

القاهرة في : ٧ مايو ٢٠٢٤

السيد الأستاذ / رئيس مجلس الإدارة

بنك

تحية طيبة وبعد،

بالإشارة إلى تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك الصادرة بموجب الكتاب الدوري المؤرخ ١٩ فبراير ٢٠١٩، وعلى الأخص فيما يتعلق بتعزيز الأطر التنظيمية المتعلقة بفحص الشكاوى بما يضمن التعامل بعدالة وشفافية ودون تمييز وبما يعزز ثقة العملاء في الجهاز المصرفي ويساهم في زيادة معدلات الشمول المالي، وعملاً على تحديد إطار متكامل متضمن آلية واضحة للتعامل مع الشكاوى، فقد قرر مجلس إدارة البنك المركزي بجلسته المنعقدة في ٣٠ أبريل ٢٠٢٤ ما يلي:

"يتعين على البنوك الالتزام بكافة المتطلبات الخاصة بألية التعامل مع الشكاوى بالبنوك الواردة بالتعليمات المرفقة وذلك

استكمالاً لما ورد بتعليمات حماية حقوق العملاء الصادرة بموجب الكتاب الدوري المؤرخ ١٩ فبراير ٢٠١٩".

برجاء التكرم بالتنبيه نحو الالتزام التام بالتعليمات المرفقة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

حسن عبدالله

التعليمات المنظمة لآلية التعامل مع الشكاوى بالبنوك

## قائمة المحتويات

١	المقدمة.....	٣
٢	التعريفات.....	٣
٣	نطاق التطبيق.....	٤
٤	أحكام عامة.....	٤
٥	قواعد توعية العملاء بتقديم الشكاوي.....	٥
٦	آلية التعامل مع الشكاوى.....	٦
٧	متابعة آلية التعامل مع الشكاوي.....	٧
٨	قواعد معالجة الشكاوي.....	٧
٩	القواعد الخاصة بالفتحات الزمنية للتعامل مع الشكاوى.....	٨
١٠	الشكاوي المتعلقة بمقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك.....	٩
١١	قواعد إحالة الشكاوى.....	١٠
١٢	قواعد تسجيل الشكاوى.....	١١
١٣	تقارير الشكاوى.....	١٣
١٤	فترة توفيق الأوضاع.....	١٤

## ١. المقدمة

تعتبر هذه التعليمات مكملة لتعليمات حماية حقوق العملاء الصادرة في ١٩ فبراير ٢٠١٩، وتهدف إلى إرساء القواعد التنظيمية للتعامل مع الشكاوى بالبنوك، وتوفير آلية تتسم بالفاعلية، والعدالة، والشفافية، والاستقلالية أثناء قيام العملاء بالتعاملات المصرفية والارتقاء بمستوى تقديم الخدمات بما يعزز ثقة العملاء في الجهاز المصرفي ويدعم المنافسة مما يؤدي إلى زيادة معدلات الشمول المالي، ويأتي ذلك في ضوء اختصاصات البنك المركزي المنصوص عليها بالمواد أرقام ٧ و ٨٣ و ٢١٦ و ٢١٧ من القانون رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ بإصدار قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، حيث تتضمن هذه التعليمات الحد الأدنى من المتطلبات الواجب توافرها لضمان كفاءة آلية تنظيم الشكاوى بالبنوك.

## ٢. التعريفات

**الشكوى:** أي تعبير شفهي أو كتابي أو بأي وسيلة ممكنة - كلغة الإشارة لذوي الإعاقة - (لا يتضمن ذلك الاستفسارات أو طلب المعلومات) يتبين منه عدم رضا مقدمي الشكاوى عن البنوك أو مقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع والوكلاء المتعاقد معهم البنك، لتعرضهم لخسارة مالية محققة أو محتملة أو ضرر معنوي، ويشمل ذلك على سبيل المثال ما يلي:

- جودة الخدمة أو المنتج.
- رفض تقديم الخدمة أو المنتج.
- التصيير أو الخطأ أو القيام بأي سلوك غير مرضي عند التعامل مع مقدمي الشكاوى.
- مشاكل الإفصاح عن معدلات العائد الفعلية أو الرسوم أو الغرامات المفروضة على تقديم أو إلغاء أي خدمة أو منتج.
- شروط وأحكام تقديم الخدمة أو المنتج.
- المدة اللازمة لتلقي أي من الخدمات أو المنتجات أو إلغاءها.
- آلية التعامل مع الشكوى.
- المواد والنشرات التعريفية أو التسويقية للمنتجات أو الخدمات.
- أي إجراءات أو قرارات يرى مقدم الشكوى تعارضها مع القوانين ذات الصلة أو التعليمات والضوابط الصادرة عن البنك المركزي.

**مقدم الشكوى:** يشمل عملاء البنك بالإضافة إلى العملاء المحتملين و/ أو المزمع التعامل معهم من قبل البنك أو مقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك.

**منافذ التعامل مع العميل:** هي الأماكن أو النقاط التي يتم فيها أو من خلالها التعامل بين العميل والبنك أو مقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك، ويشمل ذلك المقار، والنقاط الإلكترونية والافتراضية، ومراكز الاتصال كحد أدنى.

**وحدة حماية حقوق العملاء:** هي الوحدة المنشأة في البنوك بالتوافق مع نص البند ٤-٣-١ من تعليمات حماية حقوق

عملاء البنوك الصادرة من البنك المركزي في فبراير ٢٠١٩، والتي من ضمن اختصاصاتها التعامل مع الشكاوى.

