بسم الله الرحمن الرحيم

# أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية

## مركز البحوث والنشر والاستشارات

## المنتدى المصرفي التسعون

## بعنوان

# حماية مصالح زبائن التمويل الأصغر

# نحو معايير وآليات متناسبة


**إعداد وتقديم :**

**بروفيسور بدر الدين عبد الرحيم إبراهيم***

**رئيس وحدة التمويل الأصغر**

**بنك السودان المركزي**


**أكتوبر 2012م**

* رئيس وحدة التمويل الأصغر، بنك السودان المركزي. الآراء الوارده هنا تمثل رؤية كاتبها وليس بالضرورة رؤية بنك السودان المركزي.

**أولا: مقدمة.**

التمويل الأصغر يشمل خدمات مالية متعددة من بينها التمويل والتأمين والتحويل والدفعيات وغيرها. هدف التمويل الأصغر توفير فرص الحصول على خدمات مالية من أهمها فرص التمويل الرسمي بصورة غير محدودة إلى الأسر النشطة منخفضة الدخول. هذا الالتزام الاجتماعي مقرون بالتزام مالي على نحو يمكن بموجبه استدامة الخدمة بشمول مالي واسع وبضمان تحقيق الربح للجهات مقدمة الخدمة بالجملة وبالتجزئة. لا يتأتى هذا الهدف إلا بحماية مصالح العملاء ومعاملتهم معاملة إيجابية بمجموعة من الأدوات التي تلبي احتياجاتهم. بمعني أن التحدي الرئيسي يمكن في دخول تحسينات على المنتجات والممارسات. إنني أومن بأن نسبة لا يُستهان بها من الفقراء خاصة في الريف يمكن أن يكونوا من الفئات التي تقوم بكسب دخلها عن طريق التوظيف الذاتي وتحسين أمورهم وأمور أسرهم المالية مما يؤدى ذلك أيضا إلى زيادة القوة الشرائية في الأسواق وتحفيز الإنتاجية والإنتاج دعما للنمو الاقتصادي، إلا في حالات النكبات الطارئة أو السياسات غير المشجعة أو حرمانهم من الفرص المتاحة وعدم حمايتهم أسوة بالمنتجين الآخرين.

و ربما يكون ضعف حماية مصالح عملاء التمويل الأصغر من أضعف الحلقات في تجربة التمويل الأصغر في السودان لأنه من النادر أن تجد ما هو منصوص على ذلك أو أن تجد مؤسسات للتمويل الأصغر تعلن أنها موالية للمستهلكين الفقراء. لهذا تهدف هذه الورقة إلى المساهمة في تحرير التمويل الأصغر بالسودان من الممارسات الضارة بالحماية أيا كان نوعها أو شكلها أو نطاقها، ولا نهدف إلى اقتراح آليات محددة لذلك لأن هذا العمل ليس بمقدور أي فرد أن يقوم به بمفرده بل هي قضية مؤسسية وجماعية ذات خصوصية عالية تتطلب جهود مجموعة ولذلك لابد أن تتضافر الجهود للوصول إلى هذا الهدف. ولكن لابد أن نعي ليس فقط بأهمية هذا الموضوع بل بحساسيته لأن فتح الباب للتظلم والشكاوى دون رابط أو تنظيم يشكل عبئ إداري. هذه الورقة ركزت أساسا على توضيح مفهوم حماية الزبائن والتنوير بالتطبيقات والمعايير العالمية وأهمية وجود معايير آليات فعالة ومستدامة وشفافة تناسب وضع السودان وتقوم بمهمة حماية كل زبائن التمويل الأصغر بالسودان. نهدف من هذه الورقة للتوعية بأهمية وجود آليات حماية مصالح زبائن التمويل الأصغر بالسودان كما نحاول المساهمة في وضع أسس عامة في هذا الجانب تتناسب والتجربة السودانية وإهتداءا بالممارسات العالمية، ولا تهدف الورقة لوضع آليات أو سياسات محددة.

**ثانيا: أدبيات حماية الزبائن.**

هنالك نقاش واهتمام عالمي حول أهمية وضرورة حماية مقترضي التمويل الأصغر.[1] إلا أننا نرى أن هذا النقاش بدأ مؤخرا يتم داخل أروقة المصارف وبين الأكاديميين، إلا أنه لم ينعكس بصورة كبيرة في أدبيات التمويل الأصغر بعد، ولذلك فإنه من الصعب الحصول على أوراق أو كتب منشورة توثق لهذه الأدبيات. هنالك تجارب محدودة للغاية في عدة دول يمكن أن تقدم بعض الرؤي التطبيقية.

في الحقيقة تتوافق مؤسسات التمويل الأصغر وواضعي السياسات حول أهمية حماية زبائن التمويل الأصغر ولكن لايوجد توافق كامل في الآراء حول التدابير المناسبة والملائمة وآلياتها وشدتها. وحماية

[1] سيجاب، 2005 "، حماية المقترضين في التمويل الأصغر"، مذكرة مناقشة مركزة، العدد 27، سيجاب، ص.1.

