الاستعلام الائتماني
عند قاعدة الهرم
القضايا الرئيسية وعواملُ النجاح

CGAP

IFC
International Finance Corporation
World Bank Group

منتدى
قدرة الحصول على التمويل

تقارير للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء وشركائها

رقم 1. سبتمبر/أيلول 2011

"ثمة عنصر أساسي في الحيلولة دون الإقراض المتعدد والإفراط في الاقتراض وهو توافر معلومات لمؤسسة التمويل الأصغر عن القرض الحالي غير المسدَّد الذي في ذمة مقترض محتمل. ولا يتسنى هذا ما لم يتم إنشاء مكتب للمعلومات الائتمانية على وجه السرعة".

-تقرير لجنة ماليجام، بنك الاحتياطي الهندي، يناير/كانون الثاني 2011

"لا ينبغي انتظار وقوع المشكلات كي يتم البدء في إنشاء مركز للاستعلام والتصنيف الائتماني".

-مدير مؤسسة للتمويل الأصغر في نيكاراغوا، خريف 2009

"سِجلّنا المركزي للمعلومات الائتمانية سجلٌ شامل، حيث يضم إلى جانب البنوك التجارية مؤسسات الائتمان الأصغر وكل أنواع المؤسسات الائتمانية الأخرى. وهو سجل مُفصّل أيضاً حيث يحتوي على كافة البيانات ذات الصلة بكافة أنواع الاقتراض، للأفراد والكيانات القانونية على السواء. وهكذا، وبما أنه يمنع المديونيات المتعددة والمفرطة، فإن الرجوع إليه أمرٌ لا غنى عنه لاتخاذ قرارات إقراض سليمة. بإنشائنا سِجلاً مركزياً للمعلومات الائتمانية، بلغنا مستوى أعلى من الانضباط المالي ... وقد شهد مستوى القروض غير العاملة انخفاضاً كبيراً".

-كمال كوزاريتش، محافظ البنك المركزي للبوسنة والهرسك، إبريل/نيسان 2011

© 2011, CGAP and IFC. جميع الحقوق محفوظة.

المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء
1818 H Street, N.W., Msn P3-300
Washington, DC 20433 USA
هاتف: 202.473.9594 1+
بريد إلكتروني: cgap@worldbank.org
www.cgap.org

مقدمة

شهد قطاع الائتمان الأصغر نمواً غير مسبوق في السنوات الخمس الماضية، حيث ازداد عدد المقترضين من مؤسسات التمويل الأصغر بواقع ثلاثة أضعاف ليصل إلى 120 مليون عميل حسب تقديرات مركز تبادل معلومات التمويل الأصغر حتى ديسمبر/كانون الأول 2009، ووفقاً لتقديرات أخرى، ربما يبلغُ العدد 190 مليون عميل (حملة مؤتمر القمة المعني بالائتمان الأصغر 2011). وقد قامت البنوك التجارية وشركات الإقراض الاستهلاكي في أسواق كبيرة كالمكسيك وجنوب أفريقيا بتوسيع نطاق أنشطتها لتشمل تقديم قروض صغرى للأسر المعيشية منخفضة الدخل.

ولسوء الحظ، فإن قابلية نمو الائتمان الأصغر للاستمرار ليست مضمونة في كل الأحوال. فبعض الأسواق البارزة، كالهند والبوسنة والهرسك، تشهد أزمات ائتمانية واسعة النطاق، وهي ليست وحدها في هذا المضمار، فقد ارتفع معدل مخاطر الحافظة لمؤسسات التمويل الأصغر في العالم باطّراد خلال السنوات الثلاث الماضية حسب مؤشر سيمبيوتيكس SYM50. وهذا اتجاهٌ مفزع بالنسبة لصناعة رُوّج لها استناداً إلى نوعية أصولها الممتازة.

يمكن أن يُعزى تدهور نوعية حافظة قروض مؤسسات التمويل الأصغر إلى عوامل عِدّة. فبعضها مؤسسات سريعة النمو إلى حدّ فاق قدرة ما لديها من أنظمة وضوابط لإدارة المخاطر. ثم تفاقمت مواطن الضعف هذه بفعل ارتفاع معدلات تغيّر الموظفين، مما أدى إلى زيادة تراجع الانضباط الائتماني. كما تركّز النمو السريع في مناطق جغرافية ضيقة، مما أثر بدوره على حوافز وسلوكيات السداد لدى المقترضين. وفي بعض أسواق التمويل الأصغر عجّل دخول البنوك وجهات الإقراض الاستهلاكي التنافس غير السليم بين مختلف جهات إقراض قاعدة الهرم، فارتفعت مخاطر الاستدانة المفرطة بين المقترضين بشكل ملحوظ في بلدان عديدة مثل بيرو والمغرب.[1]

قلّما نُشر مقالٌ أو ظهرت تدوينةٌ في الشهور الأخيرة بشأن أزمة التعثر في السداد في قطاع الائتمان الأصغر دون ذكر الدور المهم لفعالية الاستعلام الائتماني في تفادي، أو على الأقل الحد من، مخاطر الاستدانة المفرطة وتخلف المقترضين عن السداد. وعلى الرغم من أن الاستعلام الائتماني وحده لا يمكنه خلق انضباط ائتماني في سوق معينة أو التعويض عن عدم كفاية معايير الضمان، غير أن بإمكانه مساعدة جهات الإقراض الأصغر على منح القروض بشكل أفضل وإدارة المخاطر الائتمانية وخلق حافز أقوى للسداد بين المقترضين. وخلال السنوات العشر الماضية توسع الاستعلام الائتماني بسرعة في الأسواق الصاعدة، لكن كثيراً من هذه المبادرات برز في قطاعي البنوك والإقراض الاستهلاكي التقليديين، مما يُغفل في أغلب الأحوال جهات الإقراض الأصغر والمقترضين منخفضي الدخل الذين تخدمهم خارج نطاق هذه البنية التحتية المعلوماتية. ولا يوجد اليوم سوى عدد قليل من البلدان التي لديها أنظمة استعلام ائتماني شاملة تعمل بشكل جيد وتُغطي نطاق البنوك وجهات الإقراض غير المصرفية التي تخدم الفقراء.

ويلقي هذا التقرير نظرة جديدة على وضع الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم. وتستند بيانات وتحليلات هذا التقرير إلى بيانات تحليلية لمؤسسة التمويل الدولية والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب) حول أنظمة الاستعلام الائتماني من منظور الأسواق. نتناول في الجزء الأول سوق الإقراض الأصغر وتنوع الجهات

1. يشير الإفراط في الاستدانة إلى المخاطر التي يواجهها عملاء الائتمان نتيجة تحملهم مستويات ديون ربما تكون أكبر من قدرتهم على تحملها أو ربما تتسبب في تقديمهم تضحيات لا داعي لها من أجل السداد. ويمكن أن ينشأ هذا من مجموعة أسباب تشمل الأخطاء الشخصية في تقدير مستويات الدين القابل للتحمّل (من جانب المستهلكين و/أو المقرضين) أو تغيرات تطرأ على دخل الأسرة المعيشية، أو أحداث غير متوقعة ذات أثر اقتصادي كبير كالحالات الطبية الطارئة أو الكوارث الطبيعية. وتمثل الاستدانة المفرطة خطراً متنامياً في الكثير من أسواق التمويل الأصغر، لكن يظل من الصعب تعريفه، حيث يتضمن سؤال "ما مقدار الائتمان المفرط؟" وهو سؤال يخلو من الموضوعية وشخصي للغاية. لكن شيكس وروزنبرغ (2011) يحددان ستة مفاهيم يجري استخدامها كتعريفات أو مؤشرات بديلة للإفراط في الاستدانة وهي: الأثر السلبي، التخلف عن السداد (المدفوعات المتأخرة)، نِسب الدين، الاقتراض المتعدد، معاناة المقترض وتضحياته، والمؤشرات المركّبة.

الفاعلة وطلبها الناشئ على المعلومات الائتمانية. ونصف في الجزء الثاني ثلاثة نُهُج رئيسية للاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم وهي: مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني، وسجلات المعلومات الائتمانية، والأنظمة الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر لتبادل معلومات العملاء. ونوضّح كل نهجٍ منها بأمثلة قُطرية. ونتناول في الجزء الثالث الدروس المستفادة عن الاستعلام الائتماني الفعال عند قاعدة الهرم مُحددينَ عوامل النجاح الرئيسية والتحديات والصعوبات الشائعة. ونقدّم في الجزء الرابع ملخصاً لتوصيات لواضعي السياسات وجهات الإقراض الأصغر والجهات المانحة وغيرها من المهتمين بتشجيع الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم.

الإطار 1: رسائل أساسية حول الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم

- ما زالت مؤسسات التمويل الأصغر تهيمن على مشهد الإقراض عند قاعدة الهرم في أسواق كثيرة. لكن أنواعا أخرى من جهات الإقراض ــ بما فيها البنوك التجارية وجهات الإقراض الاستهلاكي وتجّار التجزئة والشركات غير المالية الأخرى- تستهدف الآن هذه القطاعات السوقية بشكل متزايد. ولكي يكون الاستعلام الائتماني فعالاً كأداة لتفادي الإفراط في المديونية عند قاعدة الهرم، فإنه يجب أن تشارك فيه كافة جهات الإقراض ذات العلاقة في سوق معينة.
- تُقرر العوامل على المستوى القُطري أي نُهج الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم هي التي لها أفضل إمكانات تحقيق النجاح ـــ من مراكز للاستعلام والتصنيف الائتماني أو سجلات للمعلومات الائتمانية أو قواعد بيانات عملاء خاصة بمؤسسات التمويل الأصغر أو توليفة مما سبق. علماً بأن اتباع أيّ من هذه النّهُج لا يستبعد الأخرى بالضرورة، حيث يمكن تماماً اتباع نهْجين أو أكثر في الوقت نفسه وحدوث تداخل بينهما في البلد نفسه.
- تتسم نظم الاستعلام الائتماني ــ مثلها مثل الأسواق الائتمانية ــ بالديناميكية، ويمكن توقع تطورها بمرور الوقت استجابةً للتغيرات السوقية والتنظيمية ورغبةً في الاستجابة بشكل أفضل للطلب من جانب جهات الإقراض والمستهلكين على الخدمات المحسَّنة.
- لا يوجد نهج واحد يضمن النجاح في أية سوق. فلكل نهج محدودياته المتوقعة أو المحتملة، وخصوصاً تلك المحدوديات التي تؤثر في أنواع جهات الإقراض التي يمكنها ولديها الحافز للمشاركة فيه.
- هناك تحديات أمام الاستعلام الائتماني الفعال عند قاعدة الهرم، من أبرزها (أ) إنشاء أنظمة للاستعلام الائتماني تغطي كافة أنواع جهات الإقراض عند قاعدة الهرم في سوق معينة، (ب) الحواجز التنظيمية أو حواجز التكلفة التي تحد من المشاركة؛ (ج) التكاليف المرتفعة نسبياً للحصول على بيانات عالية الجودة حول المقترضين عند قاعدة الهرم ومعالجتها؛ (د) تحديد هوية المقترضين عند قاعدة الهرم، (هـ) حماية خصوصية ودقة البيانات بتكلفة معقولة في ظل كِبر حجم المعاملات وصغر مبالغ القروض. لكن الخبرة العالمية المتنامية تظهر أيضاً عوامل نجاح محتملة في التصدي لهذه التحديات.
- لواضعي السياسات والجهات المانحة وجهات الإقراض التي تخدم المقترضين عند قاعدة الهرم أدوارٌ يلعبونها في تطوير أنظمة الاستعلامات الائتمانية التي تجمع بيانات شاملة ودقيقة في حدود المعقول حول المقترضين عند قاعدة الهرم وتغطي النطاق الكامل لجهات الإقراض الرسمية التي يقترض منها هؤلاء العملاء. ويستطيع واضعو السياسات إزالة الحواجز التنظيمية التي تقف أمام المشاركة وصياغة حوافز أو حتى تفويضات، إذا تبين أن إزالة الحواجز لا تكفي للحصول على تغطية سوقية معقولة. ولدى الجهات المانحة وسائل لمساندة واضعي السياسات ومقدمي خدمات الاستعلام الائتماني وجهات الإقراض عند قاعدة الهرم لفهم منافع أنظمة الاستعلام الائتماني الشاملة والتغلب على العقبات، كما أن لديها وسائل لإعلام المقترضين عند قاعدة الهرم بمنافع هذه الأنظمة وبأنها تصب في مصلحتهم. أما جهات الإقراض عند قاعدة الهرم فتؤدي الدور الأهم. فهي تُوفر، بتقديمها البيانات وشرائها التقارير الائتمانية، اللبنات الأساسية لبناء أنظمة استعلام ائتماني قادرة على تعزيز الإقراض المسؤول عند قاعدة الهرم وتفادي الإقراض غير المسؤول الذي يؤدي إلى الإفراط في المديونية.

الجزء الأول: الإقراض عند قاعدة الهرم والطلب على الاستعلام الائتماني

تتراوح التقديرات الموثوقة لعدد مقترضي المبالغ الصغرى من مؤسسات التمويل الأصغر بين 120 و190 مليوناً في أنحاء العالم.[2] لكن هناك ما يقدر بـ2.7 مليار شخص بالغ في أنحاء العالم ليست لديهم حسابات ادخارية أو ائتمانية بأسمائهم لدى بنك أو مؤسسة رسمية أخرى (سيجاب والبنك الدولي 2010). ومعظم هؤلاء الأشخاص غير المتعاملين مع البنوك فقراء، وكثير منهم يعملون في القطاع غير الرسمي، كما أن دخولهم لا تتسم عادة بالانتظام. والائتمان مطلوبٌ بالنسبة لهؤلاء لتسهيل الاستهلاك، فقد يستخدمونه لشراء سلع استهلاكية أو أصول أطول مدى كالأراضي أو الحيوانات أو المساكن أو المعدات والأدوات اللازمة للعمل. وهم يفتقرون عادة إلى الضمانات المادية التي يرهنونها عند طلبهم قرضاً. ويمكن أن يكون خلق "ضمان السمعة" في نظام للاستعلام الائتماني بالنسبة للمستهلكين عند قاعدة الهرم أصلاً من الأصول عظيمة القيمة، فهو أصل يُيسر حصولهم على ائتمان من جهة (جهات) إقراضهم الحالية ويمكّنهم من البحث عن مصادر أخرى للتمويل بدلاً من تقيدهم بمقدم خدمة واحد.

يدرك واضعو السياسات على نحو متزايد الحاجة إلى الخدمات المالية عند قاعدة الهرم والعلاقة بين إمكانية الحصول على التمويل وبين أهداف التنمية الأخرى في مجالات سبل كسب العيش والصحة والتعليم والمساواة بين الجنسين وغيرها. وقد تنبه القطاع الخاص أيضاً إلى الإمكانية السوقية التي يمثلها هؤلاء الـ2.7 مليار شخص، حيث يقدّمُ لاعبون جدد في هذه الشريحة السوقية، بما في ذلك البنوك التجارية وشركات بطاقات الائتمان وشركات التمويل الاستهلاكي وتجار التجزئة، منتجاتٍ ائتمانية وخدماتٍ مالية أخرى للمستهلكين ذوي مستويات الدخل المنخفضة. ولا يتّبع مقدمو الخدمة هؤلاء منهجيات إقراض عالية التكنولوجيا، بل يحتاجون في الواقع إلى بيانات تستند إليها نماذجهم الإقراضية وقراراتهم الائتمانية. ومع توسّع الإقراض إلى سوق الخدمات المالية الضخمة عند قاعدة الهرم تزداد الحاجة إلى معلومات موثوقة ودقيقة حول المقترضين منخفضي الدخل الحاليين والمحتملين.

فهم احتياجات مقدمي الخدمات المالية عند قاعدة الهرم إلى البيانات

يمكن تصنيف جهات الإقراض الأصغر إلى أربعة أنواع: جهات الإقراض غير الرسمية، مقدمو الخدمات المالية المتخصصة كمؤسسات التمويل الأصغر، البنوك التجارية وجهات الإقراض الاستهلاكي، موردو السلع والخدمات كتجار التجزئة (الصيدليات، متاجر البقالة، إلخ) أو شركات توفير المستلزمات الزراعية في المناطق الريفية. وربما تُستخدم منهجيات إقراض مختلفة داخل كل نوع من هذه الأنواع، ومع ذلك فإن جهات الإقراض الأصغر هذه عادة ما تشترك في بعض العناصر التشغيلية المتماثلة، بما في ذلك مدى احتياجها إلى المعلومات الائتمانية واستخدامها إياها.

جهات الإقراض غير الرسمية. يعدّ مقدمو الخدمات المالية غير الرسميين، كمقرضي الأموال وجهات الإقراض شبه الرسمية كبنوك القرية في أفريقيا ومجموعات المساعدة الذاتية في الهند، مصدراً مهماً للقروض الصغرى للأسر منخفضة الدخل في كثير من الأسواق. ويصدق هذا بصفة خاصة على بلدان أفريقيا جنوب الصحراء.[3] وجهات الإقراض غير الرسمية جزء من المجتمع، ولديها بوجه عام معرفة جيدة بعملائها، ولا تستخدم معلومات

2. انظر حملة مؤتمر القمة المعني بالائتمان الأصغر (2011) ومؤشر سيمبيوتيكس SYM50. قارن ويمان (2008) الذي يقدّر وجود 180 مليون مقترض في أنحاء العالم من كافة أنواع جهات الإقراض، وبالأخص لأغراض منشآت الأعمال الصغرى.

3. تظهر دراسة استقصائية حديثة لفينسكوب في تنزانيا أن 16.5 بالمائة من السكان البالغين يقترضون من جهات الإقراض غير الرسمية مقارنة بـ1.5 بالمائة فقط يقترضون من المؤسسات المالية الرسمية. وتتسم جهات الإقراض الأصغر غير الرسمية بارتفاع أسعار الفائدة نسبياً وانعدام الموثوقية (أرمندريز دي أغيون وموردوخ 2005).

ائتمانية رسمية بل تجمع بالأحرى معلومات عن التاريخ الائتماني لعملائها من خلال الشبكات الاجتماعية والعلاقات الشخصية مع المقترضين. ولأنه ليس من الممكن على الإطلاق تسجيل البيانات عن جهات الإقراض غير الرسمية هذه تسجيلاً وافياً، فإن التغطية السوقية لأي مقدم خدمات استعلام ائتماني عند قاعدة الهرم لا توفر أبداً الصورة الكاملة لنشاط الإقراض في بلد معين.

مؤسسات التمويل الأصغر. تقدم مؤسسات التمويل الأصغر خدمات مالية متخصصة لخدمة القطاعات السوقية منخفضة الدخل، ويمكن أن تكون مؤسسات مالية خاضعة للتنظيم (كالبنوك أو شركات التمويل الخاضعة للتنظيم) وإن كان العدد الأكبر من مؤسسات التمويل الأصغر في معظم الأسواق يتخذ صوراً قانونية أخرى كالتعاونيات المالية والمنظمات غير الحكومية. وقد صارت مؤسسات التمويل الأصغر مصدراً رئيسياً لتقديم قروض صغرى للفقراء. فهذه المؤسسات البالغ عددها 1929 مؤسسة والتي ترفع تقاريرها إلى مركز تبادل معلومات التمويل الأصغر ناشطةٌ في 111 بلداً وتخدم 91.7 مليون مقترض للمبالغ الصغرى. وبمرور الوقت وضع كثيرٌ من هذه المؤسسات طرق إقراض مبتكرة وقوية تشتمل غالباً على علاقات قوية بين مسؤول القروض والعميل، ومعرفة جيدة بسمعة العملاء وأعمالهم تعضدها زيارات متكررة إلى منشأة الأعمال، وصور ضمان غير تقليدية كالضمانات الجماعية المشتركة.

وحتى السنوات القليلة الماضية اتسم كثير من مؤسسات التمويل الأصغر بنوعية أصوله الممتازة، حيث ظل دائما متوسط القروض غير العاملة في هذا القطاع (مُعرفاً كمعدل مخاطر الحافظة على مدى 30 يوماً) دون 4 بالمائة.[4] وفي هذا السياق، يشعر معظم مديري مؤسسات التمويل الأصغر أنهم يستطيعون مزاولة الأعمال دون استعلام ائتماني قوي، ولم تحرص مؤسسات التمويل الأصغر على تضمين التقارير الائتمانية في عمليات ضمان القروض إلا في بضع أسواق أكثر تقدماً وتنافسا، مثل بيرو وبوليفيا والإكوادور. ولكن مخاطر الائتمان الآن تعتبر من أهم المخاطر التي تواجه صناعة التمويل الأصغر وفقاً للاسيلز ومندلسون (2011). وفي هذا السياق، لطالما دعا كثير من مستشاري السياسات وخبراء الصناعة، فضلاً عن مديري مؤسسات التمويل الأصغر، إلى دمج أنظمة الاستعلام الائتماني القائمة أو الجديدة في قطاع التمويل الأصغر.

البنوك وجهات الإقراض الاستهلاكي. بدأت البنوك وجهات الإقراض الاستهلاكي في التوجه نحو السوق منخفضة المستوى بتقديم منتجات وخدمات جديدة للأسرة منخفضة الدخل، ومن ذلك مؤسسات كالبنك الشعبي المغربي الذي يمنح الأسر الفقيرة قروضاً استهلاكية ومنتجات مالية أخرى (ادخار وتأمين). وتفضّل جهات الإقراض بالقطاع الرسمي تقديم قروض لمنخفضي الدخل من ذوي الدخول المنتظمة كالرواتب أو الإعانات الحكومية، وهي تعتمد عادة على طرق التصنيف الائتماني، وتحرص على تضمين المعلومات الائتمانية في عمليات ضمان القروض عند توافر هذه المعلومات. لكن خبرة جهات الإقراض الاستهلاكي في الإقراض الأصغر لم تكن ناجحة دائماً. ففي التسعينيات قدمت جهات الإقراض الاستهلاكي في بوليفيا إلى العمال أصحاب الرواتب قروضاً تقارب حجم قروض مؤسسات الأعمال الصغرى، وبسرعة ومرونة. وعلى الرغم من اختلاف سوق الإقراض الاستهلاكي من الناحية النظرية عن سوق الائتمان الأصغر (عمال برواتب مقابل مشروعات غير رسمية) فإن جهات الإقراض الاستهلاكي على أرض الواقع غالباً ما تتنافس بشكل مباشر مع جهات الإقراض الأصغر ومن ضمنها مؤسسات التمويل الأصغر. وعندما اتسعت سوق الإقراض الأصغر البوليفية على نحو غير قابل للاستدامة في ظل دخول جهات الإقراض الاستهلاكي في السوق، كان تحسين الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم إحدى الاستجابات الرئيسية على صعيد السياسات من جانب الحكومة.

تجار التجزئة والجهات الأخرى غير المالية المقدمة للائتمان. ربما يستخدم تجار التجزئة وأنواع أخرى من الشركات التي تقدم ائتماناً أو خدمات لاحقة الدفع (كشركات المرافق أو المدارس أو بائعي المستلزمات الزراعية) أيضاً منهجيات إقراض على أساس تجاري تتطلب الحصول على بيانات ائتمانية. وعلى الرغم من أن تجار التجزئة الصغار يبنون قراراتهم على الأرجح على علاقات غير رسمية مع المقترضين -على نحو أشبه بجهات إقراض القطاع غير الرسمي التي ناقشناها فيما سبق- فإن تجار التجزئة الكبار يشترطون الحصول على بيانات ائتمانية لأغراض إدارة المخاطر وتكنولوجيا الإقراض لديهم. وبما أن كثيراً من المستهلكين منخفضي الدخل تُتاح لهم أولاً إمكانية الحصول على ائتمان من تجار التجزئة أو على خدمات المرافق لاحقة الدفع قبل أن تتاح لهم إمكانية الحصول على قروض من المؤسسات المالية الرسمية، فإن اشتمال مقدمي الخدمات هؤلاء في أنظمة الاستعلام الائتماني يمكن أن يكون مفيداً في إنشاء سجلات للتاريخ الائتماني للأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك. ومن المفيد أيضاً أن ننوه إلى أن لتجار التجزئة تاريخاً طويلاً في جمع وتبادل بيانات الدفع حول الأفراد والشركات على السواء، وذلك في بعض الأسواق، بما فيها العديد من أسواق أمريكا اللاتينية (مثل بيرو وأوروغواي وشيلي).

4. انظر مركز تبادل معلومات التمويل الأصغر، أسس مقارنة خطوط اتجاهات مؤسسات التمويل الأصغر 2006-2008 والتي تغطي 1019 مؤسسة تمويل أصغر في جميع أنحاء العالم.

الجزء الثاني: بعض النهُج المختلفة للاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم

جُرّبت في أنحاء العالم ثلاثة نُهج عامة لاشتمال المقترضين عند قاعدة الهرم في أنظمة الاستعلام الائتماني، وغالباً ما جُرّبت مجتمعةً لا منفردةً (وبأساليب متنوعة بقدر تنوع الأقطار التي جُربت فيها)، (انظر الإطار 2). وقد سعت **مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني** إلى توسيع قاعدة بياناتها لتشمل بيانات السداد الخاصة بالأفراد منخفضي الدخل (وتوسيع قاعدة عملائها لتشمل جهات الإقراض كمؤسسات التمويل الأصغر التي تستهدف هؤلاء الأفراد كمقترضين). وعلى نحو أقل شيوعاً تضمنت **سجلات المعلومات الائتمانية** جهات الإقراض الأصغر غير المصرفية (عادةً في البلدان التي وُضعت فيها ضمن الاختصاص التنظيمي للسلطة المصرفية).[5] وأخيراً، أنشئت **قواعد بيانات العملاء الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر**، غالباً بسبب العقبات التي تقف أمام توسيع مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني أو سجلات المعلومات الائتمانية الحالية لتشمل العملاء منخفضي الدخل أو جهات الإقراض غير المصرفية التي تستهدف هؤلاء العملاء أو كليهما.[6]

لكن هذه النّهُج الأساسية الثلاثة **لا تشكل قائمة بسيطة يختار من بينها واضعو السياسات أو المشاركون في هذه الصناعة**. فهناك عوامل كثيرة تؤثر في طريقة تطور الاستعلام الائتماني في أي بلد، ومنها هيكل أسواق ائتمان التجزئة فيه (وبالأخص تركيز الأصول في بضع مؤسسات ودرجة التداخل بين مختلف فئات جهات الإقراض التي تستهدف، أو ربما تستهدف، المقترضين عند قاعدة الهرم) والإطار التنظيمي للنظام المالي (وبالأخص إلى أي مدى تخضع جهات الإقراض غير المصرفية للتنظيم بشكل واضح). كما تلعب سياسة الجهة المانحة والاقتصاد السياسي المحلي أيضاً دوراً في تقرير أي النّهُج يتم تجريبه وما التحديات التي تواجهها وأيها فرص نجاحه أكبر.

من المهم أيضاً أن ندرك أن نُهج الاستعلام الائتماني الثلاثة المبينة لا يستبعد أحدها الآخر؛ حيث يمكن أن يُستخدمُ نظامان، بل والثلاثة جميعها، ويتداخلان في وقت واحد في البلد نفسه. كما يمكن اتباع نُهج هجينة. وبما أن نظم الاستعلام الائتماني، كالأسواق الائتمانية، تتسم بالديناميكية فيمكن توقع تطورها بمرور الوقت استجابة للتغيرات السوقية والتنظيمية واستجابتها بشكل أفضل للطلب من العملاء على الخدمات المحسَّنة. وأخيراً لا يوجد نموذج من الثلاثة يضمن النجاح في أية سوق، فلكل واحد محدودياته المتوقعة أو المحتملة.[7]

مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني. تجمع مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني بيانات عن التاريخ الائتماني للمقترض من مصادر مختلفة منها المؤسسات المالية وجهات الإقراض غير المصرفية وشركات الاتصالات والمحاكم وغيرها من المصادر المتاحة، ثم تُدمج هذه البيانات وتُحلَّل لتشكّل سجلاً واحداً شاملاً للتاريخ الائتماني لكل مقترض يباع لجهات الإقراض على هيئة تقارير ائتمانية. ومعظم مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني كيانات ربحية يقوم بتشغيلها القطاع الخاص، وهي موجودة في أكثر من 100 بلد في أنحاء العالم. وتحتفظ هذه المراكز عموماً بنطاق واسع من البيانات التي تشمل غالباً كلاً من بيانات السداد الإيجابية (في الموعد) والسلبية (التأخر). وبطبيعة الحال تتفاوت نوعية

5. مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني وسجلات المعلومات الائتمانية نوعان مختلفان من مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني. ويمكن أن يكون مقدمو الخدمات كيانات خاصة أو كيانات قطاع عام. تمثل مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني نموذجاً لتبادل المعلومات الائتمانية هدفه الأساسي هو تحسين جودة وتوافر البيانات للدائنين لاتخاذ قرارات مبنية على معلومات أدق. وتمثل سجلات المعلومات الائتمانية نموذجاً لتبادل المعلومات الائتمانية هدفاه الرئيسيان هما مساعدة الرقابة المصرفية وتمكين المؤسسات المالية الخاضعة للتنظيم من الوصول إلى البيانات لتحسين نوعية حوافظها الائتمانية. للمزيد من المعلومات، انظر البنك الدولي (2011).

6. نستخدم في هذا التقرير مصطلح "مقدمو خدمات الاستعلام الائتماني" أو "آليات الاستعلام الائتماني" أو "الاستعلام الائتماني" فحسب عند الإشارة عموماً إلى مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني أو سجلات المعلومات الائتمانية أو قواعد البيانات الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر لتجنب تكرار النُّهج العامة الثلاثة المبينة في هذا القسم.

7. نناقش في الجزء الثالث التحديات العديدة أمام بناء أنظمة استعلام ائتماني تعمل بشكل جيد عند قاعدة الهرم.

الإطار 2: الإكوادور

درست شبكة التمويل الريفي الإكوادورية نهج الاستعلام الائتماني البديلة واستقرت على شراكة مع أحد مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني في الإكوادور يديره القطاع الخاص وهو كريديت ريبورت. ووقع الاختيار على هذا المركز بفضل قوة منصّته التكنولوجية وسلامته المالية وتبعيته لشركة الاستعلام الائتماني الدولية إكويفاكس (دليل على الخبرة) والسعر الذي ضمنه لأعضاء شبكة التمويل الريفي لكل تقرير. وعندما أبرمت الاتفاقية مع شبكة التمويل الريفي، كانت هناك ستة مراكز للاستعلام والتصنيف الائتماني عاملة في الإكوادور ومملوكة للقطاع الخاص. وفي 2001 وبعد سنوات من المنافسة الشديدة والأسعار التنافسية (كان التقرير يتكلف أقل من 0.10 دولار) لم يتبق إلا كريديت ريبورت. وكانت إمكانية وصوله الفريدة إلى بيانات المقترضين عند قاعدة الهرم من خلال أعضاء شبكة التمويل الريفي أحد العوامل الرئيسية التي ساهمت في نجاحه، حيث كان يتميز بتغطية سوقية ممتازة مقارنة بمنافسيه. وبالنسبة لشبكة التمويل الريفي ومؤسسات التمويل الأصغر التي تخدمها، وفّر العمل مع مركز للاستعلام والتصنيف الائتماني مملوك للقطاع الخاص إمكانية الوصول إلى بيانات من أجزاء أخرى من السوق الائتمانية وأدوات ذات صلة كالتصنيفات الائتمانية وبيانات تتسم بالجودة، وكل هذا بسعر مغرٍ للغاية.

ونطاق مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني داخل البلدان ومن بلد إلى آخر. لكن الأمر الذي يَصْدُق بوجه عام أن مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني تحتوي على بيانات من أوسع نطاق من المصادر، بما فيها المصادر غير المصرفية وغير المالية (كمدفوعات المرافق) التي يرجح أن تشمل الأشخاص الفقراء الذين لم يسبق لهم الاقتراض من جهة إقراض رسمية (انظر الإطار 3). وبالإضافة إلى توفير تقارير ائتمانية تتميز مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني عن الأنواع الأخرى من مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني بتوفير نطاق واسع من الخدمات ذات القيمة المضافة والتي تشمل نمطياً التصنيفات الائتمانية التي تعطي رقماً أو تقديراً مَرْتبياً يبيّن الجدارة الائتمانية (أو المخاطر) النسبية للعملاء، وكذلك خدمات أخرى كالتحقق من الهوية وتحصيل الديون ورصد الاحتيال، وما إلى ذلك. وتوجد أمثلة عديدة لوصول مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني بشكل إيجابي إلى مؤسسات التمويل الأصغر وجهات الإقراض الأخرى التي تخدم المقترضين عند قاعدة الهرم، كموردي بيانات ومشتري تقارير وتقديرات ائتمانية على حد سواء. لكن هناك أيضاً أمثلة لمراكز استعلام وتصنيف ائتماني يملكها ويهيمن عليها بنوك ومؤسسات مالية تقليدية أخرى وهي بطبيعتها مغلقة أمام مشاركة مؤسسات التمويل الأصغر وجهات الإقراض المماثلة.

سجلات المعلومات الائتمانية. عادة ما تكون سجلات المعلومات الائتمانية مملوكة ومدارة من قبل البنك المركزي أو جهة رقابة مالية أخرى. وفي معظم البلدان تَجمع سجلات المعلومات الائتمانية بيانات ائتمانية من المؤسسات المالية الخاضعة للتنظيم التحوطي، وهو ما

الإطار 3: البوسنة والهرسك

تأسس في البوسنة والهرسك سنة 2000 مركز الاستعلام والتصنيف الائتماني المملوك والمُدار من جانب القطاع الخاص "إل آر سي" لكن هذا لم يحُم السوق الائتمانية من أزمة إفراط في الاستدانة سنة 2009. وربما نشأت هذه الأزمة جزئياً من واقع كون المشاركة في إل آر سي اختيارية، مما أسفر عن تغطية استعلام ائتماني منقوصة. ولمعالجة قضية الاستدانة المفرطة، وسّع مجلس إدارة البنك المركزي نطاق سجل الائتمانات المركزي التابع له (المعروف اختصاراً بـ"سي آر كيه" باللغة المحلية). ويجب على المؤسسات المالية الخاضعة للتنظيم (كافة جهات الإقراض الرسمية، بما في ذلك البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر) الانضمام إلى سي آر كيه. وفي حين يقدّم إل آر سي نطاقاً أوسع من الخدمات، فإنه أعلى تكلفة وما زال لا يمتلك تغطية سوقية شاملة. أما خدمات سي آر كيه فهي ميسورة التكلفة والأهم من ذلك أن سي آر كيه يغطي سوق الإقراض بأكملها.

قد يستبعد معظم، إن لم يكن كل، مؤسسات الإقراض الأصغر (إلا إذا كانت مرخصة كبنوك). لكن في عدد متزايد من البلدان بدأ نطاق من مؤسسات التمويل الأصغر يخضع للرقابة الرسمية من قبل السلطات المصرفية (حتى وإن كانت جهات الإقراض غير المتلقية للودائع مستثناة -وهذا معقول- من التنظيم التحوطي التام) والنتيجة أن صار لمؤسسات التمويل الأصغر الخيار -أو في معظم الأحوال ملزمة- لرفع تقاريرها إلى سجل للمعلومات الائتمانية (انظر الإطار 4). والهدف الرئيسي لمعظم سجلات المعلومات الائتمانية هو مساندة الرقابة المصرفية وتوفير بيانات للمؤسسات المالية الخاضعة للتنظيم لتمكينها من إدارة المخاطر الائتمانية وتحسين نوعية حافظاتها الائتمانية بشكل أفضل.

قواعد بيانات العملاء الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر. هناك نهج ثالث من نُهج الاستعلام الائتماني تستخدمه جهات الإقراض الأصغر وينبثق مما يُسمّي نفسه قطاع التمويل الأصغر (انظر الإطار 5). ففي بلدان في أنحاء العالم، بدأت مؤسسات التمويل الأصغر، بغض النظر عن نوعها القانوني، تتبادل بجهودها الذاتية بيانات السجلات التاريخية حول العملاء، وكان هذا في البداية بشكل غير رسمي تماماً كتبادل جداول بيانات Excel لـ"القوائم السوداء" بالعملاء المتأخرين في السداد. وتتسم هذه الأنظمة بتقييدات خطيرة (بما في ذلك نمطياً تقييدات على الجانب القانوني) لكن يمكن إنشاؤها بسرعة نسبية وتُوفر بيانات قيمة حول عملاء مؤسسات التمويل الأصغر المشترَكين والعملاء المتأخرين في السداد. فلمّا أدركت بعض الجهات المانحة العوائق التي قد تواجهها هذه الأنواع من جهات الإقراض أمام مشاركتها بشكل ذي مغزى في مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني أو سجلات المعلومات الائتمانية، أنشأت قواعد لبيانات العملاء خاصة بمؤسسات التمويل الأصغر، وبمرور الوقت تطورت هذه القواعد الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر في عدد من الأسواق المهمة لتصبح مراكز للاستعلام والتصنيف الائتماني مملوكة ومدارة من القطاع الخاص (أو مزيج من الصنفين).

الإطار 4: نيكاراغوا

بدأت مؤسسات التمويل الأصغر في نيكاراغوا سنة 2002 تتبادل المعلومات من خلال "سين ريسجوس" وهو مركز للاستعلام والتصنيف الائتماني أسسه اتحاد نيكاراغوا للتمويل الأصغر. كان سين ريسجوس وقت تأسيسه مركز الاستعلام والتصنيف الائتماني الوحيد المملوك للقطاع الخاص العامل في البلد. ولم يكن بمقدور البنوك التجارية تبادل البيانات الائتمانية إلا من خلال سجل المعلومات الائتمانية العام نظراً للإطار القانوني المعمول به والمنظم لسرّية البنوك. وبحلول 2004، كان قانون سرية البنوك قد تغير للسماح بتبادل المعلومات الائتمانية. ودخل السوق مركزٌ للاستعلام والتصنيف الائتماني باستثمار أجنبي من مركز دولي كبير للاستعلام والتصنيف الائتماني. واليوم يخدم سوقَ الإقراض الأصغر في نيكاراغوا كلٌّ من سين ريسجوس ومركز الاستعلام والتصنيف الائتماني الدولي ترانس يونيون. وبمرور الوقت وصل سين ريسجوس إلى جهات إقراض خارج قطاع مؤسسات التمويل الأصغر، من ضمنها تجار تجزئة وبنوك تجارية. وبالمثل أحرز ترانس يونيون نجاحات في قطاع التمويل الأصغر، وخصوصاً بعد الأزمة الأخيرة وحركة "عدم السداد".

الإطار 5: الاستعلام الائتماني في أنحاء العالم

يقيس تقرير البنك الدولي السنوي "ممارسة أنشطة الأعمال" الإجراءات الحكومية المنظمة لأنشطة الأعمال التجارية للشركات المحلية في 183 بلدا ومدن مختارة على المستوى دون الوطني. ويغطي مؤشر الحصول على الائتمان في هذا التقرير ما يلي:[أ]

- مؤشر عمق المعلومات الائتمانية: يقيس القواعد والممارسات التي تؤثر في تغطية ونطاق ومدى توافر المعلومات الائتمانية المتاحة عن طريق سجل عام للمعلومات الائتمانية أو مركز خاص للاستعلام والتصنيف الائتماني.
- تغطية السجلات العامة للمعلومات الائتمانية: تورد عدد الأفراد المسجلين والشركات المسجلة في أحد السجلات العامة للمعلومات الائتمانية مع معلومات حول تاريخ الاقتراض الخاص بهم على مدى السنوات الخمس الماضية.
- تغطية المراكز الخاصة للاستعلام والتصنيف الائتماني: تورد عدد الأفراد المسجلين والشركات المسجلة بمعرفة أحد المراكز الخاصة للاستعلام والتصنيف الائتماني مع معلومات حول تاريخ الاقتراض الخاص بهم على مدى السنوات الخمس الماضية.

	الوجود الإقليمي المقارن للاستعلام الائتماني - 2010		
	مؤشر عمق المعلومات الائتمانية (0-6، 6 = أفضل تقدير)	تغطية السجلات العامة للمعلومات الائتمانية (% من عدد السكان البالغين)	تغطية المراكز الخاصة للمعلومات الائتمانية (% من عدد السكان البالغين)
شرق آسيا والمحيط الهادئ	2.1	8.2	17.3
أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى	4.0	13.1	21.3
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	3.3	10.1	31.5
الشرق الأوسط وشمال أفريقيا	3.3	5.3	7.0
منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي	4.7	8.0	61.0
جنوب آسيا	2.1	0.8	3.8
أفريقيا جنوب الصحراء	1.7	2.7	4.9

(أ) متاح على الموقع: www.doingbusiness.org. يقيس مؤشر الحصول على الائتمان كذلك الحقوق القانونية للمقترضين وجهات الإقراض، من حيث المعاملات المشمولة بضمانات.

الجزء الثالث: التحديات وعوامل النجاح في الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم

يمكن بشكل تقريبي تصنيف التحديات التي تواجه فعالية الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم والعوامل التي تؤثر في نجاح أنظمة الاستعلام الائتماني كوسيلة لتجنب أو الحد من الاستدانة المفرطة بين المقترضين عند قاعدة الهرم، إلى أربع فئات:

1. **قضايا على مستوى السوق** تؤثر في كافة جهات الإقراض التي تستهدف هذه السوق بغض النظر عن نوعها.
2. **قضايا على مستوى جهات الإقراض**، قد تتباين حسب خصائص نوع جهة الإقراض المعنية وبالأخص وضعها التنظيمي.
3. **قضايا على مستوى مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني**، ترتبط بتوفير خدمات استعلام ائتماني مستدامة وذات جودة لجهات الإقراض الأصغر.
4. **قضايا على مستوى المقترضين**، ترتبط مباشرةً بالمقترضين عند قاعدة الهرم الذين هم محل الاستعلام الائتماني.

وترتبط هذه الفئات من التحديات وعوامل النجاح المحتملة ارتباطاً وثيقاً ببعضها بعضاً وغالباً ما تتداخل. فالتحدي أو عامل النجاح على أحد المستويات ربما تكون له آثار مباشرة على المستويات الأخرى أيضاً.

قضايا على مستوى السوق

من بين القضايا على مستوى السوق التي تؤثر في الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم هناك ثلاثة شواغل تُعتبر عادةً الأكثر أهمية وهي:
(أ) مدى تغطية أنظمة الاستعلام الائتماني المتاحة لكافة جهات الإقراض الكبيرة التي تستهدف المقترضين منخفضي الدخل،
(ب) جدوى تحديد هوية المقترضين منخفضي الدخل عند قاعدة الهرم،
(ج) جودة البيانات التي يمكن تجميعها بشأن هؤلاء المقترضين.

التغطية السوقية. تعدّ التغطية السوقية لجهات الإقراض الأصغر أحد المحركات الرئيسية لفعالية الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم. ونظراً لعدم إمكانية تسجيل بيانات عن جهات الإقراض غير الرسمية مطلقاً، فإن التغطية السوقية لأي مقدم خدمات استعلام ائتماني عند قاعدة الهرم لا يمكنها أبداً توفير الصورة الكاملة لنشاط الإقراض في بلد معين. لكن حتى بتنحية هذا التحدي جانباً نجد أن تطوير قواعد بيانات للاستعلام الائتماني قادرة على تسجيل بيانات دقيقة وشاملة من كافة أنواع جهات الإقراض الرسمية التي تمنح قروضاً للمقترضين عند قاعدة الهرم (مؤسسات التمويل الأصغر ومقدمو القروض الصغرى الآخرون كالتعاونيات المالية والبنوك وجهات الإقراض الاستهلاكي وتجار التجزئة والجهات غير المالية الأخرى المقدمة للائتمان) هدف صعب لم يحققه بالكامل ويستدمُه إلا قليل -إن وُجد- من مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني. وعلى الرغم من أن تحقيق أقصى تغطية سوقية هو الغاية، فإن هذا ليس ممكناً في كل الأحوال على أرض الواقع. علاوة على ذلك، من شأن السعي على المدى القصير لتحقيق هذه الغاية أن يبطئ ويحبط الجهود الرامية إلى استحداث أية صورة من صور الاستعلام الائتماني تصل إلى مستوى قاعدة الهرم. وفي أحيان كثيرة بدأ مقدمو خدمات الاستعلام الائتماني العمل مع جهات إقراض أصغر تسيطر على أغلبية من الحصة السوقية قبل أن يسعوا للعمل مع المشاركين الأصغر حجماً في السوق.

إن أسباب عدم اكتمال التغطية كثيرة وتتباين من منطقة إلى أخرى ومن بلد إلى بلد، لكن أهمها غالباً القضايا على مستوى جهات الإقراض كامتلاك أو عدم امتلاك وضع تنظيمي معين للمشاركة في نظام للاستعلام الائتماني، أو اعتبارات التكلفة إلى العائد الخاصة بنوع معين من جهات الإقراض عند قاعدة الهرم (على النحو الذي نناقشه لاحقاً في هذا التقرير). وفي بعض الحالات يمكن أن تكون الطريقة التي تجمع بها جهة الإقراض البيانات وتختزنها أحد هذه الأسباب. على سبيل المثال، إذا كان هناك مركز للاستعلام والتصنيف الائتماني يسعى إلى بيانات عن المدفوعات التي تأخرت سبعة أيام أو أربعة عشر يوماً وهناك جهة إقراض تعرّف القروض المتأخرة بعد مرور 30 يوماً أو 60 يوماً، فربما تضطر جهة الإقراض

إلى تغيير طريقتها في مسك سجلاتها الداخلية ومفاهيمها حول تأخر السداد للمشاركة في هذا المركز. ومن شأن الاتفاق على صيغ قياسية لجمع وتخزين البيانات الائتمانية عن السداد تيسير الاستعلام الائتماني في السوق.

كما يمكن أن تكون هناك حالات تُثني فيها الضغوط التنافسية الأطراف عن تبادل المعلومات الائتمانية والتغطية السوقية الشاملة. فعلى وجه التحديد، إذا كانت هناك جهة واحدة مهيمنة أو جهتان مهيمنتان من جهات الإقراض عند قاعدة الهرم، فربما لا تريان إلا عائداً قليلاً -إن وُجد- من وراء تبادل المعلومات مع أحد مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني؛ بما أنهما تمتلكان معلومات حول نسبة كبيرة من السكان هم عملاؤهما. كما يمكن أن ترى جهات الإقراض المهيمنة أن تبادل البيانات يلحق ضرراً بوضعها التنافسي، إذا كان هذا التبادل يمكّن الآخرين من دخول السوق بسهولة أو اكتساب حصة من السوق. وهذه المشكلة ليست بالطبع حكراً على قاعدة الهرم، إذ تكون هذه الديناميكية ذاتها أحياناً فاعلة في الأسواق المصرفية التجارية التقليدية، حيث يمكن لجهة واحدة مهيمنة أو جهتين مهيمنتين من جهات الإقراض أن تؤخرا أو تعوقا تطوير أنظمة للاستعلام الائتماني.

تتباين عوامل النجاح في التغلب على تحدي التغطية السوقية عند قاعدة الهرم مثلما تتباين أسباب نشأة هذه التحديات. وبصفة عامة، ينبغي أن تشجع أنظمة الاستعلام الائتماني التبادل الشامل للمعلومات، بما يعني جمع بيانات دقيقة وموقوتة ووثيقة الصلة من كافة المصادر المتاحة ذات العلاقة. وفي بعض الأسواق قد تُلزم السلطة التنظيمية المالية الكيانات المالية الخاضعة للتنظيم بتوفير بيانات لمقدم خدمات الاستعلام الائتماني القائم كوسيلة للحد من المخاطر في النظام من خلال المزيد من الشفافية. لكن بعض مصادر البيانات ذات الصلة ربما تقع خارج نطاق اختصاص السلطة التنظيمية المالية (مثلاً، شركات الاتصالات، شركات المرافق، جهات الإقراض الأصغر غير الخاضعة للتنظيم) وربما لا يكون من السهل تحفيزها للمشاركة في تبادل المعلومات الائتمانية. لذا فإن التنسيق عبر السلطات التنظيمية والوعي السوقي بأهمية الاستعلام الائتماني مهمّان لضمان شمولية البيانات المجموعة بواسطة مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني. ويمكن أيضاً لبعض المنافسة بين مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني أن يشجع تطوير قواعد بيانات شاملة ويعزز الابتكار في المنتجات والخدمات ذات العلاقة.

تحديد هوية العملاء. التحدي المرتبط بتحديد هوية العملاء عند قاعدة الهرم لأغراض الاستعلام الائتماني هو تحدٍ كبيرٌ في بلدان كثيرة. لكن دون وسيلة موثوقة لتحديد هوية المقترضين، ترتفع تكلفة تنفيذ آليات الاستعلام الائتماني وتنخفض جودة البيانات، وقد تنخفض في بعض الحالات إلى درجة تجعل البيانات قليلة أو معدومة القيمة.

