



البنك الزراعي المصري
Agricultural Bank of Egypt
قطاع الالتزام والحوكمة

سياسة حماية حقوق العملاء

2021



المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	مقدمة.	1
2	التعريفات.	2
3	الشكل التنظيمي لوحدة حماية حقوق العملاء.	3
4	الإطار العام للسياسة.	3
5	أولاً : مفهوم حماية حقوق العملاء.	3
6	ثانياً : قواعد عامة.	3
7	ثالثاً : قواعد حماية حقوق العملاء بالبنك الزراعي المصري.	4
1-7	التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف.	4
2-7	الإفصاح والشفافية.	7
3-7	آلية التعامل مع شكاوى العملاء.	9
4-7	نشر الثقافة والتوعية المصرفية.	11
5-7	حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات.	12
6-7	قواعد حماية حقوق العملاء فيما يتعلق بالخدمات الآلية والمصرفية.	13



مقدمة :

إن الهدف الذي تصبوا إليه سياسة حماية حقوق العملاء هو ترسيخ ثقة المتعاملين في البنك الزراعي المصري وتعزيزها بما يعود في النهاية على رفع كفاءة القطاع المصرفي ككل .

حيث يشمل مفهوم حماية حقوق العملاء وجود أسس وأطر وقواعد واضحة تحكم العلاقة بين البنك الزراعي المصري وعملائه في كافة مراحل التعامل ، بما يحقق العدالة والشفافية وبما يضمن حماية بيانات العملاء .

وكذلك لتزويد مصرفنا العريق بإجراءات من شأنها تحديد آلية واضحة للتعامل مع شكاوى العملاء وكذا نشر الوعي والثقافة المصرفية والمالية بين العملاء ، حيث أن حماية حقوق العملاء تعد من الدعائم الرئيسية في تحقيق الشمول المالي الذي يعد أحد أولويات البنك المركزي المصري في الوقت الراهن ، لما له من دور فعال في تعزيز الاستقرار المالي ومن ثم تحقيق التنمية المستدامة .

واستمراراً للنهج الذي دأب عليه البنك الزراعي المصري في القيام بعمل أدلة إجراءات وسياسات للعمل تكون أساساً يهتدي العاملون به ، ولإعطاء المزيد من الدعم للعاملين لتحقيق أهدافه فقد أعد البنك الزراعي المصري سياسة إجراءات حماية حقوق العملاء في إطار تنفيذه لتعليمات حماية حقوق عملاء البنوك الصادرة عن البنك المركزي المصري بتاريخ 19 فبراير 2019 .

وإنفاذاً لتعليمات البنك المركزي المصري ، وبما يحسن من مستوى وفاعلية الثقة المتبادلة بين العاملين وإدارة البنك الزراعي المصري و العملاء وجميع الأطراف الخارجية .



أهم التعريفات الواردة بالسياسة :

- العملاء : يقصد بهم الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين الذين يتعاملون مع القطاع المصرفى مباشرة أو من خلال مقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد .
- شركات الإسناد الخارجى : المنشآت التى يتعاقد معها البنك ويسند اليها تقديم أى خدمة أو منتج بالنيابة عنه .
- مقدمى الخدمة : الجهات التى يتعاقد معها البنك لتقديم خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول وفقاً للمضوابط الصادرة من البنك المركزى المصرى فى هذا الشأن .
- القروض والتسهيلات الائتمانية : القروض والتسهيلات الممنوحة للأشخاص الطبيعية والاعتبارية .
- معدلات العائد : هى معدلات العائد الفعلية السنوية .
- الضامن : هو الشخص (الطبيعى / الاعتبارى) الذى يقدم ضماناً (شخص / عينى) مقابل تمويل أو تسهيل ائتمانى ممنوح لأحد العملاء .
- الفئات المستبعدة مالياً :
 - عملاء خارج نطاق القطاع المصرفى .
 - عملاء مدرجين بالقطاع المصرفى ولكن لا يستخدمون الخدمة أو المنتج المقدم لهم .
- وحدة حماية حقوق العملاء : وحدة منفصلة بالبنك مختصة بالتعامل مع شكاوى العملاء ، وتكون تابعة وترفع تقاريرها لقطاع الالتزام والحوكمة والى لجنة المراجعة ومجلس الادارة بالبنك والبنك المركزى المصرى .