مستهلك التمويل الأصغر تشمل إتخاذ قرارات حكيمة لحمايتهم تتمثل في شرط الإفصاح عن المعلومات ومحظورات وشروط ممارسات القرض وآليات معالجة الشكاوى والمنازعات فضلا عن توعية الزبائن[2].

ومن أهم مخاطر الممارسات الجائرة في الإقراض الصغير : الإعلانات غير الصحيحة، العمولات غير القانونية، عدم ملاءمة صياغة العقود، التمييز في الإقراض بين الزبائن والرفض لبعض الطلبات دون إبداء أسباب مقنعة، الإقراض الزائد عن الحد اللازم، الإجراءآت في المحاكم ضد المقترضين الذين لاتتوفر لديهم ملاءة، السلوك غير الحميد في عمليات التحصيل، وتبادل المعلومات المتعلقة بالمقترض مع جهات أخرى غير مصرح بها.[3]

ومهما يكن من أمر بخصوص حماية الزبائن إلا أن حمايتهم عن طريق التحكم في الرسوم والهوامش إداريا تقلل من إمكانية حصول الفقراء على القروض نفسها، كما أشارت كثير من الأدبيات[4]. تخفيض أسعار الفائدة أو هوامش التمويل بواسطة المصارف المركزية إداريا يقف نقيضا لآليات السوق التي يتحدد عندها هذه الهوامش بتساوى العرض والطلب على التمويل. ومن المعلوم أن الإفصاح الذي يوفر معلومات مفيدة للزبائن ويسمح بمقارنة الشروط مع جهات متعددة وكذلك التنافس بين المصارف يؤديا إلى تحرير الهوامش وجعلها عادلة للطرفين على المدى البعيد.

لاتوجد إجابات نظرية قاطعة فيما يختص بالسؤال حول حدود العدالة وحماية زبائن التمويل الأصغر، ولكن نحسب بأن زبون التمويل الأصغر يرغب في التالي:

- منتج مناسب له وبأسعار معقولة يقدم بشفافية عالية وعدالة في المعاملة مع توفير كافة الحقوق الواجب توفرها للزبائن.
- ضمانات بأن ممارسات الجهات الممولة تتفق ومبادئ ومتطلبات زبائن التمويل الأصغر.
- وأن يقدم المنتج في وقت يتناسب و تغطية المخاطر (لايقدم تمويل لمبردات هؤاء في فصل الشتاء أو تمويل لتربية أبقار في الوقت الذي تعاني فيه المنطقة من وفيات في هذ النوع من الحيوان).

**ثالثا: حماية الزبائن في معايير وإستراتيجيات المؤسسات الدولية**

عند النظر لحماية العملاء تقوم الهيئات بوضع معايير تكاد أن تكون معايير عالمية تهدف لتوفير مبادئ عامة لحماية العملاء. وهذه المعايير تشمل (ولا تقتصر على) التالي: [5]

أولا: حصول المستهلك على نفس مستوى الحماية بصرف النظر عن نوعية مقدم الخدمة (التنظيم حسب المنتج وليس نوعية جهة تقديم الخدمة)، مما لا يعني أن المستبعدون من عملاء التمويل الأصغر هم أقل

---

[2] سيجاب، "، 2005، حماية المقترضين في التمويل الأصغر"، مذكرة مناقشة مركزة، المرجع السابق، ص. 2.

[3] سيجاب، 2005، "حماية المقترضين ....."، المرجع السابق.

[4] أنظر على سبيل المثال ياسر جامع، 2010، "الوجه القبيح للتمويل الأصغر"، *http://arabic.microfinancegateway.org/content/article/more/44354?PHPSESSID=189e21d04e2ceca456952860986121ba* أنظر أيضا بدر الدين عبد الرحيم إبراهيم، 2011، إخفاقات وتحديات في تجربة التمويل الأصغر المصرفية السودانية، البنك الإسلامي للتنمية، وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، ، المؤتمر الدولي الثاني حول تنمية القطاع المصرفي الإسلامي: توسيع قاعدة الخدمات المصرفية من أجل المشروعات الإقليمية المتناهية الصغر، 9-11 أكتوبر 2011.

[5] الهيئات العالمي المعنية بوضع المعاير، .....2011، سيجاب، مرجع سبق ذكره.

درجة في الحماية مقارنة بالحماية التى يحصل عليها عملاء آخرون.

ثانيا: إطفاء الصبغة الرسمية وتحديد جهة معينة لتقديم الشكاوى وذلك من أجل تحسين الوصول لجهات الحماية.

ثالثا: تقديم الخدمات المصرفية بدون فروع مصرفية ضمانا للوصول إلى الشرائح المستبعدة والمحرومة من الخدمات المالية.

