

القاهرة في: ١٩ فبراير ٢٠١٩

## السيد الأستاذ / رئيس مجلس الإدارة بنك

تحية طيبة وبعد،

في إطار الاهتمام الذي يوليه البنك المركزي المصري بتطوير القطاع المصرفي من خلال تطبيق أفضل الممارسات الدولية، والتي أكدت على أهمية العناية بحماية حقوق عملاء البنوك لترسيخ ثقة المتعاملين في القطاع المصرفي وتعزيز المنافسة بين البنوك بما يرفع كفاءة القطاع المصرفي ككل. ويشمل مفهوم حماية حقوق العملاء وجود أسس وقواعد واضحة تحكم العلاقة بين البنوك وعملائها في كافة مراحل التعامل، بما يحقق العدالة والشفافية، ويضمن حماية بيانات العملاء، بالإضافة إلى تحديد آلية واضحة للتعامل مع الشكاوى، وكذا نشر الوعي والثقافة المصرفية والمالية بين العملاء.

ونظراً لأن حماية حقوق العملاء تعتبر أحد العناصر الرئيسية لتحقيق الشمول المالي الذي يعد أحد أولويات البنك المركزي المصري في الوقت الراهن، لما له من دور فعال في تعزيز الاستقرار المالي وتحقيق التنمية المستدامة، أصبح من الضروري إصدار تعليمات لحماية حقوق عملاء البنوك تهدف إلى إرساء السياسات والإجراءات الداخلية الواجب توافرها لدي البنوك، وأسس التعامل مع العملاء مع مراعاة تقديم المنتجات والخدمات الملائمة لهم بما يتناسب مع متطلباتهم وقدراتهم على الوفاء بالالتزامات الناتجة عنها، الأمر الذي يؤدي إلى تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المصرفية.

هذا وبالإشارة إلى كتابنا المؤرخ ٢ أغسطس ٢٠١٨ الذي تم بموجبه موافاة البنوك بمشروع تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك بغرض التشاور بشأنها، وبعد دراسة ما ورد من تعليقات ومقترحات من قبل البنوك، فقد صدر قرار مجلس إدارة البنك المركزي المصري بجلسته المنعقدة في ١٣ فبراير ٢٠١٩ بشأن تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك (مرفق صورة)، أخذاً في الاعتبار منح البنوك فترة توفيق أوضاع لمدة عام من تاريخ صدور التعليمات.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

طارق عامر

# تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك

## فهرس المحتويات

### الصفحة

- ٢ - مفهوم حماية حقوق عملاء البنوك وأهم التعريفات
- ٢ - نطاق التطبيق
- ٢ - قواعد عامة
- ٣ - قواعد حماية حقوق عملاء البنوك
- ٣ - ٤-١ التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والانصاف
- ٦ - ٤-٢ الافصاح والشفافية
- ٧ - ٤-٣ آلية التعامل مع شكاوى العملاء
- ٩ - ٤-٤ نشر الثقافة والتوعية المصرفية
- ١٠ - ٤-٥ حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات
- ١٠ - ٥- قواعد حماية حقوق العملاء فيما يتعلق بالخدمات الآلية والالكترونية

## ١- مفهوم حماية حقوق عملاء البنوك وأهم التعريفات:

يُقصد بالمفهوم العام لحماية حقوق عملاء البنوك وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وجود إطار تنظيمي واضح يحدد العلاقة بين كل من مقدمي الخدمات المصرفية ومستخدميها، وذلك لضمان حصول العملاء على حقوقهم من حيث العدالة والشفافية والحفاظ على سرية البيانات، مع ضمان وجود آلية للتعامل مع الشكاوى. إضافة إلى رفع الوعي المصرفي لدي العملاء بما يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة.

ونورد فيما يلي تعريف أهم المصطلحات الواردة بالتعليمات:

- ١-١ **العملاء:** يُقصد بهم الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين الذين يتعاملون مع القطاع المصرفي مباشرة أو من خلال مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الاسناد.
- ٢-١ **شركات الإسناد الخارجي:** المنشآت التي يتعاقد معها البنك ويسند إليها تقديم اي خدمة أو منتج بالنيابة عنه.
- ٣-١ **مقدمي الخدمة:** الجهات التي يتعاقد معها البنك لتقديم خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول وفقاً للضوابط الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن.
- ٤-١ **القروض والتسهيلات الائتمانية:** القروض والتسهيلات الممنوحة للأشخاص الطبيعيين والاعتبارية.
- ٥-١ **معدلات العائد:** هي معدلات العائد الفعلية السنوية وفقاً لأحكام قانون البنك المركزي.
- ٦-١ **الفئات المستبعدة مالياً:** تنقسم الي:
  - عملاء خارج نطاق خدمات القطاع المصرفي.
  - عملاء مدرجين بالقطاع المصرفي ولكن لا يستخدمون الخدمة أو المنتج المقدم لهم.
- ٧-١ **الضامن:** هو الشخص (الطبيعي / الاعتباري) الذي يقدم ضماناً (شخصي/ عيني) مقابل تمويل أو تسهيل ائتماني ممنوح لأحد العملاء.
- ٨-١ **وحدة حماية حقوق العملاء:** وحدة منفصلة بالبنك أو لدي مقدم الخدمة مختصة بالتعامل مع شكاوى العملاء، وتكون تابعة وترفع تقاريرها لإدارة الالتزام.

