

العالم مكان محير اليوم. جميع هذه المصارف
ترسل إلينا بطاقات اعتماد... تخيلوا مصرفاً
يرسل بطاقات اعتماد لسيدتين تجاوزتا المئة!
بماذا يفكر هؤلاء الناس؟

سارة وإليزابيث ديلاني

أصبحت معظم المعاملات التي تهدف إلى الحصول على اعتماد أو
منح الاعتماد تتبع نسقاً موحداً مرمزاً في استمارات تترجم القوانين
المؤسسية. إلا أن الأمور غير الروتينية تحتاج إلى رسائل تكتب بعناية.

الرسائل المتعلقة بالاعتماد تتضمن:

- الموافقة على قرض
- إلغاء رصيد
- تحصيل حسابات فات استحقاقها (انظر التحصيل)
- التهاني: على سجل جيد/ أو تسديد جيد (انظر أيضاً المبيعات)
- مكاتب الاعتماد: رسائل منها وإليها
- الحساب المتأخر في الدفع
- رفض أو حجب طلبات الاعتماد أو القروض (انظر الرفض)
- أخطاء في تاريخ الاعتماد
- شرح رفض الاعتماد أو القرض وشروطه.

- تمديد المهلة النهائية للدفع.
- الإقراض والاقتراض بين/أفراد الأسرة والأصدقاء.
- دعوة أرصدة جديدة أو إحياء أرصدة عاطلة.
- حصول الشخص على تاريخ اعتماده
- طلب اعتماد أو بطاقة مصرفية أو قرض.

ما يقال

- عندما تطلب من مكتب الاعتماد نسخة عن كشف حسابك أذكر الاسم، والعنوان، ورقم الضمان الاجتماعي ورقم الهاتف. استخدم ورقاً رأسياً أو أرفق رسالتك ببطاقة عمل أو ما يثبت أنك صاحب الحساب. وعندما تطلب كشفاً بحساب شخصي آخر أذكر اسمك الشخصي وعنوانك ورقم تأمينك الاجتماعي، واذكر السبب الذي يدفعك على تقديم الطلب (كأن تكون مؤجراً عقاراً للشخص، أو بصدد بيعه سيارة، أو التوقيع على عقد بإبرام صفقة معه).
- عندما تكتب إلى جهة شخصية أو تجارية طالباً شهادة ائتمان، اذكر اسم وعنوان الشخص موضوع البحث، واطلب أية معلومة تتعلق بائتمانك، واطلب أية معلومة تتعلق بشراكتك، وأوضح بأنك ستعامل المعلومة التي تحصل عليها بسرية تامة، واعرب عن شكرك وتقديرك، وارفق برسالتك ظرف رسالة ممهور بطابع بريد ويحمل عنوانك ليرسل فيه الجواب. وفي بعض الحالات عليك بذكر الجهة التي أرشدتك إليهم (كأن تكون تلك الجهة هي الشخص موضوع البحث) اطرح أسئلة محددة: منذ متى تعرفون هذا الشخص؟ وكيف كانت معرفتكم به؟ وما نوع الاعتماد الذي قدمتموه إليه؟ وما هو رصيده الحالي؟ وبأية طريقة يدفع؟ ومنذ متى يعمل في هذا المجال؟ وما هو دخله؟

- عندما تطلب تصحيحاً لسجل اعتماد غير دقيق، قدم نفسك باسمك الكامل وعنوانك، وحدد موضع الخطأ في السجل، وشرح لماذا هو خاطئ. وأرفق رسالتك بوثائق (كشف حساب، أوراق قرض، عائدات ضريبية، أرومات شيكات) تدعم موقفك. واطلب أن ترسل إليك النسخة المصححة من التقرير. واشكر الشخص؛ فالأشخاص، في معظم الأحوال، لا يكونون مسؤولين عن الأخطاء وبإمكانهم، في الحقيقة، تقديم المساعدة إليك.
- عندما ترفض اعتماداً أو قرضاً: اشكر الشخص لاهتمامه؛ واعرب عن أسفك لعدم مقدرتك على تقديم الاعتماد، وأكد للجهة الأخرى أنك درست الطلب بدقة؛ واقترح مساراً آخر (مثل التريث، أو الدفع نقداً، أو قرض أصغر) بما يسمح باستمرار العلاقة؛ وشجع الجانب الآخر على إعادة الطلب فيما بعد. وإذا لج في السؤال، أدرج معايير الائتمانية، وتطرق إلى ذكر المتاعب التي تشكلها خلفية الشخص الائتمانية، واذكر المصادر التي رجعت إليها لتقرير عائدة الائتمان. أما بالنسبة لطلبات الائتمان الأصغر والأكثر وقوعاً، فعليك باستخدام صيغ بسيطة تقول: «إن طلب القرض الذي تقدمتم به قد رفض»، تعقبها قائمة مرمزة بالأسباب الممكنة: تضع إشارة بجانب كل سبب تدرجه مثل، طول فترة الاستخدام أو الالتزامات الائتمانية الكبيرة، أو الجودة في المجال دون أي سجل ائتماني، أو السجل الضعيف في الدفع، أو وقوع حجز. واترك فراغاً يكتب فيه اسم مكتب الائتمان الذي حصلت على معلوماتك منه.
- عند الموافقة على طلب قرض أو منح اعتماد، قل إنك توافق على الطلب، وحدد المبلغ الذي تمت الموافقة عليه وتاريخ النفاذ، وشرح إجراءات تسديد الاعتماد أو القرض. وأرفق رسالتك

بالاستثمارات التي يجب التوقيع عليها مع التعليمات اللازمة لملئها. رحب بالزبائن الجدد في عملك أو مؤسستك المقرضة، واعرب عن تقديرك لعملهم، واقترح عليهم الاعتماد عليك في جميع ما يحتاجونه من اعتمادات.

ما لا يقال

- لا تكتب شيئاً لا يمكن أن يوثق. فعبارات مثل «تفويت موعد الدفع» أو «التأخر المعتاد في الدفع» يجب أن تثبت في سجلات هذه النماذج من الدفع.

ملاحظات حول الكتابة:

- الاعتمادات أمور سرية. فاتخذ كافة الاحتياطات لحماية المعلومات التي تعطيها أو تتلقاها.
- الدقة أساسية عند تقديم المعلومات حول السجل الائتماني لأي شخص. لذلك عليك التأكد من المعطيات ومن صحة الإماء وأسماء الأشخاص وأرقام الحسابات.
- توخ البساطة. فحتى الأشخاص ذوي السجل الائتماني الضعيف يحبون أن يسمعو عن أنفسهم ما يسر، وغالباً ما يشعرون أنهم يؤدون عملاً محترماً بالمقارنة بظروفهم. وقد كتبت ماري أوينز كراوثر Mary Owens Crowther في كتابها الذي نشر عام 1923 «التعامل غير اللبق مع الائتمان هو الطريقة الأكثر فعالية لتبديد الاسم التجاري».

حالات خاصة:

- كثيراً ما تحمل القروض بين أبناء الأسرة أو الأصدقاء تكاليف مالية وشخصية خفية. عند طلب قرض عليك بالجدية كأن تحدد المبلغ الذي تريده ولماذا؛ واقترح خطة للتسديد ومبلغ الفائدة الذي

ستدفعه. واحرص دائماً على أن تعرض على الشخص الآخر «مخرجاً» يحفظ ماء الوجه «قد يكون لديك متاعبك المادية، وهذا ما لا أعرفه»، «قد لا يكون هذا وقت ملائم بالنسبة إليك»، أو «قد لا توافق، من حيث المبدأ، على القروض بين أصدقاء». وأكد للشخص الآخر أن ليس هناك ما يجعله يشعر بالذنب أو الحرج إذا رفض. ولا تستجدي أو تلعب بعواطف الشخص الآخر؛ فالضغط على شخص ليس مستعداً لإقراضك المالي لن يسر لك الحصول على ما تريد - كما أنك ستخسر صديقاً. وعندما ترفض طلباً بقرض شخصي عليك بالإيجاز، كأن تقول: «ليتنى أستطيع مساعدتك، ولكن ذلك ليس بإمكانني الآن» ولا تبالغ في الشرح أو الاعتذار أو الكلام المطاط. وإذا شئت، اختتم رسالتك بسؤال إن كان بإمكانك أن تقدم المساعدة بأي طريقة أخرى. وعندما تلبي طلب قرض تقدم به صديق أو قريب، أرسل إجابتك خطية؛ حدد مبلغ القرض، وشروط وتواريخ التسديد، والفائدة، وأية معلومات أخرى. وارسل نسختين من رسالتك واطلب من الشخص الآخر أن يوقع ويؤرخ إحدى النسختين ويعيدها إليك. وعندما تذكر صديقاً أو قريباً باستحقاق دين توخ اللطف في البداية، كأن تقول: «أعرف أنك مشغول جداً...»، «لعلك قد نسيت موضوع...»، «أتراني مخطئ في أننا اتفقنا على تسديد الدين في 1 أيلول؟» وإذا كتبت ثانية، أرفق رسالتك بصورة عن رسالة الاتفاقية الأصلية واعرّب بصراحة أنك تتوقع استرداد مالك.

- إذا كنت غير قادر على تسديد اعتماد أو دين في أوانه، اكتب إلى الشركة فوراً. واعتذر لتأخرك في الدفع، وقل لهم أنك تنوي التسديد بالسرعة الممكنة، وارفق رسالتك بالقسم من الحساب

الذي أنت قادر عليه . وإذا كان لديك سبب قوي للتأخير (كالمرض أو البطالة) اذكره . وإلا لا تدخل في أعذار مطولة ، فما يهم الدائن أكثر هو أن يعرف أنك قادر على تحمل مسؤولية الحساب .

شكل الرسالة:

- لا تكتب الرسائل التي تعنى بالائتمان بخط اليد . فالمراسلات الروتينية تتم بقسائم جاهزة . أما الرسائل غير الروتينية فتطبع على ورق رسمي برأسية .

كلمات

طلب	تخلف	المقرض	للأسف
موافقة	يمول	المؤجر	استرجاع
ترتيب	اعتمادات	حجز	يفي (دينياً)
تسوية	رأسمال	رهن	يعوض (عن)
رصيد	موارد مالية	قرض	حاجة
	ضمان	إيصال	متطلب
مضمون	قسط	يؤكد (صحة)	شرط أساسي
مكمل	إني مدين لك (IOU)	يثبت	دين
يتحقق من			

عبارات

بعد التقصي

بالرغم من أنكم لا تعاونون من متاعب مادية إلا بين حين وآخر .

يطلب امتيازات ائتمانية

بقدر ما نتمنى أن نمنحكم اعتماداً

لا نستطيع تبرير الموافقة

على أساس الدفع نقداً فقط
طلب / سجل / وضع / تصنيف / مهلة الاعتماد
كشف حساب جاري / كشف حساب حتى الوقت الحاضر بسبب ارتفاع
عدد الحسابات المستحقة غير القابلة للتحصيل .
بسبب صعوبات في السيولة النقدية .
سجل اعتماد ممتاز
متاعب / حاجات / خدمات مالية
بالتقصي عن خلفيتكم الائتمانية
تقضي سياستنا
أقدر وأفهم موقفكم
دفعات متأخرة
يجب تأخير الدفع
أحد شروطنا الائتمانية .
نسق الدفعات المتأخرة
الدفع مقدماً/ بالكامل
يسعدنا تلييتكم
سجل مدفوعات ضعيف
عميل مفضل
يؤسفنا أننا غير قادرين على . .
استخدام مسؤول للائتمان
مراجعة سجلاتنا
دفعات نقدية ثابتة
يخضع لمتطلبات ائتمانية طبيعية

لن نستطيع تلبيةكم في هذا الوقت
حساب غير مدفوع
يسعدنا أن نوافق
هلا تفضلتم بإجراء تقص ائتماني عن . .

جمل

بما أن تقصياتنا أسفرت عن عدد من الحسابات المستحقة وغير المدفوعة،
فإننا غير قادرين على منح خط الاعتماد الذي طلبتموه.
هل بإمكانك إقراضي 200 دولار لمدة ثلاثة أسابيع تقريباً، إلى أن أستعيد
ضريبة الدخل (تجد طياً نسخة من مردودي، تظهر المبلغ الذي
سألتقاه)؟

تقدمت كريسيديا ماري ماك فيل، القاطنة في 1968 تيلور أفينيو، بریتون، آي
إن 47834، بطلب قرض من ماكسويل كريدیت يونيون، وأعطينا
أسمكم كمرجع يمكن العودة إليه .

كان لايلين شوارتز تاريخاً ائتمانياً ممتازاً مع هذه الشركة، ونوصي بها بقوة
كزبون اعتمادي .

أقدر كياستكم بالسماح لي بتسديد رصيدي بأقساط صغيرة .
أرسل كتابي هذا لألفت اهتمامكم إلى خطأ في بيان تاريخ اعتمادنا وأطلب
تصحيحاً فوراً .

أرجو أن ترفعوا حد اعتمادي من 10,000 دولار إلى 20,000 دولار .

أرجو إغلاق حسابي لدى فورتيس برايد وإدخاله حيز التنفيذ فوراً .

الرجاء الاتصال بنا في كل ما تحتاجونه من الاعتمادات .

مكتب القروض يدرج تأخراً متكرراً في تسديد الديون .

يسعدنا أن نقول إن تعاملاتنا الائتمانية مع أنجيلا كروسبي كانت ممتازة .

لقد وقعنا في حيرة لأن طلب قرض داخلي بأسهم عادية الذي تقدمنا به قد رفض - نرجو إرسال نسخة من التقرير الائتماني إذا كان ذلك هو المشكلة، أو إرسال تفسير لهذا الرفض.

إننا غير قادرين على تزويدكم بأية معلومات عن ائتمان حالي لشركة إيمرسون تولر فهم لم يلجأوا إلينا في اعتماداتهم منذ ما يربو على عشر سنين. الأرحح أننا سنقوم بشراء كميات كبيرة من الأثاث المكتبي من شركتكم بالإضافة إلى المشتريات التقليدية من لوازم المكتب ونحب أن نفتح اعتماداً معكم.

لقد واجهتنا بعض المصاعب في التحقق من شهادات المؤهلات التي تقدمتم بها.

لاحظنا أن هناك نمطاً ملحاً من التهرب من الدفع في سجلكم الاعتمادي. نقترح أن تتقدموا بطلب آخر للقرض بعد أن تحلوا بعض هذه المشاكل. نرجو موافقتنا بأية معلومات ائتمانية عن وولتر تيلوتسون.

فقرات

تجدون طياً شيكاً بمبلغ 457,32 دولار يغطي حسابي حتى الآن. أنا آسف لأن قيود حسابي قد فات استحقاقها. سأعمل على إبقاء حسابي جارياً في المستقبل.

أرجو إطلاعي على سجل اعتمادي لديكم. لأنني سأقدم في الشهر القادم برهن عقاري ثان على منزلي، ولا أحب أن أفاجأ بأي شيء غير سار في ملفي، وشكراً.

يسعدني أن أخبركم أننا تمكنا من الموافقة على طلب القرض الذي تقدمتم به بمبلغ 5,000 دولار. تجدون طياً شيكاً بالمبلغ، مع دفتر إيصالات ومجموعة من ظروف الدفعات، نرجو منكم قراءة برنامج التسديد بدقة.

يؤسفنا إخباركم أن طلب القرض الذي تقدمتم به لم يحظ بالموافقة.

وقد اعتمدنا في قرارنا بشكل رئيسي على معلومات استقيناها من مكتب كارنابي ربيورتينغ سيرفيسيز للائتمان. يجدر بكم الاطلاع على سجلكم لديهم للتأكد من صحته. وإذا كان صحيحاً فإننا نقترح أن تراجعوا مستشاراً مالياً، الأمر الذي عاد بالنفع على العديد من عملائنا. ويسعدنا مراجعة طلب القرض الذي تقدمتم به في وقت لاحق إذا تغيرت ظروفكم.

إننا بحاجة إلى المعلومات التالية لفتح اعتمادكم مع كوبريتشر: اسم الشركة ورقمها الضريبي؛ ونسخة من تقريركم السنوي؛ وأسماء المصارف التي لديكم حالياً حسابات فيها وأرقام تلك الحسابات؛ وأسماء وأرقام هواتف ثلاث شركات على الأقل اشتريتم منها مواداً خلال الأشهر الستة الماضية. إننا نقدر عملكم ونتطلع إلى خدمتكم.

