الهيئة العامة للرقابة المالية

قرار مجلس إدارة الهيئة

رقم ١٢٣ لسنة ٢٠١٦ بتاريخ ٢٠١٦/١٠/١٦

بشأن إصدار دليل حماية عملاء الشركات والجمعيات أو المؤسسات الأهلية التى تزاول نشاط التمويل متناهى الصغر

مجلس إدارة الهيئة العامة للرقابة المالية

بعد الاطلاع على القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٩ بتنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية ؛

وعلى القانون رقم ١٤١ لسنة ٢٠١٤ بتنظيم نشاط التمويل متناهى الصغر ؛

وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٩٢ لسنة ٢٠٠٩ بإصدار النظام الأساسى للهيئة العامة للرقابة المالية ؛

وعلى قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٧٣ لسنة ٢٠١٤ بشأن قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهى الصغر ؛

وعلى قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ٣١ لسنة ٢٠١٥ بشأن قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهى الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية ؛

وعلى المذكرة المعدة من الإدارة المركزية للتمويل متناهى الصغر المؤرخة فى ٢٠١٦/١٠/١١ ؛

وعلى موافقة مجلس إدارة الهيئة بجلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠١٦/١٠/١٦ ؛

قـــرر:

(المـادة الأولى)

وُوفـق على إصـــدار الدليـل المرفـق بشـأن حمـاية عمـــلاء الشركات والجمعيـــات أو المؤسسات الأهلية التى تزاول نشاط التمويل متناهى الصغر .

(المـادة الثـانية)

تلتزم الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية التى تزاول نشاط التمويل متناهى الصغر باستكمال استيفاء البنود (أ، ب، ج، د) من المـبدأ الخـامس من الدليل المرفق وذلك بحد أقصى ٢٠١٦/١٢/٣١.

(المـادة الثـالثة)

يُنشـر هـذا القـرار فى الوقـائع المصـرية ، وعـلى الموقـع الإلكـترونى للهيئـة ، ويُعمل به من اليوم التالى لتاريخ صدوره .

رئيس مجلس الإدارة

شـريف سـامى

وزارة التجارة والصناعة
الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية

دليل حماية عملاء

الشركات والجمعيات أو المؤسسات الأهلية

التى تزاول نشاط التمويل متناهى الصغر

إصدار ١٦ أكتوبر ٢٠١٦

دليل حماية عملاء

الشركات والجمعيات أو المؤسسات الأهلية

التى تزاول نشاط التمويل متناهى الصغر

رقم الصفحة

تمهيد ٦

المبدأ الأول : موضوعية الإعلان والتسويق عن الخدمة المقدمة ٩

المبدأ الثانى : الإفصاح والشفافية ١٠

المبدأ الثالث : اتفاقات وافية لتقديم التمويل ١١

المبدأ الرابع : سياسات متكاملة لمنح التمويل تراعى الأوضاع المالية للعملاء ١٣

المبدأ الخامس : مراعاة الاعتبارات المهنية والأخلاقية فى التعامل مع العملاء ... ١٦

المبدأ السادس : تيسير سداد الأقساط ١٧

المبدأ السابع : المعالجة الفعالة لشكاوى العملاء ١٨

تمهـيد

صدر القانون رقم ١٤١ لسنة ٢٠١٤ بتنظيم نشاط التمويل متناهى الصغر بهدف التمويل لأغراض اقتصادية إنتاجية أو خدمية أو تجارية فى المجالات والقيمة التى يحددها مجلس إدارة الهيئة بما لا يجاوز مائة ألف جنيه . ويهدف القانون إلى تحقيق ما يلى :

تنظيم نشاط التمويل متناهى الصغر بما يتضمن مصالح الأطراف المعنية والرقابة على الشركات التى تمارس هذا النشاط لضمان الكفاءة والشفافية وإدارة للمخاطر التى قد تعرض لها .

