



THE BANK TO TRUST

# Customers' Rights Protection

## حماية حقوق العملاء

Presented by: Ashraf Abdel Kawy  
Head of Conduct Risk & Customers' Rights Protection



## حماية حقوق العملاء Customers' Rights Protection

في ظل التطور التكنولوجي وتنامي المنتجات الرقمية وتنوع الخدمات المالية والتوجه نحو تحقيق الشمول المالي، فإن حماية عملاء البنوك أصبحت أكثر أهمية من أي وقت مضى بما يعزز ثقة العملاء في القطاع المصرفي .

 البنك المركزي المصري  
قطاع التعليمات الرقابية

### مفهوم حماية حقوق عملاء البنوك وأهم التعريفات:

يُقصد بالمفهوم العام لحماية حقوق عملاء البنوك وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وجود إطار تنظيمي واضح يحدد العلاقة بين كل من مقدمي الخدمات المصرفية ومستخدميها، وذلك لضمان حصول العملاء على حقوقهم من حيث العدالة والشفافية والحفاظ على سرية البيانات، مع ضمان وجود آلية للتعامل مع الشكاوى. إضافة إلى رفع الوعي المصرفي لدى العملاء بما يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة.

# مبادئ حماية حقوق العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي المصري الصادرة في 19 فبراير 2019



## العدل و الإنصاف

التعامل مع جميع العملاء بمعايير ثابتة وواضحة تضمن عدم التمييز

## الإفصاح والشفافية

إمداد العميل بكافة المعلومات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة البنكية التي تمكنه من اتخاذ القرار المناسب

## آلية التعامل مع شكاوى العملاء

توفير آلية فعالة ومجانية لاستقبال ومعالجة شكاوى العملاء من خلال القنوات المتعددة

## التثقيف والتوعية المصرفية

نشر الثقافة المصرفية للتعريف بالخدمات و المنتجات المصرفية و توعية العميل بحقوقه وواجباته

## حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات

التعامل بسرية مع كافة بيانات و معلومات العميل المالية و الشخصية وعدم الإفصاح عنها دون الحصول على موافقة العميل الكتابية مسبقاً.



## Customer Journey



## مبادئ حماية حقوق العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي المصري الصادرة في 19 فبراير 2019

### 1. التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف Treating Customers Fairly

- ينبغي التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما, بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافته. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.
- التأكيد على أن تتضمن ثقافة البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الاسناد التعامل مع العملاء بمهنية عالية تتسم بالعدالة والشفافية.
- يتعين على كلا من البنك و مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الاسناد معاملة جميع العملاء في كافة مراحل المعاملات المصرفية دون تمييز وبمبدأ العدل والإنصاف والمصداقية.
- تقديم شروط وأحكام المنتجات والخدمات لدي التسويق لها بشفافية، وبما يتوافق مع عرض البنك للمنتج أو للخدمة علي العميل قبل أو وقت الشراء.



## مبادئ حماية حقوق العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي المصري الصادرة في 19 فبراير 2019

### 2. الإفصاح والشفافية Disclosure & Transparency:

- ينبغي على كلا من البنك و مقدمي خدمات الدفع تقديم معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء بحيث تكون واضحة ومُختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مُضللة, ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية.
- ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومستوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها.





# 1. Growth

---

**Sales Revenues**

**Volume**

**Price**



# Complaints Channels

# قنوات تلقي شكاوى العملاء

Internal







# Complaints Handling Mechanism

# إجراءات التعامل مع الشكوى

### هل أنت غير راضٍ عن الخدمة؟


• يمكنك تقديم الشكوى من خلال إحدى القنوات التالية:

-  من مجموع الشكاوى الموجهة للبنوك من قبل عملاء CIB بواسطة دوائر صندوق الشكاوى
-  عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك والمصنفة على أنه "موقع شكوى"
-  إرسال الشكوى إلى إدارة خدمة العملاء بالبنك عبر البريد الإلكتروني التالي: **Customer Care Unit** [cib.customercareunit@ibibag.com](mailto:cib.customercareunit@ibibag.com)
-  إرسال الشكوى عبر رسالة خدمة العملاء ابتداءً من فريق خطوط الهاتف المخصص
-  عبر خدمة العملاء على رقم 19000 أو 2-02-19000 من خارج مصر

• سوف يتم إرسال رقم مرجعي للشكوى خلال يومي عمل من تاريخ إرسال الشكوى حتى يتسنى لكم متابعة شكواكم