الشكل التنظيمي لوحدة حماية حقوق العملاء :

• تم اعتماد الهيكل التنظيمي لقطاع الالتزام والحوكمة بمراعاة تعليمات حماية حقوق العملاء باستحداث ادارة عامة تحت مسمى " الادارة العامة لحماية حقوق العملاء وتتكون الادارة من :

1- ادارة شكاوى العملاء والبنك المركزى .

2- ادارة مراجعة المنتجات المصرفية والاعلام .

نطاق التطبيق لتعليمات حقوق العملاء :

• تسري هذه التعليمات على كافة الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها البنك الزراعي المصري .

الاطار العام للسياسة :

أولاً : مفهوم حماية حقوق عملاء البنوك :

يقصد بحماية حقوق عملاء البنوك : 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 لدى العملاء بما يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة .

ثانياً : قواعد عامة :

○ يتعين أن تكون السياسات والإجراءات والنظم المعمول بها الداخلية تتوافق كلياً مع تعليمات حماية حقوق العملاء والتأكد من التزام كافة العاملين بالبنك بها ومن أن السياسات والإجراءات لدى مقدمي خدمات الدفع أو وكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد الخارجى تتوافق مع التعليمات من خلال العقود المبرمة معهم على أن تشمل بحد أدنى ما يلى :

1 - تصميم المنتجات والخدمات وتسعيرها أخذاً في عين الاعتبار ما يلى :

• تحديد فئات العملاء المستهدفة والمنتجات والخدمات الملانمة لكل فئة .



- تقسيم العملاء إلى فئات وشرائح ، بحسب الدخل والتعليم والعمر والتوزيع الجغرافى وإيلاء العناية الكافية لاحتياجات الفئات المستبعدة مالياً والمسنين وذوى الاحتياجات الخاصة ، وتصميم المنتجات والخدمات لتتناسب مع كافة شرائح العملاء .
- 2 - التأكد من فهم الموظفين بالبنك وكذلك العاملين لدى مقدمى خدمات الدفع أو وكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد الخارجى لخصائص المنتجات والخدمات وشروطها وتكلفتها بما يمكنهم من شرحها والرد على استفسارات العملاء .
- 3 - التأكد من صياغة شروط وأحكام المنتجات والخدمات بشكل واضح ومفهوم لكافة فئات وشرائح العملاء
- 4 على قطاع الالتزام والحوكمة بالبنك الزراعى المصرى التأكد من تطبيق نظم وإجراءات عمل تضمن الالتزام بما ورد بهذه الإجراءات وإعداد تقارير متابعة دورية ورفعها للجنة المراجعة للعرض على مجلس الإدارة .
- 5 في حالة قيام مقدمى خدمات الدفع أو وكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد الخارجى بتقديم أي منتج أو خدمة بالنيابة عن البنك ، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، يتعين معاملة العملاء بعدالة وشفافية، ويتحمل البنك المسئولية الكاملة عن نتائج تقديم تلك الخدمة وعن أي ضرر قد يلحق بالعميل جراء ذلك .

ثالثاً : قواعد حماية حقوق عملاء البنك الزراعى المصرى :

1. التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف :

- يجب أن تتضمن ثقافة البنك ومقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد التعامل مع العملاء بمهنية عالية تتسم بالعدالة والشفافية .
- على البنك ومقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد معاملة جميع العملاء في كافة مراحل المعاملات المصرفية دون تمييز وبمبدأ العدل والإنصاف والمصادقية ، مع تأكيد تعزيز المساواة بين الجنسين فى كافة المعاملات المصرفية بما فيها القروض والتسهيلات الائتمانية .
- تقديم شروط وأحكام المنتجات والخدمات لدى التسويق لها بشفافية وبما يتوافق مع عرض البنك للمنتج أو للخدمة على العميل قبل أو وقت الشراء .
- قياس القدرة المالية للعميل على الوفاء بكافة الالتزامات من أقساط وعمولات وأية مصروفات إضافية أخرى يتكبدها العميل .
- على البنك ومقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد مساعدة العميل في اختيار الخدمة أو المنتج المناسب الذى يلائم احتياجاته وقدرته على الوفاء بالالتزامات الناتجة عنها ، وذلك دون إجبار العميل على شراء مجموعة من المنتجات للحصول على منتج معين .
- 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 لدى طلب المنتج أو الخدمة المصرفية .



- على البنك ومقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد توضيح طريقة إلغاء الخدمة أو المنتج والوقت اللازم لذلك والمصروفات والخصومات المترتبة على ذلك.
- يلتزم البنك ومقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد باستخدام عقود/نماذج غير معقدة وبخط مقروء وصياغة واضحة تحدد حقوق والتزامات كل من البنك ومقدم الخدمة والعميل على أن تتضمن كافة شروط وأحكام المنتج أو الخدمة وذلك باستخدام مصطلحات مصرفية مبسطة مع الالتزام بإدراج البنود التالية كحد أدنى :

- بيانات البنك أو مقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم (في حالة التوقيع مع العميل مباشرة) والعميل .
- مدة العقد .
- معدلات العائد المستخدمة مع تحديد ما إذا كانت متغيرة أم ثابتة .
- كافة المصروفات و العمولات المطبقة على المنتج ، مع مراعاة تحديد آلية مناسبة تضمن علم العميل مسبقاً حال إجراء أية تعديلات عليها .
- المصروفات والخصومات المطبقة من قبل البنك في حالة رغبة العميل نقل الحساب أو إغلاقه أو إيقاف التعامل بالمنتج أو الخدمة موضوع العقد .
- 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 .
- اللغة ووسائل الاتصال التي سيتم من خلالها التواصل مع العميل .
- 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 .
- الإشارة إلى إمكانية تصعيد الشكوى إلى البنك المركزى المصرى في حالة عدم حلها من قبل البنك.

▪ في جميع الأحوال يجب ألا تتضمن العقود/النماذج بنوداً غير عادلة قد تسبب ضرراً للعميل على النحو التالى:

- إغفال أو تعديل أي التزام من الالتزامات المنصوص عليها في هذه التعليمات .
- إلزام العميل بأية شروط لم يتضمنها بنود العقد .
- استبعاد أي شرط تم ذكره أو ترويجه للعميل بما في ذلك الإعلانات والمحادثات مع خدمة العملاء.



- تجديد العقد تلقائيا دون استيفاء موافقة مسبقة من العميل أو دون إخطاره مسبقا وإعطائه مهلة زمنية لإلغاء التجديد (باستثناء المنتجات التي تستلزم طبيعتها ضرورة التجديد تلقائيا) .
- منع العميل من إلغاء المنتج أو الخدمة مع الاحتفاظ بحق البنك في الحصول على أي مستحقات له طرف العميل طبقا لشروط العقد .
- 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 .
- في حالة سرقة البطاقات أو التلاعب في الحسابات وبعد إبلاغ البنك بذلك يتعين على البنك رد أي مبالغ / مصاريف تم خصمها إلا إذا ثبت من أنظمة وسجلات البنك أو مقدم الخدمة ان المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه .
- في حالة مطالبة العميل بتقديم ضمانات للتسهيلات الممنوحة يتعين أن تتناسب حجم الضمانات المطلوبة مع حجم التسهيلات الممنوحة .
- في حالة وجود ضامن للعميل يتعين اتباع ما يلي :
- توعية الضامن بالالتزامات الناتجة عن تقديمه للضمان بما في ذلك حجم الالتزام المالي .
- استيفاء تعهد من الضامن بالحفاظ على سرية معلومات العميل واستيفاء موافقة العميل على الإفصاح عن تلك المعلومات للضامن .
- موافاة الضامن بنسخة من العقد في حالة طلبه ذلك .
- 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 إخطار الضامن قبل إدراجه عميل غير منتظم لدي كل من البنك المركزى والشركة المصرية للاستعلام الائتماني I-SCORE .
- لا يتم مطالبة العميل بالمصاريف أو العمولات (شاملة مصاريف وعمولات شركات الإسناد) التي ينطبق عليها أي من الشروط التالية :
- لم يتم إدراجها ضمن بنود العقد .
- مصاريف أو عمولات الخدمات أو المنتجات المصرفية التي لم يتم تفعيلها .
- المصروفات الناتجة عن الخدمات الإلكترونية إذا لم يتم إخطار العميل بها قبل تنفيذ المعاملة وبما يتيح له حرية اختيار اتمامها من عدمه (على سبيل المثال : معاملات الصراف الآلى (ATM)).
- يحق للعميل إلغاء طلبه منتج/خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الادخارية) خلال يومان عمل من تاريخ إبرام العقد دون فرض اية مصروفات أو غرامات.



