

# الاسئلة الشائعة

رقم التسجيل الضريبي 220-726-213  
بترخيص من البنك المركزي المصري

## ١- ما هي الشركة المصرية للاستعلام الائتماني؟

الشركة المصرية للاستعلام الائتماني هي شركة مساهمة مصرية تأسست عام ٢٠٠٥ بموافقة البنك المركزي المصري. وتضم قاعدة بيانات الشركة ما يقرب من 100% من المعلومات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة لدى البنوك والجهات المقرضة في جمهورية مصر العربية. وتقدم البيانات الائتمانية للمقرض.

## ٢- ما الذي تقدمه شركة الاستعلام الائتماني للقطاع المصرفي والأفراد؟

شعار شركة الاستعلام الائتماني هو " مركز معلوماتك " وهو ماتقدمه من خلال التقرير الائتماني الذي يحتوي على مؤشر الجدارة الائتمانية ويتم احتسابه من قاعدة البيانات الائتمانية الكاملة والمُحدثة للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة.

## ٣- كيف أنشأت شركة الاستعلام الائتماني؟

تأسست الشركة المصرية للاستعلام الائتماني عام 2005 طبقاً لأحكام قانون الشركات رقم 159 لسنة 1981 وقانون سوق رأس المال رقم 95 لسنة 1992 كشركة مساهمة مصرية بمساهمة 25 بنك وجهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر (الصندوق الاجتماعي للتنمية سابقاً).

## ٤- هل توجد شركات اخرى تقدم هذا التقرير في مصر؟

لا، لا يوجد شركات اخرى تقدم هذه الخدمة. تظل الشركة المصرية للاستعلام الائتماني " iScore " هي الشركة الوحيدة المُرخصة في مصر كشركة استعلام ائتماني.

## ٥- ما هي صلاحيات (ايسكور)؟

ايسكور او الشركة المصرية للاستعلام الائتماني هي شركة تحتوي على قاعدة بيانات ضخمة، ومسجل فيها التاريخ الائتماني للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة .

هي جهة تقوم بجمع البيانات وتوفيرها وليست صانع قرار للموافقة على منح الائتمان. البنوك والجهات المختلفة التي تمنح القرض لها حق الموافقة أو الرفض على طلبات الائتمان بناء على التاريخ الائتماني والبيانات الائتمانية المقدمة بالتقرير الائتماني

وليس للشركة المصرية للاستعلام الائتماني أي سلطة لمنح القروض أو منعها، صلاحيتها الوحيدة هي إعلام البنك بالسجل الائتماني ( التقرير الائتماني ) للفرد أو للشركة المُستعلم عنه.



## ٦- ما هو التقرير الائتماني ؟

التقرير الائتماني هو تقرير يحتوي على بيانات التسهيلات الائتمانية الخاصة بالمقترض مثل عدد القروض وأنواعها ومدى الالتزام بسداد الأقساط في مواعيدها والأرصدة لكل تسهيل ائتماني. كما يتضمن التقرير الائتماني عدد أيام التأخير والمبالغ المتأخرة وأي بيانات يتم الإقرار بها من البنوك والشركات ( المانحة للائتمان) المشتركة بالشركة المصرية للاستعلام الائتماني I-Score.

ويستخدم المقرض - سواء كان بنك أو شركة أو جمعية تمويل متناهية الصغر- التقرير الائتماني الذي يحتوي على المعلومات التاريخية عن الأداء الائتماني كمؤشر في الدراسة الائتمانية لمنح التسهيلات الائتمانية المطلوبة.

## ٧- من أين تاتي الشركة بالمعلومات الائتمانية؟

مصادر البيانات التي يتم الإقرار بها للشركة المصرية للاستعلام الائتماني هي: بيانات تقر بها البنوك والجهات المشتركة مباشرة للشركة المصرية للاستعلام الائتماني بصفة دورية وتتضمن بيانات المقترض مثل الاسم، والعنوان وتاريخ الميلاد وتفاصيل موقف التسهيلات الائتمانية للعملاء ويتم تحديث البيانات متضمنة الأرصدة وعدد أيام التأخير إن وجدت.

