



Mala'a

مركز عُمان للمعلومات الائتمانية والمالية

# دليل العملاء



## قائمة المحتويات

عن ملاءة

المبادئ و الأهداف

المهام

خدماتنا

محتوى تقرير ملاءة

المستندات المطلوبة

الأدوار والمسؤوليات

آلية تقديم الشكاوي

ملاءة لا تقوم بالتالي

إرشادات هامة

٢

٣

٤

٥

٧

٩

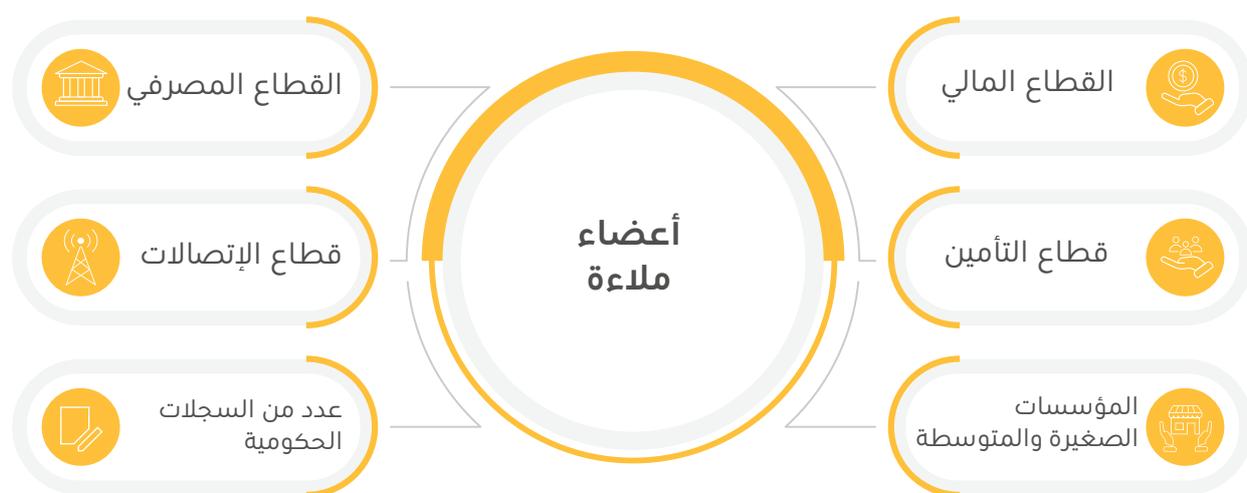
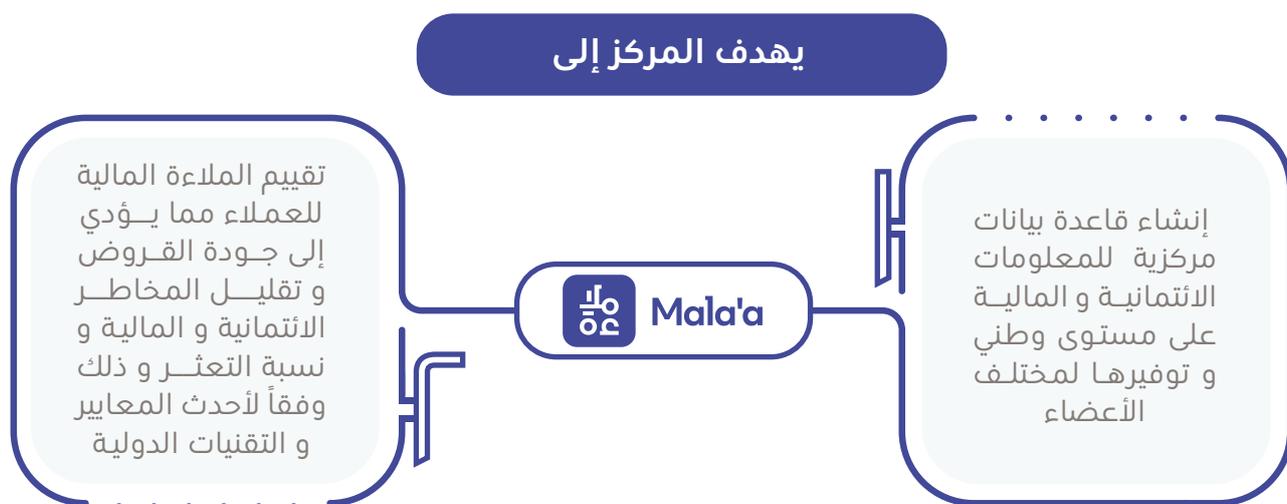
١١

