



المبادئ 6

سبل الضمانات والتعويضات
تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

تبنت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأششطة 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



نشرة تعريفية

عن دليل حماية عملاء أنشطة التمويل العقاري، التأجير التمويلي، التخصيم

تتناول هذه النشرة التعريفية المبادئ العامة لحماية عملاء أنشطة التمويل (العقاري، التأجير التمويلي، التخصيم).

1

الإفصاح و الشفافية

إلتزامات الشركات

- ✓ الإفصاح كتابة في كافة العقود والمراسلات مع العملاء عن الترخيص من الهيئة العامة للرقابة المالية، ورقم السجل التجاري، ورقم إدارة الشكاوى.
- ✓ التواصل الشفوي لشرح المنتجات والخدمات التمويلية قبل وعند التعاقد لتساعد العملاء على اتخاذ قراراتهم التمويلية.
- ✓ تسليم نموذج البيانات الأساسية الذي يتضمن المعلومات الرئيسية عن المنتجات والخدمات التمويلية والمخاطر والرسوم والمصاريف وجدول السداد.
- ✓ فترة السماح مدتها عشرة أيام عمل تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع شركات التمويل وطوال هذه الفترة يمكن للعملاء فسخ التعاقد واسترداد مستحقاتهم لدى شركات التمويل مع خصم أي مصاريف إدارية تكبدتها لإصدار العقود بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقا للعملاء وقبل توقيع العقود.
- ✓ إرفاق جداول سداد أقساط التمويل باتفاقات التمويل وهي تتضمن جداول سداد الأقساط، القيم الاجمالية للتمويل وتكاليفها، وعدد الأقساط وقيمتهم وتواريخ استحقاقهم بما فيها مخاطر عدم السداد أو تأجيل السداد أو السداد المعجل.
- ✓ أن تتضمن نماذج الطلبات على بيانات تحذيرية تنص على العواقب التي يتحملها العملاء عند سوء استخدام المنتجات والخدمات التمويلية.
- ✓ يجب على جهات التمويل الاشتراك في نظام الاستعلام الائتماني ما عدا الشركات المرخص لها من الهيئة بممارسة نشاط التخصيم.
- ✓ من حق جهات التمويل الحصول على الضمانات الكافية قبل منح العملاء التمويل ويحق أن تشترط على العملاء أصحاب المهن الحرة أن يؤمنوا ضد مخاطر عدم السداد بسبب الوفاة أو العجز أو التثرت.
- ✓ عند استخدام سجل الضمانات المنقولة، على جهات التمويل اخطار العملاء بعدم التصرف في الضمان، ما عدا شركات التمويل العقاري.
- ✓ في حالة انتهاء عقود التمويل يجب أن يحصل العميل على مخالصات موقعة ومختومة تصيد بانتهاء العقد وغلقت حسابات العملاء في فترة لا تتجاوز عن ثلاثة أيام عمل.
- ✓ إرسال كشوف حساب دورية كتابيا أو إلكترونيا للعملاء.

حقوق والتزامات العملاء

- ✓ تأكد ان شركات التمويل مرخص لها من الهيئة العامة للرقابة المالية ولديها رقم هاتف مخصص لتلقي الشكاوى وآلية وفترة محددة للرد على شكاوى العملاء.
- ✓ استفسر عن أي بند أو شرط غير واضح في العقود والمستندات المقدمة من شركات التمويل.
- ✓ تأكد من مراجعة جميع المعلومات عن المنتجات والخدمات التمويلية بنموذج البيانات الأساسية والعقود التي توقعها لدى شركات التمويل لان توقيعك يعتبر موافقة نهائية.
- ✓ راجع شروط فسخ العقود وفترة السماح ومدتها عشرة أيام عمل.
- ✓ تأكد من فهمك لأحكام وشروط سداد الأقساط، وفي حالة السداد المعجل يجب على العميل إبلاغ جهات التمويل خلال مدة لا تقل عن شهر.
- ✓ راجع شروط واحكام ونماذج الطلبات بما تتضمنه من البيانات التحذيرية عند استخدامك للمنتجات أو الخدمات التمويلية.
- ✓ راجع التقرير المقدم من جهات التمويل عن معلوماتك وبياناتك الواردة من نظام الاستعلام الائتماني واعرف كيفية تقديم تظلم ان كانت المعلومات والبيانات غير صحيحة.
- ✓ عليك إيضاح الضمانات التي تقدمها لجهات التمويل وكيفية تصرفهم فيها، وعلى عملاء أصحاب المهن الحرة أن يؤمنوا لصالح جهات تمويل ضد مخاطر عدم السداد بسبب الوفاة أو العجز أو التثرت.
- ✓ عند استخدام سجل الضمانات المنقولة، لا يجوز لك التصرف في الضمان المقدم لجهة التمويل الا بعد الرجوع لهم.
- ✓ تأكد من حصولك على مخالصات موقعة من جهات التمويل عند انتهاء العقد.
- ✓ حدد عنوان للمراسلات او البريد الإلكتروني وأرقام التواصل مع التحديث دوريًا.

2

السلوك والكفاءة المهنية

إلتزامات الشركات

- ✓ الحرص على أداء عملها بأسلوب مهني لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء
- ✓ التأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة للعاملين بالجهات التمويلية.
- ✓ ان يكون خبراء التقييم والوكلاء العقاريين ووسطاء التمويل العقاري مقيدين بجدول الهيئة ويحق للهيئة انذارهم أو وقفهم من مزاولة النشاط.
- ✓ وجود سياسات معتمدة بشأن تعارض المصالح، والإجراءات اللازمة لكشفها وفقاً لما ترضه الهيئة من قواعد ونظم للحوكمة.

3

العدالة وعدم التمييز بين العملاء

إلتزامات الشركات

- ✓ 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 شركة تمويل لشركة تمويل أخرى منافسة في السوق بدون تعطيل.

4

حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

إلتزامات الشركات

- ✓ وضع أنظمة وآليات رقابية لحماية المعلومات المالية للعملاء والحفاظ 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.

5

تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

إلتزامات الشركات

- ✓ تخصيص وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً للوائح الصادرة من الهيئة مع تحديد المدة الزمنية لفحص الشكاوى.
- ✓ يجب إحاطة العملاء كتابة أن من حقهم اللجوء إلى الإدارة المختصة بالهيئة اذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم من وحدة الشكاوى من جهات التمويل.

6

سبل الضمانات والتعويضات

إلتزامات الشركات

- ✓ يجب اخطار العملاء بنتائج معاملاتهم المالية مسبقا وبفترة وافية لتجنب فرط الاستدانة والتثرت.
- ✓ تقديم المشورة للعملاء المتعثرين وتدريبهم بالحالات التي ينطبق عليها الإفلاس، وما سيتم اتخاذه من إجراءات في حالة تثرتهم.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ اختيار جهة التمويل ذات السمعة الطيبة ويكون للعاملين المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة وأن يكون خبراء التقييم والوكلاء العقاريين ووسطاء التمويل العقاري مقيدين بجدول الهيئة.
- ✓ اطلع على قواعد الحوكمة للجهات التمويلية الخاضعة لهيئة الرقابة المالية.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ افهم كافة البنود والمصطلحات في العقود.
- ✓ من حق كافة المتعاملين أن يجدوا مساواة وانصاف وعدالة عند تعاملهم مع شركات التمويل.
- ✓ تجنب التثرت في السداد وتابع التزاماتك.
- ✓ تأكد من حرك في تحويل حساباتك لشركة تمويل أخرى منافسة عند غلق حسابك مع الشركة الاولى.



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.
- ✓ من حق العملاء التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بشركة التمويل، ثم اللجوء للهيئة، إذا لم يوافقوا على التسوية المعروضة عليهم من إدارة الشكاوى من جهات التمويل.



حقوق والتزامات العملاء

- ✓ قدم طلب أو إلتماس لجهات التمويل لجدولة الديون او عند اعلان إفلاسك.

