



## دليل حماية المتعاملين فى القطاع المالى غير المصرفى التمويل الاستهلاكي

## تقديم:



تبنّت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية محورا كاملاً لتطوير مستويات الحوكمة وتعزيز القدرات الرقابية وحماية حقوق المتعاملين، ويأتي إصدار هذا الدليل في إطار تنفيذ تلك الاستراتيجية، والتي استهدفت إعداد نظم حماية المتعاملين بما توفره من إجراءات وقائية و ضمانات فعالة للمتعاملين، وبما يعمل على تعزيز وتقوية ممارسة المتعاملين لحقوقهم القانونية، وكذا وفاءهم بالتزاماتهم القانونية من خلال التركيز على مبادئ حماية المتعاملين الخاصة بممارسات البيع والشفافية والإفصاح عن المنتجات والخدمات المالية، وكذلك إدارة وحماية حساباتهم، وكيفية اللجوء لآلية تسوية المنازعات عند الحاجة.

ولمّا كان موضوع حماية المتعاملين يشكل توجهاً عالمياً ذا أهمية كبرى ضمن السياسات العامة لمختلف الدول؛ للحفاظ على مصالح المتعاملين، خاصة في ظل صعوبة اتخاذ قرارات مالية في الأسواق المالية التي تتسم حالياً بالمنتجات المالية المعقدة، والتي يصعب على المتعاملين الأفراد إدراك مخاطرها.

لذا فقد ارتأت الهيئة أهمية إصدار دليل لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي، بما يساهم في تزويد المتعاملين الأفراد بالمعلومات الكافية عن المنتجات أو الخدمات المالية المقدمة لهم، وكيفية الاستفادة منها، وزيادة توعيتهم بحقوقهم، وتفهمهم لمسئولياتهم عند التعامل في الأسواق المالية.

وقد تناول الدليل 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 النشاط فنتي أ، ب)، التمويل الإستهلاكي؛ وذلك من خلال رفع مستوى الشفافية، وتعزيز ممارسات الخدمات المالية العادلة والمنصفة، واتخاذ التدابير اللازمة لرصد وتخفيف وطأة المخاطر التي يواجهها المتعاملون، وتوفير آليات لتسوية المنازعات وحل مشاكل المتعاملين، وتعزيز الثقة في النظام المالي الكلي..

وذلك باعتبار أن كلاً من حماية المتعاملين والتتقيف المالي مكونان أساسيان لدعم الشمول المالي، مما يساهم في وجود نظم فعالة وقوية تعزز المصدقية والثقة في القطاع المالي، ويقلل بشكل كبير من حدوث أية إضرار بمصالح المتعاملين.

د. محمد عمران



رئيس مجلس إدارة الهيئة

## الفهرس:

أولاً : مقدمة عن أهمية حماية المتعاملين.

ثانياً : نبذة عن دور الهيئة العامة للرقابة المالية الإشرافي والرقابي على الأنشطة المالية غير المصرفية ومن بينها: سوق المال، والتأمين، وصناديق التأمين الخاصة، والتمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، والتمويل متناهي الصغر.

ثالثاً : أهمية إصدار دليل خاص لحماية المتعاملين.

رابعاً : المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي.

خامساً: مبادئ حماية المتعاملين مع شركات التمويل (التمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، والتمويل الاستهلاكي، وشركات التمويل متناهي الصغر، والجمعيات، والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة النشاط فنتي أ، ب).

## أولاً: مقدمة عن أهمية حماية المتعاملين

يُعرف الشمول المالي - وفقاً لما أوردته المنظمات والمؤسسات الاقتصادية الدولية ومن بينها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD والشبكة الدولية للتقشف المالي International Network on Financial Education - بأنه توفير المنتجات والخدمات المالية بالشكل الكافي، وفي الوقت المناسب، وبتكلفة ميسورة؛ لتصل إلى جميع فئات وشرائح المجتمع من خلال نظام التكنولوجيا المالية FinTech الحديثة والمبتكرة، بالإضافة إلى زيادة التوعية والتعليم المالي استهدافاً لتحقيق رفاهية مالية مستدامة للمجتمع.

وبعبارة أخرى يشير الشمول المالي إلى تلبية احتياجات الأفراد والشركات - من المعاملات المالية والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين والمعاشات.. الخ - من أجل تحقيق رفاهية مالية مستدامة للمجتمع. ويعتبر كلٌّ من نظامي حماية المتعاملين والتقشف المالي مكونين أساسيين لدعم الشمول المالي، خاصة مع ازدياد درجة نمو التكنولوجيا المالية المبتكرة بشكل مكثف.

الأمر الذي يتطلب توفير سياسات ونظم رقابية فعالة لضمان تقديم منتجات وخدمات مالية مناسبة لجميع الأفراد، خاصة للفئات الأكثر احتياجاً، وأيضاً لتشجيع استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمولية.

ويسهم وجود نظم فعالة وقوية - لحماية المتعاملين في القطاع المالي - في تعزيز المصداقية والثقة في القطاع المالي، والتقليل بشكل كبير من حدوث أية إضرار بمصالح المتعاملين.

ويدعم التقشف المالي الشمول المالي عن طريق تزويد المتعاملين الأفراد بمعلومات كافية، والدراية بالمنتجات أو الخدمات المالية المقدمة لهم، وكيفية الاستفادة منها، وزيادة توعيتهم بحقوقهم وتفهمهم لمسئولياتهم عند التعامل في الأسواق المالية.

ومن المتعارف عليه أن المتعاملين - خاصة الأفراد - سوف يتخذون قرارات مالية مهمة طوال حياتهم مثل استثمار أموالهم، أو الاقتراض بغية شراء عقار، أو شراء بوالص تأمين على الحياة، أو اختيار نظام للمعاشات... الخ.

ونتيجة التقدم التكنولوجي والابتكار في مجال الخدمات المالية تزايدت الاختيارات المتاحة للأفراد، وزادت معها في نفس الوقت التحديات التي تواجه الأفراد؛ لأن العديد منهم ليس لديه الخبرة أو الوعي المالي أو المعلومات الكافية عن الخدمات المالية المتاحة من قبل المؤسسات المالية.

ومن هنا تظهر أهمية الدور الذي تلعبه الجهات الرقابية والتنظيمية في حماية المتعاملين لتجنب وتقليل المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد والتي قد تؤثر أيضاً بالسلب على الاقتصاد الكلي.

وقد تنامي الاهتمام الدولي خلال العقد الماضي بموضوع حماية المتعاملين في الأسواق المالية، على أثر تداعيات الأزمة المالية العالمية (٢٠٠٧ / ٢٠٠٨)، بالإضافة إلى ما شهدته الأسواق من ابتكار في الخدمات والأدوات المالية المتاحة، بسبب تطور ونمو التكنولوجيا المالية، والذي زاد من فرص نقل المخاطر إلى المتعاملين، بسبب قلة المعرفة والوعي المالي لديهم.

ويعد طرح العديد من المنتجات المالية المبتكرة والمعقدة - والتي احتوت على نسب مخاطر عالية، وعدم تمكن الأفراد من إدراكها وتعرضهم لخسائر مالية جسيمة - أحد أهم أسباب الأزمة المالية العالمية.

ويشكل التوسع في التكنولوجيا المالية - مثل المعاملات والخدمات المالية عن طريق هواتف المحمول، وكذا الخدمات المالية من خلال الإنترنت، والبنوك الرقمية Digital Banking.. الخ - ظاهرة عالمية واسعة الانتشار خاصة في الدول النامية.

وقد قدرت مؤسسة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة Global System for Mobile Communications أن أكثر من ٦٠% من سكان العالم استخدموا التكنولوجيا المالية في تعاملاتهم عام ٢٠١٦؛ وقد أدى ذلك إلى زيادة الفرص لدمج الفقراء والمهمشين وتحولهم من النظام المالي غير الرسمي إلى النظام المالي الرسمي، عن طريق التغلب على العقبات المادية وخفض التكاليف؛ وبالتالي توسيع فرص الحصول على أنواع جديدة من المنتجات والخدمات المالية بطرق أسرع وأكثر أمناً، وعليه أصبح التمويل أيسر وفي متناول جميع الأفراد.

وقد زامن ذلك بروز عدة مخاطر نتيجة لانتشار التكنولوجيا المالية مثل: عدم الإفصاح الكافي والواضح لأهم البيانات والإجراءات، أو المعاملات غير العادلة، أو مخاطر سلامة وسرية البيانات، بالإضافة لظهور عروض رقمية وهمية قد تكون موضعاً للشك ومجهولة الهوية، وقد زادت تلك المخاطر نتيجة لغياب الوعي والثقافة لدى الأفراد بالتكنولوجيا المالية.

بالإضافة إلى ذلك، ظهرت بعض الآثار الضارة بالتكنولوجيا المالية مثل تهميش بعض الفئات التي ليس لديها معرفة وإدراك كافيان بالخدمات المالية مثل النساء أو كبار السن أو ساكني المناطق الريفية؛ مما يحرم هؤلاء من فرصة استخراج البطاقات الائتمانية أو الوثائق التأمينية المتناهية الصغر من خلال التكنولوجيا المالية، أو يعرضهم لخطورة فرط الاستدانة بسبب كثرة استخدام البطاقات الائتمانية، خاصة بالنسبة للطلبة أو الأفراد من ذوي الدخل المنخفضة؛ نتيجة لقلّة ثقافتهم المالية.

ويبرز ذلك ضرورة أن تكون المنتجات والخدمات المالية غير المصرفية مصممةً ومناسبةً وفقاً لمتطلبات المتعاملين - خاصة الأفراد - وفي أطر واضحة لما تتطوي عليه من مخاطر؛ وبسبب التطورات المالية زادت أهمية حماية الأفراد ودمجهم بالشمول المالي وسياسات التثقيف والتوعية المالية ضمن الأطر القانونية التي توفر للمتعاملين حماية حقوقهم عن طريق حصولهم على معاملات عادلة وإفصاحات مناسبة، وتحسين ثقافتهم المالية وتزويدهم بالنصائح اللازمة مع تقديم الخدمات المالية لهم ضمن أطر عمل تنافسية وفي إطار سلوك مهني، مع مراعاة حماية خصوصية وسرية بيانات العملاء من أي انتهاك لسريتها أو تعرضها للتزوير واستغلالها بأي شكل من الأشكال، وكذا الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد من خلال توفير سبل الضمانات والتعويضات المناسبة لهم، والعمل على تسوية أي نزاعات أو شكاوى قد تنشأ بينهم والمؤسسات المالية التي تقدم لهم المنتجات والخدمات المالية.

وفي إطار ما تقدم، أصبح موضوع حماية المتعاملين يشكل توجهاً عالمياً ذا أهمية كبرى ضمن السياسات العامة لمختلف الدول؛ للحفاظ على مصالح المتعاملين، خاصةً في ظل صعوبة اتخاذ قرارات مالية في الأسواق المالية التي تتسم حالياً بالمنتجات المالية المعقدة، والتي ليس من السهل على المتعاملين الأفراد إدراك مخاطرها.

## ومن أهم أهداف ووسائل حماية المتعاملين في الأسواق المالية:

- **الشفافية:** بحيث يتم رفع مستوى الشفافية بغية تمكين وإحاطة المتعاملين في الأسواق المالية بكل الأحكام المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية مثل أسعار المنتجات والخدمات المقدمة، وشروطها، والمخاطر المتوقعة. الخ.
- **المعاملة العادلة:** وذلك بتعزيز ممارسات الخدمات المالية العادلة والمنصفة، عن طريق وضع الحد الأدنى من المعايير للمؤسسات المالية أثناء تعاملهم مع العملاء؛ ليضمن المتعاملون بأن المنتجات والخدمات المالية المعروضة عليهم آمنة وغير مضللة، وكذا لضمان سلوكيات مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم والعاملين لديهم بأنها غير عدوانية أو تعسفية، الأمر الذي يضمن حرفية مقدمي الخدمات المالية واحترامهم لحقوق المتعاملين.
- **الحد من المخاطر:** باتخاذ التدابير اللازمة والمناسبة من قبل مقدمي الخدمات المالية التي تكفل وتحدد وترصد وتخفف من وطأة المخاطر التي يواجهها المتعاملون كالنصب والاحتيال، أو تناول بيانات العملاء بشكل غير ملائم، والتي تزداد درجة خطورتها تبعاً مع نمو الخدمات المالية المبتكرة.
- **تسوية المنازعات وحل شكاوى المتعاملين:** من خلال توفير آليات تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة لتسوية وحل المنازعات أو شكاوى العملاء المتعلقة بتوفير الخدمات المالية. وينبغي على مقدمي الخدمات المالية أن تكون لديهم الإمكانيات والنظم الفعالة لمعالجة أي استفسارات أو شكاوى مقدمة من المتعاملين.
- **تعزيز الثقة:** إن توفير حماية للمتعاملين يعد ضرورة وأساساً لضمان الثقة في النظام المالي الكلي، ويسهم في تعزيز كفاءة واستقرار الأسواق المالية، والحصول على نتائج مرضية لكل من المؤسسات المالية والمتعاملين.

## **ثانياً: نبذة عن دور الهيئة العامة للرقابة المالية الإشرافي والرقابي على الأنشطة المالية غير المصرفية ومن بينها: سوق المال، والتأمين، وصناديق التأمين الخاصة، والتمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، والتمويل متناهي الصغر والتمويل الإستهلاكي:**

حرص القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٩ بتنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية على تأكيد الاختصاصات الرئيسية والمحورية للهيئة العامة للرقابة المالية في مجال تنظيم الأنشطة المالية غير المصرفية وضبط أسواقها ومراقبة سلامة أدائها، بعد أن حلت الهيئة العامة للرقابة المالية محل كل من الهيئة العامة لسوق المال، والهيئة العامة للرقابة على التأمين، والهيئة العامة لشئون التمويل العقاري.

كما أسند إلى هيئة الرقابة المالية الاختصاص بتنظيم ومراقبة نشاطي التأجير التمويلي والتخصيم؛ وفي عام ٢٠١٤ اختصت الهيئة بالإشراف والرقابة على نشاط التمويل متناهي الصغر.

وبصدور قانون رقم ١٨ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تنظيم نشاط التمويل الإستهلاكي أضيف إلى إختصاصات الهيئة الإشراف والرقابة على نشاط التمويل الإستهلاكي.

وقد أنط القانون بالهيئة العمل على سلامة واستقرار الأسواق المالية غير المصرفية وتنظيمها وتميئتها، وتوازن وحماية حقوق المتعاملين فيها من شركات وأفراد طبيعيين، وكذا إصدار القواعد التي تضمن كفاءة هذه الأسواق وشفافية الأنشطة التي تمارس فيها، وعلى الأخص: الترخيص بمزاولة الأنشطة المالية غير المصرفية، والتفتيش على الشركات العاملة، وحماية حقوق المتعاملين، والمساهمة في نشر الثقافة والتوعية المالية.

كما أوجب القانون أن يتم إنشاء مركز للتحكيم والتسوية في المنازعات التي تنشأ بسبب تطبيق أحكام القوانين التي تباشر الهيئة إنفاذها؛ وفي هذا المجال، قامت الهيئة بإعداد مشروع قرار إنشاء مركز التحكيم المشار إليه، والذي تمثلت أهم ملامحه في استقلاليته، فضلاً عن ترسيخ دور التحكيم والوساطة والتوفيق كأحد الوسائل الودية البديلة والناجزة.

واستحدث القانون إنشاء معهد الخدمات المالية، والذي يتميز باستقلاليته، ويزاول العديد من الاختصاصات، والتي يأتي في مقدمتها تنمية مهارات العاملين في مجال الخدمات المالية، ونشر الثقافة والتوعية المالية والاستثمارية.

وقد أصدرت الهيئة العامة للرقابة المالية قرارات وقواعد ولوائح متكاملة لإرساء المنافسة العادلة، والشفافية والإفصاح، ومظلة حماية فعالة ومتوازنة للمتعاملين في مجال الخدمات المالية غير المصرفية.

وفيما يلي نلقي الضوء على القوانين التي تختص الهيئة بتطبيقها أو تسهم بإنفاذها في نشاط التمويل الإستهلاكى:

## ١. قانون تنظيم نشاط التمويل الإستهلاكى رقم ١٨ لسنة ٢٠٢٠:

التمويل الإستهلاكى هو كل نشاط يهدف الى توفير التمويل المخصص لشراء السلع و الخدمات لاغراض استهلاكية متى تمت مزاولته على وجه الاعتياد وسداد ثمنها على فترة زمنية على الأقل عن ستة أشهر. يشمل التمويل من خلال بطاقات المدفوعات التجارية أو إحدى وسائل الدفع التى يقرها البنك المركزى.

يعد التمويل الإستهلاكى أحد الوسائل الرئيسية لتحقيق العدالة الاجتماعية لأنه يتيح للطبقات متوسطة ومحدودة الدخل باستخدام الخدمات المالية بدلاً من قصرها على الشركات الكبرى والأفراد ذوي الملاءة المالية وتدفع القطاع العائلي إلى استخدام أفضل للموارد وإلى زيادة قدرته على التخطيط والادخار؛ كأحد أهداف التنمية المستدامة التي أقرتها منظمة الأمم المتحدة في دورة الجمعية العامة التاسعة والسنتين.

كما لنشاط التمويل الإستهلاكى أهمية على مستوى الاقتصاد القومي حيث أن آليات التمويل الإستهلاكى تساعد على زيادة الطلب المحلي وبالتالي زيادة الاستثمار والتشغيل والنمو الإقتصادي.

وتعود أهمية التمويل الإستهلاكى بالنسبة للمنتجين حيث يساهم في زيادة الطلب على الأصول والمعدات الإستهلاكية التي ينتجونها بما يحسن من كفاءة الانتاج والربحية.

وبالنسبة المستهلكين يساعد على تحسين مستويات معيشة وقدرتهم على شراء منتجات لا يقدرّون على تكلفتها بالدفع الفوري مما يساهم في حسن تخطيط إنفاقهم.

وإنطلاقاً من أهمية نشاط التمويل الإستهلاكى فقد صدر القانون رقم ١٨ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تنظيم نشاط التمويل الإستهلاكى؛ سعياً وراء تحقيق الهيئة للشمول المالى؛ إذ يهدف إلى العمل على توسيع قاعدة المستهلكين وزيادة الإنتاج المحلي وبالتالي زيادة حجم الإستثمار مما يحسن المناخ الإقتصادي.

وقد وضع القانون إطاراً عاماً منظماً للنشاط، محيلاً للهيئة إصدار القرارات المنظمة لكل الأمور المتعلقة بالتمويل الإستهلاكى.

ومن خلال العرض التالي نلقى الضوء على محاور القانون:

#### أ. مجالات التمويل الإستهلاكي والجهات التي يجوز لها مزاولته

حدد القانون الجهات التي يجوز لها مزاولته نشاط التمويل الإستهلاكي وفقاً لأحكامه، وهي

- شركات التمويل الإستهلاكي:

وهي كل شركة مرخص لها بممارسة نشاط التمويل الإستهلاكي، وخاضعة لرقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، بما في ذلك الشركات التي تقدم تمويلاً إستهلاكياً بواسطة بطاقات مدفوعات تجارية أو إحدى وسائل الدفع التي يقرها البنك المركزي بناء على تعاقدها مع شبكة من بائعي ومقدمي السلع والخدمات الإستهلاكية.

#### - مقدمي التمويل الإستهلاكي:

وهم منتجو السلع أو موزعوها الذين يزاولون نشاط التمويل الإستهلاكي

شريطة أن يتوافر في شركات التمويل الإستهلاكي بعض المتطلبات، للحصول على ترخيص مزاولته النشاط

أن تتخذ الشركة شكل شركة مساهمة ، لا يقل رأس مالها المصدر و المدفوع عن عشرة ملايين جنيه ، أن يقتصر عمل الشركة على نشاط التمويل الإستهلاكي، ما لم ترخص لها الهيئة بمزاولته أنشطة مالية غير مصرفية أخرى ، أن يكون من ضمن مؤسسى الشركة أشخاص إعتبارية بنسبة لا تقل عن ٥٠% من رأسمال الشركة، وألا تقل نسبة مساهمة المؤسسات المالية عن ٢٥% من رأسمال الشركة و يستثنى من ذلك الشركات الى تزاوّل نشاط التمويل الإستهلاكي قبل العمل لقانون رقم ١٨ لسنة ٢٠٢٠ الخاص بالتمويل الإستهلاكي إلا اذا تم الاستحواذ عليها أو تغيير هيكل ملكيتها بما يجاوز ثلث رأسمالها المصدر. أن يتوافر لدى شاغلي مناصب العضو المنتدب و المدير المالي فى الشركة الشروط و الخبرة المهنية التى يصدر بها قرار من مجلس إدارة الهيئة و هى أن يكون العضو المنتدب حاصلاً على مؤهل عالٍ مناسب وأن تتوافر لديه خبرة فى أحد مجالات العمل المصرفي أو التمويل أو المالي أو القانوني لا تقل عن عشر سنوات وأن يكون متفرغاً لإدارة الشركة، كما اشترط فى المدير المالي أن يكون حاصلاً على مؤهل عالٍ مناسب وأن تتوافر لديه خبرة عملية فى أحد مجالات العمل المصرفي أو التمويل أو المالي أو القانوني لا تقل عن سبع سنوات وأن يكون متفرغاً لمهام عمل الإدارة. وأن يتوافر لدى الشركة التجهيزات والبنية التكنولوجية وأنظمة المعلومات اللازمة لمباشرة النشاط وفقاً للمتطلبات التي تحددها الهيئة. ولائحة داخلية تنظم ضوابط وإجراءات منح التمويل وتحديد نسب التمويل حسب قدرة العملاء على السداد، والالتزام بالاستعلام عن عملائها لدى إحدى شركات الإستهلام الإئتماني، وآليات إدارة المخاطر والملاءة المالية، والتعامل مع شكاوى العملاء التي يلتزم بها المديرين والعاملين فيها.

وأن يتوافر فى مقدمى خدمة التمويل الإستهلاكي المتطلبات التالية، للحصول على ترخيص مزاولته النشاط

ان يتخذ شكل إحدى شركات الأموال كشركة مساهمة أو توصية بالأسهم أو ذات مسؤولية محدودة ، أن يخصص مبلغ لا يقل عن الحد الأدنى الذي يقرره مجلس إدارة الهيئة على ألا يقل عن عشرة ملايين جنيه مصرى ، أن يتوافر لدى المدير التنفيذي المسئول الشروط و الخبرة المهنية التى يصدر بها قرار مجلس إدارة الهيئة ، أن يتوافر لدى الشركة التجهيزات والبنية التكنولوجية و أنظمة المعلومات اللازمة وفقاً للمتطلبات التى تحددها الهيئة، أن يتوافر لدى الشركة لائحة داخلية تنظم ضوابط وإجراءات منح التمويل و تحديد نسب التمويل حسب قدرة العملاء على السداد و الإلتزام بالاستعلام عن عملائها لدى شركات الاستعلام الائتماني وآليات إدارة المخاطر والملاءة المالية، و التعامل مع شكاوى العملاء التى يلتزم بها المديرون والعاملون فيها، أن تمسك الشركة حسابات وقوائم مالية مستقلة لنشاط التمويل الاستهلاكى و تبرم عقدا بينها و بين عملائها وفقاً للنموذج الذى تضعه الهيئة

**كما حدد مجلس إدارة الهيئة السلع والخدمات الخاضعة للتمويل الاستهلاكي لشركات التمويل الاستهلاكي**

لتشمل جميع السلع والخدمات ماعدا السلع والخدمات الخاضعة لقوانين التمويل العقاري والتأجير التمويلي والتخصيم والتمويل متناهي الصغر أو شراء العقارات من خلال المطورين العقاريين.

**كما حدد السلع المقدمة من مقدمى التمويل الاستهلاكي**

لتشمل المركبات وسيارات الركوب بجميع أنواعها، والسلع المعمرة ومن بينها الأجهزة الكهربائية والإلكترونية

**ب. قواعد وضوابط تعامل شركات ومقدمى الخدمة لنشاط التمويل الإستهلاكي**

**حدد القانون القواعد والمعايير والالتزامات الواجبة على شركات التمويل الاستهلاكي**

على الشركات ان تلتزم بمتطلبات الحوكمة من حيث تشكيل مجلس الادارة وبمعايير الملاءة المالية وبضوابط تحديد نسب التمويل بحسب قدرة العملاء على السداد وكذلك الحد الأدنى لإحتساب الاضمحلال والمخصصات للتمويل المشكوك فى تحصيلها، كما تلتزم الشركات بضوابط فتح الفروع ونقلها وغلقها.

تلتزم شركات ومقدمى التمويل الاستهلاكي باعداد تقرير الملاءة المالية الربع سنوي المعد من الهيئة لهذا الغرض، والذي يجب ان يوضح مركز الملاءة المالية للشركة فى اخر الفترة المالية، علي ان يتضمن ( حساب نسب راس المال وحقوق الملكية - حساب اجمالي القاعدة الراسمالية - حساب الأصول المرجحة باوزان المخاطر - حساب العناصر التى يفصح عنها خارج قائمة المركز المالي ومن بينها الأرصدة الناتجة عن عمليات تمويل لا تتحمل الشركة مخاطرها)، تقرير يتضمن احتساب نسبة السيولة فى نهاية كل يوم علي ان يتم ارسالة فى نهاية كل ربع سنة، كما يجب ان تتضمن القوائم المالية الدورية والسنوية والايضاحات المتممة بيان تفصيلي بمخصصات التمويلات المشكوك فى تحصيلها.

