

الاتجاهات الحديثة في إدارة وتحصيل الديون لدى الشركات (نحو تحصيل زكي ومستدام)

د. فياض حمزة رملي

أستاذ جامعي - مستشار مالي - باحث أكاديمي

شهدت بيئة الأعمال في العقود الأخيرة تحولات جذرية بفعل التقدم التكنولوجي المتسارع، وازدياد حدة المنافسة، وتغير سلوك المستهلك. في هذا السياق، برزت أهمية إدارة وتحصيل الديون بوصفها أداة حيوية للحفاظ على السيولة المالية وضمان استدامة الأعمال، لا سيما في القطاعات التي تعتمد على نظام البيع الآجل. ولم تعد الوسائل التقليدية في إدارة الديون كافية لتحقيق الفاعلية المنشودة، بل بات من الضروري تبني استراتيجيات حديثة تستند إلى التحول الرقمي، وتحليل البيانات، وتوظيف الذكاء الاصطناعي، من أجل تحسين كفاءة التحصيل وتقليل نسبة الديون المعدومة.

تأتي هذه الدراسة بغرض تسليط الضوء على أبرز الاتجاهات المعاصرة في إدارة وتحصيل الديون، واستعراض الأدوات الرقمية الحديثة التي أحدثت تحولاً نوعياً في هذا المجال، مع التركيز على التطبيقات العملية والممارسات المبتكرة التي تتبناها الشركات الرائدة في الوقت المعاصر.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الماسة لدى المؤسسات إلى تحسين إدارة الديون وتحصيلها، في ظل التحديات الاقتصادية وتقلبات الأسواق. حيث تؤثر كفاءة التحصيل بشكل مباشر على التدفقات النقدية، وعلى قدرة الشركات على الوفاء بالتزاماتها، وضمان استمراريتها في السوق. كما أن الاتجاهات الحديثة التي ظهرت في السنوات الأخيرة توفر فرصاً غير مسبوقة لزيادة الفاعلية وتقليل التكاليف، مما يستوجب فهمها وتطبيقها بشكل منهجي ومدروس.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

1. استعراض الاتجاهات الحديثة في إدارة وتحصيل الديون.
2. توضيح أثر التحول الرقمي والتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التحصيل.
3. تحليل دور الأتمتة والتحصيل متعدد القنوات في تسريع دورة التحصيل.
4. إثبات صلاحية المفاهيم العلمية الحديثة للتطبيق العملي.
5. إثراء الفكر المالي والإقتصادي والبحثي ذي الصلة في هذا المجال عبر هذه المساهمة المتواضعة.

٦. تقديم توصيات عملية للشركات التي تسعى إلى تطوير سياساتها وإجراءاتها في هذا المجال .
مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي : " ما هي أبرز الاتجاهات الحديثة في إدارة وتحصيل الديون، وكيف يمكن للشركات الاستفادة منها لتحسين كفاءة التحصيل وتقليل الديون المعدومة؟" ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الأدوات الرقمية الأكثر فاعلية في إدارة التحصيل؟
- كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين سلوك التحصيل؟
- ما هي التحديات التي تواجه الشركات عند التحول إلى التحصيل الرقمي؟
- منهجية الدراسة: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال:
- مراجعة الأدبيات الحديثة ذات العلاقة بإدارة الديون والتحصيل الرقمي .
- تحليل تقارير وممارسات شركات متخصصة في تقديم خدمات التحصيل .
- رصد أبرز الابتكارات التقنية في هذا المجال وتقييم فاعليتها .
- مقابلة ما يخلص إليه أخرا بالتوصيات المقترحة .

أولاً - تحصيل الديون : المفهوم والتصنيفات :

يُعد تحصيل الديون جزءاً محورياً في دورة الأعمال، سواء على مستوى الأفراد أو الشركات أو البنوك، حيث يضمن استرداد الحقوق المالية ويعزز الاستقرار المالي للمؤسسات . وتتنوع أساليب وأنواع تحصيل الديون بحسب طبيعة الدين والجهة المطالبة به والوسائل المستخدمة في استرداده .

تعريف الدين : الدين هو التزام مالي يقع على عاتق أحد الأطراف (المدين) لصالح طرف آخر (الدائن)، ويكون عادةً ناتجاً عن قرض أو عملية بيع بالآجل أو تقديم خدمة لم تُدفع قيمتها بعد .
أما الديون فهي جمع " دين " ، وتشير إلى مجموعة الالتزامات المالية التي لم تُسدّد بعد .
أنواع تحصيل الديون :

أ/ من حيث الجهة التي تقوم بالتحصيل :

١ . التحصيل الداخلي (Internal Collection) : تقوم به إدارة خاصة داخل الشركة أو المؤسسة الدائنة .

٢. التحصيل الخارجي (External Collection) : تقوم به شركات متخصصة أو مكاتب محاماة نيابة عن الدائن .

ب / من حيث أسلوب التحصيل :

١. التحصيل الودي (Amicable Collection) : يتم دون اللجوء إلى القضاء، من خلال التذكير والمتابعة الشخصية أو الهاتفية .

٢. التحصيل القانوني (Legal Collection) : يتم عن طريق الإجراءات القضائية، كرفع الدعوى أو الحجز على الأموال والممتلكات .

ج / من حيث توقيت التحصيل :

١. التحصيل المبكر: في المراحل الأولى من التأخر عن السداد .

٢. التحصيل المتأخر: بعد مرور فترة طويلة على استحقاق الدين، وقد يتطلب وسائل قانونية .

د / من حيث نوع الدين أو الجهة المدينة

يمكن تصنيف تحصيل الديون إلى :

١. تحصيل ديون المصارف والبنوك: يشمل استرداد القروض والتمويلات غير المسددة من العملاء .

٢. تحصيل ديون الشركات والمؤسسات: ويشمل الديون :

– المتعثرة (المتأخرة) .

– المعدومة (التي يصعب تحصيلها) .

– المستجدة (الحديثة وغير المستحقة بعد) .

٣. تحصيل ديون الأفراد: يتم بمتابعة الأشخاص المدينين عبر الطرق الميدانية أو القضائية، خاصة في حالات الشيكات المرتجعة أو الفواتير غير المسددة .

إن تحصيل الديون هو عملية حيوية للحفاظ على السيولة والقدرة التشغيلية للمؤسسات، وتتطلب مزيجاً من الحزم، والاحتراف، والمعرفة القانونية. واختيار نوع التحصيل الأنسب يتوقف على طبيعة الدين، وظروف المدين، ومرحلة التأخير

ثانياً – التحول الرقمي في إدارة الديون :

أحدث التحول الرقمي نقلة نوعية في نظم إدارة الديون، حيث وفرت البرمجيات الحديثة القدرة على تتبع الديون بدقة، وتصنيفها، وتحديد أولويات التحصيل. ومن أبرز هذه الأدوات :

١. أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) التي تدمج وظائف التحصيل ضمن قاعدة بيانات العملاء.
٢. منصات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) التي تدمج معلومات المبيعات والفواتير والمدفوعات والتحصيل في بيئة متكاملة، وتتبع الديون بشكل خاص وتصنفها وتدير عمليات التحصيل بشكل كامل.

ثالثا استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة:

- يمثل الذكاء الاصطناعي أداة ثورية في توقع سلوك العملاء وتحليل مخاطر الائتمان. وتُستخدم خوارزميات الذكاء الاصطناعي وتقنيات تعلم الآلة ب في: التنبؤ بسلوك العملاء، وتحديد فرص التحصيل، وتصنيف المخاطر، مما يرفع من كفاءة القرار الإداري في هذا المجال من خلال ما يلي:
١. تحليل تاريخ سداد العميل والتنبؤ بإمكانية التأخير أو التخلف عن السداد.
 ٢. تصنيف العملاء آليا إلى فئات حسب الأولوية في التحصيل. وحسب مستوى الخطورة والقدرة على السداد.

٣. تقديم توصيات آلية ذكية لموظفي التحصيل بشأن أنسب توقيت وطريقة للتواصل مع العميل، وعموم الطرق الأنسب لتحصيل كل نوع من الديون.

رابعا - الأتمتة وأنظمة إدارة وتحصيل الديون الذكية:

- أصبحت الكثير من عمليات التحصيل تُدار بشكل آلي، مما يقلل من الاعتماد على العنصر البشري، ويرفع من الكفاءة، ومن أبرز تطبيقات الأتمتة وأنظمة إدارة الديون الذكية ما يلي:

١. الرسائل التلقائية عبر البريد الإلكتروني و SMS وواتساب لتذكير العملاء بمواعيد السداد.
٢. إستخدام روبوتات المحادثة الذكية (Chatbots) للتواصل مع العملاء، والتي تقدم الدعم الفوري للعملاء بشأن استفسارات السداد من مواعيد وقيم والتذكير الآلي.
٣. نظم Workflow التي تسيّر عملية التحصيل من التذكير وحتى الإجراء القانوني بشكل تلقائي.
٤. أنظمة CRM مدمجة مع أنظمة التحصيل لإدارة العلاقة مع العميل بفعالية.

خامسا - القنوات المتعددة وسهولة الوصول:

- تقدم الشركات الحديثة حلول دفع متعددة تشمل التطبيقات الهاتفية، المحافظ الرقمية، ومنصات إلكترونية لتمكين العملاء من إدارة ديونهم بسهولة.

حيث أصبح تعدد قنوات الدفع أصبح مطلباً رئيساً في التحصيل الحديث . حيث توفر الشركات الآن قنوات رقمية ووسائل حديثة مثل :

- ١ . تطبيقات هاتفية لعرض تفاصيل الديون وتقديم خيارات السداد .
- ٢ . المحافظ الإلكترونية وخيارات الدفع عبر الإنترنت .
- ٣ . منصات سحابية تمكن العميل من إدارة التزاماته المالية ذاتياً .
- ٤ . إرسال رسائل تذكير عبر SMS ، البريد الإلكتروني ، واتساب .
- ٥ . منصات رقمية تسمح للعميل بتتبع ديونه وخطط السداد ذاتياً .

سادسا - فلسفة التحول من التحصيل القسري إلى التحصيل التعاوني :

حيث ظهر توجه جديد يقوم على التعاون مع العميل بدلاً من الضغط، من خلال خطط سداد مرنة وتحفيزية، مما يقلل من حدة النزاعات القانونية ويزيد نسب التحصيل ويعزز من الشراكة وبناء الثقة .
ومن أبرز ملامح هذا الاتجاه ما يلي :

- ١ . التركيز على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء
- ٢ . تقديم خطط سداد مرنة وتفاوضية تناسب ظروف العميل .
- ٣ . التواصل بأسلوب داعم يحافظ على العلاقة التجارية .
- ٤ . استخدام أساليب علم النفس السلوكي في التحليل السلوكي للعملاء بغرض تحديد أفضل أسلوب تحصيل لكل فئة ولتشجيع الالتزام بالسداد .

سابعا - دور الشركات المتخصصة في التحصيل الرقمي :

ظهرت شركات ناشئة تقدم خدمات التحصيل الرقمي كخدمة (Debt Collection as a Service)، حيث توفر أدوات رقمية متطورة ترتبط بأنظمة الشركة وخاصة أنظمة ال ERP لتحسين التكامل والنتائج وإدارة كامل عملية التحصيل بفعالية وشفافية، مع تقارير تفصيلية وتحليلات أداء فورية .

ثامنا - الحوكمة والامتثال القانوني في التحصيل :

في ظل تصاعد أهمية الخصوصية وتزايد الإعتماد على التقنيات الحديثة، برزت أهمية الالتزام بالتشريعات مثل GDPR، والحفاظ على سمعة المؤسسة من خلال إجراءات تحصيل قانونية وإنسانية متوازنة.

ومن أهم مايجب الالتزام به قانونيا في مجال عمليات التحصيل ما يلي :

١ . الإلتزام بقوانين حماية بيانات العملاء (GDPR).

٢ . الإلتزام بالقوانين المنظمة للاتصال بالعملاء.

٣ . مراعاة المعايير الأخلاقية والاجتماعية في التحصيل، خاصة في القطاعات الحساسة.

تاسعا - التحليل الوقائي والوقاية من مديونية المستقبل :

وذلك من خلال مايلي :

١ . تحليل العملاء قبل البيع (Pre - Credit Analysis).

٢ . الربط مع أنظمة التصنيف الائتماني المحلية والدولية

الخاتمة :

توضح الدراسة أن الاتجاهات الحديثة في إدارة وتحصيل الديون باتت ضرورة استراتيجية وليست مجرد خيار تشغيلي . حيث أن تبني التحول الرقمي، وتوظيف الذكاء الاصطناعي، واعتماد الأتمتة، يوفر فرصاً كبيرة لتحسين الكفاءة وتقليل الخسائر، مع تعزيز العلاقة الإيجابية مع العملاء . وتؤكد الدراسة أن المؤسسات التي تتأخر في تبني هذه الاتجاهات ستواجه تحديات كبيرة في بيئة تنافسية تعتمد على الابتكار والاستجابة السريعة .

إن الاتجاهات الحديثة في إدارة وتحصيل الديون لا تهدف فقط إلى تعظيم معدلات التحصيل، بل تسعى أيضاً إلى خلق تجربة إنسانية وذكية ومستدامة لكل من العميل والشركة . ويُعد تبني هذه الاتجاهات ضرورة ملحة لضمان تنافسية الشركات في بيئة اقتصادية متغيرة وسريعة التحول .

توصيات الدراسة :

١ . ضرورة تطوير سياسات تحصيل مرنة تتماشى مع التقنيات الحديثة وتلبي تطلعات العملاء .

٢ . الاستثمار في أنظمة CRM و ERP وربطها بمنصات التحصيل الذكية .

٣ . تدريب فرق العمل على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في التحصيل .

- ٤ . تبني نهج التحصيل التعاوني القائم على التفاوض وتحليل السلوك .
- ٥ . تعزيز الحوكمة والامتثال القانوني في جميع إجراءات التحصيل .
- ٦ . دراسة إمكانية التعاقد مع شركات تحصيل رقمية خارجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية .

المراجع والمصادر العربية :

- ١ . العنزي، فهد بن عبد الله . (2019) . إدارة الائتمان والتحصيل . الرياض : مكتبة العبيكان .
- ٢ . القرني، عبد العزيز بن علي . (2020) . تحسين كفاءة إدارة الديون في المنشآت التجارية . المجلة العربية للإدارة، العدد ٢ .
- ٣ . الدايل، سليمان . (2021) . أثر التحول الرقمي على تحسين إدارة الديون في القطاع الخاص . المجلة السعودية للإدارة .
- ٤ . الباز، مصطفى . (2020) . دور الذكاء الاصطناعي في تطوير أنظمة التحصيل المالي . مجلة العلوم الإدارية والمالية .
- ٥ . الغامدي، طارق . (2022) . التقنيات الحديثة في التحصيل المالي وأثرها على السيولة . المؤتمر الخليجي للمالية والتقنية .
- ٦ . عبد الله، سامي . (2021) . أثر أتمتة إجراءات التحصيل على تقليل الديون المدومة في المصارف السعودية . بحث منشور – جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .

المراجع والمصادر الاجنبية :

- 1 OECD (2020), "Public Debt Management and COVID – 19: Responses and Challenges". Organisation for Economic Co – operation and Development, www.oecd.org.
يستعرض هذا التقرير كيفية تطور استراتيجيات إدارة الدين العام في ظل التحديات الاقتصادية الحديثة، مع التركيز على التكنولوجيا والتحول الرقمي .
- 2 World Bank (2021), Debt Management Performance Assessment (DeMPA) Methodology". World Bank Group. www.worldbank.org.
يوضح الأساليب الحديثة لتقييم كفاءة إدارة الديون السيادية، مع التركيز على الشفافية والحوكمة واستخدام الأنظمة المحوسبة .
- 3 PwC (2022), The Future of Collections: Leveraging Data and Technology for Smarter Debt Recovery, PricewaterhouseCoopers. www.pwc.com.
يناقش هذا التقرير كيف تستخدم الشركات التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لتحسين استراتيجيات تحصيل الديون .
- 4 Moody's Analytics (2021), Best Practices in Debt Collection in the Digital Age. "Moody's Analytics Research, www.moodyanalytics.com.
يركز على تطبيق تقنيات التحليل التنبؤي والأنظمة الذكية في عمليات التحصيل وتقليل المخاطر .
- 5 International Monetary Fund (IMF) (2022), "Strengthening Debt Management Practices in Low – Income Countries , IMF Working Papers, www.imf.org.
يتناول تحسين قدرات إدارة الديون عبر السياسات الحديثة واستخدام الأنظمة الرقمية، خاصة في الدول النامية .