١٢

١٣

١٤

تأسس مركز عُمان للمعلومات الائتمانية و المالية (ملاءة) بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠١٩/٣٨م الصادر في الثامن من مايو ٢٠١٩م بصفته مركز مستقل مادياً و إدارياً و يتبع البنك المركزي العُماني و يقع تحت إشرافه.



## المبادئ

**حماية المستهلك**  
تمنح ملاءة حق الحصول على المعلومات الائتمانية للشخص المعني و للأعضاء المخولين

**أمن البيانات**  
نستخدم التكنولوجيا المتطورة لضمان الحفاظ على أعلى مستوى من أمن البيانات

## الأهداف

### مرجع للمعلومات

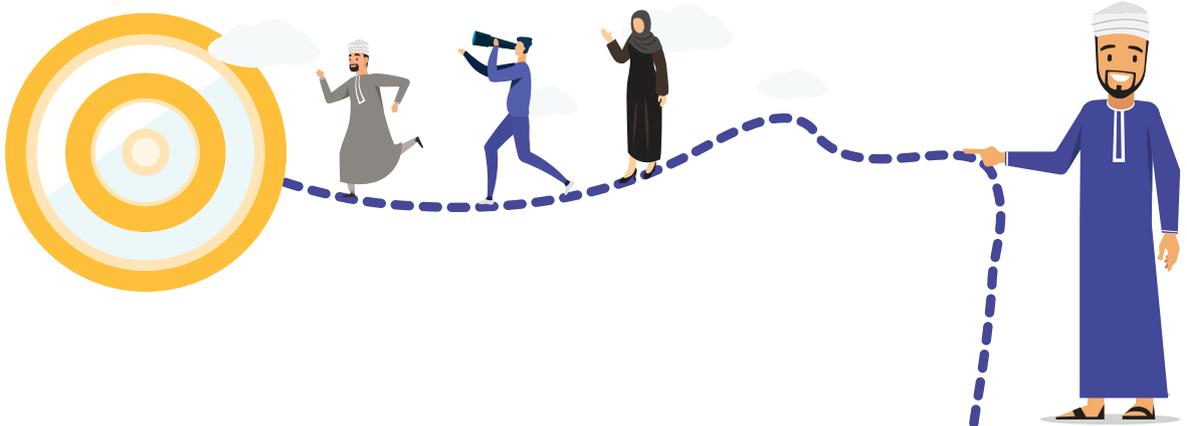
مرجع للمعلومات الائتمانية و المالية للأغراض الرقابية للبنك المركزي العماني

### الشمول المالي

تعزيز الشمول المالي من خلال تفعيل مؤشرات مبتكرة لتقييم مخاطر التمويل لكافة فئات المجتمع ويشمل دعم نمو المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

### قاعدة بيانات مركزية

إنشاء قاعدة بيانات مركزية وطنية للمعلومات الائتمانية و المالية و تقديم خدمات الإستعلام الائتماني للأعضاء



