

الهيئة العامة للرقابة المالية
دليل المستخدم لبوابة شكاوى المتعاملين

10 YEARS+
ANNIVERSARY

80 YEARS+
SERVING THE ECONOMY
SINCE 1939

Building Bridges not Walls
نبني الجسور لا الحواجز

البوابة الإلكترونية لتلقى الشكاوى

في إطار توجه الدولة نحو بناء مصر الرقمية والوصول إلى مجتمع مصري يتعامل رقمياً في كافة جوانب الحياة، وانطلاقاً من رؤية الهيئة وعلى الأخص في محورها الأول "التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في دعم دور الهيئة"، فقد عملت الهيئة العامة للرقابة المالية على تعزيز تنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات الرقمية؛ وفي ذلك، ميكنة نظام معالجة الشكاوى بالكامل وتطوير البنية التكنولوجية من خلال إنشاء وتفعيل البوابة الإلكترونية لتلقى الشكاوى ومتابعتها، حيث يمكن لكل ذي مصلحة التقدم بشكواه بشأن أيّاً من الأنشطة المالية غير المصرفية الخاضعة لرقابة الهيئة، وكذا متابعتها من خلال بوابة الشكاوى والحصول على اسم مستخدم وكلمة سر خاصين به، يمكن من خلالها متابعة شكواه أو تقديم شكوي جديد بما يحقق المرونة والسرعة وتوفير الوقت والجهد وسرعة التعامل مع الشكاوى المقدمة من المواطنين، مع ضمان حماية البيانات وسرية المعلومات. وسوف نتناول فيما يلي:

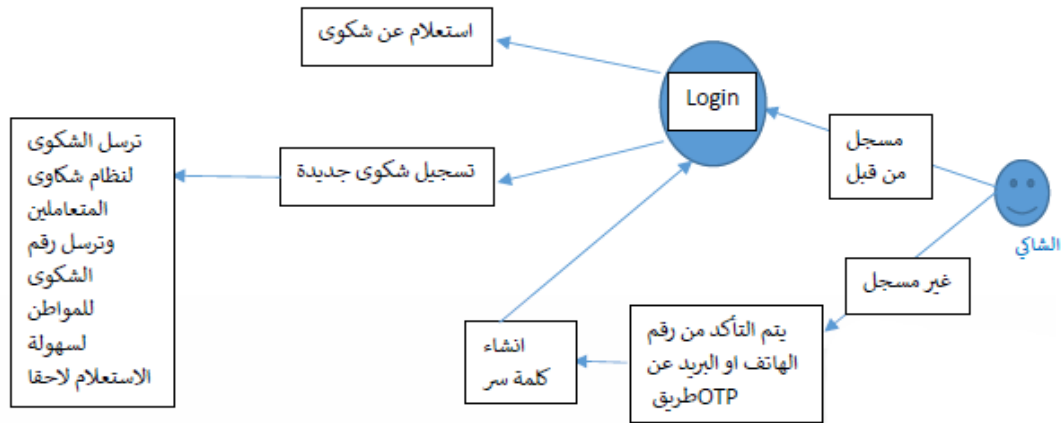
- نطاق عمل بوابة الشكاوى.
 - آلية عمل بوابة الشكاوى.
 - متطلبات تقديم الشكوى.
 - آلية تقديم الشكوى:
١. الرابط الإلكتروني الخاص ببوابة شكاوى المتعاملين.
 ٢. إنشاء حساب "حاله التعامل أول مره".
 ٣. تسجيل الشكوى.
 ٤. متابعة شكوى.

• نطاق عمل بوابة الشكاوى

في ضوء قيام الهيئة العامة للرقابة المالية بدورها في حماية المتعاملين تم توفير بوابة الكترونية للشكاوى يمكن من خلالها تقديم الشكاوى ومتابعتها، حيث يتم دراسة الشكاوى وفحص أوجه الضرر في ضوء القوانين والقرارات المنظمة، وذلك لكافة الشكاوى المتعلقة بالأنشطة المالية غير المصرفية والتي تتضمن:

- سوق رأس المال.
- أنشطة التأمين.
- أنشطة التمويل.