## ٨- ما هو محتوى التقرير الائتماني؟

إن التقرير الائتماني هو بمثابة عرض السجل الائتماني للشركة أو الفرد وهو المؤشر للبنك في قرار منح التسهيل الائتماني أو منعه. يحتوي التقرير الائتماني على كل بيانات التسهيلات الائتمانية الخاصة بالشركة أو الفرد الحالية والسابقة ومواعيد سداد أقساطها، و المبالغ المتأخرة في السداد.

## ٩- من يتخذ قرار منح الائتمان ؟

البنوك /الجهات/ الشركات المقرضة ( أي التي تمنح الائتمان) هي التي تتخذ قرار منح الائتمان.

تقوم البنوك والجهات المانحة باستخراج التقرير الائتماني الذي يحتوي على المعلومات الائتمانية عن العميل " ووضعه كأحد مستندات الدراسة الائتمانية، وتكون الموافقة أو الرفض بناء على الدراسة الائتمانية التي يقوم بها المقرض طبقا لتعليمات البنك المركزي المصري في حالة البنوك العاملة في مصر. ولا تقوم الشركة المصرية للاستعلام الائتماني بإبداء الرأي في عملية الموافقة أو الرفض لمنح أو تجديد تسهيلات ائتمانية.



## ١٠- ما هي فترة الإفصاح عن البيانات التاريخية للتسهيلات الائتمانية؟

هي إتاحة المعلومات التاريخية للائتمانات الممنوحة للعملاء بعد قيامهم بسداد المديونية المستحقة عليهم لدى البنوك المتعامل معها. وتظل هذه البيانات قائمة بالنظام قبل إتمام السداد وتتيح معلومة تاريخية بعد السداد توضح سلوك سداد العملاء سابقا. وتتراوح مدة هذه البيانات ما بين ستة أشهر أو سنة وفقا لطريقة سداد المديونيات، بغرض دراسة سلوك العميل الائتماني.

## ١١- ما هي التسهيلات المغلقة على التقرير الائتماني؟

يقصد بالتسهيلات المغلقة هي التسهيلات الائتمانية التي سبق, وتم منحها للعميل من البنوك وقام بتسديدها بالكامل وتم إغلاقها. وتستمر هذه التسهيلات في الظهور على التقرير الخاص بك: لمدة ستة أشهر في حالة سداد المديونية بالكامل . ولمدة سنة في حالة سداد المديونية في إطار تسوية .

## ١٢- ما هو التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية؟

التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية هو تقييم تم تطويره بصفة خاصة ليتناسب مع معطيات ونمط سوق الائتمان المصري ليتماشى مع النظام العالمي المستخدم في معظم شركات الاستعلام الائتماني. ويستعمل لقياس درجة المخاطرة للتعامل الائتماني مع المقترضين ( أفراد أو شركات صغيرة ومتوسطة) وتقدير استطاعة الشركة أو الفرد في السداد مستقبليًا في حين حصوله على الائتمان. وهو مؤشر رقمي يلخص كامل السجل الائتماني الحالي والسابق للعميل ويتم احتسابه بطرق رياضية واحصائية متطورة ويتراوح ما بين 300 إلى 850 درجة. وكلما زادت درجة التقييم الرقمي للعميل "Credit Score" كلما اعتبر العميل ذو درجة مخاطر ائتمانية منخفضة. ويستطيع المقرض باستخدام التقييم الرقمي أن يتخذ قراره في منح الائتمان او منعه بسرعة ودرجة ثقة أكبر.



### ١٣- كيف افهم التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية الموجود بالتقرير؟

وهو مؤشر رقمي يلخص كامل السجل الائتماني للعميل ( القائم حالياً وتاريخياً ) ويتم احتسابه بطرق رياضية واحصائية متطورة ويتراوح ما بين 300 إلى 850 درجة ويعكس درجة المخاطرة للعميل ومدى استطاعته للسداد مستقبلياً في حين حصوله على ائتمان. كلما زاد مؤشر الجدار للعميل كلما اعتبر العميل ذو درجة مخاطر ائتمانية منخفضة. كلما انخفض مؤشر الجدار للعميل كلما اعتبر العميل ذو درجة مخاطر ائتمانية مرتفعة. ويتم احتسابه طبقاً للاتي :

#### ١- نمط المدفوعات السابقة

يؤثر التاريخ الائتماني المتعثر وعدم القدرة على الدفع في الوقت المناسب تأثيراً سلبياً على فرص الحصول على الائتمان في المستقبل في حين أن مشاكل السداد الحديثة نسبياً يتم إعطائها وزن نسبي أكبر عن المتأخرات التي حدثت في الماضي البعيد.

#### ٢- إجمالي الديون المستحقة

كلما زاد إجمالي الديون المستحقة بالمقارنة بالحدود الائتمانية، كلما كانت درجة المخاطر على صاحب الدين أكبر وبناء عليه يكون هناك خطر أكبر في عدم قدرة صاحب الدين على السداد في مواعيد الاستحقاق.

#### ٣- مدة التاريخ الائتماني

كلما كانت فترة البيانات التاريخية المتوفرة عن المقترض أقل كلما كانت عملية تقييم الجدارة الائتمانية أصعب.

#### ٤- أنواع الائتمان المستخدمة.

كلما كان التقرير الائتماني يحتوى على انواع مختلفة من التسهيلات الائتمانية مع الانتظام في سدادها كلما اثر ايجابيا علي تقييم الجدارة الائتمانية.

### ١٤- ما هي مدة صلاحية التقرير الائتماني الذاتي بعد استخراجه؟

تقرير الاستعلام الائتماني الذاتي صالح لمدة خمسة عشر (15) يومًا من تاريخ استخراجه.



## ١٥- ماذا يمكنني العمل في حالة وجود معلومات خاطئة في تقرير الائتماني I-Score ؟

من المهم التأكد أن صاحب التقرير فقط هو الذي يمكنه تقديم طلب الاعتراض وذلك بعد استخراج تقرير الاستعلام الائتماني الذاتي من البنوك ويمكن الاعتراض على التقرير من خلال فروع الشركة المصرية للاستعلام الائتماني و يمكنك سؤال مصرفك الذي تتعامل معه إذا كان يستخرج التقرير الائتماني لعملائه.

في جميع الحالات يتم ملء الخانات الخاصة بنموذج الشكاوى بنموذج الاستعلام الذاتي وإرفاق صورة بطاقة الرقم القومي وصور المخالصات أو الأوراق التي تثبت صحة الشكوى.

يمكن أيضا استخراج تقرير استعلام ذاتي وتقديم شكوى عن طريق البنك التي تتعامل معه:

بنك القاهرة

بنك التعمير والإسكان

بنك الإمارات دبي

بنك أبوظبي التجاري

بنك الشركة المصرفية العربية الدولية

البنك العربي

بنك المؤسسة العربية المصرفية

البنك المصري الخليجي

## ١٦- من أين يمكنني استخراج التقرير الائتماني؟

يمكنكم استخراج تقرير الاستعلام ذاتي الخاص بكم من أي من فروع البنوك التالية:

بنك القاهرة

بنك التعمير والإسكان

بنك الإمارات دبي

بنك أبوظبي التجاري

بنك الشركة المصرفية العربية الدولية

البنك العربي

بنك المؤسسة العربية المصرفية

البنك المصري الخليجي

## ١٧- لماذا ينخفض الـ (التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية) ؟

يتم حساب نتيجة الـ (التقييم الرقمي) بناء على معاملتك البنكية، والتسهيلات الائتمانية التي حصلت عليها مثلا القروض. ينخفض التقييم لاي من الاسباب التالية:

١- عدم الالتزام في السداد بصفة منتظمة.

٢- التأخير في السداد.

٣- زيادة مقدار التسهيلات الائتمانية الممنوحة للشخص.

٤- زيادة الأرصدة الخاصة بطاقات الائتمان عن الحد الائتماني الممنوح.

٥- أي إجراءات قانونية اتخذها المقرض تجاه المقرض.

٦- أي تسويات أو إعادة جدولة القروض.

## ١٨- هل يمكنني تحسين الـ (التقييم الرقمي) الخاص بي؟

نعم يمكنك ذلك عن طريق التزامك بسداد جميع الأقساط الحالية والمستقبلية في موعدها. عليك إدارة الائتمان بشكل مسؤول مع مرور الوقت لرفع درجة التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية الخاصة بك. ولا تنس الحفاظ على تاريخ ونمط ملتزم وثابت في السداد ودفع الأقساط في الوقت المحدد المناسب، في المدفوعات المتأخرة لها تأثير سلبي كبير على درجة التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية الخاصة بك في حالة عدم الالتزام بها.

## ١٩- بماذا يفيدني التقرير الائتماني؟

التقرير الائتماني هو ملفك الذي يحتوي على مجموعة من المعلومات والبيانات، وتبين هذه المعلومات والبيانات الإحصائية التزاماتك الائتمانية المختلفة (قروض - بطاقات ائتمان - أقساط) سواء الحالية أو السابقة. وكلما حرصت على سداد التزاماتك الائتمانية في مواعيدها المقررة، كلما تسنى لك الحصول على التسهيلات الائتمانية التي تحتاجها نتيجة لعدم وضعك في قوائم العملاء الغير منتظمين. هو مؤشر يدل على التزامك الائتماني. فالتقرير الائتماني يوضح مدى حرصك على سداد مديونياتك.

## ٢٠- الاستعلام الائتماني المتكرر يبيأثر على تقرير الائتماني بشكل سلبي؟

كثرة الاستعلامات الائتمانية لا تؤثر على التقييم الائتماني

## ٢١- ما هي الديون المعدومة؟

الديون المعدومة هي ديون لم تسدد، وإعدام الدين هو إجراء يتخذه البنك تجاه مبالغ يتوقع البنك عدم تحصيلها من العميل؛ بسبب التعثر أو الإفلاس، وبيتم اعتبار الديون إنها معدومة بعد إجراء جميع محاولات التحصيل من طرف البنك سواء الجدولة أو التسوية، وبعد سداد الديون المعدومة في حالة سداد كامل المديونية أو الهيكلية أو الجدولة يتم التعديل بعد مرور 6 شهور، وفي حالة السداد عن طريق التسوية سيتم التعديل بعد مرور سنة من تاريخ المخالصة النهائية تلقائياً.

## ٢٢- ما هي فترات الإفصاح الخاصة بعملاء جدولة المديونية؟

يتم الإفصاح عن جدولة المديونية القائمة للعميل بالتقرير الائتماني لحين قيام العميل بسداد آخر قسط متفق عليه مع البنك.

وعند قيام العميل بسداد آخر قسط مستحق بالجدولة يتم الإقرار عن العميل بسداد المديونية في إطار الجدولة ويتم عرضها على التقرير الائتماني كبيان تاريخي لمدة ستة أشهر من تاريخ سداد آخر قسط مستحق بالجدولة.



## ٢٣- ما هي جدولة المديونية؟

والجدولة هي قيام البنك بالتفاوض مع عميله وتوقيع اتفاق معه بتعديل شروط الائتمان الممنوح له دون التنازل عن أية مستحقات للبنك عند الجدولة وألا يقل سعر العائد مستقبلاً بعد الجدولة عن سعر الائتمان والخصم.

ويتم ذلك في إطار هيكله الائتمان الممنوح للعميل غير المنتظم خاصة الذي يواجه ظروفاً خارجة عن إرادته تؤثر على قدرته على الوفاء بالتزاماته في المواعيد المحددة.

## ٢٤- هل من الممكن أن أعترض على محتوى بيانات التقرير الائتماني؟

للميل الحق في تقديم شكوى بالجهات المتعامل معها أو التقدم مباشرة إلى مقر الشركة المصرية للاستعلام الائتماني والخدمة تقدم مجاناً من طرف الشركة بدون أي رسوم طبقاً لقواعد البنك المركزي ودون وسيط.