• ستسعى بنوكنا لحل شكواكم خلال 15 يوم عمل كحد أقصى

### هل رد البنك على الشكوى غير مرضٍ؟

-  ستسعى بنوكنا لحل شكواكم خلال 15 يوم عمل كحد أقصى
-  793\*\*\*\*2 من قبل إرسال الشكوى على أساس عدم مراعاة شكواكم - سوف يتم إرسال رقم مرجعي للشكوى خلال يومي عمل
-  في حالة أن رد البنك لم يكن مرضياً لكم، يمكنك تقديم الاعتراض إلى البنك
-  إذا لم يتم الرد على الشكوى خلال 15 يوم عمل، يمكنك التقدم بالاعتراض إلى البنك فوراً للعمارة

### هل رد البنك على الاعتراض غير مرضٍ؟

في حالة أن رد البنك لم يكن مرضياً لكم، أو لم يتم الرد على الاعتراض خلال 15 يوم عمل، يمكنك التقدم بالاعتراض إلى البنك فوراً للعمارة 

-  30 يوم من تاريخ تقديم الشكوى  
رد البنك على الاعتراض بما إذا كان مرضياً بالشكوى لكم؟  
تقديم الاعتراض إلى البنك فوراً للعمارة
-  10 يوم من تاريخ تقديم الشكوى  
رد البنك على الشكوى إن كان مرضياً بالشكوى لكم؟  
تقديم الاعتراض على الشكوى إلى البنك
-  0 يوم من تاريخ تقديم الشكوى  
تقديم الاعتراض على الشكوى إلى البنك

## مبادئ حماية حقوق العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي المصري الصادرة في 19 فبراير 2019

### 4. نشر الثقافة والتوعية المصرفية Awareness & Banking Literacy

ينبغي على البنوك و مقدمي خدمات الدفع وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة, وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.



## مبادئ حماية حقوق العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي المصري الصادرة في 19 فبراير 2019

### 5. حماية بيانات العملاء وسرية الحسابات Data Protection & Account Secrecy

- يتعين على البنك وضع ضوابط رقابية لحماية بيانات العملاء الشخصية والمالية. هذه الضوابط لا بد من توضيحها بشكل كامل لأي طرف يقوم بالتعامل مع هذه البيانات.
- لا بد من وجود ضوابط رقابية لحماية حسابات و بيانات العملاء ومنع أي عمليات احتيال أو سوء استخدام.



## مبادئ حماية حقوق العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي المصري الصادرة في 19 فبراير 2019

### قواعد حماية حقوق العملاء فيما يتعلق بالخدمات الآلية والالكترونية: Customers' Rights Protection & Electronic Services

- \* لدي تقديم الخدمات الآلية والالكترونية للعميل، يتعين على البنك أو مقدمي خدمات الدفع تزويده بالمعلومات التالية المتعلقة بالخدمة كحد أدنى: -
- شرح لكيفية الاستخدام السليم / محاكاة لكيفية استخدام الخدمة/ كافة التكاليف/ المخاطر المحتملة.
- \* يتعين ان يتوافر لدي البنك أو مقدمي خدمات الدفع أنظمة آمنة تضمن سلامة وسرية المعلومات.
- \* ينبغي توعية العميل بالإجراءات الواجب اتباعها للإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق وتوفير قنوات الاتصال الإلكترونية المناسبة وخط هاتف على مدار الساعة لتمكين العميل من الإبلاغ بسهولة عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق وأية عمليات مشبوهة لبياناته وحساباته.





## Rights & Responsibilities

## الحقوق و المسؤوليات

### مسؤوليات العميل



- تقديم المعلومات الشخصية بوضوح.
- قراءة جميع المعلومات المقدمة من البنك.
- معرفة كيفية تقديم شكاواه.
- مراعاة الشروط والاحكام الخاصة بالمنتجات.
- اختيار المنتجات التي تناسب احتياجاته.
- الإبلاغ عن أية عمليات غير مصرح بها من خلاله.
- عدم مشاركة اية تفاصيل أو بيانات تخص حساباته مع أي جهة.
- عدم التوقيع على مستندات غير مكتملة البيانات.

### مسؤوليات البنك



- تقديم المنتجات المناسبة لكل فئة من العملاء.
- توضيح كافة الشروط والاحكام الخاصة بالمنتجات.
- توضيح كافة المصروفات والعمولات.
- حماية بيانات العملاء.
- التعامل مع العملاء باحترافية.
- التعامل مع شكاوى العملاء بحيادية وجدية.