## ٢- نطاق التطبيق

تسري هذه التعليمات على كافة الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها جميع البنوك المسجلة لدى البنك المركزي المصري بما في ذلك فروع البنوك الأجنبية.

## ٣- قواعد عامة:

١-٣ يتعين على مجلس إدارة البنك التأكد من أن السياسات والاجراءات والنظم المعمول بها تتوافق كلياً مع تعليمات حماية حقوق العملاء، والتأكد من التزام كافة العاملين بالبنك بها، ومن أن السياسات والاجراءات لدي مقدمي خدمات الدفع أو وكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد الخارجي تتوافق مع التعليمات من خلال العقود المبرمة معهم، على أن تشمل بحد أدنى ما يلي:

١-١-٣ تصميم المنتجات والخدمات وتسعيرها أخذاً بعين الاعتبار ما يلي:

١-١-٣-١ تحديد فئات العملاء المستهدفة والمنتجات والخدمات الملائمة لكل فئة.

١-١-٣-٢ تقسيم العملاء إلى فئات وشرائح، بحسب الدخل والمستوي التعليمي والتوزيع الجغرافي والفئات العمرية، وإيلاء العناية الكافية لاحتياجات الفئات المستبعدة مالياً وكذلك المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة، مع ابتكار وتصميم المنتجات والخدمات المختلفة لتناسب مع كافة شرائح العملاء.

- ٢-١-٣ التأكد من فهم الموظفين المختصين بالبنك - وكذلك العاملين لدى مقدمي خدمات الدفع أو وكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد الخارجي - لخصائص المنتجات والخدمات وشروطها وتكلفتها بما يمكنهم من شرحها والرد على استفسارات العملاء.
- ٣-١-٣ التأكد من صياغة شروط وأحكام المنتجات والخدمات بشكل واضح ومفهوم لكافة فئات وشرائح العملاء.
- ٢-٣ يتعين على إدارة الالتزام بالبنك التأكد من تطبيق نظم وإجراءات عمل تضمن الالتزام بما ورد بهذه التعليمات وإعداد تقارير متابعة دورية في هذا الشأن ورفعها للجنة المراجعة للعرض على مجلس الإدارة.
- ٣-٣ في حالة قيام مقدمي خدمات الدفع أو وكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد الخارجي بتقديم أي منتج أو خدمة بالنيابة عن البنك، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، يتعين معاملة العملاء بعدالة وبشفافية، ويتحمل البنك المسؤولية الكاملة عن نتائج تقديم تلك الخدمة وعن أي ضرر قد يلحق بالعميل جراء ذلك.
- ٤-٣ تدعيم دور وحدة حماية حقوق العملاء من قبل مجلس إدارة البنك، وذلك من خلال توفير الآليات والوسائل اللازمة لحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن.

#### ٤- قواعد حماية حقوق عملاء البنوك

#### ١-٤ التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف

- ١-١-٤ التأكيد على أن تتضمن ثقافة البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد التعامل مع العملاء بمهنية عالية تتسم بالعدالة والشفافية.
- ٢-١-٤ يتعين على البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد معاملة جميع العملاء في كافة مراحل المعاملات المصرفية دون تمييز وبمبدأ العدل والإنصاف والمصداقية.
- ٣-١-٤ تقديم شروط وأحكام المنتجات والخدمات لدي التسويق لها بشفافية، وبما يتوافق مع عرض البنك للمنتج أو للخدمة علي العميل قبل أو وقت الشراء.
- ٤-١-٤ قياس القدرة المالية للعميل على الوفاء بكافة الالتزامات من أقساط وعمولات وأية مصروفات إضافية أخرى قد يتكبدها العميل.
- ٥-١-٤ يتعين على البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد مساعدة العميل في اختيار الخدمة أو المنتج المناسب الذي يلانم احتياجاته وقدرته على الوفاء بالالتزامات الناتجة عنها، وذلك دون إجبار العميل علي شراء مجموعة من المنتجات للحصول علي منتج معين.
- ٦-١-٤ في حالة تعذر تقديم منتج أو خدمة للعميل، يحق له معرفة أسباب الرفض - إن أمكن - وبما لا يتعارض مع القوانين ذات الصلة، كما يحق له استعادة المستندات الأصلية التي قدمها لدي طلب المنتج أو الخدمة المصرفية.