## بيانات ائتمانية مركزية

إنشاء قاعدة بيانات مركزية للمعلومات الائتمانية و المالية و التصنيف الائتماني

## تقارير ائتمانية

تطوير أنظمة التقارير الائتمانية و التصنيف الائتماني وفقاً للمعايير الدولية

## معلومات مالية و ائتمانية

جمع و تحليل و تصنيف المعلومات المالية و الائتمانية

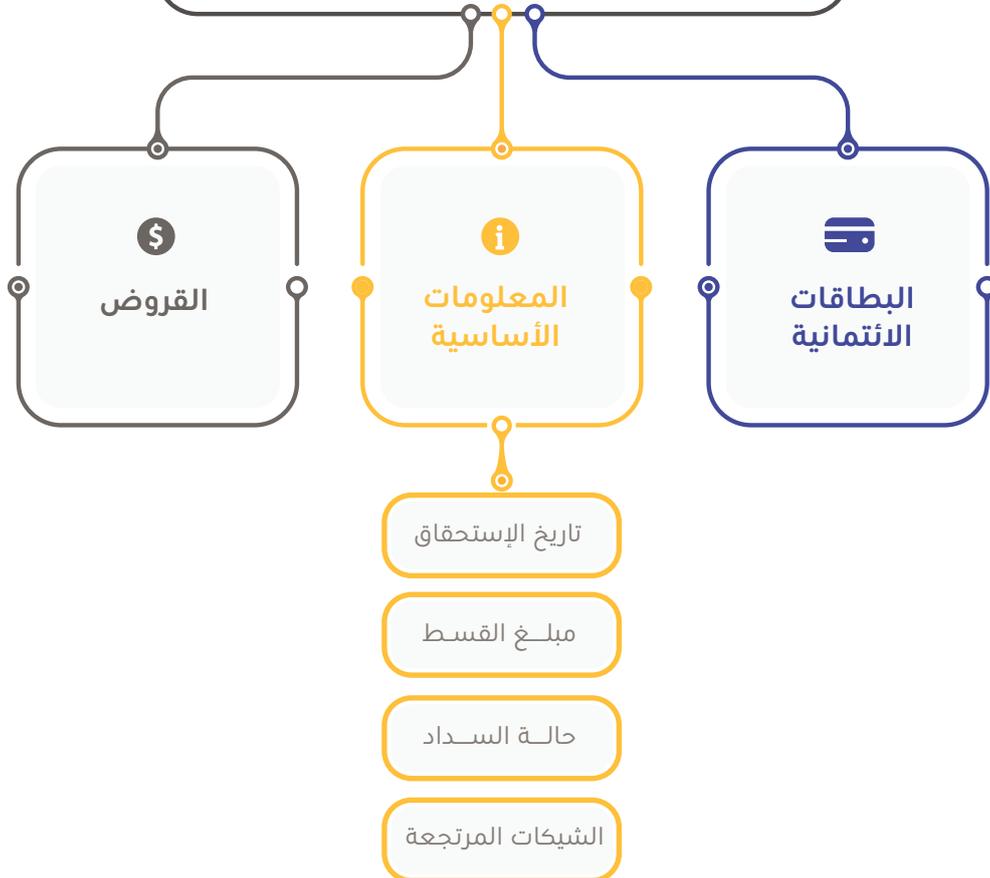
## تحسينات

تحسين جودة القروض و تقليل مخاطر الائتمان و نسبة التعثر

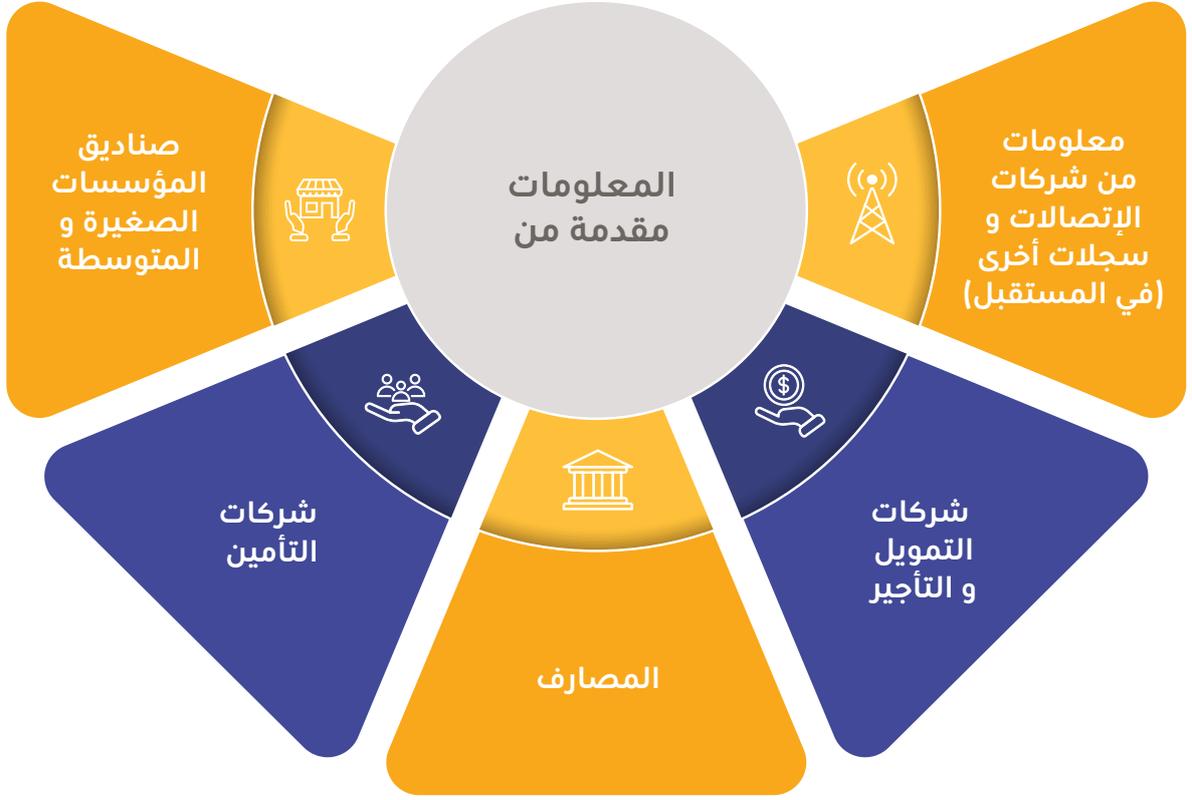
هو عبارة عن تقرير شامل يحتوي على كافة تفاصيل تعاملاتك الائتمانية مع الجهات المانحة للائتمان



و يتضمن التقرير التسهيلات الائتمانية التي حصلت عليها مثل



## يحتوي تقرير ملاءة على



## ٢- درجة ملاءة

درجة ملاءة هي عبارة عن رقم ثلاثي يحدد مدى إمكانية إلتزامك بسداد المستحقات المالية في مواعيدها المحددة و يتراوح الرقم بين 300 و 900 , حيث يشير التقييم المنخفض الى وجود مخاطر ائتمانية عالية في حين يشير التقييم الائتماني العالي الى وجود مخاطر ائتمانية منخفضة



## محتويات تقرير ملاءة

### المعلومات الديموغرافية

- 1- الاسم
- 2- رقم الهوية / البطاقة
- 3- تاريخ الإنتهاء
- 4- تاريخ الميلاد
- 5- الجنس

### 1

- 1- العنوان
- 7- صندوق البريد
- 8- الرمز البريدي
- 9- المدينة
- 10- الدولة
- 11- رقم الهاتف
- 12- بيانات العمل

### موجز المعلومات الائتمانية

- 1- درجة ملاءة من 300 لغاية 900
- 2- الشكاوى المقدمة و حالتها

### 2

- 3- موجز التسهيلات الائتمانية و تصنيفها
- 4- عدد الدائنين و إجمالي المبالغ المتبقية
- 5- الضمانات
- 6- الإستعلامات الائتمانية السابقة و أسبابها
- 7- الشيكات المرتجعة إن وجدت

### تاريخ سداد الأقساط الشهرية

### 24

- 1- موجز أيام التأخير لدفع الأقساط الشهرية لجميع التسهيلات الائتمانية
- 2- تفاصيل عدد أيام التأخير لدفع الأقساط الشهرية لجميع التسهيلات الائتمانية