العوامل المساهمة في هذا التحدي معروفة، وهي افتقار بلدان كثيرة، وبالأخص الفقيرة منها، إلى أنظمة وطنية شاملة وموثوقة لتحديد الهوية، كما أن النّهُج المستخدمة في الاستعلام الائتماني في البلدان الثرية التي لا توجد بها أنظمة وطنية لتحديد الهوية، كجمع البيانات ضمن خانات متعددة (اسم المقترض وتاريخ ميلاده وعنوانه) ربما لا تعمل بالفعالية نفسها عند قاعدة الهرم. ويُعزى هذا إلى احتمال تسجيل أسماء وبيانات اتصال المقترضين منخفضي الدخل بطريقة مختلفة كلما تقدموا للحصول على قرض أو خدمة، وربما يرجع هذا إلى عدم الاتساق في تهجئة الأسماء (وهي مشكلة خاصة للمقترضين الأميين الذين يستعينون بآخرين لملء استماراتهم) وعدم وجود عنوان ثابت وعدم وجود شهادة ميلاد أو حتى معرفة المرء بتاريخ ميلاده. وفي بعض الحالات ربما تُستخدم معلومات تحديد الهوية للتحقق من الهوية دون تسجيلها إلكترونياً.

في البلدان التي تمتلك أنظمة وطنية لتحديد الهوية ربما يكون تحسين فعالية الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم في مثل بساطة الأمر باستخدام تحديد هوية المقترضين كشرط للمشاركة في نظام الاستعلام الائتماني. وقد كان هذا هو حال قاعدة بيانات العملاء الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر في باكستان التي أطلقها "داتا تشيك" وهو مركز قائم للاستعلام والتصنيف الائتماني يتبع القطاع الخاص، مع شبكة التمويل الأصغر الباكستانية. ولاحظ أن عدم وجود نظام وطني لتحديد الهوية لا ينبغي أن يحول دون أو يعرقل تطوير الاستعلام الائتماني. ففي أسواق عديدة طورت مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني خوارزميات وبرامج معقدة للمضاهاة تستنتج هوية الشخص استناداً إلى بنود مختلفة من البيانات. وفي البلدان التي لا تمتلك أنظمة وطنية لتحديد الهوية يعتمد الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم في البداية على تحقيق أقصى استفادة من نهج بديلة قاصرة لتحديد هوية العملاء. وفي أحيان كثيرة تحتفظ هيئات السجلات العامة ببيانات لتحديد الهوية يمكنها تعزيز قدرة مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني على تحديد هوية المقترضين بدقة. لكن قواعد البيانات التي تحتفظ بها هذه الهيئات ليست متاحة دائماً لمقدمي خدمات الاستعلام الائتماني، أو أن الوصول إليها -إذا كانت متاحة- يتأتى بتكلفة إضافية. ومن ثم فإن أحد عوامل النجاح في تخفيف آثار التحديات التي تواجه تحديد هوية المقترضين ربما يتمثل في إلزام هذه الهيئات بإتاحة ما لديها من بيانات لمقدمي خدمات الاستعلام الائتماني.

جودة البيانات. مثلما تتأثر كافة أنواع جهات الإقراض عند قاعدة الهرم بإمكانية الاستفادة من تحديد هوية المقترضين لأغراض الاستعلام الائتماني، فإنها كافة تتأثر بجودة وموثوقية البيانات المسجلة بواسطة أي مقدم لخدمات الاستعلام الائتماني، بغض النظر عن النّهج المستخدم.

تتباين على الأرجح قدرة مختلف أنواع جهات الإقراض على تقديم بيانات عالية الجودة وموثوقة، وتمثّل في هذا الصدد قضية على مستوى جهات الإقراض. كذلك فإن عوامل النجاح المفضية إلى اشتمال بيانات عالية الجودة وموثوقة في الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم تعتمد عادةً على خصائص جهات الإقراض المشاركة.

الإطار 6: حدود بيانات الاستعلام الائتماني في التعرف على الإفراط في المديونية

يمكن أن يكون الاستعلام الائتماني أداة مفيدة لرصد مستوى وعمق استخدام المنتجات الائتمانية عند قاعدة الهرم، مما يمكنه المساعدة على تنوير نطاق من سياسات القطاعين العام والخاص، بداية من حماية المستهلك وانتهاء بغربلة المقترضين ومعايير الإقراض. لكن هناك حدوداً لما يمكن أن تخبرنا به أنظمة الاستعلام الائتماني عن الحياة المالية للأفراد المسجلين في نظام الاستعلام. ومن ثم يجب دمج التواريخ الائتمانية مع البيانات الأخرى المتعلقة بالحياة المالية من أجل الحصول على صورة أتمّ لحالة الاشتمال المالي وأية مخاطر سوقية محتملة جرّاء الإفراط في منح الائتمان. وفيما يلي نقدم بعضاً من أهم حدود الاستعلام الائتماني:

- لن توفر البيانات معلومات حول نسب الدين إلى الدخل، التي تعدّ عاملاً مهماً في تقييم ميسورية الائتمان بالنسبة للمقترضين ومخاطر إقدامهم على الاستدانة المفرطة.
- كذلك فإن الاستخدام الأكثر شيوعاً للمعلومات الائتمانية لرصد السوق عند قاعدة الهرم (عدد القروض المتزامنة غير المسددة) لم يُثبت أنه مقياس قابل للتطبيق عموماً لقياس مخاطر الاستدانة المفرطة بالنسبة للأفراد أو داخل سوق معينة.
- الوحدة الاقتصادية التي تسجلها مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني وحدة فردية، بينما نجد أن أهم وحدة اقتصادية عند قاعدة الهرم، وبالأخص بالنسبة لعمال القطاع غير الرسمي، هي بوجه عام الأسرة المعيشية.

قضايا على مستوى جهات الإقراض

تُعنى القضايا على مستوى جهات الإقراض بجدوى خدمات الاستعلام الائتماني. فما المنافع المتصورة؟ وما التكاليف المرتبطة بخدمات الاستعلام الائتماني؟ وما القضايا المتعلقة بقدرة جهات الإقراض أو القضايا التنظيمية المتعلقة بجهات الإقراض التي تؤثر في الجدوى العملية والاقتصادية للمشاركة في الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم؟

منافع المشاركة. تتباين منافع المشاركة في أنظمة الاستعلام الائتماني لجهات الإقراض عند قاعدة الهرم عادة بين مختلف أنواع جهات الإقراض. فالبنوك وجهات الإقراض الاستهلاكي، نظراً لاعتمادها على الأرجح على التصنيف الائتماني في ضمان قروضها، فإنه من المرجح أيضاً أن ترى منافع المشاركة في أنظمة الاستعلام الائتماني بوضوح. لكن حتى هذه الأنوع من جهات الإقراض ربما لا ترى منفعة من وراء المشاركة، وذلك حسب مركزها السوقي. وكما لاحظنا سابقاً، فإن جهات الإقراض من أي نوع المهيمنة على سوق معينة ربما تفضل عدم تبادل بياناتها مع جهات الإقراض الأخرى التي قد تتعدى على حصتها السوقية.

بالنسبة لمؤسسات التمويل الأصغر ومقدمي القروض الصغرى الآخرين، كالتعاونيات المالية، غالباً ما لا تظهر منافع المشاركة في آليات الاستعلام الائتماني حتى يتبدى تشبع السوق والاقتراض المتعدد بين عملائها. وقلة المنافسة بين جهات الإقراض الرسمية تكون شائعة في البداية في أسواق كثيرة وخصوصاً في المناطق الريفية. بل إنه حتى في الأسواق الناضجة، نجحت مؤسسات التمويل الأصغر في أن تتقي المنافسة بالاتفاق بشكل غير رسمي على تقسيم السوق (كما حدث مثلاً في مصر لسنوات طويلة). لكن مع ازدياد المنافسة في السوق لا تكون منهجيات الإقراض الشخصية المستندة إلى المعرفة الوثيقة بالعملاء، التي تستخدمها مؤسسات التمويل الأصغر بكثرة، كافيةً لمنع مخاطر الاستدانة المفرطة، وغالباً ما لا تزداد منافع تبادل المعلومات الائتمانية في هذه الأسواق وضوحاً إلا مع ازدياد الشواهد على الاقتراض المتعدد بين مؤسسات التمويل الأصغر.

غير أن مديري مؤسسات التمويل الأصغر لا يرون كلهم الاقتراض المتعدد شيئاً سيئاً، وهم ينظرون إليه عادةً -على الأقل في البداية- كوسيلة لتوزيع المخاطر بشكل أفضل بين جهات الإقراض الأصغر. علاوة على ذلك، فإن مديري مؤسسات التمويل الأصغر يوازنون منافع المشاركة في الاستعلام الائتماني مقابل مخاطر إقدام مؤسسات التمويل الأصغر الأخرى على التعدي على أفضل عملائها لكسب حصة سوقية. وأخيراً فإن قلق مؤسسات التمويل الأصغر، المشروع غالباً، من عدم تغطية مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني لعملائها تغطيةً كافيةً يقلل من تقديرها للمنافع المحتملة من وراء المشاركة.

هناك عامل نجاح رئيسي في إقناع مؤسسات التمويل الأصغر وجهات الإقراض الأصغر الأخرى بمنافع المشاركة في الاستعلام الائتماني يتضمن مجرد إثبات الوجود الفعلي للاقتراض المتعدد، وهو ما حدث في بوليفيا والإكوادور ونيكاراغوا ومؤخراً في مصر. وهذا مجرد مثال لبضع أسواق تأسس فيها الاستعلام الائتماني أو يجري تأسيسه. لمناقشة إضافية حول كيفية تأثير الاستعلام الائتماني على الفقراء، انظر الإطار 7.

تكاليف خدمات الاستعلام الائتماني. ربما تكون تكلفة شراء تقرير ائتماني تحدياً بالنسبة لكافة أنواع جهات الإقراض عند قاعدة الهرم؛ لصغر أحجام قروضها مقارنة بإقراض التجزئة التقليدي (المشتمل على إقراض استهلاكي بمبالغ قروض كبيرة). علاوة على ذلك، فإن آجال القروض أقصر وعمليات السداد أكثر تكراراً، مما يرفع تكاليف التقرير لتصبح نسبة مئوية من المبلغ المُقرَض.

قد تعتمد المنافع المتصورة فيما يتعلق بالتكاليف على نوع جهة الإقراض ذات الصلة. فنظراً لدمج التصنيف الائتماني على

الإطار 7: أثر الاستعلام الائتماني على الفقراء: شواهد عملية من غواتيمالا

يمكن أن تكون لاستخدام الاستعلام الائتماني آثارٌ مهمة بالنسبة لكل من مقدمي الخدمة والمقترضين. ولقياس هذه الآثار تتبَّع ماكنتوش وسادوليه وجانفري (2006) بيانات العملاء والقروض المستمدة من إحدى مؤسسات التمويل الأصغر في غواتيمالا قبل وبعد استخدامها بيانات التاريخ الائتماني. وتقدم النتائج التي توصلوا إليها حجة مؤيدة للآثار المحتملة لأنظمة الاستعلام الائتماني وما توفر من بيانات عن تواريخ المقترضين على الأعمال والتنمية.

وجد ماكنتوش وسادوليه وجانفري في مؤسسة التمويل الأصغر الغواتيمالية التي استخدموها لأغراض هذا البحث أن "متوسط النسبة المئوية لقروض الأفراد التي تأخر سدادها قسطاً واحداً على الأقل انخفض من 67.2 بالمائة بالنسبة للقروض الممنوحة قبل الاستعلام الائتماني إلى 52.8 بالمائة بالنسبة للقروض الممنوحة بعد الاستعلام الائتماني" بعد أن بدأت مؤسسة التمويل الأصغر استخدام قاعدة بيانات الاستعلام الائتماني. (أظهرت القروض الجماعية تغيراً طفيفاً في أنماط السداد). وبفرز هذه البيانات حسب العملاء أصحاب قيم الأصول أكثر أو أقل من 1000 كِتسال (نحو 125 دولاراً) وجدت الدراسة أن الأثر كان عند أعلى مستوياته على العملاء الأفقر، حيث أن عدد القروض الممنوحة للعملاء أصحاب قيم الأصول الأقل من 1000 كِتسال الذين تأخر سدادهم قسطاً واحداً على الأقل انخفض من 63 بالمائة إلى 48 بالمائة (مقارنة بانخفاض بنسبة 54 بالمائة إلى 48 بالمائة بالنسبة للعملاء أصحاب قيم الأصول الأكبر من 1000 كِتسال). لاحظ أن البيانات الائتمانية التي جُمعت من قاعدة بيانات الاستعلام الائتماني خفَّضت إجمالي إقراض العملاء الأفقر في البداية، وإن كان معظم هذا التحول إلى العملاء أصحاب قيم الأصول الأعلى قد تلاشى في النهاية، حيث بدأت مؤسسة التمويل الأصغر تستخدم البيانات الائتمانية بشكل أكثر فعالية عند تقييم الجدارة الائتمانية لعملائها الأفقر.

