

أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية  
ومؤسسات النقد العربية

إرشادات حول حقوق مستخدمي خدمات الاستعلام الائتماني

اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية



رقم  
107  
2019

أمانة  
مجلس محافظي المصارف المركزية  
ومؤسسات النقد العربية

إرشادات حول حقوق مستخدمي خدمات الاستعلام الائتماني

تجربة الشركة المصرية للاستعلام الائتماني

اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية

صندوق النقد العربي

أبوظبي – دولة الإمارات العربية المتحدة





## تقديم

أرسى مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية تقليداً منذ عدة سنوات، بدعوة أحد أصحاب المعالي والسعادة المحافظين لتقديم ورقة عمل حول تجربة دولته في أحد المجالات ذات العلاقة بعمل المجلس. كما يصدر عن اللجان وفرق العمل المنبثقة عن المجلس، أوراق عمل تتناول الموضوعات والقضايا التي تناقشها هذه اللجان والفرق. إضافة إلى ذلك، يعد صندوق النقد العربي ضمن ممارسته لنشاطه كأمانة فنية لهذا المجلس، عدداً من التقارير والأوراق في مختلف الجوانب النقدية والمصرفية التي تتعلق بأنشطة المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية. وتعد هذه التقارير والأوراق من أجل تسهيل اتخاذ القرارات والتوصيات التي يصدرها المجلس. وفي ضوء ما تضمنته كل هذه الأوراق والتقارير من معلومات مفيدة عن موضوعات ذات صلة بأعمال المصارف المركزية، فقد رأى المجلس أنه من المناسب أن تتاح لها أكبر فرصة من النشر والتوزيع. لذلك، فقد باشر الصندوق بنشر هذه السلسلة التي تتضمن الأوراق التي يقدمها السادة المحافظين إلى جانب التقارير والأوراق التي تعدها اللجان والصندوق حول القضايا النقدية والمصرفية ذات الأهمية. ويتمثل الغرض من النشر، في توفير المعلومات وزيادة الوعي بهذه القضايا. فالهدف الرئيسي منها هو تزويد القارئ بأكبر قدر من المعلومات المتاحة حول الموضوع. نأمل أن تساعد هذه السلسلة على تعميق الثقافة المالية والنقدية والمصرفية العربية.

والله ولي التوفيق،



عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي  
المدير العام رئيس مجلس الإدارة  
صندوق النقد العربي



## قائمة المحتويات

- تمهيد ..... 5
- أولاً: نظرة عامة على أنظمة الاستعلام الائتماني في المنطقة العربية حسب تقرير ممارسة الأعمال الصادر عن البنك الدولي في عام 2018: ..... 8
- ثانياً: مقدمة عن الشركة المصرية للاستعلام الائتماني ..... 12
- ثالثاً: حقوق العملاء : ..... 12
- رابعاً: العقوبات التي قد تفرضها الجهة الرقابية في حالة الإخلال بقواعد العمل ..... 21
- خامساً: دور البنك المركزي كجهة رقابية على أعمال شركات المعلومات الائتمانية ..... 22
- سادساً: تجارب بعض الدول العربية في مدى توافر قائمة حقوق العملاء (أفراد وشركات) في القوانين والقواعد المنظمة لعمل شركات المعلومات الائتمانية ..... 25
- سابعاً: الخلاصة والتوصيات ..... 27



## تمهيد

إن وجود إطار تشريعي وتنظيمي لحماية المستهلك المالي، وجود هيئة أو وحدة مستقلة تكون مسؤولة عن تطبيق التشريعات الخاصة بحماية المستهلك المالي لها علاقة مباشرة بعملية الشمول المالي، حيث حددت مجموعة العشرين أن حماية المستهلك والتنقيف المالي من بين مبادئهم التسعة للشمول المالي القائم على الإبداع والابتكار، كما أكدت لجنة بازل للرقابة المصرفية أن حماية المستهلك وانضباط السوق يسهمان في تعزيز متانة المؤسسات المالية والنظام المالي بأكمله وحمايته من مخاطر السمعة.

يتم تصميم القوانين والقواعد المتعلقة بحماية المستهلك المالي لمنع الشركات من ممارسات غير عادلة التعامل مع العملاء، وتعزيز العدالة والشفافية كجزء أساسي من ثقافة المؤسسات المالية، وبما يضمن أن الخدمة أو المنتج المقدم للعملاء يتمتع بخصائص وشروط واضحة ومفهومة تمكن العملاء من فهم خصائص وتكلفة المنتجات المقدمة لهم والمخاطر التي تكتنفها، إضافة لنشر الوعي المالي لدى مختلف فئات المجتمع. إن قوانين حماية المستهلك وضمن حقوقه هي شكل من أشكال التنظيم الحكومي الذي يهدف إلى حماية حقوق وخصوصية المستهلكين. فعلى سبيل المثال، قد تطلب إحدى الحكومات من الشركات الكشف عن معلومات تفصيلية عن المنتجات والخدمات.

ترتبط حماية المستهلك إرتباط وثيق بفكرة حقوق المستهلك. وتأسست منظمات حماية المستهلك في بعض الدول والتي تساعد المستهلكين على إتخاذ خيارات أفضل في السوق والتعامل مع شكاوى المستهلكين.

ومن المنظمات التي تعزز حماية المستهلك هناك منظمات حكومية مثل جهاز حماية المستهلك بجمهورية مصر العربية والقواعد المنظمة لعمله وكذلك القواعد المنظمة لحقوق العملاء (مستهلكين) لخدمات الاستعلام الائتماني كما في جمهورية

مصر العربية من خلال القواعد الصادرة من مجلس إدارة البنك المركزي المصري في 2006.

يتم تعريف المستهلك بصفة عامة على أنه شخص أو شخصية إعتبارية يحصل على سلع أو خدمات للاستخدام المباشر أو الملكية بدلاً من إعادة بيعها أو إستخدامها في الإنتاج والتصنيع.

كما يمكن حماية مصالح المستهلكين من خلال تشجيع المنافسة في الأسواق التي تخدم المستهلكين بصورة مباشرة وغير مباشرة بما يتماشى مع الكفاءة الاقتصادية. ولكن يتم التعامل مع هذا الموضوع من خلال قانون المنافسة ومنع الاحتكار ويتم التأكيد في بعض الدول على حماية المستهلك من خلال المنظمات غير الحكومية وبعض الأفراد.

تختص هذه الدراسة بتوضيح حقوق العملاء (مستهلكين) سواء أشخاص طبيعية (أفراد)، والأشخاص الاعتبارية (شركات) الحاصلون أو المتقدمون للحصول على إئتمان، ويتم جمع معلوماتهم وبياناتهم في ملفات إئتمانية بشركة المعلومات الائتمانية وتكون متاحة للاستعلام وفقاً لقوانين أو قواعد تصدر من الرقيب على عمل شركة المعلومات الائتمانية.