• آليه عمل بوابه الشكاوى



• متطلبات تقديم شكاوى

يجب أن تتوافر بالشكاوى الحد الأدنى من البيانات الأساسية لمقدم الشكاوى والجهة المشكو في حقها وهي كالاتي:

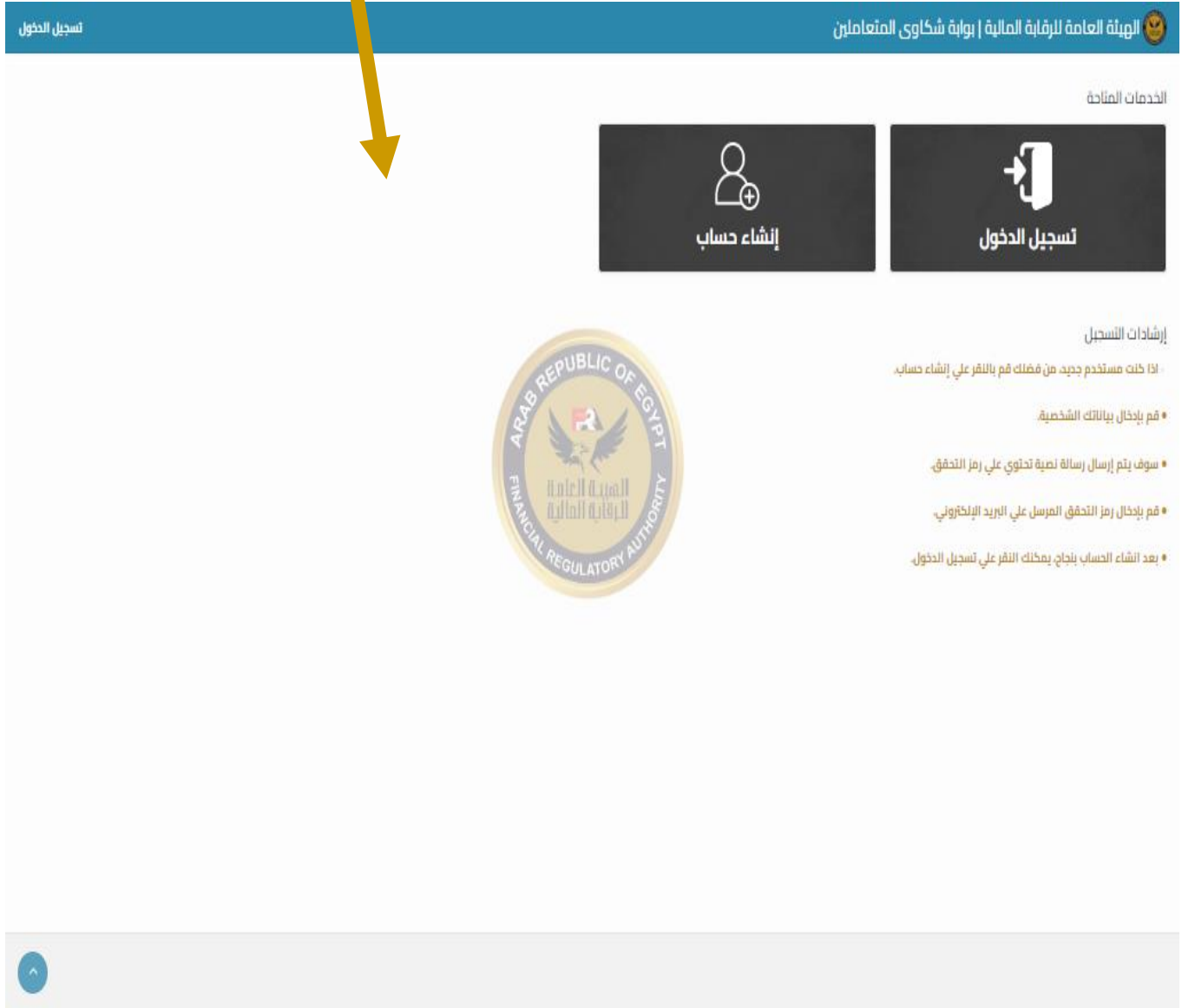
- اسم الشكاوي، بطاقة الرقم القومي، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني.
- اسم الشركة المشكو في حقها.
- مضمون الشكاوى (يفضل إرفاق أية مستندات مؤيدة للشكاوى إن وجدت).

