



## نشرة تعريفية

### عن دليل حماية المتعاملين في قطاع أنشطة التمويل العقاري، التأجير التمويلي، التخصيم

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

السلوك والكفاءة المهنية

الإفصاح والشفافية

# المبادئ 6

العدالة وعدم التمييز بين العملاء

حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

تبنيت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية محوراً كاملاً لحماية حقوق المتعاملين، وقد أصدرت الهيئة دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي في أبريل ٢٠١٩ في إطار تنفيذ استراتيجيتها وهو منشوراً كاملاً على موقع الهيئة [www.fra.gov.eg](http://www.fra.gov.eg)

## الإفصاح والشفافية

- التزامات الشركات**
- ✓ الإفصاح كتابية في كافة العقود والمراسلات مع العملاء عن الترخيص من الهيئة العامة للرقابة المالية، ورقم السجل التجاري، ورقم إدارة الشكاوى.
  - ✓ التواصل الشفوي لشرح المنتجات والخدمات التمويلية قبل وعند التعاقد لمساعد العملاء على اتخاذ قراراتهم التمويلية.
  - ✓ تسليم نموذج البيانات الأساسية الذي يتضمن المعلومات الرئيسية عن المنتجات والخدمات التمويلية والمخاطر والرسوم والخصومات وجداول السداد.
  - ✓ فترة السماح مدتها ١٠ أيام عمل تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع شركات التمويل وطول هذه الفترة يمكن للعملاء فسخ التعاقد واسترداد مستحقاتهم لدى شركات التمويل.
  - ✓ ارتفق باتفاقيات التمويل جداول سداد أقساط التمويل وتتضمن جداول سداد الأقساط، التقييم الإجمالية للتمويل وتكاليفها، وعدد الأقساط وقيمتهم وتواريخ استحقاقهم بما فيها مخاطر عدم السداد أو تأجيل السداد أو السداد المعجل.
  - ✓ أن تتضمن نماذج الطلبات على بيانات تحذيرية تنص على العواقب التي يتحملها العملاء عند سوء استخدام المنتجات والخدمات التمويلية.
  - ✓ يجب على جهات التمويل الاشتراك في نظام الاستعلام الائتماني ما عدا الشركات المرخص لها من الهيئة بممارسة نشاط التخصيم.
  - ✓ من حق جهات التمويل الحصول على الضمانات الكافية قبل منح العملاء التمويل ويحق أن تنتشر على العملاء أصحاب المهن الحرة أن يؤمنوا ضد مخاطر عدم السداد بسبب الوفاة أو العجز أو التعتير.
  - ✓ عند استخدام سجل الضمانات المتوفرة على جهات التمويل إخطار العملاء بعدم التصرف في الضمان ما عدا شركات التمويل العقاري.
  - ✓ في حالة انتهاء عقود التمويل يجب أن يحصل العميل على مخالصة موافقة ومختومة تقيده بانتهاء العقد وخلق حسابات العملاء في فترة لا تتجاوز عن ثلاثة أيام عمل.
  - ✓ إرسال كشوف حساب دورية كتابياً أو إلكترونياً للعملاء.

- حقوق والتزامات العملاء**
- ✓ تأكد ان شركات التمويل مرخص لها من الهيئة العامة للرقابة المالية ولديها رقم هاتف مخصص لتلقي الشكاوى وآلية وفترة محددة للرد على شكاوى العملاء.
  - ✓ استفسر عن أي بند أو شرط غير واضح في العقود والاستندات المقدمة من شركات التمويل.
  - ✓ تأكد من مراجعة جميع المعلومات عن المنتجات والخدمات التمويلية بنموذج البيانات الأساسية والعقود التي توقعها لدى شركات التمويل لأن توقيعك يعتبر موافقة نهائية.
  - ✓ راجع شروط فسخ العقود وفترة السماح ومدتها ١٠ أيام عمل.
  - ✓ تأكد من فهمك لأحكام وشروط سداد الأقساط، وفي حالة السداد المعجل يجب على العميل إبلاغ جهات التمويل خلال مدة لا تقل عن شهر.
  - ✓ راجع شروط واحكام ونماذج الطلبات بما تتضمنه من البيانات التحذيرية عند استخدامك للمنتجات أو الخدمات التمويلية.
  - ✓ راجع التقرير المقدم من جهات التمويل عن معلوماتك وبياناتك الواردة من نظام الاستعلام الائتماني واعرف كيفية تقديم تطلب ان كانت المعلومات والبيانات غير صحيحة.
  - ✓ عليك إيضاح الضمانات التي تقدمها لجهات التمويل وكيفية تصرفهم فيها، وعلى عملاء أصحاب المهن الحرة أن يؤمنوا لمصالح جهات تمويل ضد مخاطر عدم السداد بسبب الوفاة أو العجز أو التعتير.
  - ✓ عند استخدام سجل الضمانات المتوفرة لا يجوز لك التصرف في الضمان المقدم لجهة التمويل إلا بعد الرجوع لهم.
  - ✓ تأكد من حصولك على مخالصة موافقة من جهات التمويل عند انتهاء العقد.
  - ✓ حدد عنوان للبراسلات أو البريد الإلكتروني وأرقام التواصل مع التحديث دورياً.

## 2 السلوك والكفاءة المهنية

- التزامات الشركات**
- ✓ الحرص على أداء عملها بأسلوب مهني لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء، والتأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة للمعاملين بالجهات التمويلية.
  - ✓ ان يكون خبراء التقييم والوكلاء، العقارين ووسطاء التمويل العقاري مقيدون بجداول الهيئة، من مزاولة النشاط.
  - ✓ وجود سياسات معتمدة بشأن تعارض المصالح، والإجراءات اللازمة لكشفها وفقاً لما تقرضه الهيئة من قاعد ونظم للحوكمة

## 3 العدالة وعدم التمييز بين العملاء

- التزامات الشركات**
- ✓ حظر إدراج أي مصطلحات غير عادة أو مضللة في العقود، مراعاة ان تنسم معاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة خاصة مع العملاء كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومحدودي الدخل دون تمييز بين الجنسين.
  - ✓ حظر القيام بأي ممارسات صارمة عند استثناء الديون، تيسير عملية انتقال حسابات العملاء من شركة تمويل لشركة تمويل أخرى منافسة في السوق بدون تعطيل.

## 4 حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

- التزامات الشركات**
- ✓ وضع أنظمة واليات رقابية لحماية المعلومات المالية للعملاء والحفاظ والاحتياط بقاعدة بيانات سرية واستخدامها فقط في الأغراض المتعلقة بمنع التمول.
  - ✓ وضع أنظمة رقابية داخلية للحد من عمليات التلاعب والاختلاس أو إساءة استخدام البيانات المالية.

## 5 تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

- التزامات الشركات**
- ✓ تخصيص وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً للوائح الصادرة من الهيئة مع تحديد المدة الزمنية لفحص الشكاوى.
  - ✓ من حق العملاء التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بشركة التمويل، ثم العود للهيئة، إذا لم يوافقوا على التسوية المعروضة عليهم من إدارة الشكاوى من جهات التمويل.

## 6 سبل الضمانات والتعويضات

- التزامات الشركات**
- ✓ يجب إخطار العملاء بنتائج معاملاتهم المالية مسبقاً وبفترة وافية لتجنب فطرد الاستدانة والتعثر.
  - ✓ تقديم المشورة للعملاء وتعريفهم بالحالات التي ينطبق عليها الإفلاس، وما سيتم اتخاذه من إجراءات في حالة تعثرهم.

## حقوق والتزامات العملاء

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

## حقوق والتزامات العملاء

- ✓ افهم كافة البنود والمصطلحات في العقود، من حق كافة المتعاملين أن يجندوا مساواة والنفص وعدالة عند تعاملهم مع شركات التمويل.
- ✓ تجنب التعثر في السداد، وتابع التزاماتك.
- ✓ تأكد من حقتك في تحويل حساباتك لشركة تمويل أخرى منافسة عند خلق حسابك مع شركة الإئوى.

## حقوق والتزامات العملاء

- ✓ اعلم ان بياناتك سرية لدى جهات التمويل.
- ✓ اعلم ان جهات التمويل تحمي معاملاتك من التلاعب والاختيال من خلال آليات النظم الرقابية الداخلية واستخدام الأنظمة الكفء لتواكبة التطور التكنولوجي.

## حقوق والتزامات العملاء

- ✓ تأكد من البيانات اللازمة لتقديم الشكاوى وآلياتها والإطار الزمني للنتيجة.
- ✓ تقدم بالشكاوى للشركة في حالة شكك في مخالفة او تلاعب وفي حالة عدم التجاوب تقدم بشكاوى للهيئة.

## حقوق والتزامات العملاء

- ✓ قدم طلب أو إلتماس جهات التمويل لجدولة الديون او عند اعلان الإفلاس.



الكتاب الدوري رقم ( ٦ ) لسنة ٢٠١٩

صادر بتاريخ ١١ / ٧ / ٢٠١٩

بشأن ضوابط حماية المتعاملين مع شركات التأجير التمويلي والتمويل العقاري والتخصيم

- صدر قرار السيد الدكتور رئيس الهيئة رقم ٤٤٦ لسنة ٢٠١٩ بشأن إصدار دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي متضمناً التزام الشركات والجهات العاملة في مجال الأنشطة المالية غير المصرفية بإتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لنشر الدليل وتوعية عملائها بحقوقهم والتزاماتهم وفقاً لأحكامه، وعلى الأخص الإلتزام بما يلي :
- ١- وضع الدليل بشكل واضح وبصفة دائمة على الصفحة الرسمية لموقع الشركة الإلكتروني وعلى منصات التواصل الإجتماعي لها (حال وجودها) .
  - ٢- يذكر بوضوح في أى مستند يتضمن تقديم خدمة مالية لعملاء الشركة كيفية الحصول والاطلاع على دليل حماية المتعاملين الصادر عن الهيئة .
  - ٣- تسليم العملاء نسخة مطبوعة من النشرة التعريفية للدليل المعد من الهيئة في هذا الشأن وذلك عند تقديم الشركة أى منتج تمويلي لهم .
  - ٤- وضع لوحة توضيحية بحجم كبير وفي مكان واضح بأهم مبادئ حماية المتعاملين وفقاً للنموذج المعد من الهيئة في هذا الشأن وذلك في مقر الشركة وفروعها وكافة الأماكن الأخرى التي تقدم خدمات للعملاء على أن تتضمن اللوحة بشكل واضح ومميز الرابط الإلكتروني لدليل حماية المتعاملين الصادر من الهيئة .

نائب رئيس الهيئة  
مستشار / رضا عبد المعطى  
٧/١١

