

**ضوابط عمل  
شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية  
ورقابة وإشراف المصرف المركزي عليها**

## جدول المحتويات

3	ديباجة .....
4	المادة (1) : تعريفات .....
6	المادة (2): الجهات التي تسري عليها الضوابط .....
6	المادة (3): التزامات مزود المعلومات .....
7	المادة (4): التزامات الشركة .....
10	المادة (5): التزامات مستلم تقرير المعلومات .....
12	المادة (6): حصول الأشخاص على البيانات الخاصة بهم .....
12	المادة (7): التدقيق في البيانات التي يتم الاعتراض عليها .....
13	المادة (8): تصحيح وتحديث البيانات .....
14	المادة (9): الشكاوى المتعلقة بالإخلال بهذه الضوابط .....
16	المادة (10): لجنة الانضباط .....
17	المادة (11): رقابة وإشراف المصرف المركزي .....
18	المادة (12): أحكام أخرى .....
19	الملحق - محتويات تقرير المعلومات الائتمانية .....

قرار مجلس إدارة المصرف المركزي

رقم 2015/5/67

بشأن ضوابط عمل شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية

رئيس مجلس الإدارة،،

- بعد الاطلاع على القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 1980 في شأن المصرف المركزي والنظام النقدي وتنظيم المهنة المصرفية وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2010 بشأن المعلومات الائتمانية، ولا سيما المواد (4)، (11)، (13)، (16)، (22)، (23) و (24)،
- وعلى المرسوم الاتحادي رقم (95) لسنة 2014، بإعادة تشكيل مجلس إدارة المصرف المركزي،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2011، باعتماد النظام الأساسي لشركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (16) لسنة 2014 في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2010، ولا سيما المواد (3)، (6)، (13)، (15)، (17)، (18)، (20)، (22)، (23)، (24) و (25)،
- وبناءً على قرار مجلس إدارة المصرف المركزي المتخذ في اجتماعه المنعقد بتاريخ 2015/7/8

قرر ما يأتي: -

## المادة (1) تعريفات

يقصد بالكلمات والعبارات التالية الواردة في هذه الضوابط المعاني الموضحة بجانب كل منها ما لم يقتض سياق النص خلاف لذلك:

القانون: القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2010 بشأن المعلومات الائتمانية.

اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية للناون الاتحادي رقم (6) لسنة 2010 بشأن المعلومات الائتمانية.

المصرف المركزي: مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

الشركة: شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية المنشأة بموجب أحكام القانون.

مجلس الإدارة: مجلس إدارة الشركة.

لجنة الانضباط: اللجنة المشكلة وفقاً لأحكام المادة (10) من هذه الضوابط.

أيام العمل: الأيام التي تكون فيها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى مفتوحة لممارسة أعمالها في الدولة.

مقدم الشكوى: الشخص أو العميل أو مزود المعلومات أو مستلم تقرير المعلومات الذي يتقدم بشكوى تتعلق بمخالفة الضوابط وفقاً للمادة (9) من هذه الضوابط.

الشكوى: الشكوى المتعلقة بمخالفة الضوابط أو الاتفاقيات أو الأنظمة ذات الصلة، وفقاً للبند (9)-1 من هذه الضوابط.

العميل: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي هو:

أ- عميل حالي أو محتمل لأحد مزودي المعلومات؛

ب- الضامن الحالي أو المحتمل؛ أو

ج- الضامن المدرج ضمن سجلات التعثر.

المعلومات الائتمانية: البيانات المالية الخاصة بالشخص والتزاماته المالية والدفعات الحالية والسابقة وحقوقه المالية، التي توضح الأهلية الائتمانية له، والتي يقدمها مزود المعلومات، ويتم بناءً عليها إعداد السجل الائتماني وتقارير المعلومات الائتمانية.

السجل الائتماني: السجل الذي تعده الشركة ويحتوي على جميع المعلومات الائتمانية للشخص والتي يتم تحصيلها من مصادر متعددة وتكون مرتبة وفق تسلسل زمني، ويعد على أساسه تقرير المعلومات الائتمانية.

تقرير المعلومات الائتمانية: تقرير إلكتروني أو ورقي تصدره الشركة بناءً على طلب مستلم تقرير المعلومات، ويتضمن معلومات صحيحة وواقعية ودقيقة ومحدثة ويبين فيه وصف ووضع الأهلية والقدرة الائتمانية للشخص وفقاً لأحكام القانون.

البيانات: البيانات التي تحصل عليها الشركة من مزودي المعلومات أو من أي سجلات عامة أو من أي مصادر أخرى، والتي ترى الشركة أنها تفي بمعاييرها ومتطلباتها لإصدار تقرير المعلومات الائتمانية.

قاعدة البيانات: قاعدة البيانات المنشأة لدى الشركة والتي يدون ويحفظ بها أسماء وعناوين مزودي المعلومات ومستلمي تقرير المعلومات وكل ما يتعلق بالمعلومات الائتمانية والسجل الائتماني وتقارير المعلومات الائتمانية وترتبط إلكترونياً بالمصرف المركزي.

سجل التعثر: السجل المتعلق بالعميل والذي تحتفظ به الشركة أو مزود المعلومات، والذي يبين فيه مزود المعلومات عجز ذلك العميل عن سداد تسهيلات ائتمانية قائمة أو قيام مزود المعلومات بشطبها دون سداد بحد أدنى 1,000 درهم لفترة تزيد عن 180 يوماً.

الاعتراض: الطعن في صحة أي من البيانات أو المعلومات المحفوظة لدى الشركة وفقاً لهذه الضوابط.

الضامن: شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بإصدار ضمان خطي يتعهد بمقتضاه بالوفاء بمسؤوليات والتزامات العميل في حالة إخلال ذلك العميل بالوفاء بأي من المسؤوليات أو الالتزامات المحددة في الضمان.