• آلية تقديم الشكاوى

١. الرابط الإلكتروني الخاص ببوابة شكاوى المتعاملين:

يمكن لكل ذي مصلحة تقديم الشكاوى/الإبلاغ الخاص بهم بشأن أية وقائع تخص أيّاً من الأنشطة المالية غير المصرفية، وذلك من خلال بوابة شكاوى المتعاملين، المتاحة على الموقع الرسمي للهيئة العامة للرقابة المالية عبر الرابط الاتي:

<http://Complaints.fra.gov.eg>



تسجيل الدخول

الهيئة العامة للرقابة المالية | بوابة شكاوى المتعاملين

الخدمات المتاحة

إنشاء حساب

تسجيل الدخول

إرشادات التسجيل

- إذا كنت مستخدم جديد من فضلك قم بالنقر علي إنشاء حساب.
- قم بإدخال بياناتك الشخصية.
- سوف يتم إرسال رسالة نصية تحتوي علي رمز التحقق.
- قم بإدخال رمز التحقق المرسل علي البريد الإلكتروني.
- بعد إنشاء الحساب بنجاح يمكنك النقر علي تسجيل الدخول.

٢. إنشاء حساب "حاله التعامل اول مره":

- في حالة قيام المتعامل بتقديم شكوى للمرة الأولى فإنه يقوم بالضغط على إنشاء حساب لتظهر الصفحة التالية لتسجيل البيانات الأساسية كما هو مطلوب ويظهر ذلك كالآتي:

- بعد تسجيل البيانات يتم إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني بالرقم التأكيدي (OTP)، وذلك للتحقق من صحة عنوان البريد الإلكتروني وتأكييد عملية التسجيل، ويظهر ذلك كالآتي:

الهيئة العامة للرقابة المالية | بوابة شكاوى المتعاملين

تأكيد رمز OTP

- يرجى إدخال رمز OTP المرسل للبريد الإلكتروني.

OTP

تأكيد ✓

الهيئة العامة للرقابة المالية | بوابة شكاوى المتعاملين

تم التسجيل بنجاح، يرجى العلم ان الرقم القومي هو اسم المستخدم وهو ****

👉 الذهاب لتسجيل الدخول

٣. تسجيل الشكوى:

- يتم الدخول إلى البوابة من خلال كتابة اسم المستخدم (الرقم القومي الخاص بالمتعامل المسجل) وكلمة المرور السابق تسجيلها:

- تظهر الصفحة التالية والتي تتيح للمتعامل تقديم الشكوى أو متابعة شكوى قائمة:

- عند اختيار "تقديم شكوى" تظهر الصفحة الخاصة بالبيانات المطلوبة لتسجيل الشكوى، ويظهر بها إذا كان مقدم الشكوى شخص/ جهة (شخص اعتباري)، كما تتيح الصفحة إمكانية وضع بيانات وكيل مقدم الشكوى، كما تمكن الصفحة المتعامل من اختيار النشاط المطلوب (سوق مال/ تأمين / أنشطة التمويل)، وعند اختيار النشاط تظهر له تصنيفات الجهات العاملة به، كما يمكن للمتعامل إرفاق أي مستندات متعلقة بالشكوى في ذات الصفحة:

الهيئة العامة للرقابة المالية | بوابة شكوى المتعاملين

إشياء شكوى

بيانات الشاكي

هل يوجد وكيل ؟ ☐

تقديم الشكوى عن *
شخص ☒ جهة ☐

بيانات الشكوى الرئيسية

تصنيف الجهة

تصنيف الشكوى

الشكوى

إضافة مرفق جديد

اسم المرفق

نوع المرفق

امتداد المرفق

حذف

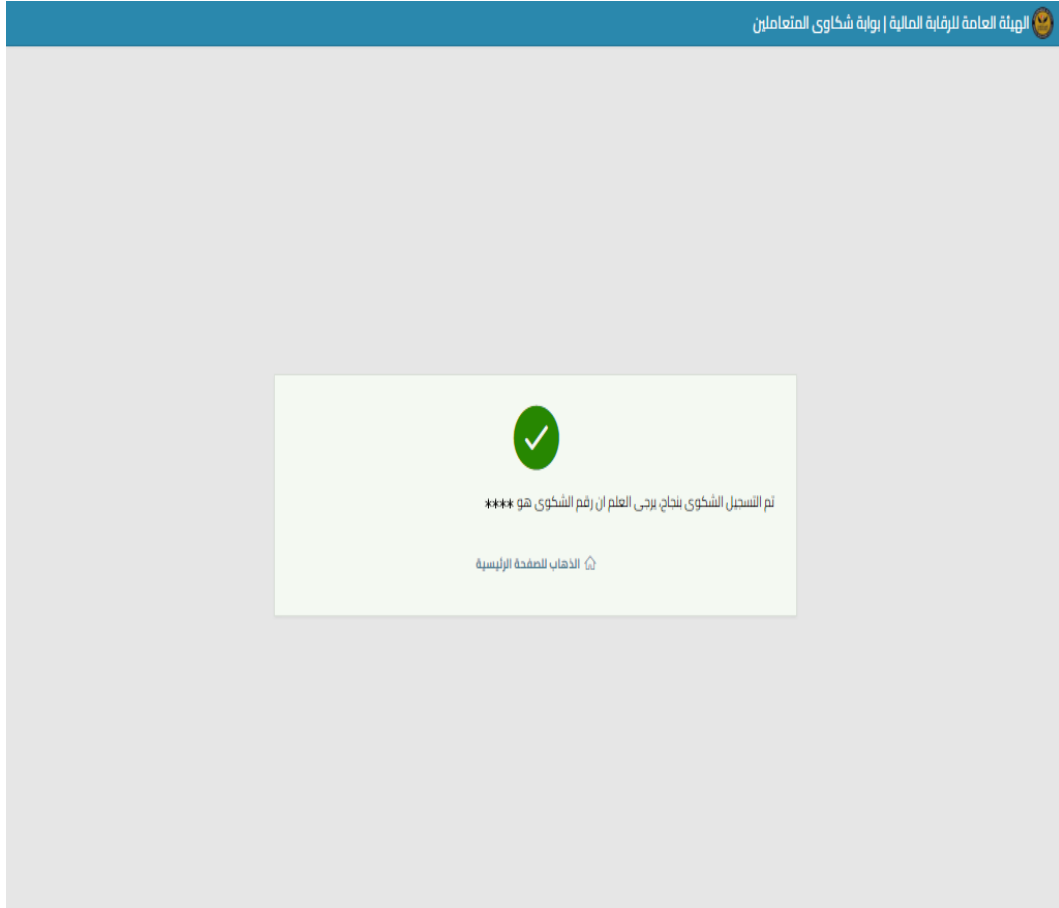
لا يوجد بيانات

تقديم الشكوى

عودة

بعد تسجيل كافة البيانات
الموضحة بالصورة يتم الضغط
علي زر تقديم الشكوى

- بعد الضغط علي زر تقديم الشكوى المشار إليه عاليه، تظهر صفحة بها الرقم المرجعي للشكوى وتأكيد تسجيل الشكوى بنجاح:



٤. متابعة الشكوى:

يمكن الدخول مرة أخرى بنفس الطريقة السابقة بكتابة اسم المستخدم (الرقم القومي) وكلمة المرور السابق تسجيلها عاليه، ومتابعة الشكوى من خلال الرقم المرجعي للشكوى كالاتي:

الهيئة العامة للرقابة المالية | بوابة شكاوى المتعاملين

الخدمات المتاحة

متابعة شكوي

تقديم شكوي

اسم المتعامل ~

الهيئة العامة للرقابة المالية | بوابة شكاوى المتعاملين

متابعة الشكاوى

عودة

رقم الشكوى	تاريخ الشكوى	إستعلام
1471		🔍
1-1		

وبذلك يكون قد تم عرض بوابة شكاوى المتعاملين الخاصة بالهيئة العامة
للرقابة المالية بما يعزز مستويات الثقة بالاستفادة من التقدم الملموس في ميكنة
الخدمات المقدمة للمتعاملين.

