعترض بالإجراءات المتخذة للتحقيق في اعتراضه.

7. تلتزم مكاتب معلومات الإئتمان إبلاغ المعترض خطياً بنتائج التحقيق، وأن يتضمن الإبلاغ الآتي:

- نسخة من السجل الإئتماني للعميل بعد تعديلها عند ثبوت صحة الاعتراض.
- ملخص عن حقوق المعترض طبقاً لنظام المعلومات الإئتمانية ولائحته التنفيذية في حالة ثبوت عدم صحة الاعتراض.

8. على مكاتب معلومات الإئتمان أن تشير في كل سجل إئتماني تصدره أثناء التحقيق، إلى الإعتراض المقدم على أي معلومة يتضمنها السجل، وإذا لم يؤدِ التحقيق إلى تسوية الإعتراض، فعلى مكتب معلومات الإئتمان بناءً على طلب المعترض - القيام بالآتي:

- الإشارة إلى الإعتراض في أي تقرير ائتماني لاحق يتعلق بالمعترض، ويتضمن المعلومات السلبية المعترض عليها.
- تضمين التقرير ملخصاً واضحاً عن حقيقة المعلومات السلبية المعترض عليها كما يراها المعترض.
- إشعار خطي لأي جهة يحددها المعترض حصلت على تقريره الإئتماني خلال السنة السابقة من تقديم الإعتراض، بوجود

الإعتراض إذا شمل التقرير أياً من المعلومات السلبية محل الإعتراض.

9. عند إلغاء أي معلومة واردة في تقرير المعترض أو تعديلها، يتعين على مكتب معلومات الإئتمان أن يشعر خطياً أي جهة يحددها المعترض حصلت على تقريره الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الإعتراض بالإلغاء أو التعديل.

10. في حال رفض إعتراض المستهلك، فله حق اللجوء إلى القضاء أو الجهة العليا المسؤولة عن مكاتب معلومات الإئتمان.

ج. حق العميل في تقديم شكوى: يتعين على السلطات القضائية أن تضمن حصول عملاء مكاتب معلومات الإئتمان على آليات توفر معالجة للشكاوي وتسويتها، بحيث تكون ذات إجراءات بسيطة ومستقلة وعادلة ومناسبة وفعالة، ويجب ألا تفرض هذه الآليات تكلفة عالية أو غير معقولة، أو أن تسبب أي تأخيرات أو أعباء على العميل. وعليه يتعين على مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين، أن يتزودوا بالآليات التي توفر معالجة الشكاوى وتسويتها، ويجب توافر سبل اللجوء إلى عملية تسوية مستقلة، ذلك لمعالجة الشكاوى التي لم يتم حلها بواسطة آليات تسوية المنازعات الداخلية لمقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين وكحد أدنى، كما ينبغي الإعلان عن المعلومات المجمعة وما يتعلق بها من شكاوى وحلول.

د. حق العميل في الحصول على التوعية والتثقيف المالي الكافيين: تعتبر حماية حقوق جمهور المتعاملين مع مكاتب معلومات الإئتمان، من مبادئ إنشاء مكاتب معلومات الإئتمان، وتعتبر التوعية والتثقيف المالي من أهم حقوق العملاء المترتبة على مزودي خدمات التقارير الإئتمانية، حيث لا بد من تثقيف العملاء حول طبيعة الخدمات المالية المقدمة من قبل مكاتب معلومات الإئتمان، ومزودي خدمة التقارير الإئتمانية المختلفة وأهميتها وطرق الاستفادة منها، إضافةً إلى تحذيرهم وتوعيتهم بشأن أنواع الاحتيال المالي وطرق تفاديها، وأهمية مراجعة التقارير الإئتمانية الخاصة بهم والتحقق من جودتها ودقة وحداثة وشمولية البيانات المدرجة فيها، وأثرها على تحديد الملاءة المالية المتعلقة بهم وتحسين فرص الوصول إلى التمويلات.

في هذا الإطار، لا بد من وضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير خدمات مكاتب معلومات الإئتمان، والسعي لرفع مستوى الوعي الإئتماني لديهم، إضافة إلى توضيح مجموعة من المفاهيم والتعريفات التي تعتبر ضرورية قبل المباشرة بإجراءات الحصول على التقرير الإئتماني الخاص بهم، ومن ثم المساعدة في قراءة وتحليل التقرير الإئتماني. هذا ويرتبط التثقيف المالي بالشمول المالي ليشكلا علاقة وثيقة، حيث يشكّل فهم المنتجات التي تقدمها مكاتب معلومات الإئتمان، شرطاً أساسياً لتعميمها وقبولها وحسن إستخدامها والإستفادة منها بشكل فعّال.