تطوير المعايير المهنية لنشاط التمويل متناهى الصغر للنهوض بها وبالعاملين بها بما يتماشى مع المعايير الدولية .

جذب المزيد من الجهات الراغبة فى تقديم التمويل متناهى الصغر من المؤسسات المالية المهتمة بإتاحة التمويل لأصحاب المشروعات متناهية الصغر بما يؤدى إلى التنافس بينها بما يحقق مصلحة العملاء .

التوسع فى تقديم الخدمات المالية للمشروعات متناهية الصغر وللفئات المستهدفة من العملاء للتقليل من الفجوة التمويلية بهذا القطاع .

الشفافية فى تسعير كافة المنتجات المالية وفى تحديد شروطها . ويعمل التمويل متناهى الصغر مع العملاء لعدم الاقتراض لتمويل يفوق قدراتهم على السداد وعدم استخدام منتجات مالية فى غير الحاجة والهدف منها .

وتعمل الهيئة على سلامة واستقرار الأسواق المالية غير المصرفية وعلى تنظيمها وتنميتها ، وعلى توازن حقوق المتعاملين فيها ، كما تقوم بتوفير الوسائل والنظم وإصدار القواعد التى تضمن كفاءة هذه الأسواق وشفافية الأنشطة التى تمارس فيها . وللهيئة فى سبيل تحقيق أغراضها على الأخص القيام بما يأتى :

الترخيص بمزاولة الأنشطة المالية غير المصرفية

الإشراف على توفير ونشر المعلومات المتعلقة بالأسواق المالية غير المصرفية .

ضمان المنافسة والشفافية فى تقديم الخدمات المالية غير المصرفية من خلال الرقابة على الأسواق .

حماية حقوق المتعاملين فى الأسواق المالية غير المصرفية واتخاذ ما يلزم من الإجراءات للحد من التلاعب والغش فى تلك الأسواق .

وفى هذا الإطار أصدرت الهيئة العامة للرقابة المالية العديد من القرارات التى تنظم نشاط التمويل متناهى الصغر من أهمها ما يلى :

١ - قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (١٧٣) لسنة ٢٠١٤ بشأن قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهى الصغر .

٢ - قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (٣١) لسنة ٢٠١٥ بشأن قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهى الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية .

٣ - قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (١٦١) لسنة ٢٠١٤ بشأن ضوابط القيد واستمرار القيد والشطب فى سجل مراقبى الحسابات شركات التمويل متناهى الصغر والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة هذا النشاط لدى الهيئة .

٤ - قرار رئيس الهيئة رقم (٤٨٩) لسنة ٢٠١٥ بشأن قواعد إعداد وعرض القوائم المالية للجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل متناهى الصغر .

ويرتبط بتطبيق هذه القرارات التزام أن يتبنى مقدمو الخدمة المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل متناهى الصغر ممارساتٍ ومعايير أخلاقية ويوظفوها فى معاملة العملاء . وأن تتيح لعملائها وسيلة للتعبير عن شكاواهم ، بحيث يستطيع مقدمو الخدمة مساعدتهم على نحو أكثر فاعلية . كما يجب أن يضمن التمويل متناهى الصغر خصوصية بيانات العملاء وحماية العملاء والمشروعات والصناعة ككل .

ويستند مزاولة نشاط التمويل متناهى الصغر على مبادئ جوهرية لحماية العملاء تساعد مؤسسات التمويل على تلبية متطلبات الممارسات والسلوك المهنى القويم ، كما تغطى مبادئ حماية العملاء الحد الأدنى من المعايير التى ينبغى أن تلتزم بها مؤسسات التمويل متناهى الصغر فى معاملة عملائها .

وفى تطبيق ما ورد بهذا الدليل يقصد بمقدم الخدمة والعميل ما يلى :

مقدم الخدمة : الجمعية أو المؤسسة الأهلية أو الشركة المرخص لهم بمزاولة نشاط التمويل متناهى الصغر .

العميل : كل شخص طبيعى أو اعتبارى يحصل على خدمة التمويل متناهى الصغر وتشمل الضامن (إن وجد) وأى شخص يترتب عليه التزامات مع العميل .

أولا - هدف الدليل :

تعمل الهيئة على تطوير المؤسسات المالية غير المصرفية من أجل تطوير منتجاتها أو تطوير أدوات جديدة ، وحماية عملاء هذه المؤسسات .

ومن بين الأهداف الاستراتيجية للهيئة العمل على تحقيق حماية المتعاملين مع مقدمى الخدمة المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل متناهى الصغر وحصولهم على معاملة عادلة وكذلك حصولهم على الخدمات والمنتجات المالية بيسر وشفافية وصدق وأمانة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية تتلاءم مع ظروف العميل واحتياجاته .

ثانيا - نطاق الدليل :

هذا الدليل موجه لمقدم الخدمة الذى يزاول نشاط التمويل متناهى الصغر ، حيث يعمل هذا الدليل كمساند رئيسى للشركات أو الجمعيات التى تمارس نشاط التمويل متناهى الصغر فى توفير الحماية اللازمة لعملائهم من خلال الالتزام بمبادئ أساسية :

المبدأ الأول : موضوعية الإعلان والتسويق عن الخدمة المقدمة .

المبدأ الثانى : الإفصاح والشفافية .

المبدأ الثالث : اتفاقات وافية لتقديم التمويل .

المبدأ الرابع : سياسات متكاملة لمنح التمويل تراعى الأوضاع المالية للعملاء .

المبدأ الخامس : مراعاة الاعتبارات المهنية والأخلاقية فى التعامل مع العملاء .

المبدأ السادس : تيسير سداد الأقساط .

المبدأ السابع : المعالجة الفعالة لشكاوى العملاء .

المبدأ الأول : موضوعية الإعلان والتسويق عن الخدمات المقدمة

تضمنت قواعد ومعايير مزاولة نشاط الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص بمزاولة النشاط ضوابط الإعلان عن الخدمات المقدمة فى مجال التمويل متناهى الصغر . وفى هذا الإطار يلتزم مقدمو الخدمة بهذا المبدأ من خلال ضمان توفير المعلومات الكاملة التى يتم نشرها أو تداولها من خلال إحدى الوسائل السمعية أو البصرية، المكتوب منها أو المذاع أو المنقول بوسيلة إلكترونية أو بأى وسيلة أخرى .

كما يلتزم مقدمو الخدمة بتوفير المعلومات ومراعاة ما يلى :

(أ) أن يتسم الإعلان بالأمانة والدقة عن منتجات التمويل متناهى الصغر .

(ب) حظر حجب أى حقائق أو معلومات جوهرية على نحو قد يؤثر على سلامة اتخاذ العملاء لقراراتهم .

وفى هذا الإطار يلتزم مقدمو الخدمة بما يلى :

١ - إظهار البيانات بطريقة واضحة وصحيحة بما يتيح للجمهور فهم الإعلان وتقييم موضوعه .

٢ - التأكيد على دقة البيانات أو التصريحات الصادرة عن مقدمى الخدمة .

٣ - عدم إطلاق أسماء أو أوصاف على المنتجات التمويلية المتاحة من خلال مقدمى الخدمة من شأنها التضليل أو الخداع فيما يتعلق بطبيعة التمويل الممنوح أو مدة السداد أو الأعباء التى يتم تحملها أو الأقساط المقررة .

٤ - التأكيد على أن الإعلان لا يتعمد الإساءة للمنافسين أو للمنتجات التى يقدمونها أو كيفية مزاولة نشاطهم أو سبل التنافس المتبعة فى مجال التمويل متناهى الصغر .

٥ - التأكيد على عدم تضمين الإعلان لبيانات مضللة أو غير حقيقية بخصوص الموقف المالى للشركات والجمعيات أو المؤسسات الأهلية أو إصدار تصريحات غير صحيحة عن الجهات الأخرى التى تعمل فى ذات النشاط مما يضر بسمعتها .

٦ - عدم تضمين الإعلان ما يشير بأى شكل من الأشكال إلى أن التمويل المقدم يعتبر عرضًا خاصًا أو متاحًا لعدد محدد من الأفراد أو من خلال فترة معينة إلا إذا كان هو الواقع الفعلى لهذا النوع من التمويل .

المبدأ الثانى : الإفصاح والشفافية

يلتزم مقدمو الخدمة بهذا المبدأ من خلال التأكيد على التزام العاملين ممن يتعاملون مع العملاء المرتقبين أو الحاليين بمراعاة متطلبات الإفصاح والتوعية للعملاء(*) ويشمل ذلك ما يلى :

١ - إيضاح كافة ما يتعلق بالتمويل للعملاء سواء فى مجالات استخدام التمويل والمطلوب سداده وتوقيتاته وكيفية السداد وغيره من الشروط الخاصة بالتمويل .

٢ - إيضاح كافة المخاطر المحتملة التى قد يتعرض لها العميل .

٣ - التأكد من إحاطة العميل وفهمه لمختلف شروط التعاقد وما قد يترتب على الإخلال به .

٤ - إيضاح العميل كيفية الاستفسار عن ما يتعلق بحساب العميل أو التقدم بالشكوى .

٥ - الحرص على سهولة ووضوح كافة المكاتبات والمستندات المرسلة للعملاء وتجنب العبارات المبهمة .

٦ - يتوجب الإفصاح عن أعباء التمويل والتى تشمل تكلفة التمويل وغيرها من أية أعباء يتحملها العميل، والخصومات، وأية رسوم أخرى مرتبطة بتقديم الائتمان بشكل واف وواضح وصريح فى جميع الفروع التابعة لمؤسسة التمويل المتناهى الصغر والمواد الإعلانية وكذلك فى العقود المبرمة مع العميل .

٧ - يجب أن يتضمن كشف الحساب كافة التفاصيل والبيانات الضرورية ومن بينها :

أصل الدين .

تكلفة التمويل .

الرسوم والعمولات وأية تكاليف أخرى .

الدفعات المسددة من العميل .

الرصيد النهائى .

(*) المادة رقم (٣١) من قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهى الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية، والمادة رقم (٣١) من قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهى الصغر بشأن متطلبات الإفصاح والتوعية للعملاء .

المبدأ الثالث : اتفاقات وافية لتقديم التمويل

يلتزم مقدمو الخدمة بهذا المبدأ عبر التأكد بحرص من قدرة العميل على تحمل وسداد التمويل ، وكذا بهدف تمكن العملاء من سداد دفعات التمويل الممنوح دون التأثير على جودة حياتهم الأساسية .

وتحقيقاً لذلك يلتزم مقدمو الخدمة بما يلى :

(أ) على مقدمى الخدمة التأكد من فهم العميل لجميع حقوقه والتزاماته التى ستنشأ عن الاتفاقية ، وتضمين نماذج العقود التى تبرمها مع العملاء(*) على النحو الوارد كحد أدنى فى البنود التالية :

١ - تاريخ ومكان تحرير العقد .

٢ - اسم الشركة والجمعية أو المؤسسة الأهلية وبياناتها الأساسية (عنوان الفرع مقدم التمويل، رقم الترخيص من الهيئة بمزاولة النشاط ، ...) .

٣ - اسم وسن ومهنة العميل ومحل إقامته وشكله القانونى فى حالة الأشخاص الاعتبارية .

٤ - عنوان المراسلات الخاص بالعميل أو العملاء وأرقام هاتفه .

٥ - أسماء وصفة من لهم حق التوقيع عن العميل أو تمثيله لدى مقدمى الخدمة .

٦ - نوع التمويل المقدم وقيمته .

٧ - طبيعة النشاط والغرض من التمويل (نشاط تجارى، حرفى، ...).

٨ - مدة التمويل وتوقيتات السداد .

٩ - أسلوب السداد ومكانه .

(*) المادة رقم (٣٢) من قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهى الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية، والمادة رقم (٣٢) من قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهى الصغر بشأن ضوابط عقد التمويل .

١٠ - إجمالى تكلفة التمويل والتى تشمل تكلفة التمويل وغيرها من أى أعباء يتحملها العميل، والخصومات، وأية رسوم أخرى مرتبطة بتقديم التمويل .

١١ - شروط ومقابل تأجيل سداد قسط (فى حالة تضمن السياسة الائتمانية لمقدم الخدمة مثل هذه التسهيلات فى السداد) .

١٢ - توضيح الفرق بين تكلفة التمويل التى يتم خصمها من قيمة التمويل مقدما والأنواع الأخرى من التمويل والتى يتم بموجبها احتساب تكلفة التمويل وسدادها مع كل قسط من أقساط التمويل ، وتوضيح ما قد يترتب على كل منهما فى حال السداد المبكر .

١٣ - شروط وآلية السداد المعجل للقرض وتحديد العمولة وأية تكاليف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك، مع الالتزام بقرارات الهيئة بهذا الخصوص[١] .

١٤ - فى حال قيام العميل بسداد مبلغ وكان متأخراً فى سداد قسط أو أقساط من التمويل وكذلك العوائد الدائنة، يحسب سداد المبلغ من أصل قيمة التمويل المستحق والباقى كسداد للعوائد الدائنة المجنبة[٢].

١٥ - الضمانات التى يقدمها العميل أو العملاء إن وجدت وأحوال تصرف مقدم الخدمة فيها .

١٦ - أسلوب تسوية أو حسم المنازعات التى تنشأ بين الطرفين عند تنفيذ أحكام العقد .

(ب) مراجعة طلبات التمويل بصفة دورية للتحقق من التزامها بالإجراءات .

(جـ) التأكد من التزام مقدم الخدمة بتسليم العميل نسخة من عقد التمويل أو بيان كامل بشروط التمويل مع ضرورة توقيع العميل على ما يثبت استلامهما لتلك النسخ .

(د) عدم جواز تغيير شروط التمويل أو الخدمة أو تكلفة التمويل بالإرادة المنفردة وبدون الحصول على موافقة العميل الخطية .

---

(١) قرارا مجلس إدارة الهيئة رقم ١٥، ١٦ لسنة ٢٠١٦

(٢) قرار رئيس الهيئة رقم ٤٨٩ لسنة ٢٠١٥

المبدأ الرابع : سياسات متكاملة لمنح التمويل تراعى الأوضاع المالية للعملاء

تضمنت قواعد ومعايير مزاولة نشاط الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص بمزاولة النشاط ضوابط الاستعلام عن العملاء ونظام الاستعلام الائتمانى(*) وكذا التمويل الجماعى . وفى هذا الإطار يلتزم مقدمو الخدمة بتحديد سياسات منح التمويل من خلال مراعاة اعتبارات منح التمويل لعميل أو مجموعة عملاء متضامنين عند اتخاذ قرار منح التمويل وتطبيق السياسات المعتمدة . كما يلتزم مقدم الخدمة بهذا المبدأ باحترام خصوصية بيانات العملاء الشخصية وفقًا للقوانين واللوائح النافذة . ولا تستخدم تلك البيانات سوى للأغراض المحددة فى وقت جمع المعلومات أو على النحو المصرح به وفق القانون ، ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك مع العميل . وتحقيقًا لذلك يلتزم مقدم الخدمة بما يلى :

١ - الاشتراك فى نظام الاستعلام الائتمانى من خلال إحدى الجهات المرخص لها بذلك من البنك المركزى ، ولها فى سبيل ذلك دون الحاجة للحصول على تفويض من الراغب فى الحصول على التمويل الاستعلام من تلك الجهات عن المعلومات والبيانات الخاصة به وإرسال بياناته إلى جهات الاستعلام الائتمانى المشار إليها .

٢ - الاستعلام قبل منح التمويل عن العميل الراغب فى الحصول على تمويل متناهى الصغر من جهات الاستعلام الائتمانى وتحصل منها على تقرير ائتمانى ولها أن تطلب تصنيف ائتمانى للعميل بغرض تحديد درجة المخاطر المرتبطة بعدم سداد العميل لالتزاماته المستقبلية .

٣ - التأكيد على تحمل مقدم البيانات والمعلومات المسئولية عن صحة المعلومات والبيانات المقدمة منه لإرسالها إلى جهة الاستعلام الائتمانى .

(*) المادة رقم (٢٢) من قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهى الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية، والمادة رقم (٢٢) من قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهى الصغر بشأن الإستعلام عن العملاء ونظام الاستعلام الائتمانى .

٤ - إخطار عملائهم الذين تقرر منحهم أو رفض منحهم تمويل باسم وعنوان جهة الاستعلام الائتمانى مع الإشارة إلى حقهم فى الحصول على التقرير الائتمانى الخاص بهم وإمكانية تقديم شكوى للاعتراض على المعلومات والبيانات غير الصحيحة الواردة بتقاريرهم الائتمانية .

٥ - الاحتفاظ بتقرير الاستعلام الائتمانى بملف العميل .

٦ - التأكيد على إحاطة العميل بعمل الاستعلام الائتمانى لمن يزيد حجم التمويل الممنوح لهم عن الحدود المقررة من قبل الهيئة .

٧ - يلتزم مقدم الخدمة بالحفاظ على سرية البيانات والمعلومات التى تحصل عليها من جهة الاستعلام والتصنيف الائتمانى والتعهد باقتصار استخدامها فى الأغراض المتعلقة بمنح التمويل متناهى الصغر .

ويراعى عند اتخاذ قرار بمنح تمويل لعميل أو مجموعة عملاء متضامنين تطبيق السياسات المعتمدة بمقدمى الخدمة(*) وعلى الأخص الاعتبارات التالية :

١ - تجنب تحمل العميل تمويل يفوق طاقته على السداد .

٢ - تناسب قيمة التمويل مع طبيعة المشروع وحجمه ومتطلباته التمويلية ، وأخذاً فى الحسبان مساهمة العميل بتمويل المشروع أو النشاط .

٣ - تناسب قيمة التمويل وشروط السداد مع التدفقات النقدية المتوقعة للعميل وتوقيتاتها ، مع مراعاة الاحتياجات المعيشية للعميل .

٤ - مراعاة التدرج فى التمويل مع نمو حجم النشاط وسابقة تعامل العميل .

(*) المادة رقم (٢٠) من قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهى الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية، والمادة رقم (٢٠) من قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهى الصغر بشأن اعتبارات منح التمويل .

٥ - مدى أهمية التأمين على العميل أو على أصول ممولة - فى حال توافره - ومدى وجود أى ضمانات مقدمة .

٦ - قيمة القروض والتمويل الحاصل عليه العميل من جهات أخرى .

٧ - عدم فرض التعامل مع شركة تأمين بعينها فى حال استطاع العميل تقديم وثيقة تأمين من شركة أخرى تتضمن التغطية التأمينية التى تتطلبها الشركة أو مقدم الخدمة .

٨ - فى حالات التمويل النقدى للعميل مباشرة ، يجب استيفاء توقيع العميل على إيصال بأى مبالغ تمويل تمنح له أو بما يفيد التحويل لحسابه لدى أحد المصارف أو من خلال نظم المدفوعات الالكترونية أو الهاتفية المرخصة .

٩ - فى حالات التمويل التى يتلقى بمقتضاها العميل التمويل عينى أو أن يكون السداد نيابة عن العميل (مثل التأجير التمويلى والسداد للموردين وغيرها) ، على الشركة أو مقدم الخدمة الحصول على توقيع العميل على ما يفيد قيامها بذلك .

١٠ - إذا كان مقدم الخدمة يوفر خدمات تمويل جماعى، فعليه التأكد من قدرة العملاء على السداد وفى المواعيد المقررة .

١١ - التأكيد على دقة وحداثة المعلومات لدى سجل تمويل العملاء وقاعدة البيانات الداخلية .

المبدأ الخامس : مراعاة الاعتبارات المهنية والأخلاقية فى التعامل مع العملاء

يلتزم مقدم الخدمة بهذا المبدأ من خلال التعريف الجيد بالمعايير الأخلاقية ونشرها بين العاملين لديه والعمل على وضع الإجراءات والضمانات لمنع وملاحظة ومعاقبة سوء معاملة العميل. ويضمن مقدم الخدمة تواجد الضمانات الملائمة لتتبع الفساد وتصحيحه، وكذلك التأكيد على حسن التعامل من قبل موظفيه، وبالأخص خلال عمليات التحصيل ويجب على مقدم الخدمة التوفيق بين السياسات المكتوبة والإجراءات من جهة، والممارسات المتبعة من جهة أخرى .

وتحقيقًا لذلك يراعى مقدم الخدمة ما يلى :

(أ) التأكيد على وضع ميثاق للسلوك المهنى مكتوب وواضح لكافة العاملين :

١ - تضمين ميثاق السلوك المهنى بنود عن السلوكيات المقبولة والسلوكيات غير المقبولة للعاملين .

٢ - تضمين ميثاق السلوك المهنى بنود تتناول الاحتيال والرشوة والعمولات والهدايا وتضارب المصالح واستخدام للبيانات فى غير مجال أغراض التمويل الممنوح للعميل .

(ب) التأكد من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا من اتباع وامتثال كافة العاملين بقواعد ونظم حماية العملاء .

(جـ) تحديد الإجراءات التى تمنع العاملين من عقد أعمال تضارب مصالح مع عملهم بالجمعية أو المؤسسة الأهلية .

(د) توفير آلية للإبلاغ عن المخالفات الأخلاقية للعاملين وكيفية تقديم تلك الشكاوى عن سوء معاملة العملاء إلى الإدارة العليا .

(هـ) التأكيد على رصد الوحدة المختصة بالمراجعة الداخلية الانتهاكات من العاملين بالجمعية أو المؤسسة الأهلية ومراجعتها والقيام على حلها .

(و) ضرورة تزويد العملاء بأية إشعارات أو بيانات أو كشوفات متعلقة بحساباتهم حتى ولو كان هناك نزاع من أى نوع .

(ز) يجب توفير البيئة المناسبة لحماية بيانات ومعلومات العملاء الشخصية والسرية سواء كانت هذه البيانات والمعلومات محفوظة لدى الشركة أو الجمعية أو المؤسسة الأهلية أو أى شخص ثالث تتعامل معه بشكل مباشر أو غير مباشر .

المبدأ السادس : تيسير سداد الأقساط

تضمنت قواعد ومعايير مزاولة نشاط الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص بمزاولة النشاط ضوابط التحصيل ومتابعة التحصيلات(*)، وفى هذا الإطار يلتزم مقدم الخدمة بهذا المبدأ من خلال معاملة العميل بشكل جيد وباحترام حتى عند التأخير فى الالتزام بواجباته التعاقدية. ويضمن مقدم الخدمة تواجد الضمانات الملائمة لتتبع الفساد وتصحيحه، وكذلك التأكيد على حسن التعامل من قبل موظفيه، وبالأخص خلال عمليات التحصيل .

وتحقيقًا لذلك يلتزم مقدم الخدمة بما يلى :

(أ) عند تحصيل أى مبالغ من العملاء إعطاء العميل إيصال موقع ومختوم يفيد السداد على أن يتضمن اسم العميل أو مجموعة العملاء وتاريخ السداد والمبلغ المسدد ورقم العقد موضوع التمويل .

(ب) يجوز أن يتم السداد بالإيداع فى حساب مقدم الخدمة لدى أحد البنوك أو أحد مكاتب الهيئة القومية للبريد أو مسئول التحصيل أو من خلال نظم الدفع الإلكترونى أو الهاتفية التى تقرها الهيئة .

(*) المادة رقم (٢٧-٢٨) من قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهى الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية والمادة رقم (٢٧-٢٨) من قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهى الصغر بشأن متابعة التحصيلات والتحصيل .

المبدأ السابع : المعالجة الفعالة لشكاوى العملاء

تضمنت قواعد ومعايير مزاولة نشاط الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص بمزاولة النشاط التعامل مع شكاوى العملاء(*). وفى هذا الإطار يلتزم مقدم الخدمة بهذا المبدأ من خلال وجود مسئول مختص لتلقى شكاوى العملاء وآلية لجمع وتسجيل الشكاوى والرد عليها فى وقت وجيز، وكذا القيام على حل تلك الشكاوى الخاصة بالعملاء .

وتحقيقًا لذلك يلتزم مقدم الخدمة بما يلى :

(أ) إنشاء سجل لقيد شكاوى العملاء المقدمة مباشرة من العملاء أو المحالة إلى الجمعية أو المؤسسة الأهلية على أن يتضمن ما يلى :

١ - تاريخ تقديم الشكوى ورقم قيدها، واسم مقدمها .

٢ - بيان موجز بموضوع الشكوى .

٣ - بيان بالمستندات المرفقة مع الشكوى أو التى تقدم تأييداً لها .

٤ - تاريخ إبلاغ العميل بالرد وطريقته .

(ب) فحص كل شكوى والبت فيها خلال أسبوع من تاريخ تقديمها .

(جـ) بيان المبررات التى استند عليها مقدم الخدمة فى حالة رفض الشكوى وفى جميع الأحوال يجب إخطار الشاكى بما انتهى إليه الرأى فى الشكوى المقدمة منه .

(د) إنشاء ملف للشكاوى تحفظ فيه كافة الأوراق المتعلقة بها .

(*) المادة رقم (٣٤) من قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهى الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية، والمادة رقم (٣٤) من قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهى الصغر بشأن متابعة التحصيلات والتحصيل .

كما يلتزم مقدم الخدمة القيام بتوفير وسائل سهلة ومجانية لتقديم الشكاوى شريطة أن تتوفر الوسائل التالية كحد أدنى :

١ - تقديم الشكوى شخصيًا من خلال مراجعة فروع ومكاتب الشركة أو الجمعية أو المؤسسة الأهلية .

٢ - تقديم الشكوى إلكترونيًا بواسطة الفاكس أو البريد الإلكترونى وغيرها من الوسائل المشابهة .

٣ - تقديم الشكوى شفويًا بواسطة رقم تليفون مجانى (فى حالة توافر إمكانية تقديم تلك الخدمة لدى الشركة أو الجمعية أو المؤسسة الأهلية) .

(هـ) يتوجب إرسال تقارير إلى مجلس الإدارة أو مجلس الأمناء بحسب الحالة والإدارة التنفيذية للشركة أو الجمعية أو المؤسسة الأهلية عن الشكاوى والاستفسارات المقدمة من العملاء وكيفية التعامل معها والإجراءات المتخذة ونتائجها .

(و) يتوجب إرسال تقرير للهيئة بجميع الشكاوى الواردة كل ستة أشهر متضمنة ما اتخذ منها من إجراءات .