

المبادئ 6

السلوك والكفاءة المهنية
الإفصاح و الشفافية
العدالة وعدم التمييز بين العملاء
حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

تبنت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأشطة المالية غير المصرفية محورا كاملا لحماية حقوق المتعاملين، وقد أصدرت الهيئة دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي في أبريل ٢٠١٩ في إطار تنفيذ استراتيجيتها وهو منشورا كاملا على موقع الهيئة www.fra.gov.eg



تتناول هذه النشرة التعريفية المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي مع شركات التمويل متناهي الصغر، والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل متناهي الصغر (فتتي أ، ب).

1

الإفصاح و الشفافية

- إلتزامات المؤسسات**
- ✓ الإفصاح كتابة في كافة العقود والمراسلات مع العملاء عن الترخيص من الهيئة العامة للرقابة المالية، ورقم السجل التجاري، أو رقم الإشهار و طريقة إدارة الشكاوى ومنها رقم هاتف مخصص لذلك.
 - ✓ التواصل الشفوي لشرح المنتجات والخدمات التمويلية قبل وعند التعاقد لتساعد العملاء على اتخاذ قراراتهم التمويلية.
 - ✓ تسليم نموذج البيانات الأساسية (شروط التمويل) للعميل يتضمن المعلومات الرئيسية عن المنتجات والخدمات والمخاطر التمويلية وكافة الرسوم والمصاريف.
 - ✓ فترة السماح مدتها ٣ أيام عمل تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع جهات التمويل متناهي الصغر وطوال هذه الفترة يمكن للعملاء فسخ التعاقد.
 - ✓ تسليم نسخة من جداول سداد أقساط التمويل وتتضمن جداول سداد الأقساط، القيم الاجمالية للتمويل وتكاليفها، وعدد الأقساط وقيمتهم وتواريخ استحقاقهم بما فيها غرامات عدم السداد أو تأجيل السداد أو السداد المعجل.
 - ✓ يجب ان تتضمن نماذج الطلبات على بيانات تحذيرية تنص على العواقب التي يتحملها العملاء عند سوء استخدام المنتجات والخدمات التمويلية.
 - ✓ يجب على جهات التمويل متناهي الصغر الاشتراك في نظام الاستعلام الائتماني.
 - ✓ من حق جهات التمويل الحصول على الضمانات الكافية قبل منح العملاء التمويل ويحق ان تشترط على العملاء أصحاب المهن الحرة ان يؤمنوا ضد مخاطر عدم السداد.
 - ✓ عند استخدام سجل الضمانات المنقولة، على جهات التمويل اخطار العملاء بعدم التصرف في الضمان.
 - ✓ في حالة انتهاء عقود التمويل يجب ان يحصل العميل على مخلصات موقعة ومختومة تفيد بانتهاء العقد وخلق حسابات العملاء في فترة لا تتجاوز عن ثلاثة أيام عمل.
 - ✓ تحديث المستندات وجدول التمويل للعملاء مرتين سنويا.

- حقوق والتزامات العملاء**
- ✓ تأكد أن جهات التمويل متناهي الصغر مرخص لها من الهيئة العامة للرقابة المالية ولديها رقم هاتف مخصص لتلقي الشكاوى وآلية وفترة محددة للرد على شكاوى العملاء.
 - ✓ اسأل عن أي بند أو شرط غير واضح في العقود والمستندات المقدمة من جهات التمويل متناهي الصغر.
 - ✓ تأكد من مراجعة جميع المعلومات عن المنتجات أو الخدمات التمويلية بنموذج شروط التمويل الأساسية والعقود التي توقعها لدى جهة التمويل لأن توقيعك يعتبر موافقة نهائية.
 - ✓ راجع شروط فسخ العقود وفترة السماح ومدتها ٣ أيام عمل.
 - ✓ تأكد من فهمك لأحكام وشروط سداد الأقساط.
 - ✓ راجع شروط واحكام ونماذج الطلبات بما تتضمنه من البيانات التحذيرية للعواقب المترتبة عن سوءاستخدامك للمنتجات او الخدمات التمويلية.
 - ✓ راجع التقرير المقدم من جهات التمويل عن معلوماتك وبياناتك الواردة من نظام الاستعلام الائتماني وأعرف كيفية تقديم تظلم ان كانت المعلومات والبيانات غير صحيحة.
 - ✓ عليك إيضاح الضمانات التي تقدمها لجهات التمويل وكيفية تصرفهم فيها. عليك تقديم تغطية تأمينية لصالح جهة التمويل عند طلبها.
 - ✓ عند استخدام سجل الضمانات المنقولة، لا يجوز لك التصرف في الضمان المقدم لجهة التمويل الا بعد الرجوع لها.
 - ✓ تأكد من حصولك على مخلصات موقعة من جهات التمويل عند انتهاء العقد.
 - ✓ تأكد من حصولك على جداول حساب التمويل مرتين سنويا.
 - ✓ احرص على طلب تحديث موقف بيان الأقساط الموجود معك مرة على الأقل للتمويل الذي يستحق السداد في فترة حتى ٦ شهور، ومرتين للتمويل الذي يستحق أكثر من ذلك.

2

السلوك والكفاءة المهنية

- إلتزامات المؤسسات**
- ✓ تحرص جهات التمويل متناهي الصغر على أداء عملها بأسلوب مهني لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء وتوفير الكوادر المؤهلة لذلك.
 - ✓ يتعين وجود سياسات معتمدة بشأن تعارض المصالح، والإجراءات اللازمة لكشفها وفقا لما تقرضه الهيئة من قواعد ونظم للحوكمة ويحظر على جهات التمويل وموظفيها التعامل مع أي وكلاء أو وسطاء أو مندوبين غير رسميين.

3

العدالة وعدم التمييز بين العملاء

- إلتزامات المؤسسات**
- ✓ حظر إدراج أي مصطلحات غير عادلة أو مضللة في العقود.
 - ✓ مراعاة ان تتسم معاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة خاصة مع العملاء كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومحدودي الدخل دون تمييز بين الجنسين.
 - ✓ حظر القيام بأي ممارسات ضارة عند استيفاء الديون.

4

حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

- إلتزامات المؤسسات**
- ✓ وضع أنظمة وآليات رقابية لحماية المعلومات المالية للعملاء والاحتفاظ بقاعدة بيانات سرية واستخدامها فقط في الأغراض المتعلقة بمنح التمويل.
 - ✓ وضع أنظمة رقابية داخلية للحد من عمليات التلاعب والاختلاس أو إساءة استخدام البيانات المالية أو الشخصية للعملاء.

5

تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

- إلتزامات المؤسسات**
- ✓ يعد فرع التمويل و المركز الرئيسي لجهة التمويل المكان المخصص لتقديم الشكاوى بخلاف الوسائل الإلكترونية أو الخط الساخن أو ما شابه ، ويتم الرد عليها خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوم من تاريخ إستلامها.
 - ✓ من حق العملاء التوجه إلى مقر تقديم الشكاوى وإذ لم يوافقوا على التسوية المعروضة عليهم من جهات التمويل لديهم الحق في اللجوء للهيئة.

6

سبل الضمانات والتعويضات

- إلتزامات المؤسسات**
- ✓ يجب اخطار العملاء مسبقا بنتائج معاملاتهم المالية وبفترة وافية لتجنب فرط الاستدانة والتعثر.
 - ✓ تقديم المشورة للعملاء المتعثرين او على وشك الإفلاس.

- حقوق والتزامات العملاء**
- ✓ اختيار جهة التمويل ذات السمعة الطيبة ويكون للعاملين المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة.
 - ✓ تأكد أن التعامل يتم مع موظفي جهة التمويل مباشرة دون أي وسطاء.

- حقوق والتزامات العملاء**
- ✓ افهم كافة البنود والمصطلحات في العقود.
 - ✓ من حق كافة المتعاملين ان يجدوا مساواة وانصاف وعدالة عند تعاملهم مع جهات التمويل متناهي الصغر.
 - ✓ تجنب التعثر في السداد وتابع التزاماتك.

- حقوق والتزامات العملاء**
- ✓ اعلم ان بياناتك سرية لدى جهات التمويل.
 - ✓ اعلم ان جهات التمويل تحمي تعاملاتك من التلاعب والاحتيال من خلال آليات النظم الرقابية الداخلية واستخدام الأنظمة الكفاء لمواكبة التطور التكنولوجي.

- حقوق والتزامات العملاء**
- ✓ تأكد من البيانات اللازمة لتقديم الشكاوى وآلياتها والإطار الزمني للنتيجة.
 - ✓ تقدم بالشكاوى لفرع التمويل أو المركز الرئيسي لجهة التمويل في حالة شكك في مخالفة او تلاعب وفي حالة عدم التجاوب تقدم بشكاوى للهيئة أو الجهات المنصوص عليها في التعاقد.

- حقوق والتزامات العملاء**
- ✓ تقديم طلب لجهات التمويل لجدولة الديون عند وجود مؤشرات لعدم قدره على السداد.