رابعاً: الخلاصة والتوصيات:

بينت الورقة الدور الهام الذي تلعبه مكاتب الإئتمان في الحد من مخاطر التعثر، من خلال المساهمة في إتخاذ قرار إئتماني سليم مبني على تقييم دقيق للعميل، ولتمكين مكاتب الائتمان من تحقيق الأهداف المنشودة، فإنه من الأهمية بمكان وضع التشريعات التي تحدد المؤسسات التي ستناط بها مهمة الإشراف على نشاطات هذه المكاتب، وبيان حقوق كل من الأفراد أو الشركات التي تُجمع عنها البيانات المذكورة، وحقوق الجهات المستفيدة منها، مع ضمان سرية هذه المعلومات وحصر استخدامها في الأوجه التي جُمعت من أجلها. لذا تبرز أهمية قيام المصارف المركزية بتعزيز حماية المستهلك المالي وضمان حق العميل في الإعتراض على ماورد في تقريره الإئتماني، بما يعزز من ثقة الجمهور في النظام المالي.

في ضوء ما تقدم، توصي الورقة بما يلي:

1- وضع تشريعات وقوانين تحدد للمؤسسات المزودة للبيانات، الأسس والقواعد للمحافظة على دقة البيانات.

2- فرض غرامات وعقوبات على المؤسسات التي تتجاوز وتكرر الأخطاء في تزويد البيانات الخاطئة عن العملاء.

3- وضع دليل إجرائي واضح لمعالجة الإعتراضات المقدمة من قبل العملاء، وكيفية التعامل معها والرد عليها، والشفافية في الرد على الاعتراض وفق الأسس والقوانين.

4- وضع دليل إجرائي واضح لكيفية تقديم طلب الإعتراض من قبل العملاء.

5- العمل على توعية العملاء وحقهم في الحصول على تقاريرهم الإئتمانية وكيفية الإعتراض عليها.

6- إعتماد أنظمة وآليات آليه لمعالجة الإعتراضات.

7- وضع أسس وحد للتصريح عن البيانات في تقرير البيانات.

8- وضع إطار تنظيمي يحدد الأسس والمعايير لحماية أمن المعلومات وحق العملاء في الحصول على تقاريرهم الإئتمانية والإعتراض عليها.

ملحق

تجربة سلطة النقد الفلسطينية في التعامل مع إعتراضات العملاء على دقة البيانات الإئتمانية

تسعى سلطة النقد الفلسطينية إلى حماية حقوق مستهلكي الخدمات المصرفية والتعامل مع شكواهم واعتراضاتهم، وفقاً للممارسات والمعايير الدولية الفضلى، حيث قامت بإنشاء قسم خاص يعنى بمعالجة شكاوى وإعتراضات العملاء وتوعيتهم بحقوقهم، وفقاً للتشريعات النافذة وإجراءات العمل المعتمدة .

قامت سلطة النقد بإصدار تعليمات للجهات الخاضعة لرقابتها تُنظم آلية معالجة شكاوى واعتراضات العملاء من قبلها. تضمنت التعليمات أحكام وإجراءات معالجة الشكاوى والإعتراضات، وآلية تزويد العملاء بتقاريرهم الإئتمانية، وإستقبال طلبات الاعتراض على دقة بيانات تلك التقارير، واستقبال شكاوى العملاء ومعالجتها بالتنسيق مع الأطراف ذات العلاقة بما يشمل إنشاء وحدة مستقلة لاستقبال الشكاوى والإعتراضات.

فيما يلي ملخص عن أهم إجراءات سلطة النقد في مجال حماية حقوق العملاء في مجال الحفاظ على دقة البيانات الإئتمانية والديموغرافية، وحقهم في الحصول على تقاريرهم الإئتمانية والإعتراض عليها:

أولاً: تزويد العملاء بتقاريرهم الائتمانية

إنسجاماً مع سياسة سلطة النقد الهادفة إلى تعزيز ثقة المواطنين بالقطاع المالي (المصارف ومؤسسات الإقراض)، وإستكمالاً لنهج سلطة النقد الهادف إلى ترسيخ مبادئ الشفافية والإفصاح الشامل بين المصارف وعملائها، وحرصاً منها على منحهم الحق في الحصول على نسخة من تقاريرهم الإئتمانية من واقع نظام المعلومات الإئتمانية ونظام الشيكات المعادة، تم تطوير نظام "التقارير الإئتمانية" الذي يمنح الحق لكافة المواطنين بالحصول على نسخة من تقاريرهم الائتمانية المستخرجة من نظام المعلومات الائتمانية والشيكات المعادة، وكذلك منحهم الحق في الإعتراض على بيانات التقرير، من خلال فروع ومكاتب المصارف ومؤسسات الإقراض وذلك وفقاً للإجراءات التالية:

1. تزويد العميل بتقاريره الإئتمانية من خلال نظام التقارير الإئتمانية المخصص لذلك، وذلك وفق طلب خطي من العميل.

2. التحقق من شخصية طالب الخدمة بموجب إثبات الشخصية قبل منحه أي خدمة على نظام التقارير الإئتمانية، وذلك على النحو التالي:

- التحقق من البطاقة الشخصية أو جواز السفر بالنسبة للأفراد، بحيث يجب أن يكون العميل نفسه طالب الخدمة، أو المفوض رسمياً بذلك، من خلال وكالة عدلية، محدد في غاياتها الحصول على التقارير الائتمانية.

- التحقق من شهادة تسجيل الشخص الإعتباري، بحيث يجب أن تكون شهادة التسجيل سارية المفعول، والتحقق كذلك من هوية طالب الخدمة، بحيث يجب أن يكون أحد المفوضين بالتوقيع نيابة عن الشخص الإعتباري، أو مفوضاً رسمياً من خلال وكالة عدلية، محدد في غاياتها الحصول على التقارير الائتمانية.

3. تزويد العميل بنسخة مطبوعة من تقريره الإئتماني وفق طلبه، والصادر من نظام التقارير الائتمانية، بالإضافة إلى ختم التقرير.

4. تزويد العميل بنسخة من الفاتورة الصادرة من النظام مختومة، حيث يجب أن توضح هذه الفاتورة إجمالي الرسوم التي قام العميل بدفعها مقابل الحصول على التقرير الخاص به، والتي تشمل رسوم مزود الخدمة ورسوم سلطة النقد، حيث يجب الحصول على توقيع العميل عليها وبما يفيد استلامه لنسخة من تقريره.

5. الإحتفاظ بنسخة ورقية لكل من نماذج طلب التقارير الائتمانية والفواتير التي يتم طباعتها وتوقيع العملاء عليها.

6. عدم الإحتفاظ بنسخة من التقارير الإئتمانية الخاصة بالعميل.

من جانب آخر، فيما يخص إجراءات تقديم الاعتراض على بيانات التقارير الائتمانية لقيام العميل بتقديم اعتراض على بيانات التقارير الإئتمانية الخاصة به، يجب عمل ما يلي:

1. حصول العميل مسبقاً على تقريره الإئتماني.

2. تقديم الإعتراض على نفس نوع التقرير الذي تم طلبه من قبل العميل فقط أو من يفوضه بذلك.

3. التحقق من شخصية مقدم طلب الإعتراض.

4. الإعتراض على التقرير لمرة واحدة فقط، وفي حال رغبة العميل بتقديم إعتراض ثاني، فإنه بحاجة لطلب تقرير جديد قبل تقديم الإعتراض على بيانات التقرير.

بالنسبة لإجراءات دراسة طلب الإعتراض وإجراءات المعالجة، فهي على النحو الآتي:

1. تقوم سلطة النقد بمخاطبة مزود الخدمة الذي تم الاعتراض على بياناته للرد على فحوى الاعتراض.

2. منح مزود الخدمة الذي تم الاعتراض على بياناته فترة خمسة أيام عمل، للرد على طلب سلطة النقد وتصحيح البيانات الخاطئة إن وجدت.

3. تقوم سلطة النقد باتخاذ الإجراءات اللازمة للرد على طلب العميل وتصحيح البيانات بأثر رجعي من تاريخ بداية الإفصاح الخاطئ عن البيانات.

4. إبلاغ العميل بما يفيد معالجة اعتراضه وإمكانية حصوله على تقرير جديد بعد تعديل البيانات، وذلك من خلال إرسال رسالة نصية قصيرة

(SMS) على رقم الهاتف النقال للعميل أو موظف مزود الخدمة مدخل الاعتراض في حال عدم توفر رقم هاتف نقال للعميل.