الشخص: أي شخص طبيعي أو اعتباري سواء كان عميلاً أم غير ذلك.

مزود المعلومات: أي جهة تقدم المعلومات الائتمانية إلى الشركة والتي تحصل عليها من خلال أعمالها المعتادة مع أي شخص وفقاً لأحكام القانون واللائحة التنفيذية وهذه الضوابط.

مستلم تقرير المعلومات: من يحق له استلام تقرير المعلومات الائتمانية وفقاً لأحكام القانون واللائحة التنفيذية وهذه الضوابط.

اتفاقية مزود المعلومات: الاتفاقية المبرمة بين الشركة ومزود المعلومات.

اتفاقية مستلم تقرير المعلومات: الاتفاقية المبرمة بين الشركة ومستلم تقرير المعلومات.

**سجل الاستعلام السابق:** سجل الاستفسارات الواردة للشركة بخصوص عميل محدد، والمشمول في تقرير المعلومات الائتمانية المقدم لأي مستلم تقرير معلومات أو لأي عميل. ويشمل سجل الاستعلام السابق أسماء وعدد جميع الأعضاء الذين قاموا بالاستعلام سابقاً.

**إرشادات التبادل:** الإرشادات التي تنظم إصدار واستلام المعلومات من وإلى مزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات والتي يتم إصدارها أو تغييرها أو تعديلها من قبل الشركة من حين لآخر بعد اعتمادها من مجلس الإدارة.

**المواصفات القياسية للبيانات المدخلة:** المواصفات الواردة ضمن اتفاقية مزود المعلومات، وحسبما يقوم مجلس الإدارة بتعديلها من حين لآخر.

**الخدمات:** (أ) تقديم تقرير المعلومات الائتمانية من قبل الشركة لمستلم تقرير المعلومات لغرض مسموح به، و(ب) تقديم خدمات أخرى من قبل الشركة لمستلم تقرير المعلومات من حين لآخر على ألا تكون تلك الخدمات محظورة بموجب ضوابط العمل أو متطلبات حماية البيانات أو الأنظمة ذات الصلة.

## المادة (2)

### الجهات التي تسري عليها الضوابط

1-2 تسري هذه الضوابط على الجهات التالية:

- (أ) الشركة.
- (ب) مزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات.
- (ج) أي شخص طبيعي أو اعتباري تسمح له الشركة، وفقاً لأحكام القانون والأنظمة ذات العلاقة، بالإطلاع أو الحصول على أي من البيانات الواردة في تقرير المعلومات الائتمانية أو السجل الائتماني.

## المادة (3)

### التزامات مزود المعلومات

1-3 يقدم مزود المعلومات للشركة المعلومات الائتمانية والبيانات المتعلقة بالعملاء بالشكل ووفقاً للدورات الزمنية (شاملاً المواصفات القياسية للبيانات المدخلة) المحددة في اتفاقية مزود المعلومات أو أي نموذج يطلبه الشركة، وفقاً لإرشادات التبادل.

2-3 مع مراعاة ما ورد بالفقرة (3-3) من هذه الضوابط، يتعين على مزود المعلومات وعلى فترات منتظمة، القيام بتحديث كافة البيانات المقدمة للشركة واتخاذ كافة الخطوات اللازمة للتحقق من صحة البيانات وأن البيانات المقدمة منه تشمل كافة التعديلات (دقيقة وكاملة وسارية المفعول) وذلك كله وفقاً للشروط والأحكام الواردة في اتفاقية مزود

المعلومات. مع مراعاة أي مدة أقصر منصوص عليها في هذه الضوابط، يجب تزويد الشركة بهذه البيانات المحدثة على الأقل مرة واحدة شهرياً وفي موعد لا يتجاوز يوم العمل الثالث من كل شهر عن الشهر السابق له.

3-3 يجب على مزود المعلومات تزويد الشركة بالبيانات المحدثة فوراً إذا ما كانت تلك البيانات تنطوي على تغييرات جوهرية من شأنها التأثير بشكل جوهري على المعلومات الائتمانية للعميل بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

(أ) إذا تبين أن البيانات المقدمة غير دقيقة أو غير صحيحة بناءً على اعتراض أو شكوى أو خلاف ذلك.

(ب) إذا تبين وقوع العميل في حالة تعثر.

(ج) إذا ما قام العميل بتسوية التزاماته المالية بالكامل.

(د) إذا حصل العميل على أي تسهيلات بنكية أو قروض.

4-3 مع مراعاة ما ورد في البند (3-3) من هذه الضوابط وأحكام اتفاقية مزود المعلومات، يتعين على مزود معلومات اتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة للتحقق من أن البيانات المحدثة المقدمة للشركة دقيقة وصحيحة وسارية المفعول حتى دورة التحديث اللاحقة، على أن يتبع تقديم تلك البيانات في كل الأحوال ذات الأسلوب المتبع لدى الشركة لتقديم أي من تلك البيانات وأن يتم الإفصاح عنها طبقاً لتعليمات وتوجيهات المصرف المركزي وبما يضمن عدم الإخلال بشرط سرية المعلومات الذي قد يكون تم الاتفاق عليه صراحة بين مزود المعلومات المعني والعميل الذي تخصه تلك المعلومات. وألا يتم الإفصاح أو الكشف عنها إلا وفقاً للقوانين والقرارات والأنظمة الأخرى ذات الصلة.

5-3 يجب على مزود المعلومات اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حال اعتراض العميل على صحة البيانات الواردة في تقرير المعلومات الائتمانية إذا ثبتت صحة الاعتراض.

6-3 يجب على مزود المعلومات وضع آلية واضحة لتلقي ومعالجة الشكاوى وفقاً للمادة (9) من هذه الضوابط.

