

D.195
الإضافة 1
(2013/05)

ITU-T

قطاع تقييس الاتصالات
في الاتحاد الدولي للاتصالات

السلسلة D: المبادئ العامة للتعريف
المبادئ العامة للتعريف - اتصالات الخدمة والاتصالات
ذات الامتيازات

آجال تسوية الحسابات لخدمات الاتصالات الدولية
المبادئ التوجيهية لإدارة الائتمان

التوصية ITU-T D.195 - الإضافة 1

توصيات السلسلة D الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات
المبادئ العامة للتعريف

D.0	المصطلحات والتعاريف
	المبادئ العامة للتعريف
D.9-D.1	إيجار وسائل اتصالات للاستعمال الخاص
D.39-D.10	مبادئ التسعير العامة المنطبقة على خدمات الاتصالات المعطياتية على الشبكات العمومية المكرسة للمعطيات
D.44-D.40	الترسيم والحاسبة في الخدمة البرقية العمومية الدولية
D.49-D.45	الترسيم والحاسبة في الخدمة الدولية للرسائل البعيدة
D.59-D.50	المبادئ المنطبقة على البنية التحتية العالمية للمعلومات - الإنترنت
D.69-D.60	الترسيم والحاسبة في خدمة التلكس الدولية
D.75-D.70	الترسيم والحاسبة في خدمة الفاكس الدولية
D.79-D.76	الترسيم والحاسبة في خدمة الفيديو تكس الدولية
D.89-D.80	الترسيم والحاسبة في الخدمة الدولية لإبراق الصور
D.99-D.90	الترسيم والحاسبة في الخدمات المتنقلة
D.159-D.100	الترسيم والحاسبة في الخدمة الهاتفية الدولية
D.179-D.160	وضع الحسابات الهاتفية والتلكسية الدولية وتبادلها
D.184-D.180	إرسالات البرامج الإذاعية والتلفزيونية الدولية
D.189-D.185	الترسيم والحاسبة في الخدمات الساتلية الدولية
D.191-D.190	إرسال المعلومات المتعلقة بالحاسبة الشهرية الدولية للاتصالات
D.195-D.192	اتصالات الخدمة والاتصالات ذات الامتيازات
D.209-D.196	تصفية أرصدة الحسابات الدولية للاتصالات
D.269-D.210	مبادئ الترسيم والحاسبة لخدمات الاتصالات الدولية المؤمنة على الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات (ISDN)
D.279-D.270	مبادئ الترسيم والحاسبة لشبكات الجيل التالي (NGN)
D.284-D.280	مبادئ الترسيم والحاسبة للاتصالات الشخصية العالمية
D.299-D.285	مبادئ الترسيم والحاسبة للخدمات التي تدعمها الشبكة الذكية
	توصيات تطبق على الصعيد الإقليمي
D.399-D.300	توصيات تنطبق في أوروبا وفي حوض البحر الأبيض المتوسط
D.499-D.400	توصيات تنطبق في أمريكا اللاتينية
D.599-D.500	توصيات تنطبق في آسيا وأوقيانيا
D.699-D.600	توصيات تنطبق في المنطقة الإفريقية

لمزيد من التفاصيل، انظر قائمة التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات.

آجال تسوية الحسابات لخدمات الاتصالات الدولية

الإضافة 1

المبادئ التوجيهية لإدارة الائتمان

ملخص

تهدف الإضافة 1 للتوصية ITU-T D.195 إلى مساعدة مشغلي الاتصالات المهتمين على وضع مبادئ توجيهية لإدارة الائتمان من أجل تعزيز الفعالية في إدارة الحسابات المدينة وتبادل المعلومات الداخلية بشأن الشركات ذات المخاطر الائتمانية. والهدف من هذه المبادئ التوجيهية الاختبارية مساعدة المشغلين على صياغة مبادئ توجيهية جديدة (أو تحديث المبادئ القائمة) لإدارة الائتمان وفق احتياجاتهم وبما يتماشى مع أحدث سياسات إدارة الائتمان.

التسلسل التاريخي

الإصدار	التوصية	الموافقة	لجنة الدراسات
1.0	ITU-T D.195	2003-11-21	3
2.0	ITU-T D.195	2006-06-27	3
3.0	ITU-T D.195	2008-04-04	3
4.0	ITU-T D.195	2011-04-01	3
5.0	ITU-T D.195	2012-11-20	3
5.1	ITU-T D.195 Suppl.1	2013-05-31	3
5.2	ITU-T D.195 Suppl.2	2013-05-31	3
5.3	ITU-T D.195 Suppl.3	2013-05-31	3

تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات (ICT). وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريف، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي.

وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) التي تجتمع مرة كل أربع سنوات المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها.

وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات.

وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

ملاحظة

تستخدم كلمة "الإدارة" في هذه المنشورة لتدل بصورة موجزة سواء على إدارة اتصالات أو على وكالة تشغيل معترف بها. والتقييد بهذه المنشورة اختياري. غير أنها قد تضم بعض الأحكام الإلزامية (بهدف تأمين قابلية التشغيل البيئي والتطبيق مثلاً). ويعتبر التقييد بهذه المنشورة حاصلًا عندما يتم التقييد بجميع هذه الأحكام الإلزامية. ويستخدم فعل "يجب" وصيغ ملزمة أخرى مثل فعل "ينبغي" وصيغها النافية للتعبير عن متطلبات معينة، ولا يعني استعمال هذه الصيغ أن التقييد بهذه المنشورة إلزامي.