5. إبلاغ مزود الخدمة الذي قام بالإستعلام عن العميل خلال فترة الثلاثة أشهر السابقة لتاريخ تعديل البيانات، وذلك لإشعارهم بوجود خطأ في بيانات العميل المستعلم عنه من طرفهم وإعلامهم بالتصويب.

6. تقوم سلطة النقد بالرد على إعتراض العميل خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استلام طلب الإعتراض، إلا في الحالات التي تحتاج لوقت أطول في المتابعة مع العميل، أو مزود البيانات لتسوية المشكلة، فيتم إبلاغ العميل بالمدة الإضافية المطلوبة وأسبابها.

فيما يخص الرسوم المستوفاة مقابل حصول العميل على تقريره الإئتماني، فيتم تقاضي رسوم من قبل مزود الخدمة الرسوم وفقاً لما يلي:

1. رسوم بدل طباعة تقرير.

2. يحظر على مزود الخدمة تقاضى أية رسوم في الحالات التالية:

- تقديم طلب اعتراض على بيانات التقارير الإئتمانية.
- طباعة التقارير الإئتمانية لمرة واحدة بعد تعديل الخطأ في بيانات العميل خلال مدة ستة أشهر من تاريخ التعديل لدى نفس مزود الخدمة الذي تم تقديم الإعتراض لديه.

- تتقاضى سلطة النقد رسوم مقابل كل تقرير ائتماني يتم منحه للعميل.

3. لا تتقاضى سلطة النقد رسوم في الحالات التالية:

- الحصول على تقرير ائتماني مرة واحدة لكل سنة ميلادية.
- الحصول على تقرير إئتماني مرة واحدة بعد تعديل الخطأ في بيانات العميل خلال مدة ستة أشهر من تاريخ التعديل.
- يتم قيد الرسوم على حسابات المصارف من قبل سلطة النقد في نهاية كل شهر وإشعارهم رسمياً بذلك.
- يتم قيد الرسوم على حسابات مؤسسات الإقراض المتخصصة في نهاية كل شهر وإرسال فاتورة لهم بذلك، ليتم تسديدها في حسابات سلطة النقد.

من جانب آخر، ألزمت سلطة النقد مزود الخدمة بما يلي:

1. توفير خدمة تزويد العملاء بتقاريرهم الإئتمانية من خلال كافة فروعه ومكاتبه.
2. تقديم الخدمة لكافة المواطنين بناءً على طلب العميل من خلال تعبئة نموذج الطلب الخاص بذلك.
3. تخصيص موظف واحد على الأقل لدى كل فرع ومكتب، يكون جزء من مهامه تقديم خدمة طباعة التقارير الإئتمانية وتزويدها

للعملاء وكذلك استقبال إعتراضات العملاء على بيانات التقارير الإئتمانية.

4. إستخدام نظام التقارير الائتمانية.

5. عدم طباعة تقارير إئتمانية من النظام دون تفويض وطلب مسبق من العميل.

ثانياً: افتتاح قاعتين لاستقبال الجمهور في مدينتي رام الله وغزة

بهدف تعزيز مستويات الوعي والثقافة المالية والمصرفية لدى المواطنين وضمان حقوق مستهلكي الخدمات المصرفية. من أجل استقبال شكاوى المواطنين على المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة سلطة النقد، تم إنشاء قاعتين لإستقبال المواطنين في كل من غزة ورام الله، حيث يسمح للمواطن بالتقدم لطلب الحصول على نسخة مجانية من تقريره الإئتماني، ومنحه الحق بالإعتراض على بيانات التقرير. بالإضافة إلى ذلك، تقديم شكواه على أي من المصارف أو مؤسسات الإقراض أو الصرافين الذين يتعامل معهم. كما تمارس القاعات نشاطها بتوعية وتثقيف زوارها عن آليات وشروط التعامل مع المؤسسات المالية، وتقوم هذه القاعات بتوفير خدمة المشورة المصرفية للمواطنين لتعزيز قدراتهم في التعامل مع المؤسسات المالية.

ثالثاً: الحفاظ على دقة وحداثة وشمولية قواعد بيانات مكاتب معلومات الإئتمان

إلتزاماً بسياسة سلطة النقد الهادفة إلى تعزيز ثقة الجهاز المصرفي ومؤسسات الإقراض في أنظمة معلومات الإئتمان التابعة لسلطة النقد، ولضمان دقة وحداثة وشمولية البيانات المرسلة من قبل مزودي البيانات بما يضمن الحفاظ على حقوق العملاء، قامت سلطة النقد بإتخاذ عدة إجراءات من شأنها ضبط وتدقيق عمليات الإفصاح من قبل مزودي الخدمات كان أبرزها:

- إنشاء تقارير خاصة لمتابعة دقة الإفصاح تعتمد على منطقية الإفصاح عن البنود التي ترتبط ببعضها في الملفين المالي والديموغرافي للعميل.
- إرسال تقارير مطابقة دقة البيانات للمصارف ومؤسسات الإقراض بشكل ربعي.
- إجراء مقارنات شهرية لإجمالي المؤشرات المصرح عنها من قبل مزود الخدمة لإكتشاف أي قيم شاذة.

رابعاً: تعليمات الإفصاح وأخلاقيات العمل ومعالجة الشكاوى

أصدرت سلطة النقد تعليمات الإفصاح وأخلاقيات العمل ومعالجة الشكاوى، التي هدفت إلى تعزيز إجراءات الإفصاح والشفافية في الجهاز المصرفي وذلك إمتثالا للمعايير الدولية في مجال الإفصاح عن البيانات، بشكل يضمن وصول البيانات والمعلومات إلى كافة الأطراف في الوقت المناسب، متوافقة

مع المبادئ الدولية في مجال تبادل البيانات، والحفاظ على دقة وحداثة البيانات، مع عدم الإخلال بشروط وتعليمات الحفاظ على السرية المصرفية.

كما هدفت التعليمات الصادرة عن سلطة النقد إلى تحديد سياسة وميثاق أخلاقيات العمل لدى موظفي المصارف، وبما يشمل توفير آلية تقوم على تحديد علاقة موظفي المصارف مع مستخدمي الخدمات المصرفية، وتوضيح الآليات والإجراءات المطلوبة لمعالجة شكاوى وإعتراضات العملاء لدى المصارف وبما يضمن حقوقهم، إضافة إلى حث المصارف على المساهمة بنشر التوعية اللازمة لزيادة الوعي المصرفي لدى الجمهور، من خلال تعريفه بنشاط المصارف وخدماتها ومنتجاتها وأسعارها وشروط الحصول على تلك الخدمات.

خامساً: توعية العملاء

قامت سلطة النقد بتنظيم حملات توعية مالية ومصرفية موجهه إلى فئات المجتمع المختلفة، إضافة إلى تنظيم ندوات وورش توعوية لطلاب المدارس والجامعات، بهدف زيادة التثقيف والوعي المالي والمصرفي لديهم، وذلك من خلال تعريفهم بمهام وأهداف سلطة النقد والإطار التنظيمي والرقابي لعملها، والقطاعات التي تشرف عليها والتعريف بالمفاهيم المصرفية الأساسية، وبالحقوق والواجبات عند التعامل مع المؤسسات المصرفية، بما يشمل حقهم في الحصول على التقارير الإئتمانية، والإعتراض عليها والآليات المتبعة في معالجة الإعتراضات وحقهم في تقديم شكوى على أي من الجهات الخاضعة لرقابتها .

قائمة المصادر والمراجع

القواعد المرجعية لممارسة عمل مركز البحرين للمعلومات الإئتمانية، مصرف البحرين المركزي، 2016.

حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، صندوق النقد العربي، 2012.

تطبيق حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والإقتصاديات النامية، CGAP، 2013.

ميثاق أفضل الممارسات، مركز البحرين للمعلومات الإئتمانية، 2016.

نحو مكتب معلومات إئتمان فعال، د. تيسير الصامدي، 2012.

مبادئ حماية عملاء المصارف، مؤسسة النقد العربي السعودي، 2013

Life-Cycle Investing: Financial Education and Consumer Protection (corrected January 2013), CFA Institute Research Foundation.

Banking Consumer Protection Principles, JUNE 2013, Saudi Arabian Monetary Authority

للحصول على مطبوعات صندوق النقد العربي

يرجى الاتصال بالعنوان التالي:

صندوق النقد العربي

ص.ب. 2818

أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة

هاتف رقم: 6215000 (9712+)

فاكس رقم: 6326454 (9712+)

البريد الإلكتروني: centralmail@amfad.org.ae

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

http://www.amf.org.ae

صندوق النقد العربي
ARAB MONETARY FUND

أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية