



دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي

كلمة الأستاذ الدكتور/ محمد عمران - رئيس الهيئة



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

ولما كان 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 يصعب على المتعاملين الأفراد إدراك مخاطرها.

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

وقد تناول الدليل المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي مع شركات سوق المال، وشركات التأمين، وصناديق التأمين الخاصة، وشركات التمويل (التمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، وشركات التمويل متناهي الصغر، والجمعيات، والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة النشاط فنتي أ، ب)؛ وذلك من خلال رفع مستوى الشفافية، وتعزيز ممارسات الخدمات المالية العادلة والمنصفة، واتخاذ التدابير اللازمة لرصد وتخفيف وطأة المخاطر التي يواجهها المتعاملون، وتوفير آليات لتسوية المنازعات وحل مشاكل المتعاملين، وتعزيز الثقة في النظام المالي الكلي..

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

د. محمد عمران



رئيس مجلس إدارة الهيئة

المحتويات:

- 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، وملخص القوانين الحاكمة لتلك الأنشطة.
- ثالثاً: أهمية إصدار دليل خاص لحماية المتعاملين.
- رابعاً: المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي.
- خامساً: دليل حماية المستثمرين في قطاع سوق المال.
- سادساً: دليل حماية حملة وثائق التأمين.
- سابعاً: دليل حماية أعضاء صناديق التأمين الخاصة.
- ثامناً: دليل حماية المتعاملين مع جهات 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 المصداقية 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 وتقييمهم 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 (2007/ 2008)، 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 60% من سكان العالم استخدموا التكنولوجيا المالية في تعاملاتهم عام 2016؛ وقد أدى ذلك إلى زيادة الفرص لدمج الفقراء والمهمشين وتحولهم من النظام المالي غير الرسمي إلى النظام المالي الرسمي، عن طريق التغلب على العقبات المادية وخفض التكاليف؛ وبالتالي توسيع فرص الحصول على أنواع جديدة من المنتجات والخدمات المالية بطرق أسرع وأكثر أمناً، وعليه أصبح التمويل أيسر وفي متناول جميع الأفراد.

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

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

ويبرز ذلك ضرورة أن تكون المنتجات والخدمات المالية غير المصرفية مصممةً ومناسبةً وفقاً لمتطلبات المتعاملين - خاصة الأفراد- وفي أطر واضحة لما تتطوي عليه من مخاطر؛ وبسبب التطورات المالية زادت أهمية حماية الأفراد ودمجهم بالشمول المالي وسياسات التنقيف 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، وملخص القوانين الحاكمة لتلك الأنشطة

حرص القانون رقم 10 لسنة 2009 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 أداؤها، 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 2014 اختصت الهيئة بالإشراف والرقابة على نشاط التمويل متناهي الصغر.

وقد أنط القانون بالهيئة العمل على سلامة واستقرار الأسواق المالية غير المصرفية وتنظيمها وتميئها، 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 الحاكمة لتلك الأنشطة.

1. قانون سوق رأس المال رقم (95) لسنة 1992 ولائحته التنفيذية:

صدر قانون سوق رأس المال رقم 95 لسنة 1992 ولائحته التنفيذية؛ بهدف تنظيم وتطوير الأسواق المالية، ووضع الأسس والمبادئ والمعايير التي تضمن توفير المناخ الملائم للاستثمار وتدعم الثقة به.

وفيما يلي نستعرض أهم المحاور التي تناولها القانون:

1.1. الأوراق والأدوات المالية

عمل القانون على تنظيم الأوراق والأدوات المالية التي يجوز التعامل عليها من أسهم وسندات وصكوك وسندات توريق وغيرها من الأدوات المالية، وتنظيم إصدارها وتداولها، والضوابط التي يجب مراعاتها عند طرح أي من تلك الأدوات في اكتتاب أو طرح عام أو طرح خاص، فضلاً عن تنظيم قواعد قيد وشطب وإيقاف التعامل على هذه الأوراق المالية كلٌّ بحسب طبيعته. ورُوعِيَ في هذا التنظيم العديد من المتطلبات مثل: نشر نشرة الاكتتاب والطرح العام ومذكرات المعلومات للطرح الخاص، وكذا نشر ملخص القوائم المالية والإيضاحات المتممة وتقارير مراقبي الحسابات.

وإداركاً لمدى أهمية وجود أدوات دين قصيرة الأجل، فقد استحدث القانون تنظيمًا خاصًا لهذه الأدوات، يتناسب مع طبيعة أعمال الشركات؛ بما يستهدفه من تمويل رأس المال العامل.

كما تضمن القانون أحكامًا خاصة بعروض الشراء وعمليات الاستحواذ على الأدوات المالية؛ بما يسمح بتنظيمها على نحو أفضل، وكذا حماية المتعاملين والحفاظ على حقوق الأقلية.

1.2. الأنشطة التي يجوز للشركات والجهات مزاولتها

كفلت أحكام القانون وضع تنظيم كامل بشأن التعامل على الأوراق والأدوات المالية المشار إليها، ابتداءً من إيضاح الأنشطة التي يمكن مزاولتها، ومرورًا بالشركات والجهات التي يُسمح لها بمباشرة تلك الأنشطة، انتهاءً ببيان الآليات المتفرعة عن هذه الأنشطة الرئيسية. ويشمل ذلك: ترويج وتغطية الاكتتاب في الأوراق المالية، والاشتراك في تأسيس الشركات التي تصدر أوراقًا مالية أو في زيادة رؤوس أموالها وبنوك الاستثمار، ورأس المال المُخاطر، والمقاصة والتسوية في معاملات الأوراق المالية، وتكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية وصناديق الاستثمار، والسمسرة في الأوراق المالية، والتوريق، والاستشارات المالية، ونشاط صانع السوق، وشركات خدمات الإدارة في مجال صناديق الاستثمار، ونشاط أمناء الحفظ، والسمسرة في السندات، وشركات الوساطة في بورصات العقود الآجلة، وشركات الاستثمار المباشر وشركات التصكيك وإصدار الصكوك.

وقد حدد القانون متطلبات وإجراءات التأسيس والترخيص لتلك الشركات، مشددًا على عدم جواز مزاولتها من الأنشطة المشار إليها إلا بعد الحصول على ترخيص بذلك من الهيئة.

ومن أهم المتطلبات، أن تتخذ الشركة طالبة الترخيص شكل شركة مساهمة أو توصية بالأسهم، والالتزام بالحد الأدنى لرأس المال، والذي يتحدد بشكل دقيق بناءً على متطلبات السوق ووفقاً لحجم الأنشطة التي تباشرها الشركة، فضلاً عن عدم صدور أحكام جنائية أو متعلقة بشهر الإفلاس ضد أيٍّ من مؤسسي الشركة وعاملاتها.

وإزاء ما توليه الهيئة من اهتمام بشأن كفاءة الشركات والقائمين عليها، وضمان مزاوله تلك الكيانات للأنشطة المشار إليها بما يخدم كافة الأطراف ذات الصلة، أصدرت الهيئة قواعد حوكمة الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية في عام 2016، والتي أُلقت على الشركات العديد من الالتزامات، من بينها: الإفصاح لدى الهيئة عن أية أحداث جوهرية تتعرض لها الشركة: كرفع دعوى من الغير على أحد مساهميها الرئيسيين، أو أعضاء مجلس إدارتها، أو تعرّض الشركة للعجز المالي؛ كما أُلزمت هذه القواعد الشركات بتوفير لجان منبثقة عن مجلس الإدارة (لجنة المراجعة- لجنة المخاطر.. الخ)، وأوضح القرار الأحوال التي يتعين على الشركات الالتزام بهذه اللجان، كالتناسب مع حجم نشاط الشركة وعملاتها.

وتحقيقاً لتمثيل الأقلية في مجالس إدارات الشركات، صدر قرار مجلس إدارة الهيئة القرار رقم 155 لسنة 2018 ملزماً الشركات الراغبة في الحصول على موافقة الهيئة المبدئية على التأسيس أو الحصول على ترخيص، أن ينص نظامها الأساسي على استخدام نظام التصويت التراكمي في انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، بما يسمح بالتمثيل النسبي لرأس المال في عضوية مجلس الإدارة.

كما نظم القانون أحكام التعامل على آليات الشراء بالهامش، والشراء والبيع في ذات الجلسة، واقتراض الأوراق المالية بغرض البيع، مؤكداً على المتطلبات الإضافية الواجب توافرها بما يتلاءم مع ما تسهم به هذه الآليات من مخاطر، ومن أهمها توافر الملاءة المالية.

1.3. تنظيم العلاقة بين العملاء والشركات أو الجهات

وضع القانون إطاراً يكفل احترام وتنفيذ الالتزامات المتبادلة بين الشركات والجهات العاملة في الأوراق والأدوات المالية وعملائهم، وتتباين هذه الالتزامات بحسب ما إذا كانت العمليات خارج المقصورة، أم داخلها. ومن أهم المتطلبات الخاصة بالعمليات خارج المقصورة، التأكد من سندات الملكية، والمخالصات المالية، واستيفاء الإقرارات التي تضمن هذه العمليات من الأطراف ذات الصلة.

أما العمليات التي يتم إجراؤها داخل المقصورة، فيمكن تقسيمها إلى: التزامات تسري أثناء تنفيذ عمليات التداول، والالتزامات عامة، ومن أبرز الالتزامات الأولى: إلزام المراقب الداخلي بالتأكد من تنفيذ أوامر العملاء قبل تنفيذ أية أوامر على الأوراق المالية التي تخص المديرين أو العاملين بالشركة، وإلزام شركة السمسرة بتسجيل أوامر العملاء فور ورودها وتنفيذها في الحدود الصادرة بها.

كما أُلزم القانون شركة السمسرة - التي نفذت عملية على خلاف أوامر العميل أو على ورقة مالية غير جائز تداولها - بتسليمه ورقة غيرها.

وأرست المادة 214 من اللائحة التنفيذية للقانون مبدأً عامًا، بمقتضاه تلتزم الشركات بمراعاة الأعراف التجارية ومبادئ الأمانة والعدالة والمساواة والحرص على مصالح العملاء، وبذل عناية الرجل الحريص.

كما ألزم القانون المراقب الداخلي بالشركة بأن يحتفظ بملف لجميع شكاوى العملاء؛ ولضمان إثبات الحقوق أوجب القانون على الشركات الاحتفاظ بالدفاتر التي توضح مركزها المالي والحسابات والسجلات والمستندات والإخطارات، فضلاً عن التزامها بإرسال أية مستندات لعملائها حال طلبهم لها، مشدداً على عدم التعامل المفرط أو اختلاق عمليات بهدف زيادة عمولات السمسرة أو غير ذلك من المصروفات والأتعاب.

1.4. الجهاد ذات الصلة في إنفاذ القانون

عمل القانون على وضع تنظيم للجهات والأجهزة التي تختص بتنفيذ قانون سوق رأس المال تحت إشراف ورقابة الهيئة وأهمها:

1.4.1. البورصة المصرية

أرسى القانون دور البورصة المصرية كمنصة رئيسية لقيود وتداول الأوراق المالية للشركات في السوق-ومن بينها الشركات المتوسطة والصغيرة في بورصة النيل- لمساعدتها على الانطلاق والنمو.

كما تعمل البورصة على المساهمة في حصول الشركات على التمويل من خلال إصدارات الأوراق والأدوات المالية، وتُسهم في العمل على ضمان كفاءة التسعير، وعدالة التعامل في السوق واستمراريتها، وتضع نظم العمل والقواعد التي من شأنها ضمان سلامة عمليات التداول وحسن أداء البورصة لوظائفها، فضلاً عن مراقبة عمليات التداول اليومي والتحقق من تطبيق القوانين والقرارات.

كما أن للبورصة إلغاء أثر العمليات المخالفة واتخاذ التدابير التنفيذية التي تكفل حماية السوق من الغش والتلاعب، ومن أبرزها إلغاء العمليات وإيقاف أكواد العملاء المخالفين.

وتلتزم البورصة بتطبيق أفضل الممارسات الدولية، وخاصة فيما يتعلق بالشفافية والنزاهة والرقابة على التداول وحماية حقوق المستثمرين، بالإضافة للعمل باستمرار على تدعيم البنية التنظيمية والتكنولوجية للسوق.

1.4.2. شركة مصر للمقاصة والإيداع والقيود المركزي

أنشئت شركة مصر للمقاصة والإيداع والقيود المركزي استناداً إلى قانون الإيداع والقيود المركزي؛ بغرض القيام بالعديد من المهام، في مقدمتها، مباشرة نشاط المقاصة وتسوية المعاملات التي تتم بالبورصة المصرية، وتطبيق نظام الحفظ المركزي للأوراق المالية، وذلك وفقاً لأحدث الأنظمة والتطبيقات الدولية المعمول بها في مجالات الإيداع والمقاصة والتسوية. فضلاً عن انتهاج أفضل الممارسات التكنولوجية المتطورة والمعايير الدولية في حفظ وتسجيل ملكية الأوراق المالية.

وقد صدر القانون رقم 93 لسنة 2000 ولائحته التنفيذية مُنظماً كافة المسائل المتعلقة بشركات الإيداع والقيود المركزي، من حيث الأنشطة التي تمارسها، وإجراءات التأسيس والترخيص لهذه الشركات، ومعايير الكفاءة المالية والمهنية الواجب توافرها في تلك الشركات، كما نظم عمل أمناء الحفظ، والاشتراطات الواجب توافرها في تلك الجهات للترخيص لها بمزاولة النشاط والتمثل في حفظ الأوراق المالية والتعامل عليها وإدارتها لصالح المالك أو غيره، على النحو المشار إليه بالقانون، وأنشطة بنوك الإيداع والمالك المسجل.

فضلاً عن تنظيم دور الهيئة الرقابية على تلك الجهات من تفتيش على أعمالها، وكذا ما عهد به القانون إلى مراقبي الحسابات المقيدين لدى الهيئة بمراجعة حسابات تلك الشركات. وأُفرد الباب العاشر من القانون للعقوبات التي توقع على المخالفين لأحكامه، وتتنوع بين الغرامة والحبس وحظر مزاولة المهنة.

1.4.3 صندوق حماية المستثمر من المخاطر غير التجارية لأنشطة الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية

يُعد صندوق حماية المستثمر نقلة هامة في مجال الأسواق المالية، إذ يقوم بدور محوري يكمن في تعويض المتعاملين عن الأضرار غير التجارية "كإفلاس الشركات" بما يرمي إلى وضع مظلة تبعث على طمأنينة المتعاملين، بشأن ضمان وجود آلية سريعة وعادلة تعمل على ضمان استمرارية واستقرار السوق.

1.4.4 بورصة العقود الآجلة

وفقاً للتعديلات الأخيرة، أُفرد قانون سوق رأس المال باباً مستقلاً يُنظم دور بورصة العقود الآجلة للأوراق المالية والسلع، وينظم التعامل على العقود المستقبلية وعقود الخيارات والمبادلة، فضلاً عن تنظيم الأجهزة والشركات اللازمة لتسيير عملها، بالإضافة لوحدة الإشراف والرقابة على المخازن المعتمدة للسلع. كما أجاز القانون للبورصة المصرية تأسيس شركة مساهمة لمزاولة نشاط بورصات العقود الآجلة، أو مزاولة هذا النشاط بنفسها إذا كانت العقود تتعلق بالأوراق المالية المقيدة في البورصة.

ويُتداول داخل بورصة العقود الآجلة، العقود المرتبطة بشراء كميات محددة من السلع أو الأدوات المالية بسعر محدد مع تحديد التسليم في وقت محدد في المستقبل؛ ويتم تسعير هذه العقود حسب حركة الأصل الرئيسي (السهم، السلعة الأساسية المادية.. الخ). ويطلق على الفئة المذكورة أعلاه اسم "المشتقات" لأن قيمة هذه العقود تكون مشتقة من فئة أصول أخرى.

1.4.5 الاتحاد المصري للأوراق المالية

استحدث القانون إنشاء الاتحاد المصري للأوراق المالية، وعهد إليه بتقديم التوصيات بشأن تنمية نشاط سوق رأس المال، وتوسيع قاعدة العملاء المسجلين في بورصات الأوراق المالية، ورفع كفاءة أداء كافة الجهات التي تمارس هذا النشاط، وكذا وضع وتنفيذ ميثاق شرف للشركات العاملة في المجال.

1.5. ترسيخ آليات حماية حقوق الأقلية

عنى القانون بوضع العديد من الأحكام التي تكفل حماية حقوق الأقلية، إذ تضمن النص على أحقية المساهمين المالكين لنسبة 5% في طلب وقف قرارات الجمعية العامة للشركات التي تصدر لصالح فئة معينة من المساهمين أو للإضرار بهم، ونظم عروض الشراء والاستحواذ على الأوراق المالية استهدافاً لحماية حقوق الأقلية.

وتتعدد آليات حماية حقوق الأقلية وفقاً لأحكام القانون، ومنها النص على وجود جماعة حملة الصكوك، والسندات.. الخ، والتي تعمل على تحقيق حماية المصالح المشتركة لحملة أي من الأدوات أو الأوراق المالية المعنية بها، ولا يجوز لها أن تتخذ أية إجراءات من شأنها زيادة أعباء أعضائها أو عدم المساواة بينهم.

وبهدف تعزيز حماية الأقلية، أصدر مجلس إدارة الهيئة القرار رقم 154 لسنة 2018، حيث ألزم الشركات المقيد لها أوراق مالية ببورصة الأوراق المالية بأن يتضمن نظامها الأساسي النص على استخدام نظام التصويت التراكمي في انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، بما يسمح بالتمثيل النسبي لرأس المال في عضوية مجلس الإدارة كلما أمكن ذلك.

1.6. آليات لحل المنازعات

وضع التشريع العديد من الوسائل البديلة لحل المنازعات المتعلقة بنشاط سوق رأس المال قبل اللجوء إلى القضاء، وتتنوع هذه الطرق بين (تقديم الشكاوى، والتظلم من القرارات الإدارية)، فضلاً عن التحكيم كأحد الوسائل الناجزة والمستقلة، والمنصوص عليه في القانون رقم 10 لسنة 2009، والتي تعمل الهيئة على تفعيل العمل بمقتضاه.

1.7. ضمان التزام الشركات بأحكام القانون وتوقيع العقوبات

إحكاماً لدور الهيئة الرقابية والإشرافي، فقد خصص القانون الباب الرابع لبيان الدور والاختصاصات التي تضطلع الهيئة بالقيام بها، ومن أهمها مراقبة الأسواق للتأكد من أن التعامل يجري على أوراق وأدوات مالية سليمة، وأنه غير مشوب بالغش أو المضاربات الوهمية، وإجراء التفتيش على الشركات الخاضعة لأحكام القانون.. إلخ.

وأناط القانون بالهيئة اتخاذ الإجراءات والتدابير حيال الشركات المخالفة لأحكام القانون، والتي تتدرج ابتداءً من توجيه تنبيه للشركات وحل مجلس الإدارة ووقف النشاط، انتهاءً بمنع الشركات من مزاوله كل أو بعض الأنشطة التي رُخص لها بمزاولتها.

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

وفي حكم هام يُعزز من ضمان حقوق الأقلية، نص القانون على مُعاقبة كل من استحوز على أدوات مالية دون تقديم عرض شراء إجباري في الحالات التي تستوجب ذلك، بغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه، وحظر القانون للتصالح إلا بعد تقديم عرض الشراء الإجباري.

2. قانون رقم (10) لسنة 1981 ولائحته التنفيذية للإشراف والرقابة على التأمين

يأتي صدور القانون رقم 10 لسنة 1981 للإشراف والرقابة على التأمين ولائحته التنفيذية، لتوفير الأنظمة التأمينية التي تناسب الأفراد والشركات؛ للتأمين على حياتهم وممتلكاتهم ومسئولياتهم، من خلال إيجاد إطار قانوني وتنظيمي لحقوق والتزامات كافة الأطراف المتعاملة داخل المنظومة التأمينية.

وتأتي أهمية القانون، فيما وضعه من الأحكام التي راعت - بالإضافة لما سبق - ضوابط واشتراطات الممارسة التأمينية والاستثمارية والإدارية، وكذا معايير الملاءة المالية لشركات التأمين، بما يحافظ على حقوق حملة الوثائق والمستفيدين منها؛ بل ذهب القانون لأبعد من ذلك حينما اشترط - في مادته الثالثة والأربعين - إنشاء صندوق لضمان حقوق حملة وثائق التأمين والمستفيدين منها لدى شركات التأمين، بالإضافة إلى تنظيم الأمور التالية:

2.1. فروع التأمين التي يشملها القانون

عمل القانون على إيضاح أنواع الأخطار التي يغطيها التأمين بكافة فروعها؛ لتندرج تحت تأمينات الأشخاص وعمليات تكوين الأموال بكافة فروعها وهي: (تأمينات الحياة بجميع أنواعها، وتأمينات الحوادث الشخصية، والعلاج الطبي طويل الأجل، وعمليات تكوين الأموال)، وكذا تأمينات الممتلكات والمسئوليات بجميع فروعها: (التأمين ضد أخطار الحريق، والتأمين ضد أخطار النقل البري والنهري والبحري والجوي، وتأمينات المسئوليات المتعلقة بها، والتأمين على أجسام السفن وآلاتها ومهماتا وتأمينات المسئوليات المتعلقة بها، والتأمين على أجسام الطائرات وآلاتها ومهماتا وتأمينات المسئوليات المتعلقة بها، والتأمين على السيارات وتأمينات المسئوليات المتعلقة بها، والتأمين الهندسي، وتأمينات المسئوليات المتعلقة بها، وتأمينات البترول، فضلاً عن التأمين ضد أخطار الحوادث المتنوعة والمسئوليات، بالإضافة إلى التأمين الطبي قصير الأجل).

ولضمان الانتشار السليم لوثائق التأمين بما يحقق الهدف المرجو من إصدارها، صدر قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 36 لسنة 2013، منظمًا نشاط تسويق منتجات شركات التأمين، واضعًا الشروط والمعايير والضوابط التي تكفل تواجد مكاتب لتسويق وثائق التأمين بالبنوك ومكاتب البريد، على نحو يحقق الشفافية ودقة الأداء.

2.2. الجهات المسموح لها بمزاولة أنشطة التأمين

حدد القانون الجهات المسموح لها بمزاولة أنشطة التأمين، وهي شركات التأمين وإعادة التأمين، فضلاً عن جمعيات التأمين التعاوني، وصناديق التأمين الحكومية.

ويقصد بالصناديق الحكومية للتأمين: الصناديق التي تتولى عمليات التأمين ضد الأخطار التي لا تقبلها عادة شركات التأمين، أو تلك التي ترى الحكومة مزاولتها بنفسها.

2.3. شروط ومتطلبات الترخيص

وضع القانون العديد من الشروط والضوابط لمزاولة أنشطة التأمين، محدداً الشركات والجهات التي يجوز لها مباشرة تلك الأنشطة، وقد رُوِيَ في هذا الشأن ما تقوم به من دورٍ بارزٍ في التوسُّع في التأمين ضد كافة المخاطر، وما يستتبع ذلك من زيادة حجم وقيمة النشاط ووثائق التأمين.

ويعد أهم المتطلبات اللازمة لمزاولة النشاط، هو ضرورة الحصول على موافقة مبدئية من الهيئة قبل السير في إجراءات التأسيس، وأن تتخذ الشركة شكل شركة مساهمة مصرية، وإضعاً حدًا أدنى لرأس المال.

كما نظم الباب الثامن من القانون والسادس من لائحته التنفيذية مستندات وإجراءات القيد بالسجل الذي تعده الهيئة والترخيص لها بمزاولة النشاط، وتتمثل أبرز هذه المستندات في: نسخة معتمدة من النظام الأساسي للشركة، وشهادة من أحد البنوك تثبت قيام الشركة بإيداع الأموال المتطلبة بالقانون عن كل فرع من فروع التأمين، ونماذج الوثائق التي تصدرها الشركة، والمزايا والقيود والشروط والأسعار الخاصة بهذه الوثائق، وشهادة من أحد الخبراء الاكتواريين المقعدين لدى الهيئة بأن أسس أسعار هذه العمليات والمزايا والقيود التي تخولها الوثائق سليمة وصالحة للتنفيذ.

ويصدر بتسجيل الشركة والترخيص لها بمزاولة نشاطها قرار من رئيس الهيئة، ولا يجوز للشركة أن تبدأ في مزاولة أعمالها إلا بعد تسجيلها والترخيص لها بمزاولة النشاط.

وإدراكاً من المشرع أن الكفاءة والملاءة المالية للشركات يجب أن تُصاحَب بكفاءة ونزاهة لدى العاملين والمسؤولين بها، لذا فقد تطلب القانون أن يضم مجلس إدارة الشركة عضوين من ذوي الخبرة في مجال التأمين، وأن يكون المدير المسئول عن كل عمليات الاكتتاب والتعويضات وإعادة التأمين والاستثمار من ذوي الخبرة في مجال التأمين وإعادة التأمين والاستثمار حسب الأحوال، كما ألزم الشركة بإبلاغ الهيئة بأي تعيين لأعضاء مجلس الإدارة، وأجاز للهيئة الاعتراض على ترشيح أي منهم بناءً على أسباب جدية دون الإخلال بأحقية صاحب الشأن في التظلم من قرار الهيئة.

فضلاً عما تطلبه القانون فيمن يؤسس أو يدير الشركات، من عدم صدور أي أحكام ضده بعقوبة مقيدة للحرية في جريمة تمس الأمانة أو الشرف، أو أن يكون قد حُكِمَ بإفلاسه، ما لم يكن قد رُدَّ إليه اعتباره.

ومن قبيل الشفافية في التعامل، ألزم القانون الشركات أن تثبت فيما يصدر عنها من أوراق أنه مرخص لها بمزاولة عمليات التأمين أو إعادة التأمين، ورقم وتاريخ تسجيلها في سجل الشركات بالهيئة.

كما تطلب القانون - من قبيل متطلبات الاستمرارية - أن تقوم الشركة بإخطار الهيئة بكل تعديل أو تغيير يطرأ على بيانات طلب التسجيل والترخيص بالمزاولة أو الوثائق والمستندات المرافقة له.

2.4. أموال شركات التأمين وإعادة التأمين والتزاماتها

أوجب القانون على الشركات بتكوين المخصصات الفنية اللازمة لمقابلة التزاماتها قبل حملة الوثائق والمستفيدين منها، بأن ألزم شركات تأمينات الأشخاص وتكوين الأموال بتكوين "احتياطي حسابي" للوثائق السارية، ومخصص "المطالبات تحت التسديد" بقيمة المطالبات التي لم يتم تسويتها حتى تاريخ إعداد القوائم المالية.

وبالنسبة لتأمينات الممتلكات والمسئوليات، فقد ألزم القانون الشركات بتكوين مخصص "الأخطار السارية" حيث يتم تكوينه لمقابلة التزامات الشركة عن عمليات التأمين المصدرة قبل انتهاء السنة المالية ومازالت سارية بعد انتهائها، وحدد لها نسباً على النحو الوارد بالقانون ولائحته التنفيذية.

كما ألزم القانون الشركات بتكوين مخصص التعويضات تحت التسوية عن الحوادث التي تم الإبلاغ عنها، ومخصص لمقابلة حوادث وقعت ولم يبلغ عنها، فضلاً عن مخصص للتقلبات العكسية كضمانة إضافية لحقوق حملة الوثائق والمستفيدين منها. وقد نص القانون على امتياز تلك المخصصات، بحيث لا يجوز حجز عليها إلا بعد الرجوع على أموال الشركة الأخرى.

2.5. السجلات التي يتعين على الشركات إمسакها

أوجب القانون على كل شركة تأمين أن تمسك السجلات المتعلقة بكل فرع من فروع التأمين التي تباشرها، ومن أهم تلك السجلات: سجل الوثائق التي تبرمها الشركة، وسجل التعويضات، وسجل الوسطاء بما فيها أسماؤهم وبياناتهم وأرقام تسجيلهم في سجل الوسطاء بالهيئة، وسجلات الأموال المخصصة.

كما ألزم القانون الشركات بإمسак حسابات خاصة لكل فرع، وأن تشمل على البيانات التي توضح مركزها المالي، وأهمها: القوائم المالية، وحساب الأرباح والخسائر، فضلاً عن تقديم تقارير ربع سنوية عن نشاطها ونتائج أعمالها. وشدد القانون والقرارات الصادرة نفاذاً له على أن يتولى مراجعة حسابات الشركة مراقب حسابات من بين المقيد بسجلات الهيئة، والالتزام في أداء مهامهم بمعايير المراجعة المصرية.

ومن ذات المنطلق السابق، أوجب القانون على الشركات أن تقدم تقريراً من خبير اكتواري من بين المقيد في سجلات الهيئة، لتوضيح ما إذا كان تقدير المخصصات الفنية والاحتياطيات الحسابية تم استناداً إلى الأسس الفنية المعتمدة من الهيئة، ومدى كفايتها لمقابلة حقوق حملة الوثائق والمستفيدين منها.

2.6. قواعد وضوابط تعامل شركات التأمين وإعادة التأمين

أفرد المشرع فصلاً مستقلاً من اللائحة التنفيذية تناول فيه قواعد وضوابط تعامل شركات التأمين وإعادة التأمين، سواء فيما بينها أو فيما بينها وعملائها، وكذا المتعاملون المرتقبون، حيث ألزم الشركات بتجنب كل ما من شأنه أن يؤدي إلى ظهور نمط احتكاري.

كما وضع شروطاً للإعلان الصادر عن الشركات، بأن يتصف بدايةً بالصدق في شكله ومضمونه، كإظهار البيانات بطريقة صحيحة وواضحة بوثائق التأمين.

كما أوجب الابتعاد عن المبالغة في مزيّة تتعدى شروط الوثيقة أو إصدار بيانات مُضللة.

وقد ألزم المشرع الشركات بالاحتفاظ بملف كامل لجميع الإعلانات التي قامت بإصدارها لفترة لا تقل عن خمس سنوات، بجانب إلزامها بمبادئ الأمانة والحرص على مصالح العملاء. وحظر التمييز بين العملاء في خصوص أسعار الوثائق أو شروطها أو مزاياها بسبب اللغة أو الدين أو الجنس أو الحالة الاجتماعية، إلا إذا كان ذلك مبنياً على أسس اكتوارية أو فنية.

كما حظر رفض شركة التأمين تجديد الوثيقة، ما لم يكن ذلك تطبيقاً لأسس اكتوارية تتعلق بالخسائر المتوقعة أو لسبب إخلال المؤمن لهم بالتزاماتهم.

وفي إطار السعي وراء التسعير العادل لوثائق التأمين، ألزم القانون الشركات بمراعاة الأسس الفنية السليمة عند تسعير الوثائق؛ ومن جانب آخر حظر التدني في الأسعار إلى الحد الذي يضر بصناعة التأمين بقصد الحصول على العمليات.

كما تضمن القانون الضوابط الحاكمة لتعامل الشركات مع عملائها حال وقوع الخطر للمؤمن له، أبرزها وجوب قيام المؤمن له أو المستفيد بأن يخطر جهة التأمين، ويعقبه بطلب للتعويض، ويكون على شركة التأمين في هذه الحالة - وبناءً على دراسة - أن تؤدي له التعويض العادل، أو أن ترفض ذلك بقرار مسبب.

2.7. تحويل وثائق التأمين

عمل القانون على تنظيم عملية تحويل وثائق التأمين من شركة إلى أخرى، سواء كان ذلك ناتجاً عن وقف نشاط الشركة لمخالفتها لأحكام القانون، أم كان بسبب رغبتها في عدم الاستمرار؛ إذ أولى في هذا المقام اهتمامه لضمان استمرار واستقرار السوق؛ ولذا اشترط في هذا الشأن عدة أمور: أهمها أن تقدم الشركة للهيئة صورة من عقد التحويل، وصورة من التقارير التي بُني عليها العقد، وتقديم تقرير من أحد الخبراء الاكتواريين المقيدتين في سجلات الهيئة، فضلاً عن دعوة حملة الوثائق والمستفيدين منها وغيرهم من أصحاب الشأن إلى تقديم اعتراضاتهم إلى الهيئة، وللهيئة رفض الطلب إذا تبين أنه يضر بمصلحة حملة الوثائق والمستفيدين منها.

2.8. الأجهزة والمهنة ذات الصلة بسوق التأمين

لم تقتصر أحكام القانون على تنظيم مهام الشركات والجهات المزولة لأنشطة التأمين؛ بل تضمنت تنظيمًا بشأن الأعمال المهنية الأخرى، والتي أوجب الاستعانة بها في مواطن كثيرة من أحكامه، كالأجهزة المعاونة، والتي تهدف إلى العمل على تقليل الخسائر، وكذا خبراء التأمين الاستشاريين الممارسين لأعمال الخبرة الاستشارية في مجال التأمين، وعلى الأخص إدارة وتقييم الأخطار وتقييم حقوق والتزامات المؤمن لهم كأساس للتحكيم في المنازعات الخاصة، فضلاً عن خبراء المعاينة وتقدير الأضرار، وكذا وسيط التأمين والذي يتولى ترويج وعقد عمليات التأمين أو إعادة التأمين لحساب تلك الشركات مقابل مرتب أو مكافأة أو عمولة. وقد تطلب القانون في كلٍ من هذه المهنة العديد من متطلبات الكفاءة والمهنية والحصول على ترخيص مسبق من الهيئة قبل مزولة المهنة.

كما تطلب في جميع ما سبق، القيد والتسجيل لدى سجلات الهيئة، مشددًا على الشركات بعدم الاستعانة سوى بهؤلاء المقيدين بالسجلات المشار إليها، موجِّبًا على تلك المهن الالتزام بقواعد السلوك المهني وعدم الإساءة إلى غيرهم، والإفصاح في حالة تعارض المصالح مع العملاء.. الخ.

2.9. الاتحاد المصري للتأمين

تأسس في جمهورية مصر العربية عام 1977 كاتحاد لشركات التأمين وإعادة التأمين وجمعيات التأمين التعاوني المرخص لها بالعمل في مصر، ولا يهدف الاتحاد للربح، وله شخصية اعتبارية مستقلة. ويعمل الاتحاد على رفع صناعة التأمين والمهن التأمينية المرتبطة بها وتحديثهما، وترسيخ مفاهيم وأعراف العمل التأميني الصحيح والتنسيق في المسائل المشتركة لتنظيم المنافسة ومنع التضارب، وتسوية المنازعات بين الأعضاء في مناخ اقتصاد السوق، وتوثيق التعاون والتنسيق بين الاتحاد والهيئة العامة للرقابة المالية بما يحقق صالح سوق التأمين والاقتصاد القومي، وتوثيق الصلات بين الاتحاد وسائر الهيئات والأجهزة الحكومية وغير الحكومية المعنية بنشاط التأمين في مصر والخارج.

2.10. حماية خاصة لحملة وثائق التأمين (صندوق ضمان حملة الوثائق والمستفيدين منها)

وافق مجلس إدارة الهيئة على مشروع قرار رئيس مجلس الوزراء بالنظام الأساسي لصندوق ضمان حملة الوثائق والمستفيدين منها، تفعيلاً لنص المادة 43 من القانون رقم 10 لسنة 1981، بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر، واضعًا في الاعتبار أن الصندوق سيُسهم في ضمان حقوق حملة الوثائق والمستفيدين منها لدى شركات التأمين.

وقد تمثلت أهم ملامح الصندوق في: استقلاليته المالية والإدارية عن شركات التأمين، وخضوعه لإشراف ورقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، وتعزيزه لمفهوم الحماية والضمانة الشاملة لحقوق حملة الوثائق والمستفيدين منها حال تعثر أو شطب شركات التأمين المتعاملين معه. كما تضمن مشروع النظام الأساسي تنظيمًا لإمسك السجلات أهمها، الفصل التام بين حسابات التأمينات على الحياة، والتأمينات على الممتلكات.

2.11. آليات حل المنازعات المتعلقة بنشاط التأمين

نظم التشريع العديد من الوسائل البديلة لحل المنازعات المتعلقة بنشاط التأمين قبل اللجوء للطرق القضائية التقليدية، وتتنوع هذه الطرق بين: (تقديم الشكاوى، والتنظيم من القرارات الإدارية)؛ إذ وضع نظامًا يضمن المعالجة الفعالة للشكاوى، بأن أُلزم الشركات بتوفير ملفات لفحص أي شكاوى ترد إليها، والفصل فيها خلال ثلاثين يومًا، وإخطار الهيئة بما ينتهي إليه الرأي، بالإضافة إلى أحقية العملاء في التظلم من قرارات الشركة بالتقدم بشكاوهم إلى الهيئة للفصل فيها، وكذا التظلم من قرارات الهيئة عن طريق لجنة فض المنازعات، والتي تتضمن في تشكيلها أعضاء مستقلين من خارج الهيئة والشركات.

فضلاً عن النص على التحكيم كأحد الوسائل الناجزة والمستقلة والمنصوص عليه في القانون رقم 10 لسنة 2009، والتي تعمل الهيئة على تفعيل العمل بمقتضاه.

2.12. ضمان التزام شركات التأمين بأحكام القانون وتوقيع التدابير والعقوبات

إحكاماً لدور الهيئة الرقابي والإشرافي، فقد أفرد القانون فصولاً مستقلة، تناول فيها شطب التسجيل وإلغاء الترخيص بمزاولة النشاط حال وقوع مخالفات جسيمة تضر بمصالح حملة وثائق التأمين، وشمل ذلك الملاءة المالية للشركات والمهن الأخرى ذات الصلة. كما خصص الباب الرابع عشر بشأن العقوبات التي توقع على أي ممن يخالف أحكام القانون ويرتكب الأفعال المجرّمة به، وذلك بين الحبس والغرامة.

3. القانون رقم (54) لسنة 1975 الحاكم لنشاط صناديق التأمين الخاصة

يسري على صناديق التأمين الخاصة أحكام القانون رقم 54 لسنة 1975، ويقصد بتلك الصناديق: كل نظام في أي كيان مكون من أفراد طبيعيين تربطهم أي صلة (اجتماعية/ مهنية/ أو غيرها) يتكون بغير رأسمال، ويمول باشتراكات أو موارد أخرى من الجهة المنشأ بها الصندوق، بغرض أن يؤدي أو يرتب لأعضائه أو المستفيدين منه حقوقاً تأمينية في شكل تعويضات أو معاشات دورية أو مزايا مالية محددة.

ويكون الغرض منها وفقاً لنظمها الأساسية أن تؤدي إلى أعضائها أو المستفيدين منها تعويضات أو مزايا مالية أو مرتبات دورية ومعاشات محددة، وذلك في إحدى الحالات الآتية:

- زواج العضو وذريته أو بلوغه سنًا معينة أو وفاة العضو أو من يعوله.
- التقاعد عن العمل أو ضياع مورد الرزق.
- عدم القدرة على العمل بسبب المرض أو الحوادث.
- أية أغراض أخرى توافق عليها الهيئة العامة للرقابة المالية.

وتخضع صناديق التأمين الخاصة لإشراف ورقابة الهيئة فيما يلي (وذلك على سبيل الحصر):

- عند التسجيل وإنشاء كيان الصندوق، وكذا عند تعديل الأنظمة الأساسية لها.
- أثناء المزاولة أو ممارسة الأعمال لتلك الصناديق من خلال الفحص الدوري لها.
- عند إنهاء نشاط تلك الصناديق (وذلك عند التصفية سواء الاختيارية أو الوجوبية أو دمج تلك الصناديق)، وذلك بغرض كفالة سلامة مراكزها المالية، وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها، وحماية حقوق ومكتسبات الأعضاء والمستفيدين، والتأكد من الالتزام بأحكام القانون ولائحته التنفيذية.

وفي عام 2015 أصدرت الهيئة عدة قرارات من أهمها القرار رقم (101) لسنة 2015 بشأن حوكمة صناديق التأمين الخاصة، والذي جاء في ضوء التطورات التشريعية على مستوى العالم في مجال حوكمة صناديق التأمين الخاصة والتي

لم تكن معنية فقط بمجلس الإدارة أو الجمعية العامة، وإنما كانت معنية أيضًا بتعديل نظام الاشتراكات لتغطية العدد الأكبر للمنتفعين وتطوير سياسات الاستثمار للمحافظة على قيمة أصول الصناديق، وخلق وابتكار أدوات مالية جديدة تساهم في تعظيم ثروة الأعضاء المنتفعين من الصندوق، ومعالجة بعض نواحي القصور والسلبيات في ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة ببعض الصناديق؛ نظرًا لعدم توافر الخبرات والأساليب المهنية لرفع مستوى وكفاءة الإدارة بهذه الصناديق.

وقد صدر قرار مجلس إدارة الهيئة المذكور متضمنًا "دليل حوكمة صناديق التأمين الخاصة".

كما تحرص الهيئة على متابعة تطبيق قواعد حوكمة صناديق التأمين الخاصة وضوابط استثمار أموالها؛ حماية لحقوق ومكتسبات الأعضاء والمستفيدين.

وتجدر الإشارة إلى أن الهيئة تعكف حاليًا على إعداد قانون شامل للتأمين يُنظم أنشطة شركات التأمين ونشاط التأمين التكافلي والرعاية الصحية وصناديق التأمين الخاصة والحكومية.

4. قانون التمويل العقاري رقم (148) لسنة 2001 ولائحته 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 148 لسنة 2001 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 وعاملها وخبرائها الداخليين، والكفاءة والخبرة الواجب توافرها في القائمين على إدارة النشاط بتلك الجهات، وإضعا تنظيمًا متكاملًا للمهن الحرة الأخرى.

وقد نظم القانون ولائحته التنفيذية الشروط الواجب توافرها في مهنيي التمويل العقاري (وسطاء تمويل عقاري/خبراء تمويل عقاري/وكلاء تمويل عقاري) واللائحة لإتمام عمليات التمويل العقاري، كخبراء التقييم وفقًا لمعايير التقييم العقاري الصادرة عن مجلس إدارة الهيئة، مبيئًا القواعد والمعايير التي تُتبع في هذا الشأن بغرض القيد في السجلات التي تُعدها الهيئة لتلك المهن، موجبًا 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 لمظلتها؛ 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، وتدرجها لتتناسب مع حجم الفعل المجرم.

وقد عمل القانون على تحقيق أهدافه، وتنظيم كافة الأمور السابقة من خلال المحاور الآتية:

4.1. 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 صيغاً للتمويل التي تتوافق مع أحكام الشريعة، وكذا أفرد نظاماً خاصاً بذوي الدخل المنخفضة، فضلاً 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.

4.2. الجهات القائمة على شؤون 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 خصص الباب السادس من القانون لبيان قواعد الاستفادة من هذا الصندوق، وملاح إنشائه، والتي يأتي أبرزها في استقلاليته المالية والإدارية، وتبعيته للوزير المختص في هذا الشأن.

4.3. 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 50 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 250 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 10% 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.

4.4. 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 111 لسنة 2015، 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 وثمانه، ومقدار المبلغ المُعجّل 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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، والتنظّم من القرارات الإدارية)، فضلاً عن التحكيم كأحد الوسائل الناجزة والمستقلة والتي نص عليها القانون رقم 10 لسنة 2009، والتي تعمل الهيئة على تفعيل العمل بمقتضاه.

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

إحكاماً لدور الهيئة الرقابية والإشرافية، 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،

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

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

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

كما أفرد القانون في بابه الثامن بيانًا بالعقوبات التي توقع على من يخالف أحكام القانون ويرتكب الأفعال المجرمة به، وذلك بين الحبس والغرامة، ومعاينة 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 10 لسنة 2009 بشأن التصالح، 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 باتًا.

5. قانون تنظيم نشاطي التأجير التمويلي والتخصيم رقم (176) لسنة 2018:

يعد كلٌّ من نشاطي التأجير التمويلي والتخصيم - الصادر بتنظيمها القانون رقم 176 لسنة 2018 - 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 حياة 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 وفقًا لأحكام القانون 141 لسنة 2014 بتقديم خدمات التأجير التمويلي متناهي الصغر، جنبًا إلى جنب مع الشركات المخاطبة بأحكامه، وذلك وفقًا للضوابط التي يحددها مجلس إدارة الهيئة. وقد انفرد نشاط التأجير التمويلي ببعض الضوابط، التي تختلف عن نشاط التخصيم، نوضحهم تباعًا من خلال ما يلي:

5.1. التأجير التمويلي

يقصد بنشاط التأجير التمويلي: قيام المؤجر بتمويل الحصول على الأصول الرأسمالية، من خلال عقود تستهدف تأجيرًا تمويليًا 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 الملقاة على عاتق كل من طرفي العقد، مُحدداً 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 إطاراً شاملاً لعمليات التأجير التمويلي، ابتداءً من اشتراطه أن يُقيد المؤجر لدى السجلات التي تُعدها الهيئة في هذا الشأن، والعقود التي تبرم في هذا الشأن، ومروراً بالأحوال التي أجاز فيها القانون التنازل عن العقد سواء للمؤجر أو المستأجر، انتهاء ببيان الأحوال التي ينقضي فيها عقد التأجير التمويلي، أبرزها حالة الوفاة، مبيناً 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.

5.2. 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 الآجلة 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.

فالمُخصِّم: 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، و**المدين:** 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 والمُخصِّم تنتقل بمقتضاه الحقوق المالية الخاصة بالبائع، منه إلى المُخصِّم، 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 للمُخصِّم بكل وضوح وأمانة بما لديه من بيانات ومعلومات حول العمليات التي نشأت عنها ديونه وكافة البيانات المتعلقة بالحقوق المباعة وضماناتها، والمخاطر أو العقبات إن وجدت.

وأوضح القانون الحالات التي يكون فيها للمُخَصِّم 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.

5.3. 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 بالعملة 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 بإفلاس لأي منهم خلال الخمس سنوات السابقة.

ونص القانون على أن تسجل كل من الشركات أو الجهات المزاولة لتلك الأنشطة في السجل المُعد لهذا الغرض بالهيئة، ولا يجوز لأي من تلك الجهات مزاولة 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 141 لسنة 2014 - بتقديم خدمات التأجير التمويلي متناهي الصغر، في ضوء الضوابط التي يحددها مجلس إدارة الهيئة

5.4. 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.

5.5. 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، والتظلم من القرارات الإدارية)، فضلاً عن التحكيم كأحد الوسائل الناجزة والمستقلة والتي نص عليها القانون رقم 10 لسنة 2009، والتي تعمل الهيئة على تفعيل العمل بمقتضاه.

5.6. 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، مروراً 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، مؤكداً 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 أيٍّ 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.

6. قانون تنظيم التمويل متناهي الصغر رقم (141) لسنة 2014:

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 141 لسنة 2014 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:

6.1. 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 رُذ الاعتبار إليه، وكذا أن يكون للشركات مراقب حسابات واحد على الأقل من بين المقيدين 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 مزاولته 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 تلزم الشركة بزيادة رأسمالها وفقاً لجدول زمني محدد.

أما فيما يتعلق بمجالات النشاط، فقد صدر قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 158 لسنة 2014 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.

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

حرص قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (172) لسنة 2014، (31) لسنة 2015 على أن يتناول بالتفصيل العديد من الأمور المتعلقة بمزاولته 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 تمويلياً 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، منتهيًا 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 902 لسنة 2016، 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 بمزاولة نشاط التمويل متناهي الصغر، وفقًا لأحكامه.

6.3. وحدة الرقابة على نشاط التمويل متناهي الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية

أنشئت بموجب أحكام القانون رقم 141 لسنة 2014 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 يسهم في تطوير نشاط التمويل متناهي الصغر وإدارة المخاطر المرتبطة به والعمل على تماثل قواعد وضوابط ممارسة النشاط بين الشركات والجمعيات والمؤسسات الأهلية الممارسة للنشاط.

6.4. الاتحاد المصري للتمويل متناهي الصغر

نص القانون في مادته رقم 18 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.

6.5. 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 10 لسنة 2009، والتي تعمل الهيئة على تفعيل العمل بمقتضاه.

6.6. ضمان الالتزام بأحكام القانون وتوقيع التدابير والعقوبات

وضع القانون إطاراً قانونياً يعمل على ضمان التزام الشركات والجهات المزولة 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 172 لسنة 2014، 31 لسنة 2015 العديد من المتطلبات التي يجب مراعاتها من جانب الشركات والجهات، ومخاطبة الهيئة بشأنها بشكل دوري للتحقق من سلامة أدائها، كمتايير 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 تنفيذاً له، يكون لها أن تتخذ العديد من التدابير التالية، ومنها: توجيه تنبيه إلى الشركة أو الجهة بإزالة المخالفة، أو المنع من مزولة كل أو بعض الأنشطة المرخص بمزاولتها، أو حل مجلس إدارة الشركة، أو إصدار قرار بدمج الشركة في شركة أخرى، أو إلغاء الترخيص... الخ.

وإحكاماً لدور الهيئة الرقابي، أجاز القانون في المواد من (20 - 24) 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 أيضًا بأفضل الممارسات والمعايير الدولية الموضوعة في حماية المتعاملين من قبل المؤسسات المالية الدولية مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD والأونكتاد UNCTAD والاتحاد الأوروبي EU.

وقد اعتمدت الهيئة عند إصدارها هذا الدليل بشكل أكثر على تقرير البنك الدولي World Bank الصادر في 2017 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، آخذًا 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 بيئة.

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

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

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

رابعاً: المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي

المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية

تلتزم المؤسسات المالية في مجال الإفصاح والشفافية بالتالي:

1. 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.
2. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحاً ومقروءاً بسهولة للشخص العادي.
3. 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.
4. 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.
5. ويصدر البيان في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة مالية أو تمويلية، ويجب أن يوقع العملاء عليه بعد قراءة كافة بنوده.
6. ويتيح النموذج للعملاء سهولة إجراء مقارنة بين عروض الشركات المختلفة في السوق لاختيار أفضل منتج وخدمة مالية أو تمويلية ملائمة لاحتياجاتهم وقدراتهم المالية.
7. النص صراحة في عقود المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية، وأيضاً الإفصاح للعملاء على وجود فترة سماح⁽¹⁾ مدتها (عشرة أيام عمل) تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع المؤسسات المالية، إذا لم يتم تقديم خدمات مالية أو تمويلية لهم.
8. 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 تكبدتها لإصدار العقود بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للعملاء قبل التوقيع على العقود.
9. 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.

(1) لا توجد فترة سماح للمتعاملين في سوق المال وتلتزم جهات التمويل منتهي الصغر بألا تقل الفترة عن ثلاثة أيام عمل.

10. شرح تفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم والعوائد للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة وطرق حساب تلك المؤشرات.
11. شرح أي تغييرات قد تطرأ على الأحكام أو الشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية والتوقيتات المتوقعة لحدوثها.
12. إخطار العملاء بأي تغييرات على الرسوم أو التكلفة المتوقعة على حساباتهم وإبلاغهم بها بوقت كافٍ.
13. مراعاة أن تتسم المعلومات المعروضة عن المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية - المتمثلة في الدعاية وعروض البيع وجميع سبل الدعاية الأخرى - بالدقة والأمانة.
14. ويحظر على المؤسسات المالية عرض أي معلومات أو خصائص للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية من شأنها تضليل العملاء أو خداعهم أو حذف بيانات مهمة.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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:

1. 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.
2. 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.
3. توفير المعلومات اللازمة بما يتيح للعملاء إجراء مقارنة بين الخدمات والمنتجات المالية أو التمويلية المتاحة في السوق.
4. 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.
5. 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:

1. حظر إدراج أي مصطلحات غير منصفة أو مضللة في العقود المبرمة بينها وبين العملاء.
2. 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.
3. حظر القيام بأي ممارسات ضارة ضد عملائها عند استيفاء الديون، أو عند استقطاب عملاء جدد، مثل تكرار الاتصال والإلحاح على العملاء للتعاقد.
4. 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.
5. 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:

1. 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.
2. أن تحتفظ لديها بقاعدة بيانات للعملاء لمدة معينة تحددها الهيئة حسب كل نشاط.
3. وضع النظم والتدابير اللازمة والتي تحدد كافة العاملين لديها الذين لهم حق الاطلاع فقط أو التعامل على حسابات العملاء، بناءً على اختصاصهم ودرجتهم الوظيفية.
4. 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 الاحتيالية وكذا مواكبة التطور التكنولوجي.

المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

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

1. أن تخصص وحدة أو إدارة متخصصة للتعامل مع شكاوى العملاء لديها، وأن تحدد لها آلياتها واختصاصاتها، وأن تعين بها موظفين متخصصين لفحص الشكاوى والتظلمات.
2. أن تحدد مدة زمنية يتم خلالها فحص شكاوى العملاء والانتهاؤها منها.
3. 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.
4. الاحتفاظ بسجلات العملاء الخاصة بالشكاوى محدثةً ومصنوفةً ومنمطةً، بما يسهم في تسهيل تحديد نمط التعامل مع نوع الشكاوى المقدمة من العملاء.
5. بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق العملاء على التسوية النهائية التي اتخذتها إدارة الشكاوى بالمؤسسات المالية، يحق للعملاء اللجوء لوسائل أخرى مثل التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة، والتي ستقوم بفحص ودراسة الشكاوى المقدمة واتخاذ القرارات اللازمة أو اللجوء إلى مركز التحكيم لتسوية النزاعات المالية، والتي يجب أن يكون منصوفاً عليها في العقود المبرمة أو في القانون.
6. 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 كلٍ من:
- صندوق تعويض المتعاملين في الأوراق المالية الخاص بالشركات العاملة في سوق المال؛
 - وصندوق ضمان حملة وثائق التأمين الخاص بشركات التأمين وإعادة التأمين.



دليل حماية المستثمرين في سوق رأس المال



Building Bridges not Walls
نبني الجسور لا الحواجز

خامسًا: دليل حماية المستثمرين في قطاع سوق المال

المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية (2)

تلتزم الشركات العاملة في سوق المال لدى تعاملها مع عملائها بالإفصاح والشفافية، وعلى وجه أخص ما يلي:

1. أن تعرض المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية 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.
2. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحًا ومقروءًا بسهولة للشخص العادي.
3. أن يكون التواصل الشفوي - خلال مرحلتي ما قبل التعاقد والتعاقد في شرح الخصائص والمميزات للمنتجات والخدمات المالية - بشكل واضح ومفهوم وإزالة أي غموض؛ حتى يتمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم الاستثمارية.
4. تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية، بحيث يتضمن أهم المبادئ والتفاصيل الرئيسية عن نوع المنتجات والخدمات المالية المقدمة، وأهم المخاطر لتلك المنتجات والخدمات المالية مثل الأسهم والسندات والصكوك والمشتقات المقيدة في البورصة أو التي يتم التعامل عليها خارج المقصورة، وغيرها من الأدوات المالية، أو التداول بنظام الشراء بالهامش أو الاقتراض بغرض البيع، والعمولات والمصاريف، وكيفية شراء أو بيع المنتجات والخدمات المالية، وكيفية التخارج واسترداد قيمة الأموال المستثمرة، وشرح آلية إنهاء العلاقة مع العملاء وما يترتب عليها من آثار وكيفية الاستفادة من صندوق حماية المستثمر من المخاطر غير التجارية، من خلال إعداد ملخص موجز وشارح وبأسلوب واضح. ويجب أن يتضمن النموذج تنبيهًا هامًا وصريحًا بأن أي عوائد أو أرباح سابقة على تلك المنتجات والخدمات المالية غير مضمون تحقيقها في المستقبل.
- يصدر النموذج في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة مالية.
- 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 مناسبة لهم وأفضل عرض.
5. الإفصاح عن الشروط والأحكام التي تغطي التعاملات بين العملاء والوسطاء والمستشارين بالشركات وممثليهم في كافة مراحل التعامل، قبل وأثناء وبعد التعامل.
6. شرح تفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم والعوائد على المنتجات والخدمات المالية المقدمة وطرق حسابها بالإضافة إلى أي مصاريف مالية أخرى، من حيث التكلفة والعمولات ومقابل لخدمات تتقاضاها الجهات الرقابية

(2) مواد 273 إلى 275 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

أو أي شركات أخرى ذات علاقة، والمخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها العملاء، بالإضافة إلى شرح تأثير تلك العمولات والتكاليف على ربحية حساب العملاء.