- في حالة الغاء منتج/خدمة يجب على البنك أو مقدمى خدمات الدفع أو وكلائهم أو من ينوب عنهم القيام بالآتى:
 - دفع المبالغ المستحقة للعميل بما في ذلك العوائد المستحقة إن وجدت .
 - عدم الاحتفاظ بأية مبالغ تم تحصيلها مسبقاً مقابل منتج/خدمة لم يقم البنك بتقديمها إن وجدت.
 - إلغاء أية تعليمات مستديمة تتم من خلال الخصم المباشر على الحساب لسداد الالتزامات الناتجة عن المنتج أو الخدمة التي تم إيقافها.
- في حالة السداد (سواء الكلى أو الجزئى) يتعين على البنك عدم المبالغة في فرض مصروفات أو غرامات وتحديد لها بناءً على تكلفة البنك الفعلية الناتجة عن إلغاء التعاقد .
- 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:
 - بيانات العميل .
 - رقم حساب التسهيل الممنوح لدى البنك .
 - نوع التسهيل .
 - تاريخ السداد .
 - طبيعة السداد (سداد بالكامل/سداد في اطار تسوية/تصالح مع البنك وتنازل البنك عن جزء من مستحقاته).

2. الإفصاح والشفافية :

- 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 المركزى والجهاز المصرفى فى هذا الشأن
- يجب أن تكون جميع القواعد والأحكام المتعلقة بكافة الخدمات المصرفية متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك .
- عند قيام البنك بالتسويق أو الإعلان عن منتجاته يتعين استخدام لغة بسيطة ومفهومة للعمامة وتجنب المصطلحات المعقدة أو غير الواضحة .
- على البنك ومقدمى خدمات الدفع ووكلائهم تزويد العميل قبل التعاقد بمعلومات كافية وواضحة وغير مضللة بما يجعله على دراية كاملة بشروط وخصائص وتكاليف المنتج أو الخدمة .



- في حالة تعامل البنك مع شركات الإسناد الخارجى أو مقدمى خدمات الدفع أو وكلائهم فيما يتعلق بالمنتجات أو الخدمات المقدمة للعميل يتعين على البنك إبلاغ العميل بأن البنك مسنونل مسنولية كاملة عن جميع الخدمات المقدمة من تلك الشركات .
- في حالة سعر العائد الثابت للتسهيلات الائتمانية لا يجوز للبنك تعديله دون استيفاء موافقة العميل .
- يتعين إبلاغ العميل وفقاً للآلية المتفق عليها بالعقد بأية تغييرات في حالة تغير سعر العائد المتغير للتسهيلات الائتمانية أو الرسوم والمصروفات المتفق عليها ومدى تأثير ذلك على شروط التسهيل الممنوح .
- على البنك ومقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم إبلاغ العميل بكشف برصيد حسابه وفقاً لأحكام القانون على أن يتضمن كشف الحساب كحد أدنى ما يلى :
 - كافة معاملات العميل التي تمت خلال الفترة متضمنة الرصيد في بداية ونهاية فترة الكشف .
 - ما تم قيده من عوائد ومصروفات ورسوم على الحساب (إن وجد) .
 - المهلة المطلوبة للمصادقة على كشف الحساب .
 - بالإضافة إلى ما سبق على البنك الإفصاح عن البنود التالية في حالة إصدار كشوف حسابات خاصة ببطاقات الائتمان :

- الحد الائتمانى الممنوح .
- الرصيد الحالى .
- الحد الأدنى للسداد .
- تاريخ استحقاق السداد .
- إجمالى الفائدة المستحقة .
- عدد أيام التأخير .

- في حالة اعتراض العميل على البيانات المرسله من قبل البنك وذلك قبل انتهاء المدة المقررة وفقاً لأحكام قانون البنك المركزى والجهاز المصرفى 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.
- في حالة طلب العميل اية بيانات تفصيلية عن حساباته أو عن اية معاملات تمت خلال اخر خمس سنوات بحد أقصى أو وفقاً لإجراءات البنك المتبعة في هذا الشأن يتعين على البنك موافاة العميل بطلبه خلال عشرة أيام عمل بحد أقصى ويسرى ذلك على العملاء الذين توقفوا عن التعامل مع البنك أو مقدم الخدمة.
- في حالة تعثر العميل طبقاً للشروط الواردة بالعقد يتعين على البنك أو مقدم الخدمة اتخاذ الآتى :

- توفير النصح والمشورة اللازمة للعميل في هذه المرحلة .
- إعطاء العميل المعلومات الكافية عن حقوقه والتزاماته .
- مراعاة أن تكون فترة السداد ملائمة لظروف العميل في ظل الدراسة المعدة عنه في حالة إجراء جدولة أو تسوية .



- إخطار العميل بكافة الإجراءات التي سيتم اتخاذها في حالة عدم الالتزام بالسداد .
- ينبغي على البنك الإعلان مسبقاً عن الخطط التي تتعلق بسير العمل والبدائل المتاحة للعملاء بوقت كافٍ على سبيل المثال :
 - الإجراءات التي تؤدي الى تعطيل تقديم أى من الخدمات .
 - إنهاء بعض الخدمات المصرفية .
 - إغلاق أو نقل مقر أى من الفروع .

3. آلية التعامل مع شكاوى العملاء :

قام البنك بتطبيق سياسات وإجراءات تضمن توفير آلية سريعة ومجانية للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل عادل وشفافية وفعالية وفقاً والإجراءات الآتية :

- تم استحداث إدارة منفصلة بهيكل قطاع الالتزام "إدارة حماية حقوق العملاء" من ضمن مهامها التعامل مع شكاوى العملاء من خلال إدارة شكاوى العملاء والبنك المركزى تم تزويدها بكوادر بشرية ذات خبرات ملائمة (على سبيل المثال خبرات مصرفية وقانونية) وتكون تابعة وترفع تقاريرها الى إدارة الالتزام بالبنك مع توفير الحق للإدارة فى الاطلاع على ملفات وسجلات ومعاملات العملاء أصحاب الشكاوى.
 - تكون قرارات إدارة حماية حقوق العملاء بالبنك ملزمة لمقدمى خدمات الدفع الالكترونى وشركات الإسناد الخارجى ويتم النص على ذلك بالعقود المبرمة معهم .
 - تم إعداد نموذج داخلى موحد لشكاوى العملاء سيتم إتاحتها بالفروع أو لدى الوكلاء أو عن طريق الموقع الالكترونى للبنك ومقدمى خدمات الدفع على أن يتضمن بحد أدنى ما يلى :
 - تاريخ تقديم الشكاوى .
 - بيانات العميل متضمنة رقم تحقيق الشخصية ووسيلة الاتصال به.
 - ملخص الشكاوى .
 - الإدارة المعنية بالشكاوى .
 - إرفاق أى مستندات متعلقة بالشكاوى .
- فى جميع الأحوال يتعين على البنك ومقدمى خدمات الدفع النظر فى اية شكاوى مقدمة حتى فى حالة عدم استخدام النموذج المشار إليه أو فى حالة تقديمها للبنك مباشرة.
- يتم توعية العملاء بآلية تقديم الشكاوى ومتابعتها وذلك من خلال مطبوعات أو لوحات ارشادية أو رسائل إلكترونية عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف المحمول أو تضمين المراسلات وكشوف الحسابات الموجهة إلى العملاء بسبل التواصل مع إدارة حماية حقوق العملاء بالبنك.



■ ألية تقديم الشكاوى على النحو التالى كحد ادنى :

- صندوق للشكاوى بالفروع ويقوم مسنول الالتزام أو من ينوب عنه بالفرع بفتح الصندوق بصفة يومية وإرسال الشكاوى للإدارة المختصة بحماية حقوق العملاء لتقوم بدورها بتسجيل الشكاوى وفحصها.
- وسائل إلكترونية وذلك بواسطة الفاكس أو البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني على أن يتم تسجيل الشكاوى المقدمة بحد أقصى في يوم العمل التالى .
- رقم هاتف علي أن يتم تسجيل الشكاوى على خط مسجل أو كتابيا مع إخطار العميل بذلك .
- من خلال تواصل العميل مباشرة مع إدارة حماية حقوق العملاء .
- تزويد العميل خلال يومين عمل من تاريخ تسجيل الشكاوى برقم مرجعى ليتمكن من متابعتها بسهولة سواء من خلال الموقع الإلكتروني للبنك أو مقدمى خدمات الدفع أو عن طريق الاتصال الهاتفى .
- على البنوك إخطار عملائها أنه لا يجوز تقديم شكاوهم للبنك المركزى المصرى مباشرة قبل الرجوع إلى البنك المعنى أولا .
- الرد على شكاوى 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 الشكاوى) وتقوم الإدارة بالرد على الشكاوى كتابياً أو إلكترونياً بحيث يتضمن الرد المبررات المناسبة أو الإجراءات التصحيحية إن وجدت.
- على الإدارات المعنية اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحقق من عدم وجود حالات مماثلة .
- يجوز للعميل تصعيد الشكاوى للبنك المركزى في حالة عدم الرد على شكاواه خلال الفترة المقررة .
- في حالة عدم قبول العميل رد البنك أو مقدم الخدمة يتعين عليه إخطار البنك أو مقدم الخدمة كتابياً خلال خمسة عشر يوم من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول وفى حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد .
- في حالة إخطار البنك أو مقدم الخدمة بعدم قبول الرد ، يجب على البنك إعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى والرد النهائى على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة اذا لم يتغير الرد مع اخطار العميل بحقه في تصعيد الشكاوى للبنك المركزى المصرى فى حالة عدم قبول العميل الرد الثانى من البنك .
- كما تقوم الادارة باستلام تقارير دورية بالشكاوى الواردة عبر القنوات المختلفة المتاحة بالبنك لمتابعتها والتنسيق للتأكد من تنفيذ التوصيات الخاصة بالاجراءات التصحيحية ليتم تطبيقها لتلافى الأسباب التى أدت لوجود الشكاوى .



- ترفع إدارة حماية حقوق العملاء بالبنك تقارير دورية عن اعمالها من خلال قطاع الالتزام والحوكمة الى لجنة المراجعة ومجلس الإدارة بحيث تعتبر هذه التقارير وسيلة للاطلاع على رأى العملاء والعمل على تحسين الأداء على ان تتضمن التقارير بحد أدنى ما يلى :
 - عدد الشكاوى وطبيعتها وتصنيفها طبقا لطبيعة العمل (فرد/شركة) والنوع (ذكر/انثى) والسن والموقع الجغرافى .
 - الإجراءات المتخذة بشأن الشكاوى .
 - الشكاوى التي تم انھاؤها .
 - الأسباب أو المشاكل النظامية التي أدت الى ظهور شكاوى وما تم اتخاذه من إجراءات بشأنها .
- يجب ان تقوم الادارة بتحليل التقارير المقدمة لتحديد الأسباب والمشاكل التي أدت الى ظهور الشكاوى واتخاذ الإجراءات التصحيحية حيال ذلك والتوصية بدراسة أوضاع باقى العملاء للتحقق من عدم حدوث مخالفات أو مشاكل مماثلة .
- يتعين على لجنة المراجعة ومجلس إدارة البنك النظر في الإجراءات المقترحة من قبل ادارة الشكاوى والاشراف على تنفيذها في حالة الموافقة عليها .
- يتولى قطاع الالتزام والحوكمة موافاة البنك المركزى المصرى بتقرير ربع سنوي عن شكاوى العملاء وفقا للنموذج المعد من البنك المركزى لهذا الغرض متضمنا الاتى كحد أدنى :
 - عدد الشكاوى والإجراءات المتخذة حيالها والآثار المترتبة عليها .
 - تحليل لطبيعة الشكاوى المقدمة .
- على البنك الاحتفاظ بسجلات لكافة الشكاوى بحيث يسهل الرجوع إليها إذا لزم الأمر وذلك لمدة خمس سنوات من تقديمها كحد أدنى .

4. نشر الثقافة والتوعية المصرفية :

- على البنك ومقدمى خدمات الدفع الاهتمام بنشر الثقافة المصرفية بين العملاء وذلك خلال النشرات التعريفية المبسطة والتواصل مع العملاء للتعريف بالخدمات والمنتجات المصرفية كما يجب على البنك توعية العميل بحقوقه وواجباته والتي تشمل بحد أدنى ما يلى :
 - توضيح كيفية استخدام خدمات ومنتجات البنك والتوعية بكيفية استخدام بطاقات الخصم والحسابات البنكية وفقا للشروط والأحكام .
 - توضيح عواقب عدم الانتظام في السداد بالنسبة لعملاء الائتمان وما قد يترتب عليه من آثار سلبية على تعاملاتهم مع البنوك ومقدمى خدمات الدفع (على سبيل المثال : الإدراج بالقوائم السلبية) .
 - التوعية بعمليات الاحتيال والتزوير التي يمكن أن تتعرض لها الحسابات وكيفية التعامل معها .



- أهمية قراءة العقود .
- أهمية تقديم المعلومات الدقيقة والواضحة الى البنك ومقدمى خدمات الدفع التي تمكنهم من تقديم الخدمات والمنتجات المناسبة للعميل .
- عدم الإفصاح عن اية معلومات سرية بشأن الحسابات الى اى طرف اخر واتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على بطاقات الخصم أو الائتمان وكذا اسم المستخدم والرقم السرى .
- أهمية تحديث البيانات الشخصية طرف بنوك التعامل بما فيها عنوان السكن والعمل والبريد الالكتروني ورقم الهاتف .
- ضرورة اخطار البنك أو مقدم الخدمة فوراً ودون تأخير عند ادراك اى معاملة بها سرقة أو اختلاس أو تلاعب في الحسابات أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل على بطاقات الخصم أو الائتمان .
- وفى حالة عدم التزام العميل بما ورد بالبنود السابقة يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن اية معاملات تمت دون موافقة وما يترتب عليها من عمولات ومصاريف .
- يجب على البنك ومقدمى خدمات الدفع العمل على تطوير الأداء المهنى للعاملين به خاصة هؤلاء الذين لديهم صلة مباشرة مع العملاء على ان يشمل تدعيم مبادئ حماية حقوق العملاء الأتى :
- تدريب العاملين على قواعد حماية حقوق العملاء ومتابعة القيام بتطبيقها بشكل فعال ومستمر.
- تدريب العاملين على تقديم المنتجات والخدمات المصرفية بما يشمل تقييم مدى ملاءمتها لاحتياجات العملاء ومدى القدرة على تلبية كافة الالتزامات الناتجة عنها.
- توفير برامج تدريبية متخصصة سواء داخلية أو خارجية للموظفين المعنيين بالتعامل مع شكاوى العملاء بالبنوك .
- يجب أن يشمل الموقع الإلكتروني لكل بنك أو مقدم خدمة دفع صفحة خاصة للتوعية المالية والمصرفية.
- يجب التنويه على العملاء بعدم تصعيد الشكوى الى البنك المركزى المصرى مباشرة قبل الرجوع للبنك أولاً .

5. حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات :

- مع مراعاة ما ورد بمواد قانون البنك المركزى والجهاز المصرفى فيما يتعلق بالحفاظ على سرية الحسابات وكذلك ما ورد بقانون وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب يجب على البنوك ومقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الاسناد الالتزام بما يلى كحد ادنى:



- 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 .
- توفير البنية المناسبة لحماية بيانات ومعلومات العملاء المالية والشخصية سواء كانت هذه البيانات والمعلومات محفوظة لدى البنك أو طرف ثالث يتعامل معه البنك .
- عدم الإفصاح عن اية معلومات تتعلق بالعملاء أو بحساباتهم الا بعد التحقق من هويتهم الشخصية أو من ينوب عنهم قانوناً .

6. قواعد حماية حقوق العملاء فيما يتعلق بالخدمات الآلية والإلكترونية :

- لدى تقديم الخدمات الآلية والإلكترونية للعميل يتعين على البنك أو مقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم تزويده بالمعلومات التالية المتعلقة بالخدمة كحد الدنيا :
 - شرح لكيفية الاستخدام السليم (على سبيل المثال : محاكاة لكيفية استخدام الخدمة) .
 - كافة التكاليف .
 - المخاطر المحتملة .
- يتعين على البنك أو مقدمى خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الاسناد ضرورة توافر الأنظمة الآمنة لديها والتي تضمن سلامة وسرية المعلومات .
- يتولى البنك ومقدمى خدمات الدفع مسئولية إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العميل نتيجة تقديم الخدمات بوسائل الية أو اليكترونية .
- يجب ان يتحمل البنك ومقدمى خدمات الدفع المسئولية الكاملة عن اية اضرار أو خسائر قد تلحق بالعميل بسبب تعطل الخدمة أو وقوع خلل فى النظام أو عمليات الاحتيال أو الاختراق التي تحدث لاي سبب كان بخلاف التالي :
 - وجود تقصير من جانب العميل .
 - تعطل الخدمة لظروف خارجة عن إرادة البنك .
- ضرورة ابلاغ العميل بأهمية حماية البطاقات والمعلومات الخاصة بالخدمة الإلكترونية (على سبيل المثال: الخدمات المصرفية من خلال الانترنت والهاتف المحمول) والحفاظ على سرية اسم المستخدم والرقم السرى
- توفير الوسائل المناسبة لاحاطة العملاء بكافة العمليات التي تتم بالطرق الإلكترونية على حساباتهم.
- التأكد من عدم قيام مقدمى خدمات الدفع بفرض اى مصروفات إضافية على عملاء البنك عند تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .



- على البنك ابلاغ العميل فور حدوث اى تعديل على القواعد الخاصة باستخدام الخدمة مثل حدود السحب أو فرض اى مصروفات إضافية .
- على البنك التأكد من ان الخدمات المصرفية الالكترونية تلبى احتياجات العملاء وتسهل تقديم الخدمات المصرفية وفق احدث السبل .
- يجب ان يأخذ البنك في اعتباره التخطيط لضمان استمرارية العمل عند تقديمه للخدمات المصرفية من خلال القنوات الالكترونية المصرفية .
- ينبغي توعية العميل بالإجراءات الواجب اتباعها للإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق.
- توفير قنوات الاتصال الالكترونية المناسبة وخط هاتف على مدار الساعة لتمكين العميل من الإبلاغ بسهولة عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق وإية عمليات مشبوهة لبياناته وحساباته .

تمت بحمد الله