لقد تم إستيفاء الدراسة بناءً على حقوق العملاء التي توفرها القواعد الصادرة من البنك المركزي المصري في سنة 2006، حيث حسب هذه القواعد يحق للعميل ما يلي:

1. الحصول على تقريره الائتماني.
2. حماية خصوصية المعلومات المذكورة في التقرير الائتماني وعدم الاطلاع عليها إلا في حالات يحددها المشرع.

3. قيام الجهات المتعامل معها بالإقرار ببيانات مدققة ومؤمنة.
4. وجود فترة لإعادة التأهيل وإلغاء البيانات السلبية. تتراوح مدة إلغاء البيانات السلبية من 3 – 5 سنوات.
5. عدم الإقرار ببيانات أو معلومات غير البيانات الائتمانية.
6. خصوصية أرقام الحسابات والبطاقات الائتمانية.
7. حق الاعتراض على البيانات الخاطئة ووجود آلية لتصحيحها.
8. حق الاطلاع على التقييم الرقمي.
9. حق الإخطار قبل إدراجه في القوائم السلبية.
10. تفويض العميل لتبادل معلوماته وإتاحتها للغير.
11. إخطار العميل في حال رفض منحه الائتمان بناءً على بيانات التقرير

#### الائتماني.

ولضمان حسن الأداء، هناك عقوبات تم النص عليها في حالة عدم الالتزام بخصوصية المعلومات وحقوق المستهلكين المذكورة آنفاً تصل لحد الحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيهاً ولا تجاوز خمسون ألف جنيهاً لكل من خالف أحكام سرية الحسابات أو قام بإعطاء أو إفشاء معلومات لها هذه الخصوصية.

تجدر الإشارة إلى أن شركات الاتصالات لا تزال غير مشتركة في نظام الاستعلام الائتماني في أغلب الدول. لكن في الوقت نفسه فإن هناك اشتراك ملحوظ لبائعي السلع والخدمات في خدمات الاستعلام الائتماني في أغلب الدول.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات يُمكن تلخيصها بالآتي:

- هناك حاجة ملحة لدعم وإنشاء شركات للاستعلام الائتماني وسجل للضمانات المنقولة في الدول العربية.
- تبادل الخبرات بين الدول العربية في مجال المعلومات الائتمانية، وقيام مندوبو الدول العربية ذوي التجارب المميزة في مجال المعلومات الائتمانية بعرض تجاربهم على الدول العربية الأخرى التي لم تقم بإنشاء هذه الشركات.
- عمل ورش عمل لتوضيح فوائد وآليات عمل شركات الاستعلام الائتماني وسجل الضمانات المنقولة.
- إصدار وثيقة حقوق الأفراد والشركات في مجال نظم المعلومات الائتمانية، وأن تتبناها البنوك المركزية في الدول العربية.
- إدراج بيانات شركات الاتصالات ضمن منظومة الاستعلام الائتماني لما تتيحه من دعم لمبادرة الشمول المالي لغير المتعاملين مع البنوك.

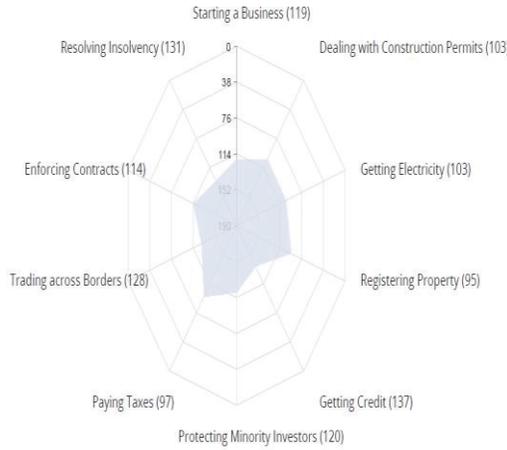
أولاً: نظرة عامة على أنظمة الاستعلام الائتماني في المنطقة العربية حسب تقرير ممارسة الأعمال الصادر عن البنك الدولي في عام 2018:

يتم إعداد هذا المؤشر سنوياً من قبل البنك الدولي، ويقاس هذا المؤشر بسهولة الأعمال في مختلف دول العالم من خلال قياس أثر سياسات الحكومات على ممارسة الأعمال بما في ذلك القوانين والتشريعات والأنظمة، بحيث يتم وضع علامة من 100 نقطة، يتكون هذا المؤشر من عشرة مؤشرات فرعية من بيئة الأعمال، منها مؤشر الحصول على الائتمان، فيما يخص ترتيب الدول العربية من حيث مؤشر الحصول على الائتمان، يتضح من الشكل البياني رقم (1) أن مؤشر الحصول على الائتمان يقع في المرتبة 137 لمجموع الدول العربية مما يعزز ضرورة إتخاذ التدابير لتحسينه ليقترّب من المراكز المتقدمة (مركز 1 الأكثر

تقدماً والاستفادة من تواجد شركات المعلومات الائتمانية والقوانين المنظمة لسجل الضمانات المنقولة وإنشاءه وتشغيله.

### الشكل 1

مؤشر الحصول على الائتمان لدى الدول العربية، حسب تقرير ممارسة الأعمال لعام 2018



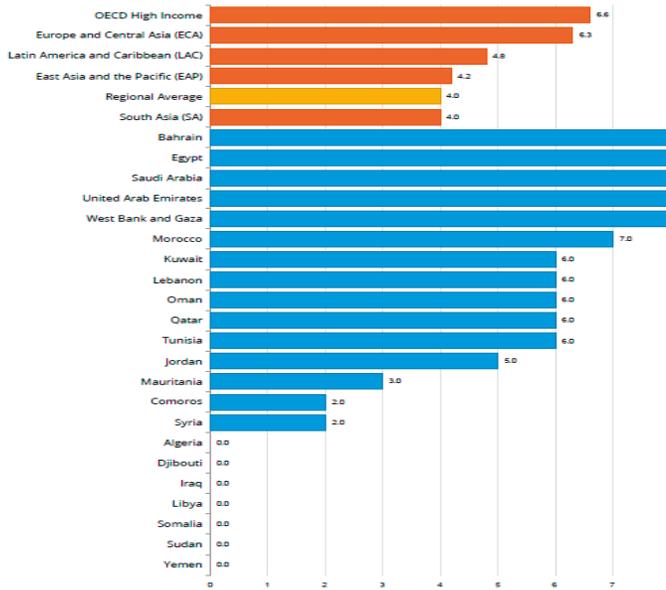
تجدر الإشارة، إلى أن مؤشر الحصول على الائتمان يقوم يتضمن مجموعتين من نقاط التقييم على النحو التالي علماً أن فلسطين تحتل المرتبة الأولى في الدول العربية والمرتبة العشرون على مستوى جميع الدول محل بحث التقرير، ذلك فيما يخص مؤشر الحصول على الائتمان (لسنة 2018):

أ. المجموعة الأولى: تختص بمدى تواجد وفاعلية نظم الإقرار بالمعلومات الائتمانية (8 نقاط). هناك 5 دول عربية متقدمة في هذا المجال وهي بالترتيب حسب الشكل (2) البحرين، ومصر، والسعودية، والإمارات العربية المتحدة، وفلسطين. بالنسبة للمتوسط العام الإقليمي للبلاد العربية مجتمعة فهو أقل من المتوسط العام الإقليمي لباقي الأقاليم باستثناء إقليم جنوب آسيا.

في هذا السياق، تبرز الحاجة إلى ضرورة رفع مستوى أداء باقي الدول العربية والعمل على سدّ الفجوة للتوائم مع أفضل الممارسات الدولية.

## الشكل 2

ترتيب الدول حسب نظم الإقرار بالمعلومات الائتمانية



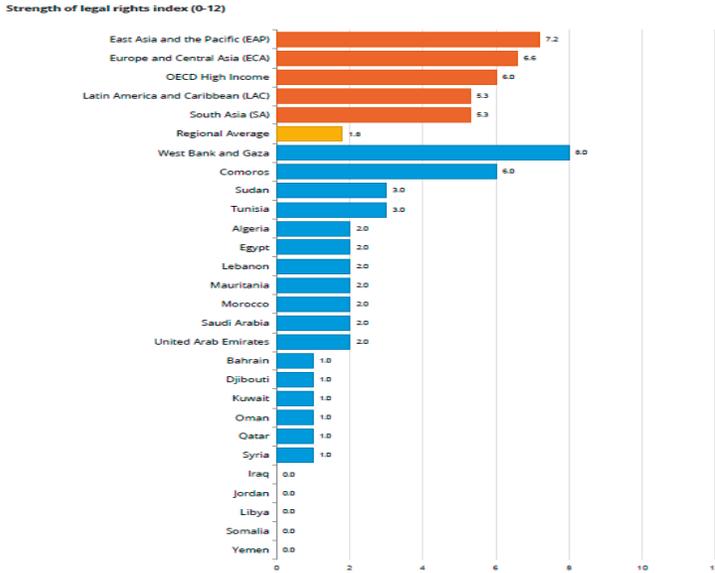
ب. المجموعة الثانية: تختص بمدى تواجد نظام للضمانات المنقولة بالإضافة لقوانين الإفلاس وكفاءته في تسهيل الحصول على التمويل وحماية الدائنين (12 نقطة). يبين الشكل 3 أن دولة عربية واحدة وهي فلسطين قد قامت بإنشاء وتشغيل نظام للضمانات المنقولة في عام 2017. في حين قامت مصر بإنشاء وتشغيل سجل للضمانات المنقولة في مارس 2018 ومن المتوقع بيان أثره على تصنيف مصر في تقرير سنة 2019.

يُلاحظ من خلال الشكل 3 الحاجة الملحة لإصدار قانون ينظم التعامل في الضمانات المنقولة بما يعزز من قدرة الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من الحصول على الائتمان، تشير تجارب الدول الأخرى إلى أن صدور القانون بالصورة المرجوة وإنشاء سجل آلي مركزي لإشهار الضمانات المنقولة قد أدى إلى زيادة حجم الائتمان الممنوح للشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة خلال 3 – 5 سنوات لأكثر من 3 – 6 مرات ما كان عليه قبل صدور القانون وإنشاء وتشغيل للسجل.

كما تم ذكره سابقاً، جدير بالذكر أنه تم إصدار قانون تنظيم التعامل في الضمانات المنقولة في عام 2015 بجمهورية مصر العربية وإصدار لائحته التنفيذية في عام 2016 ومن ثم إنشاء السجل وتشغيله في مارس 2018.

### الشكل 3

#### ترتيب الدول حسب مؤشر قوة الحقوق القانونية



## ثانياً: مقدمة عن الشركة المصرية للاستعلام الائتماني

نظراً لأن نشاط الاستعلام الائتماني يخضع لرقابة البنك المركزي المصري في جمهورية مصر العربية فقد تم الحصول على الموافقة على إنشاء الشركة من البنك المركزي المصري، حيث تم إنشاء الشركة المصرية للاستعلام الائتماني "أي-سكور" في سبتمبر 2005 بمساهمة 25 بنك وجهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة وبحصص متساوية في رأس المال.

وفي ضوء إستراتيجية الشركة في الاستعانة بالخبرة الدولية في تطوير أعمالها فقد تم الاستعانة بمؤسسة التمويل الدولية كاستشاري للمشروع وتم اختيار شركة Dun & Bradstreet لتوريد الأنظمة الخاصة بالشركة ونقل الخبرة والمعرفة في إدارة وتشغيل هذا النوع من النشاط للعاملين بالشركة.

تم إجراء مراجعة تفصيلية لنظم الحاسب الآلي والنظم الداخلية من قبل البنك المركزي المصري ومن ثم الحصول على رخصة بدء التشغيل الفعلي الذي تم بنجاح في مارس 2008 والبدء في التشغيل التجاري في يوليو 2008.

## ثالثاً: حقوق العملاء :

أ. الحصول على التقرير الائتماني: تنص القواعد المنظمة لعمل الشركة في مصر على وجوب أن يكون للعميل الحق في طلب الحصول على نسخة من التقرير الائتماني الخاص به، من خلال النموذج المعد لذلك من قبل شركة المعلومات الائتمانية في أي وقت، وفقاً للنظام المقرر من شركة المعلومات الائتمانية وذلك بعد سداد الرسوم المقررة لذلك وبعد تقديم إثبات الهوية الشخصية (الرقم القومي).

يكون التقرير بدون مقابل في حالة تقديم شكوى من أخطاء في البيانات (لا توجد تكاليف لرفع الشكوى أو بحثها أو حلها).

وجدير بالذكر أن هناك بعض الدول التي تتيح ذلك بدون مقابل مرة واحدة في العام.

ب. حماية خصوصية المعلومات المذكورة في التقرير الائتماني وعدم الاطلاع عليها إلا في حالات يحددها المشرع: تشمل القواعد المنظمة لعمل الشركة في مصر على الآتي:

• يلتزم المستعلم (بنوك، شركات تمويل عقاري، تأجير تمويلي.....إلخ.):

1. عدم تداول المعلومات والبيانات الواردة بالتقرير الائتماني مع الغير، أو تمكين الغير من الإطلاع عليها سواء بمقابل أو بدون مقابل.

