

بيان للمعلومات الائتمانية
Bayan Credit Bureau



قرار على بيئة

الدليل الإرشادي للمستهلك

1439هـ، الموافق 2018م





جدول المحتويات

3	1. الحماية المالية للمستهلكين في المملكة العربية السعودية
4	2. التعاريف
5	المبادئ العامة
8	3. مسؤوليات المستهلك
10	4. حقوق المستهلك
11	5. التزامات العضو
12	6. التزامات الشركة
14	7. الشكاوى والإعتراضات



1. الحماية المالية للمستهلكين في المملكة العربية السعودية

تُعد مؤسسة النقد العربي السعودي (مؤسسة) المراقب والمشرف على المؤسسات المالية المرخصة من قبلها والمصرح لها بالعمل في المملكة العربية السعودية (منها شركة المعلومات الائتمانية).

ومنذ صدور نظام المؤسسة الأساسي في عام 1952 وهي تعمل على حماية مصالح العملاء والتأكد من أن جميع الجهات التي تشرف عليها تتعامل مع العملاء بطريقة مهنية عالية، حيث سارعت المؤسسة بعمل لائحة تنفيذية للمعلومات الائتمانية لتنظم دور قطاع المعلومات الائتمانية لرفع درجات الشفافية وتطبيق أفضل ممارسات عالمية في هذا المجال لتطوير شركات المعلومات الائتمانية لترتقي بتطلعات هذا القطاع الحيوي في المملكة العربية السعودية.

كما تبدي مؤسسة النقد العربي السعودي أولويتها الدائمة لحماية حقوق وتوعية المستهلكين، وذلك بوضع وإرساء وتوثيق حقوق المستهلكين لدى الشركات الائتمانية ولأعضائها وذلك بتوفير الآليات والإطار الزمني للتعامل مع شكاوى المستهلكين بأعلى معايير الشفافية والعدالة والحفاظ على حقوق المستهلكين ورفع مستوى رضا المستهلك.

ونظرًا إلى نمو وتطور قطاع المعلومات الائتمانية في المملكة، فإن مؤسسة النقد مستمرة في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العملاء، ومن ضمن أهداف المؤسسة الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع شركات المعلومات الائتمانية على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات الائتمانية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.



