

الأخلاقيات المهنية في

مؤسسات التمويل الأصغر الإسلامية

د. هاني يحيى التميمي

1432هـ - 2011م

الأخلاقيات المهنية في مؤسسات التمويل الأصغر الإسلامية

عن عائشة رضي الله عنها قالت:

{ كان خُلُقُ نبي الله صلى الله عليه وسلم القرآن } رواه مسلم

الملخص:

يتطرق البحث إلى موضوع أخلاقيات الأعمال بوصفه من الموضوعات المعاصرة التي تكتسب أهميتها ومداهها من واقع حال الأسواق المحلية والعالمية التي تسعى فيها المنظمات إلى البقاء والاستمرار من خلال امتلاك الميزات التنافسية ذات البعد الأخلاقي سواء تجاه المستفيدين أو العاملين، ويركز البحث على الأخلاقيات المهنية التي تضبط عمل المؤسسات الإسلامية العاملة في مجال التمويل الأصغر، حيث أنها ومن خلال تعاملها مع شريحة مهمة جداً من شرائح المجتمع هي في أمس الحاجة إلى هذه الضوابط الأخلاقية التي تحافظ على نموها واستمراريتها وفي نفس الوقت تحمي حقوق الشريحة العريضة من الفقراء الذين يتعاملون معها.

ولقد استعرض الباحث عشرة من أهم المبادئ الأخلاقية التي يجب أن تكون إطاراً عاماً لأي نموذج مقترح لمدونة أخلاقيات مهنة التمويل الأصغر الإسلامي، وانتهى البحث بجملة من النتائج والتوصيات التي يؤمل منها الإسهام في ترسيخ الإطار النظري لموضوع الدراسة وكذا تعزيز الجانب العملي المتعلق بتحويل هذه الأخلاقيات من مجرد سلوكيات حميدة إلى منظومة من الواجبات الوظيفية المكتوبة والمدونة.

المقدمة:

تعد أخلاقيات المهنة لمختلف الأعمال والأنشطة أمراً مهماً اليوم، وأصبح المنظرون لأي مجال من مجالات العمل يبحثون في أسسه المهنية وموجهاته الأخلاقية، لأن الالتزام بالأسس المهنية السليمة والموجهات الأخلاقية التي تضبط عمل أي مهنة من المهن يعد متطلباً ضرورياً لضمان نجاح العمل في تحقيق أهدافه، وكذلك بالمقابل يضمن استفادة عناصر المجتمع من هذا العمل وعدم تحول هذا النشاط من نعمة إلى نقمة على أصحابه والمجتمع على حدٍ سواء.

ونشاط التمويل المتناهي الصغر أو ما يعرف بالتمويل الأصغر للمشروعات الصغيرة يعد واحداً من مجالات العمل الحيوية التي تحتاج إلى التزام مؤسساتها بأخلاقيات العملية التمويلية وأسسها المهنية السليمة، حيث تعتبر هذه المؤسسات واحدة من أهم القطاعات الاقتصادية الآخذة في التوسع والانتشار على مستوى العالم، وقد أدركت كبرى المنظمات الدولية المهتمة بالعملية التنموية أهمية هذا القطاع، ودورة الريادي في مكافحة الفقر وتعزيز التنمية الاقتصادية للدول النامية والمتقدمة على حد سواء، وقد أصبح التمويل الأصغر توجهاً دولياً سائداً حيث درجت المنظمات العاملة في مجال التنمية تضمينه سياساتها وبرامجها، نظراً لما ثبت عن هذا التوجه من كونه الأداة الأقوى والأكثر فاعلية لمكافحة الفقر.

وتزداد القناعة بأهمية التزام هذا النوع من المؤسسات التمويلية بأخلاقيات المهنة وأسسها المهنية إذا ما نظرنا إلى خصوصية الشرائح المجتمعية التي تستهدفها هذه المؤسسات، حيث أنها تقدم خدماتها التمويلية إلى فئة

الفقراء وفئة أفقر الفقراء في المجتمع، وهذا ما يستوجب وجود رقابة ذاتية تتبع من داخل هذه المؤسسات نفسها بالإضافة إلى رقابة الجهات الإشرافية على نشاط هذه المؤسسات ومدى التزامها بالموجهات الأخلاقية والأسس المهنية لصناعة التمويل الأصغر.

وقد سبق لخبراء دوليين من المجموعة الاستشارية لدعم الفقراء أن حذروا مسؤولي مؤسسات التمويل الأصغر في العالم من بوادر أزمة حادة قد يعيشها القطاع بسبب تساهل الكثير من هذه المؤسسات في الانضباط بقواعد وأخلاقيات صناعة التمويل الأصغر.

ومؤسسات التمويل الأصغر الإسلامية تشترك مع غيرها من مؤسسات التمويل الأصغر التقليدية في معظم الأسس المهنية والموجهات الأخلاقية الضابطة لعملها مع تفرد المؤسسات الإسلامية بخصوصيتها في بعض الجوانب المتعلقة بالضوابط الشرعية التي لا تتفك إطلاقاً عن تحقيق مصلحة الخلق وفق المنهج الرباني الحكيم.

وهذا البحث يهدف إلى تسليط الضوء على أهم الموجهات الأخلاقية والأسس المهنية التي تضبط عمل المؤسسات الإسلامية العاملة في مجال التمويل الأصغر، حيث أن هذه المؤسسات التمويلية ومن خلال تعاملها مع شريحة مهمة جداً من شرائح المجتمع هي في أمس الحاجة إلى هذه الضوابط الأخلاقية التي تحافظ على نموها واستمراريتها وفي نفس الوقت تحمي حقوق الشريحة العريضة من الفقراء الذين يتعاملون معها والذين تجاوز عددهم المائة مليون مستفيد من خدمة التمويل الأصغر على مستوى العالم. (هلال، 2008: 47)

وسوف يتطرق هذا البحث فقط للأخلاقيات والأسس المهنية الخاصة بصناعة التمويل الأصغر ولن يتطرق إلى أخلاقيات العمل العامة والمشاركة بين جميع الأعمال والمهن المختلفة كالأمانة والصدق والشفافية والإفصاح والحفاظ على أمان وسلامة الموظفين وغير ذلك مما تشترك فيه كل المهن وقطاعات العمل المختلفة.

أولاً: مفهوم أخلاقيات المهنة

1- 1 - تعريف الأخلاق:

لتحديد مفهوم الأخلاق لابد من العودة إلى معانيها لدى أهل اللغة والفلسفة، ففي اللغة نجد أن الخلق يعني جملة الصفات التي يتمتع بها الإنسان وانعكاسها على سلوكه وعاداته واتجاهاته المختلفة، وتُعنى الأخلاق في أبسط معانيها ببيان مبادئ السلوك الأمثل الذي ينبغي أن يسير عليه أفراد المجتمع. (العلوي، 2003:8)

أما من الناحية الفلسفية فقد اختلف مفهوم الأخلاق باختلاف العصور التاريخية، وقد كان المعلم الأول ارسطو هو أول من عرف الأخلاق، وهناك مذاهب مختلفة في فلسفة الأخلاق، فالمذهب الروحي يركز على مثاليات يطالب الإنسان بها بحكم كونه أعلى المخلوقات وأرفعها على وجه البسيطة، أما المذهب العقلي فيركز على المنطق العقلي الذي يفرض وجود الأخلاق بحكم الضرورة؛ لأن الاجتماع البشري يفترض وجود ضوابط تحدد للناس حقوقهم وتعرفهم بواجباتهم ويتم هذا من خلال مبادئ عامة هي المحور للنظريات المعاصرة في الحكم الأخلاقي. (التميمي، 2008:127)

1- 2 - الاقتصاد الوضعي ومبادئ الأخلاق:

يقتضي تحديد الصلة بين الاقتصاد وما تزخر به الأخلاق من قواعد خلقية أن نفرق بين الاقتصاد باعتباره علماً نظرياً والاقتصاد باعتباره فناً تطبيقياً، ففيما يتعلق بالاقتصاد كعلم نظري؛ فإنه لا توجد بينه وبين هذه القواعد الخلقية أية علاقة، فهو يقتصر على ملاحظة الظواهر الاقتصادية

بقصد الكشف عن القوانين التي تحكمها دون أن يرمي من وراء ذلك إلى تحقيق هدف بعينه، فهو ينظر إلى هذه الظواهر في ذاتها دون الحكم عليها من الناحية الأخلاقية (أو القيمية) فالاقتصاد مثلاً يدرس أسباب تغير أثمان المشروبات الكحولية (الخمور) أو التبغ، دون أن يدخل في اعتباره ما إذا كان تعاطي المسكرات أو الإقبال على التدخين أمراً مستحباً أو مستهجنًا، فعلم الاقتصاد في شقه النظري يدرس ما هو كائن فعلاً في حين أن القواعد الخلقية تدرس ما ينبغي أن يكون، ولذا فإنه لا يصح أن يقال إن علم الاقتصاد مع الأخلاق أو ضد الأخلاق ولكنه علم - فما يتعلق بهذا الشق النظري - لا علاقة له بالأخلاق.

أما فيما يتعلق بالاقتصاد كفن أو فن الاقتصاد الذي يعمل على التأثير على الظواهر الاقتصادية أو توجيهها من خلال ما يرسمه من سياسات اقتصادية، فإنه لا يجوز له أن يغفل ما يترتب على السياسات التي قررها من نتائج تتصل بالنواحي الأخلاقية وما يتبعها من تأثيرات اجتماعية، غير أن ذلك لا يعني أن السياسات الاقتصادية تصدر دائماً متفقة وقواعد الأخلاق، فالتاريخ يقدم لنا أمثلة كثيرة على سياسات اقتصادية وضعت على أساس استغلال الشعوب الضعيفة أو الصغيرة أو المهزومة وهو أمر لا تقره أي قاعدة من قواعد الأخلاق. (العيساوي، 2003:117)

1- 3 - الأخلاق وارتباطها بنظام المعاملات في الاقتصاد الإسلامي:

إن ارتباط الأخلاق بنظام المعاملات في الاقتصاد الإسلامي يعد من المسائل الجوهرية التي يتميز بها التشريع الإسلامي إذ يتجلى فيه ذلك على نحو ملزم،

على عكس ما هو موجود في الأنظمة الوضعية من أنه إذا قيل أن قاعدة ما أخلاقية دل ذلك على أنها غير ملزمة، وارتباط الأخلاق بنظام المعاملات على نحو ملزم في التشريع الإسلامي وفقهه إنما يرجع إلى أمر أساسي هو أن الإسلام عقيدة وشريعة، والشريعة عبادات ومعاملات وأخلاق.