2. لا يجوز للمستعلم أن يتنازل عن حقه إلى الغير أو يرخص للغير بالحق في الاستعلام.

3. يحظر على رئيس وأعضاء مجلس إدارة الشركة ومديريها والعاملين بها الإطلاع على المعلومات والبيانات المتاحة لدى الشركة إلا بالقدر اللازم لمباشرة عملهم، كما يحظر عليهم إعطاء أو إفشاء أي معلومات أو بيانات عن العملاء أو حساباتهم أو معاملاتهم في شأنها، أو تمكين الغير من الإطلاع عليها في غير الحالات المرخص بها بمقتضى أحكام القانون، ويسري هذا الحظر على كل من يتلقى أو يطلع بحكم مهنته أو وظيفته أو عمله بطريق مباشر أو غير مباشر على المعلومات والبيانات المشار إليها.

- يجب على المستعلم أن يكون لديه غرض مشروع للاستعلام وللحصول على تقرير إئتماني وتتمثل الأغراض المشروعة في:

1. بناءً على حكم أو أمر قضائي أو حكم مُحَكِّمين.
2. تقديم طلب للحصول على الائتمان من قبل العميل بناءً على طلبه، أو زيادته أو تجديده أو تعديل شروطه.
3. قبول الكفالة أو الضمانة أو أية صورة من صور الضمان.
4. تحديد التصنيف الائتماني للعميل طالب الائتمان أو مراجعة الموقف الائتماني له للتحقق من مدى إنتظامه في سداد إلتزاماته.
5. بناءً على تفويض مُوَفَّع من العميل أو من ينوب عنه قانوناً أو وكيله المفوض.

- يتعهد المستعلم أن يكون الاستعلام بمعرفة مسئولين مفوضين تخطر بأسمائهم شركة المعلومات الائتمانية، وكذلك وظائفهم مع الالتزام بإخطار شركة المعلومات الائتمانية بأي تغيير في المفوضين في الاستعلام لديه أو في حالة إنهاء عمل أحدهم، مع إلتزامهم بالمحافظة على سرية المعلومات والبيانات.

- تتعهد شركة المعلومات الائتمانية بالاحتفاظ بالمعلومات الائتمانية داخل مصر.

- تتعهد شركة المعلومات الائتمانية بوضع النظم التي تكفل حفاظ العاملين بها على سرية المعلومات والبيانات مع وجود آلية للتحقق من مدى الالتزام.

ج. قيام الجهات المتعامل معها بالعمل بالإقرار ببيانات مدققة ومؤمنة: تشمل القواعد بمصر على الآتي:

- يتعهد المستعلم باتخاذ الإجراءات والاحتياطات اللازمة لتأمين المعلومات والبيانات المقدمة لشركة المعلومات الائتمانية والتحقق من صحتها.

- يتعهد المستعلم بإتاحة وتحديث المعلومات والبيانات الخاصة بعملائه الحاصلين على انتمان على فترات دورية شهرياً كحدّ أقصى وفقاً للنماذج التي تعدها شركة المعلومات الائتمانية.

- يتحمل مقدم المعلومات والبيانات المسؤولية عن صحة المعلومات والبيانات المقدمة منه إلى شركة المعلومات الائتمانية لحين إتاحتها بالشركة.

د. وجود فترة لإعادة التأهيل وإلغاء البيانات السلبية: تتضمن القواعد بمصر على الآتي:

- يتم إلغاء البيانات السلبية والتي تشمل على سبيل المثال التأخر في السداد لفترات 180 يوم فأكثر بناءً على قواعد معروفة ومعلنة.

1. في حالة السداد الكامل يتم إلغاء المعلومات بعد 3 سنوات.

2. في حالة التسوية (عدم سداد جزء من المستحق):

- لو كان أصل القرض مليون جنيه فأقل فيتم الإلغاء بعد 5 سنوات.
- لو كان أصل القرض أكثر من مليون جنيه فيتم الإلغاء بعد 10 سنوات.

3. في حالة عدم السداد تظل المعلومات بالتقرير الائتماني.

وتعتبر مدة الثلاث سنوات من المدد الأقل على مستوى مختلف الدول، حيث تتراوح مدة إلغاء المعلومات السلبية بعد السداد الكامل من 3 سنوات وبعض الدول 5 سنوات ودول أخرى 7 سنوات.

هـ. **عدم الإقرار ببيانات أو معلومات غير المعلومات والبيانات الائتمانية:** تشمل القواعد بمصر عدم جواز أن يتضمن الملف الائتماني المعلومات والبيانات المتعلقة بالانتماء السياسي وعضوية الأحزاب والمنظمات العامة الأخرى أو تلك المتعلقة بالاعتقادات الدينية أو الحالة الصحية.

و. **خصوصية أرقام الحسابات وبطاقات الائتمان:** تشمل القواعد بمصر عدم جواز الإقرار بأرقام الحسابات أو أرقام بطاقات الائتمان لشركة المعلومات الائتمانية ويجب عمل تشفير لهذه المعلومات بما يضمن خصوصية المعلومات.

ز. حق الاعتراض على البيانات الخاطئة ووجود آلية لتصحيحها: تشمل القواعد بمصر على الآتي:

- يكون للعميل الحق في تقديم شكوى للاعتراض لعدم صحة المعلومات والبيانات الواردة بالتقرير الائتماني الخاص به، وذلك خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إستلام التقرير، وإذا لم يتم تقديم شكوى خلال هذه المدة إعتبرت المعلومات والبيانات الواردة بالتقرير صحيحة ومحل موافقة كاملة منه، ما لم يثبت العكس.
- على شركة المعلومات الائتمانية فحص الشكوى وإذا تبين أنها لا تتعلق بصحة معلومة أو بيان تقوم بحفظ الشكوى وإبلاغ الشاكي بذلك، وذلك في مدة أقصاها عشرة أيام عمل من تاريخ إستلام الشكوى، وفي حالة قبول الشكوى، على الشركة فحصها وإجراء التصحيح اللازم للمعلومات والبيانات إذا تبين وجود خطأ في عملية التشغيل والمعالجة من قبل الشركة أو إرسالها إلى مقدم المعلومات والبيانات وذلك في مدة أقصاها عشرة أيام عمل من تاريخ إستلام الشكوى.
- على مقدم المعلومات والبيانات فحص الشكوى الواردة إليه من الشركة، وإبلاغ الشركة بنتيجة الفحص، إما بالتعزيز بصحة المعلومات والبيانات أو تصحيح ما يثبت عدم صحته، وإرساله إلى الشركة خلال مدة أقصاها خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إستلامه للشكوى.
- في حالة إجراء تعديلات جوهرية على التقرير الائتماني بنتيجة لفحص الشكوى من كل من الشركة أو مقدم المعلومات والبيانات يتم إخطار مقدم الشكوى بذلك، وإرسال إخطارات بالتعديلات التي تمت للمستعلمين الذين سبق لهم الاستعلام والحصول على تقرير إئتماني خلال فترة الثلاثة أشهر السابقة على إجراء التعديل.