كما يجب على الشركات إعداد قوائم مالية دورية و سنوية وفقاً لمعايير المحاسبة المصرية وإرسالها للهيئة وفقاً للقواعد التي يقرها مجلس إدارة الهيئة

وأن يتولى مراجعة حسابات الشركة مراقب حسابات أو أكثر من المقيدین بالسجل المعد لهذا الغرض بالهيئة. كما تلتزم الشركات بضوابط مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

### كما أقر القانون القواعد والمعايير والإلتزامات الواجبة على مقدمى خدمة التمويل الإستهلاكي كالتالى

الإلتزام معايرير الملاءة المالية وضوابط تحديد نسب التمويل بحسب قدرة العملاء على السدادو كذلك الحد الأدنى الاضمحلال والمخصصات للتمويل المشكوك فى تحصيله وعلى مقدمى الخدمة الإلتزام بضوابط مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بمراعاة التعليمات الصادرة من وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وبعد التنسيق مع الجهات المعنية فى هذا الشأن.

كما وضع القانون ضوابط لتنظيم تلقى شكاوى من المتعاملين مع شركات ومقدمى التمويل الإستهلاكي حيث تتلقى الهيئة الشكاوى عن مخالفة أحكام القانون المنظم للنشاط والقرارات الصادرة تنفيذاً له، على أن تلتزم الهيئة بالرد على الشكاوى خلال موعد لا يجاوز شهراً من تاريخ إستيفاء المستندات التى تحددها الهيئة ويصدر قرار من رئيس الهيئة بتنظيم إجراءات الشكاوى والبت فيها وطريقة إخطار مقدميها للرد.

كما ألزم القانون شركات التمويل الإستهلاكي ومديروها ومستشاروها ومقدمو التمويل الإستهلاكي والعاملون لدى أي منهم بالمحافظة على السرية التامة لعملائهم وعدم إفشاء أي معلومات عنهم أو عن معاملاتهم إلى الغير بدون موافقتهم الكتابية المسبقة وفي حدود هذه الموافقة.

ألزم القانون شركات التمويل الإستهلاكي ومقدمو التمويل الإستهلاكي بإبرام عقد مع عملائهم وفقاً للنموذج الذي تضعه الهيئة على أن يتضمن الحد الأدنى من البيانات التي أشار إليها القانون.

### ج. الاتحاد المصري للجهات العاملة بنشاط التمويل الإستهلاكى

نص القانون فى المادة رقم ١٨ على إنشاء إتحاد يضم شركات التمويل الإستهلاكى ومقدمى التمويل الإستهلاكى يسمى الإتحاد المصرى للجهات العاملة بنشاط التمويل الإستهلاكى ويتمتع بشخصية إعتبارية مستقلة ويخضع إشرافيا ورقابياً للهيئة ويتولى تقديم التوصيات فى شأن تنمية النشاط وزيادة الوعي به وتبنى المبادرات الداعمة له وعليه إبداء الرأى بشأن التشريعات المنظمة له وتنمية مهارات العاملين كما يلزم جميع الجهات المرخص لها بالعمل فى مجال التمويل الإستهلاكى بالإلتزام للإتحاد.

### د. آليات لحل المنازعات

وضع التشريع العديد من الوسائل البديلة لحل المنازعات المتعلقة بنشاط التمويل الإستهلاكى قبل اللجوء للطرق القضائية التقليدية، وتتنوع هذه الطرق بين (تقديم الشكاوى، والتظلم من القرارات الإدارية)، فضلاً عن التحكيم كأحد الوسائل الناجزة والمستقلة والتي نص عليها القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٩، والتي تعمل الهيئة على تفعيل العمل بمقتضاه.

### هـ. ضمان الإلتزام بأحكام القانون وتوقيع التدابير والعقوبات

وضع القانون إطاراً قانونياً يعمل على ضمان التزام الشركات و مقدمو التمويل الإستهلاكى بتطبيق أحكامه، بدءاً من وضع أحكام إلزامية على الجهات، حتى لا تتعرض لأي من التدابير أو العقوبات، مروراً بما أناط به الهيئة من العمل على التحقق من إنفاذ تلك القواعد، وصولاً لتوقيع الجزاءات فى الحالات التي حددها القانون؛

إذ أفرد القانون الباب الرابع منه للأحكام الخاصة بالتوعية بنشاط التمويل الإستهلاكى والرقابة وحماية المتعاملين، مؤكداً على دور الهيئة فى إجراء التفتيش على كافة الجهات والشركات المزاوله للنشاط ، فضلاً عن اختصاص الهيئة فى البت فى كافة الشكاوى التي تُقدم لها من المتعاملين، انتهاءً بما للهيئة من سلطة فى اتخاذ أي من التدابير التي تتناسب مع حجم المخالفة، وفي مقدمتها توجيه تنبيه إلى الشركة بإزالة المخالفة، أو المنع من مزاوله النشاط، وحل مجلس إدارة الشركة، وإلغاء الترخيص... الخ.

أما الباب الخامس، فقد تضمن العقوبات التي يمكن أن توقع على المخالفين لأحكام القانون والتي تتراوح بين الحبس والغرامة، والحرمان من مزاوله المهنة.

### ثالثاً: أهمية إصدار دليل خاص لحماية المتعاملين

تسعى الهيئة العامة للرقابة المالية إلى تطوير مبادئ حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي؛ بهدف تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية، في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للمتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي، وحصول المتعاملين على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة، وكذلك حصولهم على المنتجات والخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

وفي إطار المنهجية التي تتبعها الهيئة بشأن تكريس دورها الرقابي في مجال حماية حقوق المتعاملين، فقد أصدرت الهيئة خلال السنوات الماضية العديد من التعليمات والقرارات للقطاع المالي غير المصرفي تستهدف تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية إلى مختلف العملاء، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع غير المصرفي، مع عدم تعريضه لمخاطر السمعة التي تنشأ في حالة عدم التزام المؤسسات المالية بالضوابط والمبادئ المعنية بالحفاظ على سلامة واستقرار السوق، من حيث المعاملة العادلة والشفافية والعمل على حل وتسوية النزاعات وشكاوى المتعاملين بأسلوب منجز وعادل والالتزام بضوابط السلوك المهني وحماية سرية وبيانات المتعاملين.

فقد أصدرت الهيئة أول دليل تفصيلي عن حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي في السوق المصري.

وفي إطار الإعداد لهذا الدليل، قامت الهيئة بالاطلاع على أفضل الممارسات في العديد من الدول، كما تم الاستعانة أيضاً بأفضل الممارسات والمعايير الدولية الموضوعة في حماية المتعاملين من قبل المؤسسات المالية الدولية مثل OECD و UNCTAD و EU

وقد اعتمدت الهيئة عند إصدارها هذا الدليل بشكل أكثر على تقرير البنك الدولي World Bank الصادر في ٢٠١٧ بشأن أفضل الممارسات (Good Practices) لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي.

وقد تم إعداد دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي بما يناسب ويتلاءم مع الإطار القانوني والثقافي المصري، أخذاً في الاعتبار التشريعات والقوانين الخاصة بالقطاع المالي غير المصرفي، واللوائح التنفيذية والقرارات، بالإضافة إلى درجة نضوج السوق المصري، سواء بالنسبة للمتعاملين الأفراد أو المؤسسات المالية التي تقدم الخدمات المالية، وتكاليف الامتثال، وتحديات الالتزام.. الخ.

ومن المتوقع إصدار نسخ أخرى لدليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي خلال السنوات القادمة،

مع تطور السوق والخدمات المالية المقدمة وزيادة وعي المتعاملين.

وتعتبر حماية المتعاملين أمراً مهماً وأساسياً؛ وذلك لضمان حصول المتعاملين على المعلومات اللازمة التي تتيح لهم اتخاذ قرارات مدروسة وعن بيئة.

ويجب أن تكون المعلومات واضحة ومبسطة حتى يستطيع العملاء أن يفهموها، بالإضافة إلى أهمية أن يقوم مقدمو الخدمات المالية بمعاملة المتعاملين معاملة عادلة وعدم القيام بأي ممارسات مضللة لأي من المتعاملين؛ لذا يجب أن يتحلى مقدمو الخدمات المالية بالسلوك المهني المسئول والاحترافية قبل وأثناء وبعد تقديم وبيع الخدمات المالية، وأن يكونوا مؤهلين وحاصلين على المؤهلات والشهادات اللازمة التي تمكنهم من أداء دورهم بكفاءة وتميز.

فضلاً عن ذلك، فإن من حق المتعاملين اللجوء إلى آليات للتظلم والشكاوى لتسوية النزاعات، وكذلك وجود آليات لحماية خصوصية وسرية معلومات المتعاملين الشخصية، وأيضاً وجود سبل لضمان حماية المتعاملين في حالات إفلاس مقدمي الخدمات المالية.

وتعتبر مجموعة المبادئ الواردة في هذا الدليل مكملة وليست بديلة لما أصدرته الهيئة من قرارات وقواعد مختلفة في مجال حماية المتعاملين، وعلى المؤسسات المالية العمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق ما ورد في هذا الدليل من مبادئ وضوابط. وإذا تعارض أي من المبادئ الواردة في هذا الدليل مع صريح القوانين، تكون الغلبة للقوانين في التطبيق.

## رابعاً: المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي

### المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية

تلتزم المؤسسات المالية في مجال الإفصاح والشفافية بالتالي:

- أ. عرض المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية بلغة سهلة وواضحة، متضمنة كافة المفاهيم والشروط والأحكام الأساسية مع عدم استخدام مصطلحات فنية غير واضحة أو غير ضرورية، وإذا تم استخدام مصطلحات تقنية فيجب تفسيرها بطريقة واضحة.
- ب. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحاً ومقروءاً بسهولة للشخص العادي.
- ج. أن يكون التواصل الشفوي - خلال مرحلتها ما قبل التعاقد والتعاقد في شرح الخصائص والمميزات الرئيسية للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية - بشكل واضح ومفهوم لإزالة أي غموض؛ حتى يتمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم الاستثمارية أو التمويلية.
- د. تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية والذي يتضمن المعلومات الرئيسية عن أنواع المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية، وإيضاح أهم المخاطر لتلك المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية، وكافة العمولات والمصاريف، وشرح آلية إنهاء العلاقة مع العملاء وما يترتب عليها من آثار.. الخ - وذلك في ملخص موجز وشارح وأسلوب واضح.
- و. يصدر البيان في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة مالية أو تمويلية، ويجب أن يوقع العملاء عليه بعد قراءة كافة بنوده.
- و. يتيح النموذج للعملاء سهولة إجراء مقارنة بين عروض الشركات المختلفة في السوق لاختيار أفضل منتج وخدمة مالية أو تمويلية ملائمة لاحتياجاتهم وقدراتهم المالية.
- هـ. النص صراحة في عقود المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية، وأيضاً الإفصاح للعملاء على وجود فترة سماح مدتها (عشرة أيام عمل) تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع المؤسسات المالية، إذا لم يتم تقديم خدمات مالية أو تمويلية لهم.
- و. وطوال هذه الفترة يمكن للعملاء القيام بفسخ التعاقد واسترداد مستحقاتهم (إن وجدت) بدون توقيع أي شروط جزائية عليهم. ويجوز للمؤسسات المالية خصم أي مصاريف إدارية تكبدها لإصدار العقود بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للعملاء قبل التوقيع على العقود.
- و. شرح آلية إنهاء العلاقة مع العملاء وما يترتب عليها من حقوق ومسئوليات والتزامات واقعة على العملاء، وإيضاح سبل التعويض، وكذا شرح الجزاءات المطبقة في حالات فسخ التعاقد من جانب العملاء.

- ز. شرح تفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم والعوائد للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة وطرق حساب تلك المؤشرات.
- ح. شرح أي تغييرات قد تطرأ على الأحكام أو الشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية والتوقعات المتوقعة لحدوثها.
- ط. إخطار العملاء بأي تغييرات على الرسوم أو التكلفة المتوقعة على حساباتهم وإبلاغهم بها بوقت كافٍ.
- ي. مراعاة أن تتسم المعلومات المعروضة عن المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية - المتمثلة في الدعاية وعروض البيع وجميع سبل الدعاية الأخرى - بالدقة والأمانة.
- ويحظر على المؤسسات المالية عرض أي معلومات أو خصائص للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية من شأنها تضليل العملاء أو خداعهم أو حذف بيانات مهمة.
- ك. أن توفر لعملائها كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية أو التمويلية المقدمة للمتعاملين من خلال كتيبات أو منشورات أو ما يوازيها إلكترونياً، على أن يتم تدوين وإيضاح هذه المعلومات بمنتهى الشفافية والحيادية، وأن تتسم بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، بما يكفل اطلاع المتعاملين بمختلف مستوياتهم الثقافية والمادية عليها وتفهمهم للمزايا والمخاطر المتوقعة.
- ل. مراعاة تناسب النصائح المقدمة للعملاء مع قدراتهم وإمكانياتهم وخبراتهم وأهدافهم المالية فيما يخص المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة إليهم، وأن تقدم المعلومات بالشكل الذي يسمح للعملاء بإجراء مقارنة بين المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة ومثيلاتها في السوق.
- م. أن ترسل لعملائها كشوف حساب دورية كتابية أو إلكترونية، موضحاً بها العمليات المنفذة على حساباتهم عن الفترة المرسل عنها، بالإضافة إلى مصادقات كتابية أو إلكترونية عن العمليات التي تمت على حساباتهم. وفي حالة عدم الرد أو الاعتراض من العملاء خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ الاستلام تعتبر مصادقة على حساباتهم.
- ن. أن تفصح كتابة في كافة العقود والمكاتبات مع العملاء عن خضوعها لرقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، مع توضيح رقم الترخيص والسجل التجاري، وأيضاً الإدارة المختصة لديهم للتعامل مع شكاوى وتظلمات العملاء وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفى مخصص للشكاوى.
- ويجب إحاطة العملاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة من قبل إدارة الشكاوى الخاصة بالمؤسسات المالية.

## المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية

تلتزم المؤسسات المالية في مجال السلوك والكفاءة المهنية بالتالي:

- أ. أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسئول؛ لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع المؤسسات المالية، باعتبارها مسئولة عن حماية العملاء فيما يقدم إليهم من منتجات وخدمات مالية أو تمويلية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من مناسبة المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة للعملاء لإمكانياتهم وقدراتهم واحتياجاتهم المالية.
- ب. التأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة، بالإضافة إلى التدريب اللائم والمستمر للعاملين بالمؤسسات المالية الذين يتعاملون مع العملاء ويقدمون لهم المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية. ويجب التأكد من فهم وإلمام واستيعاب العاملين لدى المؤسسات المالية للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة للعملاء.
- ج. توفير المعلومات اللازمة بما يتيح للعملاء إجراء مقارنة بين الخدمات والمنتجات المالية أو التمويلية المتاحة في السوق.
- د. أن تكون لديها سياسات مكتوبة وواضحة ومعتمدة من مجلس الإدارة بشأن تعارض المصالح، والعمل بشكل مستمر وفعال للتأكد من كفاية الإجراءات المتبعة والسياسات المطبقة في كشف الحالات المحتملة لتعارض المصالح.
- هـ. الإفصاح عن أي حالات تعارض للمصالح وفقاً لما تحدده سياساتها الداخلية، وكذلك ما تفرضه الهيئة من قواعد ونظم للحوكمة.

## المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين العملاء

تلتزم المؤسسات المالية في مجال العدالة وعدم التمييز بين العملاء بالتالي:

- أ. حظر إدراج أي مصطلحات غير منصفة أو مضللة في العقود المبرمة بينها وبين العملاء.
- ب. مراعاة أن تتسم تعاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة خلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء، وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءاً من قواعد الحوكمة لديها.
- ج. حظر القيام بأي ممارسات ضارة ضد عملائها عند استيفاء الديون، أو عند استقطاب عملاء جدد، مثل تكرار الاتصال والإلحاح على العملاء للتعاقد.
- د. أن تعطي مزيداً من الرعاية والاهتمام بالعملاء خصوصاً كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. ويجب على المؤسسات المالية أن تبذل العناية الكافية عند التعامل مع العملاء من محدودي الدخل والعلم ومساعدتهم والاستجابة لاستفساراتهم وأسئلتهم، وذلك دون تمييز بين الجنسين.

هـ. أن تسهل عملية انتقال حسابات عملائها - طبقاً لرغبتهم - لشركات أخرى منافسة في السوق بدون تعطيل أو تسويق، ويتم ذلك بعد استيفاء العملاء كافة الإجراءات المطلوبة لغلق حساباتهم لديها.

### المبدأ الرابع: حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

تلتزم المؤسسات المالية في مجال حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء بالتالي:

- أ. وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، والحفاظ على سريتها وخصوصيتها وعدم الاطلاع عليها أو استغلالها إلا على النحو الذي ينظمه القانون وتلك حالات استثنائية.
- ب. أن تحتفظ لديها بقاعدة بيانات للعملاء لمدة معينة تحددها الهيئة حسب كل نشاط.
- ج. وضع النظم والتدابير اللازمة والتي تحدد كافة العاملين لديها الذين لهم حق الاطلاع فقط أو التعامل على حسابات العملاء، بناءً على اختصاصهم ودرجتهم الوظيفية.
- د. وضع أنظمة رقابية داخلية فعالة تتسم بالكفاءة والرقابة الدقيقة؛ بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام البيانات المالية. ويجب التأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغييرات في الأساليب الاحتمالية وكذا مواكبة التطور التكنولوجي.

### المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

تلتزم المؤسسات المالية في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء بالتالي:

- أ. أن تخصص وحدة أو إدارة متخصصة للتعامل مع شكاوى العملاء لديها، وأن تحدد لها آلياتها واختصاصاتها، وأن تعين بها موظفين متخصصين لفحص الشكاوى والتظلمات.
- ب. أن تحدد مدة زمنية يتم خلالها فحص شكاوى العملاء والانتهاه منها.
- ج. أن تولي شكاوى وتظلمات العملاء العناية اللازمة، وأن يتم الأداء والفصل فيها بشكل سريع وعادل ومستقل، كما ينبغي أن تتأكد من قيام وحدة أو إدارة الشكاوى لديها بمسئولياتها بفعالية وبدون تأخير أو تباطؤ.
- د. الاحتفاظ بسجلات العملاء الخاصة بالشكاوى محدثةً ومصفوفةً ومنمطةً، بما يسهم في تسهيل تحديد نمط التعامل مع نوع الشكاوى المقدمة من العملاء.
- هـ. بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق العملاء على التسوية النهائية التي اتخذتها إدارة الشكاوى بالمؤسسات المالية، يحق للعملاء اللجوء لوسائل أخرى مثل التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة، والتي ستقوم بفحص ودراسة الشكاوى المقدمة واتخاذ القرارات اللازمة أو اللجوء إلى مركز التحكيم لتسوية النزاعات المالية، والتي يجب أن يكون منصوصاً عليها في العقود المبرمة أو في القانون.

و. وفي جميع الأحوال، للعملاء الحق في اللجوء للقضاء، وهو الجهة الفاصلة للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأطراف.

### المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات

يؤدي الإشراف المنظم - بالإضافة إلى الرقابة الفعالة على مقدمي المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية - إلى تخفيض درجة الضرر والمخاطر التي قد تصيب العملاء، وإن كان لا يمكن إلغاؤها تماماً. وبالتالي تحدد القوانين والأنظمة سبل وضمانات أخرى للحماية تهدف إلى توفير الحد الأدنى لتعويض العملاء، في حالة تعسر المؤسسات المالية و/ أو إلغاء الرخص الممنوحة لها، وذلك على النحو المبين في نماذج كل من:

- صندوق تعويض المتعاملين في الأوراق المالية الخاص بالشركات العاملة في سوق المال؛
- وصندوق ضمان حملة وثائق التأمين الخاص بشركات التأمين وإعادة التأمين.

## خامساً: مبادئ حماية المتعاملين مع شركات ومقدمو خدمات التمويل الإستهلاكي:

### المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية<sup>(١)</sup>

أ. تلتزم شركات و مقدمو خدمات التمويل الإستهلاكي لدى تعاملها مع عملائها بالإفصاح والشفافية، وعلى وجه الأخص ما يلي:

- أن تعرض المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات التمويلية بلغة سهلة وواضحة متضمنة كافة المفاهيم والشروط والأحكام الأساسية، مع عدم استخدام مصطلحات فنية غير واضحة أو غير ضرورية، وإيضاح كافة النقاط الغامضة والحرص على عدم تضليل العملاء.
- وإذا تم استخدام مصطلحات تقنية فيجب تفسيرها بطريقة واضحة.
- أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحاً ومقروءاً بسهولة للشخص العادي.
- أن يكون التواصل الشفوي خلال مرحلتى ما قبل التعاقد والتعاقد في شرح الخصائص والمميزات والمبادئ الرئيسية والقواعد المرتبطة بالمنتجات والخدمات التمويلية بشكل واضح ومفهوم وإزالة أي غموض؛ حتى يتمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم التمويلية.

١. تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية بحيث يتضمن المعلومات الرئيسية عن أنواع المنتجات والخدمات التمويلية، وعلى وجه الأخص: إيضاح أهم المخاطر لتلك المنتجات والخدمات التمويلية، وجداول السداد متضمنة مدد التمويل وتوقيتات السداد، والإفصاح عن تفاصيل كافة تكاليف وأعباء التمويل مثل: الفوائد والعمولات ومقابل الخدمات وأي رسوم أخرى سيتحملها العملاء لأي سبب وتحت أي مسمى، وسعر الفائدة الفعلية المطبقة ونوع الفائدة (متناقصة أو مركبة)، وقيمة الأقساط الدورية التي سيدفعها العملاء، وإجراءات التعامل في حالة تأخر العملاء عن سداد الأقساط، وكيفية التعامل مع الحسابات المدينة للعملاء، وشروط وآليات تأجيل السداد، وشروط وآليات السداد المعجل، وأي ضمانات مقدمة من العملاء وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها؛

وأيضاً الإفصاح عن أي مصاريف أو تكاليف يتم دفعها لأي طرف ثالث في حالة تقديم أكثر من منتج وخدمة تمويلية مثل التأمين على التمويل العقاري، في ملخص موجز وشارح وأسلوب واضح. ويصدر النموذج في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة تمويلية، ويجب أن يوقع العملاء عليه بعد قراءة كافة بنوده؛

ويتيح النموذج للعملاء سهولة إجراء مقارنة بين عروض جهات التمويل المختلفة في السوق لاختيار أفضل منتج وخدمة تمويلية ملائمة لاحتياجاتهم وقدراتهم المالية.

(١) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١١١ لسنة ٢٠١٥.

٢. يتعين على جهة التمويل الإستهلاكى تزويد العملاء ببيان إفصاح قبل أو عند إبرام عقد التمويل، على أن يتضمن المعلومات الآتية: (حد الائتمان المسموح به، تفاصيل كافة المصروفات الإدارية التي يمكن فرضها، أي معلومات تتعلق بالمزايا الإختيارية ذات الصلة بعقد التمويل)<sup>٢</sup>.
٣. النص صراحة - في نماذج طلبات تقديم الخدمات التمويلية وأيضاً الإفصاح للعملاء - على وجود فترة سماح مدتها (عشرة أيام عمل) تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع جهات التمويل وطوال هذه الفترة يمكن للعملاء القيام بفسخ التعاقد، إذا لم يتم تقديم خدمات تمويلية لهم، واسترداد مستحقاتهم (إن وجدت) بدون توقيع أي شروط جزائية عليهم. ويجوز لجهات التمويل خصم أي مصاريف إدارية تكبدتها لإصدار العقود، بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للعملاء قبل التوقيع على العقود.
٤. أن تكون كافة المكاتبات والمستندات المرسلة للعملاء مكتوبة بأسلوب واضح ومحدد ولا تتضمن أي عبارات مبهمه، وأن تتسم المعلومات المقدمة بالحياد والشفافية والدقة والأمانة وسهولة الفهم والوضوح، وأن تكون غير مضللة.
٥. أن ترفق باتفاقات التمويل جداول سداد أقساط التمويل، وأن تتضمن جداول سداد الأقساط القيم الإجمالية للتمويل وتكاليفها وعدد الأقساط وقيمتهم وتواريخ استحقاقهم، وأي مصاريف أخرى يتم إضافتها على تكاليف التمويل أو خصمها من حسابات العملاء.
٦. الإفصاح وإيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل التكاليف وأعباء التمويل والعمولات التي تتقاضاها شركات التمويل والغرامات والمخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها العملاء، وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، وأن يتم ذلك بشكل وافٍ وواضح وصريح، في جميع الفروع التابعة لجهات التمويل؛ وعلى نحو يكفل معرفة المستثمرين بجميع حقوقهم والتزاماتهم بما فيها مخاطر عدم السداد أو تأجيل السداد أو السداد المعجل، والتأكد من إحاطة العملاء وفهمهم لكافة شروط التعاقد، وما قد يترتب عليه عند الإخلال بها.
٧. الاحتفاظ بأي مستندات رسمية (عقود التمويل، الإيصالات، النماذج، كشوف الحساب) سواء الورقية أو الإلكترونية.
٨. إخطار العملاء بأي تعديلات قد تطرأ على البيانات الموضحة بجداول السداد في موعد أقصاه خمسة عشر يوماً من تاريخ التعديلات، على أن يتضمن الإخطار أسباب التعديلات وسندها.
٩. بالنسبة للتمويل الإستهلاكى تلتزم جهة التمويل بإخطار العميل في حالة تغيير طريقة تسديد المبالغ المستحقة عليه في غضون فترة لا تقل عن ٦٠ يوماً قبل تطبيقها ويكون الإشعار بالبريد أو أية وسيلة إتصال مضمونة مرسلة للعنوان المودود في بيانات العميل.<sup>٣</sup>

