

الهيئة العامة للرقابة المالية
FINANCIAL REGULATORY AUTHORITY



المبادرات والإجراءات الاحترازية التي اتخذتها
الهيئة العامة للرقابة المالية
لاحتواء انتشار فيروس كورونا و للتخفيف من الآثار المتوقعة
على المتعاملين في الأسواق المالية غير المصرفية

مارس 2020

Building Bridges not Walls
نبني الجسور لا الحواجز

تمهيد

على الرغم من أن العالم واجه العديد من الأزمات المالية والاقتصادية على مدى التاريخ بداية من أزمة الكساد الكبير أو ما عرف بالإنهيار الاقتصادي الكبير في 1929، وصولاً للأزمة المالية العالمية في التاسع عشر من أكتوبر عام 1987 حيث اختفت مليارات الدولارات من أسواق الأسهم في كبرى البورصات العالمية والذي عرف بالإثنين الأسود. ثم جاءت أزمة النور الآسيوية حيث نشأت الأزمة في تايلند عام 1997 وانتشرت سريعاً إلى دول شرق آسيا التي كانت تلقب بالنور الآسيوية وإلى شركائهم التجاريين. ثم اختبر العالم بنهاية العقد الماضي بالأزمة المالية العالمية عام 2008 وما تلتها من أزمة الديون السيادية الأوروبية في عام 2009.

وتزامناً مع كل أزمة مالية عالمية ينكب العديد من الباحثين والمتخصصين في الاقتصاد على دراسة وتحليل الأثر الاقتصادي المترتب على تلك الأزمات من انخفاض معدلات نمو الاقتصاديات، وتباطؤ عالمي وركود وكساد اقتصادي، وانكماش للعديد من الوظائف وضعف في دخول الأفراد. وتقوم الدول والمؤسسات المالية الدولية بتقديم حزم مالية ضخمة لتحفيز الأنشطة الاقتصادية و دعم الشركات لزيادة معدلات التشغيل وضخ المزيد من الأموال في شرايين الاقتصاديات الوطنية لزيادة معدلات النمو.

إلا أن جائحة فيروس كورونا المستجد والتي تمثل كارثة صحية غير مسبوقه وتهديد لكافة المجتمعات غنية أو فقيرة، متقدمة كانت أو نامية، أخذت أبعاداً أكثر إيلاًماً للمجتمع فإضطرت الدول لفرض إجراءات التباعد الإجتماعي والحجر الصحي الجزئي والكلي في أحياناً كثيرة لمكافحة انتشار الفيروس وحصاره وفرض التوقف الفوري للعديد من الأنشطة الاقتصادية من باب تقليل التجمعات أياً كان غرضها ونوعها، فتوقفت العديد من الأنشطة الإنتاجية والخدمية وتم تحجيم العديد من المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر وما قد يتبعه ذلك من ركود اقتصادي له خسائر وعبء مالي لا مفر منه.

ولقد كانت إدارة الدولة المصرية على وعي كامل بأننا أمام جائحة ستكون لها من الآثار الاقتصادية والاجتماعية الكبيرة على المجتمع المصري لذلك بدأت مبكراً في اتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير الاحترازية للعمل على إحتواء إنتشار الفيروس. وتزامناً مع تلك الإجراءات قدمت الدولة المصرية بمختلف أجهزتها مبادرات للتخفيف من الآثار الإقتصادية، وتكاملاً مع تلك المبادرات قرر مجلس إدارة الهيئة العامة للرقابة المالية في جلسته الطارئة المنعقدة بتاريخ 22 مارس 2020 **الموافقة على تقديم دعم مالي يقدر بمبلغ**

250 مليون جنيه مصري للتخفيف من الآثار الاقتصادية و بصفة خاصة الفئات الأكثر احتياجاً والمتوقع تأثرها أكثر حدة من توابع فيروس كورونا، كما قامت إدارة الهيئة بإتخاذ العديد من المبادرات للتخفيف على المتعاملين في الأسواق المالية غير المصرفية وذلك على النحو:

أولاً : إصدار حزمة من المبادرات للتيسير على المتعاملين والعمل على سلامة واستقرار الأسواق المالية غير المصرفية كالتالي :