**التكلفة الأساسية للاتصال بالبنك:** هي التكلفة الفعلية التي يتحملها مقدم الشكوى لاتصاله بالبنك، ومنها على سبيل المثال: تكلفة الاتصال عن طريق الهاتف والمراسلات الكتابية، ولا تشمل أية تكاليف إضافية أو رسوم أو مصروفات أخرى.

**المشاكل النظامية:** هي المشاكل المتعلقة بأنظمة البنك، ومنها على سبيل المثال: المشاكل التقنية، ومشاكل الأنظمة الداخلية أو الأنظمة الآلية بالبنك.

### ٣. نطاق التطبيق

تسري هذه التعليمات على جميع البنوك المسجلة لدى البنك المركزي بما في ذلك فروع البنوك الأجنبية، ويتحمل البنك المسؤولية الكاملة عن أي ضرر قد يلحق بمقدم الشكوى جراء التعامل مع موظفيه أو مقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك بغرض الحصول على خدمة أو منتج، أو حال مخالفتهم للمتطلبات الواردة في هذه التعليمات.

### ٤. أحكام عامة

- ١-٤ تلتزم البنوك بوضع آليات عادلة، وواضحة، وفعالة، ومستقلة للتعامل مع الشكاوى.
- ٢-٤ تلتزم البنوك بإتاحة خدمة استقبال الشكاوى والتعامل معها مجاناً في جميع المراحل على أن يتحمل مقدم الشكوى التكلفة الأساسية للاتصال بالبنك.
- ٣-٤ تلتزم البنوك بنزويد وحدة حماية حقوق العملاء والإدارات الأخرى المختصة بالتعامل مع الشكاوى بالموارد الملائمة والكافية - وذلك بما يتناسب مع طبيعة وحجم أعمال البنك وبما يمكنها من معالجة الشكاوى - وتشمل تلك الموارد - على الأخص - ما يلي:
  - ١-٣-٤ توفير كوادر بشرية مدربة ومؤهلة، ولديها الخبرة اللازمة لتلقي وفحص الشكاوى ودراستها ومعالجتها.
  - ٢-٣-٤ تحديد السلطات المعنية باتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة الشكاوى- بما يشمل التسويات المالية إن وجدت، أو الإحالة إلى الإدارات المعنية بذلك.
  - ٣-٣-٤ توفير الأنظمة الآلية والبنية التحتية الالكترونية الفعالة للتعامل مع الشكاوى بشكل سريع، وعادل وبكفاءة، ويشمل ذلك جميع سبل الدعم الفني، والموارد، والأجهزة، والأدوات.
  - ٤-٣-٤ الحق في الاطلاع والحصول على جميع الملفات، والسجلات، والمعاملات، والعقود، وغيرها من المعلومات والبيانات، والمستندات المتعلقة بالشكاوى على مدار إجراء عملية الفحص.
  - ٥-٣-٤ توفير البرامج اللازمة للتدريب الدوري والمستمر للعاملين.
- ٤-٤ تكون قرارات وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك ملزمة لمقدمي خدمات التعهيد ومقدمي خدمات الدفع والوكلاء المتعاقد معهم البنك، ويتعين النص على ذلك في جميع العقود المبرمة - بما في ذلك العقود التي تُجدد تلقائياً - مع تلك الجهات فور صدور التعليمات.
- ٥-٤ يتعين على إدارة الالتزام بالبنك التأكد من تبني وتطبيق كافة السياسات والإجراءات التي تضمن التوافق مع أحكام هذه التعليمات.
- ٦-٤ يتعين على البنك إيلاء عناية خاصة للحالات الإنسانية والعملاء الأكثر تضرراً، وكذا توفير كوادر متخصصة لتمكين مقدمي الشكاوى من ذوي الإعاقة من تقديم شكاوهم بسهولة وفاعلية وفقاً للتعليمات الصادرة بشأن تيسير حصول ذوي الإعاقة على الخدمات المصرفية الصادرة في سبتمبر ٢٠٢١.

## ٥. قواعد توعية العملاء بتقديم الشكاوى

١-٥ تلنزم البنوك بتوعية العملاء بحقوقهم وفقاً لهذه التعليمات، ويتضمن ذلك على الأخص ما يلي:

١-١-٥ نشر وتوزيع نشرات توعية عن إجراءات تقديم الشكاوى وآلية التعامل معها كتابياً، أو إلكترونياً بدون مقابل؛ وتوفيرها في أماكن ظاهرة ويسهل الوصول إليها فور طلبها أو أثناء تقديم الشكاوى؛ على أن تتضمن بحد أدنى المعلومات والبيانات الخاصة بقنوات تقديم الشكاوى بالبنك، وآلية تقديمها ومتابعتها، فضلاً عن توضيح مبسط لالتزامات البنك في مراحل فحص الشكاوى والإطار الزمني المحدد لذلك، وذلك من خلال القنوات التالية بحد أدنى:

- الموقع الإلكتروني للبنك.
- نماذج العقود الخاصة بالخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة من البنك أو مقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك.
- منافذ التعامل مع العملاء بما يشمل الفروع ووحدات البنك، ومن خلال اللوحات والمنشورات الكتابية أو الإلكترونية.
- البريد الإلكتروني، والرسائل النصية من خلال الهاتف المحمول، والمراسلات وكشوف الحساب.
- وسائل التواصل الاجتماعي للبنك- إن أمكن.
- مراكز الاتصالات.

٢-٥ يلتزم البنك بتوفير نموذج داخلي موحد باللغتين العربية والإنجليزية لتقديم الشكاوى (مرفق نموذج استرشادي - الملحق رقم ١)، على أن يتم إتاحتها من خلال جميع قنوات الاتصال مع العميل، ويجب أن يتضمن النموذج - بحد أدنى- ما يلي:

- تاريخ تقديم الشكاوى.
- بيانات مقدم الشكاوى متضمنة رقم تحقيق الشخصية.
- بيانات الاتصال الخاصة بمقدم الشكاوى.
- وسيلة التواصل المفضلة لمقدم الشكاوى لمتابعة شكاواه.
- ملخص الشكاوى.
- الفرع / الإدارة المعنيين بالشكاوى.
- المنتج/ الخدمة محل الشكاوى
- إمكانية قيام مقدم الشكاوى بإرفاق أية مستندات متعلقة بالشكاوى.
- آلية تقديم الشكاوى ومتابعتها والرد عليها وفقاً للإطار الزمني المحدد من قبل البنك.

٣-٥ يلتزم البنك بإخطار مقدمي الشكاوى من الأميين بحقوقهم في تقديم الشكاوى، ومساعدتهم في ذلك، وتوضيح آلية التعامل معها والأطر الزمنية المحددة لفحصها والرد عليها، وذلك كله بشكل شفهي – إذا استدعى الأمر.

## ٦. آلية التعامل مع الشكاوى

١-٦ يتعين على البنك وضع السياسة والإجراءات الداخلية اللازمة للتعامل مع الشكاوى بعدالة وشفافية ودون تمييز مع الالتزام بإطلاع الإدارة التنفيذية عليهم، كما يتعين اعتماد تلك السياسة من قبل مجلس إدارة البنك، وتطبيقها بما يضمن ما يلي:

١-١-٦ السماح بتقديم الشكاوى بأي وسيلة ممكنة - حتى في حالة عدم استخدام النموذج المخصص للشكاوى المٌعد من البنك -، ويلتزم البنك بعدم فرض أي محددات أو شروط تعيق حق مقدم الشكاوى في تقديمها.

٢-١-٦ ضرورة توافر قنوات متعددة لتلقي الشكاوى، تتضمن بحد أدنى ما يلي:

- مقار البنك أو الوكلاء أو فروعهم.
- الهاتف من خلال مركز الاتصالات للبنك، مع ضرورة تخصيص كود بتقديم الشكاوى وإخطار مقدم الشكاوى به مع إخطاره مسبقاً بأن الشكاوى سيتم تسجيلها.
- كافة الوسائل الإلكترونية الأخرى المتوفرة لدى البنك مثل: الفاكس، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني.
- التواصل المباشر مع وحدة حماية حقوق العملاء.
- قنوات وسائل التواصل الاجتماعي (إن أمكن)، على أن يقتصر ذلك على تلقي الشكاوى فقط، ويتعين على البنك متابعتها من خلال أي من القنوات الأخرى المعتمدة أعلاه.

٣-١-٦ بذل قصارى الجهد واتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكاوى المقدمة للبنك قبل توجيه مقدمي الشكاوى لتصعيد شكاوهم للبنك المركزي.

٤-١-٦ وضع فترات زمنية لمعالجة الشكاوى وفقاً لنوع المنتج أو الخدمة المقدمة، بما لا يتعارض مع ما هو وارد بالبند رقم (٩) من هذه التعليمات.

٢-٦ تلتزم وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك - بتحليل الشكاوى ورفع التقارير عنها مع إطلاع الإدارة التنفيذية عليها، وذلك من خلال إدارة الالتزام بالبنك إلى لجنة المراجعة ومجلس الإدارة، وذلك بما يشمل الإجراءات التي تضمن التزام البنك بالتعليمات الصادرة في هذا الشأن، أو أية قوانين أو إرشادات أخرى ذات الصلة بها، وذلك على النحو التالي:

١-٢-٦ تحليل الشكاوى الفردية لتحديد الأسباب التي أدت لظهورها، وذلك للتأكد من عدم تأثيرها على أية إجراءات أو خدمات أو منتجات أخرى سواء تم تقديم شكاوى بشأنها من قبل عملاء آخرين أم لا.

٢-٢-٦ العمل على اتخاذ جميع الإجراءات التصحيحية الممكنة حيال تلك الأسباب.

٣-٦ تحديد المشاكل النظامية والمتكررة واتخاذ الإجراءات التصحيحية حيالها من خلال مراعاة ما يلي:

- عدد الشكاوى التي يتلقاها البنك.
- جمع المعلومات الخاصة بأسباب ظهور الشكاوى، والخدمات والمنتجات المتعلقة بها، ووضع آليات تحديد أولويات التعامل مع تلك الشكاوى.
- التكلفة الإجمالية للتسويات المالية للشكاوى - إن وجدت.
- وضع آلية تحديد أثر تلك الشكاوى على أية إجراءات أو منتجات أو خدمات أخرى.
- وضع آلية تحديد الإجراءات التصحيحية للأسباب التي أدت لظهور الشكاوى، وكيفية تطبيقها.

- رفع تقارير دورية إلى لجنة المراجعة ومجلس الإدارة عن المشاكل النظامية والمتكررة وأسبابها لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بشأنها وذلك على النحو الوارد في هذه التعليمات.

٤-٦ يلتزم البنك حال اكتشاف وجود مشاكل نظامية أو متكررة، النظر في الأضرار اللاحقة أو المحتملة الناتجة عن تلك المشاكل للعملاء الذين لم يقدموا شكاوى بخصوصها، وكذلك اتخاذ الإجراءات التصحيحية والاستباقية اللازمة والمناسبة لمعالجتها واطار العملاء بذلك.

#### ٧. متابعة وتقييم آلية التعامل مع الشكاوى

يلتزم البنك بوضع نظام متابعة دوري لقياس مدى رضا العملاء عن آلية التعامل مع الشكاوى، وكذلك وضع نظام متابعة دوري لقياس جودة التعامل مع الشكاوى المقدمة للبنك، ومعالجتها وذلك طبقاً لمعايير الجودة وإجراءات العمل الخاصة بذلك، ويتضمن نظام المتابعة ما يلي:

- ١-٧ اجراء استبيانات عن طريق (الفروع- الهاتف- البريد الإلكتروني...) لعينات عشوائية من العملاء.
- ٢-٧ فحص عينات عشوائية من الشكاوى المغلقة للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة.
- ٣-٧ خضوع كل من الفروع ومركز الاتصالات وإدارة العمليات المصرفية والإدارات المعنية بالتعامل مع الشكاوى للإشراف والرقابة المستمرة، ويشمل ذلك أساليب الرصد أو التسوق السري (mystery shopping).
- ٤-٧ إجراء تقييم دوري على الأقل كل سنتين للإجراءات الداخلية للتعامل مع الشكاوى ومعالجتها.

#### ٨. قواعد معالجة الشكاوى

يتعين على البنك فور استلام الشكاوى القيام بالآتي:

- ١-٨ فحص الشكاوى بكفاءة وجدية وحيادية وبذل العناية الواجبة في معالجتها.
- ٢-٨ الحصول على أية معلومات إضافية ضرورية لفحص الشكاوى.
- ٣-٨ اتباع مبدأ حسن النية في التعامل مع الشكاوى والامتناع عن طلب أية مستندات أو معلومات ليست ذات صلة مباشرة بموضوع الشكاوى.
- ٤-٨ تقييم الشكاوى بشكل عادل وسريع وذلك بمراعاة العوامل التالية:

- طبيعة الشكاوى.
  - الإجراءات التصحيحية الملائم لمعالجة الشكاوى.
  - وجود أسباب معقولة تشير لمسئولية جهة أخرى - مسئولية منفردة - أو مشتركة مع البنك عن الشكاوى محل الفحص.
  - كافة الأدلة المتاحة والظروف المحيطة بالشكاوى.
  - أوجه تشابه مع الشكاوى الأخرى التي سبق وتلقاها البنك.
  - التعليمات والقواعد الصادرة من البنك المركزي وأية قواعد ولوائح أخرى ذات صلة.
- ٥-٨ عرض الحلول والإجراءات التصحيحية المناسبة والملائمة على مقدم الشكاوى وفقاً لطبيعة الشكاوى، وذلك لمعالجتها إن أمكن.



- ٦-٨ توضيح أسس تقييم الشكوى لمقدم الشكوى، وكذلك قرار البنك بشأنها، فضلاً عن توضيح الإجراءات التصحيحية المتخذة لمعالجتها؛ وذلك بشفافية ووضوح وبشكل عادل.
- ٧-٨ تطبيق الحلول أو الإجراءات التصحيحية لمعالجة الشكوى التي قام البنك بعرضها على مقدم الشكوى ووافق عليها، وذلك بشكل سريع وعادل.
- ٨-٨ يتم حفظ الشكوى من قبل البنك، وذلك في الحالات التالية:

- إرسال البنك رد نهائي بشأنها.
  - قبول مقدم الشكوى رد البنك صراحةً أو ضمناً.
٩. القواعد الخاصة بالفترة الزمنية للتعامل مع الشكاوى

- ١-٩ يتعين على البنك - عند استلام شكوى - القيام بالآتي:
- ١-١-٩ الإقرار الفوري باستلام الشكوى من خلال تزويد مقدم الشكوى بالرقم المرجعي الخاص بها، وفي حالة تعذر ذلك يجب تزويد مقدم الشكوى بالرقم المرجعي في خلال يومي عمل كحد أقصى من تاريخ استلام الشكوى.
- ٢-١-٩ تزويد مقدم الشكوى بالرقم المرجعي للشكوى - كتابياً أو إلكترونياً - وفقاً لطريقة التواصل التي يحددها مقدمها والتي يمكن أن تشمل أي من الوسائل التالية:
- المخاطبات، والمكالمات الهاتفية المسجلة، والرسائل النصية من خلال الهاتف المحمول.
  - أي من القنوات الإلكترونية الأخرى؛ كالفاكس والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني.
  - الحضور شخصياً أمام موظفي البنك أو وكلائهم في أي من منافذ التعامل مع العملاء.
- ٣-١-٩ التنبيه على مقدم الشكوى بأهمية الاحتفاظ بالرقم المرجعي لمتابعة شكواه.
- ٤-١-٩ إخطار مقدم الشكوى بالفترة اللازمة لفحص الشكوى وفقاً لإجراءات العمل الداخلية للبنك.
- ٥-١-٩ عند قيام مقدم الشكوى بمتابعة شكواه، يقوم البنك بإخطاره بموقف الشكوى لحين البت فيها، وفقاً لطبيعتها - إن أمكن.
- ٢-٩ يتعين على البنك الرد - كتابياً أو إلكترونياً - على الشكوى خلال ١٥ يوم عمل كحد أقصى من تاريخ استلامها، بشكل يسمح لمقدمها بالاحتفاظ بالرد الذي يجب أن يتضمن ما يلي:
- قبول الشكوى مع عرض الحلول أو الإجراءات التصحيحية المناسبة على مقدم الشكوى لمعالجة شكواه، أو رفضها مع ذكر المبررات، أو عرض الحلول لمعالجة الشكوى دون قبولها في حالة عدم وجود خطأ من جانب البنك.
  - إرفاق نسخة من المنشور الإيضاحي الخاص بالبنك لآلية معالجة الشكاوى.
  - إخطار مقدم الشكوى بكافة حقوقه في حال عدم قبوله رد البنك وما يلزم اتباعه من إجراءات في هذه الحالة، وكذلك ما يترتب على عدم اتباع هذه الإجراءات.
- ٣-٩ فيما يتعلق بالشكاوى التي تتضمن معاملات مع جهات خارجية (بنك آخر، مقدمي خدمات التعهيد أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك، أخرى) فلا يسري عليها شرط الرد خلال ١٥ يوم عمل.

- ٤-٩ في حالة عدم قبول مقدم الشكوى رد البنك، يتعين عليه إخطار البنك بذلك - كتابياً أو إلكترونياً - خلال ١٥ يوم عمل بحد أقصى - من تاريخ استلامه للرد موضحاً أسباب عدم القبول.
- ٥-٩ يُعد عدم اعتراض مُقدم الشكوى لفترة ١٥ يوم عمل من تاريخ تلقيه رد البنك، بمثابة قبولاً ضمناً للرد الوارد إليه من البنك، وللبنك قبول اعتراض مقدم الشكوى بعد الفترة المشار إليها إذا قدم مبررات مقبولة.
- ٦-٩ في حالة قيام مقدم الشكوى بإخطار البنك بعدم قبول الرد، يتعين على البنك القيام بما يلي:

١-٦-٩ إخطار مقدم الشكوى - كتابياً أو إلكترونياً - باستلامه هذا الاخطار وقيامه بإعادة فحص الشكوى مرفقاً به ذات الرقم المرجعي وتاريخ الاخطار.

٢-٦-٩ إعادة فحص الشكوى من خلال مستوى إداري أعلى من المستوى الذي قام بفحصها أول مرة. على ألا يكون قد شارك أي من أعضائه في فحصها سابقاً.

٧-٩ يتعين التنبيه على مقدم الشكوى بأهمية الاحتفاظ بإخطار البنك المذكور في البند (١-٦-٩) لمتابعة شكواه والرجوع له عند الحاجة.

٨-٩ يتعين على البنك أن يُرسل الرد النهائي - كتابياً أو إلكترونياً - إلى مقدم الشكوى خلال ١٥ يوم عمل كحد أقصى من تاريخ استلام الإخطار ويُستثنى من ذلك الجهات الخارجية المشار إليها بالبند (٩-٣)، على أن يتم ذلك بشكل يُمكن مقدم الشكوى من الاحتفاظ بالرد.

٩-٩ في جميع الأحوال، يجب أن يتضمن الرد النهائي، ما يلي :

- إبداء المبررات والأسباب الكافية والواضحة للرد.
- تقديم الأدلة الداعمة - متى كان ذلك ممكناً.
- الإشارة إلى اللوائح والأنظمة والنصوص التشريعية ذات الصلة بالشكوى محل الفحص.

#### ١٠. الشكاوى المتعلقة بمقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك

١-١٠ يلتزم البنك فور استلامه شكوى تتعلق بمعاملات تتضمن مقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك، بالإقرار الفوري باستلام الشكوى كتابياً أو إلكترونياً، وتزويد مقدم الشكوى برقم مرجعي لشكواه.

٢-١٠ يتعين على البنك - في حالة تعذر ذلك -؛ أن يتم تزويد مقدم الشكوى بالرقم المرجعي خلال يومي عمل - بحد أقصى - من تاريخ استلام الشكوى، مصحوباً بما يلي:

- إقرار باستلام الشكوى.
- إخطار مقدم الشكوى أن شكواه تتعلق بمعاملات مع مقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك.
- إخطار مقدم الشكوى بالفترة اللازمة لفحص شكواه.

٣-١٠ يتعين على البنك التواصل على الفور مع الجهة المعنية بالشكوى والزامها بإطار زمني لمعالجتها وفقاً لما تضمنته العقود المبرمة مع البنك، ووفقاً لما تم إخطار مقدم الشكوى به.

٤-١٠ يتعين أن تتضمن العقود المبرمة بين البنك ومقدمي خدمات التعهيد ومقدمي خدمات الدفع والوكلاء بنوداً ملزمة تتعلق بألية محددة للتعامل مع الشكاوى، ودور كلا من البنك والجهة المتعاقد معها في فحص ومعالجة الشكاوى المحالة إليها، وكذلك الفترات الزمنية اللازمة للرد على البنك في شأن الشكاوى المحالة إليها.

٥-١٠ وفي جميع الأحوال، عند قيام مقدم الشكوى بمتابعة شكواه، يقوم البنك بإخطاره بموقف شكواه لحين البت فيها، وفقاً لطبيعتها - إن أمكن.

٦-١٠ تسري القواعد المنصوص عليها في البنود من ٩-٢ إلى ٩-٩ على المعاملات مع مقدمي خدمات التعهيد أو مقدمي خدمات الدفع أو الوكلاء المتعاقد معهم مع البنك بخلاف ما يخص الحدود الزمنية، وذلك بما يتضمن الرد على مقدم الشكوى خلال الفترات الزمنية المشار إليها في البنود ١٠-٣، و ١٠-٤ مع مراعاة المتابعة المستمرة من قبل البنك.

### ١١. قواعد إحالة الشكاوى

١-١١ يجوز لوحدة حماية حقوق العملاء إحالة كل أو جزء من الشكوى إلى نظيرتها الموجودة في بنك آخر؛ إذا توافرت للبنك أسباب جدية بأن الموضوع محل الشكوى يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر، على أن تتم إحالة الشكوى في حدود الجزء المعني بالبنك المُحال إليه، وذلك مع الالتزام بسرية حسابات العملاء وفقاً للقانون رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ بإصدار قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، مع الالتزام بما يلي:

١-١-١١ أن تتم الإحالة خلال يومي عمل بحد أقصى من تاريخ استلام الشكوى.

٢-١-١١ القيام بإخطار العميل - كتابياً أو إلكترونياً - قبل الإحالة بتعلق كل أو جزء من شكواه ببنك آخر، وأسباب ذلك.

٣-١-١١ إخطار العميل خلال يومي عمل بحد أقصى من تاريخ الإحالة وإخطاره باسم البنك المُحال إليه الشكوى، ووسائل التواصل معه، متضمنة الرقم المرجعي للشكوى.

٤-١-١١ إبلاغ مقدم الشكوى بالفتره الزمنية اللازمة لدراسة الشكوى.

٢-١١ يتعين على البنك المُحال إليه الشكوى فور استلامها إخطار البنك مُتلقّي الشكوى بالفتره الزمنية اللازمة لدراستها؛ ليتم إخطار مقدم الشكوى بها.

٣-١١ يلتزم البنك المُحال إليه الشكوى بالتعامل معها وفحصها والنظر فيها بنفس العناية وذات الإجراءات المتبعة في فحص الشكاوى المقدمة للبنك مباشرة.

٤-١١ يقوم البنك المُحال إليه الشكوى بإرسال رده - كتابياً أو إلكترونياً - إلى البنك مُتلقّي الشكوى، وذلك خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ إحالتها كحد أقصى، ولا يسري ذلك على الشكاوى المتعلقة بجهات خارجية.

٥-١١ في حالة قيام البنك مُتلقّي الشكوى بإحالة كل أو جزء من شكوى العميل لبنك آخر، يلتزم البنك مُتلقّي الشكوى بالرد على العميل بردود كلا البنكين.

- ٦-١١ في حالة عدم قبول العميل لأي من الردود المبلغ بها ينبغي أن يقوم بإخطار البنك مُتلقّي الشكوى باعتراضه، وذلك وفقاً للقواعد والأطر الزمنية المنصوص عليها في التعليمات في البنود من (٩-٤) إلى (٩-٩)، كما يلتزم كل من البنك متلقي والمحال إليه الشكوى بإعادة فحصها، بالتوافق مع البنود من (١١-١) إلى (١١-٤).
- ٧-١١ يلتزم البنك المُحال إليه الشكوى بإرسال الرد النهائي – كتابياً أو إلكترونياً - إلى البنك متلقي الشكوى، وذلك كله وفقاً للإجراءات والضوابط والأطر الزمنية المنصوص عليها بهذه التعليمات.
- ٨-١١ يتعين على البنوك – من خلال اتحاد البنوك – التعاون لتفعيل قواعد إحالة الشكاوى المنصوص عليها في هذه التعليمات من خلال تبادل نقاط الاتصال والعمل على تنسيق إجراءات الإحالة.
- ٩-١١ يحق للبنك ألا يذكر في تقاريره أي شكوى تم إحالتها بشكل كامل لبنك آخر، وفي حالة المسؤولية المشتركة عن الشكوى يتعين على البنكين إدراج الشكوى بتقريرهما بحيث تكون الإحالة للجزء المعني لكل بنك فقط من الشكوى.

## ١٢. قواعد تسجيل الشكاوى

- ١-١٢ يلتزم البنك بإنشاء قاعدة بيانات ليتم حفظ البيانات الخاصة بالشكاوى بها بشكل مصنف وفقاً لما سيرد لاحقاً بالبند (١٢-٣) أدناه مع الحفاظ على سلامة وسرية المعلومات المقدمة من العملاء، على أن تتضمن قاعدة البيانات ما يلي:
- ١-١-١٢ سجل بالشكاوى المقدمة للبنك والبيانات والمستندات المتعلقة بها، وكذلك جميع الإجراءات والقرارات المتخذة بشأنها.
- ٢-١-١٢ سجل لجميع تقارير تحليل الشكاوى والأسباب التي أدت لظهورها والقرارات المتخذة متضمنة الإجراءات التصحيحية.
- ٢-١٢ ينبغي على البنك أن يحتفظ بالبيانات المُشار إليها في قاعدة بيانات الشكاوى الخاصة بالبنك لمدة خمس سنوات - كحد أدنى - من تاريخ استلام الشكوى.
- ٣-١٢ يتم تصنيف الشكاوى بقاعدة البيانات المُشار إليها؛ على أن تتضمن المعلومات المدرجة بحد أدنى البيانات الآتية:

### أ) شكاوى الأفراد

- اسم مقدم الشكوى
- نوع مقدم الشكوى (ذكر/ أنثى)
- عمر/ تاريخ ميلاد مقدم الشكوى
- الرقم القومي/ رقم جواز السفر (للأجانب) لمقدم الشكوى، وصورة من مستند تحقيق الشخصية
- محل الإقامة لمقدم الشكوى
- البيانات الخاصة بوسائل التواصل مع مقدم الشكوى
- وسيلة التواصل المفضلة لمقدم الشكوى والمحددة منه لمتابعة شكواه
- ما إذا كان مقدم الشكوى من ذوي الإعاقة أم لا

## ب) شكاوى الشركات

- اسم الشركة
- طبيعة النشاط
- رقم السجل التجاري وصورة منه
- عنوان الشركة
- اسم ممثل الشركة/ مفوض الشركة لتقديم الشكوى
- الرقم القومي/ رقم جواز السفر (للأجانب) لممثل الشركة/ مفوض الشركة لتقديم الشكوى، وصورة من مستندات تحقيق الشخصية
- البيانات الخاصة بوسائل التواصل مع ممثل الشركة/ مفوض الشركة لتقديم الشكوى
- وسيلة التواصل المفضلة لممثل الشركة/ مفوض الشركة لتقديم الشكوى والمحددة منه لمتابعة الشكوى

## ج) بيانات عامة للشكاوى الخاصة بالشركات والأفراد

- رقم الحساب (إن وجد)
- الفرع التابع له مقدم الشكوى (إن أمكن)
- الخدمة/ المنتج محل الشكوى
- القسم المختص بالشكوى
- نوع الشكوى (على سبيل المثال: تأخر تقديم الخدمة، رفض تقديم الخدمة، خطأ بالنظام الآلي... الخ)
- تاريخ حدوث الشكوى
- الوسائل التي اتبعتها مقدم الشكوى ليقدم شكواه
- تاريخ استلام الشكوى من البنك
- الفرع/ الإدارة المتلقية للشكوى
- الرقم المرجعي للشكوى
- النتيجة/ الإجراء التصحيحي الذي يسعى له مقدم الشكوى
- أي مستندات مقدمة من مقدم الشكوى
- الإجراءات التي تم اتخاذها في ضوء فحص الشكوى بالبنك
- الردود المرسلة لمقدم الشكوى
- قرار البنك فيما يخص الشكوى وتاريخه سواء تم تنفيذه أم لا

## ١٣. تقارير الشكاوى ١-١٣ التقارير الداخلية:

١-١-١٣ ترفع وحدة حماية حقوق العملاء بالبنك تقارير ربع سنوية بحد أدنى عن أعمالها - مع اطلاع الإدارة التنفيذية عليها - وذلك من خلال إدارة الالتزام إلى لجنة المراجعة ومجلس الإدارة للإحاطة ولاتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية - إذا تطلب الأمر.

٢-١-١٣ يجب أن تتضمن التقارير المشار إليها - بحد أدنى - المعلومات الآتية:

- عدد الشكاوى وطبيعتها وتصنيفها طبقاً لطبيعة مقدم الشكاوى (فرد/ شركة)، والنوع (ذكر/ أنثى)، والسن، والموقع الجغرافي (الفرع التابع له العميل).
- الفروع أو الإدارات التي تم تقديم شكاوى بها بعدد كبير.
- تكرارية الشكاوى.
- الإجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوى.
- عدد الشكاوى التي تم معالجتها.
- متوسط الوقت المستغرق لمعالجة الشكاوى.
- عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال فترة تجاوزت ١٥ يوم عمل وأسباب ذلك، بهدف الوقوف على أسباب التأخير في معالجة الشكاوى والعمل على عدم تكرار ذلك.
- عدد الشكاوى التي لم يتم معالجتها وأسباب ذلك.
- الأسباب والمشاكل النظامية التي أدت إلى ظهور الشكاوى، وما تم اتخاذه لمعالجتها.
- التكلفة الإجمالية للتسويات المالية للشكاوى - إن وجدت.

٣-١-١٣ تقوم وحدة حماية حقوق العملاء بتحليل تلك التقارير لتحديد الأسباب التي أدت إلى ظهور تلك الشكاوى.

٤-١-١٣ يتعين على الوحدة اتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية ودراسة أوضاع باقي العملاء للتحقق من عدم حدوث مخالفات أو مشاكل مماثلة، وكذا تقديم توصيات للإدارات المعنية - إذا تطلب الأمر - بتعديل تصميم المنتجات، و/ أو التسويق، و/ أو إجراءات التواصل مع العملاء، أو أية إجراءات أخرى.

٥-١-١٣ يتم الاستعانة بالمعلومات الناتجة عن اعداد وتحليل تلك التقارير في رفع كفاءة وخبرات الموظفين بالبنك، وتعزيز الخطط والبرامج التدريبية لوحدة حماية حقوق العملاء.

٦-١-١٣ يلتزم البنك برفع تقارير عن نتائج الاستبيانات والتقييمات المشار إليها بالبند رقم (٧)، من خلال إدارة الالتزام إلى لجنة المراجعة ومجلس الإدارة وكذلك بالتوصيات اللازمة لتطوير آليات التعامل مع الشكاوى لضمان استمراريته وفعاليتها، وكذا ضمان الالتزام بمعايير الجودة الخاصة بها.

## ٢-١٣ التقارير الخارجية:

يجب على وحدة حماية حقوق العملاء موافاة قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي بتقارير ربع سنوية عن الشكاوى وفقاً للنموذج المُعد لذلك خلال ٣٠ يوم من نهاية كل ربع.

**١٤. فترة توفيق الأوضاع:**

يتم منح البنوك فترة توفيق أوضاع لمدة ستة أشهر من تاريخ صدور هذه التعليمات.

## مرفق (1)

### نموذج استرشادي للشكاوى

نعذر من سيادتكم حال حدوث أي تعثر في الحصول على أي من الخدمات التي يقدمها البنك أو مع أي من العاملين به أو من خلال الإجراءات المتبعة، ونرجو التقدم بملء النموذج التالي وتسليمه للبنك، وسوف نقوم بالنظر في شكاؤكم والرد عليها في أسرع وقت، وذلك على النحو الموضح في هذا النموذج، كما سيتم التعامل مع الشكاوى بمنتهي السرية والمصداقية.

#### بيانات الشكاوى

تاريخ الشكاوى: / /

نوع الشكاوى:  شكاوى جديدة  اعتراض على رد البنك على شكاوى مسبوقة

الإدارة المختصة بالشكاوى: .....

الفرع: .....

الرقم المرجعي للشكاوى: .....

#### بيانات مقدم الشكاوى

هل أنت عميل للبنك:  نعم  لا

تصنيف مقدم الشكاوى:  أفراد  شركات

صفة مقدم الشكاوى  عميل  وكيل عميل  ممثل/ مفوض شركة

الاسم الرباعي: .....

تحقيق الشخصية (رقم قومي/ جواز سفر/ أخرى): .....

اسم الشركة (إن كان مقدم الشكاوى شركة): .....

رقم السجل التجاري: .....

رقم الحساب (إن وجد): .....

رقم المحمول: ..... رقم التليفون الأرضي: .....

البريد الإلكتروني: .....

عنوان المراسلات: .....

برجاء اختيار الوسيلة المفضلة للتواصل:

تليفون محمول  تليفون ارضي  بريد الكتروني  بريد



## موضوع الشكوى

هل توجد مرفقات للشكوى؟  نعم  لا  
برجاء ذكر ماهية مرفقات، والحاقيها بالشكوى (إن وجد)

## معلومات تهيك

- عملينا العزيز؛ برجاء العلم أنه عليك الرجوع للبنك أولا وانتظار الرد من قبل البنك قبل التقدم بالشكوى للبنك المركزي.
- نسعى لتقديم خدمة أفضل، لذا في حال رغبتكم في تقديم أي شكاوى أو مقترحات بخصوص أي من الخدمات أو المنتجات التي يقدمها البنك أو أي من العاملين به أو الإجراءات المتبعة من البنك، فإننا على أتم الاستعداد لتلقي شكاواكم من خلال أي من الوسائل التالية:
- ١. التواصل مع مركز خدمة العملاء على الرقم .....، مع العلم بأنه يتم تسجيل المكالمات للرجوع إليها عند الحاجة.
- ٢. زيارة الموقع الإلكتروني للبنك .....
- ٣. إرسال بريد الكتروني بشكاواكم على .....
- ٤. زيارة أقرب فرع للبنك وملء نموذج الشكاوى وتسليمه لموظف خدمة العملاء.
- ٥. ارسال فاكس بالشكوى على رقم.....
- ٦. التواصل مع وحدة حماية حقوق العملاء على الرقم .....، أو من خلال زيارة البنك.
- ٧. مواقع التواصل الاجتماعي للبنك (مع ذكر موقع التواصل الاجتماعي الخاص بالبنك).
- سيقوم ممثلي البنك خلال يومين عمل - كحد أقصى- من تاريخ تسجيل الشكوى بإخطاركم بالرقم المرجعي للشكوى، مع إبلاغكم بالفترة اللازمة لفحص الشكوى.

- برجاء الاحتفاظ بالرقم المرجعي للشكوى الذي من خلاله يمكنكم متابعتها عن طريق (ذكر قنوات متابعة الشكوى)
- برجاء العلم بأنه سيتم الرد على شكاواكم خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى.
- في حالة الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية، قد يستغرق الفحص أكثر من ١٥ يوم عمل، وفي هذه الحالة سيتم التواصل معكم لإخطاركم بالمدة التي تستلزمها الدراسة والرد.
- يمكن للبنك إحالة كل أو جزء من الشكوى إلى بنك آخر؛ إذا كان موضوع الشكوى يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع ذلك البنك.
- في حالة عدم رضائكم عن رد البنك على شكاواكم، فعلى مقدم الشكوى الرجوع للبنك وإخطاره كتابة بذلك خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الرد من البنك كحد أقصى، وإلا يُعد عدم الاعتراض قبولاً لرد البنك.

.....

- في هذه الحالة سيقوم ممثلي البنك خلال يومي عمل - كحد أقصى - من تاريخ تسجيل الاعتراض موافاتكم بما يفيد استلام اعتراضكم بذات الرقم المرجعي مصحوب بتاريخ تقديمه.
- سوف يقوم البنك بإعادة النظر في الشكوى في حالة استلام اخطار مقدم الشكوى بعدم قبول رد البنك على الشكوى في الفترة المحددة، والرد نهائياً على مقدم الشكوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الاخطار.

## إقرارات

- يقر مقدم الشكوى بأنه في حالة وقوع موضوع الشكوى تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر، فلبنك الحق إحالة كل أو جزء من الشكوى إلى ذلك البنك، وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط الواردة في تعليمات آلية التعامل مع الشكاوى الصادرة من البنك المركزي.
- يقر مقدم الشكوى بأنه قد استلم نسخة من الشكوى في تاريخ توقيعه عليها.

توقيع مقدم الشكوى

.....