### 3

### تفاصيل التسهيلات الائتمانية

- 1- المعاملات الائتمانية النشطة
- 2- إجمالي الإلتزامات الائتمانية القائمة

### 4

- 3- إجمالي الإلتزامات الائتمانية المضمونة
- 4- المنتجات الائتمانية المتعثرة
- 5- قائمة بالتسهيلات الائتمانية حسب نوع العقد
- 6- العقود حسب الجهة المانحة

## كيفية الحصول على تقرير ملاءة ؟



### تطبيق الجوال

من خلال تطبيق ملاءة على الجهاز الذكي و بوابة الخدمة الذاتية (مستقبلاً)



### الزيارة

الحضور الشخصي و/أو تفويض شخص آخر و تقديم من خلال زيارة أقرب فرع للبنك/شركة تمويل / أو الصندوق المانح للائتمان



### البريد الإلكتروني

إرسال طلب الحصول على تقرير ائتماني بالبريد الإلكتروني

يحق للعميل الحصول على أول تقرير ائتماني له مجاناً

يعكس التقرير الائتماني التاريخ الائتماني للفرد أو الشركة حتى آخر تحديث من قبل الأعضاء

يحق للفرد/الشركة معرفة من قام بالإستعلام عن سجله الائتماني خلال آخر سنتين

لا يتدخل ملاءة في قرار قبول أو رفض منح تسهيل ائتماني من عدمه (مثل القروض) ، إنما يوفر منتجات الإستعلام الائتماني ليتمكن العضو المانح للائتمان من تحديد مخاطر الائتمان قبل منح التسهيل الائتماني

### حقوق العملاء



## المستندات المطلوبة للحصول على تقرير ملاءة



للأفراد



للمؤسسات





عزيزي العميل ،

إن كان لديك أية ملاحظات على المعلومات الواردة في تقريرك الائتماني، يرجى تقديم طلب شكوى من خلال ملاءة، وإرفاق كافة المعلومات التي تدعم صحة طلبك.

و سوف تقوم ملاءة بالتحقق من الطلب ومخاطبة العضو (الجهة المانحة للائتمان) و إفادتك بالإجراءات اللازمة.

## الأدوار والمسؤوليات

### الأفراد و المؤسسات



### الأعضاء



## الأفراد



الخطوة (٢)  
إرسال الوثائق أعلاه الى البريد الإلكتروني  
[CustomerSupport@Malaa.gov.om](mailto:CustomerSupport@Malaa.gov.om)



الخطوة (١)  
تحميل و تقديم إستمارة طلب  
تقرير ائتماني للشركات مرفقة  
بصورة من السجل التجاري  
للشركة



## المؤسسات



الخطوة (١)

تحميل و تقديم إستمارة طلب تقرير  
ائتماني للشركات مرفقة بصورة من  
السجل التجاري للشركة

الخطوة (٤)



إرسال الوثائق أعلاه  
الى البريد الإلكتروني

[CustomerSupport@Malaa.gov.om](mailto:CustomerSupport@Malaa.gov.om)

الخطوة (٣)



وثيقة إثبات شخصية  
سارية المفعول للشخص  
المستعلم عنه (البطاقة  
الشخصية للمواطنين  
،بطاقة المقيم للوافدين)

الخطوة (٢)