## ٢٥- ما هي إجراءات الاعتراض على التقرير الائتماني؟

يمكن تقديم الاعتراض على التقرير الائتماني من خلال طلب استعلام ذاتي وتقديم شكوى من خلال البنوك مباشرة . او من خلال فرع الشركة المصرية للاستعلام الائتماني.

## ٢٦- كيف اقدم شكوى على التقرير الائتماني؟

الشكاوى يمكن تقديمها من خلال البنك مباشرة بعد استخراج تقرير الاستعلام الذاتي (وبدون وسيط) تسهيلاً علي العملاء. يتم رفع الشكوى عن طريق النظام المميكن للشكاوى من خلال البنوك.

بالنسبة للأشخاص:

يتم ملء الجزء الخاص بالشكاوى بنموذج الاستعلام الذاتي وإرفاق صورة بطاقة الرقم القومي وصور المخالصات أو الأوراق التي تثبت صحة الشكوى.

بالنسبة للشركات:

يتم إرفاق صورة السجل التجاري أو البطاقة الضريبية وصور المخالصات التي تثبت صحة الشكوى وأيضا إرفاق خطاب تفويض بختم صحة توقيع من ممثل الشركة .

ويقوم البنك برفع الشكوى على النظام المميكن وإرسال صور المستندات إلي الشركة المصرية للاستعلام الائتماني التي تنسق مع المقرض لإجراء التعديل اللازم.





## ٢٧- ما هي مدة البت في الشكوى المقدمة بخصوص التقرير الائتماني؟

طبقاً لقواعد البنك المركزي المصري، فإن الفترة الزمنية لبحث الشكوى عشرة (10) أيام عمل مع البنك / الجهات المقررة بالبيانات التي تم الاقرار بها للشركة المصرية للاستعلام الائتماني والتأكد من صحة المعلومات وتعديلها من خلال البنك إذا استلزم الأمر خمسة (5) أيام عمل لدى الشركة المصرية للاستعلام الائتماني لفحصها وتسجيلها قبل ارسالها للجهات المقررة للبيانات بحد أقصى خمسة وعشر (15) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى

## ٢٨- ما هي رسوم تقديم شكوي بخصوص التقرير الائتماني؟

تُقدم الشكوى مجاناً بدون أية رسوم طبقاً لقواعد البنك المركزي المصري وبدون الحاجة الى وسيط.

## ٢٩- كيف يمكن متابعة شكوى بخصوص التقرير الائتماني؟

يمكن متابعة الشكوى المقدمة عن طريق الاتصال بالرقم المختصر 16262. مواعيد عمل إدارة الشكاوى من التاسعة صباحاً حتى الرابعة عصرًا ( من الأحد إلي الخميس)

## ٣٠- أقوم بالسداد في المواعيد المحددة وأغلقت القرض ورغم ذلك ظهر خطأ في التقرير، ماذا افعل؟

راجع التقرير وتأكد أولاً من وجود المشكلة. توجه إلى البنك الذي تتبعه، أو احدى مقرات الشركة وقدم الشكوى والأوراق التي تثبت صحة كلامك. توجه بنفسك بدون محامي أو وسيط. سيتم الرد عليك بعد 15 يوم عمل من خلال رسالة نصيه على الهاتف الخاص بة.

## ٣١- هل يوجد طريقة اخرى لمعرفة التقييم الرقمي الخاص بي دون التوجه إلى البنك؟

حالياً يمكنك استخراج التقرير الائتماني من خلال أحد البنوك التي تقدم خدمة الإنترنت البنكي، بعض البنوك تقدم خدمة الاستعلام الائتماني عن طريق الإنترنت البنكي، يمكنك الاستفسار من خلال البنك الخاص بك، وإذا كنت من عملاء بنك مصر يوجد استعلام عن التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية فقط من خلال ماكينات الصراف الآلي الخاصة به للعملاء فقط. وإذا كنت من عملاء البنك الأهلي المصري يمكنك الاستعلام من خلال تطبيق الهاتف الخاص بالبنك.

استمر في متابعتنا على قنوات التواصل الاجتماعي للإعلان عن طرق أخرى قريباً.



٣٢- هل توجد علاقة بين التقييم الرقمي والراتب الخاص بي؟

لا توجد علاقة مباشرة بين الايسكور وراتبك الشخصي. ولكن توجد علاقة بين الائتمان المسموح لك بالحصول عليه والراتب الشهري الخاص بك.

٣٣- هل تؤثر كمية مشترياتي علي الـ (التقييم الرقمي) الخاص بي؟

لا تؤثر كمية المشتريات على الايسكور ولكن ارتفاع المبلغ المستحق هو ما يؤثر سلبا على درجة التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية. فحاول دائما تسدد ديونك في الوقت المستحق .

٣٤- هل يمكنني الاستعلام عن الـ (التقييم الرقمي) الخاص بشخص آخر؟

وفقا لتعليمات البنك المركزي المصري لا يمكنك الاستعلام عن الايسكور الخاص بشخص آخر الا بتوكيل. ويمكن للعملاء التقدم للبنوك التي يتعاملون معها وتقديم طلب الحصول على الاستعلام الذاتي بعد ملء النموذج الخاص بطلب استخراج التقرير.

٣٥- هل يتأثر الايسكور الخاص بحسابي بطاقة الخصم المباشر؟

لا يتأثر الايسكور بحسابات بطاقة الخصم المباشر. بطاقات الخصم المباشر ليست بطاقات ائتمان بأي حال من الأحوال ولذلك لا يتم اعتبار التعامل بها في تقييم الايسكور.

٣٦- كم عدد بطاقات الائتمان المسموح لي بالحصول عليها كشخص وليس كشركة؟

يمكنك الحصول على بطاقات الائتمان كما تشاء في حدود النسبة المسموحة من البنك المركزي المصري من مرتبك، ولكن قم بإدارتها بمسئولية وبصفة عامة فإن الحصول على بطاقات الائتمان والقروض (بشروط سداد المدفوعات في الوقت المناسب) يرفع درجة التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية الخاصة بك.

لاحظ أن إغلاق حساب لا يجعله يختفي، فالحسابات المغلقة تستمر في الظهور على التقرير الائتماني الخاص بك لمدة ستة أشهر في حالة القيام بسداد كامل المديونية وسنة عند القيام بالسداد في إطار تسوية وذلك من تاريخ إغلاق الحساب ويتم أخذها في الاعتبار في درجة التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية الخاصة بك

٣٧- ما هي مدة عرض الإجراءات القانونية والتسهيلات المغلقة على التقرير الائتماني؟

التسهيلات الائتمانية المغلقة وقوائم العملاء الغير منتظمين والإجراءات القانونية تستمر في الظهور على التقرير الخاص بك كبيان تاريخي لمدة ستة أشهر عند سداد المديونية بالكامل ولمدة سنة عند سداد المديونية في إطار تسوية وذلك من تاريخ إغلاق التسهيل الائتماني



٣٨- هل يؤثر حصولي على محافظ بنكية على الـ (التقييم الرقمي) الخاص بي؟

المحافظ البنكية لا تؤثر على التقييم الرقمي ولكنها تسهل على العميل بشكل مباشر إدارته لسداد الأقساط المستحقة في الميعاد بدلا من سدادها من خلال زيارة الفرع التابع له الائتمان. مما يؤثر بشكل مباشر على الايسكور الخاص بك سواء بالسلب أو الإيجاب ويعتمد هذا على إدارتك لهذا الائتمان بشكل صحيح.

٣٩- لو كنت ضامن شخص ولم يسدد ، هل سيأثر على تقييمي الائتماني؟

المقترض والضامن تقع عليهم نفس المسؤولية والالتزام وفي حالة تأخير المقترض عن السداد فسوف ينعكس ذلك على الضامن أيضًا وتظهر في تقريره الائتماني بصفته ضامن.