حقوق الملكية الفكرية

يسترعي الاتحاد الانتباه إلى أن تطبيق هذه المنشورة أو تنفيذها قد يستلزم استعمال حق من حقوق الملكية الفكرية. ولا يتخذ الاتحاد أي موقف من القرائن المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية أو صلاحيتها أو نطاق تطبيقها سواء طالب بها عضو من أعضاء الاتحاد أو طرف آخر لا تشمله عملية إعداد المنشورات.

وعند الموافقة على هذه المنشورة، لم يكن الاتحاد قد تلقى إخطاراً بملكية فكرية تحميها براءات الاختراع يمكن المطالبة بها لتنفيذ هذه المنشورة. ومع ذلك، ونظراً إلى أن هذه المعلومات قد لا تكون هي الأحدث، يوصى المسؤولون عن تنفيذ هذه المنشورة بالاطلاع على قاعدة المعطيات الخاصة ببراءات الاختراع في مكتب تقييس الاتصالات (TSB) في الموقع

<http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>

© ITU 2013

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذه المنشورة بأي وسيلة كانت إلا بإذن خطي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

جدول المحتويات

الصفحة

1	مقدمة	1
1	الهدف ومجال التطبيق	1.1
1	فوائد توحيد المبادئ التوجيهية لإدارة الائتمان	2.1
1	ما هي إدارة الائتمان؟	3.1
1	العوامل الرئيسية المحركة لإدارة الائتمان	4.1
1	الأهداف الرئيسية لإدارة الائتمان	5.1
2	مبادئ إدارة الائتمان	6.1
2	الأنشطة الأساسية والمسؤوليات الرئيسية	7.1
3	أهداف الدائرة/الشعبة	8.1
3	أهداف قابلة للقياس	9.1
3	المبادئ التوجيهية لإدارة الائتمان	2
3	سياسة الائتمان	1.2
4	القائمة المرجعية لسياسة الائتمان والتحصيل	2.2
4	التحقق من/تقييم الوضع الائتماني قبل المبيعات	3.2
5	نطاق تقييم الائتمان	4.2
5	قواعد تقييم الائتمان	5.2
6	حدود الائتمان	6.2
7	اعتبارات تحديد حدود الائتمان	7.2
7	تحديد الحد الائتماني (شركات ثنائية مقابل شركات محورية)	8.2
8	نهجان في تحديد حد الائتمان الخاص بالموارد	9.2
8	محتويات "الاتفاق" العام	10.2
8	مراقبة حد الائتمان	11.2
9	تقنيات الحد من مخاطر الائتمان	12.2
9	الممارسات الفضلى في إدارة الحسابات المدينة، وفي الائتمان والتحصيل	13.2
9	الممارسات الفضلى في إدارة مخاطر الائتمان (حيثيات)	14.2
10	الممارسات الفضلى في تحصيل الديون (حيثيات)	15.2
11	اعتبارات أخرى	16.2
11	الدليل السريع في إدارة الائتمان	17.2

آجال تسوية الحسابات لخدمات الاتصالات الدولية

الإضافة 1

المبادئ التوجيهية لإدارة الائتمان

1 مقدمة

1.1 الهدف ومجال التطبيق

الهدف من هذه الإضافة هو مساعدة مشغلي الاتصالات في وضع المبادئ التوجيهية لإدارة الائتمان. وهذه المبادئ التوجيهية اختيارية.

2.1 فوائد توحيد المبادئ التوجيهية لإدارة الائتمان

إن الفوائد المتوخاة من هذه المبادئ التوجيهية لمشغلي الاتصالات هي التالية:

- مساعدة مشغلي الاتصالات في صياغة مجموعة من المبادئ التوجيهية (في حال لم تكن موجودة بعد) وفقاً لاحتياجاتهم أو في استعراض سياستهم القائمة وتحديثها وفقاً لأحدث السياسات لإدارة الائتمان؛
- ضمان الكفاءة في إدارة الحسابات المدينة؛
- تعزيز تبادل المعلومات الداخلية بشأن الشركات ذات المخاطر الائتمانية.

3.1 ما هي إدارة الائتمان؟

تشمل إدارة الائتمان الأنشطة التي يضطلع بها المورد (في هذه الحالة مشغل الاتصالات) في السعي إلى مستحقات لقاء الخدمات المقدمة إلى العملاء، بما في ذلك تقييم أو تعليق أو قطع الخدمة وأنشطة تحصيل الديون بعد قطع الخدمة. وتتكشف إدارة الائتمان أهمية جمع الأموال المستحقة لعمل تجاري واحد، دون السماح بتأخر سداد الديون. وهي تشمل التعبير عن سياسات الائتمان وعمليات التحقق من الوضع الائتماني وإقرارها وصيانتها.

4.1 العوامل الرئيسية المحركة لإدارة الائتمان

إن أصول الحسابات المدينة هي من بين أكبر المقتنيات وأكثرها سيولة في دفاتر حسابات معظم الشركات. وتساعد الإدارة السليمة لحفظ الحسابات المدينة (AR) على تسريع التدفق النقدي، وتدعم المتطلبات النقدية للشركات وتوسع رأس المال العامل. وتؤدي الحسابات المدينة دوراً حيوياً في الصحة العامة للشركة.

5.1 الأهداف الرئيسية لإدارة الائتمان

تتمثل الأهداف الرئيسية لإدارة الائتمان، على سبيل الذكر لا الحصر، فيما يلي:

- تسريع التدفق النقدي الوارد أو تحويل الحسابات المدينة إلى نقد في الوقت المناسب
- تعظيم المبيعات والأرباح
- مراقبة استثمار الشركة في الحسابات المدينة وحمايته وإدارته
- إطلاع الإدارة على شروط استثمار الشركة في الحسابات المدينة وحالته واتجاهه

- الحد من المخاطر المالية
- تقليل خسائر الديون المدومة إلى الحد الأدنى.