#### المادة (4) التزامات الشركة

1-4 تتكفل الشركة باتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة للتحقق من التالي:

(أ) أن البيانات تم تسجيلها وحفظها ومطابقتها وجمعها ومعالجتها بشكل صحيح ودقيق وتحديثها بصفة دورية في قاعدة البيانات.

(ب) أن البيانات تمت حمايتها ضد فقدانها بما في ذلك اعتماد أنظمة حفظ نسخ احتياطية كافية ووضع خطط لاسترجاع البيانات في حالات الطوارئ، مع الاحتفاظ بالمعلومات الائتمانية الموجودة في السجل الائتماني لديها لمدة عشر سنوات.

(ج) أن البيانات تمت حمايتها من الدخول إليها أو استخدامها أو تعديلها أو الإفصاح عنها بشكل غير مصرح به.

2-4-2 تلتزم الشركة بعدم تقديم أية معلومات لأي شخص أو جهة خلاف الحالات التالية:

(أ) إصدار تقرير ائتماني حول أي عميل إلى أي مستلم تقرير المعلومات يطلب ذلك، على أن يؤكد مستلم تقرير المعلومات في الطلب أنه يقدمه لغرض مسموح به ويتعلق بأحد عملائه، وأن لديه موافقة خطية مسبقة من ذلك العميل. يحق للشركة طلب تزويدها بأي بيانات إضافية للتأكد من صحة صدور الموافقة، كما يجوز لها الاتصال بشكل مباشر بالعميل للتتبع من قيام العميل بمنح موافقته على إصدار تقرير المعلومات الائتمانية.

(ب) إصدار إخطار تصحيح طبقاً لأحكام المادة (8) من هذه الضوابط إلى مستلمي تقرير المعلومات الواردة أسماؤهم في سجلات الاستعلام السابق خلال الفترة ذات العلاقة في حالة تصحيح الملف الائتماني للعميل المعني.

(ج) إخطار مستلم تقرير المعلومات الذي طلب خدمة التنبيه بما يفيد أن البيانات المتعلقة بعميل ما قد تم تحديثها أو تعديلها.

(د) تقديم الإفصاحات المطلوبة طبقاً للأنظمة المصرفية والضوابط الصادرة عن المصرف المركزي والأنظمة والقوانين الأخرى ذات الصلة.

(هـ) تقديم البيانات المتعلقة بالأفراد كما هو محدد في المادة (6) من هذه الضوابط .

3-4 دون المساس بعمومية البندين (1-4) و(2-4) من هذه الضوابط، فإنه على الشركة اتخاذ التدابير اللازمة لحماية أمن المعلومات، بحيث تتضمن ما يلي:

(أ) وضع ضوابط وإجراءات تطبق عند طلب مستلم تقرير المعلومات الدخول إلى التقارير الائتمانية.

(ب) حفظ سجلات لكافة حالات الدخول والتعديل والتدقيق لقاعدة البيانات، بما في ذلك سجلات الاستعلام السابقة وسجلات كافة الوقائع التي تنطوي على مخالفات مؤكدة أو

مشكوك فيها، والتي تشمل أجزاء السجلات التي تأثرت بذلك مع بيان الإجراءات التي تم اتخاذها حيال ذلك.

(ج) القيام بشكل منتظم بمراجعة ضوابط كلمات السر الخاصة بموظفي الشركة ومزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات.

(د) القيام بشكل منتظم بمراقبة عمليات استخدام نظم المعلومات لدى الشركة بهدف الكشف عن أي ممارسات غير مشروعة.

(هـ) تنظيم ورش عمل لممثلي مزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات المفوضين حول أفضل الممارسات الأمنية المتعلقة بضوابط العمل.

(و) تطوير ووضع إرشادات تشغيلية وإجراءات إدارية وتأديبية وتطبيقها فيما يتعلق بالاستخدام غير الصحيح وغير المشروع لصلاحيات الدخول من قبل موظفي الشركة ومزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات والأشخاص المفوضين من قبلهم.

(ز) تطوير ووضع إرشادات تشغيلية لضمان توفير حماية كاملة من أجل التقليل من مخاطر الدخول غير المصرح به إلى قاعدة البيانات أو اعتراض الاتصالات التي تتم من وإلى قاعدة البيانات.

4-4 لن تتحمل الشركة المسؤولية عن أي أخطاء أو عدم دقة في البيانات الواردة لها من مقدمي تلك البيانات، ويكون مقدمو البيانات مسؤولين عن تلك الأخطاء وعدم دقة البيانات.

5-4 دون المساس بعمومية البندين (1-4) و(2-4) من هذه الضوابط، يجوز للشركة جمع وتقييم ومطابقة وتحليل ومعالجة وتدقيق وإعادة ترتيب و/أو دمج البيانات (أو أي جزء منها) بالطريقة التي تمكنها من إعداد التقارير الانتمانية التي يوافق عليها مجلس الإدارة.

6-4 دون المساس بعمومية البندين (1-4) و(2-4) من هذه الضوابط، يجوز للشركة استبقاء المعلومات المحفوظة لديها واستخدامها لأغراض إحصائية حسبما يتم اعتماده من قبل مجلس الإدارة، شريطة عدم إظهار هوية العميل أو مزود المعلومات الذي تم استخدام بياناته لذلك الغرض.

7-4 تعتمد الشركة نموذج تقرير المعلومات الانتمانية على أن يتضمن البيانات الموضحة في الملحق المرفق بهذه الضوابط.