- ٧-١-٤ يتعين على البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد توضيح طريقة إلغاء الخدمة أو المنتج والوقت اللازم لذلك والمصروفات والخصومات المترتبة على ذلك.
- ٨-١-٤ يلتزم البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم باستخدام عقود/نماذج مُنصّفة، وغير معقدة، ويخط مقروء وواضحة الصياغة تحدد حقوق والتزامات كل من البنك ومقدم الخدمة والعميل على أن تتضمن كافة شروط وأحكام المنتج أو الخدمة، وذلك باستخدام مصطلحات مصرفية مُبسطة مع الالتزام بإدراج البنود التالية كحد أدنى:
- ١-٨-١-٤ بيانات البنك، أو مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم (في حالة التوقيع مع العميل مباشرة)، والعميل.
- ٢-٨-١-٤ مدة العقد.
- ٣-٨-١-٤ معدلات العائد المستخدمة مع تحديد ما إذا كانت متغيرة أم ثابتة.
- ٤-٨-١-٤ كافة المصروفات والعمولات المطبقة على المنتج، مع مراعاة تحديد آلية مناسبة تضمن علم العميل مسبقاً حال إجراء أية تعديلات عليها.
- ٥-٨-١-٤ المصروفات والخصومات المطبقة من قبل البنك في حالة رغبة العميل نقل الحساب أو إغلاقه، أو إيقاف التعامل بالمنتج أو الخدمة موضوع العقد.
- ٦-٨-١-٤ الإجراءات التي يجب أن يتبناها العميل في حالة حدوث تلاعب في حساباته أو سرقة أو فقدان البطاقات المصرفية، مع تحديد مسؤولية كل طرف في هذه الحالات.
- ٧-٨-١-٤ اللغة ووسائل الاتصال التي سيتم من خلالها التواصل مع العميل.
- ٨-٨-١-٤ ملخص الإجراءات التي يتم اتخاذها من قبل البنك في حالة عدم الالتزام بالسداد في المواعيد المحددة أو الإخلال بأي بند من بنود العقد المبرم، والآثار المترتبة على ذلك، وكذا كافة التكاليف الإضافية المرتبطة بها من عمولات وفوائد ورسوم وغيرها.
- ٩-٨-١-٤ الإشارة إلى إمكانية تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي المصري في حالة عدم حلها من قبل البنك.
- ٩-١-٤ في جميع الأحوال، يجب ألا تتضمن العقود/النماذج بنوداً غير عادلة قد تسبب ضرراً للعميل على النحو التالي:
- ١-٩-١-٤ إغفال أو تعديل أي التزام من الالتزامات المنصوص عليها في هذه التعليمات.
- ٢-٩-١-٤ إلزام العميل بأية شروط لم تتضمنها بنود العقد.
- ٣-٩-١-٤ استبعاد أي شرط تم ذكره أو ترويجه للعميل بما في ذلك الإعلانات والمحادثات مع خدمة العملاء.
- ٤-٩-١-٤ تجديد العقد تلقائياً دون استيفاء موافقة مسبقة من العميل أو دون إخطاره مسبقاً وإعطائه مهلة زمنية لإلغاء التجديد (باستثناء المنتجات التي تستلزم طبيعتها ضرورة التجديد تلقائياً).
- ٥-٩-١-٤ منع العميل من إلغاء المنتج أو الخدمة، مع الاحتفاظ بحق البنك في الحصول على أي مستحقات له طرف العميل طبقاً لشروط العقد.
- ٦-٩-١-٤ الحد من حق العميل في إجراء مقاصة أو تسوية لحساباته، إلا في الحالات التي تتطلب فيها شروط المنتج عدم التصرف في المبالغ المتعلقة به لفترة محددة.
- كما يحق للعميل الاطلاع على العقد قبل التعاقد والحصول على نسخة منه في أي وقت لاحق للتعاقد.

- ١٠-١-٤ في حالة سرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات وبعد ابلاغ البنك بذلك، يتعين على البنك رد اي مبالغ/مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت من أنظمة وسجلات البنك أو مقدم الخدمة أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه.
- ١١-١-٤ في حالة مطالبة العميل بتقديم ضمانات للتسهيلات الممنوحة، يتعين أن تتناسب حجم الضمانات المطلوبة مع حجم التسهيلات الممنوحة.
- ١٢-١-٤ في حالة وجود ضامن للعميل، يتعين اتباع ما يلي:
- ١-١٢-١-٤ توعية الضامن بالالتزامات الناتجة عن تقديمه للضمان بما في ذلك حجم الالتزام المالي.
- ٢-١٢-١-٤ استيفاء تعهد من الضامن بالحفاظ علي سرية معلومات العميل واستيفاء موافقة العميل علي الإفصاح عن تلك المعلومات للضامن.
- ٣-١٢-١-٤ موافاة الضامن بنسخة من العقد في حالة طلبه لذلك.
- ٤-١٢-١-٤ إخطار الضامن في وقت مناسب في حالة ظهور أي مؤشرات تعثر أو إخلال من قبل العميل بالتزاماته المتعلقة بالتسهيل المضمون فقط والآثار المترتبة على ذلك.
- ٥-١٢-١-٤ إخطار الضامن قبل إدراجه كعميل غير منتظم لدي كل من البنك المركزي والشركة المصرية المصرفية للاستعلام الائتماني (I-Score).
- ١٣-١-٤ لا يتم مطالبة العميل بالمصاريف أو العمولات (شاملة مصاريف وعمولات شركات الإسناد) التي ينطبق عليها أي من الشروط التالية:
- ١-١٣-١-٤ لم يتم إدراجها ضمن بنود العقد.
- ٢-١٣-١-٤ مصاريف أو عمولات الخدمات أو المنتجات المصرفية التي لم يتم تفعيلها.
- ٣-١٣-١-٤ المصروفات الناتجة عن الخدمات الالكترونية إذا لم يتم إخطار العميل بها قبل تنفيذ المعاملة، وبما يتيح له حرية اختيار إتمامها من عدمه. (على سبيل المثال: معاملات الصراف الآلي (ATM).
- ١٤-١-٤ يحق للعميل إلغاء طلبه لأي منتج / خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الادخارية) خلال يومان عمل من تاريخ إبرام العقد دون فرض أية مصروفات أو غرامات.
- ١٥-١-٤ في حالة إلغاء أي منتج أو خدمة، يجب علي البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم القيام بالآتي:
- ١-١٥-١-٤ دفع المبالغ المستحقة للعميل - بما في ذلك العوائد المستحقة - إن وجدت.
- ٢-١٥-١-٤ عدم الاحتفاظ بأية مبالغ تم تحصيلها مسبقاً مقابل منتج/خدمة لم يقم البنك بتقديمها - إن وجدت.
- ٣-١٥-١-٤ إلغاء أية تعليمات مستديمة تتم من خلال الخصم المباشر على الحساب لسداد الالتزامات الناتجة عن المنتج أو الخدمة التي تم إيقافها.

- ١٦-١-٤ في حالة السداد (سواء الكلي أو الجزئي) يتعين على البنك عدم المبالغة في فرض مصروفات أو غرامات وتحديدًا بناءً على تكلفة البنك الفعلية الناتجة عن إلغاء التعاقد.
- ١٧-١-٤ في حالة سداد العميل مديونيته بالكامل، يتعين على البنك إبلاغ الشركة المصرية للاستعلام الائتماني (I-Score) بانتهاء المديونية، وكذلك موافاة العميل بالشيكات الموقعة من قبله - إن وجدت - ومخالصة من البنك على أن تشمل بحد أدنى البيانات التالية:
- ١-١٧-١-٤ بيانات العميل.
- ٢-١٧-١-٤ رقم حساب التسهيل الممنوح لدي البنك.
- ٣-١٧-١-٤ نوع التسهيل.
- ٤-١٧-١-٤ تاريخ السداد.
- ٥-١٧-١-٤ طبيعة السداد. (سداد بالكامل / سداد في إطار تسوية / تصالح مع البنك وتنازل البنك عن جزء من مستحقته).

#### ٢-٤ الإفصاح والشفافية

- ١-٢-٤ يتعين على البنك الإفصاح عن معدلات العائد الفعلية السنوية وأسعار الخدمات المصرفية في صالات استقبال العملاء بمقراته وفروعه أو موقعه الإلكتروني، أو في وسائل الإعلام المختلفة أو في المراسلات الخاصة والنشرات المرسلة للعملاء، وبما يتفق مع ما ورد بقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد في هذا الشأن.
- ٢-٢-٤ يجب أن تكون جميع القواعد والأحكام المتعلقة بكافة الخدمات المصرفية متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك.
- ٣-٢-٤ عند قيام البنك بالتسويق أو الإعلان عن منتجاته، يتعين استخدام لغة بسيطة ومفهومة للعملاء وتجنب المصطلحات المعقدة أو غير الواضحة.
- ٤-٢-٤ يتعين على البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم تزويد العميل قبل التعاقد بمعلومات كافية وواضحة وغير مضللة بما يجعله على دراية كاملة بشروط وخصائص وتكاليف المنتج أو الخدمة.
- ٥-٢-٤ في حالة تعامل البنك مع شركات الإسناد الخارجي أو مقدمي خدمات الدفع أو وكلائهم فيما يتعلق بالمنتجات أو الخدمات المقدمة للعميل، يتعين على البنك إبلاغ العميل بأن البنك مسئول مسؤولية كاملة عن جميع الخدمات المقدمة من تلك الشركات.
- ٦-٢-٤ في حالة سعر العائد الثابت للتسهيلات الائتمانية، لا يجوز للبنك تعديله دون استيفاء موافقة العميل.
- ٧-٢-٤ يتعين إبلاغ العميل وفقاً للآلية المتفق عليها بالعقد بأية تغيرات في سعر العائد - في حالة سعر العائد المتغير للتسهيلات الائتمانية - أو الرسوم أو المصروفات المتفق عليها ومدى تأثير ذلك على شروط التسهيل الممنوح.
- ٨-٢-٤ يجب على البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم إبلاغ العميل بكشف برصيده حسابه وفقاً لأحكام القانون، على أن يتضمن كشف الحساب كحد أدنى ما يلي:
- ١-٨-٢-٤ كافة معاملات العميل التي تمت خلال الفترة متضمنة الرصيد في بداية ونهاية فترة الكشف.
- ٢-٨-٢-٤ ما تم قيده من عوائد ومصروفات ورسوم على الحساب (إن وجد).
- ٣-٨-٢-٤ المهلة المطلوبة للمصادقة على كشف الحساب.



وبالإضافة إلى ما سبق، يتعين على البنك الالتزام بالإفصاح عن البنود التالية في حاله إصدار كشوف حسابات خاصة ببطاقات الائتمان:

الحد الائتماني الممنوح.	٤-٨-٢-٤
الرصيد الحالي.	٥-٨-٢-٤
الحد الأدنى للسداد.	٦-٨-٢-٤
تاريخ استحقاق السداد.	٧-٨-٢-٤
إجمالي الفائدة المستحقة.	٨-٨-٢-٤
عدد أيام التأخير.	٩-٨-٢-٤

٩-٢-٤ في حالة اعتراض العميل على البيانات المرسله من قبل البنك، وذلك قبل انتهاء المدة المقررة وفقاً لأحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد، يتعين بحث الموضوع واتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا لزم الأمر في مدة لا تزيد على خمسة عشر يوم عمل من تاريخ اعتراض العميل، فيما عدا الاعتراضات المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث قد يستغرق بحثها فترة أطول.

١٠-٢-٤ في حالة طلب العميل أية بيانات تفصيلية عن حساباته أو عن أية معاملات تمت خلال آخر خمس سنوات بحد أقصى أو وفقاً لإجراءات البنك المتبعة في هذا الشأن، يتعين على البنك موافاة العميل بطلبه خلال عشرة أيام عمل بحد أقصى، ويسري ذلك على العملاء الذين توقفوا عن التعامل مع البنك أو مقدم الخدمة.

١١-٢-٤ في حالة تعثر العميل طبقاً للشروط الواردة بالعقد، يتعين على البنك أو مقدم الخدمة اتخاذ الآتي:

توفير النصح والمشورة اللازمة للعميل في هذه المرحلة.	١-١١-٢-٤
إعطاء العميل المعلومات الكافية عن حقوقه والتزاماته.	٢-١١-٢-٤
مراعاة أن تكون فترة السداد ملائمة لظروف العميل في ظل الدراسة المعدة عنه في حالة إجراء جدولة أو تسوية.	٣-١١-٢-٤
إخطار العميل بكافة الإجراءات التي سيتم اتخاذها في حالة عدم التزامه بالسداد.	٤-١١-٢-٤

١٢-٢-٤ ينبغي علي البنك الإعلان مسبقاً عن الخطط التي تتعلق بسير العمل والبدائل المتاحة للعملاء بوقت كافٍ، على سبيل المثال:

الاجراءات التي قد تؤدي إلى تعطيل تقديم أي من الخدمات.	١-١٢-٢-٤
إنهاء بعض الخدمات المصرفية.	٢-١٢-٢-٤
إغلاق أو نقل مقر أي من الفروع.	٣-١٢-٢-٤

### ٣-٤ آلية التعامل مع شكاوى العملاء

يتعين علي البنك تطبيق سياسات وإجراءات تضمن توفير آلية سريعة ومجانية للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل عادل وبشفافية وفعالية، على أن تتضمن – كحد أدنى - الإجراءات الآتية:

١-٣-٤ إنشاء وحدة منفصلة بالبنك تختص بالتعامل مع شكاوى العملاء تحت مسمى "وحدة حماية حقوق العملاء"، يتم تزويدها بكوادر بشرية ذات خبرات ملائمة (على سبيل المثال خبرات مصرفية، وقانونية، .....)، وتكون تابعة وترفع تقاريرها إلى إدارة الالتزام بالبنك، مع تضمين السياسة الداخلية للبنك وإجراءات عمل الوحدة الحق في الاطلاع على ملفات وسجلات ومعاملات العملاء أصحاب الشكاوى.

٢-٣-٤ تكون قرارات وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك ملزمة لمقدمي خدمات الدفع الالكتروني وشركات الاسناد الخارجي، ويتم النص على ذلك بالعقود المبرمة معهم.

- ٣-٣-٤ إعداد نموذج داخلي موحد لشكاوى العملاء يتم إتاحتها بالفروع أو لدي الوكلاء أو عن طريق الموقع الإلكتروني للبنك ومقدمي خدمات الدفع، على أن يتضمن بحد أدنى ما يلي:
- ١-٣-٣-٤ تاريخ تقديم الشكوى.
- ٢-٣-٣-٤ بيانات العميل متضمنة رقم تحقيق الشخصية ووسيلة الاتصال به.
- ٣-٣-٣-٤ ملخص الشكوى.
- ٤-٣-٣-٤ الإدارة المعنية بالشكوى.
- ٥-٣-٣-٤ إرفاق أية مستندات متعلقة بالشكوى.
- وفي جميع الأحوال، يتعين على البنك ومقدمي خدمات الدفع النظر في أية شكوى مقدمة حتى في حالة عدم استخدام النموذج المشار إليه أو في حالة تقديمها للبنك مباشرة.
- ٤-٣-٤ توعية العملاء بألية تقديم الشكاوى ومتابعتها، وذلك من خلال مطبوعات أو لوحات إرشادية أو رسائل الكترونية عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف المحمول، أو تضمين المراسلات وكشوف الحسابات الموجهة إلى العملاء بسبل التواصل مع وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك.
- ٥-٣-٤ توفير وسائل لتقديم الشكاوى على النحو التالي كحد أدنى:
- ١-٥-٣-٤ صندوق للشكاوى بالفروع، ويقوم مسئول الالتزام أو من ينوب عنه بالفرع بفتح الصندوق بصفة يومية، وإرسال الشكاوى للوحدة المختصة بحماية حقوق العملاء لتقوم بدورها بتسجيل الشكوى وفحصها.
- ٢-٥-٣-٤ وسائل إلكترونية وذلك بواسطة الفاكس، أو البريد الإلكتروني، أو الموقع الإلكتروني، على أن يتم تسجيل الشكوى المقدمة بحد أقصى في يوم العمل التالي.
- ٣-٥-٣-٤ رقم هاتف، على أن يتم تسجيل الشكوى على خط مسجل أو كتابياً مع إخطار العميل بذلك.
- ٤-٥-٣-٤ من خلال تواصل العميل مباشرة مع وحدة حماية حقوق العملاء.
- ٦-٣-٤ تزويد العميل خلال يومين عمل من تاريخ تسجيل الشكوى برقم مرجعي ليتمكن من متابعتها بسهولة، مع إمكانية متابعتها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك أو مقدمي خدمات الدفع أو عن طريق الاتصال الهاتفي.
- ٧-٣-٤ يتعين على البنوك إخطار عملائها أنه لا يجوز تقديم شكاوهم للبنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع الى البنك المعني أولاً.
- ٨-٣-٤ يتم الرد على شكوى العميل خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية مع وجوب اخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى). وتقوم الوحدة بالرد على الشكوى كتابياً أو الكترونياً بحيث يتضمن ذلك المبررات المناسبة أو الإجراءات التصحيحية إن وجدت.
- ٩-٣-٤ يتعين على الإدارات المعنية اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحقق من عدم وجود حالات مماثلة.
- ١٠-٣-٤ يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي في حالة عدم الرد على شكواه خلال الفترة المقررة.
- ١١-٣-٤ في حالة عدم قبول العميل رد البنك أو مقدم الخدمة، يتعين عليه إخطار البنك أو مقدم الخدمة كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يُعتبر قبولاً ضمناً للرد.
- ١٢-٣-٤ في حالة إخطار البنك أو مقدم الخدمة بعدم قبول الرد، يجب علي البنك إعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى، والرد النهائي على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل، مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة إذا لم يتغير الرد، مع إخطار العميل بحقه في تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم قبول العميل الرد الثاني من البنك.

