



الهيئة العامة للرقابة المالية
FINANCIAL REGULATORY AUTHORITY

حماية عملاء التمويل متناهي الصغر



يجب على عملاء التمويل متناهي الصغر الدخول على موقع الشركة للإطلاع على الدليل وإستلام نسخة مطبوعة من النشرة التعريفية للدليل

- للحصول على دليل حماية المتعاملين فى الأسواق المالية غير المصرفية (قم بزيارة الرابط) www.fra.gov.eg/cap/cpg-nbfi.pdf
- للحصول على دليل حماية عملاء التمويل متناهي الصغر (قم بزيارة الرابط) www.fra.gov.eg/cap/cpg-fm.pdf

الإفصاح كتابة في كافة العقود والمراسلات مع العملاء عن الترخيص من الهيئة العامة للرقابة المالية، ورقم السجل التجاري، أو رقم الإشهار وطريقة

1
الإفصاح
والشفافية

يجب على جهات التمويل متناهي الصغر أداء عملها بأسلوب مهني لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء وتوفير الكوادر المؤهلة لذلك.

2
السلوك
والكفاءة
المهنية

يحظر إدراج أي مصطلحات غير عادلة أو مضللة في العقود.

3
العدالة
وعدم التمييز
بين العملاء

الالتزام بوضع أنظمة وآليات رقابية لحماية المعلومات المالية للعملاء والاحتفاظ بقاعدة بيانات سرية واستخدامها فقط في الأغراض المتعلقة

4
حماية
سرية
وخصوصية
حسابات
وبيانات
العملاء

من حق العملاء تقديم الشكاوى وإذ لم يوافقوا على التسوية المعروضة عليهم من جهات التمويل يكون لديهم الحق فى اللجوء للهيئة.

5
تسوية
النزاعات
ومعالجة
شكاوى
العملاء

يجب اخطار العملاء بنتائج معاملاتهم المالية وبفترة وافية لتجنب فرط الاستدانة والتعثر.

6
سبل
الضمانات
والتعويضات

Building Bridges not Walls
نبنى الجسور لا الحواجز



www.fra.gov.eg

لإرسال الشكاوى للهيئة complaints@fra.gov.eg