8-4 مع عدم المساس بالمعلومات المستثناة من محتوى تقرير المعلومات الانتمانية المنصوص عليها في الملحق المرفق بهذه الضوابط، يُحظر على الشركة جمع أي من المعلومات المبينة أعلاه عن العميل أو تخزينها أو التعامل بها أو تضمينها في تقرير المعلومات الانتمانية أو في أي نموذج أو إجراء آخر:

- (أ) أي معلومات طبية أو متعلقة بحالته الصحية.
- (ب) أي معلومات تتعلق بديانته / معتقداته.
- (ج) أي حكم قضائي تمهيدي أو قطعي صادر ضده ما لم يكن متعلقاً بحالته الانتمانية.
- (د) أي معلومات شخصية تتعلق بحياته الخاصة.
- 9-4 تلتزم الشركة بوضع آلية واضحة لتلقي ومعالجة الشكاوى وفقاً للمادة (9) من هذه الضوابط.

### المادة (5)

#### التزامات مستلم تقرير المعلومات

- 1-5 يتعهد مستلم تقرير المعلومات بعدم تقديم أي طلب استعلام للحصول على تقرير انتماني من الشركة ما لم يكن ذلك لغرض مسموح به ووفقاً لإرشادات التبادل ويخص أحد العملاء.
- 2-5 يتكفل مستلم تقرير المعلومات بأن يحتفظ لديه بدليل كاف لإثبات وجود غرض مسموح به عن كل طلب تقرير انتمان ولمدة لا تقل عن سنة واحدة من تاريخ الطلب المعني، وفي حالة العمليات الإلكترونية يكفي أن يتمكن مستلم تقرير المعلومات من إثبات، من خلال برامج الكمبيوتر المستخدمة في عملية الاستعلام الذي قدم بخصومه طلب تقرير الانتمان، وتحديد ما إذا كان عميلاً أو سبق له أن قدم طلباً للحصول على تسهيلات، وعلى مستلم تقرير المعلومات أن يتأكد من اتخاذ كافة الاحتياطات الضرورية للتأكد من أن كافة المعلومات المقدمة له من قبل الشركة قد سجلت وحفظت بالشكل الصحيح والدقيق وأنها محمية ضد فقدانها بما في ذلك الحذف العرضي أو المتعمد أو السرقة، وأنها محمية ضد الدخول أو الاستخدام أو التعديل أو الإفصاح غير المصرح به.
- 3-5 يلتزم كل مستلم تقرير معلومات بما يأتي:

- (أ) استخدام معلومات العميل الواردة من الشركة لغرض مسموح به والأغراض الأخرى المسموح بها بموجب القوانين ذات الصلة.
- (ب) عدم إفشاء أي معلومات عن العميل تلقاها من الشركة لأي شخص أو جهة أخرى باستثناء ما يجوز له الإفصاح عنه بموجب القوانين والأنظمة ذات الصلة.

- (ج) إلزام جميع وكلاء الأطراف الأخرى الذين قد يستخدمهم لأداء الأنشطة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المبيعات والتحصيل، بالتقيد بجميع الالتزامات والمتطلبات الواردة في هذه الضوابط.
- (د) مراعاة والالتزام بإرشادات التبادل فيما يتعلق بالحصول على المعلومات من الشركة.
- 4-5 دون المساس بعمومية البنود (1-5) و(2-5) و(3-5) من هذه الضوابط ، فإن على مستلم تقرير المعلومات أن يتخذ التدابير اللازمة لحماية سرية المعلومات المقدمة له من الشركة، وتشمل ما يأتي:
- (أ) وضع الضوابط والإجراءات الواجب تطبيقها عند طلب الدخول إلى الملفات الائتمانية وذلك للتحقق من عدم وجود طلبات غير مفوضة للحصول على تقارير ائتمانية.
- (ب) حفظ سجلات لكافة عمليات الدخول والتعديل والمراجعة للبيانات المقدمة منه إلى الشركة والمقدمة له من قبل الشركة، بما في ذلك سجلات كافة الوقائع التي تنطوي على حالات إخلال بالسرية مشكوك فيها أو مؤكدة والتي تتضمن تفاصيل السجلات التي تأثرت بذلك مع إيضاح تفصيلي للحالات والإجراءات المتخذة.
- (ج) القيام على فترات منتظمة بمراجعة ضوابط كلمات السر والضوابط الأخرى الخاصة بجميع الموظفين (سواء كانوا مستخدمين من قبل مستلم تقرير المعلومات أم لا) المفوضين بالدخول إلى السجل الائتماني وذلك بهدف منع الدخول غير المفوض لتلك البيانات.
- (د) القيام على فترات منتظمة بمراجعة أنماط استخدام أنظمة المعلومات المعتمدة للكشف عن والتحقق من أي أنماط استخدام غير اعتيادية وغير مألوفة وذلك بهدف الحيلولة دون الاستخدام غير المسموح به.
- (هـ) حضور الموظفين المعنيين، سواء كانوا مستخدمين لدى مستلم تقرير المعلومات أم لا، ورش العمل والدورات التدريبية التي تنظمها الشركة والمتعلقة بهذه الضوابط، وبشكل خاص الممارسات الأمنية السليمة، بحيث يشارك فيها ممثلو مستلمي تقرير المعلومات المفوضون.
- (و) تطوير ووضع إرشادات تشغيلية وجزاءات إدارية لتطبيقها فيما يتعلق بالاستخدام غير السليم لصلاحيات الدخول أو الاستخدام غير المفوض للبيانات من قبل موظفي مستلم تقرير المعلومات، ووكلائهم المفوضين والأشخاص المفوضين من قبله.

(ز) تطوير ووضع إرشادات تشغيلية لضمان توفير حماية كافية للتقليل إلى الحد الأدنى من مخاطر الدخول غير المسموح به للبيانات المقدمة لمستلم تقرير المعلومات من قبل الشركة أو اعتراض الاتصالات الجارية المتعلقة بتلك البيانات.