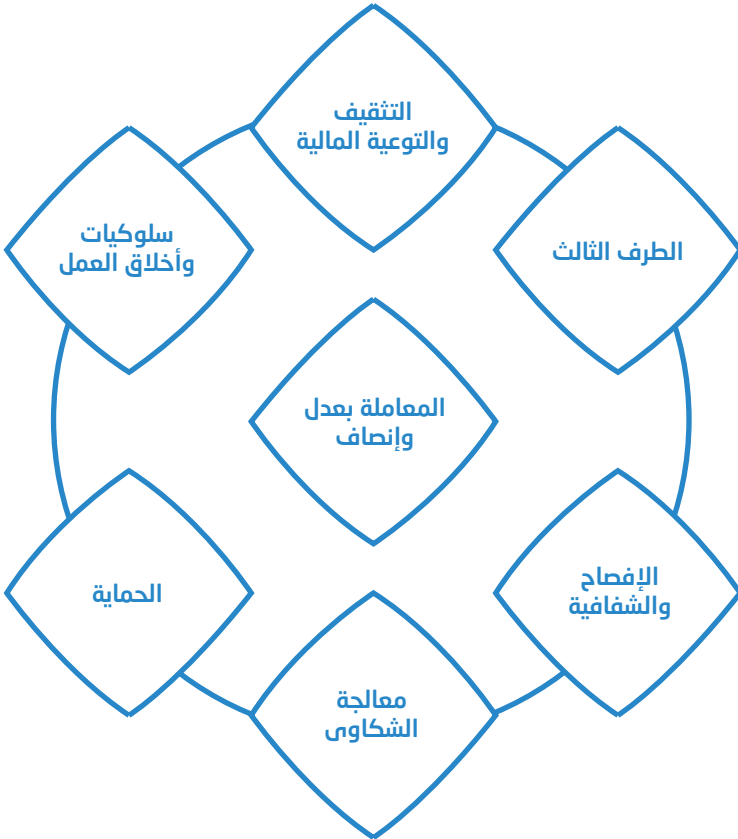
2. التعاريف

- **النظام:** نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/ 37) وتاريخ 1429/7/5هـ.
- **اللائحة:** اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الائتمانية الصادرة وفقاً لقرار معالي محافظ المؤسسة رقم م/13709/1، وتاريخ 1432/9/22هـ.
- **المؤسسة:** مؤسسة النقد العربي السعودي.
- **المحافظ:** محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي.
- **المعلومات الائتمانية:** أي معلومات أو بيانات عن المستهلك تتعلق بتعاملاته الائتمانية، مثل: (القروض، والشراء بالتقسيط، والإيجار، والبيع الآجل، وبطاقات الائتمان، ومدى التزامه بالشراء من عدمه).
- **الشركات:** أي شركة معلومات ائتمانية مرخص لها جمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بها عند طلبها.
- **العضو:** جهة حكومية أو خاصة يربطها عقد تبادل معلومات ائتمانية مع شركة على الأقل من شركات المعلومات الائتمانية.
- **المستهلك:** أي شخص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية له تعاملات ائتمانية.
- **السجل الائتماني:** تقرير تصدره الشركة يحتوي على معلومات ائتمانية عن المستهلك.
- **السجلات العامة:** سجلات المعلومات الائتمانية لدى الجهات الحكومية، مثل سجلات الصناديق المتخصصة والبنوك التي تقدم قروضاً حكومية، والجهات القضائية، واللجان الحكومية، وملفات الإفلاس والإعسار وما في حكمها.
- **القرار السلبي:** أي قرار يتخذه العضو بناءً على سجل المستهلك الائتماني ضد مصلحته.
- **المعلومات السلبية:** أي معلومات يقدمها العضو بناءً على سجل المستهلك الائتماني ضد مصلحته.
- **الشكوى:** كل اعتراض أو تظلم يقدم إلى شركة بيان نتيجة أي إخلال بالتزامات أحكام اتفاقية العضوية وقواعد العمل، أو نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية.
- **معالجة الشكوى:** وفقاً لدليل الشكاوى والاعتراضات -الخاص بشركة بيان-والذي قامت بإعداده وفقاً لنظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية و تمت الموافقة عليه من قبل المؤسسة .
- **اللجنة:** لجنة النظر في مخالفات نظام المعلومات الائتمانية.



المبادئ العامة

في عام 2011 طورت مجموعة العشرين مبادئ حماية العميل المالية لتصبح عالية المستوى. ويستعان بهذه المبادئ من قبل الهيئات المالية في جميع انحاء العالم لتطوير أنظمتها المالية خاصة ذات الصلة بالعميل، وتلك المبادئ هي:





المبدأ الأول: المعاملة بعدل وإنصاف

تسعى شركة بيان للمعلومات الائتمانية للتعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع المستهلكين بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة، وتطبق ذلك على كل الخدمات والمنتجات المقدمة من الشركة.

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

تضع شركة بيان وسائل الإفصاح عن المعلومات بما يتماشى مع نظام المعلومات الائتمانية ولائحتها وسرية المعلومات بحيث تلتزم الشركة وأعضائها والمتعاقدون معها بالالتزام بهذه الوسائل بحسب ما يقتضي نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية والإجراءات الداخلية للشركة.

المبدأ الثالث: التثقيف والتوعية المالية

تسعى شركة بيان إلى رفع مستوى الوعي للمستهلكين والأعضاء وذلك بتوفير الوسائل المناسبة لشرح حقوق المستهلكين والأعضاء والشركة- بما في ذلك هذا الدليل، وتوفير توعية للمستهلكين من خلال شركائها لأهمية التقدير الائتماني وما يحتويه من معلومات ائتمانية، وطرق تصحيح المعلومات الائتمانية الموجودة في تقرير المستهلك، بالإضافة إلى تطوير مهارات العملاء الحاليين والمستقبليين عن كيفية الحصول على المنتجات أو الخدمات التي تخدم أعمالهم، من خلال التقارير الائتمانية التي تصدرها.

المبدأ الرابع: سلوكيات وأخلاق العمل

تعمل شركة بيان بطريقة مهنية لما فيه مصلحة المستهلكين والأعضاء حيث تقوم بتطوير واستدامة العلاقة الاستراتيجية على المدى البعيد مع شركائها.

المبدأ الخامس: الحماية

تضع شركة بيان جميع خبراتها لرفع مستوى معايير الأمان المتعلقة بالمعلومات الائتمانية وتوفير بيئة آمنة للحفاظ على المعلومات الائتمانية في جميع مراحلها، وتنعكس هذه التدابير على الأعضاء من خلال قواعد العمل لتوفير مستوى الأمان الذي يتماشى مع معايير الأمان الخاصة بشركة بيان واللائحة التنفيذية للمعلومات الائتمانية، والأمن السيبراني، وحسب ما يستجد من أنظمة وتعليمات ومتطلبات مؤسسة النقد العربي.