رابعا: تصميم اللوائح التنظيمية والإشرافية بشئ من الحساسية تجاه الآثار السلبية غير المقصودة على توفير سبل الوصول إلى الخدمات. وقد يكون من الضرورى التركيز على أدوات الحماية الأساسية كالتسعير الشفاف والمعاملة العادلة وسبل الإنصاف الفعالة الذي يتيح توسيع تقديم خدمات مالية رسمية للفقراء والمحرومين منها ويجنب إرتفاع حاجز حماية المستهلك على نحو يحول دون دخول جهات لتقديم الخدمة للأسواق.

الأزمة العالمية جعلت حماية الزبائن أكثر وضوحا بالنسبة لواضعي السياسات وكذلك المتعاملين من المصارف. ومن بينها مجموعة العشرين في قمتهم في يونيو 2010 بتورونتو التى حددت حماية العميل والتصنيف المالي وزيادة القدرات من بين 9 مبادئ الشمول المالي. [6] وفي قمة سول نوفمبر 2010 طالب زعماء المجموعة مجلس الإستقرار المالي ومنظمة التعاون والتنمية ومنظمات دولية أخرى بإعدادا تقارير عن الخيارات المتاحة لتعزيز حماية العميل المالي. ونتيجة لذلك طلب إجتماع وزراء المالية ومحافظي البنوك المركزية في مجموعة العشرين في فبراير 2011 من منظمة التعاون والتنمية ومجلس الإستقرار المالي ومنظمات دولية أخرى بصياغة مبادئ مشتركة رفيعة المستوى لحماية العملاء في الخدمات المالية يمكن تطبيقها في جميع البلدان. [7] كما أعد البنك الدولى في سبتمبر 2011 أداة تفصيلية لحماية العميل المالي بعنوان "الممارسات الجيدة لحماية العميل المالي" تم إختبارها حتى الآن في 11 بلدا. [8]

وحماية العملاء على درجة كبيرة من الأهمية في لجنة بازل التى ترى في حماية العملاء وإنضباط السوق دور في تحقيق سلامة المصارف والنظام المصرفي بأكمله. كما تهتم لجنة نظم المدفوعات والتسويات بثقة العملاء في خطط الأموال الإلكترونية التى تستخدم للوصول إلى قاعدة العملاء المستبعدين وتشجيع نظم التسوية والمقاصة الآمنة والموثوقة التى تستند إلى أدوات حماية مناسبة لعملاء التجزءة بما في ذلك أصحاب الدخول المنخفضة. كما تمثل حماية الأفراد المودعين وتوعية الجماهير بشأن الودائع المؤمن عليها القضايا الأساسية لحماية المستهلك في الجمعية الدولية لضامني الودائع. كما تمثل حماية الزبائن أهمية بالنسبة للإتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين وتمثل أيضا المبادئ الأساسية للتأمين. كما أن إطفاء الصبغة الرسمية على جميع الجهات التأمينية بما في ذلك ضامني التأمين غير الرسميين الذين يخدمون الفقراء والمستبعدين

---

[6] الشمول المالي يعني الوصول الفعال لخدمات التمويل الأصغر كالقروض والمدخرات والتأمين على نحو مربح ومسؤول وبتكلفة ميسوره لجميع العملاء خاصة الشرائح السكانية منخفضة الدخل بتقديم كيانات مختلفة، مع إستدامة عمل هذه الكيانات مقدمة الخدمة، فضلا عن الإلتزام بالمبادئ الرئيسية والخضوع للجهات الإشرافية عند تقديم هذه الخدمات.

[7] الهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير، .....2011، سيجاب، مرجع سبق ذكره.

[8] *www.worldbank.org/consumerprotection*

والمحرومين من الخدمات المالية له آثار إيجابية على حماية الزبائن. [9]

وفي الفترة منذ 2007 هنالك تغيير عالمي واضح في التعامل مع مخاطر التخلف أو العجز في السداد في مؤسسات التمويل الأصغر العالمية. وتغير منهج (عدم التسامح مطلقا) إلى منهج أكثر مرونة نتيجة للأزمة المالية التى أدت لإرتفاع حالات العجز في السداد. وقامت مؤسسات مثل (بارتنز) للإئتمان الأصغر بترميم إجراءاتها الإئتمانية عبر صياغة نهج شامل للحيلولة دون إفراط العملاء عبر التحليلات الدقيقة للمقترضين. كما وضعت (فينكوميون) بالمكسيك نهجا للتحصيل في إطار من الكرامة عبر الإستماع للعملاء وبناء علاقات معهم لتقييم كل موقف على حدة وإرساء دعائم الثقة المتبادله والإتفاق على الحلول والبعد عن التسميات السلبية مثل العملاء المتخلفين. كما أطلقت الشبكة الباكستانية مبادره لحماية الزبائن عبر قوائم سلوك إختيارية تشمل تدريب الموظفين وتوحيد سياسات التسعير والإفصاح ومتابعة تنفيذ القواعد والتقيد بها وتنفيذ آليات إنصاف العملاء وأصحاب الشكاوي عبر نظام مستقل[10]. كما أطلقت حملة (إسمارت، SMART) مبادئ لحماية العملاء في أواخر عام 2009: تصميم المنتجات المناسبة وتقديمها بشكل مناسب،'منع الإفراط في الإستدامة، الشفافية، التسعير المسؤول، المعاملة العادلة والمحترمة للعملاء و خصوصية بيانات العملاء وآليات لحل الشكاوى. [11] وبحلول عام 2000 وصل عدد مؤيدي الحملة أكثر من 640 جهة من 130 بلدا تخدم نحو 50 مليون زبون و225 إتحاد وشبكة ومنظمة دعم و 125 جهة تمويل. [12]

