



جائزة الملك عبد الله الثاني
لتميز الأداء الحكومي والشفافية
الفترة السابعة (2013-2014)
المرحلة الثانية
المركز الأول

١٤٩٦٦ /3/27

الرقم : 1440/٣/١٠ هـ

التاريخ : 2018/١١/١٨ م

الموافق :

تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة

رقم (2018/١٨)

صادرة بالاستناد إلى البندين (13 و14) من الفقرة (ب) من المادة (4) والفقرة (ب) من المادة (65) من قانون البنك المركزي الأردني رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته، وإلى المادة (43/ج) من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة 2017

حرصاً من البنك المركزي الأردني على حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية على أساس المساواة بين كافة فئات المجتمع دون أي شكل من أشكال التمييز أو الانتقاص لحقوق أي منها، وبهدف تعميق الاشتغال المالي في المملكة وإتاحة وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية فقد جاءت هذه التعليمات لإزالة كافة الحواجز البيئية المادية والسلوكية التي تعمل على إعاقة أو صعوبة الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية من قبل العملاء ذوي الإعاقة، وذلك وفقاً للمبادئ الأساسية لحماية المستهلك المالي وأفضل الممارسات الدولية وعلى أساس المساواة مع الآخرين في إدارة شؤونهم المالية باستقلالية وحرية وخصوصية تامة.

المادة (1):

تسمى هذه التعليمات "تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة" وتسري أحكامها على كافة مزودي الخدمة من بنوك ومؤسسات مالية غير بنكية (بالقدر الذي ينطبق عليها) العاملة في المملكة والخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني.

المادة (2): التعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها أدناه حيثما وردت في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك: -

العميل ذو الإعاقة : الشخص ذو الإعاقة وفقاً للتعريف الوارد في قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة النافذ الذي تحصل على أو استخدم أياً من الخدمات و/أو المنتجات المقدمة من مزود الخدمة أو يرغب بالحصول على تلك الخدمات والمنتجات. ويستثنى من التعريف الأشخاص ذوو الإعاقة النفسية والذهنية التي تحول دون القدرة على اتخاذ القرارات باستقلال.

مزود الخدمة : البنوك العاملة بكافة فروعها وشركاتها التابعة داخل المملكة والمؤسسات المالية غير البنكية التي تخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني.

المجلس : المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

التوقيع : أي شكل من أشكال التوقيع المعتمدة التي يختارها العميل ذو الإعاقة والتي تشمل الإمضاء أو الختم أو البصمة الإلكترونية أو بصمة الإصبع أو بصمة شريان/وريد الإصبع (Finger Vein Authentication Technology) أو بصمة العين.

إمكانية الوصول : تهيئة المباني والطرق والمرافق المتاحة للجمهور، ومواءمتها وفقاً لكودات متطلبات البناء الخاص بالمعوقين الصادرة بموجب أحكام قانون البناء الوطني الأردني وأي معايير خاصة يصدرها أو يعتمدها المجلس.

المادة (3): التصميم والتقديم الملانم للمنتجات والخدمات المالية للعملاء ذوي الإعاقة

يجب على مزود الخدمة وضع إجراءات واضحة ومحددة ومكتوبة للتعامل مع العملاء ذوي الإعاقة وتضمن ذلك في سياساته العامة وسياساته الائتمانية. ويتوجب على مزود الخدمة الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات الخاصة للعملاء ذوي الإعاقة عند تصميم المنتجات والخدمات المصرفية والمالية، كما يجب إدراج ذوي الإعاقة ضمن العملاء المستهدفين في سياسات مزود الخدمة وإجراءات العمل الخاصة بها بما يتوافق مع السياسة العامة لمزود الخدمة.

المادة (4): إجراءات العناية الواجبة

أولاً: على مزود الخدمة التعرف على العميل ذي الإعاقة من خلال التحقق من الوثيقة الثبوتية الخاصة بالعميل والتقرير الطبي المعتمد الذي يحدد نوع الإعاقة ووفقاً لإجراءات العناية الواجبة المنصوص عليها في تعليمات مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذة لكل مزود خدمة.

ثانياً: على مزود الخدمة أن يطلب التقرير الطبي المعتمد لمرة واحدة فقط في بداية العلاقة المالية والمصرفية مع العميل ذي الإعاقة، ويحظر على مزود الخدمة طلب التقرير الطبي عند كل معاملة أو حركة مالية للعميل.

المادة (5): إمكانية الوصول

من أجل ضمان تقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الآخرين يتوجب على البنك توفير إمكانية الوصول واستخدام مبنى البنك ومرافقه بشكل يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول والاستفادة من الخدمات المقدمة دون أي صعوبات أو تعقيدات وذلك على النحو التالي¹:

أولاً: على كل بنك لديه (10) فروع أو أكثر في المملكة توفير وتجهيز ما نسبته 10% من فروعه في كل محافظة يتواجد بها وبعدها فرع واحد على الأقل؛ بحيث يكون مجهزاً بالتدابير الملائمة والمناسبة بشكل يراعي سهولة الوصول وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة على أن يشمل على الأقل على ما يلي:

1. توفير منحدرات لتسهيل وصول العملاء من ذوي الإعاقة إلى مبنى البنك واستخدام مرافقه المختلفة.
2. توفير مواقف سيارات مخصصة لاستقبال العملاء ذوي الإعاقة.
3. توفير أجهزة صراف آلي ناطقة، وضمن الشروط التالية:
 - أن تكون بارتفاع يناسب استخدام العملاء ذوي الإعاقة.
 - أن تتيح إمكانية استقبال وإرسال الخدمات الصوتية وتوفير سماعات خاصة بذلك.
 - أن تكون مدعمة بلوحة مفاتيح بطريقة بريلا أو بطريقة تتيح تمييز الأرقام.
4. توفير كاونترات ذات ارتفاع مناسب للتعامل مع العملاء ذوي الإعاقة أو خدمتهم بشكل منفصل من خلال مكاتب مستقلة.
5. توفير خدمات الصناديق الحديدية (خزائن أمانات) وبما يتلاءم مع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.
6. توفير شروحات إلكترونية للخدمات المصرفية المقدمة على سبيل المثال أقراص مدمجة (CDs) يتم تزويد العميل ذا الإعاقة بها عند الطلب.

ثانياً: على البنك الذي يقل عدد فروعه عن (10) فروع في المملكة تجهيز فرع واحد على الأقل في المملكة لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة. وفي حال عدم قدرة البنك على تجهيز الفرع لأسباب خارجة عن إرادته، يجب على البنك تقديم الخدمات للعملاء ذوي الإعاقة دون استيفاء أي رسوم أو عمولات على الخدمات والمنتجات ويشمل ذلك عمولة بطاقات الصراف الآلي، وعمولة تحويل الراتب، وعمولة السحب النقدي من الفرع وغيرها.

ثالثاً: على البنك وعند ترخيص فرع جديد الأخذ بعين الاعتبار وقدر الإمكان أن يكون هذا الفرع مهيباً للتعامل مع العملاء ذوي الإعاقة.

رابعاً: يحق للبنك استخدام فرع بنكي متنقل للوصول إلى العملاء ذوي الإعاقة وتقديم الخدمة المنزلية لهم إن أمكن ذلك.

¹ يحتوي الملحق المرفق بالتعليمات على إرشادات اختيارية يمكن اتباعها من قبل البنوك لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة.

المادة (6): شروط اعتماد توقيع العميل ذو الإعاقة البصرية أو العميل ذو الإعاقة الأمي

أولاً: يجب على البنك اعتماد التوقيع الذي يختاره العميل ذو الإعاقة البصرية أو العميل ذو الإعاقة الأمي الذي لا يقرأ ولا يكتب سواءً بالإمضاء أو الختم أو البصمة الإلكترونية أو بصمة الإصبع أو بصمة شريان الإصبع على المعاملات المصرفية دون اشتراط الشهادة، ويعتبر العميل ذو الإعاقة مقرأً باطلاعه وعلمه بمضمون المعاملة وإجراءاتها، إذا وقع عليها بالإمضاء أو ختمها بخاتمه أو بالبصمة الإلكترونية أو بصمة الإصبع أو بصمة شريان الإصبع.

ثانياً: يشترط لاعتماد التوقيع دون شهود وفقاً لأحكام الفقرة أولاً من هذه المادة أن يقوم العميل ذو الإعاقة البصرية أو العميل ذو الإعاقة الأمي بالتوقيع على تعهد يثبت صحة التوقيع لاعتماده من قبل البنك لمرة واحدة فقط وذلك بحضور اثنين من الشهود من غير موظفي البنك. بحيث يتضمن التعهد الاسم الكامل للعميل، ومعلوماته، وصورته الشخصية، وشكل التوقيع الذي اختاره، بالإضافة إلى الاسم الكامل للشاهدين ومعلوماتهم الكاملة.

ثالثاً: يقر العميل بموجب التعهد الوارد في الفقرة ثانياً من هذه المادة على فهم ما يحتويه التعهد وما يترتب عليه من نتائج قانونية وعملية وتحمله المسؤولية كاملة عن إتمام معاملاته المصرفية دون وجود شهود على ذلك.

رابعاً: يشترط وجود الشاهدين لمرة واحدة فقط بحيث يقتصر دورهم على الشهادة على صحة التوقيع الموجود في التعهد فقط دون الاطلاع على المعلومات المصرفية والحسابات البنكية الخاصة بالعميل.

خامساً: يحق للعميل ذي الإعاقة البصرية أو العميل ذي الإعاقة الأمي تغيير شكل التوقيع الذي يرغب باعتماده، على أن يتم توقيعه على تعهد جديد بموجب الأحكام المنصوص عليها في الفقرتين أولاً وثانياً من هذه المادة.

المادة (7): على مزود الخدمة إتاحة وصول العملاء ذوي الإعاقة إلى الخدمات الإلكترونية والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر استخدام البطاقات البنكية، والخدمات المصرفية عبر الانترنت، واستخدام الخدمات المصرفية بواسطة تطبيقات الهاتف النقال، وغيرها.

المادة (8): التسعير المسؤول

أولاً: يجب على مزود الخدمة تسعير المنتجات والخدمات المالية والمصرفية للعملاء ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع العملاء الآخرين، ولا يجوز رفع التكاليف و/أو الرسوم على العملاء ذوي الإعاقة نتيجة الإجراءات التيسيرية التي يوفرها البنك.

ثانياً: لا يجوز للبنك الطلب من العملاء ذوي الإعاقة تقديم ضمانات إضافية للحصول على المنتجات الائتمانية المختلفة بسبب الإعاقة.

ثالثاً: على البنك قدر الإمكان تخصيص نسبة من محفظة القروض لتمويل مشاريع إنتاجية وتشغيلية للعملاء ذوي الإعاقة.

المادة (9): العدالة والشفافية في التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة**أولاً: الإعلان والتسويق**

أ. على مزود الخدمة تضمين سياسته التسويقية والإعلان عن المنتجات والخدمات المقدمة من قبله ما يفيد أن العملاء من ذوي الإعاقة مشمولين بهذه المنتجات والخدمات وبإمكانهم الاستفادة منها.

ب. يجب على البنك توفير نشرات وكتيبات خاصة للعملاء ذوي الإعاقة حول كافة منتجاتها وخدماتها، واستخدام طريقة بريـل و/أو الصيغ الإلكترونية وكذلك التطبيقات التي تستخدم لغة الإشارة ما أمكن. ويجب أن تتضمن هذه النشرات معلومات تفصيلية عن تلك المنتجات والخدمات وبما يمكن العملاء ذوي الإعاقة من المقارنة والاختيار بين تلك المنتجات.

ثانياً: تحقيق العدالة في التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة

أ. يحظر على مزود الخدمة استبعاد أو تقييد وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أي من الخدمات المالية والمصرفية لأي سبب كان وتحت أي ذريعة على أساس الإعاقة أو بسببها، دون وجود مسوغ قانوني لذلك.

ب. يحظر على مزود الخدمة التعامل بممارسات تعسفية ومجحفة مع العملاء ذوي الإعاقة، ويجب أن يتم التعامل معهم باحترام وعدالة وعلى أساس المساواة مع العملاء الآخرين دون أي تمييز.

ج. يسمح للعملاء ذوي الإعاقة بتعيين وكلاء لهم لإدارة حساباتهم المصرفية في حال رغبتهم بذلك، على أن يوضح البنك للعميل أي مخاطر قد ترتبط بذلك وإجراءات إنهاء الوكالة. وعلى البنك عرض المساعدة على العميل ذي الإعاقة في تعبئة النماذج المطلوبة.

المادة (10): حماية العملاء ذوي الإعاقة من مخاطر الإفراط بالمدىونية

يجب على البنك حماية العملاء ذوي الإعاقة من مخاطر الإفراط بالمدىونية بحيث يتم تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية استناداً إلى تقييم الملاءة المالية ومدى قدرة العملاء على السداد وعدم تجاوز نسبة عبء الدين المحددة في سياسة البنك الائتمانية.

المادة (11): حماية بيانات العملاء ذوي الإعاقة

أولاً: يجب أن تكون البيانات التي يتم جمعها عن العميل ذو الإعاقة موثقة وصحيحة ودقيقة وأن يتم تحديثها أولاً بأول، كما يحق للعميل مراجعة تلك البيانات والاعتراض عليها في حال كانت خاطئة.

ثانياً: يتوجب على مزود الخدمة تصنيف بيانات العملاء ذوي الإعاقة على شاشات النظام البنكي المعمول به، بحيث يتم تحديد نوع الإعاقة للعميل. كما يجوز للبنك استخدام رموز خاصة أو تخصيص أرقام لحسابات العملاء ذوي الإعاقة لتسهيل تقديم الخدمات لهم.

ثالثاً: تعتبر كافة بيانات ومعلومات العملاء ذوي الإعاقة سرية ولا يجوز استخدامها أو مشاركتها مع أي طرف ثالث دون موافقة العميل الخطية المسبقة ووفقاً لأحكام التشريعات النافذة.

رابعاً: يتوجب على مزودي الخدمة إعلام العملاء ذوي الإعاقة بخصوص شركة المعلومات الائتمانية وبيان حق مزود الخدمة بتزويد هذه الشركة بالبيانات المتعلقة بهم والاستعلام عنهم وفقاً لأحكام قانون المعلومات الائتمانية رقم (15) لسنة 2010 ونظام شركات المعلومات الائتمانية رقم (36) لسنة 2011. وعلى البنك التوضيح للعميل ذي الإعاقة بحقه في الحصول على تقريره الائتماني والاعتراض على صحة المعلومات الواردة فيه.

خامساً: على البنك أن يقوم بتوثيق المعاملات المصرفية التي يقوم بها الأشخاص ذوو الإعاقة البصرية والسمعية بالصوت والصورة وجعلها متاحة لهم في أي وقت.

سادساً: على البنك الاحتفاظ بالمعاملات المصرفية الموثقة مع الأشخاص ذوو الإعاقة، لمدة لا تقل عن خمس سنوات على الأقل من تاريخ انجاز العملية أو انتهاء العلاقة حسب مقتضى الحال، ولا يقبل بعد انقضاء هذه المدة الاعتراض على أي منها.