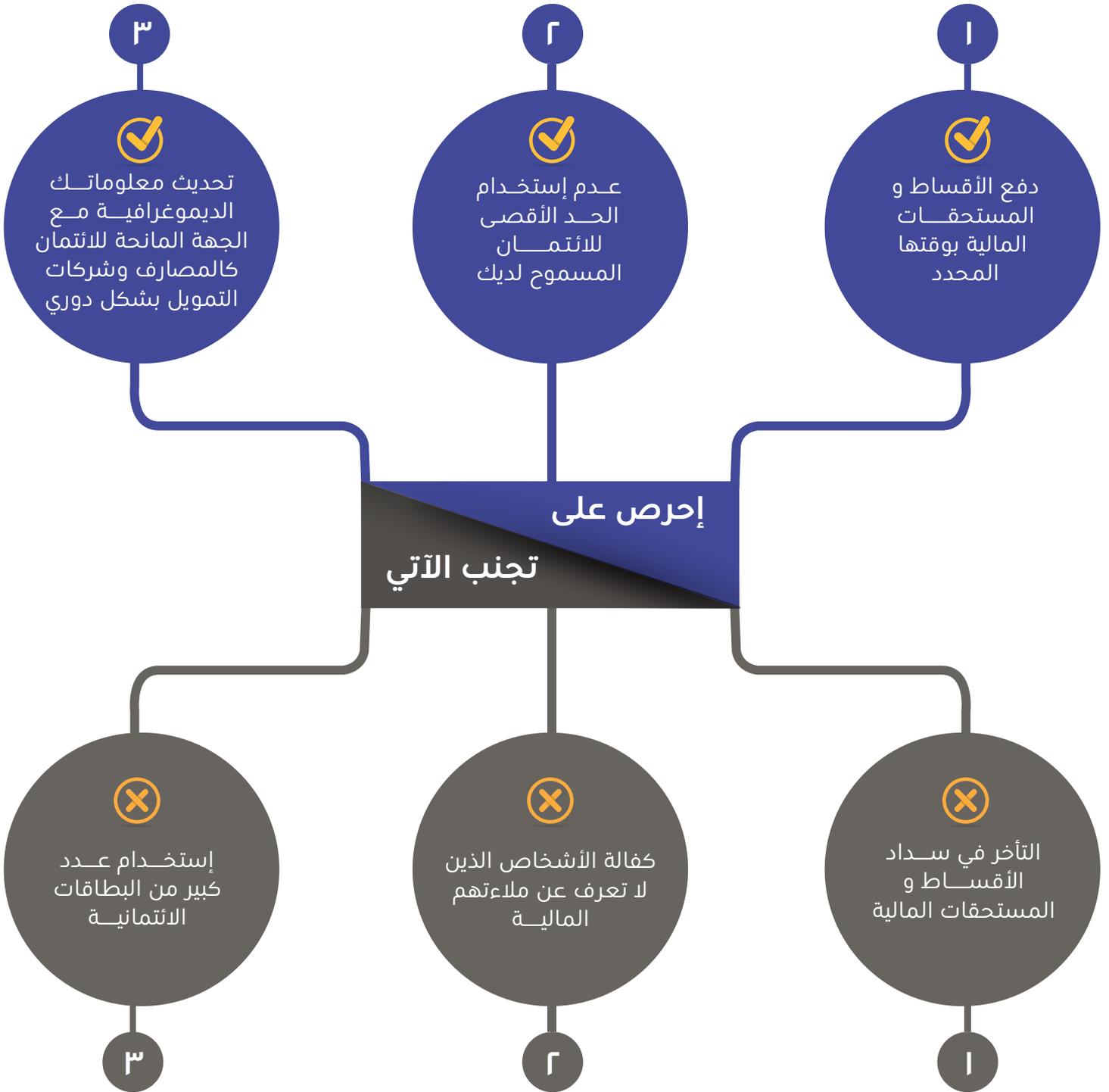


صورة من شهادة  
المفوضين بالتوقيع  
عن الشركة

## ملاءة لا تقوم بالتالي



## إرشادات هامة



للمزيد من المعلومات  
[CustomerSupport@Malaa.gov.om](mailto:CustomerSupport@Malaa.gov.om)



Mala'a

مركز عُمان للمعلومات الائتمانية والمالية

مركز عُمان للمعلومات الائتمانية والمالية  
البنك المركزي العماني، واحة المعرفة  
مسقط، سلطنة عُمان  
ص.ب ٣٨، الرمز البريدي: ١٣٥

malaa\_oman



malaa



www.malaa.gov.om