**رابعا: تطبيقات حماية زبائن التمويل الأصغر**

التجارب العالمية في إطار حماية زبائن التمويل الأصغر محدودة للغاية [13]. وهنالك جهات عالمية وضعت عهود مناصرة مستهلكي شبكة التمويل الأصغر عن طريق مبادئ من أهمها التعامل مع الأعضاء بإحترام وفي الوقت المحدد، التسعير العادل والمتسم بالشفافية، تجنب الإفراط في المديونية، توفير معلومات للزبائن و ممارسات لائقة عند التحصيل والتأكد من عدم التضارب في المصالح وكذلك محاربة السلوك غير الأخلاقي للموظفي[14].

حسب البيانات العالمية تنفذ مؤسسات التمويل الأصغر مبادئ خاصة بحماية العملاء من قبل الكثير من مؤسسات التمويل الأصغر على نطاق العالم. حماية زبائن التمويل الأصغر بالفلبين مثلا أخذت حيزا كبيرا في القطاع المصرفي وهنالك إطار واضح ومكتوب في كتيب حول حماية المستهلك ومعاملتهم معاملة عادلة، كما أن هنالك برنامج خاص بمحو الأمية المالية وإطار أخلاقي بموجبه يتم تقييم أثر الخدمات المقدمة بهدف التوسع في الجهود من أجل الخروج من إطار الفقر في أقرب فرصة ممكنة. [15] وفي جمهورية جنوب أفريقيا

---

[9] الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي للفقراء، سيجاب، 2011.

[10] كاترين ماكي إستيل، نتوينك كوينغ، 2011، التمويل المسؤول – تفصيل المبادئ، مذكرة مناقشة مركزة، رقم 73، سبتمبر، سيجاب. .

[11] *www.smartcampaign.org*.

[12] www.*smartcampaign.org* المرجع السابق.

[13] أنظر التجارب العالمية لجنوب أفريقيا وأفريقيا الوسطي والولايات المتحدة ودول الإتحاد الأروبي المذكورة في سيجاب، 2005 "حماية المقترضين في التمويل الأصغر"، المرجع السابق.

[14] مؤسسة ACCION إنترناشيونال، *www.bellanet.org/parners/mfn*. أنظر أيضا The six principles of client protection *http://www.microfinancegateway.org/p/site/m/template.rc/1.11.48251/1.26.9206/?page1=print*

[15] مؤسسة ACCION إنترناشيونال المرجع السابق.

أنشأ مجلس تنظيم التمويل الأصغر مركزا لتلقي الشكاوي مجانا ويتم التحقيق عبر محاكم خاصة عند إنتهاك قواعد هذا المجلس. ويتم إجراء تأديبي يصل حد الطرد من عضوية المجلس.[16] وإعتمدت التجربة الماليزية على أسس واضحة لحماية الزبائن تتلخص في التالي:

- تكامل التعليم المالي في المقررات الدراسية ومؤسسات التعليم العاليا، كجزء من برنامج الحماية المالية[17]
- تشجيع التعاون بين المشاركين في تقديم برامج التمويل الأصغر خاصة في الموضوعات المتعلقة بالحماية
- إدخال قانون قروض المستهلك
- قيام برنامج للتقاضي ووضع نظام فعال وعادل في التجاوب مع الشكاوي
- إستغلال أكبر لتقارير الإئتمان لزيادة المسؤولية وثقافة السداد
- تشجيع الممارسات العادلة والمسؤولة للمؤسسات عبر التنظيم والشفافية [18]

ووضع بنك كمبوديا الوطني شرطا على مؤسسات التمويل الأصغر بإحتساب فوائد متناقصة بدلا عن الفوائد الثابته. وألزم البنك المركزي الغاني المؤسسات بتقديم حقائق أساسية للعملاء تنص على أسعار المنتجات والشروط والأحكام ذات الصلة. وفي جنوب أفريقيا وضع قانون الإئتمان شرطا يلزم جميع الجهات الإقراضية بتحليل قدرات السداد . كما وضع البنك المركزي الكيني شرطا للإفصاح عن الاسعار وشروطها وأحكامها بدقة وعدم اللجوء إلى التحصيل التعسفي وتوفير قنوات عادلة وسهلة لحل النزاعات[19].

