

نادي الاقتصادية يبحث الاستخدام الأمثل للبطاقات الائتمانية الوسيلة
المصرفية الأكثر استخداما خلال الصيف محليا وخارجيا
«البطاقات الائتمانية» الطريق الأسرع إلى دوامة الديون ..
والسبب سوء الاستخدام



متابعة: علي العنزي

يشهد موسم الصيف والإجازات عادة حركة شرائية نشطة يصاحبها ارتفاع في العمليات المصرفية المنفذة بواسطة البطاقات الائتمانية في السوق المحلية والأسواق الخارجية التي يؤمها المصطافون في هذه الفترة من العام، ولأن ذلك كذلك، فقد نظم نادي «الاقتصادية» الصحفي حلقة النقاش هذه لتسليط الضوء على الاستخدامات المثلى لبطاقات الائتمان، وتوعية حامليها وإحاطتهم بالإجراءات السليمة لتنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية. إن الانتشار الواسع لاستخدام البطاقات الائتمانية وسهولة الحصول عليها أديا إلى مشكلات لا حصر لها لعدد من المستخدمين، الذين أغرتهم التسهيلات خاصة في ظل سيادة ثقافة الاستهلاك، إلى درجة أنها أصبحت وسيلة للمباهاة بين عدد من فئات المجتمع.

الاستخدام الأمثل لبطاقات الائتمان

بداية تحدث طلعت بن زكي حافظ أمين عام لجنة الإعلام والتوعية المصرفية في البنوك السعودية، الذي قام بدوره بتقديم حلقة النقاش، بقوله: لقد أطلقت البنوك أخيراً حملة إعلامية توعية هدفها التركيز على البطاقات الإلكترونية والطرق المثلى لاستخدامها بما فيها البطاقات الائتمانية وبطاقات المصرفية، والحقيقة كان لدى لجنة الإعلام والتوعية المصرفية قائمة تـضمن عدداً من النصائح البسيطة، التي لو اتبعتها العميل فإنه يتأكد تماماً أن تعاملاته جميعها ستكون سليمة دون أي مخاطر، ولا سيما أن أنظمة البنوك السعودية آمنة بكل ما تحمله الكلمة من معنى، سواء من خلال الاختراق أو التحايل، ومن وجهة نظري فإن البنوك السعودية لديها مسؤولية مشتركة مع العميل في التعامل مع هذه الرسائل البسيطة.

نقص الوعي

يرى عباس عدنان محمد القصاب مسؤول رصد الاحتيال بالبطاقات الائتمانية في البنك السعودي البريطاني «ساب»، أن المشكلة لا تكمن في البطاقات بقدر ما تتعلق بكيفية التعامل معها، فهناك من لا يملكون الوعي الكافي للتعامل مع هذه البطاقات التي توفر حلاً في الأزمات الطارئة بشرط الالتزام بسداد قيمة الأشياء التي نبتاعها خلال المهلة المحددة.

الفوائد تتراكم على العميل

مداخلة: الدكتور أحمد: نلاحظ أن هناك ما يشبه الحرب بين البنوك على إعطاء بطاقات الائتمان لعملائها، حتى إن كان رصيد العميل لا تؤهله للحصول على البطاقة الائتمانية، وهو الأمر الذي تسبب في حدوث تعثر لدى كثير من العملاء نتيجة عدم القدرة على السداد، وهذا يدل على أن ليس لدى البنوك آلية لاختيار العميل الذي يحمل بطاقة الائتمان، وأصبحت الفوائد تتراكم على العميل إلى أن أصبح المبلغ الذي تم على أساسه استخدام بطاقة الائتمان أكثر من المبلغ الأساسي في بعض الحالات، وبدأت كرة الثلج تكبر، وقد نصل إلى مرحلة أن يقوم البنك ببيع حسابات بطاقات الائتمان لبنك آخر بما عليه من مساوئ نتيجة

تعثر العملاء في السداد. السؤال: ما الإجراءات التي قامت بها البنوك للحفاظ على الأمان الخاص بالبطاقات حتى لا تكون قبلة هوقوة تؤثر في الاقتصاد؟ إذ نلاحظ أن جميع البنوك تشجع الناس على الزيادة في إصدار البطاقات الائتمانية، لكن إذا تشجيع الزيادة لا بد أن نحمي البنوك ونحمي المستثمرين في البنوك والمصارف ونحمي الاقتصاد أولاً من المشكلات التي قد تحدث، كما أنه يجب أن تتدخل مؤسسة النقد العربي السعودي في هذا الأمر وعدم ترك البنوك تفتح الأبواب على مصراعيها للجميع للحصول على البطاقات الائتمانية.



جوانب قانونية

رد: عباس القصاب - «ساب»: الحقيقة أن المسؤولية في قرار إصدار البطاقة الائتمانية تقع على الجهتين، من جهة العميل في قبول البطاقة، ومن جهة البنك في منح البطاقة، ولو أخذنا مثالا بسيطا له علاقة بوكلاء السيارات، كم من الناس من مات أو أصيب بسبب حوادث السيارات، فهل يمكن أن نقول إن وكلاء السيارات بالغوا في بيع السيارات طبعا لا، لأن المسؤولية في القبول تعتمد على المشتري، وهناك معطيات في التبادل، كما أن التعامل يتم على أساسه القبول بين الطرفين. إذ إن البائع ينظر إلى المشتري على أنه رجل رشيد ويريد أن يشتري سيارة ولديه رخصة قيادة ويعي شروط القيادة في الطريق وأنظمتها، ومن هذا المنطلق فإنه لا يمكن أن نلقي بالمسؤولية بالكامل أو 90 في المائة منها على البنك فقط، ولا على العميل بالكامل، المفروض أنها مشاركة بين الطرفين، وقبول من الطرفين، وهناك جوانب قانونية والتزامات تضمن حقوق الطرفين.

دراسة السجل الائتماني

رد: بندر الغامدي - «الإنهاء»: أود هنا أن أوضح أنه من خبرتي في المصرفية، فإنني أجد أن جميع البنوك حريصة على مراجعة السجل الائتماني للعميل قبل إعطائه أي بطاقة ائتمانية، وذلك حسب الأنظمة المعمول بها في مؤسسة النقد العربي السعودي «ساما»، حيث يستطيع البنك عبر الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية «سمة» معرفة السجل الائتماني الكامل للعميل ومعرفة إن كان هناك تعثر في السداد من عدمه. صحيح أن البنوك عليها مسؤولية، وأيضا العميل عليه مسؤولية في سداد لالتزامات المالية التي عليه، ونحن حرصاء جدا على ألا نعطي العميل أي بطاقة ائتمانية إلا بعد دراسة وضعه الائتماني دراسة كاملة وواقعية، كما أنه في حالة وجود ملاءة مالية للعميل فإننا لا نعطيه أكثر من حاجته، لأن من راتبه بسيط لن يستطيع أن يسدد.

تراجع في محفظة الإقراض

رد: أنور المرشد - البنك العربي: اتفق مع الإخوة مسؤولي إدارات بطاقات الائتمان، من حيث قيام البنوك بدراسة الوضع الائتماني لكل عميل وقدرته على السداد، ونلاحظ أنه يوجد في السوق حاليا أن البنوك تصدر نوعين من البطاقات إما بضمان الراتب وإما حسب وضع العميل في نظام النقاط التي تجمع على حسب وضعه المالي أو تعامله مع البنك، إضافة إلى التشريعات التي نظمت من بعد 2005 من ناحية إصدار البطاقات الائتمانية، التي كانت بقيادة مؤسسة النقد التي نظمت قضية الاستقطاع من العميل سواء على التمويل أو حتى بطاقة الائتمان. وتلاحظون أنه في الفترة الماضية حصل تراجع في محفظة الإقراض من ناحية البطاقات الائتمانية، وهذا مؤشر للسير في الاتجاه الصحيح، أما من حيث الدور الذي تقوم به البنوك تجاه مساعدة المتعثرين، فأنا أعرف أن كثيرا من البنوك لديها سياسيات داخلية للتعامل مع مثل هذه الأمور، إذ إن بعض البنوك تتنازل عن جزء من أرباحها عبر إعادة الجدولة والتعامل مع العميل لتسهيل أموره بهدف استمرارية علاقته مع البنك.

الوقاية خير من العلاج

مداخلة: خضر المرهون - كاتب ومصرفي: الحقيقة أن المشكلة في قضية البطاقات الائتمانية هي في سياسة الإصدار، حيث توجد هناك أهداف موحدة لدى موظفي وموظفات البنوك تلزمهم بإصدار بطاقات ائتمانية بنسبة نمو معينة كل سنة، وهذا الأمر جعل البنوك تتجه إلى اتجاهين إما إصدار البطاقات الائتمانية عن طريق موظفي خدمات العملاء في الفروع، وإما عن طريق المسوقين في المؤسسات التسويقية، وهنا تكمن المشكلة، حيث يحصل كثير من العملاء على البطاقات الائتمانية من مندوبي المؤسسات التسويقية على الرغم من رفض فروع البنوك منحهم هذه البطاقات لأسباب ائتمانية، ما يعني أن هناك خلافاً في عملية تسويق هذه البطاقات الائتمانية. الجانب الآخر: لماذا نتحدث عن العلاج ولا يكون هناك جانب وقائي من قبل البنوك؟ ما نراه أنه يوجد قصور في البنوك في هذا الأمر، حيث إن أهم الأول لها هو كيف تبيع هذه البطاقة؟ لماذا لا يتم الحديث عن المخاطر المحتملة؟ وما الأشياء التي يجب أن يتجنبها العميل لدى استعمال البطاقة؟ وما نسب الاستخدام المعينة التي لو تقيدها بها العميل سيتم في فترة معينة ومحددة السداد، وبالتالي استخدام الحد المتاح؟ إن سياسة النصح والوقاية - مع الأسف - غير موجودة لدينا، وإنه على الموظفين الذين يصدرون البطاقات الائتمانية أن يطلعوا العميل على الإيجابيات والسلبيات لهذه البطاقات قبل إصدارها، وأعتقد أن المشكلة وراء كثير من حالات تعثر العملاء في السداد من هذه الناحية.

انعدام الوعي

مداخلة: محمد العبيد - «ساب» طبعا ثقافة البطاقات الائتمانية ثقافة وليدة في السعودية، نحن في المملكة لم نعرف البطاقات إلا في أواخر السبعينيات الميلادية من خلال التجار ورجال الأعمال الذين عملوا واحتكوا بالعالم الخارجي، وفي الوقت نفسه من خلال الطلاب الذين عاشوا جزءاً من حياتهم خارج المملكة، وبالذات في الولايات المتحدة أو أوروبا، وتعرفوا على البطاقات الائتمانية، ونقلت هذه الثقافة إلى المملكة، لذلك نحن في المملكة ثقافتنا ومعرفتنا وإحاطتنا بشكل عام بهذا المنتج - مع الأسف - لا تزال قاصرة. ولا نستطيع أن نرمي التهم جميعها على جانب المصرف ونقول إن المصرف كان عاجزاً في مسألة سياسات الإصدار أو في عملية توعية العميل بما له وما عليه، الممارسات - مع الأسف - خلال الفترات السابقة

أثبتت أننا نحن وإن كنا مستعدين لهذه الثقافة وهذه القفزة فيما يتعلق بعمليات البطاقات الائتمانية من حيث الإصدار والاستخدام، إلا أن هناك شكلا من أشكال انعدام الوعي، وهو ما يؤثر بشكل أو بآخر في انتشار مفهوم الاستخدام السيئ للبطاقات أو عدم الوفاء بالالتزامات، وفي الوقت نفسه يوجد شكل من أشكال عدم المعرفة بالحقوق والالتزامات سواء كان المصرف مصدر البطاقة أو العميل حامل البطاقة أو التاجر الذي يتعامل مع هذه البطاقة، هناك شكل من أشكال القصور في المعرفة. الآن بشكل عام محفظة بطاقات الائتمان على مستوى المملكة تقدر بنحو عشرة مليارات من البنوك السعودية كافة، نحن نتحدث عن نحو مليوني بطاقة ائتمانية أصدرتها البنوك السعودية في الفترات السابقة، نحن نتحدث عن نحو 80 ألف نقطة بيع موجودة ومنتشرة في أنحاء المملكة كافة، نحن نتحدث عن نحو مليوني عميل، لا أستطيع أن أقول إن البنوك كانت مقصرة خلال الفترات السابقة، البنوك بذلت جهدا في نشر ثقافة البطاقات البلاستيكية خلال الـ 20 والـ 25 سنة الماضية، وهناك إخفاقات في الجوانب الأخرى. النقطة المهمة التي أرغب في التعليق عليها بشكل أو بآخر، أننا ما زلنا نجهل حقوق والتزامات صاحب البطاقة أو حاملها أو الأطراف الأخرى، وهذا الجهل قد يفسر كثيرا من الممارسات الخاطئة. وبشكل عام الحقوق والواجبات لا تزال مبهولة وغير واضحة، والممارسات التي نراها نحن الآن في المصارف، وطبعا نحن نعايش ونلاحظ زيادة في حجم الشكاوى بشكل عام، المترتبة على بطاقات الائتمان، وفي الوقت نفسه نرى الآن أن هناك شكلا من أشكال التصاعد في مسألة النزاعات القضائية المقامة لأسباب تتعلق بالبطاقات الائتمانية من حيث الإصدار أو من حيث الاستخدامات وإساءة الاستخدام المختلفة، طبعا واحدة من النقاط الأساسية التي من المفترض أن ننظر لها بشكل جيد أن الجهات الإشرافية في المملكة أخيرا في 2005 تقريرا أصدرت الضوابط الأولى لتنظيم التمويل الاستهلاكي بشكل عام وغطت جوانب تتعلق ببطاقات الائتمان من حيث الإصدار أو الاستخدام، وفي الوقت نفسه صدرت في 2007 ضوابط من الجهات الإشرافية في المملكة رتبت المسائل المتعلقة بعمليات إصدار البطاقات، فأصبح البنك المصدر لهذه البطاقات يعرف الحدود والالتزامات المطلوبة بشكل كبير، وفي الوقت نفسه، فرض الأمر على البنك المصدر للبطاقة أن يقوم بمحاولة أو هوافاة العميل حامل البطاقة بكل الحقوق المتعلقة بها، وفي الوقت نفسه رتبت المسائل المتعلقة بالالتزامات المنوطة بحامل البطاقة مثل مسألة الاستخدام والحماية والإبلاغ.

الحقوق والالتزامات

تعليق: طلعت حافظ: لقد آثر الإخوان ثلاث قضايا مهمة، النصح والإرشاد، بالذات فيما يتعلق بالحقوق والالتزامات، والثقافة، ثقافة الوعي الاستهلاكي بالذات في بطاقات الائتمان، لعل أنور المرشد يتحدث لنا عن هذا الجانب.

لا للعشوائية

رد: أنور المرشد: الحقيقة أن الثقافة ووعي العملاء شيء أساسي، لا بد أن نذهب للجزء المهم وهو التعريف ببطاقة الائتمان وفوائدها للعميل ومخاطرها، فالوعي مهم جدا، ومن ناحية ثانية، فإن البنوك تصدر هذه البطاقات خدمة للعملاء ولن تكون مجانية، والربحية بالتأكيد مهمة لكن لا تصل إلى مرحلة أن نتعدى الخطوط الحمراء والجشع حتى لو كان على حساب ربحية البنك أو المنتج في حد ذاته. أما من ناحية المبيعات، فإنه صحيح هناك أهداف مالية كل سنة يجب تحقيقها، لكن هذا لا يعني أن يتم تحقيق الأهداف على حساب العملاء بطريقة غير مهنية، حيث توجد لدينا إدارات جودة مستقلة عن إدارات المنتجات والتسويق، وإدارات أخرى تقوم بالرقابة في مكان البيع في الفروع وخلافه، وهناك مكان مخصص لمعالجة شكاوى العملاء التي منها نعمل تحليلات دولية شهرية وأسبوعية لنعرف مكان الخلل الموجود، كل هذه الإجراءات داخليا في المصرف تحكنا وتجعلنا نعرف أن عملية البيع تتم وفق نظام وبحسب خطوات. وأود أن أؤكد هنا، بصفتي مسؤولا في أحد البنوك، أننا لا نخطط لبيع البطاقات الائتمانية بشكل عشوائي أبدا، لكن لا ننكر أنه لدينا بعض القصور في عملية توعية العملاء أحيانا، وربما يكون ذلك ناجما عن نقص في عملية التدريب في بعض الجوانب، وهذا يعد من الاستثناءات، ولا أحد ينكر ذلك، لكن نعالجها بالتركيز على التدريب الدوري، ومع الأسف، هناك أيضا كثير من العملاء لا يهتمون بقراءة ما يكتب في الوثيقة من الأمور الخاصة باستخدام البطاقة وأهدافها. ختاماً فإننا لا ننكر أن علينا دورا توعويا كبنوك وعلينا أن نعلم أكثر من ناحية توعية العملاء في الناحية الأساسية للبطاقة.

الإجابة عن استفسارات العميل

رد: بندر الغامدي «الإنهاء»: في الحقيقة نحن حرصاء كل الحرص على توعية العميل بشكل كامل لطرق وأساليب الاستخدام للبطاقة الائتمانية، وحرصاء على تدريب الكوادر لممثلي خدمة العملاء بكل ما يتعلق بالبطاقة، بمعنى أن الموظف يكون عارفا وملما بالبطاقة الائتمانية من جميع النواحي بحيث يشرحها ويفصلها بشكل جيد ويجاوب عن كل استفسارات العميل في حالة طلب العميل أي بطاقة ائتمانية، وهذه نقطة جدا مهمة. وعلى العميل أن يقرأ كل التفاصيل الموجودة في طلب المنتج بشكل واضح، وإذا كان هناك شيء غير مفهوم يرجع إلى موظف خدمة العملاء، ومن واجب موظف خدمة العملاء أن يرد على جميع الاستفسارات الخاصة بالعميل بكل شفافية ووضوح، وأكرر ضرورة أن يتم تدريب الموظفين على إعطاء إجابات وافية وشفافة ووافية للعميل، لأن البنوك يجب أن تكون حريصة على تقديم كل ما يحتاج إليه العميل، شريطة ألا تقدم له أكثر من حاجته.

كل شيء له حدود

رد: عباس القصاب: بخصوص العملية الإرشادية والتوجيهية للعملاء عموما في منتج البطاقات، الدور لا ينحصر على البنوك فقط، حتى العميل عليه مسؤولية أن يتحفز ويطلع على المعلومات المباشرة، إن الإنسان لا يضع رجله في مكان لا يشعر فيه بالمعرفة والنور والاطلاع، كل شيء له حدود، هناك حدان: سلبي إيجابي. البطاقات الائتمانية كمنتج يحتوي الجانبين، السلبية لو أسيء استخدامه، والجانب الإيجابي لو أحسن التعامل معها، وأعتقد أن - مؤسسة النقد - كان لها الدور الكبير جدا في التوجيه وضبط الأمور وممارسة الإشراف على البنوك، التي حجت الأضرار المتوقعة في فرض المعايير والنظم التي على أساسها تصدر البطاقة، وهذا تم في 2008 الذي واكب الأزمة العالمية في الائتمان في أمريكا وأوروبا، وهذا أسهم في حماية عملاء المملكة بشكل عام من عدم تعرضهم لمازق ائتمانية، وأعتقد أن هذا النظام سيستمر في دوره في الحفاظ على الأمن والبنوك في حركتها المستقبلية، وسيقلل من المخاطر لو صادف خطورة ائتمانية.

المسؤولية مشتركة

مداخلة: أنور المرشد: أعتقد أنه من خلال النقاش بدأ واضحا جدا أن الوعي والمعرفة مهمان جدا في أي مجتمع أو أي فئة معينة لتستفيد مثلا في حالة نقاشنا هذا عن البطاقات الائتمانية. والحقيقة أن المسؤولية مشتركة، تبدأ من المراحل الأولية، البنوك ومسؤوليتها الاجتماعية واجب، نحن في البنك العربي الوطني قمنا بأدوار كبيرة في هذا الجانب من نواح توعوية وتوعية العملاء من ناحية استخدامات البطاقات الائتمانية والالتزامات المترتبة عليها، وأنا مستعد لترتيب زيارة وتوعية لجميع الحاضرين هنا بصفة إعلامية كي يطلعوا على ما نقوم به في إدارة البطاقات الائتمانية ليعرفوا أنه لدينا بالفعل تنظيم في هذا الأمر، لدينا الزملاء في الهيئات الشرعية مشهود لهم ويعملون على هذا الأمر أولا بأول. وأخيرا أقول إن التعليم والوعي هما أساس حل معظم المشكلات الموجودة في المجتمع، وعلى رأسها قضيتنا التي قمنا بمناقشتها.