- يجب تضمين التقارير الائتمانية الصادرة أثناء فحص الشكوى ما يشير إلى ورود شكوى محل فحص.
- إذا تعلق الشكوى باستعلامات تمت بدون وجود غرض مشروع للاستعلام أو بدون تفويض، على الشركة الرجوع إلى المستعلم لتقديم ما يثبت توافر غرض مشروع للاستعلام أو وجود تفويض من الشاكي بموافقه على الاستعلام عن ملفه الائتماني.

### ح. حق الاطلاع على التقييم الرقمي: تتضمن القواعد في مصر ما يلي:

- التقييم الرقمي للعملاء هو رقم مكون من 3 أرقام تتراوح بين 300 – 850 ويعتبر ملخص للتقرير الائتماني ويعبر عن مدى التزام العميل بالسداد في المواعيد المتفق عليها وبالمبالغ المحددة في الاتفاق، مما يتنبأ باحتمالية الإخفاق في السداد في السنة التالية. ويحق للعميل الإطلاع عليه والوقوف على معناه وأسلوب تحسينه إذا لزم الأمر.
- أن التقييم الرقمي يعتبر جزءاً أساسياً من التقرير الائتماني الذي توفره الشركة المصرية للاستعلام الائتماني بمصر (لا يتاح التقرير بدون تقييم رقمي حال توفره).

تجدر الإشارة إلى أنه لا يحق للعميل الاعتراض على التقييم الرقمي.

ط. حق الإخطار قبل الإدراج في القوائم السلبية: تشمل القواعد بمصر على أنه يحق لجهة منح الائتمان أن تقوم بإدراج العملاء المتوقفون عن السداد بعد 180 يوم من التوقف عن السداد شريطة سابق إخطارهم بخطاب موقع بعلم الوصول قبل إتخاذ هذا الإجراء بشهر.

ي- تفويض العميل في تبادل معلوماته الائتمانية: يُعتبر هذا التفويض بمثابة إذن خطي صريح موقع من العميل أو من ينوب عنه قانوناً أو وكيله المفوض بموافقة على الآتي:

- الاستعلام عن المعلومات والبيانات الخاصة به.
- إرسال بياناته إلى شركات المعلومات الائتمانية.

وتشمل القواعد المنظمة لعمل الشركة بمصر على عدم إلزام البنوك، شركات التأجير التمويلي / شركات التمويل العقاري، شركات وجمعيات التمويل متناهي الصغر بالحصول على تفويض العميل.

ويلتزم بالحصول على التفويض الشركات التي تعمل في مجال تقديم الائتمان من موردي السلع والخدمات (بيع سلع معمرة بالأجل، شركات الاتصالات (المحمول).... إلخ).

ويراعى أنه هناك قواعد مشابهة في كثير من الدول غير أنه هناك دول أخرى تلزم الجهات المختلفة بالحصول على التفويض.

ك- إخطار العميل في حال رفض أو منح الائتمان: تشمل القواعد بمصر على أنه يجب على الجهات المانحة للائتمان إخطار العملاء سواء في حال منحهم الائتمان أو رفضه بعنوان شركة المعلومات الائتمانية، مع الإشارة إلى حقهم في الحصول على التقرير الائتماني الخاص بهم، وتقديم شكوى للاعتراض على المعلومات والبيانات الواردة بتقاريرهم الائتمانية حال وجود خطأ بالمعلومات.

ل- دور شركات الاستعلام الائتماني في تثقيف العميل وشرح التقارير الائتمانية: تضمنت القواعد في مصر ما يلي:

- تتولى شركات الاستعلام الائتماني إعداد كتيب تعريفي متضمناً عنوان المركز الرئيسي والفروع إن وجدت وأرقام التليفون والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني، وأنشطة الشركة ومواعيد العمل بها وبيانات بالخدمات التي تقدمها وإجراءات الحصول عليها، والرسوم المقررة وكيفية سدادها مع إتاحة هذا الكتيب بدون مقابل للعملاء طرف المشتركين بالخدمة.
- تتولى شركات الاستعلام الائتماني نشر مقالات بالصحف والمجلات الأكثر إنتشاراً وبصفة دورية عن محتويات التقرير الائتماني وأسلوب مبسط عن التقييم الرقمي وطرق تحسينه.
- يتعين على شركات الاستعلام الائتماني في سبيلها لنشر الوعي بأهمية التاريخ الائتماني، أن تقوم بتنظيم ندوات بالجامعات والمعاهد الدراسية وبالتنسيق مع الشركات الكبرى التي تعمل بالدولة لنشر الوعي والإجابة عن أي تساؤلات من الدارسين بالجامعات أو العاملين بهذه الشركات.
- التوسع في نشر الوعي عن طريق منصات التواصل الاجتماعي الأكثر إنتشاراً عن طريق نشر أفلام قصيرة لتوعية المشتركين فيها.

- إنشاء موقع الكتروني يشمل شرح موجز وتفصيلي للتقرير الائتماني والتقييم الرقمي وجزء خاص بالأسئلة الأكثر شيوعاً وأجوبتها

رابعاً: العقوبات التي قد تفرضها الجهة الرقابية في حالة الإخلال بقواعد العمل

كما هو الحال في مصر تنص القواعد الصادرة من البنك المركزي المصري في 2006 على الآتي:

يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه ولا تجاوز مائة ألف جنيه كل من ارتكب غشاً أو تدليساً في تقديم خدمات الاستعلام أو التصنيف الائتماني بقصد تيسير الحصول على الائتمان، وذلك فضلاً عن الحكم عليه لصالح منح الائتمان بمبلغ يُعادل قيمة ما لم يتم الوفاء به من الائتمان الممنوح بناءً على ما أصاب منح الائتمان من ضرر بسبب ما ارتكبه من غش أو تدليس.

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تجاوز خمسين ألف جنيه كل من خالف أياً من أحكام المادتين (97 و 100) (سرية الحسابات).

مع عدم الإخلال بالعقوبات والجزاءات الأخرى الواردة في هذا القانون أو في أي قانون آخر يجوز لمجلس إدارة البنك المركزي عند ثبوت مخالفة أحد البنوك لأي من أحكام هذا القانون أو نظام البنك المركزي أو القرارات الصادرة من مجلس إدارته إتخاذ أي من الإجراءات الآتية:

- توجيه تنبيه.
- مطالبة رئيس مجلس إدارة البنك المخالف بدعوة المجلس إلى الانعقاد للنظر في أمر المخالفات المنسوبة إلى البنك واتخاذ اللازم نحو إزالتها،

ويحضر اجتماع مجلس الإدارة في هذه الحالة ممثل أو أكثر عن البنك المركزي.

- حل مجلس الإدارة وتعيين مفوض لإدارة البنك لمدة لا تتجاوز ستة أشهر ويجوز مدتها لمدة ستة أشهر أخرى، ويعرض المفوض خلال مدة تعيينه الأمر على الجمعية العاملة للبنك لاختيار مجلس إدارة جديد، أو الدمج في بنك آخر أو تصفية البنك.

ويجوز إتخاذ أي من الإجراءات المنصوص عليها في البنود في حالة ثبوت المخالفة في حق إحدى شركات المعلومات الائتمانية كما يجوز سحب الترخيص الممنوح للشركة.

#### خامساً: دور البنك المركزي كجهة رقابية على أعمال شركات المعلومات الائتمانية

إن مجلس إدارة البنك المركزي المصري هو الجهة المختصة قانوناً بالترخيص لشركات الإستهلام والتصنيف الائتماني والرقابة عليها، وله في ذلك:

1. الترخيص لشركات الإستهلام والتصنيف الائتماني، وتسجيلها بسجل خاص لديه.

2. وضع قواعد وشروط وإجراءات الترخيص للشركات ونظام العمل بها، والقواعد المنظمة لتبادل المعلومات والبيانات المتعلقة بمديونية عملاء البنوك وشركات التمويل العقاري وشركات التأجير التمويلي والتسهيلات الائتمانية المقررة لهم مع شركات الإستهلام والتصنيف الائتماني، ونظام رقابة البنك المركزي على هذه الشركات.

3. مراجعة النماذج المُعدة من قبل الشركة وكذلك أية تعديلات عليها، وعلى الأخص:

- نماذج العقود المبرمة مع كل من مقدمي المعلومات والبيانات والمستلمين.
- نموذج التفويض بموافقة العملاء على الاستعلام وإرسال معلوماتهم وبياناتهم.
- نموذج طلب الحصول على تقرير ائتماني.
- نماذج التقارير الائتمانية.
- نموذج الشكوى بشأن الاعتراض على معلومات أو بيانات.

4. الرقابة على أنشطة الشركة بغرض متابعة مدى إنزام الشركة بالقانون، والقواعد الصادرة من مجلس إدارة البنك المركزي في هذا الشأن.

5. طلب المعلومات والبيانات والتقارير الائتمانية التي تحقق أغراض الرقابة والإشراف على أنشطة الشركة وذلك في المواعيد وطبقاً للنماذج المقررة منه.

6. الإطلاع والتفتيش على أعمال الشركة، وعلى الأخص:

- مراجعة العقود المبرمة مع مقدمي المعلومات والبيانات والمستلمين.
- مراجعة طلبات الإستهلام التي تمت على الملفات الائتمانية.

- الاطلاع على الشكاوى الواردة إلى الشركة، والإجراءات التي تم إتخاذها نحو فحص هذه الشكاوى ونتائج الفحص، والتقارير الإحصائية المُعدة عنها من حيث عددها ونوعها ومصدرها.
- الإطلاع على التقارير المُعدة قَبْلَ مسؤل الالتزام Compliance Officer بالشركة فيما يتعلق بمخالفة قواعد وإجراءات العمل بالشركة، وكذلك القوانين والقواعد التي يصدرها مجلس إدارة البنك المركزي.
- الاطلاع على الإجراءات التي إتخذتها الشركة للالتزام بالقواعد التي يصدرها مجلس إدارة البنك المركزي والتحقق من إتخاذها للإجراءات اللازمة للالتزام بها.

7. التفتيش على نظم المعلومات بالشركة للتحقق من سلامة أدائها وكفاءة الشركة في إدارة مخاطر التشغيل من خلال:

- مراجعة هيكل إدارة نظم المعلومات.
- مراجعة دليل قواعد وإجراءات العمل.
- مراجعة أنظمة حماية وتأمين البيانات.

تجدر الإشارة أن قوانين وقواعد العمل في بعض الدول تستند على جهات أخرى غير البنوك المركزية تتولى مهام الرقابة على شركات المعلومات الائتمانية كما في الولايات المتحدة الأمريكية. وحتى الآن كل البلاد العربية التي يتواجد بها شركة للمعلومات الائتمانية فيتم الرقابة على أعمالها من البنك المركزي بهذه الدول.

ويراعى أن بعض الدول تقوم بإنشاء مركز للمعلومات الائتمانية كأحد إدارات البنك المركزي ولا يمنع ذلك وجود شركة خاصة أيضاً للمعلومات الائتمانية.

سادساً: تجارب بعض الدول العربية في مدى توافر قائمة حقوق العملاء (أفراد وشركات) في القوانين والقواعد المنظمة لعمل شركات المعلومات الائتمانية

تم توزيع استبيان على الدول العربية فيما يخص تجاربها المتعلقة بحقوق العملاء في مجال المعلومات الائتمانية، وقد كانت الدول المستجيبة للاستبيان على النحو التالي:

- 1- المملكة الأردنية الهاشمية
- 2- المملكة العربية السعودية
- 3- دولة فلسطين
- 4- دولة الكويت
- 5- الجمهورية اللبنانية
- 6- جمهورية مصر العربية

وباستطلاع موقف حقوق العملاء في الدول المذكورة يتضح الآتي:

- 1) توفر بعض الدول التقرير الائتماني للعميل مرة واحدة بدون مقابل سنوياً.
- 2) تنص قواعد العمل على ضرورة توافر غرض مشروع للاستعلام والحصول على التقرير الائتماني ويتم النص عليها على سبيل الحصر في أغلبية الدول العربية.
- 3) هناك بعض الدول (دولتين) التي لا تدرج أرقام حسابات العملاء أو أرقام كروت الائتمان ضمن بياناتها وكذلك يتم تشفيرها في دولة واحدة وهناك 3 دول لا تقوم بالتشفير.

- 4) تراعي كل الدول عدم إدراج بيانات تخص الديانة أو الانتماء السياسي أو الحالة الصحية...إلخ.
- 5) تنص قواعد العمل في كل الدول المشاركة في الاستقصاء على ضرورة تأمين المعلومات.
- 6) توجد آلية لرفع الشكاوى والتعامل معها ومدة التعامل مع شكاوى العملاء وذلك في نص قواعد العمل لأغلب الدول.
- 7) تتراوح مدة معالجة الشكاوى في شركات الاستعلام الائتماني من 5 – 10 أيام.
- 8) تتراوح مدة معالجة الشكاوى لدى مانح الائتمان من 5 أيام – 15 يوم.
- 9) يتم النص على وجود شكاوى في التقرير الائتماني في أغلب الدول.
- 10) إخطار العميل بموقف الشكاوى عند إنتهاء الدراسة والبت فيها في أغلب الدول.
- 11) يتم إخطار جهات منح الائتمان التي قامت بالاستعلام عن العميل خلال فترة من 3 أشهر – 6 أشهر السابقة بصورة التقرير حال تعديل بياناته كنتيجة للشكاوى وذلك في غالبية الدول.
- 12) يتوافر التقييم الرقمي في أغلب الدول.
- 13) لا توجد قوائم سلبية منفصلة للعملاء المتعثرين في أغلب الدول.
- 14) التفويض المكتوب من العميل للإقرار ببياناته والاستعلام عنه مطلوب في أغلب الدول.
- 15) لا تزال شركات الاتصالات غير مشتركة في نظام الاستعلام الائتماني في أغلب الدول.

16) هناك إشترك ملحوظ لبائعي السلع والخدمات في خدمات الاستعلام الائتماني في أغلب الدول.

17) تنص القواعد في أغلب الدول على ضرورة إخطار العميل في حال رفض منحه الائتمان بناءً على بيانات في تقريره الائتماني باسم وعنوان شركة الاستعلام الائتماني

### سابعاً: الخلاصة والتوصيات

هناك حاجة ملحة لدعم إنشاء وتشغيل شركات المعلومات الائتمانية وكذلك إنشاء وتشغيل سجل للضمانات المنقولة وإصدار القوانين المنظمة في هذا الشأن وذلك لإتاحة البنية التحتية اللازمة لنمو سوق الائتمان الممنوح، بناءً على معلومات مدققة وبما يحمي حقوق الدائنين ويعزز من حماية العملاء (مستهلكين). في ضوء ذلك تؤكد اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية على أهمية وجود معايير وإجراءات واضحة تحفظ حقوق العملاء في نظم المعلومات الائتمانية، أخذاً بالاعتبار بما جاء في الورقة من أفكار، كما تؤكد اللجنة على أهمية بناء القدرات للسلطات الإشرافية في شأن إصدار القوانين المنظمة لعمل شركات المعلومات الائتمانية وسجل الضمانات المنقولة.

تبرز اللجنة في هذا السياق، أهمية إصدار وثيقة حقوق الأفراد والشركات في مجال نظم المعلومات الائتمانية لدى كل دولة، تتبناها البنوك المركزية فيها.

سلسلة الكتيبات الصادرة عن  
أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية  
ومؤسسات النقد العربية

1. التوجهات الدولية والإجراءات والجهود العربية لمكافحة غسل الأموال – 2002.
2. قضايا ومواضيع في الرقابة المصرفية – 2002.
3. تجربة السودان في مجال السياسة النقدية – 2003.
4. تطورات السياسة النقدية في جمهورية مصر العربية – 2003.
5. الوضعية النقدية وسير السياسة النقدية في الجزائر – 2003.
6. تطوير أسواق الأوراق المالية الحكومية في الدول العربية ودور السلطات النقدية- 2004.
7. الملامح الأساسية لاتفاق بازل II والدول النامية – 2004.
8. تجربة السياسة النقدية في المملكة المغربية -2004.
9. إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها – 2004.
10. التقييم الداخلي للمخاطر الائتمانية وفقاً لمتطلبات (بازل II) – 2005.
11. تجربة السياسة النقدية وإصلاح القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية- 2005.
12. ضوابط عمليات الإسناد الخارجي للمؤسسات المصرفية – 2005.
13. مراقبة الامتثال للقوانين والتعليمات في المصارف – 2005.
14. أنظمة تحويلات العاملين – قضايا وتوجهات – 2005.
15. المبادئ الأساسية لنظم الدفع الهامة نظامياً ومسؤوليات المصارف المركزية – 2006.
16. الدعامة الثالثة لاتفاق (بازلII) " انضباط السوق " – 2006.
17. تجربة مؤسسات نقد البحرين كجهاز رقابي موحد – 2006.
18. ترتيبات الإعداد لتطبيق مقترح كفاية رأس المال (بازل II) – 2006.
19. SYSTEM IN PAYMENTS AND SECURITIES CLEARANCE AND SETTLEMENT  
EGYPT-2007
20. مصطلحات نظم الدفع والتسوية – 2007.
21. ملامح السياسة النقدية في العراق – 2007.

22. تجربة تونس في مجال السياسة النقدية والتوجهات المستقبلية – 2007.
23. الدعامة الثانية لاتفاق بازل II – المراجعة الرقابية 2007.
24. ضوابط العلاقة بين السلطات الرقابية في الدولة الأم والدول المضيفة – 2007.
25. الإرشادات العامة لتطوير نظم الدفع والتسوية – 2007.
26. تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر – 2008.
27. استمرارية الأعمال في مواجهة الطوارئ – 2008.
28. نظم الدفع الخاصة بعرض وصداد الفواتير الكترونياً – 2008.
29. مبادئ الإشراف على أنظمة الدفع والتسوية ومسؤوليات المصارف المركزية- 2008.
30. مقاصة الشيكات في الدول العربية – 2008.
31. برنامج إصلاح إدارة سوق الصرف والسياسة النقدية في مصر – 2008.
32. Information Sharing and Credit Reporting System in Lebanon
33. أنظمة الإنذار المبكر للمؤسسات المالية – 2009.
34. ترميط أرقام الحسابات المصرفية – 2009.
35. التمويل متناهي الصغر ودور البنوك المركزية في الرقابة والإشراف عليه – 2009.
36. برنامج الاستقرار المالي لمواجهة تداعيات الأزمة المالية في دولة الكويت – 2009.
37. تطوير السياسة النقدية والمصرفية في ليبيا 2010.
38. Information Sharing and Credit Reporting System in Syria-2010
39. Information Sharing and Credit Reporting System in Yemen-2010
40. Information Sharing and Credit Reporting System in Oman-2010
41. Information Sharing and Credit Reporting System in Tunisia-2010
42. مبادئ إدارة مخاطر الائتمان - 2011.
43. قواعد ممارسات منح المكافآت المالية - 2011.
44. الإدارة السليمة لمخاطر السيولة والرقابة عليها - 2011.
45. إطار ربط محولات الدفع الوطنية في الدول العربية - 2011.
46. الإطار القانوني لنظم الدفع وتسوية الأوراق المالية - 2012.

47. تجربة البنك المركزي التونسي في التعامل مع التدايعيات الاقتصادية للتطورات السياسية الأخيرة - 2012.
48. السياسات النقدية والمصرفية لمصرف قطر المركزي في مواجهة تداعيات الأزمة العالمية - 2012.
49. توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في الدول العربية ودور المصارف المركزية - 2013.
50. مبادئ اختبارات الجهد للمؤسسات المصرفية - 2013.
51. نظم الدفع عبر الهاتف المحمول- الأبعاد والقواعد المطلوبة - 2013.
52. تجربة بنك المغرب في مجال تعزيز الولوج إلى الخدمات المالية - 2013.
53. قضايا تطوير نظم الحفظ المركزي للأوراق المالية ودور المصارف المركزية.
54. أهمية ودور مجلس المدفوعات الوطني - تجارب الدول العربية.
55. حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية.
56. مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية.
57. التجربة الفلسطينية في مجال تطوير البنية التحتية للقطاع المالي والمصرفي.
58. الترجمة العربية للمبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة - 2014.
59. التعامل مع المؤسسات المصرفية ذات المخاطر النظامية محلياً ودور المصارف المركزية - 2014.
60. الرقابة على صيرفة الظل - 2014.
61. تطبيق آلية الوسيط المركزي لتسوية معاملات الأسواق المالية - تجربة بنك المغرب - 2014.
62. مبادئ البنية التحتية لأسواق المال وإطار الإفصاح ومنهجية التقييم لهذه المبادئ - 2014.
63. إصلاح القطاع المصرفي والاستقرار المالي في الجزائر - 2014.
64. قاموس مصطلحات الرقابة المصرفية - 2015.
65. المستجدات الرقابية في مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب وأهمية الاستعداد للجولة الثانية من عملية التقييم المتبادل - 2015.
66. التعامل مع مخاطر التعرضات الكبيرة وتجارب الدول العربية - 2015.

67. العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي – 2015.
68. متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية – 2015.
69. متطلبات رأس المال الإضافي للحد من مخاطر التقلبات في دورات الأعمال ومنح الائتمان – 2015.
70. احتياجات الارتقاء بنظم الدفع صغيرة القيمة – 2015.
71. المعايير الدولية للتقارير المالية وانعكاساتها على الرقابة المصرفية – تطبيق المعيار رقم تسعة – 2017.
72. سلامة وأمن المعلومات المصرفية الإلكترونية – 2017.
73. مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية (ورقة محدثة) – 2017.
74. Financial Inclusion Measurement in the Arab World.
75. تطوير خدمات نظم الاستعلام والتصنيف الائتماني لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية – 2017.
76. Financial Education Initiatives in the Arab Region.
77. نشرة تعريفية بمفاهيم الشمول المالي – 2017.
78. كتيب تعريفى بمجلس محافظى المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية – 2016.
79. إدارة مخاطر السيولة في نظم الدفع والتسوية اللحظية – تجربة مؤسسة النقد العربي السعودي – 2017.
80. الإطار القانوني لحماية مستهلكى الخدمات المالية – 2017.
81. توافق السياسات الاحترازية والسياسات الاقتصادية الكلية – 2017.
82. Payment and Securities Settlement Systems in Lebanon- 2017.
83. المعالجة الرقابية لمخاطر الديون السيادية – 2018.
84. الإطار الإشرافي لمخاطر الائتمان والمحاسبة لخسائر الائتمان المتوقعة – 2018.
85. قضايا الإسناد الخارجي في الخدمات المالية والمصرفية – 2018.
86. التطورات الرقابية في الدول العربية وتنفيذ متطلبات بازل III – 2018.

Regulatory Developments and Basel II Implementation in the Arab Region in 2018. 87

De-Risking and Financial Inclusion: Global trends and thoughts for policy debate for the Arab region – 2018. 88

89. العلاقة بين إجراءات البنوك المرسلات العالمية والشمول المالي – 2018.
90. المنهجيات الحديثة لاختبارات الأوضاع الضاغطة – 2018.
91. الإطار العام للاستقرار المالي وإدارة المخاطر العابرة للحدود – 2018.
92. دور المعلومات الائتمانية في الحد من مخاطر الإفراط في الاستدانة – 2018.
93. تطبيق مبادئ إدارة التعثر في إطار مبادئ البنية التحتية المالية – 2018.
94. الإطار الرقابي للقيم المخزنة وعمليات الدفع الإلكتروني – تجربة مصرف الإمارات المركزي – 2018.
95. إدارة مخاطر السيولة وفق متطلبات بازل III في الدول العربية.
96. تحديد وإدارة مخاطر دعم الشركات المرتبطة.
97. الإجراءات الرقابية والإشرافية للتعامل مع البنوك الضعيفة.
98. تطبيق صافي التمويل المستقر (NSFR) وفقاً لبازل III.
99. تمكين المرأة مالياً ومصرفياً.
100. استخدام أدوات الدفع الإلكترونية لتعزيز الشمول المالي.
101. تحفيز البنوك لتمويل الشركات الناشئة – تجربة مصرف لبنان.
102. الثورة الرقمية وتداعياتها على النظام المصرفي والاستقرار المالي: مخاطر الابتكارات المالية.
103. متطلبات إصدار مؤشر محلي للاستقرار المالي في الدول العربية – تجربة المملكة الأردنية الهاشمية.
104. مخاطر الجرائم المالية الإلكترونية وآثارها على نظم الدفع.
105. تطبيقات التحويلات الفورية في المدفوعات الصغيرة.
106. قضايا تطبيق الشيك والتوقيع الإلكتروني.
107. إرشادات حول حقوق مستخدمي خدمات الاستعلام الائتماني.
108. استخدام المعلومات الائتمانية لأغراض الإشراف والرقابة في الدول العربية.



للحصول على مطبوعات صندوق النقد العربي

يرجى الاتصال بالعنوان التالي:

صندوق النقد العربي

ص.ب. 2818

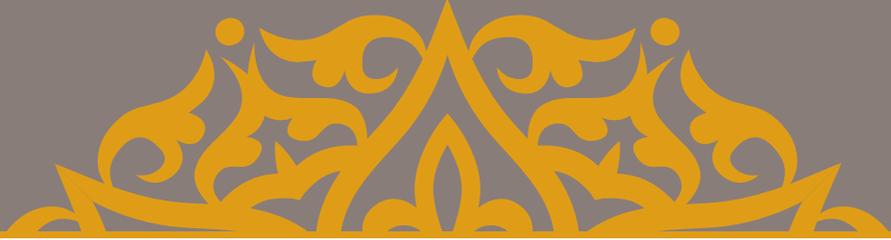
أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة

هاتف رقم: (9712) 6215000+

فاكس رقم: (9712) 6326454+

البريد الإلكتروني: [centralmail@amfad.org.ae](mailto:centralmail@amfad.org.ae)

موقع الصندوق على الإنترنت: <http://www.amf.org.ae>



<http://www.amf.org.ae>