المبدأ السادس: معالجة الشكاوى

قامت شركة بيان بتوفير أكثر من قناة لاستلام الشكاوى ومعالجتها بشكل واضح وفعال وخلال الفترة الزمنية التي حددها اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الائتمانية.

المبدأ السابع: الطرف الثالث

تعمل شركة بيان على التأكد من التزام الطرف الثالث (مزودي الخدمة) بالمبادئ (المقدمة من مؤسسة النقد العربي السعودي) والمهام والمتطلبات المسندة إليها ، ومقدمي الخدمة هم المسؤولين عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن شركة بيان أو مستهلكيها تعمل لما فيه مصلحة لعملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم.



3. مسؤوليات المستهلك

تقوم شركة بيان بتعزيز الثقافة الائتمانية من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة في موقع الشركة، أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

3.1 كن صادقًا عن تقديم المعلومات

- أ. قدم المعلومات الدقيقة والصحيحة عند تعبئة نماذج شركة بيان.
- ب. امتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة.
- ت. التزم بتقديم المعلومات الهامة وتأكد من تحديث معلوماتك.

3.2 اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمتها الشركة

يجب على المستهلك الاطلاع على كل المعلومات الائتمانية الموجودة في تقريره ومراجعتها وفي حال وجود أي معلومات غير دقيقة، يتقدم للشركة بهذه الملاحظات مع المستندات التي تؤكد صحة هذه الملاحظات.

3.3 اطرح الأسئلة

عند حصولك على تقريرك الائتماني اطرح الأسئلة في حال عدم وضوح أي من المعلومات الواردة في التقرير وسيتم الإجابة عنها من قبل أحد موظفي الشركة.

3.4 معرفة كيفية تقديم الشكوى

تحت شركة بيان مستهلكيها بالمبادرة ومعرفة طريقة رفع الشكاوى والملاحظات وآلية التصعيد داخل الشركة عند الضرورة، ونتيجة لذلك قامت شركة بيان بإصدار «دليل الشكاوى والاعتراضات» الذي يوضح آلية تقديم الشكاوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة.

3.5 استخدام الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط

لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقًا للأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من قراءتها وفهمها بشكل كامل.

3.6 مخاطر المنتجات

تحتوي بعض المنتجات والخدمات على متطلبات يجب التأكد من وجودها قبل الاستفادة من الخدمة أو المنتج على سبيل المثال: موافقة المستهلك على اطلاع أحد الأعضاء على معلوماته الائتمانية، صحة المعلومات المقدمة من العضو للشركة.



3.7 قدم طلب للحصول على خدمات أو منتجات متلائمة مع احتياجاتك

يجب التأكد من قبل المستهلك على أن المنتجات والخدمات تتوافق مع ملاءته المالية حيث قد تؤثر على تقريره الائتماني في حال التعثر عن السداد -لا قدر الله-.

3.8 لا تفصح عن معلوماتك الائتمانية

لا ينبغي أن تقدم أي معلومات ائتمانية إلى أي طرف آخر غير شركات المعلومات الائتمانية المرخصة من مؤسسة النقد العربي السعودي، وذلك عن طريق القنوات المُعتمدة لهذه الشركات.

3.9 سداد الدفعات الشهرية

على العضو والمستهلك الالتزام بسداد الالتزامات المالية المستحقة في تاريخها دون أي تأخير.

3.10 الحفاظ على معلومات الدخول

- الحفاظ على اسم المستخدم والرقم السري وعدم إفشاء الرقم السري لأي شخص مهما كان.
- ينصح بعدم استخدام رقم سري يتكون من تاريخ الميلاد أو جزء من رقم هاتفك.
- لا تكتب اسم المستخدم والرقم السري على ورقة وتضعها في مكان غير آمن.
- في حال فقدان اسم المستخدم والرقم السري يرجى إبلاغ موظفي شركة بيان فوراً ليتم عمل الإجراء الصحيح. في حال عدم الإبلاغ وتم الاطلاع على معلومات سرية يتحمل المستخدم مسؤولية هذه المعلومات.
- تغيير رقمك السري بشكل دوري أو في حال الاشتباه بإطلاع أحد على الرقم السري.



4. حقوق المستهلك

4.1 مع مراعاة الحالات الواردة في النظام، يحق للمستهلك معرفة المعلومات الائتمانية التي يحتوي عليها سجله الائتماني، علمًا بأن سجل المستهلك لا يقرر قبول أو رفض التعامل معه، إنما يتضمن معلومات ائتمانية عن التاريخ الائتماني، لمساعدة العضو على اتخاذ القرار. ويمكن للمستهلك طلب سجله الائتماني من إحدى شركات المعلومات الائتمانية دون مقابل مالي في الحالات الآتية:

1. للمرة الأولى.
2. اتخاذ قرار سلبي بحقه.
3. إذا كان المستهلك ضحية احتيال، ومثال ذلك استخدام معلوماته الشخصية وغيرها بعد ثبوت ذلك نظامًا.
4. إذا شمل سجل المستهلك الائتماني معلومات خاطئة.

4.2 معرفة اسم وعنوان من قام بالاستعلام عن سجله الائتماني خلال الستين الأخيرتين.

4.3 تقديم شكوى إذا حوى سجله الائتماني معلومات خاطئة أو كان التقرير غير مكتمل.

4.4 في حال قيام العضو باتخاذ قرار سلبي بحق المستهلك بسبب يعود كليًا أو جزئيًا إلى المعلومات الواردة في السجل الائتماني، فعليه إشعار المستهلك خطيًا عند طلبه خلال سبعة أيام عمل من تاريخ القرار السلبي وأن يتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- أسباب اتخاذ القرار السلبي.
- اسم وعنوان ورقم هاتف الشركة التي حصل منها على السجل الائتماني وصورة منه.

4.5 يحق للمستهلك الذي تعامله الائتماني الحصول مجانًا على نسخة من سجله الائتماني لمرة واحدة فقط.

4.6 يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني بعد تعديل المعلومات الائتمانية عند ثبوت صحة الاعتراض.

4.7 لا يحق للمستهلك المطالبة بتعديل أو حذف أو تصحيح أي معلومة وردت في سجله الائتماني إلا بوجود المستندات الرسمية التي تثبت ذلك.

4.8 يحق للمستهلك التقدم للجنة النظر في مخالفات نظام المعلومات الائتمانية-في حال عدم قناعته بنتائج التحقيق التي قدمت من شركة بيان أو رفض اعتراضه.



5. التزامات العضو

- 5.1** الحصول على موافقة المستهلك الخطية عند الاستعلام عنه وموافقته على تزويد الشركات المرخص لها بمعلومات ائتمانية عنه.
- 5.2** عدم تزويد الشركات بأي معلومات ائتمانية عن المستهلك إذا كان يعلم أنها تحتوي على أخطاء أو لديه اعتقاد أن هذه المعلومات الائتمانية قد تحتوي على بيانات غير صحيحة.
- 5.3** عدم تزويد الشركات بمعلومات ائتمانية غير صحيحة عن المستهلك بعد تلقيه بلاغًا من المستهلك بذلك.
- 5.4** تحديث معلومات المستهلك الائتمانية بشكل دوري بحد أدنى مرة واحدة في الأسبوع.
- 5.5** تزويد الشركات بمعلومات ائتمانية صحيحة وكاملة عن المستهلك.
- 5.6** استخدام المعلومات الائتمانية الواردة من الشركات عن المستهلك وفقًا للأغراض المسموح بها.
- 5.7** إبلاغ الشركات فورًا عن أي حسابات أغلقت بناءً على طلب المستهلك.
- 5.8** عدم إفشاء أي معلومات ائتمانية عن المستهلك تلقاها من الشركة.
- 5.9** الحفاظ على معلومات الدخول.
- 5.10** إعداد سجلات تشمل على أسماء وعناوين الشركات المتعامل معها والبيانات التي زودت بها.
- 5.11** لا يحق للعضو تزويد الشركات بمعلومات سلبية عن المستهلك تتضمن نزاعًا أو شكوى دون إشعارها بأن تلك المعلومات محل نزاع أو شكوى.
- 5.12** التحقق من معلومات المستهلك الائتمانية وتحديثها أو حذف ما احتوت عليه من أخطاء فورًا.
- 5.13** يلتزم العضو الذي لديه تعاملات ائتمانية قائمة مع المستهلك بإشعار المستهلك خطيًا عن أي معلومات سلبية سوف ترسل للشركات خلال ثلاثين يوم عمل من تاريخ قيدها في سجلات العضو، ويكون إشعار المستهلك بما يرسل بصيغة صريحة وواضحة.
- 5.14** لا يجوز للأعضاء الملتزمين باتفاقية عضوية مع الشركة الامتناع عن تقديم المعلومات الائتمانية المطلوبة منهم، أو التأخر في تزويد الشركات بها حسب المدة والمواعيد المتفق عليها في اتفاقية العضوية وقواعد العمل المبرمة بين الشركة والأعضاء.



6. التزامات الشركة

6.1 على الشركة اتخاذ التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سلامة وصحة ودقة واكتمال المعلومات الائتمانية التي تحصل عليها وفقاً لأحكام النظام ولائحته التنفيذية وعليها الالتزام بالتالي:

- عدم الحصول على أي معلومات ائتمانية من أي جهة أو مصدر إلا بعد توقيع اتفاقية عضوية مع تلك الجهة أو المصدر.
- الحصول على معلومات من الأعضاء وفق معايير معتمدة من الشركة تشمل متطلبات إدارية وفنية ونظامية، حسب قواعد العمل المعتمدة.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من سبب طلب العضو للمعلومات الائتمانية.
- إبلاغ العضو بالالتزامات المترتبة عليه وفقاً لأحكام نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية.
- تكون الشركة مسؤولة اتجاه المتعاملين معها من جهات حكومية وخاصة وشركات ومستهلكين عما تقدمه من معلومات ائتمانية، وبيانات غير صحيحة أو غير دقيقة ولا يحول ذلك دون حقها في الرجوع على العضو بما التزمت به من تعويضات وما لحق بها من أضرار متى ما ثبت تزييلها أو تدليسها.

6.2 تضع الشركة الضوابط لحماية المعلومات الائتمانية والبيانات التي لديها أو التي تحصل عليها على النحو التالي:

- تسجيل المعلومات الائتمانية وحفظها ومطابقتها وجمعها ومعالجتها وتصنيفها بشكل صحيح ومناسب يسهل الرجوع إليها.
- حمايتها من فقدان بما في ذلك اعتماد أنظمة حفظ ونسخ احتياطية ووضع خطة لاسترجاع المعلومات الائتمانية في حالات الطوارئ، وخطة استمرارية العمل.
- حماية المعلومات الائتمانية من الدخول إليها أو استخدامها أو تعديلها أو الإفصاح عنها بشكل مخالف لما ورد في نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية.
- وضع إجراءات لدخول العضو للاطلاع على السجلات الائتمانية والتأكد من تطبيقها.
- القيام بشكل منتظم بمراجعة ضوابط السرية الخاصة بموظفي الشركة.
- القيام بشكل منتظم بمراجعة أنماط استخدام نظم المعلومات بهدف الكشف والتحري عن أي أنماط استخدام غير اعتيادية.



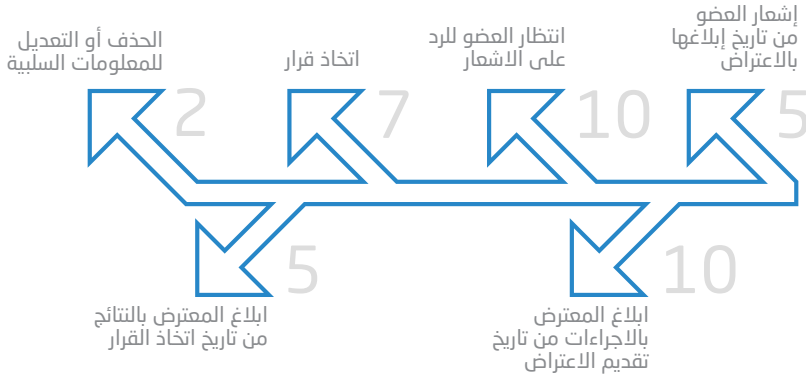
- حفظ حالات الدخول والتعديل والتدقيق لقاعدة البيانات الخاصة بالمعلومات الائتمانية كافة بما في ذلك سجلات الاستعلام السابقة وسجلات الوقائع التي تنطوي على مخالفات مؤكدة أو مشكوك فيها.
- توفير المعرفة الكافية لممثلي الأعضاء المفوضين بشأن أفضل الممارسات الامنية والدولية المتعلقة بقواعد العمل.

6.3 على الشركات تكوين إدارة خاصة لمعالجة الشكاوى ووضع دليل لمعالجة شكاوى المستهلكين ونشره بعد عرضه على المؤسسة للحصول على موافقتها، وأن يتضمن الدليل إجراءات تسوية الشكاوى بما يحقق التالي:

- الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعني بالاتصال بالمستهلك.
- التحقيق الكامل والفوري في أي شكوى.
- حفظ سجل بالشكاوى المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة.
- يحظر على الموظفين والعاملين في الجهات والشركات الخاضعة لأحكام هذا النظام ولائحته التنفيذية، إفشاء أي معلومات ائتمانية تصل إليهم بحكم وظائفهم أو الاحتفاظ بها بعد تركهم الخدمة.
- لا تسري أحكام المعلومات السرية على المعلومات العامة وتكتسب المعلومات صفة العمومية عند الإعلان عنها ونشرها في وسائل الإعلام المختلفة، أي حالات أو معلومات أخرى تحددها المؤسسة.



7. الشكاوى والاعتراضات



7.1 يكون التحقق من الاعتراضات والشكاوى وفحصها طبقاً للإجراءات والمواعيد الآتية:

1. على الشركة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ إبلاغها بالاعتراض، إشعار العضو الذي أصدر المعلومات السلبية محل الاعتراض خطياً، مع ذكر جميع المعلومات السلبية المتعلقة بالاعتراض بما في ذلك ما قدمه المعارض من معلومات ومستندات، وتحدد للعضو مدة لا تزيد عن عشرة أيام عمل للرد، وفي حال عدم الرد خلال المدة المحددة يعد ذلك قرينة على صحة ما قدمه المعارض من معلومات.
2. تقوم الشركة باتخاذ قرار خلال فترة لا تزيد على سبعة أيام عمل من استلامها رد العضو أو انتهاء الفترة المشار إليها في الفقرة أعلاه.
3. إذا ثبت من التحقيق صحة الاعتراض كلياً أو جزئياً، أو تبين أن المعلومة لا يمكن التأكد منها، فعلى الشركة أن تقوم خلال يومين عمل من تاريخ اتخاذ القرار بحذف المعلومات السلبية محل الاعتراض من السجل أو تعديلها حسب الأحوال.
4. لا يحق للشركة حذف أو تعديل أي معلومات سلبية في السجل الائتماني للمستهلك مالم يثبت عدم صحتها.
5. على الشركة إبلاغ المعارض بالإجراءات المتخذة للتحقيق في اعتراضه خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ الاعتراض.



7.2 على الشركة ابلاغ المعارض خطيًا بنتائج التحقيق خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ اتخاذ القرار، وأن يتضمن البلاغ التالي:

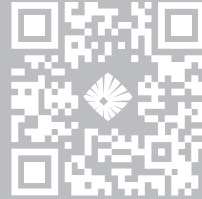
- نسخة من السجل الائتماني للمستهلك بعد تعديلها عند ثبوت صحة الاعتراض.
- ملخص عن حقوق المعارض طبقًا للنظام ولائحته التنفيذية في حالة ثبوت عدم صحة الاعتراض.

7.3 على الشركة أن تشير في كل سجل ائتماني تصدره أثناء التحقيق إلى الاعتراض المقدم على أي معلومة يتضمنها السجل، وإذا لم يؤدي التحقيق إلى تسوية الاعتراض فعلى الشركة (بناءً على طلب المعارض) القيام بالتالي:

1. الإشارة إلى الاعتراض في أي سجل ائتماني لاحق يتعلق بالمعارض ويتضمن المعلومات السلبية المعارض عليها.
2. تضمين السجل ملخصًا واضحًا عن حقيقة المعلومات السلبية المعارض عليها كما يراها المعارض.
3. إشعار خطي لأي جهة يحددها المعارض حصلت على سجله الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض، بوجود الاعتراض إذا شمل السجل أي من المعلومات السلبية محل الاعتراض.
4. عند الفاء أي معلومة واردة في سجل المعارض أو تعديلها يتعين على الشركة أن تشعر خطيًا أي جهة يحددها المعارض حصلت على سجله الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض بالإلغاء أو التعديل، إضافة الي جميع شركات المعلومات الائتمانية المرخص لها والمرتبطة معًا باتفاقية أو عقد.
5. لا يحق للعضو إعادة أي معلومات سلبية حذفت أو عدلت من السجل الائتماني إلا بقرار من اللجنة.
6. للمستهلك في حال رفض اعتراضه التقدم إلى اللجنة المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الائتمانية.

كيفية التواصل

زيارة الفرع الرئيسي للشركة
خلال أوقات الدوام الرسمي 8 صباحًا حتى 4 عصرًا



الاتصال بالهاتف الموحد وحدة الشكاوى
920002772



الفاكس
0114897709



920002772
bayancb.com



راسلنا على
care@bayancb.com