وافرت بعض البيانات الأساسية في جانب حماية العملاء من وحي دراسة لسوق تبادل معلومات التمويل الأصغر MIX . ومن ضمن تقارير الأداء الإجتماعي في هذه الدراسة هنالك سؤال حول حماية العملاء لعدد 53 مؤسسة للتمويل الأصغر في 29 بلد وتغطي في مجملها 10 مليون مقترض. وكانت النتائج أن جميع مؤسسات التمويل الأصغر المشاركة تقريباً لديها استراتيجيات متعددة لتجنب زيادة مديونية العملاء، حيث أن 91 بالمائة من مؤسسات التمويل الأصغر تقيم القدرة على السداد و85 بالمائة لديها إرشادات توجيهية مكتوبة ومعلنة بشأن حدود مديونية المقترض. وتحصل أغلبية (57 بالمائة) على المعلومات بشأن معدلات المديونية القائمة. وفيما يتعلق بالشفافية، تقدم جميع مؤسسات التمويل الأصغر لعملائها الفرصة لطرح الأسئلة والحصول على المعلومات قبل توقيع العقود، كما أن 94 بالمائة ذكرت أنها تقدم العقود بلغة سهلة وتوضيح الشروط. كما أن ثلثي هذه المؤسسات تكشف عن العقوبات ورسوم ما قبل السداد قبل توقيع العقد، كما تقدم ثلاثة أرباع مؤسسات التمويل الأصغر لعملائها إيصالات لكل معاملة وبيانات حساب واضحة

---

[16] أنظر *www.mfrc.co.za*

[17] أصدرت وكالة الإستشارات الإئتمانية وإدارة الديون الماليزية عدة كتيبات قيمة في مجالات التعليم المالي والإرشاد في القروض وإدارة القروض للفئات العمرية 18-30 والتى تحصل على القروض لأول مرة أو في طريقها للحصول على القروض. هذه الكتيبات تقدم إرشاد في كيفية إستغلال الموارد المالية المتاحة للفرد للوصول للأهداف المالية، كما توضح كيفية الخروج من المعضلات المالية قبل إستفحالها وكيفية إدارة التدفق النقدي للأفراد وكذلك إدارة الديون كما توضح أيضا كيفية التعامل مع الإستدانة (أنظر Money Sense- getting Smart with Your Money, 2010, and Power- Managing Your debts Effectively, 2011 .

[18] The Malaysian Financial Sector Blueprint, 2011-2020 – Consumer Empowerment, EMM-IFSB Financial Inclusion Advisors Program & Seminar on Islamic Microfinance, August, 2012.

[19] الهيئات العالمي لمعنية بوضع المعاير، .....2011، سيجاب، مرجع سبق ذكره.

بشكل دوري[20].

**خامسا: أهمية حماية زبائن التمويل الأصغر بالسودان**

حماية زبائن التمويل الأصغر تعني كافة السبل الضرورية التى تمكن هؤلاء الزبائن من معرفة حقوقهم لإتخاذ مايرونه مناسبا من قرارات فردية خاصة بالتمويل على هدى هذه المعرفة. وكثيرا مايحدث نزاع أو خلاف بين زبائن التمويل الأصغر والمصارف في السودان حيث يتهم الزبائن المصارف بتسبب الضرر نتيجة لأسباب ربما من بينها عدم معرفتهم بحقائق التمويل وشروطه أو لتقصير من جانب المصرف في توضيح الحقائق أو التمييز بين الزبائن أو أن السياسات المصرفية لكل مصرف على حدة غير واضحة . وربما من بين أهم الأسباب أن هؤلاء المقترضين إما فقراء أميين أو متعاملين لأول مرة مع المصارف وجهات التمويل المختلفة أو متعلمين متوسطى الدخول إلا أنه لايوجد لديهم الوقت الكافي لمعرفة حقوقهم وواجباتهم في العقود، وربما هنالك أسباب أخرى تعيق حصول أغلب الزبائن على التمويل على الرغم من إستيفائهم لكثير من الشروط العامة المطلوبة وغيرها من الأسباب.

وفي السودان نرى أن هنالك إحتمالات لمصفوفة من المخاطر التى يمكن أن تواجه زبائن التمويل الأصغر (مستهلكي دورة الإقراض). وهذه المصفوف يمكن تقسيمها إلى ثلاثة مراحل وهي: (1) ماقبل التمويل، (2) عند التمويل و(3) مابعد التمويل. الجدول التالي يوضح هذه المخاطر.

---

[20] ما مدى أداء مؤسسات التمويل الأصغر بشأن حماية العملاء – التقارير الأولى من سوق تبادل معلومات التمويل الأصغرMIX ، 2009، *http://arabic.microfinancegateway.org/content/article/detail/26401?PHPSESSID=9b7f741d1e96ceb58bff90bf2f64c23b*

10. الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الإشتمال المالي للفقراء، المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، 2011، ص. 33-34.