- ١٣-٣-٤ ترفع وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك تقارير دورية عن أعمالها من خلال إدارة الالتزام إلى لجنة المراجعة ومجلس الإدارة، بحيث تُعتبر هذه التقارير وسيلة للاطلاع على رأي العملاء والعمل على تحسين الأداء، على أن تتضمن التقارير بحد أدنى ما يلي:
- ١-٣-٣-٤ عدد الشكاوى وطبيعتها وتصنيفها طبقاً لطبيعة العميل (فرد/شركة)، والنوع (ذكر/أنثى)، والسن، والموقع الجغرافي.
- ٢-١٣-٣-٤ الإجراءات المتخذة بشأن الشكاوى.
- ٣-١٣-٣-٤ الشكاوى التي تم إنهاؤها.
- ٤-١٣-٣-٤ الأسباب أو المشاكل النظامية التي أدت الي ظهور شكاوى، وما تم اتخاذه من إجراءات بشأنها.
- ١٤-٣-٤ يجب أن تقوم الوحدة بتحليل التقارير المقدمة لتحديد الأسباب والمشاكل التي أدت إلى ظهور الشكاوى، واتخاذ الإجراءات التصحيحية حيال ذلك، والتوصية بدراسة أوضاع باقي العملاء للتحقق من عدم حدوث مخالفات أو مشاكل مماثلة.
- ١٥-٣-٤ يتعين على لجنة المراجعة ومجلس إدارة البنك النظر في الإجراءات المقترحة من قبل وحدة الشكاوى، والإشراف على تنفيذها في حالة الموافقة عليها.
- ١٦-٣-٤ يتعين على البنك موافاة البنك المركزي المصري بتقرير ربع سنوي عن شكاوى العملاء وفقاً للنموذج المعد من البنك المركزي المصري لهذا الغرض متضمناً الآتي كحد أدنى:
- ١-١٦-٣-٤ عدد الشكاوى، والاجراءات المتخذة حيالها، والآثار المترتبة عليها.
- ٢-١٦-٣-٤ تحليل لطبيعة الشكاوى المقدمة.
- ١٧-٣-٤ يتعين على البنك الاحتفاظ بسجلات لكافة الشكاوى بحيث يسهل الرجوع إليها إذا لزم الأمر، وذلك لمدة خمس سنوات من تقديمها كحد أدنى.

#### ٤-٤ نشر الثقافة والتوعية المصرفية

- ١-٤-٤ يتعين على البنك ومقدمي خدمات الدفع الاهتمام بنشر الثقافة المصرفية بين العملاء، وذلك من خلال النشرات التعريفية المبسطة والتواصل مع العملاء للتعريف بالخدمات والمنتجات المصرفية، كما يجب على البنك توعية العميل بحقوقه وواجباته، والتي تشمل بحد أدنى ما يلي:
- ١-٤-٤-١ توضيح كيفية استخدام خدمات ومنتجات البنك، والتوعية بكيفية استخدام بطاقات الخصم والحسابات البنكية وفقاً للشروط والأحكام.
- ٢-٤-٤-١ توضيح عواقب عدم الانتظام في السداد بالنسبة لعملاء الائتمان وما قد يترتب عليه من آثار سلبية على تعاملاتهم مع البنوك ومقدمي خدمات الدفع (على سبيل المثال: الإدراج بالقوائم السلبية).
- ٣-٤-٤-١ التوعية بعمليات الاحتيال والتزوير التي يمكن ان تتعرض لها الحسابات وكيفية التعامل معها.
- ٤-٤-٤-١ أهمية قراءة العقود.
- ٥-٤-٤-١ أهمية تقديم المعلومات الدقيقة والواضحة إلى البنك أو مقدمي خدمات الدفع التي تمكنهم من تقديم الخدمات والمنتجات المناسبة للعميل.
- ٦-٤-٤-١ عدم الإفصاح عن أية معلومات سرية بشأن الحسابات إلى أي طرف آخر، واتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على بطاقات الخصم أو الائتمان وكذا اسم المستخدم والرقم السري.

- ٧-١-٤-٤ أهمية تحديث البيانات الشخصية طرف بنوك التعامل بما فيها عنوان السكن والعمل، والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف.
- ٨-١-٤-٤ ضرورة إخطار البنك أو مقدم الخدمة فوراً ودون تأخير عند إدراك أي معاملة بها سرقة أو اختلاس أو تلاعب في الحسابات أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل علي بطاقات الخصم أو الائتمان.
- وفي حالة عدم التزام العميل بما ورد بالبنود السابقة يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقته وما يترتب عليها من عمولات ومصاريف.
- ٢-٤-٤ يجب علي البنك ومقدمي خدمات الدفع العمل على تطوير الأداء المهني للعاملين به، خاصة هؤلاء الذين لديهم صلة مباشرة مع العملاء، على أن يشمل تدعيم مبادئ حماية حقوق العملاء الآتي: -
- ١-٢-٤-٤ تدريب العاملين على قواعد حماية حقوق العملاء، ومتابعة القيام بتطبيقها بشكل فعال ومستمر.
- ٢-٢-٤-٤ تدريب العاملين على تقديم المنتجات والخدمات المصرفية بما يشمل تقييم مدى ملاءمتها لاحتياجات العملاء ومدى القدرة على تلبية كافة الالتزامات الناتجة عنها.
- ٣-٢-٤-٤ توفير برامج تدريبية متخصصة سواء داخلية أو خارجية للموظفين المعنيين بالتعامل مع شكاوى العملاء بالبنوك.
- ٣-٤-٤ يجب أن يشمل الموقع الإلكتروني لكل بنك أو مقدم خدمة دفع صفحة خاصة للتوعية المالية والمصرفية.

#### ٥-٤ حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات:

- مع مراعاة ما ورد بمواد قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد فيما يتعلق بالحفاظ علي سرية الحسابات، وكذلك ما ورد بقانون وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب يجب على البنوك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد الالتزام بما يلي كحد أدنى:
- ١-٥-٤ اعتبار كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية معلومات سرية ولا يجوز استخدامها أو مشاركتها مع الغير دون الحصول على موافقة العميل الكتابية مسبقاً، مع عدم الاخلال بالقوانين ذات الصلة.
- ٢-٥-٤ توفير البيئة المناسبة لحماية بيانات ومعلومات العملاء المالية والشخصية سواء كانت هذه البيانات والمعلومات محفوظة لدى البنك أو لدى أي طرف ثالث يتعامل معه البنك.
- ٣-٥-٤ عدم الإفصاح عن أية معلومات تتعلق بالعملاء أو بحساباتهم إلا بعد التحقق من هويتهم الشخصية - أو من ينوب عنهم قانونياً.

#### ٥- قواعد حماية حقوق العملاء فيما يتعلق بالخدمات الآلية والإلكترونية

- ١-٥ لدي تقديم الخدمات الآلية والإلكترونية للعميل، يتعين على البنك أو مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم تزويده بالمعلومات التالية المتعلقة بالخدمة كحد أدنى: -
- ١-١-٥ شرح لكيفية الاستخدام السليم (على سبيل المثال: محاكاة لكيفية استخدام الخدمة).
- ٢-١-٥ كافة التكاليف.
- ٣-١-٥ المخاطر المحتملة.
- ٢-٥ يتعين ان يتوافر لدي البنك أو مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب من شركات الإسناد عنهم أنظمة آمنة تضمن سلامة وسرية المعلومات.

- ٣-٥ يتولى البنك ومقدمي خدمات الدفع مسئولية إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العميل نتيجة تقديم الخدمات بوسائل آلية أو إلكترونية.
- ٤-٥ يجب أن يتحمل البنك ومقدمي خدمات الدفع المسئولية الكاملة عن أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالعميل بسبب تعطل الخدمة او وقوع خلل في النظام أو عمليات الاحتيال أو الاختراق التي تحدث لأي سبب كان بخلاف التالي:  
١-٤-٥ وجود تقصير من جانب العميل.  
٢-٤-٥ تعطل الخدمة لظروف خارجة عن إرادة البنك.
- ٥-٥ ضرورة إبلاغ العميل بأهمية حماية البطاقات والمعلومات الخاصة بالخدمات الالكترونية (على سبيل المثال: الخدمات المصرفية من خلال الانترنت والهاتف المحمول) والحفاظ على سرية اسم المستخدم والرقم السري.
- ٦-٥ توفير الوسائل المناسبة لإحاطة العملاء بكافة العمليات التي تتم بالطرق الالكترونية على حساباتهم.
- ٧-٥ التأكد من عدم قيام مقدمي خدمات الدفع بفرض أي مصروفات إضافية على عملاء البنك عند تقديم الخدمات المصرفية المختلفة.
- ٨-٥ يتعين على البنك إبلاغ العميل فور حدوث أي تعديل على القواعد الخاصة باستخدام الخدمة مثل حدود السحب أو فرض أي مصروفات إضافية.
- ٩-٥ يتعين علي البنك التأكد من أن الخدمات المصرفية الالكترونية تلبى احتياجات العملاء وتسهل تقديم الخدمات المصرفية وفق أحدث السبل.
- ١٠-٥ يجب أن تأخذ البنوك في اعتبارها التخطيط لضمان استمرارية العمل عند تقديمها للخدمات المصرفية من خلال القنوات الالكترونية المصرفية.
- ١١-٥ ينبغي توعية العميل بالإجراءات الواجب اتباعها للإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق.
- ١٢-٥ توفير قنوات الاتصال الإلكترونية المناسبة وخط هاتف على مدار الساعة لتمكين العميل من الإبلاغ بسهولة عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق وأية عمليات مشبوهة لبياناته وحساباته.

يتم منح البنوك فترة توفيق اوضاع لمدة سنة من تاريخ صدور تلك التعليمات مع موافاة قطاع الرقابة والإشراف بخطة محددة الأجل لمراحل التطبيق، معتمدة من مجلس الإدارة على أن يتم متابعتها من قبل البنك المركزي بصفة ربع سنوية. وفي حالة عدم التزام أي بنك بما ورد بالتعليمات المشار إليها؛ يخضع للجزاءات المنصوص عليها بقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد.