



سياسة حماية حقوق العملاء
Customer Rights Protection Policy

ديسمبر 2022

اسم السياسة:	سياسة حماية حقوق العملاء
السياسة الرئيسية:	دليل سياسة الالتزام
حالة الوثيقة :	جديد
صادرة عن :	قطاع الالتزام والحوكمة المؤسسية
اعتماد السياسة:	لجنة الحوكمة ٢٨ نوفمبر ٢٠٢٢ مجلس الإدارة ٢١ ديسمبر ٢٠٢٢
نطاق تطبيق السياسة :	بنك مصر وفروعه الداخلية والخارجية ومقدي لخدمات
الإصدار:	جديد
تاريخ التفعيل:	بمجرد الاعتماد والنشر
تاريخ المراجعة القادمة:	يناير ٢٠٢٥ او متى اقتضت الحاجة

بنك مصر

بنك مصر

مجلس الإدارة

اعتبر المجلس بجلسته (٢١ ديسمبر ٢٠٢٢)

سياسة حماية حقوق العملاء

ووافق المجلس على توصية لجنة الحوكمة

أمين مساعد لشئون مجلس الإدارة

[Signature]
٧٧٨٣

يحرص بنك مصر على التعامل مع عملاءه بمبدأ المنفعة المتبادلة، من خلال التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، وتزويد العملاء بكافة المعلومات التي تخص الخدمات والمنتجات المقدمة بشكل واضح، ومختصر، وسهل الفهم والوصول، ودقيق، ووضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء ورفع مستوى الوعي لديهم.

كما يضع بنك مصر مصلحة العملاء كهدف يسعى لتحقيقه على امتداد العلاقة بينهما، وتوفير آليات لحماية ودائع العملاء ومدخراتهم ضد عمليات الاحتيال أو الاختلاس أو إساءة الاستخدام، ووضع أنظمة رقابية على مستوى عالٍ تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة بخصوص حماية سرية المعلومات، وتوفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاوهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، يتم من خلالها معالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات البنك المركزي المصري ويتيح البنك للعملاء الوسائل اللازمة التي تمكنهم من البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبكلفة معقولة.

كما يؤكد على التزام مقدمي الخدمات المصرفية والجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملاء البنك وتحمل مسؤولية حمايتهم. وفي إطار الاهتمام الذي يوليه البنك المركزي المصري وتفعيل دوره الرقابي والعناية بحماية حقوق عملاء البنوك لترسيخ ثقة المتعاملين بالقطاع المصرفي، فقد أصدر في فبراير 2019 التعليمات الخاصة بحماية حقوق العملاء وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وبوجود إطار تنظيمي واضح يحدد العلاقة بين كل من البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم وبين المستهلكين للخدمات المقدمة لضمان حصول العملاء على حقوقهم من حيث العدالة والشفافية والحفاظ على سرية البيانات، مع ضمان وجود البنية للتعامل مع الشكاوى إضافة إلى رفع الوعي المصرفي لدى العملاء بما يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة.

الهدف من السياسة

- تحديد المبادئ والقواعد الأساسية التي تضمن حماية حقوق العملاء والتي تتوافق مع ما صادر من تعليمات البنك المركزي المصري، والتأكد من التزام كافة العاملين بالبنك بها.
- التأكيد من خلال العقود المبرمة مع مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم على وجود إطار تنظيمي واضح يحدد العلاقة بينهم وبين البنك فيما به محافظة على حقوق العميل.
- ضمان وجود آلية للتعامل مع شكاوى العملاء في أسرع وقت ممكن وتلافي تكرارها.
- رفع الوعي المصرفي لدى العاملين بالبنك والعملاء بما يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة تجاه المنتجات والخدمات المقدمة.

أولاً: التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف

- وهو الحرص على أن تتضمن ثقافة البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم او من ينوب عنهم من شركات الاسناد الخارجي التعامل مع العملاء بمهنية عالية تتسم بالعدالة دون تمييز وبمبدأ العدل والإنصاف والمصادقية من خلال:
- تسويق شروط وأحكام المنتجات والخدمات بشفافية، وبما يتوافق مع خصائص المنتج أو الخدمة.
- مساعدة العميل في اختيار الخدمات/المنتجات التي تلائم احتياجاته وقدرته على الوفاء بالالتزامات الناتجة عنها، دون إجبار العميل على شراء مجموعة من المنتجات للحصول على منتج معين.
- توضيح أسباب الرفض أو تعذر تقديم خدمة /منتج للعميل بما لا يتعارض مع القوانين ذات الصلة ويحق للعميل استعادة المستندات الاصلية التي قدمها لدى طلب المنتج / الخدمة المصرفية
- رد اى مبالغ / مصاريف تم خصمها في حالة سرقة البطاقات او التلاعب في الحسابات الا إذا ثبت من أنظمة وسجلات البنك او مفدي الخدمة ان المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه.
- بحث اعتراض العميل على البيانات المرسله من قبل البنك 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 مع ضرورة المتابعة مع العميل.
- عدم مطالبة العميل بالمصاريف او العمولات التي لم يتم ادراجها بالعقد او التي لم يتم تفعيلها او المصاريف الناتجة عن الخدمات الالكترونية إذا لم يتم اخطار العميل بها قبل تنفيذ المعاملة
- إلغاء اي منتج / خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الادخارية) بناء على طلب العميل بالإلغاء خلال يومان عمل من تاريخ ابرام العقد دون فرض اية مصروفات او غرامات.
- عدم المبالغة في فرض المصروفات والغرامات بل يتم تحديدها بناء على تكلفة البنك الفعلية لها و الناتجة عن إلغاء التعاقد في حالة السداد (سواء الكلي او الجزئي).
- إبلاغ الشركة المصرية للاستعلام الائتماني (I-Score) بانتهاء المديونية فور سداد المديونية كاملة للعميل وموافاة العميل بالشيكات الموقعة من قبله ومخالصة تشمل بيانات العميل والتسهيل.
- التوضيح الكامل بالطرق الواجب اتباعها للإلغاء منتج/خدمة بما فيه المدة الازمة و الخصومات المترتبة عليها

ثانياً: الإفصاح والشفافية

- وهو ان يقوم البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم او من ينوب عنهم لتحقيق مبادئ الشفافية والإفصاح بالآتي:
- الإفصاح عن معدلات العائد الفعلية وأسعار الخدمات المصرفية في صالات العملاء بالفروع موقع البنك الإلكتروني او وسائل الإعلام المختلفة او المراسلات الخاصة والنشرات المرسله للعملاء، كما يقوم البنك بتوفير جميع القواعد والاشتراطات المتعلقة بكافة الخدمات المصرفية على الموقع الإلكتروني للبنك.
- استخدام لغة بسيطة ومفهومة للعامة ويتجنب المصطلحات المعقدة او غير الواضحة عند التسويق او الإعلان عن الخدمات /المنتجات.
- تزويد العميل قبل التعاقد بمعلومات كافية وواضحة وغير مضللة بما يجعله على دراية كاملة بالشروط والمزايا الرئيسية للمنتجات المقدمة وكذلك المخاطر المترتبة على استخدامها، ويشمل ذلك إيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها البنك والغرامات وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافةً إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المُقدمة من البنك.

- إعطاء العميل في حالة التعثر طبقاً للشروط الواردة بالعقد المعلومات الكافية عن حقوقه والتزامات و توضيح إجراءات الجدولة او التسوية و تكون فترات السداد ملائمة لظروفه، اخطاره بكافة الإجراءات التي سيتم اتخاذها في حالة عدم التزامه بالسداد.
- إبلاغ العميل بمسئولية البنك الكاملة عن جميع الخدمات المقدمة من شركات الاسناد الخارجي ومقدمي الدفع ووكلائهم او من ينوب عنهم فيما يتعلق بالخدمات او المنتجات المقدمة.
- إبلاغ العميل بكشف برصيد حسابه وفقاً لأحكام القانون، علي ان يتضمن بحد أدنى كافة المعاملات التي تمت خلال الفترة المطلوبة ورصيد بداية ونهاية فترة الكشف وما تم قيده من عوائد ومصروفات ورسوم على الحساب ان وجدت و المهلة المطلوبة للمصادقة على كشف الحساب
- يوفر البنك للعميل خلال مدة زمنية معقولة طلبه لأي بيانات تفصيلية عن حساباته أو عن أية معاملات تمت خلال آخر خمس سنوات، ويسري ذلك على العملاء الذين توقفوا عن التعامل مع البنك أو مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم او من ينوب عنهم.
- يستوفي البنك موافقة العميل في حالة تعديل سعر العائد الثابت للتسهيلات الائتمانية، وكذلك إبلاغ العميل وفقاً للألية المتفق عليها بالعقد بأية تغيرات في سعر العائد، في حالة سعر العائد المتغير للتسهيلات الائتمانية، أو الرسوم أو المصروفات المتفق عليها ومدى تأثير ذلك على شروط التسهيل الممنوح
- إبلاغ العميل أنه يتعين عليه التواصل مع البنك أولاً أو تقديم شكواه إلى البنك بأى من الوسائل المتاحة وحصوله على استفساراته أو رد شكواه وذلك قبل التقدم بأى شكوى إلى البنك المركزي المصرى أو أي جهة أخرى.

ثالثاً: نشر الثقافة والتوعية المصرفية

- نشر الثقافة المصرفية بين العملاء هي احدى الأدوار الأساسية لوحدة حماية حقوق العملاء لضمان الفاعلية لمتطلبات الجهاز المصرفي في تقديم المنتجات/الخدمات لعملاء علي قدر عالي من الوعي و الادراك لاحتياجاتهم و الالتزام نحوها، وذلك من خلال:
- خلال النشرات التعريفية المبسطة والتواصل مع العملاء للتعريف بالخدمات والمنتجات المصرفية، كما يقوم البنك بتوعية العميل بحقوقه وواجباته و التي توضح كيفية استخدام خدمات/منتجات البنك وفقاً للشروط والأحكام
 - توضيح طرق السداد وعواقب عدم الانتظام في السداد بالنسبة لعملاء الائتمان وما قد يترتب عليه من آثار سلبية على تعاملاتهم مع البنوك (على سبيل المثال: إدراج بالقوائم السلبية).
 - التوعية بعمليات الاحتيال والتزوير التي يمكن ان تتعرض لها الحسابات وكيفية التعامل معها.
 - أهمية قراءة العقود وتقديم المعلومات الدقيقة والواضحة إلى البنك التي تمكنه من تقديم الخدمات /المنتجات المناسبة للعميل.
 - عدم الافصاح عن أية معلومات سرية بشأن الحسابات إلى أي طرف آخر، واتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على بطاقات الخصم أو الائتمان وكذا اسم المستخدم والرقم السري.
 - أهمية تحديث البيانات الشخصية طرف البنك بما فيها عنوان السكن والعمل، والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف وضرورة إخطار البنك فوراً ودون تأخير عند إدراك أي معاملة بها سرقة أو اختلاس أو تلاعب في الحسابات أو خصم معاملة غير مصرح بها من العميل علي بطاقات الخصم أو الائتمان.
 - تدريب العاملين على قواعد حماية حقوق العملاء، وتطوير أدائهم المهني، وخاصة هؤلاء الذين لديهم صلة مباشرة مع العملاء، والتدريب على تقديم المنتجات/الخدمات 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.

- شمول الموقع الإلكتروني للبنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم او من ينوب عنهم علي صفحة خاصة للتوعية المالية و المصرفية

رابعاً: حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات

- يحافظ البنك علي سرية حسابات العملاء وهذا يتوافق مع ما ورد ب مواد قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد فيما يتعلق بهذا الشأن، وكذلك ما ورد بقانون وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب كالآتي:
- 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 الإخلال بالقوانين ذات الصلة.
- توفير البيئة المناسبة لحماية بيانات ومعلومات العملاء المالية والشخصية سواء كانت هذه البيانات والمعلومات محفوظة لدى البنك أو لدى أي طرف ثالث يتعامل معه البنك
- عدم تداول أية معلومات تتعلق بالعملاء أو بحساباتهم معهم إلا بعد التحقق من هويتهم الشخصية أو من ينوب عنهم قانونياً.

خامساً: قواعد حماية حقوق العملاء فيما يتعلق بالخدمات الآلية والإلكترونية

- يتعين علي البنك و مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم او من ينوب عنهم تزويد العميل بالمعلومات المتعلقة بالخدمة المستخدمة و تشمل شرح كيفية الاستخدام السليم وكافة التكاليف و المخاطر المحتملة مع توفير أنظمة امنية تضمن سلامة وسرية المعلومات.
- تحمل المسؤولية الكاملة عن اية اضرار او خسائر تلحق بالعميل بسبب تعطل الخدمة او وقوع خلل في النظام او عمليات الاحتيال او الاختراق التي تحدث لأي سبب كان بخلاف وجود تقصير من جانب العميل او تعطل الخدمة لظروف خارجة عن إرادة البنك.
- عدم فرض اي مصروفات إضافية على عملاء البنك عند تقديم الخدمات المصرفية المختلفة، وكذلك ابلاغ العميل فور حدوث اي تعديل على القواعد الخاصة باستخدام الخدمة مثل حدود السحب او فرض اي مصروفات إضافية.
- توعية العميل بأهمية حماية البطاقات والمعلومات الخاصة بالخدمات الإلكترونية والحفاظ على سرية اسم المستخدم والرقم السري، وتوعيته بالإجراءات الواجب اتباعها للإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق مع توفير قنوات الاتصال الإلكترونية المناسبة وخط هاتف على مدار الساعة لتمكين العميل من الإبلاغ بسهولة عن هذه الحالات.
- توفير الوسائل المناسبة لإحاطة العملاء بكافة العمليات التي تتم بالطرق الإلكترونية علي حساباتهم
- التخطيط لضمان استمرارية العمل عند تقديم البنك للخدمات المصرفية من خلال القنوات الإلكترونية المصرفية
- توفير سبل الاتصال المناسبة والمتعددة علي مدار الساعة لتمكين العميل من الإبلاغ عن أي حالة احتيال او سرقة او اختراق في اسرع وقت

سادساً: آلية التعامل مع شكاوى العملاء

- ضمان توفير آلية سريعة ومجانية للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل عادل وبشفافية وفعالية من خلال الفحص والتحقيق لما لها من حق في الاطلاع علي الملفات و السجلات و المعاملات للعملاء أصحاب الشكاوى المرفوعة لها و تكون قرارات الوحدة ملزمة لمقدمي خدمات الدفع الإلكتروني و شركات الاسناد الخارجي و يتم النص علي ذلك في العقود المبرمة معهم
- إتاحة نموذج موحد للشكاوى بالفروع او الكترونياً يتضمن تاريخ تقديم الشكاوى وبيانات مقدمها ووسيلة الاتصال المناسبة مع ارفاق اية مستندات مساعدة

- توعية العملاء بألية تقديم الشكاوى ومتابعتها من خلال المطبوعات واللوحات الارشادية او الرسائل الالكترونية عبر البريد الالكتروني او الهاتف المحمول او تضمين المراسلات وكشوف الحسابات الموجهة للعملاء وسبل التواصل مع وحدة حماية حقوق العملاء
- توفير وسائل مختلفة ومتعددة لتقديم الشكاوى والتي تتضمن صناديق الشكاوى بالفروع، جميع الوسائل الالكترونية المختلفة، رقم هاتف به خط مسجل مع اخطار العميل بذلك او التواصل المباشر مع وحدة حماية حقوق العملاء
- تسجيل الشكاوى وتزويد العميل برقم مرجعي لها بحد أقصى يومان عمل لمتابعتها سواء عن طريق الاتصال الهاتفي او باي وسيلة اخري
- يتم الرد علي شكاوى العميل خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوي المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية مع وجوب اخطار العميل بالمدّة اللازمة لدراسة الشكاوى)
- يتعين علي الإدارات المعنية اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحقق من عدم وجود حالات مماثلة
- في حالة عدم قبول العميل رد البنك او مقدم الخدمة، يتعين عليه اخطار البنك او مقدم الخدمة كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، و في حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد
- في حالة اخطار البنك او مقدم الخدمة بعدم قبول الرد، يجب علي البنك إعادة النظر و فحص الشكاوى مرة أخرى و الرد النهائي علي العميل خلال خمسة عشر يوم عمل، مصحوباً بالمبررات المناسبة و الواضحة خاصة إذا لم يتغير الرد، مع إخطار العميل بحقه في تصعيد الشكاوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم قبول العميل الرد الثاني من البنك
- يجوز للعميل تصعيد الشكاوى للبنك المركزي في حالة عدم الرد علي شكواه خلال الفترة المقررة في أي مرحلة
- يتعين علي البنك إخطار العملاء أنه لا يجوز تقديم شكواهم للبنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع الي البنك أولاً
- ترفع وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك تقارير دورية عن اعمالها من خلال إدارة الالتزام الي لجنة المراجعة ومجلس الإدارة علي ان تتضمن التقارير عدد الشكاوى و طبيعتها و تصنيفها و الأسباب المؤدية لها
- يتعين على البنك موافاة البنك المركزي المصري بتقرير ربع سنوي عن شكاوى العملاء وفقاً للنموذج المعد من البنك المركزي المصري لهذا الغرض
- يتعين علي البنك الاحتفاظ بسجلات لكافة الشكاوى بحيث يسهل الرجوع إليها إذا لزم الامر، و ذلك لمد خمس سنوات من تقديمها كحد ادني

سابعاً: الدور الرقابي لوحدة حماية حقوق العملاء

- قياس فعالية البنك في معالجة ما يتم استقباله من شكاوى واعتراضات بشكل فوري خلال الاتصال الاول
- مراقبة مدى تطبيق الموظفين في الصفوف الاولي المواجهة للعملاء لمبادئ حماية حقوق العملاء والي أي مدى تكمن المحاولات لمساعدتهم
- الاطلاع المستمر على تقارير الجودة المقدمة وقياس مدي التطور الفعلي لها مع تقديم الاقتراحات المستمرة لتحسين الأداء ومراقبة خطة العمل لتنفيذها والتطوير منها

ثامناً: مراجعة ونشر السياسة

- يتم مراجعة أو تحديث السياسة بواسطة الإدارة التخصصية لحماية حقوق العملاء بصفة دورية أو متى اقتضت الحاجة.
- تنشر السياسة بمواقع البنك الإلكترونية.