1. سوق رأس المال والبورصة
2. نشاط التأمين
3. نشاط التمويل العقاري التأجير التمويلي والتخصيم
4. ونشاط التمويل متناهي الصغر

ثانياً : إتخاذ عدداً من التدابير الوقائية لمنع انتشار فيروس كورونا بين العاملين بالهيئة وتيسير إجراءات التعامل مع المواطنين بمقر الهيئة بالقريبة الذكية

أولاً : المبادرات التي تم إطلاقها للتيسير على المتعاملين والعمل على سلامة واستقرار الأسواق المالية غير المصرفية كالتالي :

1. سوق رأس المال والبورصة

التداول بالبورصة المصرية

- تعديل الأحكام المنظمة للتعامل على أسهم الخزينة من خلال الشركات المقيدة بالبورصة والواردة بالمادة رقم 51 من قواعد القيد بالاستثناء من مدة الإخطار المُسبق والتي كانت مقرره بثلاثة أيام عمل على الأقل قبل الموعد المقترح للتنفيذ.

- أصدرت الهيئة إجراءات استثنائية بصفة مؤقتة تسمح للشركات بإخطار البورصة في ذات اليوم المقترح لتنفيذ شراء أسهم خزينة من خلال السوق المفتوح وبسعر الورقة المالية خلال جلسة التداول وعلى ألا تتجاوز الكمية المطلوب شرائها للنسبة المقررة قانونا وهي 10% من أسهم الشركة.

وقد أسفر ذلك عن إعلان 45 شركة مقيدة بالبورصة قيامها بشراء أسهم خزينة لدعم أسعار أسهمها وقامت 26 شركة منهم بالفعل بتطبيق ذلك.

- قررت الهيئة جواز تلقي شركات السمسرة في الأوراق المالية لأوامر العملاء من خلال البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية باستخدام تطبيقات الهاتف المحمول شريطة أن يكون منصوص على تلك الوسيلة بالعقد الموقع من العميل عند فتح الحساب، وكذا إقرار العميل بمسئوليته عن كافة الأوامر الصادرة من البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المذكور بالعقد.
- مدّ مدة تقديم القوائم المالية للشركات المقيد لها أوراق مالية بالبورصة المصرية والشركات العاملة في مجال الأنشطة المالية غير المصرفية والخاضعة لإشراف ورقابة الهيئة عن الفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019 إلى 30 إبريل 2020، والفترة المنتهية في 31 مارس 2020 إلى 15 يونيو 2020. **(مرفق 1 – قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 42 لسنة 2020)**
- إستحداث آليات للحفاظ على استقرار سوق راس المال والحد من الآثار الاقتصادية المترتبة على جائحة فيروس كورونا، حيث صدر قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 44 لسنة 2020 بتعديل قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 2339 لسنة 2019 الخاص بإعادة تنظيم صندوق حماية المستثمر، على نحو يسمح للصندوق بعد موافقة الهيئة بأن يستثمر ما لا يتجاوز 10% من أمواله في الأوراق المالية المقيدة بالبورصة بالإضافة إلى السماح له أن تزيد نسبة ملكيته أو شراء وثائق استثمار جديدة بشركة صندوق استثمار مصر المستقبل على أن يكون ذلك وفقاً للقواعد والإجراءات التي يضعها مجلس إدارة الصندوق بعد اعتمادها من الهيئة.
- **(مرفق رقم 2 – قرار السيد رئيس مجلس الوزراء)**
- مدّ المهلة الممنوحة للشركات المقيد لها أوراق مالية بالبورصة المصرية ولم تقم بإتمام إجراءات تنفيذ الطرح وفقاً لنص الفقرة الثالثة من المادة رقم (1 مكرر) من قواعد قيد وشطب الأوراق المالية

بالبورصة المصرية لمدة تسعة أشهر أخرى تنتهي في 31 ديسمبر 2020، وعلى أن تلتزم تلك الشركات بموافاة البورصة المصرية في موعد أقصاه 30 مايو 2020 بخطة زمنية تتضمن ما ستخذه من إجراءات لتنفيذ الطرح وموافقة إدارة البورصة عليها.