(٢) كتاب دورى رقم ١٩ لسنة ٢٠٢٠

(٣) كتاب دورى رقم ١٩ لسنة ٢٠٢٢

١٠. إبلاغ العملاء مرتين سنوياً على الأقل بكشوف حساب دورية (كتابياً أو إلكترونياً) بجميع البيانات المتعلقة باتفاقات التمويل مثل قيمة التمويل، رصيد بداية المدة، الرصيد الختامي في نهاية الفترة الدورية، معدل الفائدة السنوي، الأقساط المستحقة، غرامات التأخير، وأى رسوم أخرى. الخ؛ وكذلك عند حدوث أي تعديلات في هذه البيانات، وذلك وفقاً لما تحدده الهيئة.
١١. توفير الأحكام والشروط وكافة المعلومات اللازمة الخاصة بالمنتجات والخدمات التمويلية للعملاء محدثة، وأن يتم ذلك من خلال توفير كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام، أو توفير مطوية خاصة بذلك،  
أو عبر القنوات الأخرى المتاحة لجهات التمويل، مع تشجيع العملاء على قراءتها قبل بداية التعاقد؛ كما ينبغي أن تضاف على المواقع الإلكترونية الخاصة.
١٢. أن تحتوي الكتيبات (المطبوعات) الخاصة بالعملاء على أنواع المنتجات والخدمات التمويلية التي تعاقد عليها العملاء وأرقام الشكاوى في حالة وجود شكاوى لديهم.
١٣. أن تتضمن الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العملاء عند استخدام المنتجات والخدمات التمويلية، على خلاف الشروط المتفق عليها في نماذج الطلبات.
١٤. إبلاغ العملاء - عن طريق إحدى وسائل الاتصال المضمونة - بأي تغيير في الأحكام والشروط قبل إجراء أي تغييرات، مع إعطاء مهلة كافية من الوقت قبل سريان التعديلات، وحفظ حقوق العملاء - في حالة رفضهم التغييرات - بأن يقوموا بإنهاء التعاقدات بعد الوفاء بالتزاماتهم وفقاً لأحكام العقود القائمة.
١٥. تزويد العملاء بنسخ من العقود والمستندات الموقعة منهم للاحتفاظ بها.
١٦. إذا تم تعديل عقد التمويل يجب على جهة التمويل الإفصاح للعميل و الضامن "إن وجد" كتابة في غضون ٣٠ يوماً أو أكثر قبل تنفيذ التعديل بأي تغييرات تطرأ على بنود العقد.
١٧. أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها وتقاريرها السنوية، بالإضافة إلى التوعية التمويلية للعملاء.
١٨. في حال الإعلان أو الترويج لأي منتجات تمويلية متوافقة مع أحكام الشريعة، أو تضمين ذلك في العقود، تحصل جهات التمويل على موافقة مسبقة من لجان الرقابة الشرعية التي تشكل لهذا الغرض<sup>(٥)</sup>

(٤) (كتاب دورى رقم ٩ لسنة ٢٠٢٠)

(٥) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ٨ لسنة ٢٠١٤.

وذلك لمراجعة كافة المشتملات الواردة في الإعلانات والعقود والشروط؛ للتأكد من توافقها لأحكام الشريعة؛

ويجب أن يشار في كافة المطبوعات الصادرة عن جهات التمويل بشأن المنتجات التمويلية المعنية أنها تتوافق مع أحكام الشريعة وفقاً لرأي اللجان الرقابية الشرعية (مع الإفصاح عن أرقام القرارات والتواريخ وأسماء أعضاء اللجان).

١٩. يجب على جهات التمويل أن تفصح - كتابةً وبخط واضح وفي مكان بارز ومرئي، في كافة العقود والمكاتبات والإعلانات والمطبوعات مع العملاء - عن خضوعها لرقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، مع توضيح رقم الترخيص والسجل التجاري، وأيضاً الإدارة المختصة لديها بالتعامل مع شكاوى وتظلمات العملاء وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفى مخصص للشكاوى؛ ويجب إحاطة العملاء كتابةً عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم من قبل إدارة الشكاوى الخاصة بجهات التمويل.

#### ب. شروط الدعاية والإعلان:

تلتزم جهات التمويل - في استخدام الدعاية والإعلان عن منتجاتها - بما يلي:

٢٠. وضع ضوابط الإعلان والتسويق عن الخدمات التمويلية المقدمة، حيث ينبغي الالتزام بضمان توفير المعلومات الكافية عن الخدمات التي يتم نشرها والدعاية لها كاملة.<sup>(٦)</sup>
٢١. مراعاة أن تتسم الإعلانات عن المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة بالأمانة والدقة والوضوح والشفافية، بما يتناسب مع المستوى الثقافي للشرائح المستهدفة، وأن تكون غير مضللة.
٢٢. يجب أن يتضمن الإعلان تصريحاً بإسم المنتج المعلن عنه وإظهار البيانات بطريقة صحيحة وواضحة مع عدم الحد من المعلومات التي يتم الإفصاح عنها بما يتيح للجمهور فهم الإعلان وتقييم موضوعه.
٢٣. على جهة التمويل الإستهلاكي في حال إعلانها عن منتج أن يتضمن الإعلان إسمها وشعارها وأى بيان مميز لها وبيانات الإتصال. ويحظر تقديم إعلاناً يتضمن شعاراً أو علامة مميزة دون وجه حق في إستعمالها أو إستعمال علامة مقلدة<sup>(٧)</sup>
٢٤. أن تكون المعلومات الموجودة داخل الإعلان متاحة لكافة العملاء في ذات الوقت وبدون تكاليف.
٢٥. ألا يخرج الهدف من الإعلان (عن السلع والخدمات التمويلية المقدمة من شركة التمويل الإستهلاكي عن الأسباب الأربعة الآتية (إيجاد الطلب على السلعة أو الخدمة - زيادة الطلب على السلعة أو الخدمة - المحافظة على مستوى المبيعات - خلق الثقة في الشركة المعلنه)

(٦) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

(٧) الكتاب الدورى رقم ١٩ لسنة ٢٠٢٠.

٢٦. تجنب صياغة الإعلان بصورة تعقد مقارنة مجحفة أو منقوصة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بين المنتجات التي يقدمونها أو كيفية مزاوله نشاطهم أو الإساءة أو التقليل من شأن السلع التنافسية المتبعة في مجال التمويل الاستهلاكي
٢٧. حظر حجب أي حقائق أو معلومات جوهرية على نحو قد يؤثر على سلامة اتخاذ العملاء لقراراتهم، والابتعاد عن أي تصريحات تؤدي إلى تضليل أو خداع متلقي الإعلانات.
٢٨. التواصل مع العملاء باستخدام وسيلتي اتصال على الأقل من الوسائل المفضلة لدى العملاء، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية والهاتفية، كما يمكن للجهات استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني)، وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والمقروءة) لتسويق خدمات ومنتجات التمويل باستخدام الأساليب الإعلانية والدعائية والتسويقية التي تراها مناسبة للشرائح المستهدفة، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة عن الهيئة، والتأكد من مراعاة القوانين الأخرى ذات العلاقة.
٢٩. التأكد من أن عروض الإعلانات أو المواد الترويجية التي تستخدم أسعاراً تشجيعية أو أسعاراً ابتدائية توضح تواريخ انقضاء فعالية هذه الأسعار ونهاية العروض.
٣٠. التأكد من شرح معنى الرموز المختصرة التي قد تحتويها الإعلانات.
٣١. عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات تمويلية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد أقل من ١٨ سنة أو أكثر من ٦٠ سنة.
٣٢. أن يكون الإعلان مُعداً مهنيًا وغير مضلل وبصورة واضحة وخط واضح بما في ذلك الهوامش، وعلى أن تكون العبارات بلغة واضحة، وأن يتسم المحتوى التسويقي للمنتجات والخدمات التمويلية بالشفافية والصدق والأمانة والدقة، وألا يشوبه أي تضليل.
- كما يجب أن يراعى في الإعلان عدم الإضرار بمصالح جهات التمويل الأخرى أو تشويه سمعة القطاع المالي.
٣٣. **للهيئة إلزام جهات التمويل** - التي لا تتقيد بالشروط الواردة في البند السابق - بسحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار الهيئة لها بذلك، وعلى نفقة الجهات.
٣٤. عدم تضليل العملاء بالمحتوى التسويقي للمنتجات والخدمات التي تقدمها، حيث إن جهات التمويل مسئولة قانوناً عن المحتوى التسويقي المقدم للجمهور.

### ج. كيفية الاستعلام الائتماني عن الجدارة الائتمانية للعملاء<sup>(٨)</sup>

٣٥. يجب على جهات التمويل:

الاشتراك في نظام الاستعلام الائتماني خلال إحدى الجهات المرخص لها بذلك من البنك المركزي المصري، ولجهات التمويل في سبيل ذلك - دون الحاجة للحصول على تفويض من الراغبين في الحصول على التمويل - الاستعلام من تلك الجهات عن المعلومات والبيانات الخاصة بهم، وإرسال بياناتهم إلى جهات الاستعلام الائتماني المشار إليها.<sup>(٩)</sup>

٣٦. القيام بعمل الاستعلام عن العملاء للتحقق من جدارتهم الائتمانية قبل منح التمويل.

٣٧. عدم تجاوز الحدود الائتمانية المقرر منحها للعملاء، مع مراعاة القواعد الرقابية المتعلقة بمعدلات أعباء الديون على العملاء، إن وجدت.

٣٨. إخطار العملاء - الذين تقرر رفض منحهم التمويل - بأسماء وعناوين جهات الاستعلام الائتماني، والأسباب التي أدت إلى رفض التمويل من واقع تقارير الاستعلام الائتمانية الخاصة بهم، مع تعريفهم بكيفية تقديم تظلم على المعلومات والبيانات غير الصحيحة الواردة بتقاريرهم الائتمانية.<sup>(١٠)</sup>؛ وذلك مع عدم الإخلال بحق جهات التمويل في رفض منح التمويل لأي من العملاء، وفقاً لدراساتها الداخلية، ومع عدم وجود ما يسيء للعملاء من واقع تقارير الاستعلام الائتمانية.

### د. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل قبل منح/تجديد التمويل:<sup>(١١)</sup>

٣٩. التأكد من دقة وحدثة المعلومات في سجلات تمويل العملاء وقاعدة البيانات الداخلية لديهم.

٤٠. معرفة قيم التمويل والقروض التي حصل عليها العملاء من جهات أخرى.

٤١. أن تتناسب قيمة التمويل مع طبيعة المشروعات وحجمها ومتطلباتها التمويلية، والأخذ في الحسبان نسبة مساهمة العملاء في تمويل تلك المشروعات.

٤٢. أن تتناسب قيمة التمويل وشروط السداد مع التدفقات النقدية المتوقعة للعملاء وتوقيتاتها، مع مراعاة الاحتياجات المعيشية للعملاء.

٤٣. مراعاة التدرج في التمويل مع نمو أحجام النشاط وسابقة تعامل العملاء.

٤٤. تجنب تحميل العملاء تمويلًا يفوق طاقتهم على السداد.

(٨) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١١١ لسنة ٢٠١٥.

(٩) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

(١٠) كتاب دوري رقم ١٩ لسنة ٢٠٢٠.

(١١) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

٤٥. مدى أهمية التأمين على العملاء أو على أي أصول ممولة - في حال توافرها - ومدى وجود أي ضمانات مقدمة.

٤٦. في حالات التمويل النقدي مباشرة، يتم استيفاء توقيع العملاء على أي إيصالات بأي مبالغ تمويل تمنح لهم، أو بما يفيد التحويل لحسابهم لدى أحد المصارف أو مكاتب البريد أو من خلال نظم المدفوعات الإلكترونية أو الهاتفية المسموح بها من الهيئة.

٤٧. في حالات التمويل التي يتلقى بمقتضاها العملاء أي تمويل غير نقدي، أو أن يكون السداد نيابة عن العملاء (التأجير التمويلي، والسداد للموردين وغيرها)، يجب الحصول على توقيع العملاء بما يفيد قيامهم بذلك.

٤٨. في حالة توفير جهات التمويل خدمات تمويل جماعي، فعليها التأكد من قدرة العملاء على السداد وفي المواعيد المقررة.

#### ٥. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل مع العملاء قبل إبرام عقود التمويل<sup>(١٢)</sup>

٤٩. على العاملين بجهات التمويل قبل قيام العملاء بالتوقيع على اتفاقيات التمويل، التأكد من فهم العملاء شفوياً كافة الأحكام والشروط ووضوح كافة الأحكام وإزالة أي لبس أو غموض لديهم، والتأكد من ملائمة المنتجات والخدمات التمويلية لاحتياجات وقدرات العملاء المالية.

٥٠. أن تتضمن اتفاقات التمويل إقرارات العملاء باطلاعهم على النماذج الخاصة بالشروط الأساسية للتمويل واستلامهم نسخاً من تلك الإقرارات.

٥١. التأكد من قدرة العملاء على تحمل قيمة التمويل، وسداد دفعات التمويل الممنوحة، دون تأثير على جودة حياتهم الأساسية.<sup>(١٣)</sup>

٥٢. إيضاح أنواع التمويل المقدمة وقيمتها، وطبيعة النشاط والغرض من التمويل، وكذا مدد التمويل وتوقيات السداد، وأساليب وأماكن السداد في اتفاقات التمويل المبرمة بين جهات التمويل والعملاء.

٥٣. إيضاح إجمالي تكلفة التمويل، والتي تشمل تكلفة التمويل وغيرها من أي أعباء يتحملها العملاء، والخصومات، وأية رسوم أخرى مرتبطة بتقديم التمويل.

٥٤. توضيح الفرق بين تكلفة التمويل التي تم خصمها من قيمة التمويل مقدماً والأنواع الأخرى من التمويل، والتي بموجبها يتم احتساب تكلفة التمويل وسدادها مع كل قسط من أقساط التمويل، وتوضيح ما يترتب على كل منهما في حالات السداد المبكر أو المعجل.

(١٢) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١١١ لسنة ٢٠١٥، وكذا قرار رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦، قراري ١٥ و ١٦ لسنة ٢٠١٦، وقرار رئيس الهيئة رقم ٤٨٩ لسنة ٢٠١٥.

(١٣) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١١١ لسنة ٢٠١٥ ورقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

٥٥. الإفصاح عن طريقة حساب الفائدة في عقد التمويل.
٥٦. إيضاح شروط ومقابل تأجيل سداد الأقساط.
٥٧. في حال قيام أي من العملاء المتأخرين في سداد أقساط التمويل (أصل قيمة التمويل وتكلفته) - بسداد أي مبلغ، يتم أولاً احتساب هذا المبلغ من أصل قيمة التمويل المستحق، والباقي لسداد تكلفة التمويل المجنبه.
٥٨. أن يكون لدى جهات التمويل نظم معلومات، تستطيع من خلالها الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء؛ لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التمويلية، وتقديم العروض الملائمة حسب احتياجات كل منهم.
٥٩. وضوح شروط وآلية السداد المعجل للتمويل، وأية تكاليف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك.<sup>(١٤)</sup>
٦٠. أن توضح للعملاء طرق تحصيل الأقساط وطرق سداد المديونيات.
٦١. قبل منح أي تمويل جديد، يتم الحصول على طلبات من العملاء من خلال توقيعهم على طلبات تمويل جديدة؛
- كما أن أي زيادة أو تعديل في اتفاقيات التمويل توجب توقيع عقود تمويل جديدة أو إضافة ملحقات إلى العقود القائمة، وحينئذ يجب إعادة تقييم الجدارة الائتمانية الخاصة بالعملاء.
٦٢. قبل إبرام عقود التمويل، يجب الإفصاح للعملاء عن كل ما يتعلق بالمنتجات التمويلية المطلوبة، وأن يتم تزويدهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتجات والخدمات التمويلية مثل:
١. الرسوم والتكاليف الإدارية
  ٢. فترة سداد التمويل
  ٣. إجراءات السداد المبكر
  ٤. إجراءات إنهاء عقود التمويل
  ٥. إجراءات حق الانسحاب إن وجدت
  ٦. التزامات وواجبات كل طرف بموجب العقود
  ٧. أي بند يحق لجهات التمويل تعديله بعد سريان العقود وبعد أخذ موافقة العملاء
  ٨. أي قيود أو شروط قد يترتب عليها ضرراً بمصلحة العملاء
  ٩. إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء.

(١٤) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٥، ١٦ بتاريخ لسنة ٢٠١٦.

٦٣. في حال رفض طلب مقدم من العملاء للحصول على منتجات أو خدمات تمويلية، على جهة التمويل إبلاغ مقدمي الطلبات بأسباب الرفض عن طريق وسائل الاتصال المضمونة.
٦٤. معرفة الأغراض التي من أجلها تم الحصول على التمويل من العملاء وتوثيق ذلك.
٦٥. تزويد كل أطراف التعاقد بنسخ من عقود التمويل وكافة ملحقاتها بعد إبرام عقود التمويل.
٦٦. فحص السجلات الائتمانية للعملاء للتحقق من ملاءتهم المالية، ومدى انتظامهم في سداد الائتمان السابق الحصول عليه، وتوثيق ذلك في ملفات التمويل وتسجيل المعلومات الائتمانية للعملاء، بعد الموافقة على التمويل لدى الشركات المرخص لها بتوفير المعلومات الائتمانية، وفق أحكام الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة، وتحديث تلك المعلومات طوال مدة التعامل مع العملاء.
- و. قيد الرهن والضمانات والتأمين - لصالح جهات التمويل - قبل منح التمويل
٦٧. من حق جهات التمويل الحصول على الضمانات الكافية - قبل منح التمويل للعملاء - ضماناً لقيم التمويل الممنوح.
٦٨. تلتزم جهات التمويل بمراعاة القواعد القانونية المقررة عند الحصول على ضمانات من عملاءها و يحظر عليها الحصول على إيصالات أمانة من العملاء أو ضامنهم أو الحصول على أية أوراق أخرى موقعة على بياض كضمان تمويل.<sup>(١٥)</sup>
٦٩. يجب إيضاح الضمانات التي يقدمها العملاء وكيفية تصرف جهات التمويل فيها.<sup>(١٦)</sup>
٧٠. يحق لجهات التمويل أن تشترط على العملاء من أصحاب المهن الحرة أن يؤمنوا لصالح الجهات - بقيمة حقوقهم طبقاً لعقود التمويل - ضد مخاطر عدم السداد بسبب الوفاة أو العجز أو التعثر.
٧١. يجب أن تتضمن المعلومات المتعلقة بالضمانات الخاصة بالتمويل التالي:
- التزام أطراف الاتفاق بإثبات تاريخ عقد اتفاق التمويل وتوثيقه بالشهر العقاري بالشكل الرسمي العام أو التصديق عليه بحسب الأحوال ووضع الصيغة التنفيذية عليه.
  - البيانات التفصيلية البديلة في الحالات التي تقبل فيها جهات التمويل ضمانات للتمويل، بخلاف قيد الرهن على العقار أو رهن العقار الضامن مع تحديد نوع وشروط الضمانات البديلة وقيمتها.
  - بيانات التأمين على العقار - إن وجدت - وآلية ودورية سداد أقساط التأمين، ومن يتحملها، والمستفيدون من وثائق التأمين في حالة وقوع الخطر المغطى تأمينياً.

(١٥) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٠٥ لسنة ٢٠٢١ بتاريخ ٢٠٢١/٦/٢٠

(١٦) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

- عند استخدام سجل الضمانات المنقولة - نقيذ الضمان على أصول منقولة - يجب على جهات التمويل إخطار عملائها بأن الضمانة أصبحت قائمة، ولا يجوز التصرف فيها إلا بعد الرجوع للشركات الدائنة، وإيضاح حقوقهم والتزاماتهم بشأنها.

#### ز. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل مع العملاء بعد إبرام عقود التمويل<sup>(١٧)</sup>

٧٢. أن يحصل العملاء على كشوف حساب مكتوبة ودورية مجاناً مرتين على الأقل سنوياً، تشمل كافة تفاصيل حساباتهم وتعاملاتهم وأنواع الحسابات وأنواع عقود التمويل.
٧٣. يحق السداد المعجل للعملاء، بتصفية كل أو جزء من مبلغ التمويل، في أي وقت وقبل تاريخ استحقاقاتهم، نظير تحملهم مصروفات السداد المعجل وفقاً للشروط المتفق عليها في عقود التمويل. ويلتزم العملاء في تلك الحالات بإخطار جهات التمويل برغبتهم في السداد المعجل خلال مدة لا تقل عن شهر، كما يلتزمون بسداد عوائد التمويل المستحقة حتى تواريخ السداد المعجل، على أن يتم خفض القيم الإيجارية المتغيرة أو الأرباح عن المدد المتبقية من عمر التمويل بنسبة مئوية متفق عليها بعقود التمويل، وطبقاً لجدول السداد المرفقة بعقود التمويل.
٧٤. الإفصاح للعملاء عن جداول السداد الجديدة، بعد السداد المعجل لجزء من قيم التمويل، مع ضرورة إيضاح التغييرات التي طرأت عليهم.
٧٥. عند تحصيل أي مبالغ من العملاء يجب إعطاؤهم إيصالات موقعة ومختومة بنقيذ السداد، على أن تتضمن أسماء العملاء وتواريخ السداد والمبالغ المسددة وأرقام العقود موضوع التمويل.
٧٦. يجوز أن يتم السداد بالإيداع في حساب جهات التمويل لدى أحد البنوك أو أحد مكاتب الهيئة القومية للبريد أو مسؤولي التحصيل، أو من خلال نظم الدفع الإلكتروني والهاتفية الموافق عليها من الهيئة، أو بأي وسيلة تم الاتفاق عليها في عقود التمويل.
٧٧. يحظر على جهات التمويل وأي طرف ثالث، أن يقوم بأي ممارسات تعسفية أثناء جمع الأقساط أو مطالبات سداد الديون، ويجب أن ينص صراحة في عقود التمويل على طرق سداد الأقساط.
٧٨. يجب أن يتم إخطار العملاء والحصول على موافقتهم في حالة وجود طرف ثالث مسئول عن جمع الأقساط أو الديون؛ وعند استخدام طرف ثالث يجب إيلاغ العملاء ببيانات الطرف الثالث والإجراءات التي يجب أن يتخذها العملاء في حالة وجود شكاوى وأية مصروفات إضافية ناتجة عن التعامل مع طرف ثالث، وتستمر مسؤولية جهة التمويل بالنسبة للخدمات التمويلية المقدمة.

(١٧) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١١١ لسنة ٢٠١٥، وقرار رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦ / ١٠ / ٢٠١٦.

### ح. واجبات جهات التمويل في حسن إدارة وحماية بيانات العملاء:

٧٩. إخطار العملاء مرتين سنوياً بجميع البيانات المتعلقة بعقود التمويل، وكذلك عند حدوث أي تعديل في تلك البيانات، على أن يتضمن الإخطار الحد الأدنى من البيانات.<sup>(١٨)</sup>
٨٠. أن تقدم للعملاء الخدمات والمنتجات التمويلية بما يتلاءم مع قدراتهم المالية.
٨١. إنشاء سجل خاص لقيود عملاء جهات التمويل.
٨٢. الاحتفاظ بملف خاص لكل عميل يشمل كافة المراسلات والمستندات المتعلقة به وبتعاملاته، سواء المستندات الشخصية أو المستندات الخاصة بالتمويل الممنوح له، مثل عقد التمويل وكذا المستندات المتعلقة بالاتفاق بما فيها تقرير الاستعلام الائتماني.
٨٣. يجوز لجهات التمويل أن تشترط التأمين على الأموال المقرضة، بما يكفل لهم الحصول على أموالهم عن باقي مدد العقود والأثمان المحددة لهم، وكذا التأمين ضد مخاطر عدم الوفاء بسبب وفاة العملاء أو المؤجرين أو عجزهم أو تعثرهم.

### ط. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل عند إلغاء عقود التمويل أو انتهائها

٨٤. يجب أن يحصل العملاء على مخالصات موقعة ومختومة بأختام من جهات التمويل تفيد انتهاء عقود التمويل وغلق حساباتهم.
٨٥. على جهات التمويل أن تبذل عناية الرجل الحريص في الحفاظ على الضمانات المقدمة إليها من عملائها و تسليم هذه الضمانات للعملاء فور إنتهاء التعاملات المتعلقة بها<sup>(١٩)</sup>

### المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية<sup>(٢٠)</sup>

#### أ. تلتزم جهات التمويل في مجال السلوك والكفاءة المهنية، بما يلي:

٨٦. وضع ميثاق مكتوب للسلوك المهني والتشديد على الالتزام به، مع مراعاة أداء العاملين لعملهم بطرق مهنية وأسلوب مسئول.
٨٧. مراعاة تطبيق اللوائح لقواعد السلوك المهني خاصة للعاملين بإدارة المبيعات والتسويق وخدمة العملاء ومتابعة التحصيل وحسابات التمويل المتعثرة؛ ويجب تزويد العاملين بنسخ من لوائح قواعد السلوك المهني وأخذ إقرارات منهم بالالتزام بها.

(١٨) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١١١ لسنة ٢٠١٥.

(١٩) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٠٥ لسنة ٢٠٢١ بتاريخ ٢٠/٦/٢٠٢١.

(٢٠) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

٨٨. أخذ العناية اللازمة لتوفير الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة لتنفيذ أعمالهم وخدمة عملائهم بكل كفاءة ودون تأخير.
٨٩. أن يتوافر لدى القائمين على إدارة جهات التمويل الخبرات الإدارية والكفاءات اللازمة لمزاولة النشاط.<sup>(٢١)</sup>
٩٠. أن يتمتع العاملون لديها بحسن السير والسلوك، وعدم التورط أو الاتهام في أي جرائم مخلة بالشرف والأمانة، أو سوء التصرف أو العسر المالي، وأيضاً خلو ملفاتهم من أي خلافات مع رؤسائهم بسبب عدم تنفيذ مسؤولياتهم الوظيفية بدقة والتزام.
٩١. أن يتمتع العاملون لديها بالكفاءات المهنية، ويحصلوا على التدريبات اللازمة، وأن تكون لديهم الخبرات اللازمة التي تؤهلهم لمباشرة اختصاصاتهم الوظيفية على أكمل وجه.
٩٢. أن يقوم العاملون بواجباتهم والتزاماتهم وتقديم خدماتهم بأعلى جودة وفي الوقت المناسب، وذلك لما فيه مصلحة العملاء على طول امتداد العلاقة فيما بينهم؛ حيث تعتبر جهات التمويل المسئول الأول عن حماية مصالح عملائهم.

(٢١) مادة ٥ مكرر/د من قانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٩٥.

## ب. كما يتعين مراعاة قواعد السلوك المهني الآتية:

٩٣. عند إجراء اتصالات مع أقارب العملاء المتعثرين أو جيرانهم أو زملائهم أو أصدقائهم، أو زيارة أماكن عملهم؛ بغرض طلب أو نقل المعلومات حول الملاءة المالية للعملاء أو الضامنين - يتعين أن يتم ذلك بمهنية؛ للحفاظ على سمعة العملاء.
٩٤. حصول العاملين على المؤهلات والكفاءات اللازمة التي تتناسب مع صعوبة وتعقيدات المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة للعملاء.
٩٥. التأكد من أن العاملين من ذوي العلاقة بالعملاء يتمتعون بالآتي:
- القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية وقدرة على تقديم الخدمات المنوطة بهم.
  - إتباع السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو العملاء المرتقبين في جميع الأوقات.
  - الإلمام الكامل بأفضل الممارسات المهنية؛ حتى يتسنى لهم مساعدة العملاء.
٩٦. لتأكد من حصول العاملين على التأهيل المهني المطلوب والإيفاء بمتطلبات الكفاءة، من خلال إلحاقهم ببرامج متخصصة للحصول على الشهادات المهنية التي تؤهلهم للتعامل مع العملاء.
٩٧. العمل على حماية ممتلكات العملاء من أي أخطار أو نصب أو احتيال قد يلحق بأموالهم واستثماراتهم.
٩٨. ضرورة تزويد العملاء بأية إشعارات أو بيانات أو كشوف متعلقة بحسابهم، حتى وإن كانت هناك نزاعات من أي نوع.
٩٩. تضمين الميثاق المهني تعريفاً واضحاً لبنود الاحتيال والرشوة والعمولات والهدايا.
١٠٠. التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العملاء ورغباتهم، دون الإخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح في هذا الشأن.
١٠١. أن يكون لدى جهات التمويل سياسة مكتوبة وواضحة ومعتمدة من مجلس الإدارة بشأن تعارض المصالح، وتحديد الإجراءات اللازمة لضمان التعامل العادل مع كافة العملاء، والعمل بشكل مستمر وفعال للتأكد من كفاية الإجراءات المتبعة والسياسات المطبقة في كشف الحالات المحتملة لتعارض المصالح.
١٠٢. في حالة حدوث تعارض للمصالح بين جهات التمويل وأي أطراف أخرى، وكان لهذا التعارض أي أثر محتمل على العملاء، ينبغي الإفصاح للعملاء عن تعارض المصالح، وفقاً لما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة.

١٠٣. أن تكون هناك سياسات وإجراءات واضحة موضوعة من قبل الإدارة العليا لجهات التمويل لتجنب تعارض المصالح، والتي قد تنشأ بسبب نظم المرتبات والمكافآت المخصصة للموظفين أو الوسطاء، والمرتبطة فقط بزيادة عدد وقيمة التمويل للعملاء الحاليين والمرتقبين.

١٠٤. توفير آلية للإبلاغ عن المخالفات الأخلاقية للعاملين وكيفية تقديم تلك الشكاوى عن سوء معاملة العملاء للإدارة العليا بجهات التمويل.

### ج. ويجب أن تحظر لوائح قواعد السلوك المهني الآتي:

١٠٥. التواصل مع العملاء المتعثرين باستخدام مغلفات مكتوب على ظهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون.

١٠٦. أي تجاوزات لسرية معلومات العملاء، وتضارب المصالح والقيم المهنية.

١٠٧. تعامل جهات التمويل والعاملين لديها مع وسطاء غير رسميين؛ لمنع الضرر الذي قد يقع على العملاء نتيجة مثل هذه التعاملات.

١٠٨. استقطاب العاملين بجهات التمويل لعملائهم حال الانتقال بين الجهات العاملة بالسوق، بما قد يضر بمصالح العملاء وقدراتهم على السداد، وكذا يؤثر على سلامة المراكز المالية لجهات التمويل.

### المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين العملاء

تلتزم جهات التمويل في مجال العدالة وعدم التمييز بين العملاء بما يلي:

أ. العمل بأمانة وعدل وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهم، كما يجب على جهات التمويل الوفاء بالالتزامات بالعقود المبرمة وبالأنظمة واللوائح والقوانين والتعليمات الصادرة.

ب. بذل مزيد من العناية والاهتمام الخاص بالعملاء بشكل عام، ولاسيما محدودي الدخل والعلم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

١٠٩. عدم التمييز أو التفضيل في التعامل بين عملائها (الحاليين أو المرتقبين) بسبب العرق أو الجنس أو الدين في جميع مراحل التمويل.<sup>٢٢</sup>

١١٠. العمل على وضع البرامج والآليات المناسبة لتمكين العملاء من الذكور والإناث، من فهم المخاطر الأساسية المرتبطة بالنشاط و تزويدهم بالمعلومات اللازمة لإتخاذ القرار الإستثماري.<sup>٢٣</sup>

<sup>٢٢</sup> قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ٢٠٤ لسنة ٢٠٢٠ بتاريخ ٢٧/١٢/٢٠٢٠

<sup>٢٣</sup> قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ٢٠٤ لسنة ٢٠٢٠ بتاريخ ٢٧/١٢/٢٠٢٠

١١١. العمل على تطوير وإستحداث المنتجات والخدمات المالية غير المصرفية بما يناسب و يتلائم مع إحتياجات الفئات المختلفة من العملاء من العنصر النسائي<sup>٢٤</sup>.

ج. عدم القيام بأي ممارسات من شأنها اقتران أو تقييد أي معاملات مالية بأخرى؛ كما ينبغي أن يكون للعملاء حرية الاختيار دائماً بدون ممارسة أي ضغوط، ويكون باطلاً أي نص في العقود يخالف أو يقيد أي حق للعملاء بنص القانون.

د. أي غموض أو التباس يرد في أي بند من بنود عقود التمويل يفسر لصالح بعض العملاء دون البعض الآخر.

هـ. لا يجوز ممارسة أي ضغوط أو إكراه أو تمييز أثناء سريان عقود التمويل.

١١٢. الالتزام بمعاملة العملاء بشكل جيد وباحترام حتى عند التأخير في الالتزام بواجباتهم التعاقدية، وكذلك يجب على شركات التمويل أن تراعي تواجد الضمانات الملائمة لتتبع حالات الفساد وتصحيحها، وكذلك التأكيد على حسن التعامل من قبل موظفيهم، وبالأخص خلال عمليات التحصيل<sup>(٢٥)</sup> للأقساط أو المتأخرات.

و. يحظر على مسؤولي المبيعات لدى جهات التمويل اللجوء إلى سياسات ربط المنتجات التمويلية بعضها ببعض، مثل ربط شراء وثائق تأمين من شركة معينة للحصول على التمويل من جهة التمويل، والتي يكون لديها تعاقدات أو اتفاقات تجارية سارية مع شركة التأمين، مما يحد من اختيارات العملاء، وقد يؤدي لتقليص المنافسة في السوق؛

لذلك يجب أن يتم الإفصاح للعملاء قبل التعاقد عن المنتجات المرتبطة، وأن يكون لدى العملاء حق الاختيار للمنتج الثاني (في هذا المثال، شراء الوثائق من أي شركة تأمين أخرى في السوق).

ز. يحظر على مسؤولي المبيعات في جهات التمويل اللجوء إلى الممارسات الخاطئة، مثل الاتصال والإحاح لتقديم قروض لعملاء جدد بدون رغبتهم؛ مما قد يعرض العملاء لخطورة فرط الاستدانة، خاصة الأفراد من ذوي الدخل المنخفضة؛ نتيجة لقلّة ثقافتهم المالية.

ح. أن تستجيب لطلب العملاء في إنهاء التعاقد المبرم معهم، وأن يتم ذلك في فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل بعد استيفاء العملاء كافة الإجراءات المطلوبة لغلق حساباتهم لديها، مما يسهل عملية انتقال حسابات العملاء - طبقاً لرغبتهم - لشركات أخرى منافسة بدون تعطيل أو تسويق.

(٢٤) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ٢٠٤ لسنة ٢٠٢٠ بتاريخ ٢٧/١٢/٢٠٢٠

(٢٥) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

ط. في حالة تعذر تقديم المنتجات أو الخدمات التمويلية للعملاء، يحق للعملاء معرفة أسباب الرفض، كما يحق لهم استعادة المستندات الأصلية التي قدموها لجهات التمويل.

### المبدأ الرابع: حماية خصوصية وسرية حسابات وبيانات العملاء<sup>(٢٦)</sup>

تلتزم جهات التمويل في مجال حماية خصوصية وسرية حسابات وبيانات العملاء بما يلي:

- أ. أن تحتفظ لديها دائماً بقاعدة معلومات وبيانات العملاء وأن يتم تحديثها دورياً، وينبغي احترام خصوصية تلك البيانات سواء الشخصية أو المالية أو التمويلية.
- ب. حماية بيانات وحسابات العملاء الشخصية والمالية والتمويلية، وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وعدم الكشف عنها إلا بموافقة العملاء، باستثناء الآتي:
  - عندما يقتضي الأمر الكشف عن تلك المعلومات بأمر إلزامي تفرضه القوانين مثل حكم قضائي أو أمر من النائب العام.
  - عندما يتم الكشف عن المعلومات بموافقة العملاء أو المستفيدين كتابياً.
- ج. اتخاذ الإجراءات المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة؛ لحماية بيانات العملاء، واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها، وحمايتها عند التعامل مع أي طرف ثالث بشكل مباشر أو غير مباشر.
١١٣. الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات التي تحصل عليها من جهة الاستعلام الائتماني والتصنيف الائتماني والتعهد باقتصار استخدامها في الأغراض المتعلقة بمنح التمويل.<sup>(٢٧)</sup>
- د. عند إرسال إعلانات أو إشعارات لأكثر من عميل عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسيلة اتصال أخرى، أن تتحقق جهات التمويل من عدم احتواء الإشعارات المرسله على معلومات شخصية تخص عملاء آخرين.
- هـ. على العاملين بجهات التمويل، الدائمين أو المؤقتين، التوقيع على نماذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء، والتأكد من عدم كشفهم عن المعلومات الشخصية أو المالية للعملاء ومنع الدخول عليها، واقتصارها على الأشخاص المخولين فقط، سواء أثناء العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

(٢٦) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

(٢٧) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ بتاريخ ١٦/١٠/٢٠١٦.

- و. اتخاذ الإجراءات المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واستخدام التكنولوجيا الحديثة؛ لحماية قواعد بيانات العملاء، واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
- ز. تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقابة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.
- ح. اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المتبادلة مع العملاء إلكترونياً، وتوفير أحدث التقنيات والبرامج لضمان حماية وسلامة عمليات الدفع الإلكتروني.
- ط. إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء نتيجة تقديم المنتجات والخدمات التمويلية بوسائل إلكترونية.
- ي. تحمل أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالعملاء بسبب وقوع خلل في الأنظمة لدى جهات التمويل أو عمليات الاحتيال أو الاختراق التي قد تحدث لأي سبب كان، بخلاف ما وقع نتيجة لتقصير من جانب العملاء.

### المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

تلتزم جهات التمويل في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء بما يلي:

#### أ. التعامل مع الشكاوى داخلياً

١١٤. توفير آلية مناسبة للمستثمرين لتقديم شكاوهم، تتسم بالفعالية والعدالة والوضوح، ويمكن من خلالها متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير، وفقاً للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة من الهيئة والجهات ذات العلاقة.
١١٥. إخطار العملاء بالإجراءات التي تم اتخاذها في سبيل فحص الشكاوى.
١١٦. إنشاء ملف لفحص أي شكاوى ترد إليهم تودع فيه كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالشكاوى.
١١٧. تسوية الشكاوى بكل نزاهة وعدل ودون تمييز، وأن يتم البت فيها بحد أقصى ثلاثين يوماً من تاريخ ورود الشكاوى، ويصدر القرار إما بالقبول أو بالرفض مسبباً.
١١٨. أن تخطر الإدارات المختصة (الفحص والامتثال والتفتيش) بالهيئة بأسباب رفض الشكاوى، سواء كان الرفض كلياً أو جزئياً لطلبات الشاكين.
١١٩. شرح إجراءات تقديم الشكاوى، وإذا لم يقبل العملاء بالتسوية التي تم إجراؤها، فيجب توجيههم إلى الإدارة المختصة بالهيئة.

١٢٠. توفير وحدة لتقديم الشكاوى في مكان معلوم لكافة عملائها، وإدراجها على مواقع جهات التمويل الإلكترونية، وتوفير نسخ من الرد على الشكاوى للعملاء في حال رغبتهم في الحصول عليها مكتوبة، ويجب أن تتضمن مواقع الجهات الإلكترونية بيانات تفصيلية توضح الإجراءات التي تقوم بها الجهات أو الوسطاء في حالة وجود شكاوى للعملاء، مع توضيح أحقية العملاء في التقدم للهيئة بالشكاوى حال عدم التوصل لحل يرضي أصحاب الشكاوى.

#### ١٢١. عند تلقي شكاوى العملاء يتعين القيام بالتالي:

- الإقرارات الكتابية باستلام الشكاوى.
- تزويد العملاء بمراجع الاتصال لمتابعة الشكاوى المقدمة.
- إبلاغ العملاء بما تم في الشكاوى المقدمة منهم.
- تسوية الشكاوى بشكل سريع وعادل وخلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوماً من تاريخ استلامهم للشكاوى.
- إرسال إشعارات للعملاء خطياً بقبول الشكاوى أو رفضها، وتوضيح الأسباب الداعية لذلك، وأي تعويضات معروضة على العملاء، وتوضيح أسباب الاختلاف في قيم التعويضات المعروضة على العملاء.

#### ب. التعامل مع الشكاوى خارجياً

- ١٢٢. بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق العملاء على النتائج النهائية التي اتخذتها إدارة الشكاوى بجهات التمويل، يحق للعملاء اللجوء إلى الهيئة، أو اللجوء لوسائل أخرى مثل: مراكز التحكيم لتسوية النزاعات المالية، والتي يجب أن يكون منصوصاً عليها في العقود المبرمة أو في القانون المنظم للنشاط.
- ١٢٣. وفي جميع الأحوال والأوقات، للعملاء الحق في اللجوء للقضاء؛ للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأطراف.

## المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات

### أ. بشأن الضمانات التي تحصل عليها شركات التمويل

١٢٤. يحظر الحصول على إيصالات أمانة من العملاء و ضامنهم - إن وجد - كضمانة للحصول على التمويل

١٢٥. يحظر الحصول على أوراق موقعة من العميل على بياض.

١٢٦. الإلتزام برد كافة الضمانات لعملاءها فور الإنتهاء من التعاملات المتعلقة بها.<sup>٢٨</sup>

### ب. في حالات تعثر أو إفلاس العملاء يجب على جهات التمويل:

١٢٧. إخطار العملاء مسبقاً وبفترة وافية لتجنب فرط الاستدانة والتعثر.

١٢٨. تقديم مشورة للعملاء المتعثرين أو على وشك الإفلاس.

١٢٩. إخطار العملاء المتعثرين كتابياً وفي الوقت المناسب ودون تأخير، وتعريفهم بالحالات التي ينطبق عليها الإفلاس، وما سيتم اتخاذه من إجراءات في حالة تعثرهم وتبعيات تعثرهم.

١٣٠. إتاحة ما يأتي للعملاء المتعثرين:

- تقديم التماس لجهات التمويل عند إعلانهم الإفلاس.
- تقديم طلب اتفاق لجدولة الديون.
- تقديم طلب إفلاس.
- اختيار إعلان الإفلاس طوعاً وفقاً لمتطلبات قانون رقم ١١ لسنة ٢٠١٨، بشأن الموافقة على إعادة الهيكلة والصلح الوافي والإفلاس.
- استبعاد بعض الأصول اللازمة للحياة الأساسية الشخصية للعملاء المفلسين من إعلان التقلية.
- عند إعلان إفلاس العملاء المتعثرين، يتم حمايتهم من الجزاءات الجنائية وغير المنطقية (ما لم يكن هناك عمليات بها احتيال أو غش أو تدليس).
- إنهاء حالة الإفلاس وكافة المتعلقات الخاصة بالديون، بناءً على أسباب منطقية تنهي تلك الحالة وبعد فترة محددة.

(٢٨) (قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٠٥ لسنة ٢٠٢١ بتاريخ ٢٠/٦/٢٠٢١).

١٣١. في حالات إعلان التقلية، تخطر الجهة المسؤولة عن إدارة ديون المستثمرين/المقترضين المفلسين خيارات معالجة الديون والإجراءات المتبعة لإنهاء حالات التقلية.

١٣٢. في جميع حالات تعثر العملاء، يتم اللجوء أولاً إلى الضمانات المرهونة والمشار إليها مسبقاً.

### ج. التزامات هامة تخص عملاء جهات التمويل

#### ١٣٣. الصدق عند تقديم المعلومات

تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج تطلبها جهات التمويل، والامتناع عن تقديم أي معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة أو عدم الإفصاح عن المعلومات الهامة أو الجوهرية.

#### ١٣٤. القراءة بدقة كافة المعلومات التي تقدمها جهات التمويل

يتم تسليم العملاء التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليهم مقابل حصولهم على المنتجات والخدمات التمويلية، ويجب على العملاء الاطلاع على تلك الالتزامات، والتأكد من فهمهم لها بشكل واضح وقدرتهم على الالتزام بها

#### ١٣٥. طرح الأسئلة

في حال عدم وضوح أي بند أو شرط في عقود التمويل أو أي مستندات أخرى مقدمة من قبل جهات التمويل، فإنه يحق للعملاء الاستفسار عنها وطرح الأسئلة على موظفي الجهات؛ ويجب على الموظفين الإجابة على تلك الأسئلة بأسلوب مهني وواضح يساعد العملاء على اتخاذ القرارات المناسبة.

#### ١٣٦. التأكد من بيانات عقود التمويل

يجب على العملاء التأكد من أن نسخ عقود التمويل تشمل كافة محتويات العقود، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر، البيانات الشخصية ومبالغ التمويل ومعدلات أسعار الفوائد السنوية وعقود التمويل، وتشمل كذلك كافة ملحقات العقد كجداول السداد والإقرارات المرفقة وغيرها.

#### ١٣٧. معرفة كيفية تقديم الشكاوى

يجب أن توفر جهات التمويل المعلومات والبيانات اللازمة، بشأن آلية تقديم الشكاوى والإطار الزمني لموافاة العملاء بنتائج الشكاوى؛

ويجب على العملاء التأكد من حصولهم على أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكاوى ومتابعتها؛ ويجب على العملاء استخدام تلك الخدمات ومعرفة كيفية رفع الشكاوى إلى المستويات العليا بجهات التمويل عند الضرورة.

### ١٣٨. استخدام المنتجات والخدمات التمويلية بموجب الأحكام والشروط

يجب ألا يستخدم العملاء المنتجات والخدمات التمويلية إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بهم، وذلك بعد التأكد من فهمها بشكل كامل.

### ١٣٩. عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض المنتجات والخدمات التمويلية على مستويات متفاوتة من المخاطر، فيجب على جهات التمويل شرحها للعملاء بوضوح؛ ويجب ألا يقوم العملاء بشراء أي منتجات وخدمات تمويلية عند الشعور أن مخاطر تلك المنتجات والخدمات التمويلية لا تتلاءم مع وضعهم المالي.

### ١٤٠. تقديم طلبات للحصول على المنتجات والخدمات الملائمة مع احتياجات العملاء

عند تقديم العملاء طلبات الحصول على المنتجات والخدمات التمويلية، يجب عليهم التأكد من ملاءمتها لاحتياجاتهم، وأن يتم الإفصاح عن كافة التزاماتهم المالية مع كافة الجهات الممولة، وأن يدرك العملاء أن قراراتهم تعتمد على قدرتهم في الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتجات والخدمات التمويلية.

### ١٤١. إبلاغ جهات التمويل في حال وجود أي إجراءات غير نظامية

في حال اكتشاف العملاء وجود أي إجراءات مخالفة وغير نظامية للقوانين واللوائح تمس المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة لهم، يجب عليهم إبلاغ جهات التمويل بذلك على الفور، مع مراعاة اتخاذ الإجراءات السليمة الأخرى، وفي حال عدم تجاوب الجهات، فإنه يحق لهم التقدم بشكاوى إلى الهيئة.

### ١٤٢. استشارة جهات التمويل في حال مواجهات أي صعوبات مالية

يجب على العملاء التحدث مع جهات التمويل التي يتعاملون معها لطلب الاستشارة في حال مواجهة أي صعوبات مالية، أو عدم قدرتهم على تحمل التزامات المنتجات والخدمات التمويلية؛ حتى يستطيعوا مناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعهم المالي.

### ١٤٣. تحديث المعلومات

ينبغي على العملاء تحديث بياناتهم الشخصية بما فيها بيانات الاتصال، بحيث يتم التحديث بشكل دوري، وعندما تطلب جهات التمويل ذلك؛ وينبغي أن يدرك العملاء أن عدم تحديث بياناتهم الشخصية ولا سيما الجوهرية منها قد يؤدي إلى نشوء مسؤولية عليهم أو ضياع حقوقهم.

#### ١٤٤. وسائل الاتصال

يجب على العملاء أن يستخدموا عنوان البريد (البريد العادي/ أو البريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بهم وتقديمها عندما تطلبها منهم جهات التمويل التي يتعاملون معها، ولا يجوز استخدام عناوين أخرى لا تخصهم مثل الأصدقاء أو الأقارب، منعاً لإفشاء معلوماتهم الشخصية.

#### ١٤٥. الوكالة العامة

يجب على العملاء أن يكونوا حذرين عند إصدار التوكيلات العامة لأي أشخاص لإنجاز تعاملاتهم المالية، وأن يعلموا جيداً لمن تُعطى صلاحية التصرف في شئونهم المالية ومن يطلع عليها.

#### ١٤٦. عدم التوقيع على نماذج (الاستثمارات) غير المكتملة أو الفارغة

يجب على العملاء التأكد من اكتمال كافة المواضيع والأرقام المطلوبة في النماذج المقدمة لهم للتوقيع عليها، وألا يقوموا بالتوقيع على أي نماذج فارغة أو غير مكتملة.

#### ١٤٧. مراجعة جميع المعلومات والبيانات

يجب على العملاء مراجعة جميع المعلومات التي سجلوها في النماذج لضمان صحة المعلومات وعدم وجود أي أخطاء في البيانات المدونة، وأن يعلموا أن التوقيع الخاص بهم على النماذج يعني الموافقة على محتويات النماذج.

#### ١٤٨. عدم الإفصاح عن معلوماتهم الشخصية أو المالية

يجب على العملاء عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي طرف آخر غير جهات التمويل وتحت أي ظرف من الظروف.

يتعين على العملاء الإفصاح لجهات التمويل عن أي معلومات ذات صلة بالمنتجات والخدمات التمويلية المطلوبة، والمعلومات الضرورية لتحديد احتياجاتهم المالية وتقييم المخاطر التي قد يتعرضون لها.

#### ١٤٩. أحقية العملاء في الحصول على نسخ من العقود والمستندات الموقعة

يجب على العملاء التأكد من حصولهم على نسخ من العقود والمستندات الموقعة مع جهات التمويل والاحتفاظ بها في أماكن آمنة.

## ختاماً

بإصدار الهيئة لدليل حماية المتعاملين مع الأسواق المالية غير المصرفية تكون الهيئة قد قطعت شوطاً كبيراً في مجال حماية المتعاملين وذلك بالتوازي مع سعي الهيئة لإطلاق صناديق حماية للمتعاملين في القطاعات المختلفة المختصة بالخدمات المالية غير المصرفية، على غرار صندوق حماية المستثمر الخاص بسوق رأس المال، كل ذلك يأتي في إطار المحور السادس من استراتيجية الهيئة الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية والخاص بتطوير مستويات الحوكمة وتعزيز القدرات الرقابية وحماية حقوق المتعاملين.

بالإضافة إلى ذلك فقد شهدت بداية هذا العام صدور قرارات مجلس إدارة الهيئة أرقام (٣) و(٤) لسنة ٢٠١٩، والخاصة بتشكيل مجلس إدارة صندوق ضمان حملة الوثائق والمستفيدين منها لدى شركات التأمين، لتفعيل الصندوق وبداية نشاطه، كإنجاز استراتيجي هام يأتي في ذات الإطار الخاص بحماية المتعاملين، وتكون الهيئة قد أنجزت ما يخص قطاع التأمين في هذا الشأن.

وبنهاية عام ٢٠١٩، تم استكمال منظومة صناديق حماية المتعاملين في بقية الأسواق المالية غير المصرفية وإستكمال أدلة الحوكمة وقواعد الإدارة الرشيدة لكافة الأسواق المالية غير المصرفية لإنجاز استراتيجية الهيئة في هذا الشأن.

وبعد صدور قانون رقم ١٨ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تنظيم نشاط التمويل الإستهلاكي وإضافة إلى إختصاصات الهيئة الإشراف والرقابة على نشاط التمويل الإستهلاكي تم تحديث دليل حماية المتعاملين مع الأسواق المالية في نسخته الأخيرة.



Building Bridges not Walls  
نبني الجسور لا الحواجز

[www.fra.gov.eg](http://www.fra.gov.eg)