عقيدة وشريعة لا ينفصمان ولا ينفكان عن بعضهما ، ويعملان في نسق رائع وتوازن دقيق يدل على ذلك قوله تعالى: "قل إن صلاتي ونسكي ومحياي ومماتي لله رب العالمين" (الأنعام/162)

وقوله تعالى: "إن الصلاة تنهى عن الفحشاء والمنكر" (العنكبوت/45)

لذلك كله لم يشعر المسلمون على مر العصور بالحاجة إلى الجانب الفلسفي من الأخلاق لأن المهم في فلسفة الأخلاق الإسلامية هو العمل في واقع الحياة والسلوك القويم مع الخلق ومراقبة الخالق.

1- 4 - أخلاقيات المهنة ومحدداتها:

إن أخلاقيات المهنة تعني مصفوفة المعايير الأخلاقية والسلوكية المهنية المطلوب أن يتبعها أفراد جماعة مهنية، وتعرف بأنها بيان المعايير المثالية ومجموعة من القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة، بحيث يكون في مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها. (هيجان، 1992:13)

ويعرف (الحياري، 1984:69) أخلاقيات المهنة بالأحكام القيمية التي تتعلق بالأفعال الإنسانية التي تتكون من مجموعة من القواعد التي تبين للأفراد كيف يتصرفون في الحالات والمواقف التي تعرض لهم في إطار بيئة العمل.

وتختلف المسؤولية الأخلاقية عن المسؤولية القانونية باختلاف أبعادهما، فالمسؤولية القانونية تتحدد بتشريعات تكون أمام شخص أو قانون، لكن المسؤولية الأخلاقية فهي أوسع واشمل من دائرة القانون لأنها تتعلق بعلاقة الإنسان بخالقه وبنفسه وبغيره، فهي مسؤولية ذاتية أمام الله والضمير، أما دائرة القانون فمقصورة على سلوك الإنسان نحو غيره وتتغير حسب القانون المعمول به في المجتمع وتتفدها سلطة خارجية من قضاة ورجال أمن ونيابة وسجون، أما المسؤولية الأخلاقية فهي ثابتة ولا تتغير، وتمارسها قوة ذاتية تتعلق بضمير الإنسان الذي هو سلطته الأولى، هنا يمكن القول أن الأخلاق بقوتها الذاتية لا تكون بديلاً عن القانون ولكن كلاً من المسؤولية الأخلاقية والمسؤولية القانونية متكاملتان ولا يمكن الفصل بينهما في أي مهنة مهما كانت.

1- 5- مدونات السلوك الأخلاقي:

والمدونة الأخلاقية لأي مهنة من المهن هي وثيقة تهدف إلى تحويل أخلاقيات العمل الخاصة بمهنة من المهن من مجرد فضائل وسلوكيات حميدة إلى منظومة من الواجبات الوظيفية المكتوبة بحيث يترتب على مخالفتها جزاءً طبقاً لاعتبارات درجة الأهمية ومستوى الضرر الناجم عن تلك المخالفات.

وقد أخذت مدونات السلوك بالظهور في الثلاثينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية ثم اتبعتها بعضاً من المنظمات الدولية بقصد تنظيم العلاقات الاقتصادية والتجارية بين المؤسسات والشركات فيما بينها من جهة ثم فيما بينها وبين الجمهور والمجتمع المدني من جهة أخرى، كما أصدرت العديد

من غرف التجارة والصناعة في العالم مدونات سلوك متخصصة في ميادين متعددة وعلى رأسها غرفة التجارة الدولية في باريس.

ولعلّ من أهم مدونات السلوك الموجودة في العالم اليوم ما يلي:

1 - المدونة الخاصة بالاستثمار الدولي والشركات متعددة الجنسية والصادرة من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية - *Economic Co-operation and Development* بتاريخ 1976/6/21.

2 - المدونة الخاصة بالشركات متعددة الجنسية والصادرة من الأمم المتحدة بتاريخ 1990/6/12.

3 - مدونة الاستثمارات الأجنبية المباشرة والصادرة من البنك الدولي بتاريخ 1992/7/25. (الفرع، 2007:9)

ثانياً: مفهوم التمويل الأصغر

يعتبر مصطلح التمويل الأصغر من المصطلحات التي أصبحت تواجه الباحثين في مجال التنمية بشكل متكرر، وذلك لما لهذا المجال من أهمية بالغة في مكافحة الفقر، فالتمويل الأصغر أصبح خلال العقود الثلاثة الماضية من أهم عناصر التنمية، وعلى أجندة سياسات الدعم التنموي الذي تقدمه الجهات والدول المانحة للدول النامية، بينما يؤكد العديد من الباحثين بأن الإقراض بالغ الصغر يعتبر من الأدوات القوية المستخدمة لقهر الفقر.

2- 1 - مفهوم التمويل الأصغر:

يعرف التمويل الأصغر بأنه تقديم خدمات مالية مثل الإقراض والادخار والتأمين للفقراء ولذوي الدخل المنخفض عبر آليات إقراض مختلفة بما في ذلك بدائل الضمانات.

إن مفهوم التمويل الأصغر يعتبر أكثر شمولاً من مفهوم الإقراض الأصغر، فقد تم تطوير مفهوم التمويل الأصغر بداية من عام 1990م ليشمل جانبان من الخدمات المالية المقدمة للفقراء، وهما الإقراض وكذلك الايداعات المالية المختلفة أو ما يعرف بالادخار، بينما الإقراض بالغ الصغر يشمل خدمة تقديم القروض الصغيرة فقط، فالتحول الحالي من الإقراض الأصغر إلى التمويل الأصغر يشير إلى الاعتراف بأن الفئات الفقيرة في المجتمع بحاجة إلى مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ولا تقتصر حاجتها على الإقراض فقط، ولكن جرت العادة في كثير من الكتابات والأبحاث أن يذكر النوعان المذكوران باسم التمويل الأصغر، وقد يقصد به أحياناً الإقراض الأصغر لذا لزم التويه. (التميمي، 2008:58)

2- 2 - مزايا التمويل الأصغر بالنسبة للفقراء:

يقدر بأن نسبة 10% فقط من فقراء العالم هم الذين تتاح لهم سبل الحصول على الخدمات المالية المصرفية الأساسية، وفي معظم البلاد النامية يضل هذا القطاع الأدنى من قطاعات السوق محروم من خدمات البنوك التجارية بشكل كبير، لأن القطاع المصرفي يفضل التركيز على قطاعات السوق الأغنى، كون مخاطر التعامل معها أقل وربحها أكثر.

وهذا الموقف المتحيز من قبل المؤسسات المالية التجارية، يظهر لنا بجلاء أهم المزايا التي تتسم بها خدمات مؤسسات التمويل الأصغر، بالنسبة للقطاعات الفقيرة ومن أهمها :

- التركيز في نشاطها على الفقراء من ذوي الدخل المنخفض، الذين يفتقرون إلى إمكانية الوصول إلى المؤسسات المالية التجارية .
- إنها تقدم برامج إقراض تلائم عملاتها من الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك باستخدام بدائل للضمانات التي لا سبيل للحصول على القرض في المؤسسات المالية الأخرى بدونها، ومن أمثلة هذه البدائل مثلاً الإقراض بضمان المجموعة أو المدخرات الإلزامية للعملاء .
- تقدم مؤسسات التمويل الأصغر خدمات الادخار الطوعي المأمونة، بحيث تستقبل الودائع الصغيرة وتقدم عمليات تحصيل مريحة، وتوفر سهولة الحصول على الأموال المودعة .
- تقدم الكثير من مؤسسات التمويل الأصغر حزمة من الخدمات المجانية والمصاحبة لخدمة الإقراض، مثل التأهيل والتدريب في مجال المشروعات الصغيرة المدرة للدخل، وكذا الاستشارات في مجال إدارة هذه المشاريع، ومسك الدفاتر المحاسبية فيها، وتسويق منتجاتها وغير ذلك من الخدمات المصاحبة. (براندسما، 2004:7)

2- 3 - المبادئ الأساسية للتمويل الأصغر:

وذكرت خبيرة التمويل الدولية (براندسما، 2004:9) أهم مبادئ التمويل الأصغر التي تعتبر أساسية في مجال عمل هذا القطاع المالي الحيوي، ومنها :

- أن الفقراء يحتاجون إلى طائفة متنوعة من الخدمات المالية، لا إلى القروض فحسب، فهم بحاجة إلى ادخار وتأمين وخدمات نقل الأموال، إلى جانب الائتمانات .
- التمويل الأصغر يمكن أن يتكفل بنفسه ذاتياً ، بل لابد له أن يفعل ذلك إذا كان يراد له أن يصل إلى أعداد كبيرة من الفقراء ، فإذا لم يفرض مقدمو التمويل الأصغر رسوماً كافية لتغطية تكاليفهم فسوف يحد ذلك من قدراتهم بشكل كبير، خاصة في ظل شحة المنح والإعانات من الجهات المانحة .
- يحقق التمويل الأصغر أقصى درجات نجاحه عندما يقيس أداءه ويفصح عنه، فالشفافية والإبلاغ لا يساعدان فقط الجهات المانحة للحكم على مستوى الأداء، ولكنه يؤدي أيضاً بشكل فاعل إلى تحسين الأداء، ومن اللازم أن تعد مؤسسات التمويل الأصغر بيانات دقيقة وقابلة للمقارنة بشأن الأداء المالي وقياس الأثر الاجتماعي.
- التمويل الأصغر معناه بناء نظم مالية تخدم الفقراء، ولن يحقق التمويل الأصغر إمكاناته الكاملة إلا إذا دمج في النظام المالي العام للبلد الذي يعمل في إطاره.
- مهمة الحكومات هي تمكين الآخرين من إقامة خدمات مالية، لا تقديم تلك الخدمات مباشرة، ولا تستطيع الحكومات في الغالب أن تجيد مهمة التمويل الأصغر بشكل مباشر، ولكنها تستطيع أن تهيئ بيئة داعمة لها.

2- 4- دور مؤسسات التمويل الأصغر في تخفيف نطاق الفقر :

إن من أهم الإسهامات التي قدمتها مؤسسات التمويل الأصغر في مجال جهود مكافحة الفقر، هو دورها البارز في إدارة عملية الانتقال بالعمل الخيري والاجتماعي من المفهوم الإغاثي التقليدي إلى المفهوم التتموي القائم على أساس الاعتماد على النفس والتمكين الاقتصادي للفقراء، وهذه النقلة النوعية في مفهوم العمل الإنساني كان لها دوراً بارزاً في توجيه دفة العمل الاجتماعي نحو مفهوم التنمية الشاملة التي يحتاجها الفقراء عبر المشاريع الصغيرة المدرة للدخل.

وقد أصبح الإقراض متناهي الصغر توجهاً دولياً سائداً، حيث درجت المنظمات والمؤسسات الدولية العاملة في مجال التنمية تضمينه سياستها وبرامجها، نظراً لما ثبت عن هذا التوجه من كونه الأداة الأقوى والأكثر فعالية في مكافحة الفقر وتحقيق الهدف الذي حددته قمة الإقراض بتخفيض نسبة الفقر إلى 50% بحلول العام 2015م. (ليجر، 1998:30)

لقد تبنت مؤسسات الإقراض البالغ الصغر شعاراً الوصول إلى كل الفقراء، وحاولت هذه المؤسسات في مختلف أنحاء العالم تنفيذ هذا الشعار بواسطة عملها الدعوى، وجعلت مؤسسات التمويل الأصغر لنفسها دوراً بارزاً في تنمية المجتمعات الفقيرة.

إن المشاريع الإنتاجية الصغيرة لا ترفع مستويات معيشة الفقراء والعاملين لحسابهم الخاص فحسب، بل توفر أيضاً فرص العمل، وتسهم في إجمالي الناتج المحلي والنمو الاقتصادي، ولذلك فإن تقديم الخدمات المالية للفقراء القادرين على تنظيم المشروعات من شأنه زيادة دخل الأسرة المعيشي، وتخفيض معدلات

البطالة، وخلق طلب على السلع والخدمات الأخرى، ولاسيما خدمات التغذية والتعليم والصحة، وهكذا تلعب مؤسسات الإقراض البالغ الصغر دوراً هاماً في تخفيض حدة الفقر. (ماكورد، 2004:60)

ثالثاً: أخلاقيات مهنة التمويل الأصغر

إن مؤسسات التمويل الأصغر ليست كغيرها من المؤسسات المالية والمصرفية الأخرى التي تسعى إلى تحقيق أهدافها التجارية عبر بلوغها أعلى معدلات العوائد والأرباح فقط، ولكن تحكمها أسس مهنية وموجهات أخلاقية، كونها في الأساس ليست كيانات مالية هدفها الوحيد تحقيق أعلى معدلات الربحية، بل هي أداة فاعلة من أدوات التنمية الشاملة، هدفها الأساسي هو خلق واقع أفضل لمئات الملايين من فقراء وأفقر فقراء العالم، وهي تسعى بخطوات دعوية ومنتامية نحو الوصول إليهم بخدماتها .

ومن أهم الأسس المهنية والموجهات الأخلاقية، التي يجب أن تحكم عمل مؤسسات التمويل الأصغر، ما يلي:

1 - عدم التأثر بالضغوط الاجتماعية والمصالح الشخصية:

إن من أهم الالتزامات المهنية والأخلاقية التي تحكم إدارة مؤسسات التمويل الأصغر ومتخذي قرار الصرف فيها، أن لا تتأثر قراراتهم تلك بأي مؤثرات وضغوط اجتماعية كإحراج الأقارب والأصدقاء، وأسوأ من ذلك التأثر بالمصالح الشخصية المتبادلة مع الطرف المستفيد من القرض، لأن هذا السلوك يضر بآخرين هم في أمس الحاجة لتلك الخدمات المالية التي توجه لغيرهم، خاصة في حالة عدم القدرة على مواكبة الأعداد الكبيرة من طالبي القروض.

2 - سرية بيانات العملاء واحترام الخصوصية:

إن المتقدمين بطلبات القروض، وخاصة منها القروض الإغاثية، يضطرون أثناء إجراءات الطلب، وتعبئة الاستمارة المخصصة لذلك إلى تقديم بعض بياناتهم الشخصية، ويلجئون أحياناً إلى شرح ظروفهم الخاصة لموظف الإقراض، بما فيها بعض أسرارهم وخصوصياتهم المتعلقة بموضوع الغرض من القرض، وهنا تبرز أهمية احترام موظفي الإقراض للمعلومات التي ترددهم باعتبارها أمانة استأنموا عليها وأن الإفشاء بها للآخرين ولو بحسن نية يعتبر خيانة للأمانة.

3 - مشاركة المجتمع المحلي:

اتهمت بعض مؤسسات التمويل الأصغر في الآونة الأخيرة بأنها متحجرة، وتخدم نفسها ولا تعبأ باحتياجات ووجهات نظر عملائها (ماكاليستر، 2003:21)، وهذا ما يؤكد أهمية التزام مؤسسات الإقراض بمعايير رضا العملاء عن أدائها، وذلك يتطلب سياسات وآليات فاعلة في معالجة شكاوى العملاء وملاحظاتهم، بحيث يعرف المستهلكين بأن صوتهم مسموع، ومن الضروري أيضاً أن يعرفوا كيف يمكنهم إيصاله، وبدون استخدام هذا المنهج لا يمكن لأي مؤسسة تمويلية أن تحقق التطور والنمو المنشود .

4 - تيسير الإجراءات الإدارية:

إن من أكبر المشكلات التي ترهق المتقدمين بطلبات القروض، هي مشكلة تعقيد وطول الإجراءات والمعاملات الإدارية، ويجب على مؤسسات التمويل الأصغر، الاعتدال في هذا الجانب بدون إفراط يرهق كاهل المتقدمين الذي معظمهم من محدودي الدخل والبسطاء، وكذلك بدون تعقيد يؤدي إلى قصور البيانات اللازمة التي يتم على ضوءها اتخاذ القرار السليم، وفي حالة عدم

تمكن المؤسسة من تقديم قروض للمتقدمين بسبب كثرة الضغط عليها، فيجب أن يعتذر لهم في أسرع وقت بحيث لا يتعلقون بآمال الحصول على القرض لفترات طويلة دون حصولهم على شيء، لما في ذلك من آثار سلبية على هؤلاء المتقدمين الذين يخططون ويرسمون لمشاريع قد تبنى على مجرد مفاطلات أو وعود لا يمكن تحقيقها.

5 - عدم المبالغة في متطلبات الاستدامة :

إن الاستدامة المالية تعتبر من الوسائل التي تسعى مؤسسات التمويل الأصغر لتحقيقها، لما لها من مردودات إيجابية، تعود بالنفع أولاً على المستفيدين والعملاء أنفسهم، ولكن هذه الوسيلة على أهميتها البالغة، لا ينبغي تحويلها إلى غاية وهدف إستراتيجي وحيد تسعى المؤسسات إلى بلوغه، ولو كان ذلك على حساب العملاء من محدودي الدخل، بحيث تقوم بعض هذه المؤسسات بفرض رسوم وفوائد مبالغ فيها تتجاوز في بعض الأحيان 20% وقد تصل إلى 40%، وهو مالا تأخذه أكثر البنوك التجارية ارتفاعاً في أسعار الفوائد (التيمي، 2008:49)، وهذه السلوك التجاري المدفوع بدون توازن قد يحقق الاستدامة بنجاح تام، ولكنه بالمقابل يحرم هذه المؤسسات من الغاية النبيلة والهدف السامي الذي قامت من أجله.

6 - الحرص على عدم الوصول إلى المحاكم :

إن إحدى علامات الإدارة الناجحة لمؤسسات التمويل الأصغر، هو قدرتها على تجنب إحالة قضايا الديون المتأخرة إلى المحاكم، إلا إذا استدعت الضرورة القصوى لذلك، ويعود سبب هذا إلى طبيعة الأهداف والبرامج والفلسفات التي تقوم عليها هذه المؤسسات، باعتبارها أذرع تنموية تخدم الفئات الفقيرة، وليست

أذرع تقودهم إلى ساحات المحاكم واقفاص السجون، وهذا الأمر يجب أن يبدأ الحرص على الوصول إليه ابتداءً من مرحلة تقديم الطلب، ويكون ذلك بأخذ الضمانات الكافية، بالإضافة إلى حرص الباحث الاجتماعي على الوصول للمعلومات الصحيحة التي تعكس سلوك الشخص المتقدم للقرض، ومن الأهمية بمكان عند حصول مثل هذا التأخر من قبل المقترض أن تحرص المؤسسة على القيام بعدة إجراءات قبل اللجوء للمحاكم، ومنها على سبيل المثال الضغط على المقترض عبر أقاربه وأصدقائه وغيرهم ممن لهم تأثير اجتماعي قوي عليه، وفي حالة التحقق من عدم قدرته على السداد فمن الضرورة بمكان القيام بإعادة جدولة الأقساط بطريقة تناسب وضعيته، وغير ذلك من الإجراءات الفنية التي تجنب المؤسسة اللجوء إلى الحلول الصعبة.

7 - الشفافية :

عند ذكر الشفافية يتبادر إلى أذهان الكثيرين مباشرة قضية الإفصاح عن تفاصيل الموازنات والميزانيات المالية فقط، ولكن الشفافية في هذا السياق ليس في الأمور المالية فقط، وإنما في كل السياسات، إن الشفافية في هذا السياق تعني الوضوح والصدق والمكاشفة، سواء في مواجهة الإدارة لموظفيها ومرؤوسيهها، أو في مواجهة الرأي العام والمجتمع، أو الحكومة، أو الجهات الممولة، وكذلك الشفافية والإفصاح للمقترضين عن آلية احتساب الفوائد على القروض والقيم الفعلية لنسبة الفوائد التراكمية على القرض وتقديم معلومات مكتملة ومفهومة بشأن التكاليف الفعلية التي يُسدونها مقابل القروض وخدمات العمليات والمبالغ التي يتقاضونها لقاء المدخرات، وضرورة تقديم تلك

البيانات بشكل مبسط يتناسب مع مستوى الفئات الفقيرة التي تتعامل مع هذه المؤسسات. (قنديل، 2004:77)

8 - التشبيك وبناء الشراكة:

منذ بداية التسعينيات على وجه الخصوص تحقق الذيوع والانتشار لمفهوم الشبكة والتشبيك، ودخل هذا المصطلح الجديد كتعبير عن واحدة من أهم الأسس المهنية التي يتطلبها نشاط المنظمات غير الحكومية، ويعكس هذا المفهوم مجموعة من العمليات والأنشطة التي تقوم بها هذه المنظمات لتحقيق التضامن والتنسيق فيما بينها، ومؤسسات التمويل الأصغر تحتاج كغيرها من منظمات المجتمع المدني إلى التشبيك فيما بينها، وإلى بناء الشراكة الفاعلة، لتبادل الخبرات، وتحقيق نوع من التنسيق والتكامل في أدوارها وأعمالها وبرامجها، وهو ما يجنبها كثيراً الإشكالات النوعية والكمية والمكانية، التي تنشأ عادة في ظل أجواء انعدام أو محدودية هذه الشراكة المهمة والفاعلة.

9 - التركيز على الغرض من القرض:

لقد أدت بعض السلوكيات الغير مدروسة لبعض مؤسسات التمويل الأصغر إلى توسيع دائرة الفقر وليس العكس، وقد برزت هذه الظاهرة بشكل محدود لدى بعض المؤسسات التي لاتدقق في الغرض المراد الحصول على القرض لأجله، حيث يتقدم الكثير من الأسر والأفراد إلى هذه المؤسسات للاقتراض لأجل أغراض استهلاكية وكمالية لا تحقق أي دخل إضافي لهذه الأسر الفقيرة، وهنا يبرز الدور الحيوي لضباط الإقراض في هذه المؤسسات لأجل توجيه القروض في المجالات الإنتاجية المدرة للدخل والابتعاد عن تمويل أي

كالماليات تزيد من أعباء الأسر التي تعاني في الأساس من العجز الكبير في توفير أساسيات الحياة.

10 - تفادي المديونية المفرطة :

إنّ منهجية التمويل الأصغر للإقراض مصممة للحدّ من مديونية المقترضين المفرطة وهي تركز على قدرة الزبون على التسديد من خلال تقييم التدفق النقدي لمشروعه إلى جانب تقييم الشخصية، إن موظفي القروض يعيشون تقليدياً في أحياء يعملون فيها و يُرجح أن يعوا مشاكل المديونية المفرطة المحتملة لزيائتهم، وللحد من الوقوع في مشكلة المديونية المفرطة للفئات الفقيرة تلجأ بعض المؤسسات الناجحة إلى سياسة عدم إقراض من لديه التزامات لمؤسسات مالية أخرى، وكذلك تحديد قيمة القرض بسقف يتناسب مع مستوى الدخل الشهري، وغير ذلك من الحلول المبتكرة.

رابعاً: النتائج والتوصيات

أولاً / النتائج:

- من خلال العرض والتحليل السابق يمكننا استخلاص النتائج التالية:
- 1 - إن كل مهنة من المهم تحتاج إلى صياغة ميثاق أخلاقي خاص بها كون الأخلاق والقيم ليست كلها نوع واحد في كل الأعمال والمهن، إنما هي تتنوع بحسب طبيعة العمل والواجبات الوظيفية المرتبطة به.
 - 2 - رغم التنوع في الأخلاقيات المهنية إلا أن المبادئ الأخلاقية منظومة متكاملة لا يستغني بعضها عن بعض فهي بمثابة الجسد الواحد.

- 3 - لا يمكن لمؤسسات التمويل الأصغر الإسلامية تقديم إسهام حقيقي وتغيير ايجابي في واقع الفئات الفقيرة عبر التزامها بالمعايير المالية والضوابط المهنية فقط بدون التزامها الصارم بتطبيق أخلاقيات المهنة.
- 4 - إن مؤسسات التمويل الأصغر بشكل عام والإسلامية منها بشك خاص مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بالعمل على رفع مستوى التزامها بالموجهات الأخلاقية والشرعية لصناعة التمويل الأصغر.
- 5 - إن المؤسسات الإسلامية العاملة في مجال التمويل الأصغر يمكنها تطبيق المعايير والمواثيق الدولية المنظمة لعمل مؤسسات الإقراض مع وجود استثناءات محدودة فيما يتعلق بالفوائد الربوية وغيرها من المخالفات الشرعية.
- 6 - عدم توافر جهات رقابية تشرف على مستوى التزام مؤسسات التمويل الأصغر الإسلامية بالمعايير المهنية والأخلاقية.
- 7 - إن التزام الأخلاقيات المهنية لا يعني إطلاقاً تحويل مؤسسات التمويل الأصغر إلى جهات خيرية، كون هذا الدور منوط بالمنظمات الخيرية، أما مؤسسات التمويل الأصغر المطلوب منها دور تنموي عبر تمكين عملائها من الفئات الفقيرة والانتقال بهم إلى طور الاعتماد على الذات وتعزيز قدراتهم الانتاجية ودمجهم في سوق العمل.
- 8 - إن التزام الأخلاقيات المهنية في مؤسسات التمويل الأصغر الإسلامية يعد واحداً من أهم أدواتها الفعالة في التعامل مع تحديات العولمة المعاصرة.

ثانياً / التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة فإننا نوصي بالآتي:

- 1 - العمل على إعداد ميثاق شرف لأخلاقيات مهنة التمويل الأصغر بحيث ينظم سير عمل المؤسسات الإسلامية العاملة في هذا القطاع المالي بالغ الأهمية.
- 2 - ضرورة قيام الجهات المانحة والجهات الحكومية المختصة وجمعيات حماية المستهلك بالعمل على توفير إطار رقابي يضمن التزام مؤسسات التمويل الأصغر بالجهات الأخلاقية الأساسية في هذا المجال.
- 3 - إبراز النماذج والتجارب الدولية الناجحة في التزام منظومة الأخلاقيات المهنية المتعلقة بنشاط التمويل الأصغر.
- 4 - الاهتمام بالكوادر الوظيفية في مؤسسات التمويل الأصغر الإسلامية والعمل على تثقيفهم الدائم بالقيم الأخلاقية والمهنية التي تلتزمها هذا المؤسسات.
- 5 - على مؤسسات التمويل الأصغر الإسلامية أن تنهض بمسئولياتها الاجتماعية تجاه العاملين فيها حرصاً على توفير الثقة وحفزاً على الإنتاج الغزير والسليم وتثبيتاً لقيم الولاء والانتماء للمؤسسة ورسالتها.
- 6 - يتعين على كل مؤسسة تمويلية أن تضع لنفسها لأئحة تتضمن مالم تنص عليه قوانين العقوبات والعمل والعمال من واجبات وظيفية تعكس خصوصية عملها وأنشطتها المختلفة والجزاءات التي تترتب على المخالفات لهذه الواجبات الوظيفية والأخلاقية وبذلك تتجح هذه المؤسسات في تحويل الالتزامات الأخلاقية إلى واجبات وظيفية مهنية تعكس خصوصيتها ويترتب

على مخالفتها جزاءات تأديبية تضمن لها الاحترام وتحقق لها التطبيق السليم
والرشيد.

والله سبحانه وتعالى أسأل أن يكتب لشريعته استكمال التطبيق في
جنات الأرض، وأن يكتب للعاملين بها والقائمين عليها التوفيق والسداد إنه
قريب سميع مجيب الدعاء.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين ..

المراجع:

- 1 - براندسما، جوديث، التمويل الأصغر في البلدان العربية، دراسة معدة لصالح صندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال، الولايات المتحدة، 2004.
- 2 - قنديل، شاكر، نظرية المنظمة والتنظيم، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005.
- 3 - ليجر، جون، تقديم الخدمات البنكية للفقراء، من إصدارات البنك الدولي، الولايات المتحدة، 1998.
- 4 - ماكاليستر، باتريك، بناء الثقة من خلال الشفافية في التمويل الأصغر، شبكة تشجيع وتثقيف ملاك المشروعات الصغيرة، الولايات المتحدة، 2007.
- 5 - ماكورد، مايكل، تحسين الاستجابة للعملاء، منظمة فورد، الولايات المتحدة الأمريكية، 2004.
- 6 - هلال، إدريس، رفع القدرات المؤسسية لمؤسسات التمويل الأصغر، ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، 2008 .
- 7 - هيجان، عبدالرحمن، أهمية قيم المديرين في تشكيل ثقافة المنظمات السعودية، معهد الإدارة، المملكة العربية السعودية، 1992.
- 8 - التميمي، هاني، تقييم الأداء المؤسسي لمؤسسات التمويل الأصغر اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2008.
- 9 - الحيارى، محمود، أخلاقيات المهنة، دار الفكر، عمان، الأردن، 1994.

- 10 - العلوي، هند، الحاجة إلى أخلاقيات مهنة الأرشفة، مكتبة أم البواقي الجامعية، الجزائر، 2003.
- 11 - العيساوي، محسن، الحقوق الاقتصادية والتنمية في الدول العربية، دار الفكر، طرابلس، 2003.
- 12 - الفزيع، أنور، مدونات السلوك والمؤسسات المالية الإسلامية، بيت التمويل الكويتي، الكويت، 2007.