سابعاً: على مزود الخدمة ضمان التزام الموظفين بالحفاظ على سرية بيانات ومعلومات العملاء ذوي الإعاقة وعدم إساءة استعمال أو كشف تلك البيانات والمعلومات خلال فترة عملهم في البنك/ المؤسسة المالية وحتى بعد تركهم للعمل.

ثامناً: يتحمل مزود الخدمة مسؤولية توفير البيئة المناسبة والإجراءات الآمنة لحماية البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء ذوي الإعاقة. ويجب على البنك/ المؤسسة المالية إعداد إجراءات عمل واضحة لضمان حماية بياناتهم الإلكترونية وفقاً لتعليمات البنك المركزي النافذة بخصوص إدخال هذه البيانات، والتعديل عليها، والنفاد إليها، بالإضافة إلى إجراءات الأرشفة وحماية أنظمة النسخ الاحتياطية.

المادة (12): نشر الثقافة المالية وزيادة الوعي المالي لدى العملاء ذوي الإعاقة

أولاً: على مزود الخدمة التنسيق مع المجلس والجمعيات والهيئات التي تعمل في المجالات المتعلقة بذوي الإعاقة وكذلك التنسيق مع البنك المركزي الأردني لتوعية الأشخاص ذوي الإعاقة بحقوقهم في استخدام الخدمات المالية والمصرفية وتوعيتهم بواجباتهم ومسؤولياتهم حيال استخدام هذه الخدمات.

ثانياً: على مزود الخدمة تضمين وتهيئة الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي التابعة له (إن وجدت) بالتوعية حول الخدمات المالية والمصرفية المقدمة للعملاء ذوي الإعاقة وكيفية الحصول عليها.

المادة (13): تقييم التزام مزودي الخدمة بتعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة

أولاً: على البنك تزويد البنك المركزي بكشوفات سنوية حول العملاء ذوي الإعاقة من حيث العدد ونوع الإعاقة والخدمات والمنتجات المقدمة لهم والفروع التي يتعاملون معها.

ثانياً: يجب أن تتضمن خطة التدقيق الداخلي السنوية لدى مزود الخدمة مراجعة لإجراءات التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة وفق ما ورد في هذه التعليمات والتوصية بإجراء أي تعديلات على تلك الإجراءات إن وجدت.

المادة (14): أحكام عامة

أولاً: يتوجب على مزود الخدمة مراعاة تدريب كوادر متخصصة للتواصل الفعال مع العملاء ذوي الإعاقة، لتقديم الخدمة لهم بسهولة ويسر.

ثانياً: يراعى عند تقديم الخدمة للعملاء ذوي الإعاقة إعطاء الأولوية لهم، ويفضل في هذا الشأن إصدار بطاقات بنكية متخصصة لتسهيل عملية حصولهم على الخدمات المالية بسرعة وفعالية.

ثالثاً: في حال مخالفة مزود الخدمة لأي من أحكام هذه التعليمات، يكون معرضاً لعقوبة أو إجراء أو أكثر من العقوبات والإجراءات المقررة بموجب التشريعات النافذة.

رابعاً: الالتزام قدر الإمكان بتطبيق القوانين النافذة بخصوص تعيين الأشخاص ذوي الإعاقة.

خامساً: ينطبق على العملاء ذوي الإعاقة ما جاء في تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم (2012/56)، وتعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر رقم (2018/15)، وتعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (2017 /1).

سادساً: تحل هذه التعليمات محل تعليمات الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك لذوي الإعاقة رقم (2016 /66) وتعديلاتها، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ صدورهما، لتدخل حيز التنفيذ بعد عام واحد كحد أقصى من تاريخ صدورهما.