5-5 يجب على مستلم تقرير المعلومات وضع آلية واضحة لتلقي ومعالجة الشكاوى وفقاً للمادة (9) من هذه الضوابط، ويلتزم مستلم تقرير المعلومات برفع الشكاوى إلى الشركة خلال عشرة أيام عمل إذا تعذر استكمال دراسة الشكاوى أو البت فيها.

### المادة (6)

#### حصول الأشخاص على البيانات الخاصة بهم

1-6 يجوز للشخص الذي يبرز بطاقة هويته أو جواز سفره أو رخصته التجارية أو المهنية بعد أن تقوم الشركة بالتحقق منها طبقاً لمتطلبات الشركة، طلب تقرير معلومات انتمائية حول نفسه.

2-6 يكون الاستعلام مقابل سداد الرسم المحدد من قبل الجهة المختصة. وفي هذه الحالة فإن على الشركة القيام فوراً بتزويد ذلك الشخص بنسخة مطبوعة أو إلكترونية من سجله الانتمائي.

3-6 يجوز للشركة وضع شروط لإصدار تقرير المعلومات الانتمائية للأشخاص طبقاً لأحكام المادة (6) من هذه الضوابط، ولها أن تطلب توقيع الشخص على ما يفيد إقراره بقبول تلك الشروط، على ألا تتعارض هذه الشروط مع الأنظمة المصرفية والضوابط الصادرة عن المصرف المركزي.

4-6 تقوم الشركة بناء على طلب الشخص بتقديم المساعدة اللازمة له من أجل شرح محتويات سجله الانتمائي أو تقرير المعلومات الانتمائية الخاص به.

### المادة (7)

#### التدقيق في البيانات التي يتم الاعتراض عليها

1-7 يجوز للشخص فيما يتعلق بنفسه، ومستلم تقرير المعلومات الانتمائية فيما يتعلق بأي من عملائه، تقديم إشعار خطي للشركة يفيد باعتراضه على اكتمال أو صحة أي بند من البيانات الواردة في سجله الانتمائي أو في تقرير المعلومات الانتمائية الخاص به مع تحديد تفاصيل ذلك وإرفاق المستندات ذات العلاقة والأسباب المؤيدة لذلك. وعند استلام الإخطار (ويشار له فيما بعد بعبارة "إخطار معلومات معترض عليها")، تقوم الشركة بالتدقيق على المعلومات المعترض عليها في ضوء الدلائل المرفقة وذلك بالتشاور مع مزود المعلومات والمصادر الأخرى التي قدمت تلك المعلومات.

2-7 تبقى المعلومات المعترض عليها جزءاً من السجل الائتماني للشخص أو العميل ذي العلاقة إلى أن تكتمل إجراءات التدقيق وتتخذ الشركة القرار فيما إذا كان يجب تحديث أو تصحيح المعلومات المعترض عليها أو إعادة تأكيدها. على أنه يتعين في جميع الأحوال تضمين كافة التقارير الائتمانية الصادرة بخصوص ذلك الشخص أو العميل خلال تلك الفترة ملاحظة تحذيرية تفيد بأن البيانات المتعلقة بذلك الشخص أو العميل هي قيد التدقيق ومعترض عليها مع بيان البنود المعترض عليها التي تخضع للتدقيق، إلا إذا وجهت لجنة الانضباط بخلاف ذلك.

3-7 على الشركة أن تقوم في أسرع وقت ممكن بإستكمال تدقيقاتها وتحقيقاتها للتأكد من اكتمال وصحة البنود المعترض عليها.

4-7 إذا تبين للشركة بعد استكمال تدقيقاتها وتحقيقاتها أن أي من البيانات غير مكتملة أو غير دقيقة، عليها المبادرة بالعمل على تصحيحها وتحديثها وإخطار مقدم الاعتراض كتابةً بذلك. أما إذا وجدت الشركة أن البيانات محل التدقيق مكتملة ودقيقة، فعليها أن تعد تقريراً يتضمن نتائج تدقيقاتها وتحرياتها وكافة التدابير والإجراءات التي تم اتخاذها، ويخطر مقدم الاعتراض بنسخة من هذا التقرير.

5-7 في حال عدم تمكن الشركة من استكمال تدقيقاتها وتحقيقاتها خلال عشرين (20) يوم عمل من تاريخ استلام إخطار المعلومات المعترض عليها، أو إذا قررت الشركة قبل ذلك إنها غير قادرة على البت في الاعتراض، أو إذا أخطر مقدم الاعتراض الشركة كتابةً خلال خمسة (5) أيام عمل من استلامه التقرير المشار إليه في البند (7-4) أنه غير راض على ما جاء في ذلك التقرير، تقوم الشركة بإحالة الاعتراض فوراً إلى لجنة الانضباط التي عليها البت فيه خلال شهر واحد من تاريخ إحالة الاعتراض إليها ويكون قرار لجنة الانضباط في هذا الخصوص نهائياً.

## المادة (8)

### تصحيح وتحديث البيانات

1-8 دون الإخلال بالتزامات مزود المعلومات بموجب البندين (2-3) و(3-3) ومع الالتزام بأحكام البند (4-3)، على الشركة أن تبذل كافة الجهود المعقولة لضمان تحديث المعلومات الائتمانية المتعلقة بالعميل خلال خمسة (5) أيام عمل:

(أ) من تاريخ تلقيها إخطاراً من مزود المعلومات بالتوصل مع عميله إلى تسوية كاملة من شأنها التأثير على سجل التعثر الخاص به لدى الشركة.

(ب) من تاريخ تأكد الشركة من عدم دقة أي بيانات من شأنها التأثير بشكل جوهري على تقرير المعلومات الائتمانية الخاص بذلك العميل إذا كان ذلك ناتجاً عن تحريات وتدقيقات ناشئة عن "إخطار معلومات معترض عليها" ويتعين على مزود المعلومات في هذه الحالة تصحيح المعلومات غير المكتملة أو غير الدقيقة خلال مدة

لا تزيد على ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ صدور إشعار عدم صحة المعلومات عن طريق النظام الإلكتروني للشركة.

