



نشرة تعريفية

عن دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي



Building Bridges not Walls نبني الجسور لا الجواجم

تناول هذه النشرة التعريفية المبادئ العامة لحماية المعاملين في القطاع المالي غير المصرفي مع شركات سوق المال، وشركات التأمين، وصناديق التأمين الخاصة، وشركات التمويل (التمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، وشركات التمويل متاهي الصغر، والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل متاهي الصغر «فتوى أ، ب»).



تبنت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية محوراً كاملاً لحماية حقوق المتعاملين، وقد أصدرت الهيئة دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي في أبريل ٢٠١٩ في إطار تفزيذ استراتيجيتها وهو منشوراً كاملاً على موقع الهيئة.

www.fra.gov.eg

الشفافية والإفصاح

السلوك والكفاءة المهنية

العدالة وعدم التمييز بين العملاء



للعملاء



للمؤسسات

4

حماية سرية وخصوصية حسابات وببيانات العملاء



- ✓ إعلم أن بياناتك سرية لدى المؤسسات المالية.
- ✓ إعلم أن المؤسسات المالية تحمي تعاملاتك من التلاعب والإحتيال من خلال آليات النظم الرقابية الداخلية واستخدام الأنظمة الكفée لمواكبة التطور التكنولوجي.
- ✓ وضع أنظمة وآليات رقابية لحماية المعلومات المالية للعملاء والحفظ والاحتفاظ بقاعدة بيانات سرية.
- ✓ وضع أنظمة رقابية داخلية للحد من عمليات التلاعب والاختلاس أو إساءة استخدام البيانات المالية.



للعملاء



للمؤسسات



5

تسوية النزاعات ومعالجة شكوى العملاء

- ✓ تأكد من البيانات الالزمة لتقديم الشكاوى وألياتها والإطار الزمني للنتيجة.
- ✓ تقدم بالشكاوى للمؤسسة المالية في حالة شكك في مخالفة أو تلاعب وفي حالة عدم التجاوب تقدم بشكوى للهيئة.
- ✓ تخصيص وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً للوائح الصادرة من الهيئة مع تحديد المدة الزمنية لفحص الشكاوى.
- ✓ من حق العملاء التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة، أو اللجوء إلى مركز التحكيم لتسوية النزاعات المالية المنصوص عليها في العقد أو اللجوء للقضاء إذا لم يوافقوا على التسوية المعروضة عليهم من إدارة الشكاوى من المؤسسات المالية.



للعملاء



للمؤسسات



6

سبل الضمانات والتعويضات



- ✓ من حق العملاء التقدم بطلبات إلى صندوق تعويض المتعاملين في الأوراق المالية أو صندوق حملة وثائق التأمين في حالة تعسر الشركات العاملة في سوق المال أو شركات التأمين.
- ✓ في حالات تعسر أو الغاء الترخيص المنوح للمؤسسات المالية على العملاء اللجوء للصندوق المختص لتعويض المتعاملين مثل صندوق تعويض المتعاملين في الأوراق المالية وصندوق ضمان حملة وثائق التأمين.



للعملاء



للمؤسسات



للعملاء



للمؤسسات

- ✓ تأكد ان المؤسسات المالية مرخص لها من الهيئة العامة للرقابة المالية ولديها رقم هاتفي مخصص لتلقى الشكاوى وأالية وفترة محددة للرد على شكاوى العملاء.
- ✓ استفسر عن أي بند أو شرط غير واضح في العقود والمستندات المقدمة من المؤسسات المالية.
- ✓ تأكد من مراجعة جميع المعلومات عن المنتجات والخدمات المالية بنموذج البيانات الأساسية والعقود التي توقعها لدى المؤسسة المالية لأن توقيعك يعتبر موافقة نهائية.
- ✓ راجع شروط فسخ العقود وفترة السماح ان وجدت لكل نشاط.
- ✓ حدد عنوان المراسلات او البريد الإلكتروني وأرقام التواصل مع التحديث دوريًا.