7. الإفصاح عن أي قيود على تحويلات حسابات العملاء إن وجدت.

8. الإفصاح عن نظام تعويضات الوسطاء التي قد يأخذها العملاء في حالة التخلف عن السداد بواسطة الوسطاء.

9. الإفصاح للعملاء الحاليين والمرتقبين عن كافة بنود تعارض المصالح المرتبطة بتعاملات العملاء وكيفية إدارة تعارض المصالح.

10. الإفصاح عن إجراءات غلق حسابات العملاء وتحويل الأموال، وشرح 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.

11. شرح أي تغييرات قد تطرأ على الأحكام أو الشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية والتوقيتات المتوقعة لحدوثها.

12. إبلاغ العملاء - عن طريق أحد وسائل الاتصال المضمونة والمتفق عليها مسبقاً بين الطرفين - بأي تغيير في الأحكام والشروط خلال ثلاثين يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغييرات.

13. أن توفر لعملائها كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية المقدمة للمتعاملين من خلال كتيبات أو منشورات أو 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، وبالأخص عند استخدام نظام الشراء بالهامش أو اقتراض الأسهم بغرض البيع أو أسهم الشركات الصغيرة ذات السيولة المحدودة أو المشتقات أو العقود المستقبلية أو الخيارات، وأي نوع من الأدوات المالية ذات المخاطر العالية.

14. كما يجب الإفصاح عن السياسات والاستراتيجيات المقترحة لتجنب تلك المخاطر.

15. الاحتفاظ في كل وقت بالدفاتر والحسابات والسجلات والمستندات والمكاتبات التي توضح مراكزهم المالية، كما يجب أن ترسل لعملائها عند طلبهم البيانات المالية الدورية الخاصة بها وفقاً لآخر قوائم مالية معتمدة.

16. أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها وتقاريرها السنوية، بالإضافة إلى التوعية المالية للعملاء.

17. يجب على الشركات أن تفصح - كتابة 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 للتعامل مع شكاوى وتظلمات العملاء، وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفي مخصص للشكاوى. ويجب إحاطة العملاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم من قبل إدارة الشكاوى الخاصة بالشركات.

18. شروط الدعاية والإعلان (3)

تلتزم الشركات في مجال الدعاية والإعلان بما يلي:

- 18.1. مراعاة أن تتسم المعلومات المعروضة عن المنتجات والخدمات المالية - المشار إليها في الدعاية وعروض البيع وجميع سبل الدعاية الأخرى - بالدقة والأمانة.
- 18.2. يحظر على الشركات عرض أي معلومات أو خصائص للمنتجات والخدمات المالية من شأنها تضليل العملاء أو خداعهم أو حذف بيانات مهمة.
- 18.3. على الوسطاء والمستشارين بالشركات عدم تضليل العملاء المرتقبين، وخاصة فيما يتعلق بخصائص وفوائد المنتجات والخدمات المالية، وعلى سبيل المثال الأداء السابق والمستقبلي والتكلفة.
- 18.4. التواصل مع العملاء باستخدام وسيلتي اتصال على الأقل من الوسائل المفضلة لدى العملاء والتي يتعاملون بها بسهولة، ومنها - على سبيل المثال لا الحصر - البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية، والهاتف، كما يمكن للشركات استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني).
- 18.5. عند استخدام قنوات الإعلام العامة المرئية والمسموعة والمقروءة لتسويق المنتجات والخدمات المالية - يراعى استخدام الأساليب الإعلانية والدعائية والتسويقية التي يرونها مناسبة للشرائح المستهدفة، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة عن الهيئة، والتأكد من مراعاة القوانين الأخرى ذات العلاقة.
- 18.6. عند إرسال إعلانات أو إشعارات للعملاء عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسيلة اتصال أخرى، يجب أن تتحقق الشركات من عدم احتواء الإشعارات المرسلة على أي معلومات يمكن الاستفادة منها تخص عملاء آخرين.
- 18.7. على الشركات التأكد من شرح معنى الرموز المختصرة التي قد تحتويها الإعلانات.
- 18.8. أن يتسم كل إعلان يصدر عن الشركات بالأمانة والدقة، وأن يتضمن جميع البيانات التي يلزم الإفصاح عنها أو التي تعتبر ضرورية بحسب موضوع الإعلان وطبيعة الجمهور الموجه إليها، بما يتيح تفهم الإعلان وتقييم موضوعه.
- 18.9. يحظر على الشركات حجب أي حقائق أو معلومات جوهرية على نحو قد يؤثر على سلامة اتخاذ عملائها أو أي من أفراد الجمهور الموجه إليه الإعلان لقراراتهم.
- 18.10. أن يكون الإعلان مصاغاً بطريقة مهنية وغير مضلل وبصورة واضحة وخط واضح بما في ذلك الهوامش، وعلى أن تكون العبارات بلغة واضحة، ويتسم المحتوى التسويقي للمنتجات أو الخدمات المالية بالشفافية والصدق والأمانة والدقة، وألا يشوبه أي تضليل. كما يجب أن يراعى في الإعلان عدم الإضرار بمصالح الشركات الأخرى أو تشويه سمعة القطاع المالي.

(3) مادة 221، 222، 223، 224، 225، 226 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

18.11. عدم تضليل عملائها بالمحتوى التسويقي للمنتجات والخدمات المالية التي تقدمها، حيث إن الشركات مسؤولة قانوناً عن المحتوى التسويقي المقدم للجمهور.

18.12. للهيئة إلزام الشركات - التي لا تلتزم بالشروط السابقة - بسحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار الهيئة لهم.

19. ممارسات خاصة بالتعاملات مع العملاء

19.1. عند التعاقد (4)

تلتزم الشركات بما يلي:

19.1.1. أن تدرج كافة الأحكام والشروط في العقود للحصول على المنتجات والخدمات المالية، والتي يقوم

العملاء بملئها، على أن تكون شاملةً وبصيغة واضحة ومفهومة وغير مضللة وبخط مقروء.

19.1.2. ويجب أن تتضمن الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على المخاطر

المحتملة التي قد يتحملها العملاء عند التعامل على المنتجات والخدمات المالية، خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلبات.

19.1.3. تزويد العملاء بنسخ من العقود والمستندات الموقعة من العملاء للاحتفاظ بها، والالتزام بينود

العقود، وعدم التعديل عليها إلا بموافقة العملاء وتوقيعهم.

19.1.4. أن يحصل العملاء على بيانات تفصيلية من الشركات التي تعاقدوا معها، يكون موضعاً بها طبيعة

العمليات التي تنفذ من خلالهم.

19.1.5. الإيضاح للعملاء عن نسبة العمولات المستحقة، مع توضيح إجمالي قيم الأدوات المالية المشتراة.

19.1.6. يجب على الشركات أن توضح للعملاء أشكال الضمانات والتعويضات الخاصة بتعاملاتهم المالية،

مثل إيضاح دور صندوق حماية المستثمر وآلياته.

19.1.7. التأكد من قدرة العملاء المالية اللازمة لسداد التزاماتهم مع الشركات عند شراء أوراق مالية، ويجب

على الشركات الحصول على طلبات العملاء كتابياً.

19.1.8. يجب أن يوقع العملاء بمعرفتهم - عند إبرام العقود - على إقرارات بكافة المخاطر الناجمة عند

التداول بنظام الشراء بالهامش أو عمليات اقتراض الأوراق المالية أو أسهم الشركات الصغيرة ذات السيولة

المحدودة أو التداول في بورصة المشتقات.

19.1.9. أن ترسل لعملائها كشوف حساب دورية مجانية كتابية أو إلكترونياً، موضعاً بها العمليات المنفذة

على حساباتهم عن الفترة المرسل عنها، بالإضافة إلى مصادقات - كتابية أو إلكترونياً - عن العمليات

التي تمت على حساباتهم، على النحو التالي:

(4) مواد 256، 258 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

- 19.1.9.1. إرسال كشوف حساب دورية تتضمن كافة التفاصيل والبيانات الأساسية التي تخص العملاء، على أن تتضمن كافة التفاصيل المتعلقة بالحركة على الحسابات، ومن بينها أرصدة بداية المدة، والرسوم والعمولات، وأية تكاليف أخرى مخصومة، والإيداعات، وحركة تداولات العملاء، وما تم على حسابهم من عمليات بيع وشراء وسحب وإيداع، والأرصدة النهائية.
- 19.1.9.2. تحديد مواعيد ثابتة لحصول العملاء على كشوف حساباتهم بشكل دوري (أسبوعي، شهري، ربع سنوي.. الخ).
- 19.1.9.3. وجود فترة سماح للعملاء مدتها خمسة عشرة يوماً من تاريخ الاستلام يتاح لهم خلالها الاعتراض على أي أخطاء وردت في كشوف الحساب، وفي حالة عدم الرد أو الاعتراض تعتبر مصادقة على حساباتهم.
- 19.1.9.4. أن تكون كشوف الحساب واضحة ومفهومة وسهلة القراءة سواء إلكترونياً أو مطبوعة.
- 19.1.10. تحديث سجلات العملاء أولاً بأول، ويجب أن تتضمن تلك السجلات ما يلي:
- 19.1.10.1. نسخة من كل المستندات الضرورية التي توضح هوية العملاء وطبيعتهم.
- 19.1.10.2. بيانات ومعلومات العملاء ووسائل الاتصال بهم.
- 19.1.10.3. جميع العقود وكشوف الحساب الدورية التي قدمت للعملاء.
- 19.1.10.4. تفاصيل المنتجات والخدمات المالية والاستشارات المالية الخاصة بالعملاء.
- 19.1.10.5. أي مراسلات تم تبادلها مع العملاء.
- 19.1.10.6. جميع المستندات والأوراق التي تم توقيعها من العملاء.
- 19.1.10.7. نسخة من كل المستندات المعتمدة من العملاء للحصول على خدمات أو استشارات مالية.
- 19.1.10.8. كل المعلومات والتفاصيل المنصوص عليها في القانون بضرورة الاحتفاظ بها.
- 19.1.10.9. يجب على الشركات الاحتفاظ بتفاصيل تعاملات العملاء لفترة محددة عقب إتمام العملية (خمس سنوات). وتحدد الفترة وفقاً للوارد في القانون أو اللائحة.
- 19.1.10.10. أسماء السماسرة ومديري الحساب العمليات المنفذة على حسابات العملاء.

19.2. عند تنفيذ عمليات شراء وبيع الأوراق المالية⁽⁵⁾

تلتزم الشركات بما يلي:

- 19.2.1. أن تكون لديها نظم مناسبة تستطيع من خلالها الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات المالية وتقديم العروض الملائمة حسب احتياجات كل عميل.
- 19.2.2. توضيح شروط وآلية السداد المعجل للتمويل وأية تكاليف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك.

(5) مواد 92، 95، 98، 259... إلى 268 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

- 19.2.3. عدم استخدام أساليب ضغط على المتعاملين بهدف تعاملهم شراءً أو بيعاً.
- 19.2.4. تقديم المشورة والنصح للعملاء في اختيار المنتجات والخدمات المالية الملائمة.
- 19.2.5. لا يجوز للشركات القيام بعمليات بيع أو شراء أوراق مالية إلا بموجب أوامر من العملاء بالطرق المعتمدة من الهيئة تتضمن تفاصيل العمليات المطلوب تنفيذها من كميات وأسعار وتوقيتات، ويتم الاحتفاظ بتسجيل أوامر العملاء الهاتفية لمدة خمس سنوات.
- 19.2.6. الالتزام لدى تنفيذ عمليات على خلاف أوامر العملاء، أو على ورقة مالية غير جائز تداولها قانوناً أو محجوز عليها بتسليم ورقة مالية أخرى خلال أسبوع من تاريخ المطالبة، وإلا وجب تعويض العملاء، دون الإخلال بحق الشركات في الرجوع على المتسبب في التعويض.
- 19.2.7. بذل أقصى درجات العناية لحصول عملائها على أفضل الأسعار بيعاً وشراءً وقت التنفيذ، ودون الإخلال بأوامرهم.
- 19.2.8. الفصل التام بين حسابات أموال العملاء وأموال الشركات.
- 19.2.9. يحظر على المسؤولين والعاملين بالشركات التلاعب في الأسعار أو استغلال أي معلومات داخلية. (6)
- 19.2.10. يحظر إجراء أي تغيير في الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء سدادها بعد التعاقد معهم، إلا بموافقة كتابية من العملاء، وإخطارهم مسبقاً، وقبل التغييرات بفترة معقولة.
- 19.2.11. يجب على الشركات الإفصاح لعملائها عن جهات أخرى ذات علاقة أو مرتبطة بمعاملات العملاء المالية (كالبنوك وأمناء الحفظ والوسطاء).
- 19.2.12. يجب على الشركات بذل عناية الرجل الحريص؛ للتحقق من قدرة العملاء على الوفاء بالتزاماتهم الناتجة عن عمليات الشراء بالهامش أو عمليات اقتراض الأوراق المالية أو التداول في المشتقات، في ضوء قدرتهم المالية وأهدافهم الاستثمارية ومصادر التمويل المتاحة لهم والمعلومات الأخرى المتوفرة لدى الشركات عنهم عند التعاقد.
- 19.2.13. ويجب على الشركات إعادة تقييم حالة العملاء كلما رأت ذلك ضرورياً وبحد أدنى مرة كل اثني عشر شهراً.
- 19.2.14. ويجب على الشركات إمساك السجلات والمستندات الدالة على ذلك. (7)
- 19.3. إفصاحات ذات طبيعة خاصة بأنشطة محددة
- 19.3.1. أنظمة الاستثمار المجمع (كصناديق الاستثمار)
- يجب على مديري الاستثمار، وشركات تكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية، وصناديق الاستثمار (أو أي شكل من أشكال الاستثمار المجمع) - الكشف والإفصاح للعملاء الحاليين والمرتقبين عن الأمور التالية:

(6) الباب الحادي عشر مواد 316 الى 324 من اللائحة التنفيذية لقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

(7) مادة 292 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

- 19.3.1.1. السياسات المتعلقة بالتداولات المتكررة مع إيضاح مخاطر تلك السياسات للعملاء.
- 19.3.1.2. الكشف عن أي مزية إضافية قد يحصل عليها أي من الشركات أو المؤسسات المالية ذات العلاقة.
- 19.3.1.3. الإفصاح عن أداء المحفظة الاستثمارية التي تخص صناديق الاستثمار بمنتهى الأمانة والشفافية خلال المراحل الزمنية المختلفة، وبما يعكس مصداقية الأداء الفعلي للصندوق.
- 19.3.1.4. توفير كتيب شارح لكافة الأحكام والبنود والشروط ذات العلاقة لكل صندوق يرغب المستثمرون أو العملاء في التعامل أو الدخول فيه، وأن يكون الشرح بأسلوب واضح وميسر الفهم، بالإضافة إلى الإفصاح عن أي مستندات أخرى ضرورية.
- 19.3.1.5. توفير بيان بكافة الوقائع الرئيسية يشمل: السياسة الاستثمارية، والخطة الاستراتيجية، وإدارة المخاطر، وأسعار البيع والشراء للعوائد، وحقوق الاسترداد والانسحاب، والتكاليف والنفقات، وتعارض المصالح، وملف شكاوى العملاء، ووصف عادل وأمين لأداء الصندوق.
- 19.3.1.6. تعارض المصالح.
- 19.3.1.7. الإفصاحات وفقاً لنشرة الاكتاب.
- 19.3.2. خدمات الاستشارات المالية
- يجب على مقدمي خدمات الاستشارات المالية الإفصاح للعملاء الحاليين والمرتقبين عما يلي:
- 19.3.2.1. توفير معلومات أساسية واقعية تعرض بإيجاز وبلغة واضحة ومفهومة للعملاء المنتجات والخدمات المالية التي يتم عرضها عليهم أو بيعها لهم.
- 19.3.2.2. توضيح موقف الأدوات المالية التي ينصح بها المستشار المالي، من حيث طريقة الحصول عليها سواء من خلاله أو من خلال كيان اعتباري أو أشخاص طبيعية بحوزتهم تلك الأدوات المالية، وهل سيتم شراؤها أم بيعها.
- 19.3.2.3. الالتزام بالمعايير المصرية للتقييم المالي للمنشآت عند تحديد القيمة العادلة للأوراق المالية.

المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية (8)

- تلتزم الشركات في مجال السلوك والكفاءة المهنية بما يلي:
1. الإفصاح للعملاء عن شروط الترخيص ومدى التزامهم بقواعد السلوك والكفاءة المهنية.
 2. بذل عناية الرجل الحريص لتوفير الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها بكل كفاءة ودون تأخير.
 3. أن يتوافر لدى القائمين على إدارة الشركات الخبرات الإدارية والكفاءات اللازمة لمزاولة النشاط.

(8) مادة 215، 217، 218 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

4. أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسئول لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع المؤسسات المالية، باعتبارها مسئولة عن حماية مصالح العملاء فيما يقدم إليهم من منتجات وأخدمات مالية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصادقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء لإمكاناتهم وقدراتهم واحتياجاتهم المالية، مع مراعاة مستواهم المادي والعلمي.
5. التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العملاء ورغباتهم، دون إخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح في هذا الشأن.
6. التأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة، بالإضافة إلى التدريب اللائم والمستمر لموظفي الشركات الذين يتعاملون مع العملاء ويقدمون لهم المنتجات والخدمات المالية، والتأكد من فهم وإلمام واستيعاب العاملين لدى الشركات للمنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء.
7. التأكد من حصول العاملين بالشركات على التأهيل المهني المطلوب واستيفاء متطلبات الكفاءة، من خلال إلحاقهم ببرامج متخصصة للحصول على الشهادات المهنية المناسبة التي تؤهلهم للتعامل مع العملاء.
8. التأكد من أن العاملين الذين يتولون خدمات العملاء يتمتعون بالآتي:
 - 8.1. القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية والقدرة على تقديم الخدمات المنوطة بهم في الوقت المناسب.
 - 8.2. اتباع السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو العملاء المرتقبين في جميع الأوقات.
 - 8.3. الإلمام الكامل بأفضل الممارسات المهنية؛ حتى يتسنى لهم مساعدة العملاء.
9. أن يكون لديها سياسة 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.
10. الإفصاح عن أي حالات تعارض للمصالح وفقاً لما تحدده سياساتهم الداخلية وكذلك ما تفرضه الهيئة من قواعد ونظم للحوكمة، ووجود سياسة مكتوبة بشأن تعارض المصالح، وتحديد الإجراءات اللازمة لضمان التعاملات العادلة مع كافة العملاء، والتأكد من وضع السياسات التي تساعد في الكشف عن العمليات المحتملة لتضارب المصالح مع تفعلها وتطبيقها.
11. في احتمالية حدوث تعارض للمصالح بين الشركات وأي أطراف أخرى وكان لهذا التضارب أي أثر محتمل على العملاء فينبغي على الشركات الإفصاح للعملاء عن هذا التضارب، وفقاً لما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة.
12. وبالنسبة للشركات المرخص لها بمزاولة أكثر من نشاط، عليها أن تفرد لكل نشاط إدارة مستقلة مع الفصل التام بين الإدارات؛ وبما يؤدي إلى تجنب نشوء تعارض المصالح. (9)

(9) مادة 216 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين العملاء (10)

تلتزم الشركات في مجال العدالة وعدم التمييز بين العملاء بما يلي:

1. مراعاة الدقة والأمانة والحرص أثناء تنفيذ أوامر العملاء أو أثناء عرض وتقديم المنتجات والخدمات المالية. (11)
2. حظر اتباع سياسة أو إجراء عمليات من شأنها الإضرار بالعملاء أو الإخلال بحقوقهم. (12)
3. حظر اتباع أية أساليب في عملها تتطوي على الغش أو التدليس. (13)
4. حظر إدراج أي مصطلحات غير منصفة أو مضللة في العقود المبرمة بينها وبين العملاء.
5. مراعاة أن تتسم معاملاتهم مع العملاء بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة، وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءاً من قواعد الحوكمة لديها.
6. حظر القيام بأي ممارسات ضارة ضد عملائها عند استيفاء الديون، أو عند استقطاب عملاء جدد، مثل تكرار الاتصال والإلحاح على العملاء للتعاقد.
7. حظر إساءة استخدام الأصول الخاصة بالعملاء.
8. إعطاء مزيد من الرعاية والاهتمام بالعملاء، خصوصاً كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. وأن تبذل العناية الكافية عند التعامل مع العملاء من محدودي الدخل والعلم، ومساعدتهم والاستجابة لاستفساراتهم وأسئلتهم، وذلك دون تمييز بين الجنسين، وأيضاً عدم التفضيل في التعامل بين عملائها (الحاليين أو المرتقبين) بسبب العرق أو الجنس أو الدين.
9. أن تكون لديهم نظم مناسبة للحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات المالية وتقديم العروض الملائمة حسب احتياجات كل عميل.
10. أن تحصل من العملاء على معلومات شاملة ودقيقة عن قدراتهم وإمكانياتهم وخبراتهم وأوضاعهم وأهدافهم المالية؛ لتقديم المشورة والنصح لهم في اختيار المنتجات والخدمات المالية الملائمة لهم، وأن تقدم المعلومات بالشكل الذي يسمح للعملاء بإجراء مقارنة بين المنتجات والخدمات المالية المقدمة ومثيلاتها في السوق.
11. يحظر على مسؤولي المبيعات في الشركات اللجوء إلى الممارسات الخاطئة وغير العادلة، مثل الاتصال والإلحاح للتعاقد مع عملاء جدد بدون رغبتهم.

(10) مواد 90، 214، 231 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

(11) مواد 260، 292 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

(12) مادة 90 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

(13) مواد 90، 243، 263، 266 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

12. تسهيل الإجراءات للعملاء عند رغبتهم في نقل حساباتهم إلى شركات أخرى أو التعامل مع صناديق أخرى - بدون تعطيل أو تسويق - وفي فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل - بعد التأكد من قيام العملاء بتسديد ما عليهم من التزامات واستيفاء كافة الإجراءات المطلوبة لغلق حساباتهم.
13. عدم شمول أي عقود بين الشركات وعملائها على أية نصوص مسيئة للشروط والأحكام المتبعة من قبل تلك الشركات، ومنها على سبيل المثال إلزام العملاء بعمل إيداع لأية مبالغ مالية مقابل الحصول على خدمة مقدمة من الشركات بأعلى مما هو منصوص عليه في القانون المنظم للنشاط، أو إلزام العملاء بإبقاء النقدية الخاصة بهم في حسابات معينة تحددها الشركات، والتي تستلزم معها دفع مقابل نقدي (رسوم) أعلى من نظيراتها.
14. عدم وجود أية نصوص من شأنها تقليل أو تقييد الحقوق الخاصة بالعملاء لديها، منها على سبيل المثال وجود أية نصوص تعفي الشركات من القيام بالإفصاح الكامل للبند الواردة بالبند السابق، أو وجود نصوص تمنع العملاء من الرجوع على السجلات الخاصة بهم لدى الشركات، أو نصوص تقلل من خصوصية بيانات العملاء.
15. وجود نص بالعقود يؤكد أحقية العملاء في الرجوع إلى القضاء لأي أضرار أو خسائر تسببت لهم نتيجة سوء استخدام الشروط والأحكام من قبل الشركات المتعامل معها.
16. في حالة تعذر تقديم المنتجات أو الخدمات المالية للعملاء، يحق للعملاء معرفة أسباب الرفض، كما يحق لهم إستعادة المستندات الأصلية التي قدموها للشركات.

المبدأ الرابع: حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء (14)

تلتزم الشركات في مجال حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء بما يلي:

1. وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، والحفاظ على سريتها وخصوصيتها، وعدم الاطلاع عليها أو استغلالها وعدم إفشاء أية معلومات عنهم أو عن معاملاتهم إلى الغير - بدون موافقتهم الكتابية المسبقة وفي حدود هذه الموافقة - إلا على النحو الذي ينظمه القانون، ويستثنى من ذلك الحالات التي يلزم فيها تقديم معلومات محددة إلى الجهات الرقابية أو البورصة أو الجهات القضائية.
2. وضع النظم والتدابير اللازمة والتي تحدد كافة الموظفين المختصين لديها الذين لهم حق الاطلاع فقط أو التعامل على حسابات العملاء، بناء على اختصاصهم ودرجتهم الوظيفية.
3. 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 الاحتيالية، وكذا مواكبة التطور التكنولوجي.

(14) مواد من 228 إلى 230 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

4. إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء نتيجة تقديم المنتجات والخدمات المالية بوسائل إلكترونية.
5. تحمل أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالعملاء بسبب وقوع خلل في الأنظمة لدى الشركات أو عمليات الإحتيال أو الإختراق التي قد تحدث لأي سبب كان، بخلاف ما وقع نتيجة لتقصير من جانب العملاء.
6. اتخاذ الإجراءات التي تكفل التزام المديرين والعاملين بها بالحفاظ على سرية البيانات والمعلومات لديهم، وعليها اتخاذ الإجراءات المناسبة لتفعيل الأنظمة الرقابية لديهم، وكذا اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية بيانات العملاء لاكتشاف أو معالجة أي تجاوزات حدثت أو يتوقع حدوثها.
7. يلتزم العاملون بالشركات - سواء العاملون الدائمون أو المؤقتون - بالتوقيع على إقرارات المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء، والتأكد من عدم كشفهم المعلومات المالية والشخصية للعملاء، ومنع الدخول عليها، واقتصرها على الأشخاص المخولين فقط، سواء أثناء العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.
8. تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقابة عمليات التمويل وحمايتها من الإحتيال أو الاستخدام غير المشروع.

المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء (15)

تلتزم الشركات في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء بما يلي:

1. التعامل مع الشكاوى داخليًا:
 - 1.1. توفير آلية مناسبة لعملائها لتقديم شكاواهم، تتسم بالفعالية والعدالة والوضوح والنزاهة والاستقلالية والحيادية، وتمكنهم من متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير، وفقًا للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة من الهيئة والجهات ذات العلاقة.
 - 1.2. تخصيص إدارة متخصصة للتعامل مع شكاوى العملاء لديها، وأن تحدد لها آلياتها واختصاصاتها، وأن تعين بها موظفين متخصصين لفحص الشكاوى والتظلمات.
 - 1.3. أن تولي شكاوى وتظلمات العملاء العناية اللازمة، وأن يتم الأداء والفصل فيها بشكل سريع وعادل ومستقل، كما ينبغي أن تتأكد من قيام إدارة الشكاوى لديها بمسئولياتها بفعالية وبدون تأخير أو تباطؤ.
 - 1.4. الاحتفاظ بسجلات العملاء الخاصة بالشكاوى محدثةً ومصفوفة ومنمطة، بما يسهم في تسهيل تحديد نمط التعامل مع نوع الشكاوى المقدمة من العملاء.
 - 1.5. الالتزام عند تلقي شكاوى العملاء القيام بما يلي:
 - 1.5.1. الإقرار كتابة باستلام الشكاوى.
 - 1.5.2. تقديم تقدير زمني للتعامل مع الشكاوى.
 - 1.5.3. تزويد العملاء بمسئول الاتصال لمتابعة الشكاوى المقدمة.

(15) مادة 218، 219 من اللائحة التنفيذية للقانون 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال.

1.5.4. تزويد العملاء باسم المسؤولين عن الشكاوى وأرقام هواتفهم؛ حتى يتمكن العملاء من الاتصال بهم عند الحاجة إلى متابعة الشكاوى.

1.5.5. إبلاغ العملاء بما تم في الشكاوى المقدمة منهم.

1.5.6. تسوية الشكاوى بشكل سريع وعادل وخلال مدة لا تتجاوز أسبوعاً.

1.5.7. إشعار العملاء خطياً بقبول الشكاوى أو رفضها، مع توضيح الأسباب الداعية لذلك والتعويض المعروض للعملاء، وتوضيح أي خلافات في قيمة التعويض المعروض على العملاء.

2. التعامل مع الشكاوى خارجياً:

2.1. بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق العملاء على النتائج النهائية التي اتخذتها إدارة الشكاوى بالشركات، يحق للعملاء اللجوء لوسائل أخرى مثل التوجه إلى الاتحاد المصري للأوراق المالية الذي يستقبل شكاوى العملاء ويعمل على تسويتها ودياً أو يرفع بها توصية للهيئة، أو التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة، والتي ستقوم بفحص ودراسة الشكاوى المقدمة واتخاذ القرارات اللازمة.

2.2. بالإضافة إلى ذلك، من حق العملاء أن يلجأوا لمركز التحكيم لتسوية النزاعات المالية، والتي يجب أن يكون منصوصاً عليها في العقود المبرمة أو في القانون.

2.3. وفي جميع الأحوال والأوقات، للعملاء الحق في اللجوء للقضاء، للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأطراف.

المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات

صندوق تأمين المتعاملين في الأوراق المالية من المخاطر غير التجارية، الناشئة عن أنشطة الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية والشركات المقيد لها أوراق مالية بالبورصة، والمعروف اختصاراً بصندوق "حماية المستثمر":

1. نطاق الحماية التي يوفرها الصندوق

1.1. تغطية الخسارة المالية الفعلية لعملاء شركات الأوراق المالية (الأعضاء) ضد المخاطر غير التجارية الناشئة عن نشاط العضو في الأوراق المالية المقيدة بالبورصة المصرية، وتشمل الحماية الأخطار التالية:

1.1.1. إفلاس أو تعثر عضو الصندوق، وتحدد حالة التعثر وبدايتها بقرار يصدره مجلس إدارة الصندوق.

1.1.2. خطأ أو إهمال أو غش أو احتيال العضو أو ممثله القانوني أو القائم بالإدارة الفعلية له أو من العاملين لديه سواء بنفسه أو بالاشتراك مع الغير، وذلك وفقاً لنتيجة التحقيقات التي تجريها الهيئة أو الجهات القضائية.

1.1.3. التزام الصندوق بالوفاء لعميل العضو بقيمة التعويض المقرر عن الخسارة التي لحقت بالعميل.

1.1.4. تكون وحدة التغطية بحد أقصى خمسمائة ألف جنيه للعميل، ويشمل الأوراق المالية التي يتعامل عليها العميل لدى العضو، وكذلك الرصيد النقدي الدائن بالحساب الناتج عن تعاملات العميل في الأوراق المالية لدى الشركة بما لا يتعدى مائة ألف جنيه، وبما لا يتجاوز الحدود الأخرى الواردة بقرار إنشاء الصندوق.

1.1.5. للصندوق تعويض عملاء أعضاء الصندوق بشراء ذات الأوراق المالية لهم بقيمة التعويض

المستحق من الصندوق، وذلك وفقاً للقواعد التي يصدر بها قرار من مجلس إدارة الصندوق.

1.1.6. لا يلتزم الصندوق بتعويض عملاء أعضائه أو المستثمرين في الأوراق المالية عن أي خسائر

مالية تنتج عن التغير في قيمة الأوراق المالية الخاصة بالعميل أو الناتجة عن ضياع الفرص البديلة لاستثمار أموال العميل بمعرفة العضو.

1.1.7. لا يلتزم الصندوق بالتعويض بأكثر مما تتيحه أمواله، وفي حالة زيادة قيمة التعويضات المقررة

عن المبالغ المتاحة للتعويض لدى الصندوق يتم توزيع هذه المبالغ على مستحقي التعويض بطريقة قسمة الغرماء.

1.1.8. للعميل العضو الرجوع على العضو المخالف بما يجاوز ما أداه إليه الصندوق من تعويض.

1.2. يتضمن نظام عمل مجلس إدارة الصندوق اختصاصاته وقواعد استثمار أمواله؛ وقد أتاح إمكانية استخدام جزء

من فائض استثمار الصندوق لأمواله - بما لا يتعدى 1% من حجم الأموال المتاحة في الصندوق - في مجالات تهدف إلى حماية المستثمر وتوعية المتعاملين في السوق وتحقيق الوقاية السابقة.

1.3. لمجلس إدارة الصندوق - في ضوء دراسة أوضاع السوق ومؤشرات القيمة السوقية والتداول وتقييم المخاطر

وحجم الأموال المتاحة بالصندوق - اقتراح تعديل الاشتراكات الدورية وكذا التغطية التي يوفرها للمتعاملين في السوق.

2. قواعد وإجراءات تقديم طلبات التعويضات

طلب التعويض والمستندات المؤيدة له:

2.1. يتم صرف التعويض بناءً على طلب من عميل العضو (الشركة).

2.2. يقدم طلب التعويض من العميل مستوفياً البيانات والمستندات المؤيدة له والتي تتضمن:

2.2.1. صورة من العقد المبرم مع الشركة عضو الصندوق.

2.2.2. صورة من إخطار العميل للعضو بالواقعة محل المخالفة.

2.2.3. كشف حساب نقدي صادر من الشركة عضو الصندوق.

2.2.4. مستندات إثبات سداد العضو للشركة عضو الصندوق.

2.2.5. بيان يوضح كافة الإجراءات التي اتخذها العميل في مواجهة العضو خلال ثلاثين يوماً من تاريخ

اكتشاف العميل للواقعة الموجبة للتعويض.

2.2.6. تتضمن مرفقات طلب التعويض ما يفيد إجراء تحقيقات في الطلب بالهيئة أو إحدى الجهات

القضائية، إن وجدت، على أن يتم موافاة الصندوق بنتائج هذه التحقيقات.

2.3. على العميل المتضرر مطالبة العضو بمستحقاته وإخطار الهيئة، وذلك قبل تقديم طلب التعويض إلى الصندوق،

ويكون إخطار العميل للهيئة أو طلب الصندوق نتائج التحقيقات قاطعاً للمواعيد المنصوص عليها.

- 2.4. لا تقبل شكاوى العميل بعد مضي ثلاث سنوات ميلادية من حدوث الواقعة محل طلب التعويض، ما لم يكن العميل قد اتخذ إجراءً قضائياً ضد الشركة أو تقدم للهيئة بشكاوى خلال هذه المدة.
- 2.5. يتم إجراء تحقيق بمعرفة لجنة يشكلها مجلس إدارة الصندوق، على ألا تتجاوز المدة - التي يستغرقها التحقيق، وإصدار قرار مسبب فيه، سواء بقبول الطلب أو برفضه - خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الطلب مستوفياً البيانات والمستندات المؤيدة له، وتكون هذه المدة ثلاثين يوماً في حالة طلبات التعويض التي تقدم من ثلاثين عميلاً فأكثر سواء كانت ضد عضو واحد أو أكثر من أعضاء الصندوق.
- 2.6. يخطر العميل بقبول الطلب أو رفضه خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمه طلبه مستوفياً البيانات والمستندات، على أن يتضمن الإخطار أسباب الرفض أو عدم تلبية كل طلبات العميل.
- 2.7. يقتصر التعويض على الأضرار المالية دون الأضرار الأدبية.
- 2.8. يُراعى عند تحديد قيمة التعويض أية مبالغ حصل عليها العميل من العضو أو الغير بسبب الخطر محل التعويض، كما يراعى عند صرف التعويض خصم أية مبالغ مستحقة للعضو لدى العميل.
- 2.9. يتم صرف مستحقات العميل خلال ثلاثين يوماً من تاريخ البت في طلب التعويض بثبوت حقه في التعويض.
- 2.10. يكون التعويض بمثابة تسوية نهائية لمستحقات العميل في مواجهة الصندوق عن الواقعة محل التعويض، وذلك مع عدم الإخلال بحق العميل في الرجوع على العضو للمطالبة بالتعويض فيما يجاوز ما أداه إليه الصندوق.

3. التظلمات

- 3.1. لكل ذي مصلحة الحق في التظلم من قرارات اللجنة المشار إليها أعلاه أمام مجلس إدارة الصندوق خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه بقرار التعويض أو بقرار رفضه، على أن يوضح بالتظلم موضوعه وأسانيده ويرفق به ما يؤيده من مستندات، ويتسلمه منه الموظف المختص.
- 3.2. على مجلس إدارة الصندوق البت في التظلم خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمه مستوفياً المستندات اللازمة.
- 3.3. يتم إخطار العضو والعميل بقرار مجلس إدارة الصندوق خلال أسبوع من تاريخ صدوره.
- 3.4. للعميل أو العضو الحق في الاعتراض على قرار مجلس إدارة الصندوق أمام الهيئة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطاره به، وتفصل الهيئة في الاعتراض خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمه، ويكون قرار الهيئة بالفصل في الاعتراض نهائياً؛ وذلك دون الإخلال بحق العميل والعضو في التظلم من قرار الهيئة واللجوء للقضاء.

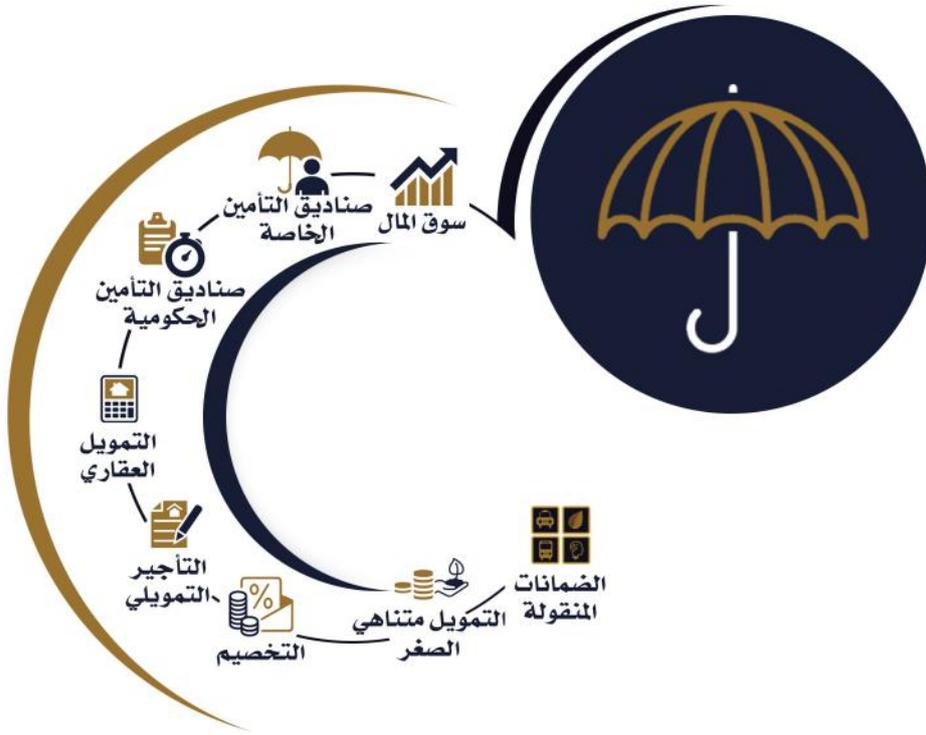
التزامات هامة تخص عملاء سوق المال

• الصدق عند تقديم المعلومات

تقديم كافة المعلومات المطلوبة منهم كاملةً ودقيقة عند تعبئة أي نماذج تطلبها الشركات، ولا يجوز للعملاء تقديم أي معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة أو عدم الإفصاح عن المعلومات الهامة أو الجوهرية.

- **قراءة كافة المعلومات التي قدمتها الشركات بدقة**
الاطلاع على كافة التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليهم مقابل حصولهم على المنتجات والخدمات المالية من الشركات، والتأكد من فهمهم لها بشكل واضح وقدرتهم على الالتزام بها.
- **طرح الأسئلة**
طرح أي أسئلة لموظفي الشركات للاستفسار في حال عدم وضوح أي بنود أو شروط في عقود فتح الحساب أو أي مستندات أخرى مقدمة من قبل الشركات، ويجب على موظفي الشركات الإجابة على تلك الأسئلة بأسلوب مهني واضح يساعد العملاء على اتخاذ القرارات المناسبة.
- **التأكد من البيانات الواردة في عقود فتح الحساب**
التأكد من أن النسخ المصدرة لعقود فتح الحساب تشمل كافة المحتويات، ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - بياناتهم الشخصية وقيمة العمولات ومعدلات العوائد وكافة الرسوم والأعباء المالية.
- **معرفة كيفية تقديم الشكاوى**
التأكد من كافة المعلومات والبيانات اللازمة بشأن آلية تقديم الشكاوى والإطار الزمني لموافاتهم بالنتيجة. وينبغي على العملاء التأكد من حصولهم على أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكاوى ومتابعتها.
- **استخدام المنتج والخدمة المالية بموجب الأحكام والشروط**
عدم استخدام أي منتجات وخدمات مالية إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بها، وذلك بعد التأكد من فهمها بشكل كامل.
- **عدم التعرض للمخاطر**
عدم شراء أي منتجات وخدمات مالية عند الشعور أن المخاطر لا تتلاءم مع وضعهم المالي.
- **تقديم طلبات للحصول على المنتجات أو الخدمات المالية التي تتناسب مع احتياجات العملاء**
التأكد من ملاءمة المنتجات والخدمات المالية لاحتياجاتهم، وعلى العملاء الإفصاح عن كافة التزاماتهم المالية مع كافة الجهات، وقدرتهم على الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على الخدمات المالية.
- **إبلاغ الشركات بشأن الإجراءات غير النظامية**
إبلاغ الشركات في حال اكتشاف أي إجراءات مخالفة أو غير سليمة تمس المنتجات والخدمات المالية على الفور - وفي حال عدم تجاوب الشركات - فإنه يحق للعملاء التقدم بالشكاوى إلى الهيئة.
- **استشارة الشركات عند مواجهة أي صعوبات**
التحدث مع الشركات التي يتعاملون معها لطلب الاستشارة إذا واجهوا أية صعوبات مالية أو كانوا غير قادرين على تحمل الالتزامات المالية، ومناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعهم المالي.

- **تحديث المعلومات**
تحديث بياناتهم الشخصية بما فيها بيانات الاتصال بشكل دوري وعندما تطلب الشركات ذلك، مع مراعاة أن عدم تحديث البيانات الشخصية ولا سيما الجوهرية منها قد يؤدي إلى نشوء مسئولية على العملاء أو ضياع حقوقهم.
- **عنوان البريد**
تحديد عنوان للمراسلات (البريد العادي أو الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بهم، وعدم استخدام عناوين أخرى لا تخصهم، مثل عناوين الأصدقاء أو الأقارب، على النحو الذي يؤدي إلى إفشاء معلوماتهم الشخصية.
- **الوكالة العامة**
توخي الحذر عند إصدار توكيلات عامة للغير لإنجاز تعاملاتهم المالية، وأهمية مراعاة المعرفة المسبقة لمن يصدر لهم التوكيلات وتكون لهم الصلاحية للتصرف في شئونهم المالية، ومن لهم حق الاطلاع عليها.
- **عدم التوقيع على نماذج (الاستثمارات) غير المكتملة**
أن يتأكدوا من اكتمال كافة المواضيع والأرقام المطلوبة في النماذج المقدمة لهم للتوقيع عليها، ولا يجوز التوقيع على أي نماذج فارغة أو غير مكتملة، مثل: أوامر البيع والشراء على بياض، أو نموذج لمصادقات على حساباتهم فارغة أو غير مكتملة.
- **مراجعة جميع المعلومات والبيانات**
مراجعة جميع المعلومات التي قاموا بتسجيلها في النماذج؛ لضمان صحة المعلومات، وعدم وجود أخطاء في البيانات المدونة، ومعرفة أن التوقيعات الخاصة بهم على النماذج تعني موافقتهم على محتوى النماذج.
- **الإفصاح عن معلوماتهم الشخصية**
عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي طرف آخر غير الشركات التابعين لها وتحت أي ظرف من الظروف.
- **أحقية العملاء في الحصول على نسخ من العقود والمستندات الموقعة**
ينبغي على العملاء التأكد من حصولهم على نسخ من العقود والمستندات بعد التوقيع عليها والمصدق عليها والمعتمدة من الشركات والاحتفاظ بها في مكان آمن.



دليل حماية حملة وثائق التأمين

سادساً: دليل حماية حملة وثائق التأمين

المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية

تلتزم شركات التأمين لدى تعاملها مع عملائها بالإفصاح والشفافية، وعلى وجه أخص ما يلي:

1. عرض المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها - سواء التأمينية منها أو الاستثمارية لعمليات تأمينات الأشخاص وتكوين الأموال - 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.
2. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحاً ومقروءاً بسهولة للشخص العادي.
3. أن يكون التواصل الشفوي - خلال مرحلتي ما قبل التعاقد والتعاقد في شرح الخصائص والمميزات الرئيسية لوثائق التأمين للمؤمن عليهم - بشكل واضح ومفهوم، وإزالة أي غموض؛ حتى يتمكن المؤمن عليهم من اتخاذ قراراتهم التأمينية.
4. تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية، يتضمن المعلومات الرئيسية عن نوع المنتجات والخدمات التأمينية المقدمة، وأهم المخاطر التي تغطيها هذه المنتجات والخدمات التأمينية، والشروط العامة والاستثناءات للتغطية التأمينية، وفترة السماح، وأية ضمانات مالية إن وجدت، والشروط الفاسخة لوثائق التأمين، وما يترتب عليها من آثار مالية، وكيفية الاستفادة من صندوق ضمان حملة الوثائق و/أو المستفيدين منها. ويجب أن يتضمن النموذج تنويرها هاماً وصريحاً بأن أي عوائد أو أرباح سابقة على تلك المنتجات والخدمات التأمينية غير مضمون تحقيقها في المستقبل.
5. كما يصدر النموذج في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة تأمينية. ويجب أن يوقع العملاء عليه بعد قراءة كافة بنوده. ويتيح نموذج البيانات الأساسية أن تكون البيانات المقدمة للعملاء سهلة المقارنة مع عروض شركات التأمين المختلفة في السوق لاختيار أفضل منتج وخدمة تأمينية مناسبة لاحتياجاتهم التأمينية.
6. توفير كتيبات أو ملخصات صغيرة شارحة لكل منتج وخدمة تأمينية تقدمها شركات التأمين، على أن تكون مكتوبة بأسلوب واضح وسهل الفهم، بما يتناسب مع كافة المستويات الثقافية والتعليمية للمؤمن لهم، ومراعاة ألا يشوب ما يتم الدعاية عنه غموض أو تضليل.
7. أن تدرج كافة المنافع الرئيسية والشروط الفاسخة للعقود، في نماذج تقديم طلبات الحصول على المنتجات والخدمات التأمينية، التي يقوم المؤمن لهم باستيفائها والتوقيع على كل صفحاتها، على أن تكون شاملة ومصاغة

بوضوح، ومفهومة وغير مضللة، وبخط مقروء وبارز. ويجب أن يحصل المؤمن لهم على نسخ من الطلبات بعد توقيعهم عليها.

8. فيما عدا ما يتعلق بتعديل الأخطاء الإملائية، وما تفره الأنظمة المعمول بها - يجب الالتزام بما تضمنته وثائق التأمين وملحقاتها وعدم تعديلها إلا بموافقة خطية من المؤمن لهم، ووفقاً لنموذج يعد بغرض التعديلات على وثائق التأمين، على أن تصدر شركات التأمين ملحقاً للوثائق بعد موافقة المؤمن لهم على التعديلات.

9. بالرغم من اختلاف طبيعة كل منتج تأميني عن الآخر، إلا أنه يجب إيضاح البيانات الأساسية في كل منتج تأميني كالتالي:

- 9.1. اسم المؤمن، والشكل القانوني أو المجموعة التي ينتمي إليها إن وجد.
- 9.2. نوع وثيقة التأمين، شاملة التغطية التأمينية والشروط والاستثناءات.
- 9.3. طريقة سداد الأقساط، ومواعيد الاستحقاق، ودورية سدادها، وتبعات التأخير في دفع الأقساط.
- 9.4. عندما يتعلق الأمر بسياسة دمج وثيقة التأمين مع منتجات مالية وخدمات أخرى، يجب الإفصاح عن كل منتج وخدمة مالية وقيمة أقساطهم على حدة.
- 9.5. الإفصاح للعملاء عند شرائهم وثائق تأمين عما إذا كانت الوثيقة إجبارية أو تكميلية.
- 9.6. الإفصاح للعملاء عن أي خصم أو إضافة في قيمة التكاليف الفعلية والمصاريف الإدارية على مبلغ الأقساط المحدد، وأي مصاريف أخرى سوف يقوم العملاء بدفعها بشكل مباشر.
- 9.7. الإفصاح وإبلاغ العملاء عن تاريخ بدء التغطية التأمينية ونهايته.
- 9.8. النص صراحة في وثائق التأمين والإفصاح للعملاء على أنه توجد فترة سماح مدتها عشرة أيام عمل، إذا لم يتم تقديم خدمات تأمينية لهم. وتبدأ فترة السماح من تاريخ تعاقد المؤمن لهم مع شركات التأمين، والتي يسمح خلالها للمؤمن لهم بفسخ التعاقد واسترداد مستحقاتهم بدون توقيع أية شروط جزائية عليهم. ويجوز للشركات خصم أي مصاريف إدارية تكبدتها لإصدار العقود، بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للعملاء قبل التوقيع على العقود.
- 9.9. شرح وإيضاح جميع المخاطر التي تتضمنها وثائق التأمين، وكذا المخاطر غير القابلة للتأمين للمؤمن عليهم، مع إيضاح كافة المعلومات الجوهرية ذات الشأن؛ لإبراز أي مخاطر جسيمة أو استثنائية أو أي قيود على وثائق التأمين.
- 9.10. إيضاح حقوق ومسئوليات وواجبات كل طرف من أطراف العلاقة التأمينية، وتوضيح تفاصيل الأقساط وأية ضرائب أو رسوم أو دمغات، وكذا أنواع المخاطر، وشرح آلية إنهاء العلاقة التأمينية أو إلغاء وثائق التأمين، وما يترتب على ذلك من آثار - أيًا كان نوعها- من حقوق ومسئوليات والتزامات واقعة على العملاء

وعلى الشركات في ذات الوقت، وإيضاح سبل التعويض. وكذا شرح الجزاءات المطبقة في حالات فسخ التعاقد من جانب العملاء.

10. أن تكون شروط وثائق التأمين واستثناءاتها ومزاياها الرئيسية واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مضللة، بحيث تناسب كافة أنماط المؤمن لهم من حيث مستوياتهم الثقافية والتعليمية، وتمكنهم من قراءتها دون عناء.

11. الإجابة على كافة استفسارات المؤمن لهم، من جانب موظفي شركات التأمين ومندوبيها ومسؤولي مبيعاتها، والمتعلقة بوثائق التأمين التي تقدم لهم. وتظل الشركات هي المسؤولة عن أية معلومات تم تقديمها للمؤمن لهم من خلال أي من ممثليها، على أن تكون هذه المعلومات مكتوبة.

12. تحديث كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التأمينية بشكل دوري، وتوفير كافة المعلومات اللازمة والمحدثة للمؤمن لهم عبر مواقع الشركات الإلكترونية، ومن خلال قنوات الاتصال المتاحة والتي يجب أن تناسب كافة العملاء.

13. أن تتسم المعلومات المقدمة من شركات التأمين بالحياد والشفافية والدقة والأمانة، في ضوء التشريعات المنظمة للتأمين أو قرارات الهيئة في هذا الشأن.⁽¹⁶⁾

14. إخطار العملاء بأي تعديلات تطرأ على وثائق التأمين أو أي تعديلات أخرى تخص بيانات عمل الشركات ومراكزها الرئيسية وفروعها أو في حالة تغيير أي من مسؤوليها و/أو ممثليها الذين ينبغي على المؤمن عليهم التعامل معهم مباشرة. ويجب أن تتسم الإخطارات بالوضوح والشفافية والصراحة، وأن تكون في توقيتها المناسب.

15. إخطار عملائها بأية أحداث تكون جوهرية أو تتسم بالقوة القاهرة وتؤثر على مراكزهم المالية والتأمينية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: انخفاض معدلات العائد على الاستثمار، أو تغير سعر الصرف للعملة الأجنبية، أو زيادة قيمة الشيء موضوع التأمين⁽¹⁷⁾.

16. تعريف عملائها بوسطاء التأمين المخول لهم التعامل معهم، وعلى الوسطاء أن يقدموا للعملاء ما يثبت علاقتهم بالشركات، وكذا كاريبيات القيد بالهيئة العامة للرقابة المالية.

17. إخطار المؤمن لهم وحملة الوثائق مسبقاً برغبة الشركات بتعديل بعض الأحكام والشروط الموضحة بالوثائق، مع تقديم شرح وافٍ لأسباب تغيير السياسة الخاصة بحملة الوثائق، ولما ستؤول إليه حقوق حملة الوثائق والمستفيدين منها بعد التغيير. ولا يجوز إجراء أية تعديلات على الوثائق بدون موافقة مكتوبة من المؤمن عليهم أو حملة الوثائق، وبالتأكيد بعد اعتماد الهيئة العامة للرقابة المالية تلك التعديلات.

(16) قرار رقم 805 لسنة 2016 بشأن ضوابط المواقع الإلكترونية للشركات ووسطاء التأمين أو إعادة التأمين على شبكة المعلومات الدولية، وقرار رقم 730 لسنة 2016.

(17) شرط النسبية.

18. نشر ملخص وافٍ للتقارير والقوائم المالية السنوية وأية أحداث جوهرية في صحيفتين يوميتين واسعتي الانتشار، تكون إحداها على الأقل باللغة العربية، وفقاً للنماذج التي تعدها الهيئة في هذا الشأن، وكذلك على الموقع الإلكتروني الذي تخصصه الهيئة لهذا الشأن.⁽¹⁸⁾

19. أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها، والتوعية التأمينية للعملاء، وتعريفهم بالشركات وكيفية الاتصال بها، وتقديم الشكاوى والاستفسارات وتلقي الردود عليها، وكذا القوائم المالية والميزانيات الختامية. بالإضافة إلى الإجراءات والشروط والأحكام الخاصة بوثائقهم وأية تغييرات تطرأ عليها. ولا يجوز استخدام هذه المواقع لغير الغرض المصرح به من الهيئة. ويتعين الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة قبل إطلاقهم المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت.

كما يجب عليها الالتزام بعدم إنشاء أكثر من موقع للشركة الواحدة، وأن يتم كتابة محتويات الموقع وفقاً لقرارات الهيئة في هذا الشأن.⁽¹⁹⁾

20. يجب على شركات التأمين أن تفصح كتابة - 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 للتعامل مع شكاوى وتظلمات العملاء وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفي مخصص للشكاوى. ويجب إحاطة العملاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم من قبل إدارة الشكاوى الخاصة بشركات التأمين.

21. شروط الدعاية والإعلان⁽²⁰⁾

تلتزم شركات التأمين، في مجال الدعاية والإعلان، بما يلي:

21.1. التواصل مع عملائها باستخدام أي وسيلة من وسائل الاتصال التي يختارها العملاء مثل: البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية، تطبيقات الهاتف الجوال، الخط الساخن. وللشركات استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، والمواقع الإلكترونية)، وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة المرئية والمسموعة والمقروءة لتسويق منتجاتها باستخدام الأساليب الإعلانية والدعائية والتسويقية التي تراها مناسبة للشرائح المستهدفة، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة من الهيئة.

21.2. أن يتسم المحتوى التسويقي والإعلاني للمنتجات أو الخدمات التأمينية بالشفافية والصدق والأمانة والدقة، وألا يشوبه أي تضليل.

(18) مبدأ مستحدث (طبقاً للقرار الوزاري رقم 22 لسنة 2014 بتعديل بعض أحكام اللائحة التنفيذية للقانون رقم 95 لسنة 1992 الخاص بسوق رأس المال).

(19) قرار رقم 805 لسنة 2016 بشأن ضوابط المواقع الإلكترونية لشركات ووسطاء التأمين أو إعادة التأمين على شبكة المعلومات الدولية، والقرار 122 لسنة 2015 بشأن إصدار وتوزيع وثائق التأمين النمطية الإلكترونية.

(20) مادة 48 مكرر/ 1/ من اللائحة التنفيذية لقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

- 21.3. **توخي الحذر عند إرسال إشعارات أو إعلانات للعملاء عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسائل اتصال أخرى؛ للتحقق من عدم احتواء الإشعارات المرسلة على معلومات شخصية تخص العملاء.**
- 21.4. **اتباع الأساليب المهنية، وأن تراعي في كل إعلان يصدر الصديق في شكله ومضمونه، بحيث تراعي دقة البيانات وعرضها بأسلوب صحيح وواضح. ويجب أن تكون كافة العبارات والأرقام المستخدمة واضحة ودقيقة وسهلة الفهم وبخط مقروء.**
- 21.5. **أن تتناسب المواد التسويقية مع الفئة العمرية والثقافية والمادية لكل عميل.**
- 21.6. **أن توضح المادة التسويقية - أثناء الدعاية - الجهة الإدارية والرقابية التابع لها شركات التأمين، وكافة التفاصيل الأخرى مثل: رقم الترخيص، والسجل التجاري.**
22. **يحظر على شركات التأمين ما يلي:**

- 22.1. **تقديم أي عروض أو نشر بيانات أو ادعاءات كاذبة، أو استخدام عبارات من شأنها أن تخدع أو تضلل العملاء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.**
- 22.2. **عرض إعلان يتضمن علامة تجارية لا تخص الشركات وبدون وجه حق في استعمالها.**
- 22.3. **عرض إعلانات تسويقية غير صحيحة أو مضللة للجمهور، سواء كان ذلك متعلقًا بالأسعار، أو أوضاع الشركات المالية، أو تصنيفها من جهة غير معترف بها، أو غير ذات اختصاص، بما يضلل العملاء.**
- 22.4. **استخدام صيغ المبالغة في كتابة مزايا تأمينية أو مالية أو أية مزية تتعدى شروط الوثائق، أو إصدار بيانات مضللة بخصوص إبرام رهون أو قروض بضمان الوثائق.**
- 22.5. **حذف أية معلومات مهمة، أو استخدام أية ألفاظ أو عبارات أو بيانات توضيحية أو أسماء أو عناوين أو أوصاف على الوثائق من شأنها تضليل حملة الوثائق والعملاء المرتقبين أو خداعهم، فيما يتعلق بطبيعة أو مدد المزايا المدفوعة أو نطاق التغطية التأمينية أو الأقساط المقررة أو أي تبعات ضريبية على ذلك.**

23. خدمة العملاء ما قبل البيع

يجب على شركات التأمين أن تلتزم بالآتي:

- 23.1. **تقديم المعلومات الكافية لعملائها، عندما تقوم بمهمة التواصل مع العملاء؛ بهدف تقديم العروض والمنتجات التأمينية، والتي تحتوي على الحد الأدنى التالي:**
- 23.1.1. **معلومات عن نشاط الشركات وما إذا كان الوسطاء (شركات أو أشخاص طبيعيين أو مندوبوهم)، يعملون لمصلحتهم مباشرة أو لمصلحة شركات تأمين أخرى أو يعملون بشكل مستقل.**

23.1.2. إبلاغ العملاء بأية علاقة مالية بين الوسطاء وشركات التأمين بخلاف اتفاقيات العمولة المتعارف عليها، على سبيل المثال، إذا كانت هناك أية ملكية أو مصلحة مشتركة لدى الطرفين.

23.1.3. معلومات عن طبيعة ونطاق المنتجات والخدمات التأمينية التي يمكن أن تقدمها الشركات.

23.2. أن تسعى للحصول على قدر معقول من المعلومات عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التأمينية، وتقديم العروض الملائمة لاحتياجات كل عميل.

23.3. تقديم المشورة والتوصية للعملاء في اختيار الخدمات والمنتجات التأمينية الملائمة والملبية لاحتياجاتهم وقدراتهم المالية بشكلٍ كافٍ.

23.4. عند تقديم مشورة تتعلق باستبدال وثائق التأمين، يجب توضيح مقدار الزيادة في المصروفات الأولية وتبريره، وإيضاح الآثار المالية المترتبة على العملاء عند استبدال الوثائق.

24. مواصفات وثائق التأمين: (21)

تلتزم شركات التأمين عند إصدار وثائق التأمين، بالآتي:

24.1. مراعاة كتابة كافة البيانات بأسلوب سهل وبسيط وواضح، والبعد عن استخدام المصطلحات الغامضة أو المجحفة أو التي تثير الشكوك.

24.2. مراعاة أن تتضمن الوثائق كافة الأحكام المنظمة للعلاقة بين الأطراف (الشركات المؤمنة والمؤمن لهم أو المستفيدين)، بالإضافة إلى مراعاة الوصف الدقيق لكافة التفاصيل الخاصة بالتغطية التأمينية، وقيمة مبلغ التأمين بشكل واضح وصريح، وفي حالة وجود شرط بنسبة التحمل يجب إيضاحه وتحديد قيمته.

24.3. مراعاة إيضاح كافة الإجراءات التي يتعين على المؤمن لهم أو المستفيدين اتباعها عند وقوع الخطر المؤمن ضده، وكيفية حصول المؤمن لهم على مستحقاتهم من الشركات المؤمنة.

24.4. مراعاة طبيعة العلاقة بين المؤمن لهم والمستفيدين، والتحقق بدقة من توافر المصلحة التأمينية للمستفيدين عند إبرام العمليات التأمينية الكبيرة، وكذا العمليات التأمينية التي ليس لها هدف اقتصادي وقانوني واضح. (22)

24.5. بالنص صراحة في وثيقة التأمين على شروط إلغاء أو تخفيض أو تصفية وثيقة التأمين إذا كانت من النوع الذي له قيمة تصفية. (23)

(21) مادة 48 مكرر/ 5 من اللائحة التنفيذية لقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(22) مادة 48 مكرر 12 من اللائحة التنفيذية لقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(23) مادة 763 من القانون المدني الصادر بالقانون رقم 131 لسنة 1948.

24.6. يجب أن تتضمن الوثائق شروط جواز اللجوء للتحكيم لفض أي نزاع ينشأ بين الأطراف، بالإضافة إلى كتابة الشروط الخاصة بسقوط حق المؤمن لهم في مبلغ التأمين وحالاته بخط واضح وبارز مقروء وسهل الفهم.

24.7. قبل إبرام وثائق التأمين، على الشركات أن تبادر بالإفصاح لعملائها عن كل ما يتعلق بالتغطيات التأمينية المطلوبة من جانبهم أو المقترحة من جانبها، وأن تزودهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتج والخدمة التأمينية التي سيتم شراؤها، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

24.7.1. اسم الشركة.

24.7.2. المزايا والتغطيات التأمينية والاستثناءات والاستقطاعات.

24.7.3. مدة التغطية التأمينية.

24.7.4. نسب التحمل لكل بند من بنود التغطية التأمينية إن وجدت.

24.7.5. الأسعار والرسوم والدمغات والضرائب والأتعاب وأية مصاريف أخرى.

24.7.6. طريقة سداد الأقساط ودورية سدادها.

24.7.7. إجراءات تسوية المطالبات والتعامل مع الشكاوى.

24.7.8. التزامات وواجبات كل طرف بموجب الوثائق.

24.7.9. أي بند يحق للشركات تعديله بعد سريان العقد.

24.7.10. أي شروط تتضمنها الوثائق من شأنها أن تؤدي إلى تقييد أو تخفيض أو إلغاء القيمة الاسمية المستحقة للوثائق، أو قد يترتب عليها ضرر يمس بمصلحة العملاء.

24.7.11. عناوين الشركات ووسائل الاتصال بها.

24.8. تقديم معلومات وإفصاح لعملائها عن وثائق التأمين التي تتضمن المشاركة في الأرباح (سواء كانت تأمينات حياة أو تأمينات تكافلية) أو مرتبطة بوحدة استثمارية، من حيث كيفية المشاركة في الأرباح، ومبالغ التغطيات التأمينية، والعوائد المالية، والمخاطر المحتملة، وأية معلومات تخص تلك الوثائق، وبما يحقق الفهم الكامل للعملاء عن المنتجات التأمينية المقدمة.

24.9. يحق لكافة العملاء الحصول على المنتجات التأمينية المطلوبة، كما يجب أن يكون لدى شركات التأمين أسباب مقنعة لرفض أو إلغاء أو عدم قبول تجديد التأمين، وفي حالات رفض التأمين لا يعد قرار الشركات الأخرى لوحدته سبباً مقنعاً لذلك.

24.10. تقديم كافة مستندات وثائق التأمين للعملاء فوراً وبعد إبرام تلك الوثائق.

25. خدمة العملاء بعد البيع

يجب على شركات التأمين:

- 25.1. أن تقوم - بعد بيع المنتجات التأمينية - بتقديم الخدمات للعملاء في أوقات وطرق مناسبة، بما في ذلك الرد على استفساراتهم وطلباتهم الإدارية، والأمور الأخرى المتعلقة بتعديل شروط وثائق التأمين.
- 25.2. ذكر أية تعديلات تتم على وثائق التأمين كتابة، بالإضافة إلى أية مبالغ إضافية مستحقة على المؤمن لهم نتيجة هذه التعديلات.
- 25.3. سرعة إرسال إشعارات للعملاء بأي تغييرات في الإفصاح أو الشروط المعدة للعملاء عند إبرام وثائق التأمين، أو تغييرات في بيانات الاتصال بالشركات أو إجراءات تقديم المطالبات، وذلك كله في توقيتاتها المناسبة، وبالطريقة التي تناسب كافة العملاء.
- 25.4. إرسال إشعارات للعملاء بتواريخ تجديد أو انتهاء وثائقهم التأمينية قبلها بفترة كافية.
- 25.5. أن تضمن الحفاظ على أموال العملاء نيابة عنهم وفق الضوابط المعمول بها، وذلك عند تقسيط مبلغ التأمين على العملاء.

26. حسن إدارة وحماية حسابات العملاء (24)

يجب على شركات التأمين:

- 26.1. استيفاء البيانات والمستندات التفصيلية الموضحة عن عملائها أو من ينوب عنهم، مع مراعاة التحديث المستمر لهذه البيانات، والاحتفاظ بسجلات بيانات تحديد هوية العملاء خاصة المقيمين خارج البلاد، وفقاً لمتطلبات المادة (48) مكرر (11) من اللائحة التنفيذية للقانون رقم (10) لسنة 1981. (25)
- 26.2. أن يحصل المؤمن لهم على كشوف حساب دورية موضح بها قيم ما لديهم من وثائق وأصول أو استثمارات. كما يجوز للمؤمن لهم الاعتراض خلال فترة محددة بكشوف الحساب (خلال 15 يوماً من تاريخ استلامهم)، ويجوز للمؤمن لهم خلالها الاعتراض عما ورد من بيانات بكشف حسابهم، من خلال طرق محددة سلفاً عند التعاقد. (26)

(24) مادة 48 مكرر/ 9، 10، 11/ من اللائحة التنفيذية لقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(25) مادة 48 مكرر 11 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(26) مبدأ مستحدث.

26.3. أن تقوم بإخطار العملاء بمواعيد تجديد وثائق التأمين الخاصة بهم، وأن يتم ذلك قبل حلول موعد انتهاء الوثائق القديمة بفترة كافية لا تقل عن 30 يومًا. وفي حالة عدم رغبة الشركات في تجديد الوثائق، فيجب أن يتم إخطار العملاء مسبقًا وبفترة معقولة عن أسباب عدم التجديد. (27)

26.4. إخطار العملاء في نهاية كل سنة تأمينية بموقف وثائقهم من حيث معدل الأرباح المضافة على حساباتهم الاستثمارية أو على مبالغ تأمينهم، أو حصتهم من فائض صندوق التأمين كما في التأمين التكافلي.

27. إلغاء أو تصفية وثائق التأمين

تلتزم شركات التأمين بالآتي:

27.1. عدم إلغاء أو تصفية التأمين ساري المفعول، ما لم يكن ذلك بطلب من العملاء أنفسهم، أو ما لم تنص وثائق التأمين على شروط الإلغاء أو التصفية.

27.2. ما لم تنص وثائق التأمين على شروط الإلغاء أو التصفية - تلتزم برد جزء نسبي من قيمة الأقساط أو الاشتراكات (التأمين التكافلي) المدفوعة عن المدة غير المنقضية من التأمين الملغى، كما ينبغي عليها تزويد العملاء بمبررات الإلغاء كتابيًا، بالإضافة إلى وصف طريقة استرداد أقساط أو اشتراكات التأمين (التأمين التكافلي) المستحقة للمؤمن لهم عند إلغاء أو تصفية وثائق التأمين.

27.3. ما لم تنص وثائق التأمين على شروط الإلغاء أو التصفية، يحق للمؤمن لهم إلغاء أو تصفية التأمين، واسترداد جزء نسبي من الأقساط أو الاشتراكات (التأمين التكافلي) المدفوعة عن المدة غير المنقضية من التأمين الملغى.

27.4. يجوز لشركات التأمين إلغاء وثائق التأمين في حالة عدم سداد المؤمن لهم، أو تخلفهم عن سداد الأقساط أو الاشتراكات (التأمين التكافلي) الخاصة بوثائقهم وتجاوزهم المدة المحددة لذلك ضمن شروط الوثائق. (28)

27.5. يجب أن تكون هناك أسباب مقنعة ومبررة لإلغاء التأمين، وعلى شركات التأمين أن تقوم بإجراء معانات دورية لمحل التأمين؛ بحيث تتناسب التغطيات التأمينية مع قيمته الحقيقية، وعليها متابعة تنفيذ المؤمن لهم للتوصيات وتدابير الوقاية التي ترد في تقارير المعاينة، وفي حالة امتناعهم عن ذلك تقوم الشركات بإلغاء وثائق التأمين. (29)

(27) مادة 48 مكرر 2 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(28) مادة 48 مكرر/ 5 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(29) مادة 48 مكرر/ 4 من اللائحة التنفيذية لقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

28. تحديد الأسعار والعمولات (30)

يجب على شركات التأمين:

28.1. الالتزام عند التسعير بمراعاة الأسس الفنية السليمة والمعتمدة من الهيئة العامة للرقابة المالية عند تسعير الوثائق.

28.2. أن تقوم بإخطار الهيئة بالأسعار المقترحة مرفقاً بها بيان مفصل بالأسس الإكتوارية التي استندت إليها في تحديد هذه الأسعار، وذلك خلال فترة لا تقل عن ثلاثين يوماً قبل بدء تطبيقها لمراجعتها وفقاً للمعايير الفنية والإكتوارية.

28.3. أن تقدم للهيئة طرق التسعير التي سبق للعملاء الموافقة عليها كجزء من طلبات الموافقة على المنتجات والخدمات التأمينية.

29. مطالبات العملاء لشركات التأمين (31)

ما يجب على شركات التأمين:

29.1. في حالة وقوع الخطر، يلتزم المؤمن لهم أو المستفيدون من وثائق التأمين بإخطار شركات التأمين بذلك، وبطلب التعويض خلال عشرة أيام عمل من تاريخ وقوع الخطر أو علمهم به، ما لم ينص في الوثائق على ميعاد آخر.

29.2. تسوية المطالبات بشكل سريع، ويجوز لهم رفض المطالبات أو قبولها بحد أقصى شهر من تاريخ استلام المطالبات مكتملة المستندات والأسانيد الكافية المتعلقة بها، مع بيان أسباب الرفض كتابياً.

29.3. تقديم إرشادات وتوجيهات للعملاء عند تقديم المطالبات، وتزويدهم بمعلومات كافية عن الإجراءات المتبعة لإتمام عملية تسوية المطالبات. وتلتزم الشركات بتقديم نموذج لأصحاب المطالبات أو من يمثلهم، على أن يشمل جميع البنود والبيانات اللازمة ومكان إدارة المطالبات بها وأرقام وثائق التأمين وأرقام المطالبات، وما يشير صراحة إلى حق العملاء في اللجوء إلى الهيئة في حالة عدم رضائهم عن تسوية المطالبات، وكيفية الوصول إلى إدارة الشكاوى بالهيئة، وأن يكون كل ذلك بصورة مكتوبة. (32)

29.4. تعيين خبراء معاينة أو مقدري أضرار متى تطلب الأمر، ويجب إخطار العملاء أو المستفيدين بهذا الإجراء، حيث يجب البدء في فحص أي مطالبة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ استلام المطالبة. وفي

(30) مادة 48 مكرر/ 3/ من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(31) مادة 48 مكرر/ 6/ من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(32) مادة 48 مكرر/ 6/ من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

حالة الاستعانة بخبراء لتقدير حجم الضرر، فإن عليهم تقديم تقارير نهائية خلال ثلاثين يوماً من تاريخ المطالبة، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

29.5. إرسال إشعارات كتابية للعملاء أو المستفيدين بقبول أو رفض المطالبات، وفي حالة الرفض الكلي أو الجزئي، يتعين على الشركات أن تبدي أسباب رفض المطالبات بوضوح وشفافية، وأن تسلم العملاء أو المستفيدين كافة المستندات المتعلقة بالمطالبات.

29.6. عند قبول المطالبات، يتم توضيح الآلية التي تم من خلالها التوصل إلى مبلغ التسوية، وتقديم المبررات اللازمة حال تخفيض أو عدم قبول جزء من المطالبات.

29.7. دفع مبالغ المطالبات حال صحتها بدون تأخير غير مبرر وفقاً لأحكام القانون.

29.8. الاحتفاظ بملف خاص بكل المطالبات يضم كافة المراسلات والعمليات والتقارير، سواء الطبية أو تقارير المعاينة وتقرير الأضرار أو أية تقارير أخرى والملاحظات، وأي مستندات أخرى ذات صلة لتيسير عمليات الرقابة والفحص.

29.9. وضع إجراءات محددة لاستقبال مطالبات عملاء التأمين منتهي الصغر ودراستها وإنهائها خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استيفاء المستندات المطلوبة.

29.10. يجب على الشركة الاحتفاظ بملفات خاصة بمطالبات العملاء وتقسيمها إلى تعويضات مسددة، وتعويضات تحت التسوية، وتعويضات مرفوضة، ويجب ألا تتجاوز مدة تسوية المطالبات المغطاة المدة المنصوص عليها في الوثائق. (33)

المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية⁽³⁴⁾⁽³⁵⁾

تلتزم شركات التأمين في مجال السلوك والكفاءة المهنية بما يلي:

1. أن يتمتع العاملون بشركات التأمين بحسن السير والسلوك، وعدم التورط أو الاتهام في أي جرائم مخلة بالشرف والأمانة، أو سوء التصرف أو التعثر المالي، وأيضاً خلو ملفاتهم من أي جزاءات بسبب عدم تنفيذ مسؤولياتهم الوظيفية بدقة والتزام.

(33) قرار رقم 902 لسنة 2016 بشأن تعريف التأمين منتهي الصغر والضوابط التنفيذية لإصدار وتوزيع وثائقه إلكترونياً من خلال شبكة المعلومات الدولية.

(34) مادة 48 مكرر/17/ومواد 127، 129، 130، 132، 133 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(35) الكفاءة المهنية: هي القدرة على القيام بالمهام الوظيفية التنظيمية بصورة تتفق ومعايير تقديم الخدمات التي ترتبط بهذه المهنة، وفي التوقيتات المناسبة لها، وتقديم النصح والإرشاد اللازمين لمتلقي الخدمة بما يساعده على معرفة حقوق والتزاماته. وكذا الالتزام بمعايير أداء الخدمات المرتبطة بنشاط التأمين والوردة باللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981، بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

2. أن يتمتع العاملون بشركات التأمين بالكفاءات المهنية، والحصول على التدريبات اللازمة، وأن تكون لديهم الخبرات اللازمة التي تؤهلهم لمباشرة اختصاصاتهم الوظيفية على أكمل وجه.
3. أن يتمتع وسطاء التأمين ومسئولو المبيعات بأعلى درجات الكفاءة والمهنية والشفافية ليتمكنوا من أداء دورهم على أكمل وجه لجذب العملاء، وإقناعهم بأهمية المنتج التأميني ومساعدتهم في اختيار ما يناسب احتياجاتهم التأمينية.
4. التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العملاء التأمينية، دون إخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بأسس وطريقة تسعير المنتجات التأمينية.
5. ممارسة وأداء أعمالهم بأسلوب مهني مسئول لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع الشركات باعتبارها مسؤولة عن حماية العملاء فيما يقدم إليهم من خدمات ومنتجات مالية، ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصادقية والتحقق من توافق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء مع قدراتهم المالية واحتياجاتهم التأمينية.
6. التأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة، بالإضافة إلى التدريب الملائم والمستمر للعاملين، خاصة الذين يتعاملون مع العملاء ويقدمون لهم المنتجات والخدمات التأمينية. ويجب التأكد من فهم وإلمام واستيعاب العاملين بالشركات للمنتجات والخدمات التأمينية المقدمة للعملاء.
7. تقييم مستوى الكفاءة المهنية لوسطاء التأمين من خلال تقارير تقييم دورية تعد من الإدارة المسؤولة داخل شركات التأمين، وتتضمن معرفة رأي العملاء وتقييمهم لمستوى الخدمات المقدمة من جانب وسطاء التأمين، وعمّا إذا كان تم إطلاعهم على كافة التفاصيل والمعلومات الواجب توافرها لدى المؤمن لهم.
8. التأكد من عدم ممارسة وسطاء التأمين لعملهم قبل الحصول على ترخيص مزاولة مهنة الوساطة، واسيقتائهم كافة المتطلبات والشروط المهنية المطلوبة، بالإضافة إلى الاهتمام بتنمية قدراتهم المهنية عن طريق التدريب المستمر، وكذلك تقييمهم عن طريق اختبارات الكفاءة المهنية المتعارف عليها، ومن خلال توافر نظم الرقابة الداخلية الفعالة.
9. إلزام العاملين لديها بقواعد السلوك المهني في أداء دورهم والعمل بطريقة مهنية وبأسلوب مسئول، وأن تكون هناك قواعد مكتوبة وصادرة من مجلس إدارة الشركات.
10. حظر استقطاب العاملين بشركات التأمين لعملائهم حال الانتقال بين الشركات العاملة بالسوق، بما قد يضر بمصالح العملاء وقدراتهم على السداد، وكذا يؤثر على سلامة المراكز المالية للشركات.
11. القيام بواجباتها والتزاماتها وتقديم خدماتها بأعلى جودة وفي توقيتات مناسبة لمصلحة العملاء والمستفيدين على طول امتداد العلاقة فيما بينهم، حيث تعتبر الشركات هي المسؤولة عن حماية مصالح عملائها التأمينية.
12. أن يتوافر في الموظفين ومسئولي بيع الخدمات والمنتجات التأمينية المؤهلات والكفاءات اللازمة التي تتناسب مع درجة صعوبة وتعقيد المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.

13. أن يلتزم وسطاء التأمين ببذل جهود فعالة لتقديم خدمات تأمينية تناسب احتياجات العملاء التأمينية وقدرتهم المالية.

14. تدريب الوسطاء والعاملين المعنيين بجهات التوزيع الإلكتروني على آليات التعامل مع وثائق التأمين المصدرة إلكترونياً وما يرتبط بذلك من خدمات للمؤمن عليهم وتزويدهم بالإرشادات اللازمة، وذلك بما يحقق فهم متطلباتهم ويعزز الشفافية والوضوح ويزيد من وعي المتعاملين.⁽³⁶⁾

15. التأكد من أن العاملين من ذوي العلاقة بالعملاء والمستفيدين على إمام كامل بأفضل الممارسات المهنية في مجال تقديم الخدمات لعملاء شركات التأمين، سواء التي تصدر من خلال الهيئة للمهن المرتبطة أو من خلال الاطلاع على التجارب الدولية في هذا الشأن.

16. أن يكون لديها سياسات محددة بشأن تعارض المصالح، وتحديد الإجراءات اللازمة لضمان التعامل العادل مع كافة العملاء.

17. التأكد من أن السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح مفعلة ومطبقة.

18. عند احتمالية حدوث تعارض للمصالح بين شركات التأمين وأي أطراف أخرى، وكان لهذا التضارب أي آثار محتملة على العملاء - فينبغي على الشركات الإفصاح للعملاء عن هذا التضارب، وفقاً لما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة.

19. حظر الاشتراك في الممارسة الخاصة بأسعار وثائق التأمين، إذا كانت هذه الممارسة متصلة بمناقصة عامة أو محدودة لا تزال قائمة⁽³⁷⁾.

20. أن تكون هناك سياسات وإجراءات واضحة موضوعة من قبل الإدارة العليا لشركات التأمين؛ لتجنب تعارض المصالح التي قد تنشأ بسبب نظم المرتبات والمكافآت المخصصة للموظفين والوسطاء، والتي ترتبط بزيادة عدد ومبالغ التأمين للعملاء الحاليين والمرتبين.

المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين العملاء (38)

تلتزم شركات التأمين في مجال العدالة وعدم التمييز بين العملاء، بما يلي:

1. أن تضع مبادئ خاصة مكتوبة ومعلنة تتضمن سياسة واستراتيجية الإدارة العليا للشركات لتحقيق المعاملة العادلة للعملاء.

(36) قرار رقم 902 لسنة 2016 مادة 9 بشأن التأمين متاهي الصغر.

(37) المادة 48 مكرر/3 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(38) مادة 48 مكرر/2 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

2. استخدام سياسات للمرتبات والعمولات والحوافز للعاملين لديها، لا تحت على قبول أخطار إضافية أو غير متوافقة مع احتياجات العملاء، ولا تحقق العدالة التأمينية لهم، ويسري ذلك أيضًا على شركات الوساطة التأمينية.
 3. حظر استخدام نظام تحميل العمولات مقدمًا على العملاء، التي يحصل عليها الوسطاء من العملاء وقت شراء وثائق التأمين؛ لأن العمولة المغالى فيها تؤدي إلى انخفاض في قيمة التأمين الفعلية.
 4. حظر استبدال الوسطاء لوثائق التأمين بدون موافقة العملاء وبدون حدوث أي تغيير فعلي في التغطية التأمينية.
 5. أن تراعي مصالح العملاء، وأن تعمل دائمًا على تقديم أفضل الخدمات لتحقيق أعلى درجات الأمان، وتحقيق أهداف العملاء المالية والتأمينية، بما يتناسب مع قدراتهم المادية.
 6. من حق المؤمن لهم إنهاء تعاقدهم مع شركات التأمين بعد تسديد كافة المستحقات المطلوبة منهم، وأن يتعاقدوا مع شركات أخرى. ويجب على الشركات أن تساعد العملاء في تحقيق رغباتهم في سهولة التحويل لشركات أخرى.
 7. التعامل بعدل وأمانة، والحرص على مصالح المؤمن لهم والمستفيدين، في جميع مراحل العلاقة بينهم، وتحقيق المساواة بين من تتشابه مراكزهم التأمينية.
- كما يجب على الشركات الالتزام بجميع الأنظمة واللوائح والقوانين والتعليمات الصادرة.
8. بذل العناية والاهتمام الخاص بالمؤمن لهم والمستفيدين بشكل عام، لا سيما محدودي التعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.
 9. عدم التمييز أو التفضيل في التعامل بين عملائها (الحاليين أو المستقبليين) بسبب العرق أو الجنس أو الدين أو اللغة، إلا إذا كان ذلك مبنياً على أسس إكتوارية أو فنية، فعلى سبيل المثال معروف أن معدلات الوفاة للإناث أقل منها في الرجال، أو تختلف طبقاً للمناطق الجغرافية وحسب الحالة الصحية للعملاء.
 10. عدم القيام بأي ممارسات من شأنها إقران أو تقييد أي معاملات مالية بأخرى، ويجب ترك حرية الاختيار دائماً للعملاء، بدون ممارسة أي ضغوط عليهم.
 11. في حالة تعذر تقديم المنتجات أو الخدمات التأمينية للعملاء، يحق للعملاء معرفة أسباب الرفض، كما يحق لهم استعادة المستندات الأصلية التي قدموها لشركات التأمين.
 12. إخطار الهيئة والمؤمن لهم بعمليات التأمين التي رفضتها أو امتنعت عن القيام بها أو تجديدها، برغم طلبات العملاء، وأسباب الرفض أو الامتناع، وبالعمليات التي قامت بإنهائها بسبب عدم وفاء العملاء بالتزاماتهم، وذلك خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوماً من رفض التأمين أو التجديد أو اتخاذ إجراءات إنهاء الوثائق، على أن يتم ذلك من خلال الموقع الإلكتروني <https://insurance.fra.gov.eg/admin/login>

المبدأ الرابع: حماية خصوصية وسرية حسابات وبيانات العملاء (39)

تلتزم شركات التأمين في مجال خصوصية وسرية حسابات وبيانات العملاء بما يلي:

1. حماية بيانات وحسابات المؤمن لهم المالية والتأمينية والشخصية، وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ومرتبطة بالعمليات التأمينية، وعدم الكشف عنها إلا بموافقة المؤمن عليهم، باستثناء الأحوال التي تقضي بإلزامها بالكشف عن تلك البيانات دون الحاجة إلى موافقة المؤمن عليهم على ذلك وفقاً للقوانين الحاكمة في هذا الشأن، كما في حالة الدعاوى المرفوعة أمام القضاء، أو في حالات العرض على لجان فض المنازعات على سبيل المثال.
2. ألا تفصح عن أية معلومات تخص أي من عملائها لأي طرف ثالث دون تصريح مسبق من الهيئة، باستثناء مراقبي حسابات الشركات والخبراء الإكتواريين وشركات إعادة التأمين المشتركة.
3. اتخاذ الإجراءات المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واستخدام التكنولوجيا الحديثة؛ لحماية قواعد بيانات العملاء والمستفيدين واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
4. اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المتبادلة إلكترونياً مع العملاء، وتوفير أحدث التقنيات والبرامج لضمان حماية وسلامة عمليات الدفع الإلكتروني.
5. الالتزام بالضوابط التكنولوجية وقواعد تأمين المعلومات المرتبطة بإصدار وتوزيع شركات التأمين لبعض وثائق التأمين النمطية الإلكترونية من خلال شبكة نظم المعلومات.⁽⁴⁰⁾
6. إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء نتيجة تقديم المنتجات والخدمات التأمينية بوسائل إلكترونية.
7. تحمل أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالعملاء بسبب وقوع خلل في الأنظمة لدى شركات التأمين أو عمليات الاحتيال أو الاختراق التي قد تحدث لأي سبب كان، بخلاف ما وقع نتيجة لتقصير من جانب العملاء.
8. أن تتخذ كافة الإجراءات اللازمة لحماية وثائق التأمين المصدرة إلكترونياً، ضد التزوير والتلاعب عن طريق طباعة (علامات مائية- شعارات بارزة.. الخ) مع الالتزام بضوابط إصدار وثائق التأمين الإجباري الصادرة عن الهيئة بكتابها الدوري المؤرخ 2009/11/12، وما يصدر عن الهيئة تبعاً من ضوابط في هذا الشأن، واتخاذ إجراءات حماية البيانات من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

(39) مادة 48 مكرر/ 12، 13، 14، 15، 16/ من اللائحة التنفيذية لقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(40) قرار رقم 729 لسنة 2016 بشأن الضوابط التكنولوجية وقواعد تأمين المعلومات.

المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء (41)

تلتزم شركات التأمين في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء بما يلي:

1. التعامل مع الشكاوى داخليًا

- 1.1. توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم الشكاوى، تتسم بالفعالية والعدالة والوضوح، ويمكن من خلال تلك الآلية متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير، وفقًا للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن الهيئة والجهات ذات العلاقة.
- 1.2. إخطار العملاء بالإجراءات التي تم اتخاذها في سبيل فحص شكاوهم.
- 1.3. إنشاء ملفات لفحص أي شكاوى ترد إليها، وتودع فيها كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالشكاوى.
- 1.4. تسوية الشكاوى بكل نزاهة وعدل ودون تمييز، وأن يتم البت فيها بعد أقصى خلال ثلاثين يومًا من تاريخ ورودها، وتصدر القرارات إما بالقبول أو بالرفض مع ذكر السبب في حالة الرفض.
- 1.5. أن تخطر الهيئة بأسباب رفض الشكاوى سواء كان كليًا أو جزئيًا لطلبات الشاكين.
- 1.6. شرح إجراءات تقديم الشكاوى إذا لم يقبل العملاء أو المستفيدون التسوية التي تم إجراؤها، ومنها توجيههم إلى إدارة الشكاوى بالهيئة.
- 1.7. توفير إدارة لتقديم الشكاوى في مكان معلوم لكافة عملائها، وإدراجها على مواقع الشركات الإلكترونية، وتوفير نسخة للعملاء حال رغبتهم في الحصول عليها مكتوبة، ويجب أن يتضمن الموقع بيانًا تفصيليًا يوضح الإجراءات التي تقوم بها الشركات أو الوسطاء في حالة وجود شكاوى للعملاء، مع توضيح أحقية العملاء في التقدم للهيئة بالشكاوى حال عدم التوصل لحلول ترضي أصحاب الشكاوى.⁽⁴²⁾
- 1.8. عند تلقي شكاوى العملاء والمستفيدين، تلتزم الشركات بالقيام بالتالي:
 - 1.8.1. الإقرار كتابة باستلام الشكاوى.
 - 1.8.2. تزويد العملاء أو المستفيدين بمرجع الاتصال لمتابعة الشكاوى المقدمة.
 - 1.8.3. إبلاغ العملاء أو المستفيدين كتابيًا، وبطريقة الاتصال التي تناسب ظروف تواجدهم، بما تم في الشكاوى المقدمة منهم.
 - 1.8.4. تسوية الشكاوى بشكل سريع وعادل، خلال مدة لا تتجاوز 30 يومًا من تاريخ استلام الشكاوى.
 - 1.8.5. إشعار العملاء أو المستفيدين خطيًا بقبول الشكاوى أو رفضها وتوضيح الأسباب الداعية لذلك، وأية تعويضات معروضة للعملاء للتسوية إن وجدت، وتوضيح أسباب الاختلاف في قيمة التعويضات المعروضة على العملاء عن الواردة بشروط الوثائق.

(41) مادة 48 مكرر/ 7/ من اللائحة التنفيذية لقانون رقم 10 لسنة 1981 بشأن الإشراف والرقابة على التأمين في مصر.

(42) قرار رقم 805 لسنة 2016 بشأن ضوابط المواقع الإلكترونية لشركات ووسطاء التأمين أو إعادة التأمين على شبكة المعلومات الدولية.

2. التعامل مع الشكاوى خارجياً

- 2.1. بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق العملاء على النتائج النهائية التي توصلت إليها إدارة الشكاوى بشركات التأمين، يحق للعملاء اللجوء لوسائل أخرى مثل الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة أو مراكز التحكيم المختصة بتسوية النزاعات الاقتصادية والتأمينية، والتي يجب أن يكون منصوصاً عليها في العقود المبرمة أو في القانون.
- 2.2. وفي جميع الأحوال والأوقات، للعملاء الحق في اللجوء للقضاء، وهو الجهة الفاصلة والنهائية للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأطراف.

المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات

بالنسبة لقطاع التأمين هناك إجراءات محددة لحماية العملاء وحملة الوثائق، من خلال الآليات التالية:

- صندوق ضمان حملة الوثائق و/ أو المستفيدين منها لدى شركات التأمين:

وافق مجلس إدارة الهيئة بتاريخ 2018/7/30 على إنشاء صندوق ضمان حملة الوثائق و/أو المستفيدين منها لدى شركات التأمين المسجلة بالهيئة العامة للرقابة المالية. ويهدف الصندوق - وفقاً لأحكام نظامه الأساسي - إلى تعويض حملة الوثائق و/أو المستفيدين منها من عملاء الشركات الأعضاء بالصندوق في الحالات الناشئة عن عدم قدرة هذه الشركات على الوفاء بالتزاماتها تجاه حملة الوثائق والمستفيدين منها، وذلك في حالة إلغاء الترخيص أو شطب التسجيل أو الحكم بإشهار الإفلاس أو التصفية، وبعد ثبوت أن أصول وموارد الشركات غير كافية للوفاء بكامل التزاماتها قبل حملة الوثائق والمستفيدين منها، على أن تكون التغطية بحد أقصى 80% من قيمة التعويض للوثيقة الواحدة، وذلك بعد خصم أية التزامات على العميل من قبل العضو. ويجوز للصندوق تعويض عملاء أعضاء الصندوق من خلال تحويل وثائقهم بذات الشروط والأوضاع لشركة أخرى مرخص لها بمزاولة نشاط التأمين في مصر، شريطة موافقة الشركة المحال إليها على ذلك، وبصفة خاصة الوثائق طويلة الأجل.

- تحديد القواعد والأسس الفنية التي تحكم حساب المخصصات الفنية لحملة وثائق التأمين، وذلك على وجه

محدد بالقانون رقم 10 لسنة 1981 ولائحته التنفيذية:

تتضمن كافة أنواع المخصصات والاحتياطيات الفنية سواء لشركات تأمينات الأشخاص أو شركات تأمينات الممتلكات والمسئوليات والمطلوبة لوفاء تلك الشركات بالتزاماتها تجاه حملة الوثائق و/أو المستفيدين منها، والتي تضمنت أيضاً مخصصاً لمواجهة أي تقلبات عكسية في نتائج أنشطة شركات التأمين.

التزامات هامة تخص عملاء شركات التأمين

- الإفصاح عن كافة المعلومات بصدق
 - يلتزم العملاء بتقديم كافة المعلومات وبشكل دقيق مع اتباع مبدأ منتهى حسن النية عند استيفاء أي نماذج تطالبها الشركات، والامتناع عن تقديم أي معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة أو عدم الإفصاح عن المعلومات الهامة أو الجوهرية.
 - يجب أن يكون العملاء على دراية بأن تقديم أية معلومات غير صحيحة في طلبات التأمين قد يؤدي إلى بطلان التأمين.
- قراءة كافة المعلومات التي قدمتها الشركات بدقة
 - يتم تسليم العملاء معلومات وافية بشأن التزاماتهم، مقابل حصولهم على المنتجات والخدمات التأمينية. ويجب على العملاء الاطلاع على تلك الالتزامات والتأكد من فهمهم لها بشكل واضح وقدرتهم على الالتزام بها.
- طرح الأسئلة
 - في حالة عدم وضوح أي بند أو شرط في وثائق التأمين أو أي من المستندات المقدمة من قبل الشركات، فإنه يحق للعملاء الاستفسار عنها، وطرح الأسئلة على موظفي الشركات، كما يجب على موظفي الشركات الإجابة على تلك الأسئلة بأسلوب مهني واضح يساعد العملاء على اتخاذ القرارات المناسبة.
- التأكد من البيانات الواردة بوثائق التأمين
 - التأكد من أن النسخ المصدرة لوثائق التأمين تشمل كافة محتويات الوثائق، ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- البيانات الشخصية، وتاريخ سريان التغطية التأمينية، وشروط التأمين، وبصفة خاصة شروط التصفية والإلغاء، وحدود واستثناءات التغطيات وملاحق الوثائق.
- معرفة كيفية تقديم الشكاوى
 - سوف توفر الشركات المعلومات والبيانات اللازمة بشأن آلية تقديم الشكاوى، مثل أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكاوى ومتابعاتها، والإطار الزمني لموافاة العملاء بالنتائج. ويجب على العملاء استخدام تلك الخدمات عند الحاجة ومعرفة كيفية رفع الشكاوى إلى الهيئة عند الضرورة.
- استخدام الخدمة أو المنتج التأميني بموجب الأحكام والشروط
 - يجب على العملاء عدم استخدام المنتجات والخدمات التأمينية إلا وفقاً للأحكام والشروط الموضحة في وثائق التأمين، وذلك بعد التأكد من فهمها بشكل كامل.
- عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض الخدمات والمنتجات التأمينية على مستويات متفاوتة من المخاطر، وينبغي على الشركات شرحها بوضوح للعملاء. ويجب على العملاء تجنب طلب منتجات وخدمات تأمينية عند الشعور أن المخاطر لا تتلاءم مع وضعهم المالي.

- **تقديم طلبات للحصول على المنتجات أو الخدمات التي تتناسب مع احتياجات العملاء**

عند تقديم العملاء طلب الحصول على أي من المنتجات والخدمات التأمينية، ينبغي عليهم التأكد من ملاءمتها لاحتياجاتهم التأمينية، بالإضافة إلى قدرتهم على الوفاء بالالتزامات المترتبة على حصولهم على تلك المنتجات والخدمات التأمينية.

- **إبلاغ الشركات بشأن الإجراءات غير النظامية**

عند اكتشاف العملاء أي إجراءات غير نظامية تمس المنتجات والخدمات المقدمة لهم، يجب عليهم إبلاغ الشركات بذلك على الفور، وفي حالة عدم تجاوب الشركات فإنه يحق لهم التقدم بشكواهم إلى الهيئة.

- **إستشارة الشركات عند مواجهة أي صعوبات**

يجب على العملاء استشارة الشركات التي يتعاملون معها عند مواجهة صعوبات مالية ينتج عنها عدم قدرتهم على تحمل الالتزامات الخاصة بالمنتجات والخدمات التأمينية، حتى يستطيعوا مناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعهم المالي.

- **تحديث المعلومات**

ينبغي على العملاء تحديث بياناتهم الشخصية بما فيها بيانات الاتصال، ويكون التحديث بشكل مستمر وعندما تطالبهم الشركات بذلك. وينبغي أن يدرك العملاء بأن عدم تحديث بياناتهم الشخصية، لا سيما الجوهرية منها، قد يؤدي إلى وقوع مسئولية عليهم أو ضياع حقوقهم.

- **عنوان البريد**

يجب أن يستخدم العملاء عناوينهم البريدية (العادي أو الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بهم عند طلبها من الشركات التي يتعاملون معها، كما يجب ألا يستخدم العملاء عناوين أخرى لا تخصهم كالأصدقاء أو الأقارب، مما قد يؤدي إلى إفشاء معلوماتهم الشخصية.

- **التوكيلات**

يجب على العملاء الحذر من إصدار توكيلات عامة لأي أشخاص لإنجاز تعاملاتهم التأمينية، والاكتماء - كلما كان ذلك ممكناً - بالتوكيلات الخاصة والمحدد بها نوع التصرف الموكل للشخص الصادر له التوكيل، وعدم التوسع في منح سلطات أكثر مما تتطلبه العملية التأمينية، وأن يكون مكتوباً بصورة محددة ليس فيها أي لبس، بالإضافة إلى الحرص من إعطاء أية معلومات عن وثائق التأمين لأشخاص غير مخول لهم الاطلاع على تلك المعلومات.

- **عدم التوقيع على نماذج (الاستثمارات) غير المكتملة**

يجب على العملاء التأكد من اكتمال كافة الموضوعات والأرقام المطلوبة في النماذج المقدمة لهم للتوقيع عليها، وعدم القيام بالتوقيع على أي نماذج فارغة (على بياض) أو غير مكتملة البيانات.

- **مراجعة جميع المعلومات والبيانات**

ينبغي على العملاء مراجعة جميع المعلومات والبيانات التي قاموا بتدوينها في نماذج طلب المنتجات والخدمات التأمينية؛ لضمان صحة المعلومات المقدمة، والتأكد من عدم وجود أي أخطاء في البيانات المدونة، مع الإدراك بأن توقيعهم على النماذج يعني موافقتهم عليها.

- **الإفصاح عن معلوماتهم الشخصية**

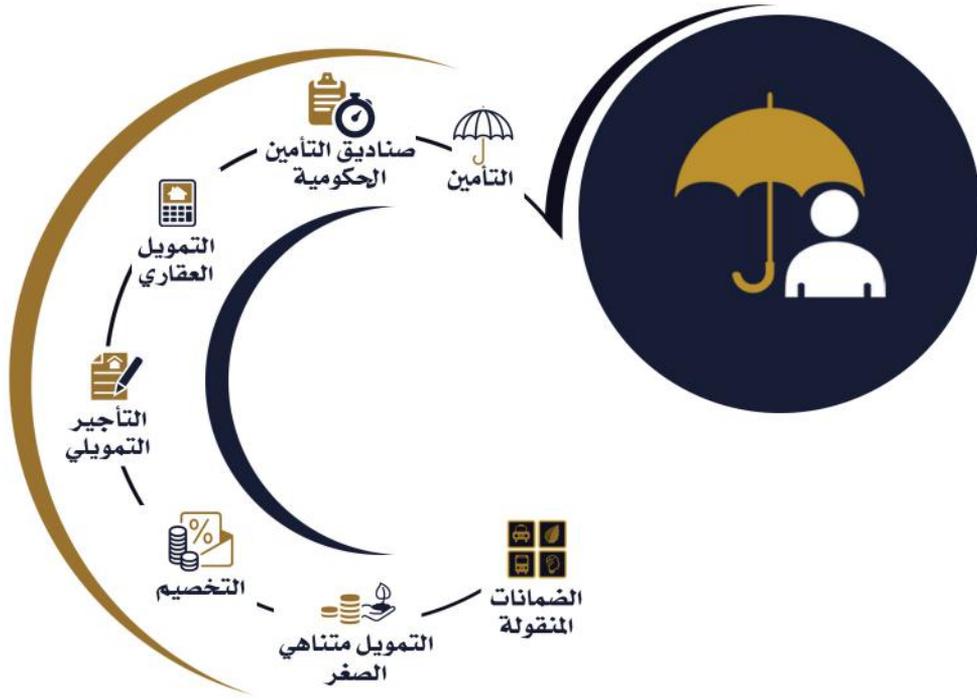
- ينبغي على العملاء - تحت أي ظرف من الظروف - عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو تأمينية لأي طرف آخر غير الشركات التي يتعاملون معها أو الجهات الرسمية.

- يتعين على العملاء الإفصاح للشركات عن أي معلومات ذات صلة بالمنتجات والخدمات التأمينية المطلوبة، والمعلومات الضرورية لتحديد احتياجاتهم التأمينية وتقييم المخاطر التي قد يتعرضون لها.

- **أحقية العملاء في الحصول على نسخ من العقود والمستندات الموقعة**

- ينبغي على العملاء التأكد من حصولهم على نسخ من العقود والمستندات بعد التوقيع عليها والمصدق عليها والمعتمدة من الشركات والاحتفاظ بها في مكان آمن.

- وفيما يتعلق بوثائق التأمين الإلكتروني التي تصدرها الشركات أو فروعها عن طريق البريد الإلكتروني، يكون للمؤمن لهم الحق في أن يطلبوا من الشركات تزويدهم بنسخ ورقية من وثائق التأمين المصدرة إلكترونياً وأى مستندات أخرى لها علاقة بتلك الوثائق، موقعة ومختومة من الشركات، أو أن يطلبوا من الشركات إرسالها لهم عن طريق البريد المسجل خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ طلب المؤمن لهم.



دليل حماية أعضاء صناديق التأمين الخاصة

سابعًا: دليل حماية أعضاء صناديق التأمين الخاصة

المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية

تلتزم صناديق التأمين الخاصة بالإفصاح والشفافية مع أعضائها، وبصفة خاصة فيما يلي:

1. عرض كافة المعلومات الرئيسية عن أنظمة صناديق التأمين الخاصة بلغة سهلة وواضحة متضمنة أهميتها ودورها في تأمين المخاطر التأمينية للأعضاء وكذا أحكام نظمها الأساسية، مع عدم استخدام مصطلحات فنية غير واضحة أو غير ضرورية، واستخدام أمثلة توضيحية تتناسب مع مختلف مستويات الأعضاء الفكرية والثقافية.
2. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحة ومقروءة بسهولة للشخص العادي.
3. إيضاح وشرح التفاصيل والمبادئ والمؤشرات الرئيسية لمزايا صناديق التأمين الخاصة للأعضاء كتابيًا بشكل وافٍ وواضح وصريح ودون أي غموض، مع توضيح الفرق بينها وبين البدائل التأمينية المتوفرة من خلال شركات التأمين وذلك قبل الانضمام أو الاشتراك في الصناديق.
4. تسليم الأعضاء نموذج البيانات الأساسية، ويتضمن أهم المعلومات الرئيسية كما يلي:
 - 4.1. أسماء وأنواع صناديق التأمين الخاصة المتاحة لهم الاشتراك بها، على أن تشمل كافة البيانات الخاصة بمسؤولي إدارة الصناديق وكيفية الحصول على الإجابات المناسبة لأي استفسارات.
 - 4.2. أهم المخاطر التي قد يتعرض لها الأعضاء والمرتبطة بالاشتراك في عضوية الصناديق.
 - 4.3. كافة المصاريف والتكاليف الإدارية أو الاشتراكات الدورية أو رسوم تأسيسية أو رسوم عضوية سوف يسددها الأعضاء.
 - 4.4. أي اشتراكات أو أي صورة من صور التمويل العينية أو النقدية من جانب جهة أو صاحب العمل، وتوضيح الآثار المترتبة على مزايا واشتراكات أعضاء الصناديق في حالة عدم وفاء جهة أو صاحب العمل بحصته التمويلية.
 - 4.5. العوائد أو الأرباح السابقة لإستثمارات الصناديق، مع ضرورة التنويه على أن العوائد المحققة ليس بالضرورة يمكن تحقيقها مستقبلاً.
 - 4.6. كيفية تحقيق التوازن المالي والإكتواري للصناديق ومدى ارتباطه باستمرار جميع الأعضاء في الصناديق واستقرارهم، وكذلك علاقته بقيمة واستمرارية مساهمة جهة العمل.
 - 4.7. نوعية الضمانات المتوفرة من خلال الاشتراك في الصناديق للحفاظ على حقوق الأعضاء ومزاياهم، وعلى سبيل المثال: (وجود هيئة الرقابة المالية التي تراقب كافة حسابات وأنشطة الصناديق، وشرح لأنظمة الرقابة الداخلية والإحكام على أنشطة الصناديق).

4.8. السياسات المتبعة، وتبعيات الخروج المبكر من الصناديق، والأسباب التي تؤدي إلى إمكانية تخفيض الميزة التأمينية وأيضاً شروط وآليات العضوية واستثناءاتها، وما يترتب على ذلك من آثار أيًا كان نوعها.

4.9. مدى إمكانية الاستمرار في عضوية الصناديق في حالة تركهم للخدمة لدى جهة أو صاحب العمل لأي سبب غير حالات الاستحقاق، أو تحويل الإحتياطي الحسابي أو رصيد الإشتراكات المتراكم للعضو لصندوق آخر في حالة النقل لجهة أو صاحب عمل آخر.

4.10. شروط وكيفية حساب قيم المزايا عند التصفية الكلية للصناديق.

5. توقيع الأعضاء على طلب الانضمام لعضوية الصناديق مكون من أصلين (أصل مع الصندوق وأصل مع العضو) بعد قراءة كافة بنوده.

على أن يتضمن الطلب ما يلي:

5.1. البيانات الشخصية والوظيفية والمالية (مفردات المرتب، ونسب الخصم الموردة للصناديق وطريقة تزايدها ودورية خصمها).

5.2. النص صراحة في نماذج طلبات الانضمام أو العضوية للصناديق التأمين الخاصة والإفصاح للأعضاء على أنه توجد فترة سماح مدتها (عشرة أيام عمل) تبدأ من تاريخ تفعيل الانضمام لعضوية الصناديق، إذا لم يتم تقديم خدمات مالية لهم، وطوال هذه الفترة يسمح للأعضاء بفسخ العضوية والخروج من الصناديق واسترداد مستحقاتهم بدون توقيع أي شروط جزائية عليهم. ويجوز للصناديق خصم أي مصاريف إدارية تكبدتها نتيجة تفعيل العضوية بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للأعضاء قبل التوقيع على نماذج العضوية.

5.3. بيانات الصناديق الأساسية مثل: العنوان، المركز الرئيسي أو أي فروع أو مكاتب للصناديق، وأسماء المسؤولين عن الإجابة على أي استفسارات خاصة بالعضوية والموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني وأي وسيلة أخرى للحصول على أي بيانات للصناديق.

5.4. الإفصاح كتابة عن خضوعها لرقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، مع توضيح رقم التسجيل بسجلات الهيئة، وأيضاً الإدارة المختصة لديهم للتعامل مع شكاوى وتظلمات الأعضاء وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفي مخصص للشكاوى. ويجب إحاطة الأعضاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم.

5.5. النص على طريقة التواصل التي يرغب بها العضو، على أن تتضمن ثلاثة طرق للتواصل على الأقل.

6. الإفصاح للأعضاء عن أي تغييرات تطرأ على إدارة الصناديق ومجلس الإدارة والقائمين عليها.

7. إخطار الأعضاء كتابياً، أو الإعلان بصورة تصل بسهولة لكافة الأعضاء - في حالة إسناد أي من مهام إدارة الصناديق لجهة خارجية - بأي تعاقدات/إسناد الأعمال لإدارة خارجية، وأهم شروطها والتكاليف والأعباء المرتبطة بها، وذلك من خلال ملخص كافٍ.
8. الإفصاح للأعضاء عن أي خطط أو مقترحات للدمج مع صناديق أخرى بوقت كافٍ، على أن يتضمن كافة البيانات اللازمة التي توضح مزايا وعيوب الدمج؛ لتسهيل اتخاذ الأعضاء للقرارات السليمة في هذا الشأن.
9. تقديم المعلومات للأعضاء التي توضح كافة مزاياهم التأمينية مثل:
 - 9.1 الإفصاح للأعضاء عما إذا كانت هناك اختيارات أخرى في المزايا والاشتراكات، ومتى يحق لهم ممارسة تلك الخيارات والحد الأدنى من المزايا المضمونة.
 - 9.2 في حالة وجود ضمانات مرتبطة بالمعاشات، يتم الإفصاح عن طبيعة الضمانات وقيمتها وكذلك بيانات تفصيلية عن الضامن، والتكلفة الفعلية لتلك الضمانات، وما إذا كان من حق الأعضاء الاشتراك أو عدم الاشتراك بها، وتبعيات ذلك من حيث المخاطر والتكلفة.
 - 9.3 في حالة قيام الصناديق بتقديم عدة مزايا تأمينية للأعضاء، يتم وضع الآليات اللازمة لتوضيح كافة المعلومات الخاصة بكل مزية تأمينية على حدة أو وضع آليات موحدة لكافة الخدمات؛ وفي جميع الأحوال، تقدم المعلومات بطرق مبسطة وموحدة وقابلة للمقارنة وتسهل عملية الاختيار للأعضاء.
 - 9.4 في حالة صرف المزايا التأمينية للتقاعد والعجز يتم تحديد كيفية وتوقيتات صرف المزايا، وذلك قبل تاريخ بدء صرفها بثلاثة أشهر على الأقل.
 - 9.5 عند استحقاق مزايا الوفاة يتم صرف المزايا المستحقة للمستفيدين في مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل من تاريخ استيفاء المستندات اللازمة، عن طريق إخطار المستفيدين كتابياً موضحاً بها كيفية صرف المزايا وكيفية تلقي أي شكاوى تخص حقوق المستفيدين.
10. إخطار الأعضاء بأي وسيلة من وسائل الإخطار فوراً بأي تغييرات تطرأ على النظام الأساسي للصناديق، وبصفة خاصة ما يلي:
 - 10.1 شروط العضوية.
 - 10.2 شروط استحقاق المزايا وقيمتها.
 - 10.3 نسب الاشتراكات وقيمتها ودوريتها.
 - 10.4 مساهمة الجهة سواء كانت عينية أو نقدية.
 - 10.5 المصروفات الإدارية والعمومية أو أي تكاليف خاصة بإدارة الصندوق واستثماراته.

ويتم الإفصاح بصورة كتابية مرفقًا بها الإجراءات القانونية التي تم/أو سيتم اتخاذها نحو اعتمادها من الجمعية العامة للصناديق، وكذا هيئة الرقابة المالية.

11. إتاحة كل القرارات والضوابط الصادرة من الهيئة العامة للرقابة المالية، بشأن الصناديق للأعضاء فور صدورها من الهيئة ودون أدنى تكلفة أو نشرها على المواقع الإلكترونية للصناديق.

12. إخطار الأعضاء بحقهم في حضور الجمعيات العامة للصناديق وكيفية ممارسة حقوقهم بصورة مكتوبة وموثقة لكل عضو بصفة شخصية، أو النشر في إحدى الجرائد واسعة الانتشار وكذلك الإعلان عن ذلك بمقار الصناديق وفروعها.

13. إتاحة نسخ من القواعد والضوابط المرتبطة بأعمال الصناديق للأعضاء، سواء كان ذلك بصورة ورقية أو إلكترونية.

14. إخطار الأعضاء بأى وسيلة من وسائل الإخطار بالحالات التي يحق لهم فيها دعوة الجمعية العامة، والنصاب القانوني اللازم لذلك، ونوعية الموضوعات التي يحق لهم عرضها، وكيفية اتخاذ القرارات بشأنها.

15. التزام القائمين على إدارة الصناديق بعدم نشر أي معلومات مضللة أو غير واضحة أو خاطئة للأعضاء أو قبل اعتمادها من الجمعية العامة للصندوق أو الهيئة العامة للرقابة المالية، في الحالات التي تتطلب الحفاظ على حقوقهم.

16. الإفصاح للأعضاء عن أي تخفيض للمزايا المكتسبة مع شرح أسبابها ومبرراتها؛ وذلك بوقت كافٍ قبل اتخاذ أي إجراءات قانونية نحو اعتماد التخفيض.

17. يقدم مجلس الإدارة تقريرًا سنويًا يتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية وحجم الأموال المستثمرة وقنوات استثمارها والمخاطر المرتبطة بها، وكذلك تكاليف إدارتها والتي ينبغي أن تحتوي على مقارنات متعددة السنوات وتحليل لتطور النتائج المالية والاستثمارية للصناديق وذلك للعرض على الجمعية العامة السنوية للصناديق.

18. أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها وتقاريرها السنوية، بالإضافة إلى التوعية المالية للأعضاء.

يعتبر الموقع الإلكتروني للهيئة بمثابة أحد المصادر الرئيسية للمعلومات والمواد الإرشادية لأعضاء صناديق التأمين الخاصة. وينشر الموقع تقارير مقارنة لأداء الصناديق من حيث معدل الاستثمار المحقق ومعدل التكلفة الإدارية بغرض المقارنة والإفصاح وتقييم الأداء، من خلال الكتاب الإحصائي السنوي الصادر عن الهيئة.

19. شروط الدعاية والإعلان

تلتزم صناديق التأمين الخاصة في مجال الدعاية والإعلان بما يلي:

- 19.1. الحرص على نشر أهدافها من خلال المنشورات والمطبوعات والنشر على الإنترنت، مع مراعاة إيضاح العناصر الأساسية من حيث المزايا والمخاطر والتكلفة، ومراعاة الوضوح وسهولة الفهم، وأن يكون في مستوى الشخص العادي.
- 19.2. الحرص على القيام بالمبادرات والبرامج التوعوية عن أنواع وأهداف الصناديق عامة ودورها لدى الجمهور، وذلك من خلال كافة القنوات المتاحة (إعلام، إذاعة، إنترنت، صحافة، منشورات، ومطبوعات).
- 19.3. التواصل مع الأعضاء باستخدام وسيلتي اتصال على الأقل من الوسائل التي يفضلها الأعضاء (مثل البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية والهاتف). كما يمكن للصناديق استخدام قنواتهم الرئيسية (الفروع، والموقع الإلكتروني)، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة من الهيئة.
- 19.4. توخي الحذر عند إرسال أي إشعارات أو إعلانات لأكثر من عضو في ذات الرسالة عن طريق البريد الإلكتروني أو وسائل اتصال أخرى؛ للتحقق من عدم احتواء الإشعارات المرسلة على معلومات شخصية تخص أعضاء آخرين.
- 19.5. حظر تقديم أي عروض أو بيانات أو ادعاءات كاذبة أو أن تكون مصوغة بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل الأعضاء، حيث تقع المسؤولية على الإدارة في حالات التضليل أو الغش.
- 19.6. مراعاة أن تناسب المواد التوعوية كافة الفئات العمرية والثقافية لمختلف الأعضاء.
20. اشتراطات خاصة بصحة العضوية:
- 20.1. التوقيع على نموذج العضوية بالصناديق، والتأكد من أنه تم استيفاءه مباشرة من الأعضاء.
- 20.2. انطباق شروط العضوية الواردة بلائحة النظام الأساسي للصناديق على الأعضاء.
- 20.3. وجود نسختين أصليتين من نموذج طلب الانضمام، موقعتين من الأعضاء، ومعمدتين من الصناديق تسلّم إحداها للأعضاء من خلال التوقيع بالاستلام في سجل خاص بالعضوية تمسكه الصناديق.
- 20.4. إقرارات موقعة من الأعضاء باطلاعهم على لائحة النظام الأساسي للصناديق وفهمهم لكافة محتوياتها وعدم وجود أي معلومات غير مفهومة أو غير واضحة لديهم.
- 20.5. أن البيانات التي تم استيفاءها من جانب الأعضاء تتفق مع الواقع وليس بها أي معلومات مضللة أو مزورة أو غير حقيقية.
- 20.6. الإفصاح للأعضاء أن الاشتراك بالصناديق اختياري وليس إجبارياً وأن من حق أي عضو الانسحاب وفقاً للشروط اللائحة إن وجدت.
21. إدارة وحماية حسابات وبيانات الأعضاء:

تلتزم صناديق التأمين الخاصة بما يلي:

21.1. استخدام النظم الإلكترونية اللازمة لتحصيل اشتراكات الأعضاء وسداد مستحقاتهم بصورة ذاتية أو من خلال التعاقد الخارجي مع أحد مقدمي هذه الخدمة، بما يساهم في تعزيز التحول لاستخدام المعاملات المالية الإلكترونية.

21.2. الاحتفاظ بكافة المعلومات اللازمة عن أعضاء الصناديق بسجلات إلكترونية لكل عضو على حدة تتضمن ما يلي:

21.2.1. بالنسبة للصناديق محددة الاشتراكات:

21.2.1.1. البيانات الشخصية.

21.2.1.2. البيانات الوظيفية.

21.2.1.3. قيمة الإشتراكات الدورية.

21.2.1.4. البيانات المالية ورصيد الحساب الاستثماري الدوري.

مع الالتزام بإخطار الأعضاء كل عام بكشوف الحساب، والتي تُظهر قيمة رصيد الاستثمار والعائد المحقق سنويًا، وذلك وفقًا لطرق الاتصال المثبتة من الأعضاء في نموذج العضوية، مع إعطاء الأعضاء الحق في الاعتراض خلال 15 يومًا من تاريخ استلام الكشوف؛ وعلى أن تتضمن كشوف الحساب أي تغييرات متوقع حدوثها في السياسة الاستثمارية لإدارة أموال وأصول واستثمارات الأعضاء.

21.2.2. بالنسبة للصناديق محددة المزايا:

21.2.2.1. البيانات الشخصية.

21.2.2.2. البيانات الوظيفية.

21.2.2.3. قيمة الإشتراكات الدورية.

21.2.2.4. البيانات التأمينية مثل الميزة التأمينية، بصفة خاصة المكتسبة (المدد السابقة) وقيم التصفية والخروج المبكر.

21.2.2.5. نسب تمويل المزايا المكتسبة.

21.3. تحصيل الاشتراكات بشكل سليم وقانوني وقيدها بشكل صحيح، وإحالتها إلى الكيان القائم على إدارة واستثمار أموال الصناديق.

21.4. إنشاء عدة سجلات تتضمن ما يلي:

21.4.1. سجل للعضوية يتضمن كافة البيانات الواردة بنموذج طلب العضوية.

- 21.4.2. سجل لمحاضر جلسات مجلس الإدارة والجمعية العامة.
- 21.4.3. سجل للأموال والأصول والاستثمارات للصناديق وكافة التعاملات المالية والتغيرات التي تطرأ عليها.
- 21.4.4. سجل الإيرادات متضمناً الاشتراكات ومساهمات الجهة/صاحب العمل سواء كانت عينية أو نقدية.
- 21.4.5. سجل المصروفات الإدارية والعمومية.
- 21.4.6. سجل مطالبات الأعضاء والتعويضات والمزايا التأمينية أو الاجتماعية أو العينية.
- 21.4.7. سجل قروض الأعضاء إن وجدت.
- 21.4.8. سجل الشكاوى والقضايا المرفوعة. (43)
- 21.5. تلتزم إدارة الصناديق بعمل فحص ائتماري للمراكز المالية للصناديق كل خمس سنوات على الأكثر؛ لتحديد التوازن الائتماري بين موارد والتزامات الصناديق، وكيفية الاستفادة من الفائض الائتماري إن وجد، أو تدعيم العجز إن وجد، وبما يحقق استمرارية أداء الصناديق وتحقيق العدالة التأمينية بين الأجيال المختلفة للأعضاء.
- 21.6. يجب على إدارة الصناديق بذل العناية اللازمة لترشيد استخدام الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة لتنفيذ أعمالهم قدر المستطاع والعمل بأمانة لحفظ أصول الأعضاء وعدم ضياع مدخراتهم.
- 21.7. الحفاظ على الحقوق المكتسبة للأعضاء وحماية استثماراتهم من خلال الاستعانة بمختصين لإدارة المحافظ الاستثمارية للصناديق.
- 21.8. لا يجوز استغلال أموال الصناديق والاشتراكات في غير الأغراض المخصصة لها، ويجب أن تكون أموال الصناديق مخصصة للوفاء بالتزاماتها.
- 21.9. الفصل التام بين أموال الجهة أو صاحب العمل وأموال الصناديق، وعدم استخدام أموال الصناديق للوفاء بأي التزامات على صاحب العمل.
- 21.10. تتضمن عملية الترخيص موافقة الهيئة العامة للرقابة المالية على ممارسة الصناديق لنشاطها ودراسة ورقابة الهيئة لها لمدى امتثالها للمتطلبات القانونية والفنية الخاصة بالخدمات التأمينية المراد تقديمها للأعضاء.

المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية

تلتزم صناديق التأمين الخاصة في مجال السلوك والكفاءة المهنية بما يلي:

(43) مادة 11 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 54 لسنة 1975 في شأن صناديق التأمين الخاصة.

1. أن تكون مسجلة وحاصلة على تراخيص من الهيئة قبل بدء ممارسة نشاطها طبقاً لأحكام القانون 54 لسنة 1975، ولا يجوز لها بأي حال من الأحوال ممارسة نشاطها قبل الحصول على تراخيص الهيئة.
2. أن يتمتع القائمون على إدارة الصناديق بحسن السير والسلوك، وعدم التورط أو الاتهام في أي جرائم مخلة بالشرف والأمانة، أو سوء التصرف أو التعسر المالي، وأيضاً خلو ملفاتهم الوظيفية من أي جزاءات بسبب عدم تنفيذ مسؤولياتهم الوظيفية بدقة وبصفة خاصة المسؤوليات المالية.
3. أن يتوفر في القائمين على إدارة الصناديق المؤهلات العلمية والكفاءات اللازمة لإدارتها، بالإضافة إلى التراخيص والتأهيل المهني والمهارات اللازمة، وأيضاً التدريب الملائم والمستمر، وبصفة خاصة الموظفون الذين يتعاملون مع الأعضاء. ويجب التأكد من فهم وإلمام واستيعاب العاملين لدى الصناديق للخدمات المقدمة للأعضاء.
4. وجود سياسات محددة ومعتمدة من مجلس إدارة الصناديق، بشأن عدم تعارض المصالح في كافة أنشطة الصناديق، بما فيها تلك المتعلقة بإدارة الاستثمارات وتوظيفها. ويجب أن تتضمن الإجراءات اللازمة لضمان التعامل العادل مع كافة الأعضاء، بالإضافة إلى توافر أدوات متابعة تنفيذ تلك السياسات والتحقق من تفعيلها.
5. تلتزم الإدارة التنفيذية للصناديق بالإفصاح عن أي تعارض للمصالح مع أي تعديلات مقترحة لبنود المزايا أو الاشتراكات.
6. مراعاة الإفصاح للأعضاء عند احتمالية حدوث تعارض للمصالح بين القائمين على إدارة الصناديق واستثماراتها، وإذا كان لهذا التضارب أي آثار محتملة على الأعضاء.

المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين الأعضاء

تلتزم صناديق التأمين الخاصة - في مجال العدالة وعدم التمييز بين الأعضاء - بما يلي:

1. التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع الأعضاء في جميع مراحل التعامل وعدم التمييز فيما بينهم على أساس النوع أو العرق أو الدين أو مستوى التعليم، وذلك كله في ضوء أحكام لائحة النظام الأساسي للصناديق.
2. أن تراعي مصالح الأعضاء وتعمل دائماً على تقديم أفضل الخدمات لتحقيق أعلى درجات الأمان وتحقيق أهداف الأعضاء المالية.
3. بذل العناية والاهتمام الخاص بالأعضاء بشكل عام وعدم التمييز أو التفضيل فيما بينهم، ولاسيما محدودي التعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين. وعدم التمييز بين الأعضاء في توفير المعلومات وإتاحتها، سواء من ناحية التوقيت أو خصوصيتها.
4. حظر الاستثمارات في الأدوات المالية في جهات أو شركات أخرى لها علاقة بالقائمين على إدارة الصناديق أو الجهة المنشئة للصناديق لمنع تضارب المصالح.
5. لا يجوز القيام بأي ممارسات من شأنها إقران أو تقييد أي معاملة مالية بأخرى، بحيث ينبغي أن يكون للأعضاء حرية الاختيار دائماً بدون ممارسة أي ضغوط، مثل إجبار الأعضاء الذين ينضمون لصندوق التأمين الخاص على شراء أي منتجات أخرى - سواء كانت مرتبطة بالصندوق - أو أي جهة - أو صاحب العمل.
6. لا يجوز لعضو الصندوق (عضو الجمعية العامة) الاشتراك في التصويت إذا كان موضوع القرار المعروف هو إبرام اتفاق معه أو رفع دعوى عليه أو إنهاء دعوى بينه وبين الصندوق، وكذلك كلما كانت له مصلحة شخصية في القرار المعروف، فيما عدا انتخاب أجهزة إدارة الصندوق. (44)
7. أحقية الأعضاء في الحصول على مستحقاتهم المالية والمقيمة بطريقة عادلة وفي فترة قصيرة (بعد أقصى 30 يوم من تاريخ استيفاء المستندات المطلوبة) عند تغييرهم صاحب العمل.
8. لا يجوز استبعاد الأعضاء من الصندوق لأي سبب غير منصوص عليه باللائحة أو لأي أسباب شخصية، ما لم يكن ذلك قرار الجمعية العامة للصندوق.
9. في حالة تعذر تقديم أي من الخدمات - التي تقدمها الصناديق لأعضائها - يحق للأعضاء معرفة أسباب الرفض، كما يحق لهم استعادة المستندات الأصلية التي قدموها للصناديق.

المبدأ الرابع: حماية خصوصية وسرية حسابات وبيانات الأعضاء:

(44) مادة 22 من القانون رقم 54 لسنة 1975.

تلتزم صناديق التأمين الخاصة في مجال حماية خصوصية وسرية حسابات وبيانات الأعضاء، بما يلي:

1. اتخاذ الإجراءات اللازمة المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واستخدام التكنولوجيا الحديثة لحماية قواعد بيانات الأعضاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
2. اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المتبادلة مع الأعضاء إلكترونياً، وتوفير أحدث التقنيات والبرامج لضمان حماية وسلامة عمليات الدفع الإلكتروني.
3. إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها الأعضاء نتيجة تقديم الصناديق لخدماتها بوسائل إلكترونية.
4. تحمل أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالأعضاء بسبب وقوع خلل في الأنظمة لدى الصناديق أو عمليات الاحتيال أو الاختراق التي قد تحدث لأي سبب كان، بخلاف ما وقع نتيجة لتقصير من جانب الأعضاء.
5. تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقابة حسابات الأعضاء واستثماراتهم وحمايتهم من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.
6. عدم الإفصاح عن معلومات أي من الأعضاء لأي طرف ثالث دون تصريح مسبق لذلك من الجهات المعنية والمختصة، أو بموافقة الأعضاء أو المشتركين كتابياً، حيث لا يجوز نشر أو تبادل بيانات ومعلومات عن تعاملات الأعضاء لغير المرخص لهم من قبل القانون.
7. إخطار الأعضاء عند وجود طرف خارجي تنوي تبادل البيانات والمعاملات معهم لأسباب قانونية.

المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى الأعضاء:

تلتزم صناديق التأمين الخاصة في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى الأعضاء بما يلي:

1. التعامل مع الشكاوى داخلياً:

- 1.1. توفير إدارة أو مسئول لتقديم الشكاوى في مكان معلوم للأعضاء تتسم بالفعالية والعدالة والوضوح، وإدراجها على مواقع الصناديق الإلكترونية، وتوفير نسخ مكتوبة للأعضاء في حال رغبتهم في الحصول عليها. ويجب أن تتضمن المواقع الإلكترونية بيانات تفصيلية توضح الإجراءات التي تقوم بها الصناديق في حالة وجود شكاوى للأعضاء، مع توضيح أحقية الأعضاء في التقدم للهيئة بالشكاوى في حال عدم التوصل لتسوية أو نتائج مرضية.
- 1.2. إنشاء ملف لكل شكوى على حدة، توضع فيه كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالشكاوى، وتسجل في السجل الخاص بها.
- 1.3. عند تلقي شكاوى الأعضاء يتعين القيام بما يلي:
 - 1.3.1. الإقرار كتابة باستلام الشكاوى.
 - 1.3.2. إخطار الأعضاء بمسئول الاتصال لمتابعة الشكاوى المقدمة.

- 1.4. إخطار الأعضاء بالإجراءات التي تم اتخاذها في سبيل فحص شكاوهم.
- 1.5. تسوية الشكاوى بكل نزاهة وعدل ودون تمييز، وأن يتم البت فيها بصورة نهائية بحد أقصى 15 يوم عمل من تاريخ انتهاء كافة المستندات المتعلقة بالشكاوى، وتصدر القرارات إما بالقبول أو بالرفض مسبباً.
- 1.6. تخصيص موظفين ذوي كفاءة للرد على استفسارات الأعضاء وفحص شكاوهم.
- 1.7. إرسال إشعارات للأعضاء خطياً بقبول الشكاوى أو رفضها، وتوضيح الأسباب الداعية لذلك، وأي تعويضات معروضة للأعضاء، مع توضيح أسباب الاختلاف في قيمة التعويضات المعروضة على الأعضاء عما طالبوا به.
- 1.8. أن تُخطر الهيئة بأسباب رفض الشكاوى سواء كان الرفض كلياً أو جزئياً لطلبات الشاكين خلال 5 أيام عمل من تاريخ رفض الشكاوى.

2. التعامل مع الشكاوى خارجياً:

- 2.1. بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق الأعضاء على التسوية النهائية التي اتخذتها إدارة/مسئول الشكاوى بالصناديق، يحق لهم اللجوء للإدارة المختصة بالهيئة، أو لجان فض المنازعات أو مراكز التحكيم لتسوية النزاعات المالية وفقاً لأحكام القانون في هذا الشأن.
- 2.2. وفي جميع الأحوال، يحق اللجوء للقضاء للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأعضاء والصناديق.

التزامات هامة تخص أعضاء الصناديق

- مراعاة تقديم كافة المعلومات المطلوبة منهم كاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج تطلبها الصناديق، ولا يجوز للأعضاء تقديم أي معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة أو عدم الإفصاح عن المعلومات الهامة أو الجوهرية.
- الاطلاع على كافة التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة على انضمامهم للصناديق، والتأكد من فهمهم لها بشكل واضح وقدرتهم على الالتزام بها.
- طرح أي أسئلة على القائمين على إدارة الصناديق للاستفسار في حال عدم وضوح أي بنود أو شروط في لائحة الصناديق أو أي مستندات أخرى مقدمة من قبل الصناديق، وأن يقوموا بالاستفسار عن أي أمور غامضة بالنسبة لهم وطرح الأسئلة على القائمين على إدارة الصناديق، واللذين يجب عليهم الإجابة على تلك الأسئلة بأسلوب مهني وواضح يساعد الأعضاء على اتخاذ القرارات المناسبة.

- إبلاغ الصناديق في حال اكتشاف أي إجراءات مخالفة أو غير سليمة تمس المنتجات والخدمات المقدمة لهم على الفور؛ وفي حالة عدم تجاوب القائمين على إدارة الصناديق، فإنه يحق للأعضاء التقدم بالشكاوى إلى الهيئة.
- التحدث مع القائمين على إدارة الصناديق لطلب المشورة إذا واجهوا أي صعوبات مالية أو كانوا غير قادرين على تحمل الالتزامات المالية، ومناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعهم المالي.
- تحديث بياناتهم الشخصية بما فيها بيانات الاتصال بشكل دوري وعندما تطلب الصناديق ذلك، مع مراعاة أن عدم تحديث البيانات الشخصية ولا سيما الجوهرية منها قد يؤدي إلى نشوء مسؤولية على الأعضاء أو ضياع حقوقهم.
- تحديد عنوان للمراسلات (البريد العادي أو الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بهم، وألا يستخدموا عناوين أخرى لا تخصهم مثل عناوين الأصدقاء أو الأقارب؛ مما قد يؤدي إلى إفشاء معلوماتهم الشخصية.
- توخي الحذر عند إصدار توكيلات عامة للغير لإنجاز تعاملاتهم المالية، وأهمية مراعاة المعرفة المسبقة لمن يصدر لهم التوكيلات، وتكون له صلاحية التصرف في شؤونهم المالية، ومن لهم حق الاطلاع عليها.
- أن يتأكد الأعضاء من اكتمال كافة البيانات والأرقام المطلوبة في النماذج المقدمة لهم للتوقيع عليها، ولا يجوز التوقيع على أي نماذج فارغة أو غير مكتملة.
- مراجعة جميع المعلومات التي قاموا بتسجيلها في النماذج لضمان صحة المعلومات وعدم وجود أخطاء في البيانات المدونة، ومعرفة أن التوقيعات الخاصة بهم على النماذج تعني موافقتهم على محتوى النماذج.
- التأكد من استلامهم نسخة أصلية أو صورة طبق الأصل من أي نماذج أو طلبات قاموا بالتوقيع عليها.
- عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي أطراف أخرى غير الصناديق التابعين لها، وتحت أي ظرف من الظروف.
- أهمية حضور أعضاء صناديق التأمين للجمعيات العامة، والتي تتولى انتخاب أعضاء مجلس إدارة الصناديق ومن لهم الحق في الإدارة والرقابة على أعمال مجلس الإدارة.
- بذل العناية عند انتخاب أعضاء مجلس إدارة الصناديق، والتأكد من أن الأشخاص المنتخبين يتمتعون بالمهارات والخبرات المتنوعة والتي تؤهلهم لإدارة الصناديق بكفاءة.

- التأكد من أن أعضاء مجلس إدارة الصناديق المرشحين، لهم من السمعة الطيبة والحسنة ما يؤهلهم لتولي إدارة أعمال الصناديق.
- من حق أعضاء الصناديق، والمسؤولين عن رقابة أعمال مجالس إدارة الصناديق، مناقشة مجالس الإدارة في نتائج أعمال الصناديق المالية والاستثمارية والإدارية، وأن يحرصوا على تلقي الإجابات الشافية والكافية لملاحظاتهم عند حضور الجمعيات العامة.
- من حق أعضاء الصناديق - أعضاء الجمعية العامة - معرفة رأي مراقبي حسابات الصناديق، وأي ملاحظات يُبدونها بشأن الأداء المالي، ومؤشرات أداء الاستثمارات للصناديق، وذلك أثناء انعقاد الجمعيات العامة للصناديق.
- من حق أعضاء الصناديق - أعضاء الجمعية العامة - مراجعة جدول أعمال الجمعية العامة السنوية، والتحقق من أنها تتضمن الآتي على الأقل:⁽⁴⁵⁾
 - الدعوة لحضور الجمعية العامة.
 - القوائم المالية للصناديق.
 - تقارير مجلس إدارة الصناديق عن أدائهم خلال العام المالي المعروف.
 - تقارير مراقبي الحسابات.
 - أية تقارير أو ملاحظات واردة للصناديق خلال العام المالي المعروف من الهيئة العامة للرقابة المالية، وأية بيانات أخرى وفقاً لما تقتضيه القوانين المنظمة في هذا الشأن.
- لعضو الجمعية العامة للصناديق أن ينيب عنه كتابة عضو آخر يمثله في حضور الجمعيات العامة، ويحق له التصويت بالنيابة عنه.⁽⁴⁶⁾
- لأعضاء الصندوق الحق في أن يطلعوا على دفاتر وسجلات الصناديق ومستنداتها بعد الحصول على تراخيص بذلك من الهيئة.⁽⁴⁷⁾

(45) مادة 16 من القانون رقم 54 لسنة 1975.

(46) مادة 20 من القانون رقم 54 لسنة 1975.

(47) مادة 16 من القانون رقم 54 لسنة 1975.



دليل حماية عملاء أنشطة التمويل

ثامناً: دليل حماية المتعاملين مع جهات التمويل

تعرف 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 تزاوّل نشاط التمويل متناهي الصغر والصادر بقرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 لعام 2016 بتاريخ 2016/10/16.

المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية (48)

تلتزم جهات التمويل لدى تعاملها مع عملائها بالإفصاح والشفافية، وعلى وجه الأخص ما يلي:

1. 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.
2. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحاً ومقروءاً بسهولة للشخص العادي.
3. 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.
4. تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية⁽⁴⁹⁾ بحيث يتضمن المعلومات الرئيسية عن أنواع المنتجات والخدمات التمويلية، وعلى وجه الأخص: إيضاح أهم المخاطر لتلك المنتجات والخدمات التمويلية، وجدول السداد متضمنة مدد التمويل وتوقيتات السداد، والإفصاح عن تفاصيل كافة تكاليف وأعباء التمويل مثل: الفوائد والعمولات ومقابل الخدمات وأي رسوم أخرى سيتحملها العملاء لأي سبب وتحت أي مسمى، وسعر الفائدة الفعلية المطبقة ونوع الفائدة (متناقصة

(48) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 111 لسنة 2015.

(49) 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.

أو مركبة)، وقيمة الأقساط الدورية التي سيدفعها العملاء، وإجراءات التعامل في حالة تأخر العملاء عن سداد الأقساط، وكيفية التعامل مع الحسابات المدينة للعملاء، وشروط وآليات تأجيل السداد، وشروط وآليات السداد المعجل، وأي ضمانات مقدمة من العملاء وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها؛

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

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

5. النص صراحة - في نماذج طلبات تقديم الخدمات التمويلية وأيضاً الإفصاح للعملاء - على وجود فترة سماح⁽⁵⁰⁾ 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 تكبدها لإصدار العقود، بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للعملاء قبل التوقيع على العقود.

6. أن تكون كافة المكاتبات والمستندات المرسلة للعملاء مكتوبة بأسلوب واضح ومحدد ولا تتضمن أي عبارات مبهمة، وأن تتسم المعلومات المقدمة بالحياد والشفافية والدقة والأمانة وسهولة الفهم والوضوح، وأن تكون غير مضللة.

7. أن ترفق باتفاقات التمويل جداول سداد أقساط التمويل⁽⁵¹⁾، 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.

8. الإفصاح وإيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل التكاليف وأعباء التمويل والعمولات التي تتقاضاها شركات التمويل والغرامات والمخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها العملاء، وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، وأن يتم ذلك بشكل وافٍ وواضح وصريح، في جميع الفروع التابعة لجهات التمويل؛ وعلى نحو يكفل معرفة المستثمرين بجميع حقوقهم والتزاماتهم بما فيها مخاطر عدم السداد أو تأجيل السداد أو السداد المعجل، والتأكد من إحاطة العملاء وفهمهم لكافة شروط التعاقد، وما قد يترتب عليه عند الإخلال بها.

(50) تلتزم جهات التمويل متناهي الصغر بالأقل ثلث الفترة عن ثلاثة أيام عمل.

(51) 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.

9. الاحتفاظ بأي مستندات رسمية (عقود التمويل، الإيصالات، النماذج، كشوف الحساب) سواء الورقية أو الإلكترونية (52).

10. إخطار العملاء بأي تعديلات قد تطرأ على البيانات الموضحة بجدول السداد في موعد أقصاه خمسة عشر يوماً من تاريخ التعديلات، على أن يتضمن الإخطار أسباب التعديلات وسندها. (53)

11. إبلاغ العملاء مرتين سنوياً على الأقل (54) - باستثناء عملاء جهات التمويل متناهي الصغر (55) - بكشوف حساب دورية (كتابياً أو إلكترونياً) بجميع البيانات المتعلقة باتفاقات التمويل مثل قيمة التمويل، رصيد بداية المدة، الرصيد الختامي في نهاية الفترة الدورية، معدل الفائدة السنوي، الأقساط المستحقة، غرامات التأخير، وأى رسوم أخرى.. الخ؛ وكذلك عند حدوث أي تعديلات في هذه البيانات، وذلك وفقاً لما تحدده الهيئة.

12. 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 (56)، 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.

13. أن تحتوي الكتيبات (المطبوعات) الخاصة بالعملاء على أنواع المنتجات والخدمات التمويلية التي تعاقد عليها العملاء وأرقام الشكاوى في حالة وجود شكاوى لديهم.

14. أن تتضمن الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العملاء عند استخدام المنتجات والخدمات التمويلية، على خلاف الشروط المتفق عليها في نماذج الطلبات.

15. 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.

16. تزويد العملاء بنسخ من العقود والمستندات الموقعة منهم للاحتفاظ بها.

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

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

(54) مادة 40 من قانون رقم 148 لسنة 2001 بشأن التمويل العقاري.

(55) يسمح لجهات التمويل متناهي الصغر - بدلاً عن إرسال كشوف الحساب للعملاء - أن تقوم مجاناً بتحديث المستندات وجدول 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.

(56) 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.

17. أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها وتقاريرها السنوية، بالإضافة إلى التوعية التمويلية للعملاء. (57)

18. 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 (58) 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).

19. 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 هاتفي مخصص للشكاوى.

20. يجب إحاطة العملاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم من قبل إدارة الشكاوى الخاصة بجهات التمويل.

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

(58) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 8 لسنة 2014.

21. شروط الدعاية والإعلان:

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

- 21.1. وضع ضوابط الإعلان والتسويق عن الخدمات التمويلية المقدمة، حيث ينبغي الالتزام بضمان توفير المعلومات الكافية عن الخدمات التي يتم نشرها والدعاية لها كاملة. (59)
- 21.2. مراعاة أن تتسم الإعلانات عن المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة بالأمانة والدقة والوضوح والشفافية، بما يتناسب مع المستوى الثقافي للشرائح المستهدفة، وأن تكون غير مضللة.
- 21.3. 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.
- 21.4. 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.
- 21.5. التأكد من أن عروض الإعلانات أو المواد الترويجية التي تستخدم أسعارًا تشجيعية أو أسعارًا ابتدائية توضح تواريخ انقضاء فعالية هذه الأسعار ونهاية العروض.
- 21.6. التأكد من شرح معنى الرموز المختصرة التي قد تحتويها الإعلانات.
- 21.7. عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات تمويلية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد أقل من 18 سنة أو أكثر من 60 سنة.
- 21.8. 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.
- 21.9. 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.

(59) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 بتاريخ 16 / 10 / 2016.

21.10. عدم تضليل العملاء بالمحتوى التسويقي للمنتجات والخدمات التي تقدمها، حيث إن جهات التمويل مسؤولة قانوناً عن المحتوى التسويقي المقدم للجمهور.

22. كيفية الاستعلام الائتماني عن الجدارة الائتمانية للعملاء⁽⁶⁰⁾
يجب على جهات التمويل:

22.1. الاشتراك في نظام الاستعلام الائتماني⁽⁶¹⁾ 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.⁽⁶²⁾

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

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

22.3. 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 بتقريرهم الائتمانية.⁽⁶³⁾ وذلك مع عدم الإخلال بحق جهات التمويل في رفض منح التمويل لأي من العملاء، وفقاً لدراساتها الداخلية، ومع عدم وجود ما يبسئ للعملاء من واقع تقارير الاستعلام الائتمانية.

23. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل قبل منح/تجديد التمويل:⁽⁶⁴⁾

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

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

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

(60) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 111 لسنة 2015.

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

(62) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 بتاريخ 16/10/2016.

(63) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 بتاريخ 16/10/2016.

(64) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 بتاريخ 16/10/2016.

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

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

23.6. تجنب تحميل العملاء تمويلًا يفوق طاقتهم على السداد.

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

23.8. 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.

23.9. 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.

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

24. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل مع العملاء قبل إبرام عقود التمويل⁽⁶⁵⁾

24.1. 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.

24.2. أن تتضمن اتفاقيات التمويل إقرارات العملاء باطلاعهم على النماذج الخاصة بالشروط الأساسية للتمويل واستلامهم نسخًا من تلك الإقرارات⁽⁶⁶⁾.

24.3. التأكد من قدرة العملاء على تحمل قيمة التمويل، وسداد دفعات التمويل الممنوحة، دون تأثير على جودة حياتهم الأساسية⁽⁶⁷⁾.

24.4. إيضاح أنواع خدمات التمويل المقدمة وقيمتها، وطبيعة النشاط والغرض من التمويل، وكذا مدد التمويل وتوقيتات السداد، وأساليب وأماكن السداد في اتفاقيات التمويل المبرمة بين جهات التمويل والعملاء.

(65) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 111 لسنة 2015، وكذا قرار رقم 123 بتاريخ 16/10/2016، قراري 15 و 16 لسنة 2016، وقرار رئيس الهيئة رقم 489 لسنة 2015.

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

(67) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 111 لسنة 2015 ورقم 123 بتاريخ 16/10/2016.

- 24.5. إيضاح إجمالي تكلفة التمويل، والتي تشمل تكلفة التمويل وغيرها من أي أعباء يتحملها العملاء، والخصومات، وأية رسوم أخرى مرتبطة بتقديم التمويل.
- 24.6. توضيح الفرق بين تكلفة التمويل التي تم خصمها من قيمة التمويل مقدماً والأنواع الأخرى من التمويل، والتي بموجبها يتم احتساب تكلفة التمويل وسدادها مع كل قسط من أقساط التمويل، وتوضيح ما يترتب على كل منهما في حالات السداد المبكر أو المعجل.
- 24.7. الإفصاح عن طريقة حساب الفائدة في عقد التمويل.
- 24.8. إيضاح شروط ومقابل تأجيل سداد الأقساط.
- 24.9. في حال قيام أي من العملاء المتأخرين في سداد أقساط التمويل (أصل قيمة التمويل وتكلفته) - بسداد أي مبلغ، يتم أولاً احتساب هذا المبلغ من أصل قيمة التمويل المستحق، والباقي لسداد تكلفة التمويل المجنبه.
- 24.10. 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.
- 24.11. وضوح شروط وآلية السداد المعجل للتمويل، وأية تكاليف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك.⁽⁶⁸⁾
- 24.12. أن توضح للعملاء طرق تحصيل الأقساط وطرق سداد المديونيات.
- 24.13. 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.
- 24.14. قبل إبرام عقود التمويل، يجب الإفصاح للعملاء عن كل ما يتعلق بالمنتجات التمويلية المطلوبة، وأن يتم تزويدهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتجات والخدمات التمويلية مثل:
- 24.14.1. الرسوم والتكاليف الإدارية
 - 24.14.2. فترة سداد التمويل
 - 24.14.3. إجراءات السداد المبكر
 - 24.14.4. إجراءات إنهاء عقود التمويل
 - 24.14.5. إجراءات حق الانسحاب إن وجدت
 - 24.14.6. التزامات وواجبات كل طرف بموجب العقود

(68) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 15، 16 بتاريخ لسنة 2016.

- 24.14.7. أي بند يحق لجهات التمويل تعديله بعد سريان العقود وبعد أخذ موافقة العملاء.
- 24.14.8. أي قيود أو شروط قد يترتب عليها ضرراً بمصلحة العملاء.
- 24.14.9. إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء.
- 24.15. 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.
- 24.16. معرفة الأغراض التي من أجلها تم الحصول على التمويل من العملاء وتوثيق ذلك.
- 24.17. تزويد كل أطراف التعاقد بنسخ من عقود التمويل وكافة ملحقاتها بعد إبرام عقود التمويل.
- 24.18. 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.
25. قيد الرهن والضمانات والتأمين - لصالح جهات التمويل - قبل منح التمويل⁽⁶⁹⁾
- 25.1. من حق جهات التمويل الحصول على الضمانات الكافية - قبل منح التمويل للعملاء - ضماناً لقيم التمويل الممنوح.
- 25.2. يجب إيضاح الضمانات التي يقدمها العملاء وكيفية تصرف جهات التمويل فيها.⁽⁷⁰⁾
- 25.3. يحق لجهات التمويل أن تشترط على العملاء من أصحاب المهن الحرة أن يؤمنوا لصالح الجهات - بقيمة حقوقهم طبقاً لعقود التمويل - ضد مخاطر عدم السداد بسبب الوفاة أو العجز أو التعثر؛ وفي حالة جهات التمويل متناهي الصغر تلتزم بالتأمين على عملائها ضد مخاطر الوفاة والعجز الكلي المستديم.⁽⁷¹⁾
- 25.4. يجب أن تتضمن المعلومات المتعلقة بالضمانات الخاصة بالتمويل التالي:
- 25.4.1. التزام أطراف الاتفاق بإثبات تاريخ عقد اتفاق التمويل وتوثيقه بالشهر العقاري بالشكل الرسمي العام أو التصديق عليه بحسب الأحوال ووضع الصيغة التنفيذية عليه.
- 25.4.2. 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.

(69) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 111 لسنة 2015 - مبدأ خاص بالتمويل العقاري.

(70) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 بتاريخ 16/10/2016.

(71) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 15 بتاريخ 7/2/2019.

25.4.3. بيانات التأمين على العقار - إن وجدت - وآلية ودورية سداد أقساط التأمين، ومن يتحملها، والمستفيدون من وثائق التأمين في حالة وقوع الخطر المغطى تأمينياً.

25.4.4. عند استخدام سجل الضمانات المنقولة لقيود 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.

26. الإجراءات التي يجب أن تتخذها جهات التمويل مع العملاء بعد إبرام عقود التمويل (72)

26.1. أن يحصل العملاء على كشوف حساب مكتوبة ودورية مجاناً مرتين على الأقل (73) سنوياً، تشمل كافة تفاصيل حساباتهم وتعاملاتهم وأنواع الحسابات وأنواع عقود التمويل.

26.2. 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 (74). 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 (75)، وطبقاً لجدول السداد المرفقة بعقود التمويل.

26.3. الإفصاح للعملاء عن جداول السداد الجديدة، بعد السداد المعجل لجزء من قيم التمويل، مع ضرورة إيضاح التغييرات التي طرأت عليهم.

26.4. 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.

26.5. يجوز أن يتم السداد بالإيداع في حساب جهات التمويل لدى أحد البنوك أو أحد مكاتب الهيئة القومية للبريد أو مسئول التحصيل، أو من خلال نظم الدفع الإلكتروني والهاتفية الموافق عليها من الهيئة، أو بأي وسيلة تم الاتفاق عليها في عقود التمويل.

26.6. 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.

(72) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 111 لسنة 2015، وقرار رقم 123 بتاريخ 16 / 10 / 2016.

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

(74) فيما عدا جهات التمويل متناهي الصغر والتي تلتزم بقبول طلبات عملائها بالسداد المعجل دون إخطار وفقاً لقرار مجلس إدارة الهيئة رقم 15 لسنة 2016.

(75) لا يخص نشاط التمويل متناهي الصغر.

- 26.7. 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.
27. واجبات جهات التمويل في حسن إدارة وحماية بيانات العملاء :
- 27.1. إخطار العملاء مرتين سنوياً⁽⁷⁶⁾ بجميع البيانات المتعلقة بعقود التمويل، وكذلك عند حدوث أي تعديل في تلك البيانات، على أن يتضمن الإخطار الحد الأدنى من البيانات.⁽⁷⁷⁾
- 27.2. أن تقدم للعملاء والخدمات والمنتجات التمويلية بما يتلاءم مع قدراتهم المالية.
- 27.3. إنشاء سجل خاص لقيود عملاء جهات التمويل.
- 27.4. 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.
- 27.5. يجوز لجهات التمويل أن تشترط التأمين على الأموال المقرضة، بما يكفل لهم الحصول على أموالهم عن باقي مدد العقود والأثمان المحددة لهم، وكذا التأمين ضد مخاطر عدم الوفاء بسبب وفاة العملاء أو المؤجرين أو عجزهم أو تعثرهم.⁽⁷⁸⁾

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

(77) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 111 لسنة 2015.

(78) مادة 2/10 من قانون رقم 16 لسنة 2001 بشأن تعديل أحكام قانون 95 لسنة 1992 في شأن التأجير التمويلي، وكذا مادة 37 من قانون رقم 148 لسنة 2001 بشأن التمويل العقاري.

28. 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 تفيد انتهاء عقود التمويل وعلق حساباتهم.

المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية (79)

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

1. وضع ميثاق مكتوب للسلوك المهني والتشديد على الالتزام به، مع مراعاة أداء العاملين لعملهم بطرق مهنية وأسلوب مسئول.
2. 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.
3. أخذ العناية اللازمة لتوفير الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة لتنفيذ أعمالهم وخدمة عملائهم بكل كفاءة ودون تأخير.
4. أن يتوافر لدى القائمين على إدارة جهات التمويل الخبرات الإدارية والكفاءات اللازمة لمزاولة النشاط.⁽⁸⁰⁾
5. 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.
6. أن يتمتع العاملون لديها بالكفاءات المهنية، ويحصلوا على التدريبات اللازمة، وأن تكون لديهم الخبرات اللازمة التي تؤهلهم لمباشرة اختصاصاتهم الوظيفية على أكمل وجه.
7. أن يتمتع الوسطاء من مسؤولي المبيعات وخبراء التقييم العقاري بأعلى درجات الكفاءة والمهنية، بما يمكنهم من ممارسة دورهم على أكمل وجه.
8. أن يتقدم خبراء التقييم والوكلاء العقاريون ووسطاء التمويل العقاري بطلبات للقيد في جداول الهيئة مرفقًا بها المستندات التي تثبت استيفاءهم للشروط المطلوبة قبل ممارسة تلك الأنشطة؛ وللهيئة - 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.⁽⁸¹⁾

(79) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 بتاريخ 16/10/2016.

(80) مادة 5 مكرر/د من قانون رقم 95 لسنة 1995.

(81) مادة 38 و مادة 39 من قانون التمويل العقاري.

9. 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.

10. يتعين مراعاة قواعد السلوك المهني الآتية:

10.1. 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.

10.2. حصول العاملين على المؤهلات والكفاءات اللازمة التي تتناسب مع صعوبة وتعقيدات المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة للعملاء.

10.3. التأكد من أن العاملين من ذوي العلاقة بالعملاء يتمتعون بالآتي:

10.3.1. القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية وقدرة على تقديم الخدمات المنوطة بهم.

10.3.2. إتباع السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو العملاء المرتقبين في جميع الأوقات.

10.3.3. الإلمام الكامل بأفضل الممارسات المهنية؛ حتى يتسنى لهم مساعدة العملاء.

10.4. التأكد من حصول العاملين على التأهيل المهني المطلوب والإيفاء بمتطلبات الكفاءة، من خلال إلحاقهم ببرامج متخصصة للحصول على الشهادات المهنية التي تؤهلهم للتعامل مع العملاء.

10.5. العمل على حماية ممتلكات العملاء من أي أخطار أو نصب أو احتيال قد يلحق بأموالهم واستثماراتهم.

10.6. ضرورة تزويد العملاء بأية إشعارات أو بيانات أو كشوف متعلقة بحسابهم، حتى وإن كانت هناك نزاعات من أي نوع.

10.7. تضمين الميثاق المهني تعريفاً واضحاً لبنود الاحتيال والرشوة والعمولات والهدايا.

10.8. التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العملاء ورغباتهم، دون الإخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح في هذا الشأن.

10.9. 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.

10.10. 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.

- 10.11. 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.
- 10.12. توفير آلية للإبلاغ عن المخالفات الأخلاقية للعاملين وكيفية تقديم تلك الشكاوى عن سوء معاملة العملاء للإدارة العليا بجهات التمويل.
11. يجب أن تحظر لوائح قواعد السلوك المهني الآتي:
- 11.1. التواصل مع العملاء المتعثرين باستخدام مغلفات مكتوب على ظهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون.
- 11.2. أي تجاوزات لسرية معلومات العملاء، وتضارب المصالح والقيم المهنية.
- 11.3. تعامل جهات التمويل والعاملين لديها مع وسطاء غير رسميين؛ لمنع الضرر الذي قد يقع على العملاء نتيجة مثل هذه التعاملات.
- 11.4. 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:

1. 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.
2. بذل العناية والاهتمام الخاص بالعملاء بشكل عام، ولاسيما محدودي الدخل والعلم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.
3. عدم التمييز أو التفضيل في التعامل بين عملائها (الحاليين أو المرتقبين) بسبب العرق أو الجنس أو الدين.
4. 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.
5. أي غموض أو التباس يرد في أي بند من بنود عقود التمويل يفسر لصالح بعض العملاء دون البعض الآخر.
6. لا يجوز ممارسة أي ضغوط أو إكراه أو تمييز أثناء سريان عقود التمويل.

7. الالتزام بمعاملة العملاء بشكل جيد و باحترام 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⁽⁸²⁾ للأقساط أو المتأخرات.

8. 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).

9. 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 لقلّة ثقافتهم المالية.

10. 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.

11. 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⁽⁸³⁾

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

1. أن تحتفظ لديها دائماً بقاعدة معلومات وبيانات العملاء وأن يتم تحديثها دورياً، وينبغي احترام خصوصية تلك البيانات سواء الشخصية أو المالية أو التمويلية.
2. حماية بيانات وحسابات العملاء الشخصية والمالية والتمويلية، وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وعدم الكشف عنها إلا بموافقة العملاء، باستثناء الآتي:
 - عندما يقتضي الأمر الكشف عن تلك المعلومات بأمر إلزامي تفرضه القوانين مثل حكم قضائي أو أمر من النائب العام.
 - عندما يتم الكشف عن المعلومات بموافقة العملاء أو المستفيدين كتابياً.

(82) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 بتاريخ 16 / 10 / 2016.

(83) قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 123 بتاريخ 16 / 10 / 2016.

3. 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.
4. الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات التي تحصل عليها من جهة الاستعلام الائتماني والتصنيف الائتماني والتعهد باقتصار استخدامها في الأغراض المتعلقة بمنح التمويل. (84)
5. 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.
6. 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.
7. اتخاذ الإجراءات المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واستخدام التكنولوجيا الحديثة؛ لحماية قواعد بيانات العملاء، واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
8. تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقابة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.
9. اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المتبادلة مع العملاء إلكترونياً، وتوفير أحدث التقنيات والبرامج لضمان حماية وسلامة عمليات الدفع الإلكتروني.
10. إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء نتيجة تقديم المنتجات والخدمات التمويلية بوسائل إلكترونية.
11. تحمل أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالعملاء بسبب وقوع خلل في الأنظمة لدى جهات التمويل أو عمليات الاحتيال أو الاختراق التي قد تحدث لأي سبب كان، بخلاف ما وقع نتيجة لتقصير من جانب العملاء.

المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

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

1. التعامل مع الشكاوى داخلياً

- 1.1. 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.
- 1.2. إخطار العملاء بالإجراءات التي تم اتخاذها في سبيل فحص الشكاوى.
- 1.3. إنشاء ملف لفحص أي شكاوى ترد إليهم تودع فيه كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالشكاوى.
- 1.4. تسوية الشكاوى بكل نزاهة وعدل ودون تمييز، وأن يتم البت فيها بعد أقصى ثلاثين يوماً من تاريخ ورود الشكاوى، ويصدر القرار إما بالقبول أو بالرفض مسبقاً.
- 1.5. أن تخطر الإدارات المختصة (الفحص والامتثال والتفتيش) بالهيئة بأسباب رفض الشكاوى، سواء كان الرفض كلياً أو جزئياً لطلبات الشاكين.
- 1.6. شرح إجراءات تقديم الشكاوى، وإذا لم يقبل العملاء بالتسوية التي تم إجراؤها، فيجب توجيههم إلى الإدارة المختصة بالهيئة.
- 1.7. توفير وحدة⁽⁸⁵⁾ 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.⁽⁸⁶⁾
- 1.8. عند تلقي شكاوى العملاء يتعين القيام بالتالي:
 - 1.8.1. الإقرارات الكتابية باستلام الشكاوى.
 - 1.8.2. تزويد العملاء بمراجع الاتصال لمتابعة الشكاوى المقدمة.
 - 1.8.3. إبلاغ العملاء بما تم في الشكاوى المقدمة منهم.
 - 1.8.4. تسوية الشكاوى بشكل سريع وعادل وخلال مدة لا تتجاوز 30 يوماً من تاريخ استلامهم للشكاوى.

(85) فيما يخص جهات التمويل متاهي 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 6 أشهر للهيئة متضمنة ما تم اتخاذه بشأنها من إجراءات.

(86) قرار رقم 805 لسنة 2016 بشأن ضوابط المواقع الإلكترونية لشركات ووسطاء التأمين أو إعادة التأمين على شبكة المعلومات الدولية لتقديم خدمات أفضل.

1.8.5. إرسال إشعارات للعملاء خطياً بقبول الشكوى أو رفضها، وتوضيح الأسباب الداعية لذلك، وأي تعويضات معروضة على العملاء، وتوضيح أسباب الاختلاف في قيم التعويضات المعروضة على العملاء.

2. التعامل مع الشكاوى خارجياً

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

المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات

1. في حالات تعثر أو إفلاس العملاء يجب على جهات التمويل:
- 1.1. إخطار العملاء مسبقاً وبفترة وافية لتجنب فرط الاستدانة والتعثر.
- 1.2. تقديم مشورة للعملاء المتعثرين أو على وشك الإفلاس.
- 1.3. إخطار العملاء المتعثرين كتابياً وفي الوقت المناسب ودون تأخير، وتعريفهم بالحالات التي ينطبق عليها الإفلاس، وما سيتم اتخاذه من إجراءات في حالة تعثرهم وتبعيات تعثرهم.
- 1.4. إتاحة الإجراءات التالية للعملاء المتعثرين⁽⁸⁷⁾:
- 1.4.1. تقديم التماس لجهات التمويل عند إعلانهم الإفلاس.
- 1.4.2. تقديم طلب اتفاق لجدولة الديون.
- 1.4.3. تقديم طلب إفلاس.
- 1.4.4. اختيار إعلان الإفلاس طوعاً وفقاً لمتطلبات قانون رقم 11 لسنة 2018، بشأن الموافقة على إعادة الهيكلة والصلح الوافي والإفلاس.
- 1.4.5. استبعاد بعض الأصول اللازمة للحياة الأساسية الشخصية للعملاء المفلسين من إعلان التقلية.
- 1.4.6. عند إعلان إفلاس العملاء المتعثرين، يتم حمايتهم من الجزاءات الجنائية وغير المنطقية (ما لم يكن هناك عمليات بها احتيال أو غش أو تدليس).
- 1.4.7. إنهاء حالة الإفلاس وكافة المتعلقات الخاصة بالديون، بناءً على أسباب منطقية تنهي تلك الحالة وبعد فترة محددة.

(87) 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 أو كشخص طبيعي، شريطة أن تنطبق عليه شروط التاجر، وفقاً للتعريف الوارد في المادة (10) من قانون التجارة الصادر بالقانون رقم 17 لسنة 1999.

- 1.5. في حالات إعلان التقلية، تخطر الجهة المسؤولة عن إدارة ديون المستثمرين/المقترضين المفلسين بخيارات معالجة الديون والإجراءات المتبعة لإنهاء حالات التقلية.
- 1.6. في جميع حالات تعثر العملاء، يتم اللجوء أولاً إلى الضمانات المرهونة والمشار إليها مسبقاً.

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.
- **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 وفقًا 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 مسؤولية عليهم أو ضياع حقوقهم.
- **وسائل الاتصال**
يجب على العملاء أن يستخدموا عنوان البريد (العادي أو 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 جيدًا 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؛
ويتعين 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 (3) و(4) لسنة 2019، 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 2019، نتطلع إلى استكمال منظومة صناديق حماية المتعاملين في بقية الأسواق المالية غير المصرفية والتي قد تتطلب 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