(ج) من تاريخ صدور توجيه من لجنة الانضباط بذلك.

(د) من تاريخ صدور طلب من المصرف المركزي بذلك.

2-8 دون المساس بأحكام البند (1-8)، تقوم الشركة بتصحيح المعلومات الانتمانية المتعلقة بعميل ما عندما يصل إلى علمها بأن المعلومات الانتمانية التي تخص ذلك العميل كانت غير دقيقة عند استلامها من قبل الشركة، وتقوم الشركة بهذه الحالة بما يلي:

(أ) تصحيح البيانات الواردة عندما يكون ذلك التصحيح مطلوباً أو مؤكداً من قبل مزود المعلومات الذي قدم تلك البيانات.

(ب) تصحيح البيانات التي حصلت عليها الشركة من أي سجلات أو نشرات رسمية في حالة تعديل أو تصحيح أي من البيانات الواردة في هذه السجلات أو النشرات من قبل الجهة المختصة بحفظ وإدارة تلك السجلات أو النشرات.

3-8 عندما تقوم الشركة بتصحيح أية من البيانات طبقاً للبندين (1-8) و(2-8) أو طبقاً لأي حكم آخر يلزم الشركة بإجراء هذا التصحيح، بما في ذلك تحديث أي سجل تعثر طبقاً للبند (3-3)، أو عندما تقرر الشركة أو لجنة الانضباط بأن البيانات ذات العلاقة لم تكن دقيقة عند استلامها من قبل الشركة في المرة الأولى، فإن على الشركة في أقرب وقت ممكن، وخلال مدة لا تزيد على خمسة (5) أيام عمل من تاريخ وصول الشركة أو لجنة الانضباط (حسب الأحوال)، إلى قرار بعدم دقة هذه البيانات، القيام بإصدار إخطار تحدد فيه البيانات التي تم تصحيحها (ويشار له فيما بعد بـ "إخطار تصحيح") إلى جميع مستلمي تقرير المعلومات الذين تظهر أسماؤهم في سجل الاستعلام السابق بأنه قد تم تزويدهم بتقرير انتمانية حول العميل المعني في الفترة السابقة عن القيام بالتصحيح.

4-8 عند قيام الشركة بتصحيح أي معلومات انتمانية طبقاً للبندين (1-8) و(2-8) أو وفقاً لأي حكم آخر، عليها إعداد تقرير يوضح الظروف التي أدت إلى ذلك التصحيح، وأسباب عدم الدقة الناتجة، إذا كانت معروفة للشركة، متضمناً نسخة من إخطار التصحيح الصادر، وكافة التدابير والإجراءات المتخذة، ويتم إدخال ذلك التقرير في السجل الانتماني المعني.

## المادة (9)

### الشكاوى المتعلقة بالإخلال بهذه الضوابط

1-9 إذا رأى مقدم الشكوى أن إخلالاً ما قد حصل بموجب هذه الضوابط، فيمكنه تقديم شكوى خطية إلى الشركة معززة بالمستندات المؤيدة والدلائل و/أو الأسباب التي تحدد طبيعة ذلك

الإخلال (ويشار لها فيما بعد بعبارة "الشكوى") وذلك من أجل التدقيق فيها وإحالتها، إن لزم الأمر بموجب هذه الضوابط، إلى لجنة الانضباط.

2-9 تقوم الشركة وأي مزود معلومات مباشرة بمعاملة أي شكوى يتم استلامها من قبلهم طبقاً للإجراءات الموضحة في البنود (3-9) و(4-9) و(5-9) و(6-9)، بما في ذلك الحالات التي تتطلب الإحالة إلى لجنة الانضباط وفقاً لأحكام المادة (10).

3-9 عند استلام أية شكوى، تقوم الشركة بالتدقيق فيها بالتشاور مع مزود المعلومات والأطراف الأخرى المعنية بذلك، إلا إذا كانت الشكوى تتعلق بالشركة، فيتم إحالتها مباشرة إلى لجنة الانضباط للتحقيق فيها.

4-9 إلى أن يتم البت في الشكوى، تبقى كافة المعلومات المثارة في الشكوى جزءاً من السجل الائتماني الخاص بالعميل المعني وذلك إلى حين:

(أ) انتهاء إجراءات التدقيق والبحث واتخاذ قرار بشأن ما إذا كان سيتم تصحيح المعلومات المثارة في الشكوى أو تحديثها أو إعادة تأكيدها.

(ب) إصدار لجنة الانضباط توجيهاًها خلافاً لذلك، شريطة أن تحتوي دائماً جميع التقارير الائتمانية الصادرة بخصوص العميل المعني خلال تلك الفترة على ملاحظة تنبيهية تفيد بأن البيانات المتعلقة بذلك العميل هي قيد التدقيق ومحل لشكوى مقدمة منه، مع وجوب تحديد المعلومات المثارة في الشكوى والتي يجري التدقيق فيها.

5-9 على الشركة استكمال تحرياتها ودراسة الشكوى بأسرع ما يمكن واتخاذ كافة الإجراءات التي تراها مناسبة والمترتبة عن ذلك، وتشمل حسبما تراه الشركة ضرورياً تصحيح البيانات وإصدار إخطار التصحيح المطلوب كما لو كان صادراً بموجب المادة (8)، وإعداد تقريرها بخصوص الشكوى شاملاً نتائج التحريات وكافة التدابير المتخذة، ويتعين إدخال ذلك التقرير في السجل الائتماني الخاص بالعميل المعني.

6-9 دون المساس بأحكام البند (5-9)، فإن على الشركة القيام بما يأتي:

(أ) بدون الإخلال بأحكام البندين (6-9(ج)) و(6-9(د))، على الشركة أن تتأكد من إدخال تقريرها حول الشكوى في سجل عمليات الشركة خلال يومي عمل من تاريخ استلام الشكوى.