إننا نعاني من بعض الصعوبات المالية المؤقتة بسبب حريق نشب في مصنعنا الرئيسي منذ ثلاثة أشهر مما أخرنا عن تسديد دفعاتنا المستحقة لكم. ونأمل أن تعود الأمور إلى نصابها في نهاية العام. في هذه الاثناء نرجو أن تقبلوا الشيك المرفق على الحساب. وشكراً لتفهمكم.

لا بد من القول إن تجربتنا في مجال العمل مع البارونة كروتشكاسية لم تكن مرضية أبداً. فعلى مدى ثماني عشرة شهراً لم نستطيع أن نحصل أي شيء من رصيد كبير غير مدفوع. نرجو أن تحيطوا هذه المعلومات بالسرية التامة.

رسائل نموذجية

إلى: دادلي كريديت داتا

من: أوستاس لاندور، لاندور فيرست بانكس

التاريخ: 3 سبتمبر 2003

الموضوع: اديث ميلبانك

هلا أجريتم تقص اعتمادي لنا حول:

Oswald, OH 45042

Social Security # 000-00-0000

تقدمت الأنسة ميلبانك بطلب قرض لدينا، ونريد التحقق من المعلومات التي زودتنا بها حول سجلها الائتماني.

ولكم الشكر



السيدة بانزوست،

شكراً لرسالتك المؤرخة في 16 مارس التي تطلبين فيها رأينا حول جدوى منح اعتماد ل فالموث فاير آر.تس.

إن مدى التعامل التجاري بيننا وبينهم محدود جداً، لأنهم كانوا يتعاملون معنا دائماً على أساس الدفع النقدي، وليس لدينا أية فكرة عن وضعهم المالي. ولا يسعني تقديم أي رأي لا يركز على معلومات موسعة. وأنا آسف لأنني غير قادر على تقديم أي عون.



الموضوع: القرض 211925

السيدة باري لويس،

لقد راجعنا طلب تجديد قرضكم الداخلي بأسهم عادية كل خمس سنوات، كما طلب مصرف رين ناشينال. بالإضافة إلى نمط من التأخير في الدفع وخلافات بين وقت وآخر حول دفع الفوائد، فإننا نعتبر التزاماتكم المادية الحالية كبيرة بالمقارنة بدخلكم المبين. وبالتالي، فإننا غير قادرين على منحكم التجديد.

يسعدنا تلبية حاجاتكم المصرفية في المستقبل، إذا كانت شروطكم منسجمة مع مبادئنا لتجديد قرض الأسهم العادية الداخلي خلال ستة أشهر، نرجو منكم تقديم طلب جديد وستعفيكم من رسوم القرض الجديد.

المخلص



عزيزي مايكل دان،

لفت انتباهنا أنكم لم تستخدموا بطاقة بيرسون منذ فترة لا بأس بها. وفي حال عدم استخدام البطاقة قبل نفاذها في مارس 2004 فإننا لن نتمكن من إصدار بطاقة جديدة للعام القادم.

لقد كنتم عميلاً جيداً تؤسفنا خسارته، لكننا نعتقد أنكم ستخسرون أيضاً، ستخسرون مزايا بما أنكم تحصلون على تأمين طيران بقيمة 250,000 دولار في كل مرة تشترون بطاقة طائرة ببطاقتكم. كما تحصلون على الجريدة نصف السنوية التي توفر عليكم المال بأن تقدم حسومات على الفنادق وأجرة السيارات والرحلات الجماعية... والسعر السنوي المخفض... وسعر الفائدة المتغير... ومرونة بطاقة يمكن استخدامها في 15,000 مكان عمل!

نأمل أن تكتشفوا مجدداً الاستخدامات والمزايا الكثيرة لبطاقة بيرسون المتعددة الاستعمالات.

المخلص



انظر أيضاً: الإشعار والتأكيد، الاسترضاء، الإعلان، الاعتذار، التحصيل، الشكاوى، الطلبات، الرفض، الطلبات، الردود، الشكر.