(مرفق رقم 3 – قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 59 لسنة 2020)

عقد الجمعيات العمومية

تماشيا مع الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الدولة المصرية لمواجهة جائحة فيروس كورونا فقد رأت الهيئة المبادرة بتفعيل بعض الخيارات التي يُتيحها قانون شركات المساهمة وشركات التوصية بالأسهم والشركات ذات المسؤولية المحدودة وشركات الشخص الواحد الصادر بالقانون رقم " 159 " لسنة 1982 ، ولأئحته التنفيذية من خلال الآتي :

- تدعيم النظم الإلكترونية للتصويت في الجمعيات العمومية من خلال ضرورة قيام الشركات بإعداد نظام للتصويت عن بُعد من قبل المساهمين الذين يحق لهم المشاركة والتصويت في الجمعية العامة.
- توجيه الشركات بالاستفادة من إمكانية عقد الجمعية العمومية في أكثر من موقع في ذات الوقت شريطة توافر النظم الإلكترونية التي تربط بين المواقع المختلفة ببعضها وتسمح بالتواصل الصوتي والمرئي من قبل المساهمين الذين يحق لهم المشاركة في اجتماعاتها.
- إتاحة آلية الإنابة في التصويت عن طريق أحد أمناء الحفظ – المرخص لهم بمزاولة النشاط -أو الملاك المسجلين وفقا لأحكام قانون الإيداع والقيود المركزي للأوراق المالية.
- السماح بحضور مندوبين عن المساهمين لاجتماعات الجمعية العامة بموجب توكيل أو تفويض كتابي.
- **إلتزام مسؤولي الشركات عند عقد الجمعيات العمومية بمراعاة إرشادات وزارة الصحة المصرية للوقاية و منع إنتشار فيروس كورونا، وذلك من خلال حظر حضور الاشخاص الذين لم يمضي على عودتهم من إحدى الدول التي ثبت انتشار فيروس كورونا بها - فترة اقل من أسبوعين- وكذلك كل من خالط حالة إصابة أو اشتباه دون مرور اسبوعين علي الأقل على ذلك، بالإضافة إلى توجيهه باختيار مساحات كبيرة لعقد الجمعيات والإلتزام بالمسافة الأمنة طبييا، و استخدام المطهرات في أعمال التنظيف و توفيرها للاستخدام الشخصي قبل دخول الإجتماع وعند نهايته مع العمل علي توفير جهاز لقياس الحرارة (بدون ملامسة) للأعضاء قبل دخولهم القاعة بواسطة احد الأفراد المدربين.**

2. نشاط التأمين

ألزمت الهيئة شركات التأمين الخاضعة لإشراف الهيئة والعاملة بالسوق المصرية بمنح عملائها - من حملة الوثائق - مهلة إضافية بخلاف ما ورد بوثائق التأمين لسداد أقساط التأمين وفقاً لنوع وطبيعة وثائق التأمين، في خطوة يستفيد منها أكثر من خمسة ملايين من حاملي وثائق التأمين وبما يُمكن العملاء من الاستمرار في الاستفادة من مزايا الحماية التأمينية التي تمنحهم إياها ووثائقهم التأمينية وتعويضهم حال حدوث المخاطر المؤمن ضدها.

ووفقاً لتلك المبادرة تقوم شركات التأمين المرخص لها بالسوق المصري بمنح عملائها مهلة سداد إضافية في عدد من فروع التأمين على النحو التالي :

- منح عملاء وثائق التأمين ضد مخاطر عدم السداد للمشروعات والمتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر **مهلة 6 أشهر إضافية** لسداد أقساط التأمين الخاصة بوثائقهم بخلاف ما ورد بوثائق التأمين، بحيث يتم تأجيل تحصيل أقساط التأمين الخاصة بهم اعتباراً من بداية شهر مارس وحتى نهاية شهر سبتمبر القادم مع عدم ترتيب أية غرامات تأخير أو فوائد أو أية عباة مالية أخرى.
- منح عملاء وثائق التأمين على الحياة الفردي فترة سماح إضافية قدرها **60 يوماً**، ويجوز للعملاء الذين تجاوزوا مهلة السداد والغيت ووثائقهم خلال الفترة من 2020/3/1 وحتى 2020/6/30 إعادة سريان تلك الوثائق قبل 2020/12/31 وذلك دون تحمل أية رسوم إدارية جديدة أو فوائد تأخير.
- منح وثائق التأمين الطبي والسيارات مهلة سداد ثلاثون يوماً من تاريخ استحقاق القسط وفي حالة تجاوز فترة السداد الممنوحة وإلغاء الوثيقة فإنه يجوز أن يتم إعادة سريانها وفقاً للإجراءات المتبعة بالشركات دون تحمل أية رسوم إدارية أو إصدار جديدة.
- منح عملاء وثائق تأمين الشركات (حياة جماعي وتأمينات ممتلكات) مهلة سداد ثلاثون يوماً إضافية.
- توجيه عملاء شركات التأمين باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني المتاحة بشركات التأمين، والتزام شركات التأمين بسداد التعويضات المستحقة حال تحقق الخطر المغطى تأمينياً بوثائق التأمين الصادرة في أسرع وقت ممكن عن طريق وسائل الدفع المتعددة لدى كل شركة، وبما يسهم في تعزيز الثقة المتبادلة بين العملاء وشركات التأمين.

(مرفق رقم 4 - الكتب الدورية بمبادرة الهيئة في التأمين)

3. أنشطة التمويل (تمويل عقاري – تأجير تمويلي – تخصيص)

قامت الهيئة العامة للرقابة المالية باتخاذ إجراء استثنائي لرفع العبء عن كاهل عملاء الجهات الخاضعة لرقابتها والمتعاملين معها بما يسهم في تحسين بيئة الاعمال، وبادرت بتوجيه شركات التمويل العقاري والتأجير التمويلي والتخصيم الخاضعة لرقابة الهيئة، بالقيام بتأجيل كافة الاستحقاقات الائتمانية لعمالها (مؤسسات / أفراد) لمدة ستة أشهر، مع إعفائهم من غرامات التأخير التي تترتب على ذلك.

(مرفق رقم 5 - الكتاب الدوري الخاص بمبادرة الهيئة في التمويل العقاري و التأجير التمويلي والتخصيم)

4. نشاط التمويل متناهي الصغر

للحفاظ على استقرار تمويل 3.2 مليون مشروع للمواطنين اصحاب الدخول الصغيرة، فقد بادرت الهيئة بإصدار حزمة من التدابير للتيسير على عملاء نشاط التمويل متناهي الصغر والعمل على سلامة واستقرار النشاط تتلخص في التالي :

تيسيرات للعملاء المنتظمين في السداد

- تخفيض تكلفة التمويل للعملاء المنتظمين في السداد.
- اتفاق جهات التمويل متناهي الصغر مع شركات التأمين في قيام الجهة نيابة عن عملاءها بسداد قيمة أقساط التأمين الإلزامي متناهي الصغر ضد مخاطر الوفاة والعجز الكلي المستديم – لحين تحسن الأوضاع.
- تقديم خدمات مالية مجانية، مثل تحمل عبء مصروفات المعاملات المالية الالكترونية المختلفة التي تتم مع جهات الدفع الإلكتروني الأخرى بخلاف البنوك، و/أو مصاريف التحصيل الميداني.
- إعفاء العملاء من عمولة السداد المعجل للمديونيات القائمة في تاريخه.
- تخفيض قيمة المصاريف الإدارية لتجديد التمويلات القائمة إعتباراً من تاريخه.

تيسيرات التعامل مع العملاء المتضررين :

- تخفيض/ ترحيل قيمة الأقساط المستحقة من العملاء بما يعادل **50%** من قيمة كل قسط، وبما يسمح لجهات التمويل تغطية تكاليف وأعباء التمويل التي حصلت عليه جهات التمويل متناهي

الصغر من مصادر التمويل المختلفة مثل البنوك، وجهاز تنمية المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر .

- يستمر التخفيض للفترة التي تراها الجهة ملائمة لكل حالة على حدة، وبما لا يقل عن أقساط شهري (مارس وأبريل 2020).

مراجعة سياسة التسعير الخاصة بالتمويلات الجديدة، وبما يأخذ في الاعتبار آثار تخفيض سعر الفائدة للإيداع والإقراض الأخيرة والصادرة عن لجنة السياسات النقدية بالبنك المركزي المصري في 16 مارس 2020، وكذا أية مزايا أخرى قد تحصل عليها جهات التمويل متناهي الصغر خلال الفترة القادمة من تيسيرات يتيحها البنك المركزي المصري في سداد الاستحقاقات الائتمانية لعملاء البنوك من المؤسسات مع اعتماد تلك المراجعة من مجلس إدارة / أمناء الجهة الممولة في خلال فترة ثلاثة أسابيع على الأكثر من تاريخه.

تشكيل لجنة متخصصة أو أكثر على مستوى الجهة المانحة للتمويل متناهي الصغر للنظر في تقدير الظروف الاستثنائية الراهنة للعملاء ذوي حالات عدم الانتظام وبشكل خاص أصحاب المشروعات متناهية الصغر بالقطاعات الاقتصادية الأكثر تضرراً من الأزمة، ومتابعة تطبيق مبادئ حماية العملاء من حيث حسن المعاملة والاحترام لهم، وكذا تقدير حلول المعالجة الملائمة وفقاً لما يتيح آليات ومبادئ التمويل المسؤول مثل تأجيل الأقساط، إعادة الجدولة، منح فترات سماح، الإعفاء من غرامات التأخير، إعدام الديون. وتلتزم كل من شركات التمويل متناهي الصغر والجمعيات والمؤسسات الأهلية من الفئات (أ، ب) بموافاة الهيئة نهاية يوم عمل الخميس من كل أسبوع بموقف المحفظة من حيث التمويل المعرض للخطر وفقاً لأسس حساب المخصصات المعتمدة من الهيئة بكل دقة موضحاً المناطق الجغرافية ذات نسبة المتأخرات الأكبر.

مطالبة جهات التمويل بمراعاة المرونة اللازمة في تفعيل آلية الجدولة للتمويلات غير المنتظمة في وقت مناسب درءً للتعثّر ووفقاً لدراسة كل حالة على حدي، وبما يسمح بالسداد الملائم لقدرة العميل الراهنة.

اعتماد كل جهة ل خطة استمرارية العمل وحالات الطوارئ بما يحقق إدارة فعالة للموارد البشرية والمادية لديها في مواجهة الظروف الراهنة، وترتكز على نشر الوعي الكافي بين العاملين والعملاء من خلال اتباع

عدة اجراءات للوقاية الصحية، وتكليف مسئول المخاطر بالجهة بمتابعتها وإعداد تقرير أسبوعي بنتائجها يعرض على رئيس مجلس الإدارة/ الأمناء أو العضو المنتدب/ مدير نشاط التمويل لاتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية أولاً بأول والاعتماد على آلية المتابعة عن بُعد لأداء محفظة مسؤولي التمويل من خلال الاتصالات الهاتفية مع العملاء والرسائل النصية على الهواتف المحمولة، واستخدام المتابعة الميدانية في الحالات الضرورية ووفقاً للظروف التي تقدرها كل جهة، والعمل على إتاحة استخدام الأدوات والوسائل الإلكترونية في معالجة العمليات اليومية وتقليل تداول المستندات داخل الجهة وفروعها كلما أمكن ذلك.

تشكيل مجموعة عمل بوحدة التمويل متناهي الصغر – بالهيئة العامة للرقابة المالية - لمتابعة واحتواء الآثار المترتبة على انتشار فيروس كورونا المستجد على نشاط التمويل متناهي الصغر – بشكل مستمر - لتغطية عدد 56 جهة من أكبر الجهات التي تزاوّل نشاط التمويل متناهي الصغر وتمثل محافظتها 98% من السوق.

تقوم مجموعة العمل بتقدير ظروف العملاء ووضع حلول فعالة لمشاكلهم ورصد المعوقات للتدخل أولاً بأول ، ومخول لها اتخاذ إجراءات حاسمة وسريعة مع أي جهة تتعنت مع عملاتها في مثل هذه الظروف أو تعاملهم بالشكل غير اللائق بهدف الحفاظ على نشاط التمويل متناهي الصغر والذي يهيم قطاع عريض من المجتمع المصري يبلغ أكثر من 3.1 مليون مستفيد - وبحجم تمويل يزيد عن 17 مليار جنيه مع بداية العام الحالي - كما يتم التحقق من مدى تنفيذ إجراءات فعلية مكتوبة ومعتمدة بشأن التدابير الاحترازية، وموقف محفظة نشاط التمويل متناهي الصغر بكل جهة، ومواجهة خطر المتأخرات ونمط نموها ، ومدى وجود إصابات بين العاملين بالفيروس بالفروع.

(مرفق رقم 6 - الكتاب الدوري رقم 3 لسنة 2020)

(مرفق رقم 7 - الكتاب الدوري رقم 4 لسنة 2020)

ثانياً : التدابير الوقائية التي تم اتخاذها لمنع انتشار فيروس كورونا بين العاملين بالهيئة وتيسير إجراءات التعامل مع المواطنين بمقر الهيئة بالقرية الذكية

تم تنفيذ عددا من الإجراءات والتدابير، وذلك تزامناً مع الإجراءات الوقائية التي اتخذتها الدولة للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد، على النحو التالي :

- 1- رفع كفاءة العيادة الطبية لتكون أكثر جاهزية في التعامل مع أية حالات يشتبه في إصابتها بالفيروس.
- 2- نشر أكثر من 100 وحدة للتعقيم الشخصي داخل المقر الإداري للهيئة بالقرية الذكية، ووضع جدول للتعقيم والتطهير الدوري للمبنى.
- 3- تكثيف التوعية الصحية للعاملين، ونشر إرشادات وقائية ضد الفيروس، والتوعية بكيفية التعامل السريع حال ظهوره.
- 4- تم استبدال البصمة اليدوية بكارت ممغنط، وعقد الاجتماعات بألية الكترونية Video Conference ، وتشجيع العمل من المنزل وفق ألية محددة حتى يتم تحقيق النتائج المتوقعة منه.
- 5- تم تقسيم تواجد العاملين بحيث يتم العمل بنصف القوة البشرية منعاً للتجمعات الكثيفة، وتقليل فرص نقل العدوى.
- 6- تم وضع خطة لإستمرارية الأعمال وتقديم الخدمات لجمهور المتعاملين مع الهيئة وكذلك الشركات الخاضعة لرقابتها تتضمن الإجراءات التالية :
 - a. استخدام مجسات لقياس درجة الحرارة لمن يترددون على الهيئة.
 - b. تفعيل الاعتماد على التعامل الإلكتروني، يُمكن للمتعاملين في الأنشطة المالية غير المصرفية تقديم تعاملاتهم ونماذج الخدمة المطلوبة من الهيئة عبر البريد الإلكتروني ودون الحاجة للقدوم لمقر الرقابة المالية.

(مرفق 8 – تفعيل الاعتماد على التعاملات الإلكترونية مع جمهور المتعاملين مع الهيئة)

- يُمكن للمتعاملين من اصحاب الشكاوى إرسالها إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني Complaints@fra.gov.eg.
- خدمة تلقى طلبات التسجيل في الدورات التدريبية للمهنيين عبر البريد الإلكتروني fsi@fra.gov.eg.

- التقدف بطلبات الترخيف والتجديد للمهنيين والمستندات المطلوبة عبر البريد الإلكتروني
Professionals@fra.gov.eg
- تقديم محاضر مجالس الادارة و محاضر الجمعيات العمومية العادية والغير عادية للتصديق عليها
من خلال أي من البريد الإلكتروني التاليين GA.Governance@fra.gov.eg أو
BOD.Governance@fra.gov.eg.
- تلقي القوائم المالية من خلال البريد الإلكتروني Financial.Statements@fra.gov.eg .
- الالتزام بمليء النماذج المخصصة لتلقي الخدمة والتي سيتم توفيرها على الموقع الإلكتروني
للهيئة، وإرسال اصول المستندات المرفقة بالبريد العادي على مقر الهيئة عند طلبها، والتواصل
الهاتفي مع الهيئة على رقم 0235345365 (وذلك خلال مواعيد العمل الرسمية) وذلك في حالة
وجود صعوبات في استخدام الخدمة الإلكترونية.