(ب) إذا تعذر استكمال دراسة الشكوى خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلامها، تقوم الشركة بإبلاغ مقدم الشكوى بحاجتها للمزيد من الوقت لإكمال دراسة الشكوى، على أن يتم البت في الشكوى خلال مدة أقصاها عشرون (20) يوم عمل من تاريخ استلامها.

(ج) في حالة تعذر استكمال دراسة الشكوى خلال مدة عشرين (20) يوم عمل من تاريخ استلامها، أو إذا قررت الشركة لاحقاً عدم تمكنها من البت في الشكوى، فعليها إحالة الشكوى فوراً إلى لجنة الانضباط طبقاً لأحكام المادة (10).

(د) تقوم الشركة بإعداد تقرير حول أي شكوى يتم سحبها من قبل مقدمها، بما في ذلك أسباب السحب، إن وجدت، وكافة الإجراءات المتخذة من قبل الشركة بناء على ذلك، وتقوم الشركة بإدخال محتويات ذلك التقرير في السجل الائتماني الخاص بالعميل المعني وذلك خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ سحب الشكوى.

7-9 تبذل الشركة ومزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات كافة الجهود المعقولة الممكنة لدراسة وفحص الشكوى المقدمة بموجب أحكام المادة (9) مع التقيد والالتزام بشروط وأحكام هذه الضوابط.

8-9 على الشركة إبلاغ مقدم الشكوى عن الإجراء المتخذ إزاء تدقيق الشكوى، كما يتم إبلاغه بنتائج ذلك التدقيق.

### المادة (10) لجنة الانضباط

1-10 تقوم الشركة بتشكيل لجنة انضباط للإشراف على تطبيق هذه الضوابط وضمان نزاهة عمليات الشركة. تعمل اللجنة وفقاً للأحكام المحددة في هذه المادة، على أن تؤدي عملها بشكل مستقل وتقوم برفع تقاريرها ونتائج أعمالها إلى رئيس مجلس الإدارة مباشرة.

2-10 على لجنة الانضباط السعي من أجل حل كافة الخلافات والشكاوى ودياً، ويجوز لها حث الأطراف المعنية بمن فيهم مقدم الشكوى والشركة ومزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات على التفاوض للتوصل إلى تسوية الخلافات.

3-10 دون المساس بعمومية أحكام البند (1-10) من هذه المادة، للجنة الانضباط القيام بما يأتي:

(أ) التدقيق في الإخلال المزعم أو المحتمل لهذه الضوابط، سواء بمبادرة منها أو عند تفتيش سجل عمليات الشركة أو عند استلامها من الشركة إخطار معلومات معترض عليها وفقاً لأحكام المادة (7) من هذه الضوابط أو شكوى وفقاً لأحكام المادة (9) من هذه الضوابط.

(ب) طلب اتخاذ الإجراء اللازم عند اكتشاف وجود إخلال بهذه الضوابط و/أو أي مبررات لتصحيح البيانات، سواء تم أو لم يتم سحب إخطار المعلومات المعترض عليها أو الشكوى. ويمكن لذلك الإجراء التصحيحي أن يشمل ما يلي:

1- تصحيح البيانات وإصدار إخطار التصحيح المطلوب، كما لو كان صادراً وفقاً لأحكام المادة (8) أو المادة (9) من هذه الضوابط.

2- إذا تبين أن الشركة قد أخلت بهذه الضوابط، يتم اتخاذ الإجراء التصحيحي اللازم وفقاً لتعليمات لجنة الانضباط، بما في ذلك اقتراح إجراء تعديلات على هذه الضوابط وذلك بعد الحصول على موافقة المصرف المركزي.

3- إذا تبين أن أحد مزودي المعلومات أو مستلمي تقرير المعلومات قد أخل بهذه الضوابط، يتم اتخاذ الإجراء التصحيحي اللازم وفقاً لتعليمات لجنة الانضباط مع فرض أي رسوم أو جزاءات مطبقة، بما في ذلك تقييد أو تعليق أو إنهاء التعامل أو تقديم الخدمة لمزود المعلومات أو لمستلم تقرير المعلومات المخالف.

## المادة (11)

### رقابة وإشراف المصرف المركزي

1-11 للمصرف المركزي أن يزود الشركة بالتعليمات أو التوجيهات أو التوصيات التي يراها مناسبة للتأكد من حسن أداء الشركة لمهامها الموكلة إليها والالتزام بهذه الضوابط بموجب القانون. وله أن يتخذ الإجراءات والتدابير اللازمة وأن يستخدم الوسائل التي من شأنها تأمين سير عمل الشركة على وجه سليم.

2-11 للمصرف المركزي أن يوفد في أي وقت مفتشاً أو أكثر من موظفيه إذا رأى ذلك ضرورياً للتأكد من حسن أداء الشركة لمهامها الموكلة إليها والالتزام بهذه الضوابط.

3-11 للمصرف المركزي تعيين مكتب مستقل لإجراء أية عمليات مراجعة، وتكون مصروفات ونفقات المراجعة على حساب الشركة.

4-11 على الشركة أن تقدم إلى المفتش المشار إليه في البند (11-2) أعلاه جميع الوثائق والمستندات بصيغها المختلفة، وأن تزوده بالمعلومات التي يطلبها منها في المواعيد المحددة.

5-11 يرفع المفتش إلى المصرف المركزي تقريراً بالنتيجة التي أسفر عنها التفتيش مع إرسال نسخة من ملخص التقرير المذكور إلى مجلس الإدارة.