الأرجح في ضمان القروض الممنوحة من البنوك وجهات الإقراض الاستهلاكي، فإن تكلفة الإمداد بالبيانات وشراء التقارير وتحليلها بالنسبة إلى المبلغ المُقرَض قد تبدو مبررة. علاوة على ذلك، فنظراً لأن هذه الجهات تمنح قروضاً كبيرة، فإن الحجم الإجمالي لاستفساراتها (وأحياناً مشاركتها بالملكية في مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني) قد يسمح لها بإبرام صفقات بأسعار تفضيلية لكافة التقارير والتحاليل المضيفة للقيمة التي تشتريها.

وبالنسبة لمؤسسات التمويل الأصغر ومقدمي القروض الصغرى الآخرين، سيبدو سعر التقارير والتحليلات المقدمة من مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني على الأرجح مرتفعاً قياساً على أثر المعلومات على إقراضها، وهذا ليس نتيجة التكاليف المطلقة المترتبة على الحصول على التقارير بل أيضاً نتيجة القلق من أن تكون بيانات المقترضين عند قاعدة الهرم منقوصة. إذا نظرنا إلى المكسيك، مثلاً، نجد أن بورو دي كريديتو التي كانت تخدم بالدرجة الأولى شريحة المصارف التجارية، ظلت لبعض الوقت تتقاضى أثماناً مرتفعة نسبياً من مؤسسات التمويل الأصغر ومقدمي القروض الصغرى الآخرين (بسبب قلة أعداد استفساراتها ومحدودية قوتها السوقية) وتقدم بيانات قليلة حول المقترضين منخفضي الدخل. ثم دخل سيركولو دي كريديتو، وهو مركز للاستعلام والتصنيف الائتماني يديره القطاع الخاص، السوق المكسيكية للتركيز خصيصاً على المستهلكين منخفضي الدخل. وفي أسواق أخرى تستخدم مؤسسات التمويل الأصغر قاعدة بيانات عملاء بسيطة خاصة بمؤسسات التمويل الأصغر (بدلاً من مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني) بسبب ارتفاع تكلفة شراء تقرير ائتماني بالنسبة إلى قيمته المتصورة.

القدرة على المشاركة. يُفترض عموماً أن البنوك وجهات الإقراض الاستهلاكي لديها ما تحتاج إليه من نظم لمعلومات الإدارة وأفراد مهرة للمشاركة في مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني أو سجلات المعلومات الائتمانية. ولا يمكن تمطياً قول الشيء نفسه إلا على مؤسسات التمويل الأصغر ومقدمي القروض الصغرى الآخرين الذين يتسمون بكبر الحجم والتطور الكافي لإدارة نظم مصرفية أساسية (وهذه هي عادة المؤسسات التي تخضع للتنظيم من جانب السلطة المصرفية أو هيئة تنظيمية أخرى غير مصرفية).

بالنسبة للبقية، يمكن أن تتفاوت القضايا التكنولوجية والبشرية على السواء تفاوتاً واسعاً في دلالتها. فعلى أحد طرفي الطيف، يوجد مقدمو القروض الصغرى الذين لديهم نظم معلومات إدارة شديدة التطور وموظفون لتشغيلها. وربما لا تتطلب مشاركة هذه المؤسسات في قاعدة لبيانات العملاء خاصة بمؤسسات التمويل الأصغر إلا بعض التعديلات التكنولوجية المتواضعة. لكنها ستحتاج على الأرجح إلى تجديد أكثر شمولاً لأنظمتها وترقيات لآلياتها الخاصة بمعالجة نهاية العملية وأجهزتها وبرمجياتها لإتاحة ما يلزم من قدرات وسرعات معالجة للمشاركة في مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني أو سجلات المعلومات الائتمانية. وعادة ما تكون مؤسسات التمويل الأصغر هذه قائدةً للسوق وتستحوذ على العدد الأكبر من العملاء.

على الطرف الآخر من الطيف يوجد الكثير من مؤسسات التمويل الأصغر ومقدمو القروض الصغرى الآخرون في أنحاء العالم ممن يتّبعون عمليات نصف آلية أو ما زالوا يستخدمون الأنظمة اليدوية. وبالنسبة لهذه المؤسسات، نجد أن الاستثمار الإضافي المطلوب في نظام لمعلومات الإدارة والأفراد اللازمين لتشغيله ربما يُرجح كفة عدم المشاركة في أي صورة من صور الاستعلام الائتماني. (على الرغم من قبول بعض مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني البيانات المسجلة ورقياً، فإن تكلفة معالجة هذه البيانات وما يصاحبها من قضايا خاصة بالجودة والموقوتية يجعل هذا أمرا غير عملي).

بالنسبة لمؤسسات التمويل الأصغر ومقدمي القروض الصغرى الآخرين الذين يحتلون موقعاً ما بين هذين الطرفين القطبيين، ربما تؤدي فرصة المشاركة في آلية للاستعلام الائتماني بهم إلى الاستثمار في نظام لمعلومات الإدارة لتحسين قدراتها، وهذا بدوره سيسفر عن تحسين إضافي في عملياتها بشكل عام من حيث الكفاءة والإنتاجية وفعالية التكلفة وتحليل المخاطر والوصول إلى العملاء.

يمكن لمنهجيات الإقراض الجماعي التي تستخدمها مؤسسات التمويل الأصغر ومقدمو القروض الصغرى الآخرون أن تضيف إلى التحديات أمام المشاركة في الاستعلام الائتماني، إذ أن بعض مؤسسات التمويل الأصغر لا تتبّع المعلومات الائتمانية إلا على مستوى المجموعة، وقليل من البيانات متاحٌ حول سلوك أعضاء المجموعة الأفراد. وحتى في الحالات التي يمكن فيها التعرف على التاريخ الائتماني على مستوى عضو المجموعة، ربما تؤثر آليات

الإطار 8: القضايا التنظيمية على مستوى جهات الإقراض في الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم

على الرغم من تباين بعض القضايا التنظيمية في الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم، كالترخيص والرقابة وقواعد التشغيل، حسب طبيعة آلية الاستعلام الائتماني المعنية (مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني أو سجلات المعلومات الائتمانية أو قواعد بيانات العملاء الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر) فإن نوع جهة الإقراض (البنوك، جهات الإقراض الاستهلاكي غير المصرفية، مؤسسات التمويل الأصغر ومقدمو القروض الصغرى الآخرون، وتجار التجزئة والجهات غير المالية الأخرى المقدمة للائتمان كشركات المرافق) أيضاً يثير عادة قضايا تنظيمية معينة. وفيما يلي نقدم أكثر هذه القضايا شيوعاً:

- غالباً ما تحدّ الأحكام الخاصة بسرّية البنوك في القانون المصرفي في بلد ما من المشاركة في مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني التي يُشغّلها القطاع الخاص (ما لم يتم تعديل هذه الأحكام أو إلغاؤها) لكنها عادةً لا تحظر تبادل المعلومات مع سجلات المعلومات الائتمانية التي تديرها هيئة تتبع القطاع العام. كما هو الحال بشأن حماية خصوصية بيانات المستهلكين، يمكن نمطياً الالتفاف حول تقييدات سرية البنوك على تبادل البيانات بالحصول على موافقة المقترضين في وثائق القروض (بافتراض أن البنك المعني لديه الدافع لفعل ذلك).
- ربما يكون محظوراً على جهات الإقراض الاستهلاكي غير المصرفية المشاركة في سجلات المعلومات الائتمانية إلا إذا كانت خاضعة للتنظيم بمعرفة السلطة المصرفية أو هيئة تنظيمية مماثلة غير مصرفية. كما تحدّ لوائح خصوصية بيانات المستهلكين غالباً من تبادل البيانات دون موافقة العملاء، على الرغم من إمكانية الالتفاف حول هذه التقييدات، في حالات كثيرة، من خلال نصوص الموافقة النموذجية التي تتضمنها وثائق الإقراض (كما هو الحال مع أحكام سرّية البنوك).
- محظور على مؤسسات التمويل الأصغر ومقدمي القروض الصغرى الآخرين كذلك المشاركة في سجلات المعلومات الائتمانية إلا إذا كانوا خاضعين للتنظيم بمعرفة السلطة المصرفية أو هيئة تنظيمية مماثلة غير مصرفية، وثمة احتمال كبير بأن تكون خاضعة للوائح خصوصية بيانات المستهلكين ذاتها (وأن يكون لديها طرق الالتفاف ذاتها) كجهات الإقراض الاستهلاكي غير المصرفية. والأرجح أن تسري القواعد ذاتها بالنسبة للمشاركة في مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني أو قواعد بيانات العملاء الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر على حد السواء (على الرغم من أن تبادل المعلومات بصورة أقل رسميةً بين مؤسسات التمويل الأصغر ربما يتم دون أن ترصده الجهات التنظيمية حتى وإن لم يكن واضحاً ما إذا كان مسموحاً به بموجب اللوائح أم لا).
- سيواجه تجار التجزئة والجهات غير المالية الأخرى المقدمة للائتمان على الأرجح المعاملة التنظيمية ذاتها كجهات الإقراض الاستهلاكي ومؤسسات التمويل الأصغر غير الخاضعة للتنظيم بمعرفة السلطة المصرفية أو هيئة تنظيمية مماثلة غير مصرفية، ويمكن لهؤلاء بوجه عام استخدام طرق الالتفاف ذاتها للمشاركة في مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني (شريطة أن يكون لديها الدافع لفعل ذلك).

لا يمثل التنظيم دائماً عقبة أمام مشاركة جهات الإقراض ذات الصلة في الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم. والواقع أن التنظيم استُخدم بفعالية في عدد من البلدان، لا لتمكين المشاركة الواسعة في أنظمة الاستعلام الائتماني فحسب بل أيضاً لتشجيع، بل وفرض، المشاركة فيها. نذكر على سبيل المثال أن عقود القروض الاستهلاكية في جنوب أفريقيا وبوليفيا على السواء لا تكون نافذة المفعول قانوناً إذا لم تكن مؤيَّدة بتقرير ائتماني أو تحليل آخر ذي طابع فردي لقدرة المقترض على السداد. ومع تعامل المزيد من البلدان مع مشكلات تشبع السوق والاستدانة المفرطة عند قاعدة الهرم أو محاولتها تفاديها، سيزداد على الأرجح العدد الذي سيتبنى إصلاحات لتمكين أو تشجيع أو فرض مشاركة جهات الإقراض في أنظمة الاستعلام الائتماني.

التضامن الاجتماعي في السلوك الفردي الفعلي. لكن المعلومات حول قروض العملاء عظيمة القيمة حتى إذا كان تاريخ السداد على المستوى الفردي يصعب تقييمه.

وتُيسر التحسينات في نظام معلومات الإدارة والقدرة البشرية لمؤسسات التمويل الأصغر بدرجة كبيرة دمجَ مؤسسات التمويل الأصغر في آليات الاستعلام الائتماني. وتشمل العوامل التي تلعب دوراً في تمكين مؤسسات التمويل الأصغر ومقدمي القروض الصغرى الآخرين من المشاركة في الاستعلام الائتماني اهتمامَ الجهات المانحة (وأحياناً المستثمرين) بدعم تحسينات هذه القدرات والمساندة النشطة من اتحادات شبكات مؤسسات التمويل الأصغر (كما في حالة شبكة التمويل الأصغر الباكستانية وشبكة التمويل الريفي في الإكوادور) والمساندة على مستوى السياسات في جعل هذا النوع من بناء القدرات من الأولويات.

قضايا على مستوى مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني

يناضل مقدمو خدمات الاستعلام الائتماني، سواء أكانوا مراكز للاستعلام والتصنيف الائتماني أم سجلات للمعلومات الائتمانية أم قواعد لبيانات عملاء خاصة بمؤسسات التمويل الأصغر، باستمرار لإيجاد نماذج أعمال مستدامة تقدم خدمات استعلام ائتماني جيدة النوعية لجهات الإقراض عند قاعدة الهرم. وهي بحاجة إلى تطوير عمليات مؤتمتة لتقليص التكاليف مع تقديمها خدمات ذات قيمة مضافة للأعمال عالية الحجم الخاصة بجهات الإقراض الأصغر.

أسعار التقارير الائتمانية. يمكن أيضاً لجودة البيانات التي تساهم بها جهات الإقراض في مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني (التي كثيراً ما ترتبط، في حالة مؤسسات التمويل الأصغر، بقدرتها على النحو الذي ناقشناه من قبل) التأثير على الأثمان التي تدفعها نظير التقارير والتحليلات. فإذا كان مركز الاستعلام والتصنيف الائتماني يتكبد تكاليف مرتفعة لتنظيف ومعالجة البيانات التي توفرها جهات الإقراض الأصغر، فسوف ينعكس هذا على سعر التقرير الائتماني. والعكس صحيح، فإن الأسعار التي يمكن أن يفرضها مقدم لخدمات الاستعلام الائتماني ترتبط بجودة وشمول قاعدة بياناته. فمقدمو خدمات الاستعلام الائتماني الذين يقدمون جودة أعلى ومعلومات أكثر شمولاً حول المقترضين عند قاعدة الهرم قادرون على فرض أسعار أعلى من مقدمي الخدمات المنافسين.

يعدّ مستوى المنافسة في سوق الاستعلام الائتماني عاملاً آخر يؤثر في تكاليف تقارير وتحليلات مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني. واستناداً إلى معلومات مستمدة من أسواق عديدة لديها أنظمة استعلام ائتماني موجهة نحو المقترضين عند قاعدة الهرم، يمكن أن يكون متوسط تكلفة تقرير ائتماني أساسي لمثل هؤلاء العملاء منخفضاً بما يصل إلى 0.08 دولار في الأسواق شديدة التنافسية مثلما في الإكوادور (حتى وقت قريب) أو مرتفعاً بما يصل إلى أكثر من 1 دولار في البيئات الأقل تنافسية أو الأقل نضجاً. وتتراوح أسعار التقارير في كثير من الأسواق بين 0.25 دولار و0.40 دولار للتقرير.

جودة الخدمة. بذل بعض مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني الذين صارت لهم مكانة خاصة في السوق جهداً إضافياً لفهم خصوصيات جهات الإقراض العاملة في هذا الحيّز والتعقيدات ذات الصلة. وفي أسواق أمريكا اللاتينية يبذل مقدمو الخدمات جهداً كبيراً في العمل مع جهات الإقراض الأصغر لتنمية الوعي بمنافع الاستعلام الائتماني وتقديرها (مثلاً، تقديم فترات تجريبية بتكاليف مخفضة وتحليل مجاني للحافظة، بل وتدريب جهات الإقراض الأصغر). هناك عامل آخر من عوامل النجاح وهو توفير خدمات مخصوصة كالتقارير الائتمانية أو حتى التصنيفات الائتمانية المكيّفة لتلائم الأسواق منخفضة الدخل. ويمكن أن تكون طريقة التسليم أيضاً قضية مهمة وعامل تمييز لجودة خدمة مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني. فوجود نظام يمكن لموظفي جهة الإقراض الأصغر الوصول إليه بسهولة يساعد على تقليل تكاليف المعاملة وييسر دمج المعلومات الائتمانية في عملية ضمان القروض.

قضايا على مستوى المقترضين

يؤثر كثير من قضايا الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم التي تثيرها خصائص المقترضين منخفضي الدخل في جهات الإقراض ومقدمي القروض الصغرى تأثيراً عميقاً يتساوى في عمقه على الأقل مع تأثيرها على العملاء أنفسهم. لكن هناك مجموعتين من القضايا لهما أهمية مباشرة بالنسبة للمقترضين وهما: حماية خصوصية ودقة البيانات المتضمنة في نظام الاستعلام الائتماني (وفي التقارير والتحليلات الأخرى التي تقدمها) ووعي المقترضين أنفسهم بالاستعلام الائتماني.

خصوصية ودقة بيانات المستهلكين. لعل أكثر القضايا ذات الأهمية الحاسمة في الاستعلام الائتماني بالنسبة للمقترضين هي حماية خصوصية بيانات المستهلكين وضمان مستوى معقول من الدقة لبياناتهم التي تظهر في قواعد بيانات الاستعلام الائتماني.

وكما نلاحظ في الإطار 9، فإن بنود حماية خصوصية البيانات، سواء وُجدت في قواعد سرية البنوك أو في لائحة أكثر عموميةً تتعلق بخصوصية بيانات العملاء، يمكن نمطياً استيفاؤها بالحصول على موافقة المقترضين على تبادل المعلومات الائتمانية التي يذكرونها في طلبات القروض التي يقدمونها. ويمكن معالجة شواغل دقة البيانات بوجه عام بإتاحة فرص للعملاء لمراجعة وتصحيح بياناتهم التي تتضمنها قاعدة البيانات. وفي حالة العملاء عند قاعدة الهرم،

الإطار 9: الوصول إلى المستهلكين والاستعلام الائتماني

تلعب السلطات وواضعو السياسات ومقدمو الخدمات وجهات الإقراض على السواء دوراً مهماً في ضمان حماية حقوق المستهلكين فيما يتعلق ببياناتهم الشخصية ووعيهم بأهمية بنود الحماية هذه. وقد يستلزم هذا مجموعة متنوعة من حملات التثقيف وزيادة الوعي من خلال وسائل الإعلام الشعبية (التليفزيون، الإذاعة، الصحافة) والجهود التثقيفية التي يبذلها كل من مقدمي القروض الصغرى وجهات الإقراض. ويمكن أن تلعب السلطات أيضاً دوراً مهماً في ضمان أو تعزيز حقوق خصوصية المستهلكين باتخاذ إجراءات صارمة ضد مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني ومقدمي البيانات الائتمانية الذين لا يحترمون حقوق المستهلكين ولا يتخذون تدابير تصحيحية في الوقت المناسب.

وتتيح التكنولوجيات الحديثة مجموعة متنوعة من النّهُج القابلة للتطوير لزيادة وعي المستهلكين بالاستعلام الائتماني، بمن فيهم العملاء عند قاعدة الهرم. فعلى سبيل المثال، يمكن لعملاء جهات الإقراض الأصغر تلقي رسائل نصية قصيرة لتذكيرهم بمواعيد السداد ورسالة مماثلة تفيد بتسجيل عدم السداد في آلية الاستعلام الائتماني ذات الصلة، أو بإرسال بيانات إيجابية إلى مقدم خدمات الاستعلام الائتماني عند السداد في الموعد المحدد. وتعدّ الكتب الفكاهية ومسرح الشارع طرقاً أخرى للحفاظ على مصالح المقترضين منخفضي الدخل ذوي المعرفة المحدودة بالقراءة والكتابة، بحيث تصل إليهم الرسائل الخاصة بحقوقهم ومسؤولياتهم في الاستعلام الائتماني. وقد استُخدمت المسلسلات الدرامية في بعض الأسواق، مثل كولومبيا، لتوصيل معلومات أساسية إلى عامة الجمهور حول كيفية عمل الاستعلام الائتماني. وفي حين أن لدى مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني دوراً يمكن أن يكون حاسم الأهمية في تثقيف المستهلكين (ويمتلكون إمكانية وصول إلى المقترض في "اللحظات التعليمية" كما هو الحال عندما يُرفض قرض بسبب وجود بيانات سلبية في التقرير الائتماني) فإن الحوافز السوقية قد لا تعوض بدرجة كافية مستوى الاستثمار في هذا النوع من التثقيف المطلوب اجتماعياً. وينبغي أيضاً لجهات الإقراض التي تريد من مقترضيها السداد ولواضعي السياسات الذين يسعون إلى الترويج لثقافة اقتراض (وسداد) قوية، المساهمة في التواصل مع المستهلكين والتوعية المالية وجهود بناء القدرات في مجال الاستعلام الائتماني.

ربما لا تكون كل بنود حماية خصوصية ودقة البيانات فعالةً دون الاهتمام بآليات مصممة خصيصاً للإفصاح والانتصاف تعترف بخصوصيات وضعهم.

لاحظ أن لوائح حماية خصوصية البيانات لن تكون فعالة إلا في وجود إنفاذ منهجي. ودون هذا ربما يكون العملاء عند قاعدة الهرم أكثر عرضة من العملاء الأثرياء لسرقة البيانات أو الإفصاح عنها بشكل غير جائز لطرف ثالث.

توعية المستهلكين. ثمة تحدّ مهم بالقدر نفسه على مستوى المقترضين وهو بناء الوعي بالاستعلام الائتماني بين المستهلكين الذين سيتم تبادل بياناتهم. فمن شأن التوعية بمنافع بناء سجل تاريخي ائتماني مؤاتٍ أن يُيسّر على العملاء الصالحين الاستفادة من أفضل صفقة معروضة، وهذا من شأنه المساعدة على تحفيز المنافسة السليمة بين جهات الإقراض عند قاعدة الهرم. فالوعي بالآثار السلبية للتاريخ الائتماني غير المؤاتي يمكن أن يكون له أثر رادع ويعزز الاقتراض المسؤول.

الجزء الرابع: توصيات لتطوير الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم

ثمة شواهد قوية على أن تعددية الاقتراض ومخاطر الاستدانة المفرطة تُسبب بالفعل ضغوطاً في أسواق بارزة للائتمان الأصغر كالبوسنة والهرسك والمغرب. وسيستمر هذا الاتجاه بلا ريب في الانتشار إلى المزيد من البلدان مع تنامي عدد المؤسسات التي تخدم المقترضين عند قاعدة الهرم. ولأنظمة الاستعلام الائتماني التي تشمل بيانات عن المقترضين منخفضي الدخل دور محتمل الأهمية تلعبه في المساعدة على إدارة التوسع السريع في الائتمان بهذه القطاعات السوقية.

لكن تطوير أنظمة استعلام ائتماني تجمع بيانات شاملة ودقيقة في حدود المعقول عن المقترضين عند قاعدة الهرم وتغطي النطاق الكامل لجهات الإقراض الرسمية التي يقترض منها هؤلاء العملاء يواجه تحديات عديدة، كما ناقشنا في الجزء الثالث. ولا يمكن التغلب على هذه التحديات دون إشراك واضعي السياسات والجهات المانحة وجهات الإقراض التي تخدم العملاء عند قاعدة الهرم.

ينبغي أن يوفر **واضعو السياسات** مساندة ملائمة وتشجيعاً وحساً بالطابع الملح للمبادرات القائمة لإقامة أو تعزيز تبادل المعلومات الائتمانية بين مقدمي القروض الصغرى، وينبغي أن ينظروا أي القيود يقف في الطريق في حالة عدم وجود مبادرات من هذا القبيل. كما لاحظنا في الجزء الثالث، لواضعي السياسات دور على كل مستوى من مستويات التحدي، على مستوى السوق وعلى مستوى جهات الإقراض عند قاعدة الهرم وعلى مستوى مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني وعلى مستوى المقترضين عند قاعدة الهرم أنفسهم.

فعلى مستوى السوق، يجوز لواضعي السياسات فرض مشاركة مقدمي القروض الصغرى في تبادل المعلومات حيثما كانت هناك آليات صالحة للاستعلام الائتماني. وفي الحالات التي لا يوجد فيها تبادل للمعلومات يمكن للسلطات أن تضع جدولاً زمنياً لإيجاد تبادل للمعلومات يصل إلى قاعدة الهرم. وتتباين النّهُج المستخدمة في الاستعلام الائتماني (مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني أو سجلات المعلومات الائتمانية أو قواعد بيانات العملاء الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر أو توليفة منها) التي تبشر بأكبر فرص للنجاح في تغطية هذه القطاعات السوقية من بلد إلى آخر. وفي جميع الأحوال، ينبغي أن يركز واضعو السياسات على القيود المتعلقة بالسياسات والقيود التنظيمية التي تعوق تطوير أنظمة استعلام ائتماني تعظّم تغطية السوق عند قاعدة الهرم، بغض النظر عن الشكل القانوني أو الوضع التنظيمي لجهة الإقراض. وفي بعض الأحوال، مثلاً، يمكن لواضعي السياسات اتخاذ خطوات لتحسين التغطية السوقية لسجلات المعلومات الائتمانية بالسماح، مثلاً، لجهات الإقراض غير المصرفية بالمشاركة في سجل المعلومات الائتمانية أو بتخفيض -أو حتى إلغاء- الحد الأدنى المطلوب لحجم القرض كي يتم اشتماله في سجل المعلومات الائتمانية حيثما وُجدت هذه القواعد. كما يلعب واضعو السياسات دوراً رئيسياً في التحديات المتمثلة في تحديد هويات المقترضين عند قاعدة الهرم لأغراض الاستعلام الائتماني، كتيسير أو فرض تبادل البيانات بين الهيئات الحكومية ذات الصلة وسجلات المعلومات الائتمانية، أو برامج لإنشاء أو توسيع أنظمة وطنية آمنة لتحديد هويات العملاء.

ويعدّ إيجادُ بيئة تنظيمية ملائمة لتبادل المعلومات الائتمانية **على مستوى جهات الإقراض عند قاعدة الهرم** المهمةَ الرئيسية التي تواجه واضعي السياسات. وهنا أيضاً نجد أن الأحكام التنظيمية المعينة التي من شأنها تحقيق أكبر نجاح تتباين من بلد إلى بلد. لكن ينبغي لواضعي السياسات في كل بلد أن يركزوا لا على إزالة العقبات أمام المشاركة الواسعة من قبل كافة جهات الإقراض ذات الصلة فحسب، بل أيضاً على إعطاء حوافز -وحتى إصدار أوامر عند اللزوم- لمشاركتها. كما يجب على واضعي السياسات أن يوازنوا بين الحاجات الفردية إلى حماية خصوصية ودقة البيانات وبين حاجات الاقتصاد الأوسع نطاقاً إلى الشفافية والأدوات الفعالة التي تعزز الانضباط في السداد وتتفادى الاستدانة المفرطة.

أما على مستوى مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني، فينبغي أن يقيّم واضعو السياسات المتطلبات التنظيمية التي تُزيد بلا داعٍ تكلفة الحصول على تقارير ائتمانية ذات مغزى عن المقترضين عند قاعدة الهرم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للوائح حماية دقة البيانات أن تساهم في تحسين جودة البيانات، وذلك -مثلاً- بمطالبة مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني بالإفصاح عن عدد الشكاوى التي يتلقونها واقتراح إجراء تصحيحي والخضوع لتدقيقات لتقييم جودة البيانات ووضع إجراءات واضحة وعملية للتعامل مع شكاوى المقترضين عند قاعدة الهرم.

وعلى مستوى المقترضين، فبالإضافة إلى لوائح خصوصية البيانات، يلعب واضعو السياسات دوراً في تنمية الوعي بالاستعلام الائتماني بين الأشخاص منخفضي الدخل. ولا يلزم أن يكون هذا الدور مباشراً (وإن كان هذا مناسباً ومجدياً على السواء في بعض البلدان) لكن يمكن أداؤه من خلال شراكات مع أصحاب المصلحة المباشرة الآخرين. وينبغي لواضعي السياسات التركيز بشكل محدد على تقرير نهج بناء وعي المقترضين عند قاعدة الهرم بالاستعلام الائتماني بما يتلاءم مع حاجات ومستويات مهارات الأشخاص منخفضي الدخل. وفي بلدان كثيرة نجد النّهُج الأكثر فعالية تشمل أدوات الاتصال البديل كالكتب الفكاهية وحتى الرسائل النصية القصيرة المرسلة عبر الهواتف المحمولة.

للجهات المانحة أيضاً دور محتمل الأهمية في مساندة تطوير الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم وذلك على كل مستوى من هذه المستويات المختلفة. ويمكن أن تشمل هذه القواعد ما يلي على سبيل المثال:

- تشجيع مشاركة كافة مؤسسات الإقراض عند قاعدة الهرم التي تساندها في أنظمة الاستعلام الائتماني (وبالتالي زيادة التغطية السوقية).
- تمويل دراسات المستوى القُطري يساعد على بيان منافع الاستعلام الائتماني (ومعدل انتشار الاقتراض المتعدد بين المقترضين عند قاعدة الهرم الذي يمكن أن يكون نذيراً للإفراط في الاستدانة).
- مساندة مبادرات بناء القدرات في مؤسسات التمويل الأصغر وجهات الإقراض عند قاعدة الهرم الأخرى بحيث يمكنها توفير بيانات عالية الجودة إلى مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني والاستفادة الجيدة من التقارير التي يصدرها مقدمو الخدمات هؤلاء.
- توفير تمويل لتعويض التكاليف الأولية المتعلقة بالمشاركة في أنظمة الاستعلام الائتماني مثل الاستثمارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.
- مساندة برامج زيادة الوعي الاستهلاكي وبناء القدرات المالية لزيادة وعي المقترضين عند قاعدة الهرم بحقوقهم ومسؤولياتهم فيما يتعلق بالاستعلام الائتماني، بالإضافة إلى مزايا امتلاك تاريخ ائتماني مؤاتٍ والآثار الوخيمة المحتملة للتاريخ الائتماني غير المؤاتي.

تلعب **جهات الإقراض عند قاعدة الهرم** أكبر دور مباشر في أي تحرك نحو زيادة تبادل المعلومات الائتمانية حول المقترضين منخفضي الدخل في كل بلد. وما لم ترَ هذه الجهات قيمةً في الاستعلام الائتماني تتناسب مع تكاليف المشاركة وسعر التقارير الائتمانية، فمن غير المرجح أن تقدّم الاستثمارات الأولية المطلوبة للمشاركة الناجحة. فبالإضافة إلى الاستثمارات في الأجهزة والبرمجيات، ربما تكون هناك تكاليف اتصالات لتحقيق الربط الآمن بقاعدة البيانات وتكاليف لتعديل صيغة أو تعريف بيانات السداد (والتعديل المحتمل لمنهجية الإقراض) بحيث تتوافق مع متطلبات مقدمي خدمات الاستعلام الائتماني وتكاليف الامتثال للجهات التنظيمية المتعلقة بخصوصية البيانات والاستجابة لشكاوى العملاء ونفقات بناء القدرات المتعلقة بتطوير الموظفين، بحيث يمكنهم تقديم واستخدام البيانات بفعالية. وربما تقدّم جهات الإقراض في بعض الأسواق هذه الاستثمارات استجابةً لأزمة معينة أو استجابة لتشجيع أو ضغط أو حتى تعليمات من واضعي السياسات. وفي حالات غياب هذه الحوافز أو التعليمات يمكن للجهات المانحة أن تساند تقليص تكاليف المشاركة وزيادة فُرص تطبيق الاستعلام الائتماني قبل وقوع أزمة تخلّف عن السداد.

تعد أنظمة الاستعلام الائتماني الفعالة التي تغطي جهات الإقراض عند قاعدة الهرم والمقترضين منخفضي الدخل على السواء استثماراً حاسم الأهمية لصناعة الائتمان الأصغر العالمية لضمان تحقيق نمو مستدام وتجنب إفراط العملاء في الاستدانة. وتثبت التجربة العالمية أنه لا توجد حزمة واحدة مُثلى من الإجراءات التدخلية في كل سوق من الأسواق، وأن التغلب على التحديات التي تقف أمام أنظمة الاستعلام الائتماني الفعالة عند قاعدة الهرم مسعى طويل الأمد. ومن ثم فإن التركيز الفوري ينبغي أن ينصب على التوصل إلى حلول براجماتية مكيَّفة لملاءمة أوضاع الأسواق المحلية وقدرة وحاجات جهات الإقراض الأصغر الناشطة، أو المقبلة على النشاط، في السوق عند قاعدة الهرم. وبانخراط واضعي السياسات والجهات المانحة ومقدمي خدمات الاستعلام الائتماني وجهات الإقراض عند قاعدة الهرم، والمقترضين عند قاعدة الهرم أنفسهم، يمكن لهذه الحلول أن تتحسّن وتتطور بمرور الوقت لزيادة اتساع تغطية وعمق خدمات البيانات المقدمة وأن تعمل كأدوات متزايدة الفعالية للحد من مخاطر أزمات التأخر عن السداد والاستدانة المفرطة بين المقترضين عند قاعدة الهرم.

وصل النمو غير المسبوق للائتمان الأصغر خلال السنوات الخمس الماضية بهذا القطاع إلى النضج في مجموعة أولى من البلدان والأمم، وأسفر عن تشبع السوق في بعضها. وهذه حالات مبكرة، لكن المزيد والمزيد من الأسواق سيصل إلى هذه المرحلة في ظل استمرار نجاح القطاع. وفي ظل هذه المعطيات لا يُعتبر التبكير ببناء استعلام ائتماني فعال يغطي العملاء عند قاعدة الهرم، وجهات الإقراض التي يقترضون منها كلها، مُهمّاً فحسب بل ملحّاً أيضاً. وهناك طرق مختلفة لتحقيق هذا كما أن هناك تحديات، لكن الخبرة تثبت أنه أمر ممكن.

المراجع

أرمنداريز دي أغيون، بياتريز، وجوناثان موردوخ. 2005. اقتصاديات التمويل الأصغر. كمبريدج، ماساتشوستس: مطبعة معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا.

المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء والبنك الدولي. 2010. مسح إمكانية الحصول على التمويل 2010. حالة الاشتمال المالي خلال الأزمة. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء والبنك الدولي.

لاسيلز، ديفيد، وسام مندلسون. 2011. تقرير قشور الموز في التمويل الأصغر 2011: المسح الاستقصائي لمخاطر التمويل الأصغر لمركز دراسة الابتكارات المالية: المملكة المتحدة: مركز دراسة الابتكارات المالية.

ماكنتوش، كريج، وإليزابيث سادوليه، وألين دي جانفري . 2006. "إقراض أفضل وعملاء أفضل: أثر مراكز الاستعلام والتصنيف الائتماني على التمويل الأصغر". المذكرة رقم 45 لبرنامج توسيع إمكانية الحصول وتعزيز نظم أسواق المستلزمات. ماديسون، ويسكونسين: قسم الاقتصاد الزراعي والتطبيقي جامعة ويسكونسين، ماديسون، مايو/أيار.

مركز تبادل معلومات التمويل الأصغر. http://www.themix.org

ريد، لاري آر. 2011. تقرير حالة حملة مؤتمر القمة المعني بالائتمان الأصغر 2011. واشنطن العاصمة: حملة مؤتمر القمة المعني بالائتمان الأصغر.

شيكس، جيسيكا، وريتشارد روزنبرغ. 2011. "ائتمانات أكثر مما ينبغي؟ دراسة استقصائية للقضايا والشواهد على إفراط مقترضي المبالغ الصغرى في الاستدانة". الدراسة العرضية رقم 19. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

مؤشر سيمبيوتيكس SYM50. /http://www.symbioticsgroup.com

البنك الدولي. 2011. مبادئ عامة للاستعلام الائتماني. واشنطن العاصمة: البنك الدولي. http://siteresources.world-bank.org/FinAnciALsectoR/Resources/GeneralPrinciple sforcreditReporting(fnal).pdf

ويمان، أوليفر. 2008. تصنيف الحاجات المالية لفقراء العالم حسب الحجم وتقسيمها". دراسة غير منشورة. بتكليف من مؤسسة بيل وميليندا غيتس.

أعدّ هذا التقرير تيموثي ليمان وتوني ليثجو ومارجريت ميلر وخافيير رايلي وشاليني سانكاراناراياين، بمساعدة بحثية من رافائيل ميزر وفالنتينا سالتين وأولجا توميلوفا، ومدخلات قيمة من واقع استعراض النظراء بمعرفة غريغ تشين وتيلمان إيربك وريتش روزنبرغ وبير شتاين.

وفيما يلي صيغة مقترحة للاستشهاد بهذه الدراسة:

ليمان، تيموثي، وتوني ليثجو ومارجريت ميلر وخافيير رايلي وشاليني سانكاراناراياين. 2011. "الاستعلام الائتماني عند قاعدة الهرم: القضايا الرئيسية وعواملُ النجاح". المنتدى 1. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية.