



## دليل حماية المتعاملين فى القطاع المالى غير المصرفى التمويل

## 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 ونبذة عن القوانين الخاصة بأنشطة التمويل.

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، وشركات التمويل متناهي الصغر، والجمعيات، والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة النشاط فئتي أ، ب).

## أولاً: مقدمة عن أهمية حماية المتعاملين

يُعرف الشمول المالي - وفقاً لما أورده المنظمات والمؤسسات الاقتصادية الدولية ومن بينها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD والشبكة الدولية للتثقيف 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 والتثقيف 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 المصدقية والثقة في القطاع المالي، والتقليل بشكل كبير من حدوث أية إضرار بمصالح المتعاملين.

ويدعم التثقيف 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 أمنًا، 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 موضعًا 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 لقلة ثقافتهم المالية.

ويُبرز ذلك ضرورة أن تكون المنتجات والخدمات المالية غير المصرفية مصممةً ومناسبةً وفقاً لمتطلبات المتعاملين - خاصة الأفراد - وفي أطر واضحة لما تنطوي 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 وسائل 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 ونبذة عن القوانين الخاصة بأنشطة التمويل:**

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.

وقد أنط القانون بالهيئة العمل على سلامة واستقرار الأسواق المالية غير المصرفية وتنظيمها وتنميتها، 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 في أنشطة التمويل

## ١. قانون التمويل العقاري رقم ١٤٨ لسنة ٢٠٠١ ولأحكامه التنفيذية:

يُعد التمويل العقاري أحد الآليات البارزة لإتاحة التمويل بغرض توفير مسكن مناسب بنظام دفع ميسر يتناسب مع معدل دخل العميل، في مقابل تقديمه لضمان يختلف بحسب طبيعة العملية التي يتطلبها (سكن/ أغراض اقتصادية/ ترميم/ بناء). وفي هذا الإطار، صدر قانون التمويل العقاري رقم ١٤٨ لسنة ٢٠٠١ منظمًا كافة المسائل والأمور المتعلقة بالتمويل العقاري، ابتداءً من إيضاح أنشطة التمويل العقاري التي يسري عليها القانون، مرورًا بتحديد الجهات التي يجوز لها مزاوله تلك الأنشطة، والضوابط والقواعد الواجب توافرها في تلك الجهات وعاملاتها وخبرائها الداخليين، والكفاءة والخبرة الواجب توافرها في القائمين على إدارة النشاط بتلك الجهات، واضعًا تنظيمًا متكاملًا للمهن الحرة الأخرى.

وقد نظم القانون ولأحكامه التنفيذية الشروط الواجب توافرها في مهنيي التمويل العقاري (وسطاء تمويل عقاري/خبراء تمويل عقاري/وكلاء تمويل عقاري) والالتزام لإتمام عمليات التمويل العقاري، كخبراء التقييم وفقًا لمعايير التقييم العقاري الصادرة عن مجلس إدارة الهيئة، مبيّنًا القواعد والمعايير التي تُتبع في هذا الشأن بغرض القيد في السجلات التي تُعدها الهيئة لتلك المهن، موجّبًا على كافة الجهات والأشخاص المعنية بالالتزام بالاستعانة بهؤلاء المهنيين المقيدة أسماؤهم لدى الهيئة. وتتويجًا لكافة الأحكام المنظمة للتمويل العقاري، وترسيخًا لمبدأ الشفافية والإفصاح، حرص القانون على وضع العديد من صيغ ونماذج الاتفاقات التي تغطي كافة الأنشطة الخاضعة لمظنته؛ بهدف ضمان معرفة كل طرف بالبنود الجوهرية وبيان ما له من حقوق وما يقابلها من التزامات، أبرزها، أحقية الممول السير في إجراءات بيع العقار حال إخلال المستفيد ببنود الاتفاق، ولذا عنيت كافة النماذج ببيان الأحوال التي يجوز فيها اتخاذ هذا الإجراء، والقائمين على تقييم العقار قبل بيعه ... الخ.

ويهدف إحكام الرقابة على تلك الجهات والتأكد من مدى سلامة أدائها، شمل القانون العديد من الإجراءات والضوابط التي تضمن متابعة الهيئة -على النحو الأمثل- للوضع المالي للشركات ومدى جدارتها المالية، والتدابير التي يمكن اتخاذها ضد الشركة حال مخالفتها لأي من أحكام القانون والعقوبات التي يمكن توقيعها، وتدرّجها لنتناسب مع حجم الفعل المجرّم. وقد عمل القانون على تحقيق أهدافه، وتنظيم كافة الأمور السابقة من خلال المحاور الآتية:

### أ. أنشطة التمويل العقاري

عمل القانون على تحديد الأنشطة التي يسري عليها نطاقه وهي: تمويل شراء أو بناء أو ترميم أو تحسين العقارات لأغراض السكن والوحدات الإدارية والمنشآت الخدمية ومباني المحال المخصصة للنشاط التجاري، والإجارة، وتمويل شراء حق الانتفاع بالعقارات، وتمويل شراء العقارات بنظامي المشاركة والمرابحة، وإعادة التمويل العقاري، ومن خلال تلك الأنشطة كفل توسيع قاعدة عملاء التمويل العقاري؛ حيث وضع صيغًا للتمويل التي تتوافق مع أحكام الشريعة، وكذا أفرد نظامًا خاصًا بذوي الدخل المنخفضة، فضلًا عن الأنظمة الأخرى، كما أوضح الاستثناءات الضريبية والرسوم والمصاريف المساحية التي تتمتع بها اتفاقات التمويل العقاري، وقيد الضمان وتجديده وشطبه وحوالته. كما شمل القانون تنظيم نشاط شركات إعادة التمويل العقاري لتوفير التمويل لتلك الشركات.

## ب. الجهات القائمة على شئون التمويل العقاري

عهد القانون إلى صندوق ضمان ودعم نشاط التمويل العقاري القيام بالعديد من الاختصاصات التي تخدم ذوي الدخل المنخفضة، ويأتي أهمها، سداد أقساط المتعثرين منهم وفقاً للقواعد والنسب التي يحددها النظام الأساسي للصندوق في هذا الشأن. وفي هذا الإطار خُصص الباب السادس من القانون لبيان قواعد الاستفادة من هذا الصندوق، وملامح إنشائه، والتي يأتي أبرزها في استقلاليته المالية والإدارية، وتبعيته للوزير المختص في هذا الشأن.

## ج. الجهات المسموح لها بمزاولة أنشطة التمويل العقاري

عمل القانون على تحديد الجهات المسموح لها -وفقاً لأحكامه- بمزاولة أنشطة التمويل العقاري، وتتمثل في الأشخاص الاعتبارية العامة التي يدخل نشاط التمويل العقاري ضمن أغراضها، وشركات التمويل وإعادة التمويل العقاري.

كما عني القانون بوضع المتطلبات والأسس والمعايير المهنية والمالية بما يضمن استمرار قدرة هذه المؤسسات على تقديم خدمات التمويل العقاري، لتكون أبرز هذه المتطلبات - فيما يتعلق بالأشخاص الاعتبارية - أن يكون نشاط التمويل العقاري من ضمن الأغراض الثابتة بسند إنشاء الأشخاص الاعتبارية، وأن يتوافر في المدير المسئول خبرة لا تقل عن عشرة أعوام، إلى جانب تعهد الشخص الاعتباري بتعيين مراقبي الحسابات المقيدة أسماؤهم لدى الهيئة. فيما تطلب القانون في شركات التمويل وإعادة التمويل العديد من الضوابط، أهمها: ألا يقل رأس مالها المصدر عن ٥٠ مليون جنيه، ولا يقل رأس المال المدفوع عن الربع عند التأسيس شريطة استكماله خلال سنة.

وفيما يتعلق بشركات إعادة التمويل اشترط ألا يقل رأس مالها المصدر عن ٢٥٠ مليون جنيه، ولا يقل رأس المال المدفوع عن النصف عند التأسيس، وأن تلتزم الشركة خلال ثلاث سنوات على الأكثر من تاريخ تسجيلها بالسجل التجاري باستكمال رأس مالها المدفوع.

كما تطلب العديد من الاشتراطات الأخرى التي تتعلق بالكفاءة المهنية الواجب توافرها في العاملين والمديرين بالشركة، كعدم صدور أية أحكام ضدهم، وتوافر الخبرة، واستقلال عضوين من أعضاء مجلس الإدارة، وكذا اشتراطات تضمن قدرة الشركة المالية على الوفاء بالتزاماتها، كمساهمة الأشخاص الاعتبارية والمؤسسات المالية وألا تقل نسبة الأموال السائلة نقدًا وما في حكمها عن ١٠% من الالتزامات الجارية.

كما حظر القانون على الشركات التوقف عن نشاطها أو تصفية أصولها إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من الهيئة على ذلك، مُجيزاً للهيئة أن ترفض الإجراء لأسباب جدية تتعلق بمصالح المستثمرين وغيرها من الاعتبارات الأخرى.



#### د. ضوابط تعامل الجهات مع عملائها

وضع القانون العديد من الالتزامات على عاتق الجهات المزولة لنشاط التمويل العقاري، بما يضمن الكفاءة المهنية، والحفاظ على المستندات والأوراق المالية، وخصوصية معلومات العملاء، والمعاملة العادلة، فضلاً عن الالتزام بتوعية وحماية المستثمر، والتمويل المتناسب مع القدرة المالية للعملاء، تلافياً لتعثر العملاء في الوفاء بالتزاماتهم المادية، ومن أخص هذه الالتزامات ما يلي:

- **المحافظة على سرية بيانات العملاء** وعدم إفشاء أية معلومات عنهم للغير، والالتزام بوضع لائحة داخلية تتضمن نظام العمل بالشركة وآليات إدارة المخاطر والتعامل مع شكاوى العملاء.
- **توعية وحماية المستثمر**، وإعمالاً لهذا المبدأ فقد صدر قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١١١ لسنة ٢٠١٥، ليلزم الشركات بأن تكون إجراءات التمويل واضحة على نحو يكفل للمستثمر معرفة جميع حقوقه والتزاماته، بما فيها مخاطر عدم السداد، وأن يتضمن اتفاق التمويل إقرار المستثمر باطلاعه على نموذج الشروط الأساسية للتمويل العقاري واستلامه نسخة من هذا النموذج، وكذا الإفصاح عن كافة المصروفات والعمولات ومقابل الخدمات التي يقدمها الممول للمستثمر، فضلاً عن إخطار المستثمر مرتين سنوياً على الأقل بجميع البيانات المتعلقة باتفاق التمويل وكذلك عند حدوث أي تعديل في هذه البيانات.
- **كما اشترط القانون أن تُقدر قيمة (العقار) بمعرفة خبراء التقييم العقاري** المقيدة أسماؤهم في الجداول التي تعدها الهيئة لهذا الغرض، وأن يتضمن عمله وصفاً للعقار وموقعه وحدوده ومساحته وتاريخ إنشائه. فضلاً عن الالتزام في أداء مهامه بمعايير التقييم العقاري الصادرة عن مجلس إدارة الهيئة. وحرصاً على ضمان معرفة أطراف العملية التمويلية بحقوقهم والتزاماتهم، فقد أتاح القانون العديد من نماذج الاتفاقات المدرج بها البنود الجوهرية، كتحديد العقار وثنه، ومقدار المبلغ المُعجل الذي يتم سداه من ثمن العقار، وعدد وقيمة أقساط باقي الثمن، وقبول البائع حوالة حقوقه في أقساط الثمن والضمانات المرتبطة بها إلى الممول.
- كما نظم القانون الحالات التي يجوز فيها للعميل التصرف في العقار الضامن أو تأجيله أو تمكين الغير من الأفراد بشغله، مشترطاً في هذه الحالات ضرورة إخطار الممول أولاً بذلك، كما أجاز للممول رفض الموافقة على تلك الإجراءات حال ما إذا كانت هناك أسباب جدية تتعارض معها مصالح وحقوق الممول.

#### هـ. المهن المتصلة بعملية التمويل العقاري

أوكل القانون لكل من خبراء التقييم والوكلاء والوسطاء العقاريين أعمالاً جوهرية تتصل بشكل مباشر بالعملية التمويلية، سواء عند تقييم العقار لتحديد قيمته قبل إجراء عملية التمويل (خبير التقييم)، أو المختص بمباشرة إجراءات بيع العقار بالمزاد العلني حال إخلال المستثمر بالسداد (الوكيل العقاري)، وأخيراً مهام (الوسيط العقاري) كمقدم لمشورات فنية للمستثمر وتعريفه بمخاطر التمويل، ولذا فقد تطلب القانون في كل من يرغب في مباشرة الأعمال السابقة القيد بسجلات الهيئة، وكذا الالتزام بالشروط التي وضعها القانون ومن أهمها، الحظر على خبراء التقييم أن يكون لديهم أية مصالح في تقييم العقارات، كأن يكون العقار (محل طلب التقييم) مملوكاً لهم أو لأقاربهم.

#### و. الاتحاد المصري للتمويل العقاري

يختص الاتحاد بتوحيد جهود شركات التمويل العقاري والتنسيق فيما بينها للنهوض بمجال التمويل العقاري، وله على الأخص، اقتراح الأسس الفنية الاسترشادية الخاصة بإدارة عمليات التمويل العقاري وتقييم المخاطر، والدفاع عن مصالح الجهات العاملة في نشاط التمويل العقاري، وإبداء الرأي في مشروعات القوانين واللوائح والقرارات التي تعرض عليه، ونشر الإحصاءات والتحليلات دورياً، وتبني مبادرات التوعية، وعقد ورعاية الندوات، واقتراح ميثاق شرف لأخلاقيات المهنة.

#### ز. آليات لحل المنازعات

كما وضع التشريع العديد من الوسائل البديلة قبل اللجوء للقضاء لحل المنازعات المتعلقة بنشاط التمويل العقاري قبل الطرق القضائية التقليدية، وتتنوع هذه الطرق بين (تقديم شكاوى، 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.

#### ح. ضمان التزام شركات التمويل وإعادة التمويل العقاري بأحكام القانون وتوقيع التدابير والعقوبات

إحكاماً لدور الهيئة الرقابي والإشرافي، فقد خصص القانون الباب السابع لإبراز التدابير والإجراءات التي تختص الهيئة باتخاذها حيال المخالفين لأحكام القانون، والتي تنقسم بدورها إلى شقين:

**الأول:** تدابير تُتخذ ضد الشركات،

**الثاني:** تدابير تُتخذ ضد أيّ من مزاولي المهن الحرة (وكلاء، وخبراء، ووسطاء التمويل العقاري).

وتتميز هذه التدابير بتدرجها وتنوعها لتناسب مع المخالفات المرتكبة، ومن أخصها، حل مجلس إدارة الشركة أو تعيين مفوض لإدارتها، أو المنع من مزاوله كل أو بعض الأنشطة، كما أن هناك وجهاً آخر لتلك التدابير، كإلزام الشركة بزيادة رأس مالها المدفوع تحقيقاً لاستقرار السوق وحماية المتعاملين به.

وفيما يتعلق بالمهنة الحرة، فقد أجاز القانون للهيئة التدرج في اتخاذ التدابير، ابتداءً من توجيه إنذار لإزالة المخالفة، ثم وقف مزاولة النشاط، وانتهاءً بالشطب من سجلات الهيئة.

كما أفرد القانون في بابه الثامن بياناً بالعقوبات التي توقع على من يخالف أحكام القانون ويرتكب الأفعال المجرمة به، وذلك بين الحبس والغرامة، ومعاقبة المدير الفعلي متى ثبت علمه بها، وغيرها من العقوبات.

وفي حكم هام بشأن المسائل التي يجوز فيها الصلح، نص قانون التمويل العقاري على تطبيق أحكام القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٩ بشأن الصلح، والتي منحت الحق لرئيس الهيئة في التصالح عن الجرائم المنصوص عليها في القانون في أي حالة كانت عليها الدعوى، ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية للجريمة التي تم التصالح بشأنها ولو بعد صيرورة الحكم باتاً.

## ٢. قانون تنظيم نشاطي التأجير التمويلي والتخصيم رقم ١٧٦ لسنة ٢٠١٨:

يعد كل من نشاطي التأجير التمويلي والتخصيم - الصادر بتنظيمها القانون رقم ١٧٦ لسنة ٢٠١٨ - من أدوات التمويل المالي غير المصرفي، ويهدفان إلى إتاحة التمويل للمشروعات الاقتصادية، سواء كان ذلك من خلال توفير التمويل اللازم لحصول تلك المشروعات على التمويل متوسط أو طويل الأجل لتمويل حيازة الأصول الرأسمالية اللازمة لمزاولة النشاط من خلال التأجير التمويلي، أو من خلال إتاحة تمويل رأس المال العامل لهذه المشروعات، من خلال تخصيص الحقوق المالية قصيرة الأجل.

وقد سمح القانون للشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بممارسة نشاط التمويل متناهي الصغر وفقاً لأحكام القانون ١٤١ لسنة ٢٠١٤ بتقديم خدمات التأجير التمويلي متناهي الصغر، جنباً إلى جنب مع الشركات المخاطبة بأحكامه، وذلك وفقاً للضوابط التي يحددها مجلس إدارة الهيئة. وقد انفرد نشاط التأجير التمويلي ببعض الضوابط، التي تختلف عن نشاط التخصيم، نوضحهم تباعاً من خلال ما يلي:

### أ. التأجير التمويلي:

يقصد بنشاط التأجير التمويلي: قيام المؤجر بتمويل الحصول على الأصول الرأسمالية، من خلال عقود تستهدف تأجيراً تمويلياً لأنشطة اقتصادية إنتاجية أو خدمية تتضمن خيار تملك تلك الأصول، وذلك في مقابل قيام المستأجر بسداد دفعات التأجير.

ويتميز هذا النشاط بتمكين المستأجر (سواء الشخص الطبيعي أو المعنوي) من حيازة استخدام الأصول اللازمة عوضاً عن امتلاكها؛ للحصول على التمويل اللازم لإنجاز مشروعه دون الحاجة إلى استثمار جزء من أمواله في شراء تلك الأصول أو اللجوء إلى التمويل المباشر من البنوك. ومن أهم سمات عقود التأجير التمويلي إتاحة خيار امتلاك المستأجر للأصل المؤجر في نهاية المدة.

وقد وضع القانون تنظيمًا كاملاً لهذا النشاط تتمثل أهم ملامحه فيما يلي:

#### • أطراف عملية التأجير التمويلي والعقود المرتبطة بها

عمل القانون على إيضاح أطراف عملية التأجير التمويلي، وهم: المؤجر، والمستأجر، والأطراف الأخرى كالمورد، أو المقاول.

واستلزم القانون لإتمام عملية التأجير التمويلي ضرورة قيام الأطراف المعنية بإبرام عقد لتلك العملية، يشتمل على العديد من المسائل أهمها، البيانات التفصيلية لأطراف العقد، والوصف الدقيق لأصل المال المؤجر، والغرض المخصص لاستخدامه، والقيمة الإيجارية، ومدة العقد، فضلاً عن حق المستأجر في خيار شراء الأصل المؤجر.. الخ.

وأتاح القانون لأول مرة مزاولة نشاط التأجير التشغيلي وإمساك حسابات مستقلة لهذا النشاط، مع التأكيد على خروجها عن نطاق التأجير التمويلي الخاضع لإشراف ورقابة الهيئة، كما نظم القانون الالتزامات المُلقاة على عاتق كل من طرفي العقد، مُحددًا آليات حماية الأصل المؤجر، وكيفية استخدامه وصيانته والتأمين عليه وتحديد المسؤولية المدنية والجنائية لمستغل الأصل المؤجر. ومن أهم ما تضمنه القانون السماح لمالكي الأصول ببيعها إلى شركات التأجير التمويلي شريطة إعادة استئجارها مرة أخرى، ويطلق على هذه المعاملة التمويلية البيع مع إعادة التأجير.

#### • أحكام ممارسة نشاط التأجير التمويلي

وضع القانون إطارًا شاملاً لعمليات التأجير التمويلي، ابتداءً من اشتراطه أن يُعَيّد المؤجر لدى السجلات التي تُعدها الهيئة في هذا الشأن، والعقود التي تبرم في هذا الشأن، ومرورًا بالأحوال التي أجاز فيها القانون التنازل عن العقد سواء للمؤجر أو المستأجر، انتهاءً ببيان الأحوال التي ينقضي فيها عقد التأجير التمويلي، أبرزها حالة الوفاة، مبيّنًا في هذا الخصوص كيفية الحصول على المستحقات المالية، وما يكون لعقد التأجير التمويلي المقيد لدى الهيئة من قوة السند التنفيذي.

وقد تضمن القانون العديد من الإعفاءات الضريبية لتشجيع مزاولة نشاط التأجير التمويلي من أبرزها، إعفاء عقود البيع بغرض إعادة الاستئجار من ضريبة التصرفات العقارية أو ضريبة القيمة المضافة.

#### ب. التخصيم:

يعمل نشاط التخصيم على توفير التدفق النقدي لرأس المال العامل اللازم للمشروعات، لإعادة استخدامه في النشاط، وذلك بأن تقوم تلك المشروعات العاملة سواء في الأسواق المحلية أو الدولية ببيع مستحقاتها المالية الأجلة قصيرة الأجل في مقابل الحصول على التمويل اللازم لها؛ لإتاحة ما يزيد من دورة الإنتاج لتمويل رأس المال العامل والتشغيل للمشروعات.

وقد تناول الباب الثالث من مشروع القانون تنظيم نشاط التخصيم على حدة، ومحاور هذا التنظيم ما يلي:

#### • أطراف عمليات التخصيم والعقود المنظمة لهذه التعاملات

وضع القانون تعاريف لكل من أطراف عملية التخصيم، والتي يتضح من خلالها دور كل منهم في عمليات التخصيم، وما ينعكس على وضع تلك الأطراف في العقود.

**فالمُخصّم:** هو كل جهة مرخص لها بممارسة نشاط التخصيم وفقاً لأحكام القانون.

كما أن هناك أطرافاً أخرى تتمثل في **الدائن:** وهو بائع السلع أو مقدم الخدمات التي ينشأ عنها حقوق مالية، **والمدين:** وهو مشتري السلع أو متلقي الخدمات.

أما **عقد التخصيم:** فهو عقد تمويلي نشأ بين المخصم والبائع، بمقتضاه يقوم المخصم بشراء الحقوق المالية الحالية والمستقبلية الناشئة عن بيع السلع وتقديم الخدمات وفقاً لأحكام هذا القانون.

وعلى ضوء ذلك، يتم إبرام عقد بين البائع والمُخصم تنتقل بمقتضاه الحقوق المالية الخاصة بالبائع، منه إلى المُخصم، وفقاً لأحكام القانون المدني، شريطة مراعاة إخطار المدين بحوالة الحقوق على النحو المشار إليه، وأن يقدم له ما يضمن صحة هذه الحوالة.

كما وضع القانون العديد من الضوابط الخاصة بالحق المبيع، وأهمها: أن يكون ناشئاً عن معاملات تجارية مرتبطة بنشاط كل من البائع والمدين وليست ناشئة عن عمليات إقراض نقدي، وأن يكون خالياً من أي حقوق حالية أو مستقبلية للغير، واستثناءً من الأصل سمح القانون أن يكون المدين مستهلكاً نهائياً، وفقاً للضوابط التي يضعها مجلس إدارة الهيئة.

ومن أهم آليات التخصيم التي نظمها القانون، التخصيم الدولي لإتاحة التمويل لأنشطة التصدير من خلال الحقوق المالية المستقبلية للمستورد في الخارج.

كما وضع القانون إطاراً كاملاً للعقود والبيانات التي يجب أن تتضمنها أهمها، مدة سريان العقد وشروط تجديده وحالات انقضائه، وقواعد تسوية الحسابات المرتبطة به، وكذا حق المخصم في الرجوع على البائع في حالة عدم قيام المدين بالسداد، وقواعد تسوية المنازعات التي تنشأ عن هذا العقد.

كما ألقى القانون بالعديد من الالتزامات الأخرى على عاتق البائع، أهمها الإفصاح للمُخصم بكل وضوح وأمانة بما لديه من بيانات ومعلومات حول العمليات التي نشأت عنها ديونه وكافة البيانات المتعلقة بالحقوق المبيعة وضماداتها، والمخاطر أو العقوبات إن وجدت.

وأوضح القانون الحالات التي يكون فيها للمُخصم الحق في الرجوع على البائع، أهمها إذا كان امتناع المدين عن الوفاء بالحقوق للمخصم راجعاً إلى إخلال البائع في الوفاء بالتزاماته، ما لم يتضمن العقد بين البائع والمخصم عدم الحق في الرجوع على البائع، بما تعكسه قواعد القانون في هذا الشأن من الحث على سريان التعاقدات فيما بين كافة الأطراف على نحو عادل وناجز.

ومن جهة أخرى، ولضمان حقوق المدين، أجاز القانون الاتفاق على التأمين ضد مخاطر عدم السداد لدى أي من شركات التأمين أو الجهات التي تقبلها الهيئة، خاصةً أنه من الممكن أن يكون التخصيم دولياً.

#### • متطلبات الترخيص بنشاطي التأجير التمويلي والتخصيم

وضع القانون العديد من المتطلبات والشروط التي يجب أن تتوافر في الجهة طالبة مزاولة أحد النشاطين أو كليهما، وذلك بأن تكون شركات مساهمة مصرية، وألا يقل رأسمالها المصدر والمدفوع عن عشرة ملايين جنيه

أو ما يعادلها بالعملات الأجنبية، وأن يقتصر غرضها على ممارسة أي من نشاطي التأجير التمويلي أو التخصيم أو كليهما.

كما أجاز القانون إضافة أحد الأنشطة التمويلية غير المصرفية الأخرى بعد الحصول على موافقة الهيئة، مشترطاً العديد من الضوابط التي تضمن حسن سير العمل بالشركة وتحقيق الهدف من إنشائها، مثل وضع حد أدنى لمدة الخبرة اللازمة في القائمين على الشركة، وأن تتناسب مؤهلاتهم مع طبيعة الدور الذي يقومون به في الشركة، وتمتعهم بالسمعة الحسنة من خلال عدم صدور أحكام جنائية أو الحكم بشهر الإفلاس لأي منهم خلال الخمس سنوات السابقة.

ونص القانون على أن تسجل كل من الشركات أو الجهات المزولة لتلك الأنشطة في السجل المُعد لهذا الغرض بالهيئة، ولا يجوز لأي من تلك الجهات مزولة النشاط إلا بعد القيد لدى الهيئة.

ومن أجل تعزيز الشمول المالي والمساهمة في انتشار أدوات التمويل غير المصرفي ووصولها لشرائح المجتمع المختلفة، سمح القانون للشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بممارسة نشاط التمويل متناهي الصغر - وفقاً لأحكام القانون ١٤١ لسنة ٢٠١٤ - بتقديم خدمات التأجير التمويلي متناهي الصغر، في ضوء الضوابط التي يحددها مجلس إدارة الهيئة.

#### • اتحاد الشركات العاملة في مجالي التأجير التمويلي والتخصيم

تضمن القانون النص على إنشاء اتحاد للشركات العاملة في نشاط التأجير التمويلي وآخر لتلك العاملة في نشاط التخصيم؛ إذ عهد إليه القانون بتقديم التوصيات بشأن تنمية النشاط الذي أنشئ من أجله، وزيادة الوعي، وتبني المبادرات الداعمة لتلك الأنشطة، وإبداء الرأي بشأن التشريعات المنظمة لعمل الجهات المنضمة إليه.

وفي هذا الإطار ألزم كافة الشركات العاملة في نشاط التأجير التمويلي أو التخصيم بالانضمام إلى الاتحاد.

#### • آليات لحل المنازعات

وضع التشريع العديد من الوسائل البديلة لحل المنازعات المتعلقة بنشاطي التأجير التمويلي والتخصيم، قبل اللجوء للطرق القضائية التقليدية، وتتنوع هذه الطرق بين (تقديم الشكاوى، والنظم 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.

#### • ضمان الالتزام بأحكام القانون وتوقيع التدابير والعقوبات

وضع القانون إطاراً قانونياً يعمل على ضمان التزام الشركات والجهات المزولة لنشاطي التأجير التمويلي والتخصيم بتطبيق أحكامه، بدءاً من وضع أحكام إلزامية على الجهات، حتى لا تتعرض لأيٍّ من التدابير أو العقوبات،

مرورًا بما أناط به الهيئة من العمل على التحقق من إنفاذ تلك القواعد، وصولاً لتوقيع الجزاءات في الحالات التي حددها القانون؛

إذ أفرد القانون الباب السادس منه للأحكام الخاصة بالرقابة وحماية المتعاملين، مؤكدًا على دور الهيئة في إجراء التفتيش على كافة الجهات والشركات المزولة للأنشطة المشار إليها، فضلاً عن اختصاص الهيئة في البت في كافة الشكاوى التي تُقدم لها من المتعاملين، انتهاءً بما للهيئة من سلطة في اتخاذ أي من التدابير التي تتناسب مع حجم المخالفة، وفي مقدمتها توجيه تنبيه إلى الشركة بإزالة المخالفة، أو المنع من مزولة النشاط، وحل مجلس إدارة الشركة، وإلغاء الترخيص... الخ.

أما الباب التالي، فقد تضمن العقوبات التي يمكن أن توقع على المخالفين لأحكام القانون والتي تتراوح بين الحبس والغرامة، والحرمان من مزولة المهنة، مُخولاً رئيس الهيئة السلطة في تحريك الدعوى الجنائية والتصالح عنها.



### ٣. قانون تنظيم التمويل متناهي الصغر رقم ١٤١ لسنة ٢٠١٤:

يُعد التمويل متناهي الصغر من أبرز الآليات الرئيسية والفعالة في إتاحة التمويل والخدمات والأدوات المالية للمشروعات والمنشآت متناهية الصغر؛ إذ يتيح وسائل تمويلية مختلفة ومتنوعة بما يُسهم في مساعدتها على توسيع أو تطوير الأنشطة الاقتصادية متناهية الصغر، فضلاً عن الدور البارز لنشاط التمويل متناهي الصغر في الشمول المالي من خلال إتاحة الخدمات المالية لفئات لم تكن تتعامل مع القطاع المالي من قبل.

وفي هذا السياق صدر القانون رقم ١٤١ لسنة ٢٠١٤ بشأن تنظيم التمويل متناهي الصغر؛ سعياً وراء تحقيق الهيئة للشمول المالي؛ إذ يهدف إلى العمل على توسيع وزيادة قاعدة المساهمين في حجم الاستثمار مما يُلقي بصداه على الاقتصاد القومي، على نحو يتناسب مع قدرة هذه الفئات من جهة، ويؤمن للمنشآت المُمولة حقوقها من جهة أخرى، كما حدد الجهات الخاضعة لإشراف ورقابة الهيئة.

وقد وضع القانون إطاراً عاماً مُنظماً للنشاط، محيلاً للهيئة إصدار القرارات المنظمة لكل الأمور المتعلقة بالتمويل المتناهي الصغر على وجه التفصيل.

ومن خلال العرض التالي نلقي الضوء على محاور القانون:

#### أ. مجالات التمويل متناهي الصغر والجهات التي يجوز لها مزاولته

حدد القانون الجهات التي يجوز لها مزاولته نشاط التمويل متناهي الصغر وفقاً لأحكامه، شريطة أن يتوافر فيها بعض المتطلبات، أهمها: أن تتخذ شكل شركة مساهمة مصرية، وأن يقتصر نشاطها على مزاولته نشاط التمويل متناهي الصغر والخدمات المرتبطة به، وتوافر الحد الأدنى لرأس المال، وإدارة المخاطر، ومتابعة عمليات التمويل ونظام فحص شكاوى العملاء، وأن تتوفر الخبرة المناسبة وحسن السمعة في كل من أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين عن التمويل والمخاطر، فضلاً عن عدم صدور أي أحكام بعقوبة جنائية أو جنحة في جريمة مخلة بالشرف أو حكم بشهر الإفلاس ضد أي من أعضاء مجلس الإدارة، ما لم يكن قد رُد الاعتبار إليه، وكذا أن يكون للشركات مراقب حسابات واحد على الأقل من بين المقيدین بسجلات الهيئة لهذا الغرض.

كما أجاز القانون للجمعيات والمؤسسات الأهلية مزاولته النشاط؛ شريطة أن يكون نظامها الأساسي متضمناً تقديم التمويل متناهي الصغر للغير. وقد أكد القانون على عدم سريان أحكامه على البنوك الخاضعة لرقابة البنك المركزي المصري، وجهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر (الصندوق الاجتماعي للتنمية سابقاً).

وأناط القانون بالهيئة دون غيرها منح تراخيص مزاولة النشاط، وحظر على الشركات في هذا الشأن أن تقوم بتصفية أصولها أو التوقف عن النشاط إلا بعد الحصول على موافقة الهيئة.

وفي إطار ضبط الأسواق وضمان استقراره وسلامة الأداء، أجاز القانون للهيئة أن تُلزم الشركة بزيادة رأسمالها وفقاً لجدول زمني محدد.

أما فيما يتعلق بمجالات النشاط، فقد صدر قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٥٨ لسنة ٢٠١٤ مؤكداً على أن يقتصر تقديم التمويل على الأغراض الاقتصادية دون الاستهلاكية في المجالات الإنتاجية أو الخدمية أو التجارية المولدة للدخل، وذلك كالمجالات الزراعية والأنشطة المرتبطة بها، كتربية الحيوانات والطيور والمزارع السمكية وصيد الأسماك، وأيضاً المجالات الإنتاجية والصناعية والحرفية، وتشمل كافة مجالات الإنتاج والتصنيع في مجال المنسوجات والحياسة.. الخ، أما المجالات الخدمية فتشمل أعمال المقاولات والتشطيب والنقل والتعبئة والتخزين والصيانة.. الخ.

#### ب. قواعد وضوابط تعامل الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية لنشاط التمويل متناهي الصغر

حرص قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (١٧٢) لسنة ٢٠١٤، (٣١) لسنة ٢٠١٥ على أن يتناول بالتفصيل العديد من الأمور المتعلقة بمزاوله النشاط، ويأتي في مقدمتها متطلبات حوكمة جهة التمويل، ومنها وجود وحدة داخلية تختص بالمراجعة الداخلية، والضوابط المصاحبة لإعداد القوائم المالية الدورية السنوية والربع سنوية مع إخطار الهيئة بها، فضلاً عن قواعد منح التمويل للعملاء، وأبرزها عدم تمويل العميل تمويلًا يفوق طاقته على السداد، والاستعلام عن العملاء.

كما وضع القرار ضوابط تحكم العلاقة التعاقدية فيما بين العملاء والشركات المانحة للتمويل، يتضمن مدة التمويل ومبالغه، ومقابل التأخير، والضمانات التي يقدمها العميل إن وجدت.. الخ.

كما أفرد القرار تنظيمًا بشأن معالجة شكاوى العملاء، ابتداءً من إلزام الشركات بإنشاء سجل قيد شكاوى العملاء، والبيانات التي يجب تضمينها في هذا السجل من تاريخ ورقم القيد واسم مقدمها وما انتهى إليه الرأي، منتهياً بإلزام الشركات بفحص الشكاوى خلال فترة وجيزة لا تتعدى الأسبوع.

وفي هذا المجال، وفي ظل الجهود المتواصلة من جانب الهيئة للعمل على تعزيز نشاط التمويل متناهي الصغر، فقد قام مجلس إدارتها بإصدار القرار رقم ٩٠٢ لسنة ٢٠١٦، والذي أتاح توزيع وثائق التأمين متناهي الصغر في فروع تأمينات الحياة، والحوادث الشخصية، والتأمين الطبي طويل الأجل، والممتلكات في جميع فروع الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية (فئتي أ، ب) المرخص لها بمزاوله نشاط التمويل متناهي الصغر، وفقاً لأحكامه.

### ج. وحدة الرقابة على نشاط التمويل متناهي الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية

أنشئت بموجب أحكام القانون رقم ١٤١ لسنة ٢٠١٤ وحدة مستقلة بالهيئة للرقابة على نشاط التمويل متناهي الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية، وتختص بتنظيم ورقابة ومتابعة نشاط التمويل متناهي الصغر، من حيث متابعة أداء الجمعيات والمؤسسات الأهلية، ووضع قواعد التفتيش والرقابة على تلك الجهات، فضلاً عن التنسيق مع الجهات المعنية بما يُسهم في تطوير نشاط التمويل متناهي الصغر وإدارة المخاطر المرتبطة به والعمل على تماثل قواعد وضوابط ممارسة النشاط بين الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية الممارسة للنشاط.

### د. الاتحاد المصري للتمويل متناهي الصغر

نص القانون في مادته رقم ١٨ على إنشاء الاتحاد المصري للتمويل متناهي الصغر، وجعل له شخصية اعتبارية مستقلة، وعهد إليه بتقديم التوصيات بشأن تنمية نشاط التمويل متناهي الصغر وزيادة الوعي به وتبني المبادرات الداعمة للنشاط، كما ألزم جميع الجهات العاملة في نشاط التمويل متناهي الصغر بالانضمام إلى الاتحاد.

### هـ. آليات ودية ومرنة لحل المنازعات

وضع التشريع العديد من الوسائل الودية البديلة لحل المنازعات المتعلقة بنشاط التمويل متناهي الصغر، بخلاف الطرق القضائية التقليدية، وتتنوع هذه الوسائل بين (تقديم الشكاوى، ولجان التظلم 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.

### و. ضمان الالتزام بأحكام القانون وتوقيع التدابير والعقوبات

وضع القانون إطاراً قانونياً يعمل على ضمان التزام الشركات والجهات المزاولة 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 في الحالات التي حددها القانون.

وقد حدد القراران سالفاً البيان رقماً ١٧٢ لسنة ٢٠١٤، ٣١ لسنة ٢٠١٥ العديد من المتطلبات التي يجب مراعاتها من جانب الشركات والجهات، ومخاطبة الهيئة بشأنها بشكل دوري للتحقق من سلامة أدائها، كمعايير الملاءة المالية، وقواعد إعداد القوائم المالية، فضلاً عن الالتزام بما رسمته القرارات من إجراءات تتعلق بإخطار الهيئة حال نقل أو غلق أو فتح فرع للشركة أو للجمعية والمؤسسة الأهلية، وكذا حوالة المحافظ الائتمانية، موجباً على كل شركة وجهة تحديد مسئول اتصال مع الهيئة.



وفي حال ما تبين للهيئة قيام الشركة أو الجهة بمخالفة أي من أحكام القانون والقرارات الصادرة تنفيذًا له، يكون لها أن تتخذ العديد من التدابير التالية، ومنها: توجيه تنبيه إلى الشركة أو الجهة بإزالة المخالفة، أو المنع من مزاوله كل أو بعض الأنشطة المرخص بمزاولةها، أو حل مجلس إدارة الشركة، أو إصدار قرار بدمج الشركة في شركة أخرى، أو إلغاء الترخيص... الخ.

وإحكامًا لدور الهيئة الرقابي، أجاز القانون في المواد من (٢٠ - ٢٤) لرئيس الهيئة تحريك الدعوى الجنائية، بالنسبة للجرائم التي تقع من الشركات أو الجمعيات أو المؤسسات الأهلية التي تزاول نشاط التمويل متناهي الصغر بالمخالفة لأحكام القانون، ويعاقب مرتكبها بعقوبة بين الحبس والغرامة على النحو المقرر بمواد القانون.

### 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، آخذاً 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 أمرًا مهمًا وأساسيًا؛ وذلك لضمان حصول المتعاملين على المعلومات اللازمة التي تتيح لهم اتخاذ قرارات مدروسة وعن بينة.

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، وأيضًا وجود سبل لضمان حماية المتعاملين في حالات إفلاس مقدمي الخدمات المالية.

وتعتبر مجموعة المبادئ الواردة في هذا الدليل مكملةً وليست بديلةً 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 مرحلتي 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.
- ويصدر البيان في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة مالية أو تمويلية، ويجب أن يوقع العملاء عليه بعد قراءة كافة بنوده.
- ويتيح 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<sup>(١)</sup> مدتها (عشرة أيام عمل) تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع المؤسسات المالية، إذا لم يتم تقديم خدمات مالية أو تمويلية لهم.
- 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.

(١) تلتزم جهات التمويل متناهي الصغر بألا تقل الفترة عن ثلاثة أيام عمل.



- 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 والتوقيتات 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 مسؤول؛ لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع المؤسسات المالية، باعتبارها مسؤولة 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 اللازم 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 ومصنوفةً ومنمطةً، بما يسهم في تسهيل تحديد نمط التعامل مع نوع الشكاوى المقدمة من العملاء.
- هـ. خلاف 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 منصوفاً 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 تمامًا.
- 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 جهات التمويل:

ويتم تعريف جهات التمويل على أنها إحدى الكيانات التالية على سبيل الحصر:

- شركات التمويل العقاري
- شركات التأجير التمويلي
- شركات التخصيم
- شركات التمويل متناهي الصغر
- الجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة النشاط فئتي (أ . ب) ويسري عليهما ما ورد من متطلبات بشأن شركات التمويل في الدليل.
- أما الجمعيات والمؤسسات الأهلية من الفئة (ج) فستستمر في تطبيق المبادئ الواردة بدليل حماية العملاء للجمعيات والمؤسسات الأهلية التي تزاول نشاط التمويل متناهي الصغر والصادر بقرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٢٣ لعام ٢٠١٦ بتاريخ ١٠/١٦/٢٠١٦.

### المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية<sup>(٢)</sup>

أ. تلتزم جهات التمويل 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 مرحلتي 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.
- تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية<sup>(٣)</sup> بحيث يتضمن المعلومات الرئيسية عن أنواع المنتجات والخدمات التمويلية، وعلى وجه الأخص: إيضاح أهم المخاطر لتلك المنتجات والخدمات التمويلية، وجدول السداد متضمنة

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

(٣) يمكن لجهات التمويل متناهي الصغر أن تقوم بتضمين نموذج البيانات الأساسية بالصفحة الأخيرة من التعاقد وفقاً لنوع المنتج التمويلي موضوع التعاقد واستيفاء توقيع العملاء عليها بالاطلاع والعلم.



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؛

وأيضًا 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.

- النص صراحة - في نماذج طلبات تقديم الخدمات التمويلية وأيضًا الإفصاح للعملاء - على وجود فترة سماح<sup>(٤)</sup> 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 مسبقًا للعملاء قبل التوقيع على العقود.
- 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.
- أن ترفق باتفاقات التمويل جداول سداد أقساط التمويل<sup>(٥)</sup>، 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.
- 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

(٤) تلتزم جهات التمويل متناهي الصغر بالآثار التي تنقل الفترة عن ثلاثة أيام عمل.

(٥) تلتزم جهات التمويل متناهي الصغر بتسليم نسخة من هذه الجداول لعملائها أو نسخ من العقود تتضمن بيانات جداول السداد مع توقيع العملاء على ما يفيد ذلك.

- 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.
- الاحتفاظ بأي مستندات رسمية (عقود التمويل، الإيصالات، النماذج، كشوف الحساب) سواء الورقية أو الإلكترونية<sup>(٦)</sup>.
  - 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<sup>(٧)</sup>.
  - إبلاغ العملاء مرتين سنوياً على الأقل<sup>(٨)</sup> - باستثناء عملاء جهات التمويل متناهي الصغر<sup>(٩)</sup> - 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، وأي رسوم أخرى.. الخ؛ وكذلك عند حدوث أي تعديلات في هذه البيانات، وذلك وفقاً لما تحدده الهيئة.
  - 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<sup>(١٠)</sup>، أو عبر القنوات الأخرى المتاحة لجهات التمويل، مع تشجيع العملاء على قراءتها قبل بداية التعاقد؛ كما ينبغي أن تضاف على المواقع الإلكترونية الخاصة بجهات التمويل.
  - أن تحتوي الكتيبات (المطبوعات) الخاصة بالعملاء على أنواع المنتجات والخدمات التمويلية التي تعاقد عليها العملاء وأرقام الشكاوى في حالة وجود شكاوى لديهم.
  - 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 المنقح عليها في نماذج الطلبات.

(٦) تلتزم جهات التمويل متناهي الصغر بأن تكون مدة الاحتفاظ لمدة عام من تاريخ نهاية المعاملات، وفي حال وجود نزاعات فتكون لحين انتهاء النزاعات.

(٧) يجوز أن يتم الإخطار بالنسبة لعملاء التمويل متناهي الصغر في موعد سداد القسط التالي لتاريخ التعديل مع الاحتفاظ بما يثبت ذلك.

(٨) مادة ٤٠ من قانون رقم ١٤٨ لسنة ٢٠٠١ بشأن التمويل العقاري.

(٩) يسمح لجهات التمويل متناهي الصغر - بدلاً عن إرسال كشوف الحساب للعملاء - أن تقوم مجاناً بتحديث المستندات وجداول حساب التمويل طرف العملاء الذي يُحتفظ بنسخ منها، وذلك بواقع مرتين سنوياً على الأقل خلال فترة التمويل الذي يستحق بعد فترة أكثر من ستة شهور، ومرة على الأقل للتمويلات حتى ستة شهور. وبشأن عملاء الدفع الإلكتروني أو الدفع بالهاتف المحمول يمكن استخدام رسائل إلكترونية/ نصية خاصة للإفادة بالبيانات الموضحة عاليه، ودون أن يترتب على استخدام أي من الوسائل زيادة في المصاريف الإدارية تحت أي مسمى.

(١٠) فيما يتعلق بتوفير مطوية أو كتيب مطبوع، يمكن لجهات التمويل متناهي الصغر الاكتفاء بنموذج البيانات الأساسية المذكور بالتعاقد، مع التنبيه على العملاء بقراءة كافة بنوده ومساعدة العملاء في ذلك لمن يتعذر عليه الأمر.



- 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.
- تزويد العملاء بنسخ من العقود والمستندات الموقعة منهم للاحتفاظ بها.
- أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها وتقاريرها السنوية، بالإضافة إلى التوعية التمويلية للعملاء.<sup>(١١)</sup>
- 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>(١٢)</sup> وذلك لمراجعة كافة المشتريات 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).
- **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:

- وضع ضوابط الإعلان والتسويق عن الخدمات التمويلية المقدمة، حيث ينبغي الالتزام بضمان توفير المعلومات الكافية عن الخدمات التي يتم نشرها والدعاية لها كاملة.<sup>(١٣)</sup>
- مراعاة أن تتسم الإعلانات عن المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة بالأمانة والدقة والوضوح والشفافية، بما يتناسب مع المستوى الثقافي للشرائح المستهدفة، وأن تكون غير مضللة.
- 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.

(١١) مع استثناء الجمعيات والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة النشاط فئتي (أ . ب)

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

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



- 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.
  - التأكد من أن عروض الإعلانات أو المواد الترويجية التي تستخدم أسعارًا تشجيعية أو أسعارًا ابتدائية توضح تواريخ انقضاء فعالية هذه الأسعار ونهاية العروض.
  - التأكد من شرح معنى الرموز المختصرة التي قد تحتويها الإعلانات.
  - عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات تمويلية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد أقل من ١٨ سنة أو أكثر من ٦٠ سنة.
  - أن يكون الإعلان مُعدًا 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.
  - **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.**
  - عدم تضليل العملاء بالمحتوى التسويقي للمنتجات والخدمات التي تقدمها، حيث إن جهات التمويل مسئولة قانونًا عن المحتوى التسويقي المقدم للجمهور.
- ج. **كيفية الاستعلام الائتماني عن الجدارة الائتمانية للعملاء<sup>(١٤)</sup>**
- **يجب على جهات التمويل:**

الاشتراك في نظام الاستعلام الائتماني<sup>(١٥)</sup> من 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>(١٦)</sup>

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

(١٥) مع استثناء شركات التخصيم أو المرخص لها من الهيئة بممارسة نشاط التخصيم من الاشتراك في نظام الاستعلام الائتماني بالنسبة لعمليات التخصيم.

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



- القيام بعمل الاستعلام عن العملاء للتحقق من جدارتهم الائتمانية قبل منح التمويل.
- عدم تجاوز الحدود الائتمانية المقرر منحها للعملاء، مع مراعاة القواعد الرقابية المتعلقة بمعدلات أعباء الديون على العملاء، إن وجدت.

- 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>(١٧)</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>(١٨)</sup>

- التأكد من دقة وحداثة المعلومات في سجلات تمويل العملاء وقاعدة البيانات الداخلية لديهم.
- معرفة قيم التمويل والقروض التي حصل عليها العملاء من جهات أخرى.
- أن تتناسب قيمة التمويل مع طبيعة المشروعات وحجمها ومتطلباتها التمويلية، والأخذ في الحسبان نسبة مساهمة العملاء في تمويل تلك المشروعات.
- أن تتناسب قيمة التمويل وشروط السداد مع التدفقات النقدية المتوقعة للعملاء وتوقيتاتها، مع مراعاة الاحتياجات المعيشية للعملاء.
- مراعاة التدرج في التمويل مع نمو أحجام النشاط وسابقة تعامل العملاء.
- تجنب تحميل العملاء تمويلاً يفوق طاقتهم على السداد.
- مدى أهمية التأمين على العملاء أو على أي أصول ممولة - في حال توافرها - ومدى وجود أي ضمانات مقدمة.
- 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.
- 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.

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

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

- في حالة توفير جهات التمويل خدمات تمويل جماعي، فعليها التأكد من قدرة العملاء على السداد وفي المواعيد المقررة.
- **هـ. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل مع العملاء قبل إبرام عقود التمويل<sup>(١٩)</sup>**
- على العاملين بجهات التمويل قبل قيام العملاء بالتوقيع على اتفاقيات التمويل، التأكد من فهم العملاء شفويًا كافة الأحكام والشروط ووضوح كافة الأحكام وإزالة أي لبس أو غموض لديهم، والتأكد من ملاءمة المنتجات والخدمات التمويلية لاحتياجات وقدرات العملاء المالية.
- أن تتضمن اتفاقات التمويل إقرارات العملاء باطلاعهم على النماذج الخاصة بالشروط الأساسية للتمويل واستلامهم نسخًا من تلك الإقرارات<sup>(٢٠)</sup>.
- التأكد من قدرة العملاء على تحمل قيمة التمويل، وسداد دفعات التمويل الممنوحة، دون تأثير على جودة حياتهم الأساسية<sup>(٢١)</sup>.
- 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.
- إيضاح إجمالي تكلفة التمويل، والتي تشمل تكلفة التمويل وغيرها من أي أعباء يتحملها العملاء، والخصومات، وأية رسوم أخرى مرتبطة بتقديم التمويل.
- توضيح الفرق بين تكلفة التمويل التي تم خصمها من قيمة التمويل مقدمًا 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.
- الإفصاح عن طريقة حساب الفائدة في عقد التمويل.
- إيضاح شروط ومقابل تأجيل سداد الأقساط.
- 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 المجنية.

(١٩) 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.

(٢٠) يجوز في حالة جهات التمويل متناهي الصغر أن يتم الاكتفاء بتوقيع العملاء على نموذج البيانات الرئيسية بالعقود.

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



- 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.
- وضوح شروط وآلية السداد المعجل للتمويل، وأية تكاليف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك. (٢٢)
- أن توضح للعملاء طرق تحصيل الأقساط وطرق سداد المديونيات.
- 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.
- 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 ضررًا بمصلحة العملاء ٩. إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء.
- 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.
- معرفة الأغراض التي من أجلها تم الحصول على التمويل من العملاء وتوثيق ذلك.
- تزويد كل أطراف التعاقد بنسخ من عقود التمويل وكافة ملحقاتها بعد إبرام عقود التمويل.
- 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<sup>(٢٣)</sup>

- من حق جهات التمويل الحصول على الضمانات الكافية - قبل منح التمويل للعملاء - ضمانًا لقيم التمويل الممنوح.
- يجب إيضاح الضمانات التي يقدمها العملاء وكيفية تصرف جهات التمويل فيها.<sup>(٢٤)</sup>
- يحق لجهات التمويل أن تشترط على العملاء من أصحاب المهن الحرة أن يؤمنوا لصالح الجهات - بقيمة حقوقهم طبقًا لعقود التمويل - ضد مخاطر عدم السداد بسبب الوفاة أو العجز أو التعثر.
- وفي حالة جهات التمويل متناهي الصغر تلتزم بالتأمين الجماعي على عملائها ضد مخاطر الوفاة والعجز الكلي المستديم<sup>(٢٥)</sup>.
- 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 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 تأمينيًا.
  - عند استخدام سجل الضمانات المنقولة - لقيد الضمان على أصول منقولة - يجب على جهات التمويل - باستثناء شركات التمويل العقاري - إخطار عملائها بأن الضمانة أصبحت قائمة، ولا يجوز التصرف فيها إلا بعد الرجوع للشركات الدائنة، وإيضاح حقوقهم والتزاماتهم بشأنها.

(٢٣) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١١١ لسنة ٢٠١٥ - مبدأ خاص بالتمويل العقاري.

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

(٢٥) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٥ لسنة ٢٠١٩ بتاريخ ٢٠١٩/٢/٦

## ز. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل مع العملاء بعد إبرام عقود التمويل<sup>(٢٦)</sup>

- أن يحصل العملاء على كشوف حساب مكتوبة ودورية مجاناً مرتين على الأقل<sup>(٢٧)</sup> سنوياً، تشمل كافة تفاصيل حساباتهم وتعاملاتهم وأنواع الحسابات وأنواع عقود التمويل.
- 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<sup>(٢٨)</sup>، 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<sup>(٢٩)</sup>، وطبقاً لجدول السداد المرفقة بعقود التمويل.
- الإفصاح للعملاء عن جداول السداد الجديدة، بعد السداد المعجل لجزء من قيم التمويل، مع ضرورة إيضاح التغييرات التي طرأت عليهم.
- عند تحصيل أي مبالغ من العملاء يجب إعطاؤهم إيصالات موقعة ومختومة تفيد السداد، على أن تتضمن أسماء العملاء وتواريخ السداد والمبالغ المسددة وأرقام العقود موضوع التمويل.
- 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.
- 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.
- يجب أن يتم إخطار العملاء والحصول على موافقتهم في حالة وجود طرف ثالث مسئول عن جمع الأقساط أو الديون؛ وعند استخدام طرف ثالث يجب إبلاغ العملاء ببيانات الطرف الثالث والإجراءات التي يجب أن يتخذها العملاء في حالة وجود شكاوى وأية مصروفات إضافية ناتجة عن التعامل مع طرف ثالث، وتستمر مسئولية جهة التمويل بالنسبة للخدمات التمويلية المقدمة.

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

(٢٧) وفقاً لما سبق إيضاحه فيما يتعلق بجهات التمويل متناهي الصغر.

(٢٨) فيما عدا جهات التمويل متناهي الصغر والتي تلتزم بقبول طلبات عملائها بالسداد المعجل دون إخطار وفقاً لقرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٥ لسنة ٢٠١٦.

(٢٩) لا يخص نشاط التمويل متناهي الصغر.

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

- إخطار العملاء مرتين سنويًا<sup>(٣٠)</sup> بجميع البيانات المتعلقة بعقود التمويل، وكذلك عند حدوث أي تعديل في تلك البيانات، على أن يتضمن الإخطار الحد الأدنى من البيانات.<sup>(٣١)</sup>
- أن تقدم للعملاء الخدمات والمنتجات التمويلية بما يتلاءم مع قدراتهم المالية.
- إنشاء سجل خاص لقيود عملاء جهات التمويل.
- 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.
- جوز 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.<sup>(٣٢)</sup>

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

- يجب أن يحصل العملاء على مخالصات موقعة ومختومة بأختام من جهات التمويل تقيّد انتهاء عقود التمويل وعلق حساباتهم.

### المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية<sup>(٣٣)</sup>

- أ. تلتزم جهات التمويل في مجال السلوك والكفاءة المهنية، بما يلي:
- وضع ميثاق مكتوب للسلوك المهني والتشديد على الالتزام به، مع مراعاة أداء العاملين لعملهم بطرق مهنية وأسلوب مسئول.

(٣٠) يسرى في شأنه ما سبق إيضاحه بشأن جهات التمويل متناهي الصغر فيما يخص كشوف الحساب.

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

(٣٢) مادة ٢/١٠ من قانون رقم ١٦ لسنة ٢٠٠١ بشأن تعديل أحكام قانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ في شأن التأجير التمويلي، وكذا مادة ٣٧ من قانون رقم ١٤٨ لسنة ٢٠٠١ بشأن التمويل العقاري.

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



- 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.
- أخذ العناية اللازمة لتوفير الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة لتنفيذ أعمالهم وخدمة عملائهم بكل كفاءة ودون تأخير.
- أن يتوافر لدى القائمين على إدارة جهات التمويل الخبرات الإدارية والكفاءات اللازمة لمزاولة النشاط.<sup>(٣٤)</sup>
- أن يتمتع العاملون لديها بحسن السير والسلوك، وعدم التورط أو الاتهام في أي جرائم مخلة بالشرف والأمانة، أو سوء التصرف أو العسر المالي، وأيضًا خلو ملفاتهم من أي خلافات مع رؤسائهم بسبب عدم تنفيذ مسؤولياتهم الوظيفية بدقة والتزام.
- أن يتمتع العاملون لديها بالكفاءات المهنية، ويحصلوا على التدريبات اللازمة، وأن تكون لديهم الخبرات اللازمة التي تؤهلهم لمباشرة اختصاصاتهم الوظيفية على أكمل وجه.
- أن يتمتع الوسطاء من مسؤولي المبيعات وخبراء التقييم العقاري بأعلى درجات الكفاءة والمهنية، بما يمكنهم من ممارسة دورهم على أكمل وجه.
- أن يتقدم خبراء التقييم والوكلاء العقاريون ووسطاء التمويل العقاري بطلبات للقيود في جداول الهيئة مرفقًا بها المستندات التي تثبت استيفاءهم للشروط المطلوبة قبل ممارسة تلك الأنشطة؛ **والهيئة** - عند إخلال أي من خبراء التقييم العقاري أو الوكلاء العقاريين أو وسطاء التمويل العقاري بأي من التزاماتهم - **اتخاذ ما تراه مناسبًا من التدابير، مثل الإنذار أو وقف مزاولة النشاط أو الشطب من سجلات القيد بالهيئة.**<sup>(٣٥)</sup>
- 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.

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

- 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.

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

(٣٥) مادة ٣٨ و مادة ٣٩ من قانون التمويل العقاري.



- حصول العاملين على المؤهلات والكفاءات اللازمة التي تتناسب مع صعوبة وتعقيدات المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة للعملاء.
- 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.
- 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.
- العمل على حماية ممتلكات العملاء من أي أخطار أو نصب أو احتيال قد يلحق بأموالهم واستثماراتهم.
- ضرورة تزويد العملاء بأية إشعارات أو بيانات أو كشوف متعلقة بحسابهم، حتى وإن كانت هناك نزاعات من أي نوع.
- تضمين الميثاق المهني تعريفاً واضحاً لبنود الاحتيال والرشوة والعمولات والهدايا.
- التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العملاء ورغباتهم، دون الإخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح في هذا الشأن.
- 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.
- 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.
- 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.



- 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:

- التواصل مع العملاء المتعثرين باستخدام مغلفات مكتوب على ظهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون.
- أي تجاوزات لسرية معلومات العملاء، وتضارب المصالح والقيم المهنية.
- تعامل جهات التمويل والعاملين لديها مع وسطاء غير رسميين؛ لمنع الضرر الذي قد يقع على العملاء نتيجة مثل هذه التعاملات.
- 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 العناية والاهتمام الخاص بالعملاء بشكل عام، ولاسيما محدودي الدخل والعلم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.
- ج. عدم التمييز أو التفضيل في التعامل بين عملائها (الحاليين أو المرتقبين) بسبب العرق أو الجنس أو الدين.
- د. 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.
- هـ. أي غموض أو التباس يرد في أي بند من بنود عقود التمويل يفسر لصالح بعض العملاء دون البعض الآخر.
- و. لا يجوز ممارسة أي ضغوط أو إكراه أو تمييز أثناء سريان عقود التمويل.

ز. 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 (٣٦) للأقساط أو المتأخرات.

ح. 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).

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

ي. 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.

ك. 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 (٣٧)

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:

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

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



- 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.
- د. الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات التي تحصل عليها من جهة الاستعلام الائتماني والتصنيف الائتماني والتعهد باقتصار استخدامها في الأغراض المتعلقة بمنح التمويل.<sup>(٣٨)</sup>
- هـ. 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.
- و. 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.
- ز. اتخاذ الإجراءات المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واستخدام التكنولوجيا الحديثة؛ لحماية قواعد بيانات العملاء، واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
- ح. تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقابة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.
- ط. اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المتبادلة مع العملاء إلكترونياً، وتوفير أحدث التقنيات والبرامج لضمان حماية وسلامة عمليات الدفع الإلكتروني.
- ي. إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء نتيجة تقديم المنتجات والخدمات التمويلية بوسائل إلكترونية.
- ك. 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.

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

## المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

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

### أ. التعامل مع الشكاوى داخلياً

- 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.
- إخطار العملاء بالإجراءات التي تم اتخاذها في سبيل فحص الشكاوى.
- إنشاء ملف لفحص أي شكاوى ترد إليهم تودع فيه كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالشكاوى.
- 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.
- أن تخطر الإدارات المختصة (الفحص والامتثال والتفتيش) بالهيئة بأسباب رفض الشكاوى، سواء كان الرفض كلياً أو جزئياً لطلبات الشاكين.
- شرح إجراءات تقديم الشكاوى، وإذا لم يقبل العملاء بالتسوية التي تم إجراؤها، فيجب توجيههم إلى الإدارة المختصة بالهيئة.
- توفير وحدة<sup>(٣٩)</sup> 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.<sup>(٤٠)</sup>

(٣٩) فيما يخص جهات التمويل متناهي الصغر، يُعد فرع التمويل والمركز الرئيسي لجهة التمويل وحدة تقديم الشكاوى، ويتم إيضاح ذلك للعملاء بشكل واضح في الفروع، مع ضمان توفير وسيلة إلكترونية للعملاء مثل البريد الإلكتروني/الفاكس أو خط ساخن وما شابه لتقديم الشكاوى. ويتوجب على الجهة إرسال تقارير كل ٦ أشهر للهيئة متضمنة ما تم اتخاذه بشأنها من إجراءات.

(٤٠) قرار رقم ٨٠٥ لسنة ٢٠١٦ بشأن ضوابط المواقع الإلكترونية لشركات ووسطاء التأمين أو إعادة التأمين على شبكة المعلومات الدولية لتقديم خدمات أفضل.

• 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 يومًا من تاريخ استلامهم للشكاوى.
- إرسال إشعارات للعملاء خطيًا 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 خارجيًا**

- 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 منصوصًا عليها في العقود المبرمة أو في القانون المنظم للنشاط.
- وفي جميع الأحوال والأوقات، للعملاء الحق في اللجوء للقضاء؛ للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأطراف.

**المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات**

- أ. في حالات تعثر أو إفلاس العملاء يجب على جهات التمويل:
  - إخطار العملاء مسبقًا وبفترة وافية لتجنب فرط الاستدانة والتعثر.
  - تقديم مشورة للعملاء المتعثرين أو على وشك الإفلاس.
  - إخطار العملاء المتعثرين كتابيًا وفي الوقت المناسب ودون تأخير، وتعريفهم بالحالات التي ينطبق عليها الإفلاس، وما سيتم اتخاذه من إجراءات في حالة تعثرهم وتبعيات تعثرهم.

• إتاحة ما يأتي للعملاء المتعثرين<sup>(٤١)</sup>:

- 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 الواقي 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.

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

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

**ب. التزامات هامة تخص عملاء جهات التمويل**

• **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.

(٤١) فيما يخص جهات التمويل متناهي الصغر لا تسرى مواد الإفلاس على عملاء التمويل الجماعي. وعند سريانها على عملاء التمويل الفردي، فإنها تسري فقط بالنسبة للعميل الذي يمارس نشاطه الاقتصادي محل التمويل بشكل موثق رسمياً، وفقاً للقوانين ذات العلاقة بنشاطه، سواء كشخص اعتباري - دون شركات المحاصة - أو كشخص طبيعي، شريطة أن تنطبق عليه شروط التاجر، وفقاً للتعريف الوارد في المادة (١٠) من قانون التجارة الصادر بالقانون رقم ١٧ لسنة ١٩٩٩.

### • 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.

### • 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.

### • 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.

### • 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.

### • 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.

### • 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.

• 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.

• 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.

• 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.

• 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 مسئولية عليهم أو ضياع حقوقهم.

• 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، منعا لإفشاء معلوماتهم الشخصية.

• الوكالة العامة

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

• 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.

• 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.

• 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.

• 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.

ونحن نستشرف عام ٢٠١٩، نتطلع إلى استكمال منظومة صناديق حماية المتعاملين في بقية الأسواق المالية غير المصرفية والتي قد تطلب ذلك، بالإضافة إلى استكمال أدلة الحوكمة وقواعد الإدارة الرشيدة لكافة الأسواق المالية غير المصرفية لإنجاز استراتيجية الهيئة في هذا الشأن.



Building Bridges not Walls  
نبني الجسور لا الحواجز

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