6-11 إذا تبين للمصرف المركزي، بعد إجراء التفتيش، أن أعمال الشركة تسير بطريقة غير سليمة أو غير قانونية، جاز له أن يطلب من الشركة اتخاذ الخطوات التي تمكنها من تصحيح الوضع غير السليم أو غير القانوني.

## المادة (12) أحكام أخرى

- 1-12 توفر الشركة خلال أيام العمل مكتب مساندة مجهز بأفراد مؤهلين ومدربين، وذلك للرد على الاستفسارات وتقديم الملاحظات والبيانات وإنهاء إجراءات الشكاوى.
- 2-12 يعين كل مزود معلومات ومستلم تقرير المعلومات ممثلاً واحداً أو أكثر للتعامل مع الشركة فيما يخص الاستفسارات والملاحظات أو الشكاوى، ولتسهيل البت في الشكاوى بشكل عادل وسريع وفعال. يعين كل من مزود معلومات ومستلم تقرير المعلومات أيضاً ممثلاً مسئولاً عن تقنية المعلومات وذلك للتعامل مع الاستفسارات والملاحظات أو الشكاوى المتعلقة بالبيانات الواردة و/أو الإشكالات ذات الصلة بالبنية الأساسية لتقنية المعلومات.
- 3-12 توفر الشركة تسهيلات كافية للاتصال مع الأشخاص وإرسال الملاحظات لهم وتلقي الملاحظات والاستفسارات منهم.
- 4-12 تشمل هذه الضوابط قواعد السلوك كما هي معرفة في المادة (1) من القانون.
- 5-12 تشمل المعلومات المقدمة للشركة والمعلومات الصادرة عنها بيانات العملاء الخاصة بحساباتهم والتي تعتبر سرية بطبيعتها ويجب أن تعامل كذلك، وهي معلومات تخضع للأنظمة المصرفية والضوابط الصادرة عن المصرف المركزي.
- 6-12 تلتزم الشركة ومزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات بالحفاظ على سرية أي من البيانات التي تشكل جزءاً من المعلومات الائتمانية باستثناء الإفصاحات التي يتعين القيام بها أو المسموح بها وفقاً لأحكام القانون والقوانين الأخرى النافذة في الدولة وأنظمة المصرف المركزي.
- 7-12 تلتزم الشركة ومزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات بمراعاة حقوق الخصوصية للعملاء وحمايتهم من أي استخدام غير مصرح به أثناء إعداد أو استخدام أو تحديث تقرير المعلومات الائتمانية الخاصة بأي من العملاء، كما يلتزمون بمراعاة قواعد الشفافية والمساواة بين العملاء، في أي أمر يتعلق بإصدار أو إعداد أو تحديث أو استخدام تقرير المعلومات الائتمانية.
- 8-12 على الشركة ومزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات تنفيذ عملياتهم وفقاً للأحكام الواردة في هذه الضوابط.
- 9-12 تنشر هذه الضوابط في الجريدة الرسمية ويعمل بها من تاريخ نشرها. على الشركة توفيق أوضاعها وفقاً لأحكام هذه الضوابط خلال ثلاثة أشهر من تاريخ نفاذها.

خليفة محمد الكندي  
رئيس مجلس إدارة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

صدر في أبوظبي بتاريخ 2015/7/8

## الملحق المرفق بضوابط عمل الشركة (محتويات تقرير المعلومات الائتمانية)

يتضمن تقرير المعلومات الائتمانية بيانات تساعد على تعزيز إدارة المخاطر وإنجاز عملية التقييم بشكل أسرع وأكثر موضوعية. ويتم جمع البيانات الواردة في التقرير من مزودي المعلومات ومن مصادر أخرى وسجلات عامة.

وتشمل البيانات الواردة في تقرير المعلومات الائتمانية ما يأتي:

- 1- البيانات الشخصية الأساسية.
- 2- سجلات الاستعلام التي تمت بخصوص العميل، بما في ذلك حدود التسهيلات الائتمانية الممنوحة والقائمة للعميل خلال فترة السنوات الخمس السابقة.
- 3- القروض:
  - حدود التسهيلات الائتمانية الممنوحة والقائمة للعميل.
  - مبالغ القروض الممنوحة.
  - مبالغ الدفعات المستحقة كل شهر.
  - المبالغ المتبقية من القروض الممنوحة والقائمة.
  - مبالغ الأقساط غير المسددة.
  - اتجاهات السداد من قبل العميل خلال الأربع والعشرين شهرا الماضية، إن وجدت، والتي توضح سرعة سداد العميل للأقساط في مواعيدها المحددة، ويتم في هذا الحقل استعراض تاريخ السداد لمدة خمس سنوات كحد أقصى.
  - سداد العميل للأقساط في مواعيدها المحددة.
  - دخل أو راتب العميل، إن وجد.
- 4- سجلات التعثر (في حالة الإبلاغ عنها بشكل منفصل للشركة) خلال السنوات الخمس السابقة.
- 5- الشيكات المرتجعة خلال السنوات الخمس السابقة.

ويتم إدراج البيانات الشخصية الأساسية بشكل رئيسي من أجل التحقق من شخصية العميل لضمان إدخال البيانات الصحيحة حول كل شخص. أما البيانات الائتمانية الأخرى ذات العلاقة والمذكورة في تقرير المعلومات الائتمانية، فهي بغرض تقييم الملاءة الائتمانية للعميل.

#### المعلومات المستثناة من تقرير المعلومات الائتمانية:

- المبلغ (المبالغ) المودعة لدى البنك.
  - قيمة الأصول المرهونة.
  - القيمة الصافية لأصول العميل.
  - الاستثمارات التي تمت من خلال البنك أو المؤسسة المالية ذات العلاقة.
- لا تقدم الشركة في تقرير المعلومات الائتمانية الصادر عنها أي آراء أو توصيات أو تعليقات بوجوب منح أو عدم منح العميل تسهيلات ائتمانية.