6.1 مبادئ إدارة الائتمان

تدور مبادئ إدارة الائتمان حول أربعة (4) مجالات:

أ) التقدير

- يجب استغلال جميع مصادر معلومات الائتمان المتاحة والاستفادة منها بحيث يمكن الحصول على تقدير سليم لمخاطر الائتمان.
- في الشؤون التجارية، ينبغي أن يستند منح الائتمان إلى القيمة الصافية للعمل التجاري وحالته، فضلاً عن سمعته في سداد الفواتير. أما بالنسبة للأفراد الذين يشتركون للاستهلاك، فينبغي أن يستند منح الائتمان إلى صيتهم وقدرتهم على الدفع. وفي بعض الحالات قد تنطوي المزايا المحتملة والأهمية الاستراتيجية للعميل والخدمة المعنية على بعض الأهمية.
- يجب أن تبقى جميع المعلومات الائتمانية المجمعة والواردة طي الكتمان التام.

ب) الإنفاذ

- ليس منح الائتمان سوى مرحلة واحدة من وظيفة الائتمان، أما التحصيل فهو شيء آخر. وينبغي أن يبدأ تحصيل الحسابات المدينة بعد إصدار الفاتورة للتأكد من أن العميل ليس لديه استفسارات بشأنها وأن بإمكانه تسديدها لحظة استحقاقها، أي عندما تصبح الفاتورة مستحقة بالفعل. ويحدد نشاط التحصيل على الفور أي منازعات بشأن الفواتير للتأكد من صحتها ومن أن جمع الاعتمادات يتم في أقرب وقت ممكن عملياً.
- ويُعتبر الحصول على المال المستحق للشركة مهمة ومسؤولية كل دائرة تحصيل.
- ويجب الاحتفاظ بسجلات التحصيل والحفاظ عليها، وينبغي أن تبين تواريخ إرسال الإشعارات، والتواريخ التي أُجرى فيها المحصلون المكالمات، والسداد، والرصيد المستحق، والإجراءات المتخذة إن وجدت.

ج) التقييم

- تملي مبادئ الإدارة السليمة للائتمان أن تقيّم النتائج قياساً بسياسات وإجراءات الشركة.
- يجب استعراض الوثائق وتحديثها دورياً.

د) المراقبة والحماية

- يجب الإشارة إلى الحماية القانونية الصحيحة في أي وثيقة تعاقدية لضمان إنفاذ الضوابط المناسبة على العميل في الحالة التي يُخرق فيها العقد.
- يجب ترتيب الإدارة المناسبة لبيانات العميل الأساسية لتحديد الكيان القانوني المسؤول عن الديون المستمرة والتأكد من أن الوثائق التعاقدية تعبر عن هذا الكيان.

7.1 الأنشطة الأساسية والمسؤوليات الرئيسية

- إجراء مراجعة مستمرة للوثائق التعاقدية للتخفيف من المخاطر المحتملة.
- ضمان الدقة في بيانات العميل الأساسية في كامل أنظمة الشركة والأعمال الورقية الخاصة بالعقود.
- مراجعة الطلبات بشأن الشروط الخاصة، مثل شروط استمهال السداد.

- مراجعة سياسة الائتمان في ضوء مناخ الاقتصاد الكلي، بما في ذلك وضع معلمات بشأن احتياطي الديون المدومة.
- معالجة وثائق الضمانات والحفاظ عليها وإنفاذها.
- تحليل الجدارة الائتمانية وتقييمها للعملاء الحاليين والمحتملين.
- إعداد سياسات الائتمان والتحصيل ومراجعتها وتحديثها.
- إعداد دورة عمل عامة تتناول حالات متكررة وتهدف إلى تحقيق الأهداف الراسخة.
- صياغة بيان عام يسترشد به مدير الائتمان لدى اتخاذ القرار.
- الاحتفاظ بسجل ائتمان لكل عميل وبنائوه.
- تقديم تقارير إدارية (الإدارة العليا والعملاء الداخليين ضمن المبيعات والفوترة والتسويات والمحاسبة والعمليات، وما إلى ذلك).
- إدارة مصادر معلومات الائتمان الخارجية أو خدمات وكالة التقارير الائتمانية.
- وضع نظام لإدارة الفوترة والتحصيل (يمكن أن تتولاه وحدات منفصلة أو متميزة).

8.1 أهداف الدائرة/الشعبة

- تلبية المتطلبات القانونية
- تلبية متطلبات الإدارة
- تلبية متطلبات المبيعات
- تلبية متطلبات المحاسبة
- تلبية متطلبات العمليات
- تقدم المشورة إلى الشركة بشأن المخاطر الكلية المحتملة (تتعلق مثلاً بالمنتجات الجديدة والقائمة، وبالبيئة الاقتصادية لبلدان التشغيل، وما إلى ذلك).

9.1 أهداف قابلة للقياس

- عدد أيام استحقاق المبيعات أو الحسابات المدينة
- أداء التحصيل نسبةً إلى الإيرادات المتأتية
- الديون المدومة
- حالات شطب الديون المدومة
- النسب المئوية للتأخر في السداد من الإجمالي
- الفترة الزمنية المستغرقة للاتصال بالعملاء المتأخرين عن السداد
- دقة الفوترة

2 المبادئ التوجيهية لإدارة الائتمان

1.2 سياسة الائتمان

سياسة الائتمان هي مجموعة من العمليات والإجراءات التي تشمل جميع وظائف وأنشطة الائتمان لمنظمة تجارية.

2.2 القائمة المرجعية لسياسة الائتمان والتحصيل

إن سياسة الائتمان واضحة المعالم والمكتملة تشمل ما يلي:

- السياسات الائتمانية
 - الإجراءات في القيام بالتحقق من الوضع الائتماني وتقييم العملاء الحاليين والجدد
 - إنشاء خطوط أو حدود أو معايير الائتمان
 - وضع شروط الائتمان أو شروط البيع (على سبيل المثال، فترة الائتمان، والمجازفة المالية القصوى، وسياسة الخصم، وشروط خاصة، والتأخر في السداد، وما إلى ذلك)
 - قائمة مرجعية بالوثائق المطلوبة في عملية تقييم الائتمان
 - أساليب جمع المعلومات الائتمانية (مصادر داخلية وخارجية)
 - الحدود الزمنية أو الوقت الذي يستغرقه صنع القرار/التوصية بشأن الائتمان
 - الإجراءات في إبلاغ قرار/توصية إلى الإدارة
 - الموافقات الائتمانية
 - الوثائق الائتمانية المطلوبة لصيانة قاعدة بيانات ملف الائتمان.
- مجموعة السياسات
 - مجموعة سياسات للتعامل مع الحسابات التي انقضت موعد استحقاقها
 - مجموعة سياسات المبالغ المتنازع عليها
 - مجموعة سياسات الحسابات المتعسرة
 - مجموعة سياسات للتعامل مع الحسابات عالية المخاطر أو الإشكالية أو الهامشية
 - خطط طوارئ للتعامل مع حسابات "الحالات الخاصة" (عملاء تحت وطأة "صعوبات مالية"، و/أو "الحماية من الإفلاس"/"الحراسة القضائية و/أو "الإفلاس") أو إدارة الحسابات المتعسرة.
- تبادل المعلومات ونشر التقارير
 - المبادئ التوجيهية لتقديم التقارير إلى الإدارة العليا (تقارير الحالة والمراقبة، ومتطلبات أخرى للتقارير، وما إلى ذلك)
 - السياسات بشأن تبادل المعلومات الائتمانية مع وحدات الأعمال الأخرى داخل الشركة (من خلال التقارير أو من خلال اجتماعات صلة الوصل).
- السندات المالية
 - التثبت من صحة بيع وثائق السندات المالية والاحتفاظ بها.

3.2 التحقق من/تقييم الوضع الائتماني قبل المبيعات

يشمل تقييم الوضع الائتماني العملية التي يحدد المورد بموجبها ما إذا كان سيتم منح خدمة لعميل يسعى للحصول عليها، وشروط منح هذه الخدمة، وأي قيود يمكن أن يضعها المورد على الخدمة التي سوف تقدم. وهي عملية يضطلع بها المورد عند النظر في ظروف العميل من أجل تقييم مستوى مخاطر الائتمان.

4.2 نطاق تقييم الائتمان

- تاريخ الشركة العميلة (الميكمل القانوني والمؤسسي والرأسمالي، وما إلى ذلك) وخلفية رأس المال الأصلي/المالكين/المسؤولين
- الوضع المالي ونتائج التشغيل (البيان المالي وتحليل النسب)
- مواصفات المخاطر والمزايا، بما في ذلك الأهمية الاستراتيجية للخدمات التي تقدّم
- موقع الشركة، ولا سيما فيما يتعلق بإمكانية استعادة أي دين متعسر (التشريع المحلي والثقافة)
- جوانب أخرى (مثل المعاملات المصرفية والتجارية، قضايا المحاكم، السجلات الداخلية، وما إلى ذلك).

5.2 قواعد تقييم الائتمان

- إذا ما طلب عميل إلى مورّد توريد خدمة، يجب على الموردّ القيام بأحد أمرين:
- التحقق من الوضع الائتماني أو تقييمه على النحو المناسب من أجل تحديد ما إذا كان سيقدم خدمة لذلك العميل؛ أو
 - توريد خدمة تحد من إنفاق العميل أو استخدامه للخدمة عن طريق تدابير تقييد فعلياً لإنفاق العميل.
- وخلال مرحلة ما قبل البيع، يمكن القيام بالأنشطة التالية لتقييم الجدارة الائتمانية لعميل محتمل:

قبل التقييم:

- قد يتضمن الحصول على المعلومات التالية، بما في ذلك نسخة من الوثائق الرسمية، للتمكن من تحليل الجدارة الائتمانية للعميل المحتمل:
 - معلومات عن الشركة
 - العنوان المسجل
 - العنوان التجاري
 - عنوان الموقع الإلكتروني
 - وصف النشاط التجاري
 - الدائنون التجاريون الأساسيون والمراجع التجارية
 - (أحدث) صحيفة معلومات عامة
 - شهادة تسجيل
 - شهادة الشراكة (للشركات التابعة)
 - الترخيص (التراخيص) وتفاصيل الملكية
 - مواد التأسيس
 - القوائم المالية (تقرير نهاية السنة المدقق للسنوات الثلاث الأخيرة)
 - قائمة المدراء والشركاء وعينات من توقيعاتهم
 - قائمة مالكي و/أو حملة الأسهم الرئيسيين وعينات من توقيعاتهم
 - قائمة الشركات التابعة
 - قائمة مصارف العميل الدولية
 - الأنظمة الداخلية (اختيارية).
 - تفاصيل المقترح التجاري (متطلبات المبيعات)
 - مقترح رسمي إلى الموردّ (مشروع الاتفاق و/أو العقد)
 - عروض الخدمات
 - توقعات الحركة (للسنوات الثلاث القادمة)

- الأسعار
- شروط التسوية و/أو الدفع
- تفاصيل المرفق والدائرة
- وثائق التفويض بالتعامل مع شركة الاتصالات
- تفاصيل الممثلين المفوضين وعينات من توقيعاتهم
- موافقة السلطة الضريبية إذا كان الإعفاء من ضريبة القيمة المضافة نافذاً.
- إذا تعذر على العميل المرتقب إكمال متطلبات الوثائق المذكورة أعلاه، يمكن للمورد القيام بالأنشطة التالية:
 - إلزام العميل المرتقب بملء استمارة طلب ائتمان أو استمارة معلومات العملاء، وينبغي أن تُمهر الاستمارة المذكورة بتوقيع مسؤول أو سلطة معينة من شركة العميل. وهذا مطلوب خصوصاً من شركات التشغيل غير التقليدية (FBO) التي تعجز عادة عن إكمال متطلبات الوثائق المذكورة أعلاه؛
 - الاستفادة من خدمات وكالة تصنيف ائتماني مهنية لإجراء تحقق من خلفية الشركة؛
 - الحصول على معلومات من أطراف ثالثة (مثل الشركات الأخرى داخل وخارج دوائر الصناعة أو المراجع المهنية التي يوفرها العميل) ومصادر أخرى (على سبيل المثال، البحث على الإنترنت).

أثناء التقييم

- يمكن أن يقوم المورد بالأنشطة التالية:
 - إصدار بيان مالي وتحليل للنسب (بالمقارنة مع مقاييس الصناعة المرجعية، ورصد الاتجاهات والتغيرات سنة بعد سنة)؛
 - استعراض تقارير و/أو نتائج وكالات التصنيف الائتماني؛
 - الاستعراض والتحقق بالمقارنة للمعلومات المجمعة من الوثائق التي يقدمها العميل، مثل استمارة طلب الائتمان أو استمارة معلومات العميل وتقارير وكالة التصنيف الائتماني والأبحاث عن طريق الإنترنت؛
 - التحقق من السجل التاريخي لأداء العميل (الشركة والعمليات)؛
 - التحقق من الهيكل القانوني والمؤسسي والرأسمالي للعميل؛
 - التحقق من تجارة العميل مع الدائنين الحاليين والسابقين؛
 - التحقق من المعلومات المصرفية للعميل، إذا كان ذلك ممكناً؛
 - التحقق داخلياً إذ قد يكون العميل المحتمل عميلاً حالياً أو سابقاً لوحدات الأعمال الأخرى ضمن شركة المورد؛
 - تلخيص النتائج والتوصيات؛
 - تقديم تقرير التقييم الائتماني إلى دائرة المبيعات.

6.2 حدود الائتمان¹

إن حدود الائتمان هي العتبة التي سيسمح المورد للعميل باستدانتها في أي وقت دون الحاجة إلى العودة واستعراض ملف الائتمان الخاص به. وهي المبلغ الأقصى الذي يريد المورد المخاطرة به في حساب. ووضع حدود للائتمان هو أداة شاملة لضبط منح الائتمان وتعزيز الممارسات الائتمانية السليمة والتحصيل الفعال للحسابات.

¹ <http://www.creditguru.com/CreditLimits.htm>

7.2 اعتبارات تحديد حدود الائتمان²

يمكن أن تشمل نتائج التحقق من الوضع الائتماني ما قبل البيع كل أو بعض المعلومات التالية التي يمكن الحصول عليها من العميل أو من مصادر أخرى:

- القوة المالية للعميل
- عدد السنوات التي شغل خلالها العميل بنجاح عملاً تجارياً معيناً
- الصيت الذائع في السوق عن الأعمال التجارية للعميل وإدارتها
- خطة عمل العميل أو مخططه لإدارة العمل في المستقبل
- العائدات التي يقدّر أن يدرها العمل التجاري للعميل أو "الهامش" الشامل الذي تساهم به الخدمة في الحصيلة النهائية
- ثقة المورد في عملية تجميع البيانات داخل الشركة
- شروط الائتمان التي يمنحها المورد للعميل مع مراعاة أن المجازفة تتناسب طردياً مع مدة الاعتماد
- قوة أو ضعف المنتج أو الخدمة التي يجري بيعها
- درجة المنافسة أو الفرص المتاحة في السوق
- طبيعة الصناعة التي تتعاطى أو تتعامل معها الشركة
- تحديد ما إذا كان هناك أي حقوق رهن احتياطي يمكن أن تمارسه الشركة
- تقييم لما إذا كانت الشركة دائماً "بممتلك ضماناً" أو "لا يمتلك ضماناً".

8.2 تحديد الحد الائتماني (شركات ثنائية مقابل شركات محورية)

تطبق عموماً معايير التحقق من الوضع الائتماني على الشركات الثنائية والشركات المحورية، أي أنه:

- بالنسبة للشركات الثنائية: لا تُحدّد أي حدود ائتمانية عليها أو تحدّد حدود ائتمانية قليلة جداً عليها. ومع ذلك، ينبغي تثبيت الحق التعاقدي في مواجهة مخاطر حدوث الأعطال أو التخفيف من حدتها؛
- بالنسبة للشركات المحورية: تُحدّد حدود ائتمانية لتغطية مخاطر المورد - انظر الفقرات الواردة أدناه.
- اعتبارات إضافية في عملية تحديد الحد الائتماني:
 - السنوات التي أمضيت في العمل
 - لدى العميل خمس سنوات من الخدمة التشغيلية أو هو مزود بضمان من الشركة الأم التي أمضت ما لا يقل عن عشر سنوات قيد التشغيل في أي صناعة: مع ائتمان أو حد ائتماني مثبت؛
 - لدى العميل ما لا يقل عن سنتين في العمل أو هو مزود بضمان من الشركة الأم التي أمضت ما لا يقل عن خمس سنوات قيد التشغيل في أي صناعة: مع ائتمان أو حد ائتماني مثبت وضمان من الشركة الأم أو خطاب اعتماد ائتماني احتياطي؛
 - الملكية (ملكية حكومية أو تحت رقابة حكومية، ملكية عامة أو خاصة)
 - إذا ما اجتازت ملكية حكومية أو تحت رقابة حكومية، أو ملكية عامة أو خاصة، جميع التدابير المالية: مع ائتمان أو حد ائتماني مثبت؛
 - إذا ما كانت الملكية عامة أو خاصة: مع ائتمان أو حد ائتماني مثبت، وضمان من الشركة الأم أو خطاب اعتماد ائتماني احتياطي؛
 - التوصيل البيئي أو التوصيل البيئي عبر الإنترنت أو عن طريق مراكز وجود الشركة الناقلة.

² <http://fr.slideshare.net/letmhakuisenynaj/credit-management-16157028>

9.2 هججان في تحديد حد الائتمان الخاص بالمورد

- حد ائتماني لدعم مستويات المبيعات. فإذا كانت عمليات التحقق من الوضع الائتماني مطمئنة بما فيه الكفاية، فإن الحد الائتماني يساوي مثلي رقم المبيعات الشهرية لذلك العميل.

أو

- مبلغ أقصى تقبل به شركة المورد بكونه مستحقاً للعميل بغض النظر عن مستويات المبيعات الحالية. وتمثل الحسبة الشائعة هنا في أن خفض شركة المورد 10% من صافي قيمتها أو 20% من رأسمالها العامل.

أو

- حد ائتماني تحدده مهل السداد. فإذا كانت المهلة 30 يوماً، وتحدد الشركة عادة حداً من ثلاثة (3) أشهر لإفساح المجال لنشاط بيع زائد عن المتوقع، فيكون الوقت المخصص لتحويل الفواتير المستحقة محددًا بشهر واحد غير مفوتر بالإضافة إلى شهر (1) واحد لا تكون فيه الفاتورة مستحقة بالإضافة إلى شهر (1) واحد للتحويل.

10.2 محتويات "الاتفاق" العام

- ودائع ومبالغ مدفوعة مسبقاً
- وجود خطة تقسيط مقبولة في حال تعثر الشركة في السداد
- ضمان التسوية
- معايير مراجعة حدود الائتمان ومراقبتها
- عزل معايير الثنائية عن المحورية
- وصف الدور الذي يجب أن تقوم به الشركة الأم في تخفيف المخاطر
- دورات الفوترة
- قائمة بالوثائق المطلوبة لدعم أي نزاع ينشأ
- بيان الفترة التي يمكن خلالها طرح المنازعات على بساط البحث والتحقق من صحتها واستعراضها وحلها
- بيان الأطر الزمنية لفض النزاع، وإجراءات التصعيد
- بيان عقوبات المدفوعات المتأخرة
- بيان المبالغ غير المتنازع عليها واجبة السداد، والتي ينبغي ألا تُحجز حتى تُحل المبالغ المتنازع عليها
- شرط التعجيل لعدم دفع أي قسط عند تاريخ الاستحقاق على النحو المتفق عليه في خطة السداد
- طلب تقديم البيانات المالية السنوية (على سبيل المثال، الميزانية العمومية، بيان الدخل، بيان التدفقات النقدية) و/أو التقارير السنوية للتحديث الروتيني "ملف الائتمان"
- شرط يحدد أن سداد رسوم الخدمات المأجورة ينبغي أن يتم بمعزل عن الرسوم الثابتة
- بيان يتعلق بالطلب أن يكون الدفع عبر البرقيات أو التحويل المصرفي
- بيان يتعلق بالحق في تعليق الخدمات أو إنهاء العقد من جراء التأخر في الدفع.

11.2 مراقبة حد الائتمان

- مراقبة الحركة يومياً وإطلاق تنبيه بمجرد تجاوز الحركة المبلغ المدفوع مقدماً أو الحد الائتماني
- مراقبة التعرض للمخاطر مقابل الضمانات
- مراجعة وثائق الضمانات قبل انتهاء العقد لتحديد ما إذا كان ينبغي تجديده
- زيادة السعة (إذا كانت مطلوبة وممكنة تقنياً واقتصادياً) على وقع ازدياد حدود الائتمان

- زيارة الناقل/الشركة بانتظام أو إجراء اجتماعات هاتفية
- التأكد من دورات الفوترة وتطبيق دورات أقصر إذا لزم الأمر
- إعداد النظام لقطع الخدمة فوراً
- مراقبة حالة الحسابات والتحصيلات يومياً للحسابات المدفوعة مسبقاً، وشهرياً لحسابات الدفع الآجل.

12.2 تقنيات الحد من مخاطر الائتمان

علاوة على التحقق من الوضع الائتماني، يمكن اللجوء لسبل أخرى يمكن من خلالها الإقلال من احتمال التأخر في السداد أو اتقاء العواقب.

وتشمل التدابير الممكنة ما يلي:

- الدفع المسبق أو الدفع مقدماً قبل تقديم خدمة أو سلع
- شروط دفع خاصة - يمكن تقصير فترة الائتمان عن المهل العادية للشركة أقصر (مثلاً إذا كانت المهل العادية 30 يوماً، يمكن تقصيرها إلى 7 أيام أو 14 يوماً)
- خطط خصم السداد الفوري
- تأمين الائتمان
- تحميل التكاليف (إلى طرف ثالث)
- حسابات أصحاب المصلحة وغير ذلك من أشكال الودائع المضمونة
- الخصم النقدي
- ضمانات طرف ثالث
- التقابل المقابل (Contra) أو الخصم من حسابات دائنة.

13.2 الممارسات الفضلى في إدارة الحسابات المدينة، وفي الائتمان والتحصيل

- إزالة العوائق التي تعيق الدفع
- تعزيز أتمتة وظيفة معالجة التحويلات
- تنفيذ إجراءات رسمية لإدارة النزاع
- معالجة الحسابات المتعسرة والمتأخرة بكفاءة استراتيجية
- تعبئة موظفي التحصيل من خلال التخصص وأهداف الأداء والحوافز.

14.2 الممارسات الفضلى في إدارة مخاطر الائتمان (حيثيات)

- إعداد إجراءات للمراقبة المنتظمة لبيانات العميل الوصفية
- تصنيف أو فرز العملاء الحاليين والمحتملين وفقاً للمخاطر من أجل رسم استراتيجيات الائتمان والتحصيل على مقياس كل فئة منهم
- فرز محافظ الحسابات المدينة وفقاً للمخاطر (عالية ومتوسطة ومنخفضة) لتحديد أولوية المستحقات وتعديل تكتيكات التحصيل لكل عميل
- الحصول على أحدث بيانات العملاء من وكالة معلومات ائتمانية أو تصنيف ائتماني حسنة السمعة
- استعراض دوري لشروط الائتمان وسياسات التحصيل المعمول بها لديكم

- المواظبة على جعل العميل يملأ استمارة طلب ائتمان أو استمارة معلومات العملاء، ورفض منح الائتمان إن كانت المخاطرة غير مقبولة
- المواظبة على موافاة قسم المبيعات والعملاء الداخليين الآخرين بتقرير شهري يبين إجمالي رصيد الحسابات المدينة وحالتها
- تخفيض الحد الائتماني للعميل أو تقصير مهل الدفع إذا راوكم القلق بشأن وضعه المالي أو عندما يتبين عجزه عن السداد لكم أو لغيركم من الدائنين التجاريين في فترة معقولة من الزمن
- يجب أن تنص الفواتير بوضوح على شروط الدفع
- السعي لتحسين المستمر للعملية
- طلب الدفع عن طريق التحويلات البرقية.

15.2 الممارسات الفضلى في تحصيل الديون (حيثيات)

- اتباع السياسات المرعية في الائتمان والتحصيل
- تصنيف العملاء الحاليين والجدد وفقاً للمخاطرة ووضع "نظام متابعة" للحسابات التي انقضى موعد استحقاقها لكل نوع/فئة. وينبغي وضع جدول زمني محدد في متابعة الأرصدة التي انقضى موعد استحقاقها
- تتبع اتجاهات سلوك الدفع بانتظام وتحديد الجدول الزمني لنشاط التحصيل وفقاً لذلك
- ترسيخ مستوى عال من الكفاءة المهنية بين موظفي التحصيل وتشجيع الأداء المتفوق
- إعداد أداة تليغ فعالة لتحديد الحسابات ذات المخاطر المنخفضة أو العالية أو الهامشية أو الإشكالية
- تحسين تحصيل الديون وتسوية المنازعات على السواء عن طريق اختصار الدورات الإجرائية لكل عملية تتحكم فيها دائرة الائتمان
- ينبغي أن تكون استراتيجية التحصيل استباقية - قبل استحقاق الفاتورة ينبغي أن يقبل العميل صلاحية الفاتورة ويلتزم بالدفع وفقاً لتاريخ الاستحقاق
- التأكد من أن العميل يوفر الوثائق المطلوبة لدعم أي نزاع بشأن الفواتير
- طلب خطة للدفع: طلب ضمانات للتخفيف من مخاطر الأعطال
- عدم تشجيع التلكؤ في الدفع عن طريق فرض عقوبات التأخر في السداد وإنفاذها
- تحديد أهداف التحصيل، على أن يبقى ماثلاً في الذهن أن هذه الأهداف ينبغي ألا تقاس بعدد المكالمات التي أجريت، بل بدلالة المكالمات المكتملة والتزامات الدفع المقدمة
- تشجيع المحصلين على الإبلاغ عن مشاكل التحصيل بدلاً من إخفائها. فكلما أبكر الرئيس المباشر في الوقوف على المشكلة، كان التصدي لها أسرع، على أمل حلها
- النظر في إمكانية الإعفاء الجزئي من الديون كأداة تحصيل. فعلى سبيل المثال، أن يُعرض حسم بنسبة 5% على عميل متخلف جدياً عن السداد لقاء الدفع الفوري أفضل كثيراً من إحالة الحساب إلى وكالة تحصيل هي طرف ثالث قد يتقاضى من 15% إلى 25% أو أكثر لتحصيل الرصيد المستحق
- إذا طلب العميل من المورد وقف الدفع أو قبول خطة للسداد طويلة الأمد، يجب قبل القبول التيقن من القيام بما يلي:
 - تطلب وتسلم بيانات مالية من العميل للمساعدة في قياس شدة المشاكل المالية التي يواجهها
 - يسأل المدين عما إذا كان قد تقدم إلى جميع دائنيه بنفس الطلب أم إلى فئة مختارة منهم فقط
 - تطلب قائمة بالبائعين الذين وافقوا بالفعل على هذا الاقتراح
- تحسين الفعالية في تحصيل الديون وتسوية المنازعات بتقصير فترات السماح أو إزالتها تماماً
- بعد الإخلال بالتزام دفع، ينبغي أن يصر المحصل على أن يرسل المدين المبلغ المدفوع عن طريق البريد العاجل بين العشية وضحاها. فالرسالة المستوحاة من هذا التصرف هي أن المورد جاد في الحصول على مستحقاته

- وكحافز للعميل للتوقيع على سند أمانة يغطي خطة الدفع الممددة، اعرضوا التنازل عن رسوم الفائدة أو الرسوم المالية التي ستستحق خلاف ذلك إذا وقع المدين السند
- الإدراك بأن من غير المعقول توقع دفع العميل للرصيد المتنازع عليه، ومن غير المعقول أيضاً للعميل عدم سداد الجزء غير المتنازع عليه من الرصيد الذي انقضى موعد استحقاقه
- المصالحة على مشاكل الدفع عند حدوثها، وعدم السماح بتراكمها، فتصبح المصالحة بالتالي أصعب وأكثر استهلاكاً للوقت
- تقصير مهل الحساب المفتوح وخفض الحد الائتماني المخصص له
- الطلب إلى العميل تأكيد التزامه بالدفع كتابةً هو أداة تحصيل فعّالة
- الحرص على توثيق متى يخل العملاء بالتزامات الدفع. فمعرفة أي من العملاء له سوابق في الإخلال بالتزامات تزود المحصلين بأداة هامة وميزة حيوية في المفاوضات
- التزام جانب التهذيب والاحترام، ولكن مع الحزم
- فرز الحسابات ذات المدفوعات غير المنتظمة أو المتذبذبة للتعاطي معها بمزيد من مكالمات التحصيل ولتحديث ملفاتها الائتمانية بوتيرة أعلى
- إيلاء الحسابات الجديدة اهتماماً خاصاً بحيث يتم الاتصال بأصحابها سريعاً إذا تجاوز الحساب موعد استحقاقه
- الوفاء بالتزامات للعملاء والمتابعة من خلال طلبات الدفع. فإذا ما أخطر العميل بأن هناك إجراءات ستتخذ لإيقاف الطلبات أو لوضع الحساب قيد التحصيل دون اتباع القول بالفعل، فإن مصداقية المحصل سوف تُفقد في نظر العميل
- توكيل الموظفين الأكثر خبرة بتولي الحسابات الأكبر أو الأصعب
- عدم الدخول في سجل مع العملاء
- عدم الإيحاء بفعل لن يُنفذ
- إذا كان العميل يعاني من مشكلة مؤقتة، اعرضوا السعي لإعداد خطة سداد
- إشراك وسيط عند الاقتضاء
- اتخاذ إجراءات قانونية كملاذ أخير فقط.

16.2 اعتبارات أخرى

- التحسّب لاحتياطي الديون المدومة.
- وجود إجراءات تصعيدية جاهزة، أي إطلاق التنبيهات بمجرد تحديد المشكلة والتصرف فوراً.
- التحوّط ضد الأنماط الأخرى من الحركة.

17.2 الدليل السريع في إدارة الائتمان

- ليكن موقفكم صحيحاً. فالبيع لا يتم إلا عندما يسدد ثمنه.
- درّب العملاء الأكثر ربحية والأكثر أهمية من الناحية الاستراتيجية.
- تأكد من أن البيانات الرئيسية للعميل دقيقة ومصانة بشكل جيد.
- قدموا فواتيركم على جناح السرعة - وعلى نحو دقيق.
- رتبوا الحسابات حسب القيمة والمخاطر - فالعميل ذو المخاطر المرتفعة والقيمة المنخفضة قد يحتاج إلى إجراء أسرع من الشركة ذات الحد الأدنى من المخاطر وعدد أكبر من أيام استحقاق المبالغ.
- لتكن مهل سداد المستحقات شديدة الوضوح.

- تأكدوا من استيعاب أساسيات إدارة الائتمان على الوجه الصحيح.
- افتحوا حسابات جديدة بكفاءة.
- قدموا فواتيركم على جناح السرعة.
- توخوا الوضوح في عرض الحساب. استخدموا بانتظام قائمة الديون المرتبة زمنياً (يوميًا، شهريًا، ربع سنويًا، سنويًا). ورتبوا الحسابات حسب قيمها - الأكبر أولاً. واستخدموا صحيفة مرحلية للحسابات الكبيرة لتسجيل الإجراءات والمدفوعات الجاري إرسالها.

سلاسل التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات

السلسلة A	تنظيم العمل في قطاع تقييس الاتصالات
السلسلة D	المبادئ العامة للتعريف
السلسلة E	التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية
السلسلة F	خدمات الاتصالات غير الهاتفية
السلسلة G	أنظمة الإرسال ووسائطه والأنظمة والشبكات الرقمية
السلسلة H	الأنظمة السمعية المرئية والأنظمة متعددة الوسائط
السلسلة I	الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات
السلسلة J	الشبكات الكبلية وإرسال إشارات تلفزيونية وبرامج صوتية وإشارات أخرى متعددة الوسائط
السلسلة K	الحماية من التداخلات
السلسلة L	إنشاء الكبلات وغيرها من عناصر المنشآت الخارجية وتركيبها وحمايتها
السلسلة M	إدارة الاتصالات بما في ذلك شبكة إدارة الاتصالات (TMN) وصيانة الشبكات
السلسلة N	الصيانة: الدارات الدولية لإرسال البرامج الإذاعية الصوتية والتلفزيونية
السلسلة O	مواصفات تجهيزات القياس
السلسلة P	المطاريق وطرائق التقييم الذاتية والموضوعية
السلسلة Q	التبديل والتشوير
السلسلة R	الإرسال البرقي
السلسلة S	التجهيزات المطرافية للخدمات البرقية
السلسلة T	المطاريق الخاصة بالخدمات التلمائية
السلسلة U	التبديل البرقي
السلسلة V	اتصالات البيانات على الشبكة الهاتفية
السلسلة X	شبكات البيانات والاتصالات بين الأنظمة المفتوحة ومسائل الأمن
السلسلة Y	البنية التحتية العالمية للمعلومات وملامح بروتوكول الإنترنت وشبكات الجيل التالي
السلسلة Z	اللغات والجوانب العامة للبرمجيات في أنظمة الاتصالات