11. www.*worldbank.org/consumerprotection*

12. الهيئآت العالمية المعنية بوضع المعايير.... 2011، مرجع سبق ذكره.

13. الهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير.... 2011 المرجع السابق، ص. 35-35

المصدر: إطار حماية المستهلكين خلال دورة الإقراض الإطار رقم (1) سيجاب، 2005 (حماية المقترضين في التمويل الأصغر)، مرجع سبق ذكره. أجرينا تعديلات جوهرية وكذلك الإضافات في الإطار نرى أنها تناسب مخاطر زبائن التمويل الأصغر بالسودان.

**المخاطر المحتملة لزبائن التمويل الأصغر بالسودان**

| الرقم المتسلسل | المرحلة | المخاطر المحتملة |
|---|---|---|
| .1 | **ماقبل التمويل** | • دعايات وإعلانات ومعلومات ومقابلات تحمل شروط ومواصفات مضلله وناقصة وغير صحيحة وربما توجه الزبائن نحو إتجاه خاطئ.<br>• التسعير غير المسؤول وغير الشفاف لهوامش وتكاليف عمليات التمويل الأصغر ويشمل أيضا كل السلع والخدمات مثل العائد على الإدخار وأقساط التأمين وتكلفة التحويلات وغيرها.<br>• وضع عمولات ورسوم داخليه غير مرئية وغير قانونية مع غياب الحوافز في حالة الأداء الجيد للعميل أو السداد المبكر. |
| .2 | **عند التمويل** | • تحميل المقترض هوامش ورسوم تمويل عالية وغير مبررة مقارنة بتكلفة التمويل.<br>• عدم ملاءمة صياغة العقود من ناحية لغوية أو من ناحية محتويات مع متطلبات الزبائن.<br>• الإفراط في الإقراض دون أسس تحدد قدرته على دفع ماعليه من أقساط وأن العميل ليس لديه قروض أو ديون سابقة ينبغي عليه الإيفاء بها مما يوقعه في شرك المديونية غير المبررة.<br>• التمييز بين طالبي التمويل الأصغر عند منح التمويل لأي أسباب غير منطقية. |
| .3 | **مابعد التمويل** | • إجرءآت ضد المقترض دون حق دفاع قانوني.<br>• التحصيل بأساليب غير حضارية وغير لائقة وربما قسرية.<br>• تبادل معلومات المقترض مع جهات أخرى دون علمه.<br>• رفض منح التمويل مرة أخرى حتى في حالة نجاح التجربة الأولى وحسن أداء العميل. |

نرى أن مايحدث من خلاف بين زبائن التمويل الأصغر والمصارف له شقان: الشق الأول يتعلق بغياب ثقافة التمويل الأصغر لدى شريحة الزبائن مما يؤثر على معرفتهم بحقائق التمويل الأصغر وشروطة (ونعني بهذه الثقافة معرفة لماذا يؤخذ التمويل، وكيف يؤخذ، وكيف يستغل، ومتي وكيف سيتم إسترجاعه). لذا فإن هنالك أعداد متنامية من طالبي التمويل الأصغر يواجهون حالات تعسر نتيجة لإستخدامهم التمويل في غير أوجهه ويلومون المصارف على هذا التقصير. والشق الثاني عدم توضيح الحقائق ومتطلبات وشروط التمويل من قبل المصارف للزبائن، أو أن بعض هذه الحقائق غير صحيحة. كما نرى أن هنالك علاقة عكسية بين حالة الفقر ودرجه التعليم والوعي المصرفي والحاجة للتمويل الأصغر من جهة ودرجة الحماية

التى تتوفر للزبائن من جهة أخرى. بمعني أنه كلما ضعف مستوى التعليم والوعي المصرفي وثقافة التمويل الأصغر، وكلما زاد مستوي الفقر كلما كان الزبون غير قادر على فهم متطلبات التمويل وبالتالي تضعف مستويات حمايته.

علما بأن السودان كغيره من الدول النامية لاتتوفر فيه أطر قانونية وتنظيمية واضحه ومفصلة على نحو جيد لحماية زبائن التمويل الأصغر أو التأكد من أن ماجاؤا به من إتهامات للمصارف صحيحا لإختلاف ميزان القوى بين المقترض الصغير الفقير ومقدم القرض مما يخلق فرصا للإستغلال، وتزداد فرص الإستغلال عندما يكون زبائن التمويل الأصغر الفقراء أكثر إهتماما بالحصول على القرض لحاجتهم للمال وليس الإطلاع بدقة على شروطه. كما لم تشر إستراتيجية تنمية وتطوير قطاع التمويل الأصغر بالسودان المصدره في العام 2006 إلى ضرورة وجود آليات لحماية الزبائن بصورة مباشرة ولكن هنالك إشارات في المحتويات الرئيسية للإستراتيجية حول ضرورة توفر الشفافية وتطبيق أفضل المعايير العالمية، ووضع ترتيبات قانونية مثالية لتحسين أداء صناعة التمويل الأصغر بالسودان [21] . هذه إشارات تصب في إتجاه حماية الزبائن، بيد أن خطة العمل الملحقة بالإستراتيجية لم تتضمن أي نشاطات أو مهام محددة في هذا الإتجاه. ربما كان ذلك نتاجا لإهتمام الإستراتيجية بوضع اللبنات الأساسية لقطاع فعال ومستدام ولم تتعرض إلى التفاصيل الدقيقة الخاصة بحماية العملاء. أو ربما أن هذا الموضوع في وقتها لم يكن ضمن الأجندة ذات الإهتمام عالميا، كما هو الحال اليوم. وفي السودان لايوجد تشريع أو آليات للحماية على وجه الخصوص، بيد أن قرار مجلس الوزراء بالرقم (420) لسنة 2011 والذي بموجبه تم إنشاء المجلس الأعلي للتمويل الأصغر أشار في إختصاصات المجلس إلى "إنشاء آلية لحماية المستفيدين من قطاع التمويل الأصغر لإلزام المصارف بالشفافية تجاه عملاء التمويل الأصغر ويكون من مهامها حل النزاعات الناشئة بين العملاء ومؤسسات التمويل الأصغر".

ليس هنالك برامج وآليات شفافة وواضحة لحماية زبائن التمويل الأصغر بالمصارف ومؤسسات التمويل الأصغر بالسودان. ولكن هنالك بعض المحاولات. مثلا وفي موقعها الالكتروني أشارت مؤسسة الجزيرة للتمويل الأصغر وفي مركز حماية العملاء بالموقع إلى منحها حوافز ومكافآت تنافسية للزبائن. كما أشارت إلى نظام تقييم للأداء بآلية عمل تضمن حصول العملاء على المكافآت العادلة والمناسبة. [22]

وتأتي أهمية هذا حماية زبائن التمويل الأصغر في هذه المرحلة من عمر التمويل الأصغر بالبلاد للأسباب التالية:

- لازال هنالك غياب تام لمسألة حماية مصالح زبائن التمويل الأصغر المصرفي بالسودان عن طريق تشريعات وآليات تظلم مصرفية محكمة ومحددة، على الرغم من أن 23 مصرف و 11مؤسسة التمويل عاملة اليوم من بين أخرى وعددها 23 صدقت مبدئيا وتنتظر التصديق النهائي. وحسب علمنا لايوجد أي تناول لهذ ا الموضوع على مستوي البحث العلمي أو على مستوي التقارير التي توجه لبنك السودان المركزي، أوالكتابات المحلية المنشورة بمختلف أنواعها. لهذا فإن أي جهد في هذا الإطار سيكون له قيم

[21] الرؤية الإستراتيجية لتنمية وتطوير قطاع التمويل الأصغر في السودان، يونيكونز، 2006، ص. 53 و 20.

[22] www.*geziramfi.org*

كبيرة.

- حماية الزبائن والعملاء الماليين يسهم في زيادة المنافع وتخفيف المخاطر المتأتية من الشمول المالي من خلال بناء الثقة وتحسين قيمة الخدمة، كما تعمل إلى زيادة أعداد المستبعدين والمحرومين من الخدمات المالية من الفقراء بالدخول في الخدمات المالية الرسمية الأكثر أمانا. كما تقوم بحماية هؤلاء المستبعدين من عمليات البيع غير العادلة وممارسات التحصيل الجائرة وشراء منتجات لا تتناسب وإحتياجاتهم كما تحسن الإشتمال المالي على نحو كبير.
- التوجه العام لسياسات بنك السودان المركزي يتمركز حول الإنتشار الولائي للوصول إلى نسبة 99% من الفقراء النشطين بحلول العام 2020، وضم القطاع غير الرسمي إلى القطاع المالي، بالإضافة إلى وضع ضوابط جيدة لتأسيس مؤسسات تمويل أصغر تقبل الودائع وغيرها لا تقبل الودائع على نحو مستدام[23] . هذا الإنتشار في عمليات التمويل الأصغر والذي بدأ بتسجيل 11 مؤسسة عاملة تسجيلا نهائيا لابد أن يتزامن وحماية الزبائن المحتملين خاصة في المناطق الريفية بالتركيز على جانب العدالة والمصداقية وتأكيد البعد الإجتماعي للمصارف الإسلامية. علما بأن هنالك مؤسسات كثيره في طريقها نحو التسجل النهائي قريبا.
- التوجه الحالي لبنك السودان المركزي نحو تفعيل دور التمويل بالجملة تمشيا مع التطورات العالمية الحديثة في هذا المضمار[24] وذلك بخلق مؤسسة (وكالة) كفالات لضمان التمويل بالجملة برأسمال يشارك فيه بنك السودان المركزي ووزارة المالية والمانحين الآخرين بغرض زيادة عرض التمويلات بالجملة أو إعادة توزيعه توزيعا يناسب الجهة المستهدفة ، كما يشجع على أن يكون هنالك دور أكبر للتمويل الخارجي بالجملة من المانحين والذي يكون فيه تطبيق معايير حماية الزبائن واحدا من شروطه.
- خلق نوع من التوعية لدى المؤسسات المالية العاملة في مجال التمويل الأصغر بأن بعض زبائن التمويل الأصغر بالسودان يتعرضون إلي أضرار، ولذلك يتعين على هذه المصارف تشجيع نقاش جاد حول طرق حماية الزبائن وصولا إلى الإتفاق على أسس وتدابير محددة لحمايتهم و إنفاذ أي قانون للحماية وإجراء عمليات تحقيق سريعة وفعالة لمعالجة المشكلات وإتخاذ القرارات المناسبة حسب مايقتضية تشريع محدد يصدره بنك السودان المركزي، أو أي آلية أخرى.
- هنالك أهمية كبيرة لفهم المخاطر ولحماية الضمانات الإلكترونية (حماية الأموال) الناشئة عن إصدار أموال إلكترونية، خاصة وأن هنالك توجهات من قبل بنك السودان المركزي نحو تطبيق الصيرفة الإلكترونية والتى تشمل أيضا قطاع التمويل الأصغر.
- الإلتزام بأسس حماية الزبائن في مؤسسات التمويل الأصغر المصرفية ينبغي أن تكون واحدة من أهم أسس تقييم أداء هذه المؤسسات في المستقبل على المستوى المحلي على الأقل. مما يشجعهم للوقوف

