



تتناول هذه النشرة التعريفية المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي مع شركات سوق المال، وشركات التأمين، وصناديق التأمين الخاصة، وشركات التمويل (التمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، وشركات التمويل متناهي الصغر، والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل متناهي الصغر «فتي 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 تنفيذ استراتيجيتها وهو منشوراً كاملاً على موقع الهيئة.



1

الإفصاح و الشفافية



إلتزامات المؤسسات

- ✓ الإفصاح كتابية في كافة العقود والمراسلات مع العملاء عن الترخيص من الهيئة العامة للرقابة المالية، ورقم السجل التجاري، ورقم هاتفي لإدارة الشكاوى.
- ✓ التواصل الشفوي لشرح المنتجات والخدمات المالية قبل وعند التعاقد لتساعد العملاء على اتخاذ قرارات المالية المتابعة لإحتياجاتهم.
- ✓ تسليم نموذج البيانات الأساسية الذي يتضمن المعلومات الرئيسية عن المنتجات والخدمات المالية والمخاطر والعمولات والمصاريف.
- ✓ فترة السماح تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع المؤسسات المالية وطوال هذه الفترة يمكن للعملاء فسخ التعاقد واسترداد مستحقاتهم:
- فترة سماح ١٠ أيام عمل لعملاء التمويل العقاري والتأجير التمويلي والتخصيم.
- ٣ أيام عمل فترة سماح لعملاء تمويل متناهي الصغر.
- لعملاء سوق المال لا يوجد فترة سماح.
- ✓ إرسال كشوف حساب ومصادقات دورية كتابيا أو إلكترونيا للعملاء.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ تأكد ان المؤسسات المالية مرخص لها من الهيئة العامة للرقابة المالية ولديها رقم هاتفي مخصص لتلقي الشكاوى وآلية 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 لان توقيعك يعتبر موافقة نهائية.
- ✓ راجع شروط فسخ العقود وفترة السماح ان وجدت لكل نشاط.
- ✓ حدد عنوان للمراسلات او البريد الالكتروني وأرقام التواصل مع التحديث دورياً.



2

السلوك والكفاءة المهنية



إلتزامات المؤسسات

- ✓ تحرص المؤسسات المالية على أداء عملها بأسلوب مهني لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء.
- ✓ التأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة للعاملين بالمؤسسات المالية بها.
- ✓ وجود سياسات معتمدة بشأن تعارض المصالح، والإجراءات اللازمة لكشفها وفقاً لما ترضه الهيئة من قواعد ونظم للحوكمة.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ اختيار المؤسسة المالية ذات السمعة الطيبة ويكون للعاملين بها المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة.
- ✓ اطلع على قواعد الحوكمة للمؤسسات المالية الخاضعة لهيئة الرقابة المالية.



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.
- ✓ تيسير عملية انتقال حسابات العملاء من مؤسسة مالية أخرى منافسة في السوق بدون تعطيل.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ افهم كافة البنود والمصطلحات في العقود.
- ✓ من حق كافة المتعاملين أن يجدوا مساواة وإنصاف وعدالة عند تعاملهم مع المؤسسات المالية.
- ✓ تجنب التعثر في السداد وتابع إلتزاماتك.
- ✓ تأكد من حقلك في تحويل حساباتك لمؤسسة مالية أخرى منافسة عند غلق حسابك مع المؤسسة الأولى.



4

حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء



إلتزامات المؤسسات

- ✓ وضع أنظمة وآليات رقابية لحماية المعلومات المالية للعملاء والحفاظ والاحتفاظ بقاعدة بيانات سرية.
- ✓ وضع أنظمة رقابية داخلية للحد من عمليات التلاعب والاختلاس أوإساءة استخدامالبياناتالمالية.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ إعلم ان بياناتك سرية لدى المؤسسات المالية.
- ✓ إعلم ان المؤسسات المالية تحمي تعاملاتك من التلاعب والإحتيال من خلال آليات النظم الرقابية الداخلية واستخدام الأنظمة الكفء لمواكبة التطور التكنولوجي.



5

تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء



إلتزامات المؤسسات

- ✓ 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 او اللجوء للقضاء إذا لم يوافقوا على التسوية المعروضة عليهم من إدارة الشكاوى من المؤسسات المالية.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ تأكد من البيانات اللازمة لتقديم الشكاوى وآلياتها والإطار الزمني للنتيجة.
- ✓ تقدم بالشكاوى للمؤسسة المالية في حالة شكك في مخالفة او تلاعب وفي حالة عدم التجاوب تقدم بشكاوى للهيئة.



6

سبل الضمانات والتعويضات



إلتزامات المؤسسات

- ✓ في حالات تعسر او الغاء الترخيص الممنوح للمؤسسات المالية على العملاء اللجوء للصناديق المختصة لتعويض المتعاملين مثل صندوق تعويض المتعاملين في الأوراق المالية وصندوق ضمان حملة وثائق التأمين.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ من حق العملاء التقدم بطلبات الى صندوق تعويض المتعاملين في الأوراق المالية أو صندوق حملة وثائق التأمين في حالة تعسر الشركات العاملة في سوق المال أو شركات التأمين.

Building Bridges not Walls
نبني الجسور لا الحواجز



Building Bridges not Walls



نبني الجسور لا الحواجز

www.fra.gov.eg