المحافظ
د. زياد فريز

ملحق: إرشادات اختيارية للبنوك لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة

- أ- تطوير المواقع الإلكترونية للبنوك بشكل يناسب استخدام العملاء ذوي الإعاقة كأن تحتوي على سبيل المثال لا الحصر شروحات صوتية وفيديوهات بلغة الإشارة.
- ب- توسيع شبكة الفروع المناسبة لاستخدام ذوي الإعاقة وتدريب الموظفين على أصول التعامل معهم، وإعطائهم أولوية خاصة في منطقة الانتظار.
- ج- تحديد موعد خاص أو القيام بزيارة منزلية للعميل وتقديم مساعدة مكثفة ومتخصصة لقراءة الوثائق وتعبئة أي طلبات.
- د- إرشادات عامة للتعامل مع العملاء ذوي الإعاقة حسب نوع الإعاقة:

| الإعاقة السمعية | الإعاقة البصرية | الإعاقة الحركية |
|---|---|---|
| <p>1. استخدام تقنية (Text Relay) للتواصل مع العملاء من خلال الهواتف الذكية أو الحاسوب، والتي تقوم بتحويل المحادثة الصوتية إلى نص مقروء والعكس.</p> <p>2. تجهيز الفروع بأنظمة (Induction Loops) والتي تقوم ببث إشارات لاسلكية مغناطيسية تلتقطها أجهزة المساعدة السمعية التي يستخدمها بعض ضعاف السمع.</p> <p>3. تدريب بعض موظفي البنك على لغة الإشارة أو تعيين مختصين بهذه اللغة من أجل تقديم المساعدة. أو توفير خاصية (Sign-Video) مع ترجمة فورية (Online) للغة الإشارة لتسهيل التواصل مع العملاء.</p> <p>4. توفير نظام أرقام انتظار يتيح عرض الرقم بشكل مرئي للتنبؤ عن رقم العميل الذي سيتم خدمته.</p> <p>5. تفعيل خدمة Online Banking.</p> <p>6. تفعيل خدمة Mobile Banking.</p> <p>7. تفعيل خدمة الرسائل القصيرة (SMS).</p> | <p>1. توفير جميع المنشورات والنماذج والإشعارات البنكية بطباعة كبيرة أو بلغة بريل أو على شكل Audio CD.</p> <p>2. توفير جميع المعلومات والنماذج المعروضة على المواقع الإلكترونية للبنوك مصحوبة بقراءة صوتية.</p> <p>3. أن تكون جميع اللوحات والإعلانات واضحة ومكتوبة بحجم كبير، ومضاءة بشكل ملائم.</p> <p>4. توفير قابلية القراءة للمواقع الإلكترونية للبنوك باستخدام قارئات ومكبرات الشاشة (screen readers and magnifiers)</p> <p>5. تجهيز أجهزة الصراف الآلية بإضاءة بملائمة واضحة وتزويدها بلوحة مفاتيح تحتوي أرقام بارزة ومتباعدة.</p> <p>6. تركيب مؤشرات أرضية ملموسة لتسهيل تعرّف الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية على وجهة تحركاتهم داخل الفرع.</p> <p>7. استخدام بطاقات خاصة للذين يعانون من مشاكل بصرية High-visibility debit cards.</p> <p>8. تفعيل الخدمات البنكية الهاتفية.</p> <p>9. توفير نظام انتظار ناطق في فروع البنك للتنبؤ عن رقم العميل الذي سيتم خدمته.</p> | <p>1. إجراء تعديلات إنشائية مثل الممرات المائلة (Ramps) في كافة الفروع ما أمكن ذلك، وتوفير الأبواب التي تفتح بشكل تلقائي (power-assisted doors) وتوسيع المساحات في المدخل الرئيسي والمواقف الخاصة.</p> <p>2. توفير كاونترات على ارتفاع منخفض (Low-level counters).</p> <p>3. توفير أجهزة (Call Assistance Bell) لتقديم المساعدة.</p> <p>4. توفير مساعد في الفروع ذات الطوابق المتعددة.</p> <p>5. وضع أجهزة الصراف الآلية بطريقة تسهل الاستخدام من قبل ذوي الإعاقة ومراعاة الارتفاع المناسب.</p> <p>6. تفعيل خدمة Online Banking.</p> <p>7. تفعيل خدمة Mobile Banking.</p> |