---

[23] الإطار التنظيمي والرقابي لمؤسسات التمويل الأصغر لسنة 2011، قطاع المؤسسات المالية والنظم وحدة التنمويل الأصغر بنك السودان المركزي.

[24] أنظر Anamarr and Paola Tubaro, 2011, Wholesale Funding to Microfinance and Social Development Goals in Peru, Tamil Nadu and Tanzania, Enterprise Development and Microfinance – An International Journal, Practical Action Publishing, Vol. 22, No. 4, Dec.

بجانب متطلبات الزبائن على نحو جيد.

**سادسا: نحو آليات لحماية الزبائن بالسودان.**

هنالك إتفاق عام عالمي بشأن حماية عملاء التمويل الأصغر بأنه من الأجدى للبلدان التي لم تبدأ مشاريع للحماية البدء بوضع تدابير وآليات للحماية الأساسية، ونعني بذلك مجالات الإفصاح والحماية من الممارسات والإستغلالية وآليات الإنتصاف لحسم الأخطاء والشكاوى والنزاعات.

إختيار آليات محددة لحماية زبائن التمويل الأصغر السودان يحتاج لوقفة متأنية تراعي مصلحة الزبائن الجادين من جهة وتوفير الوقت والجهد للمصارف وربما لبنك السودان المركزي من جهة أخرى وذلك بالتعامل فقط من الزبائن الجادين الذين لديهم تظلم جدير بالوقوف عنده، إذ أنه وحسب التجربة هنالك عدد كبير من الزبائن يتظلمون لأسباب تتعلق بعدم رغبتهم في الإستيفاء يالشروط التى تضعها المصارف في منح التمويل الأصغر أو لعدم صبرهم حتى يأتي دورهم أو لغياب جدوى المشروع الخ. ونعتقد أنه ليس في مقدور أي شخص لوحده أن يقرر في هذه الآليات. هذا الأمر متروك للتداول وربما للجنة من المتخصصين في المجال. ومهما يكن من أمر نرى أهمية أن تراعي هذه التدابير والأليات اعند النظر لهذا الموضوع:

- تحديد أولويات تعزيز ممارسات حماية الزبائن وكذلك البعد المكاني لهم في هذه المرحلة.
- وضع مبادئ عامة في حماية زبائن التمويل الأصغر يمكن تطبيقها عبر آليات فعالة قليلة التكلفة.
- رفع مستوى التعليم وزيادة الأمية المالية عبر الكتيبات والدراما والإعلانات و المواقع الإلكترونية ووسائل الإتصال المجتمعية والمواقع الإجتماعية والمحاضرات في مكان العمل والمعارض والمطويات والمقررات الدراسية.
- مراعاة الفوارق الكبيرة بين مقدمي الخدمة من مؤسسات ومصارف وبين العملاء عند وضع السياسات والآليات الخاصة بحماية الزبائن.
- الاستفادة من الممارسات العالمية الجيدة في هذا الإطار.
- عدم وضع متطلبات صعبة في حماية الزبائن تؤدى إلى إبتعاد جهات تقديم الخدمة من مواصلة عملها او في دخول السوق أو في تقديم خدمات جديدة، نتيجة لهذه المتطلبات.
- ضمان حماية فعالة للزبائن (تكون إدارتها من وحدة التمويل الأصغر ببنك السودان المركزي) ويشارك فيها كل الأطراف ذات الصلة من أهمها جمعية حماية المستهلك.