

في إطار الإهتمام الذي يولييه البنك المركزي المصري بتطوير القطاع المصرفي من خلال تطبيق أفضل الممارسات الدولية و التي أكدت على أهمية العناية بحماية حقوق العملاء و في ضوء السياسة المتبعة في بنك التنمية الصناعية لحماية العملاء ونشر الثقافة المصرفية طبقا للتعليمات الصادرة من البنك المركزي المصري في مجال حماية حقوق العملاء، بتاريخ 19 فبراير 2019 و 7 مايو 2024 .

## المبادئ الأساسية لحماية حقوق العملاء

- التعامل مع العملاء بمهنية عالية تتسم بالعدالة والشفافية.
- معاملة جميع العملاء في كافة مراحل المعاملات المصرفية دون تمييز وبمبدأ العدل والأنصاف والمصادقية.
- قياس القدرة المالية للعميل لمساعدته على الوفاء بكافة الإلتزامات المستحقة من أقساط وعوائد وعمولات وأية مصروفات إضافية أخرى، قد يلتزم بها العميل في علاقته مع البنك
- مساعدة العميل في إختيار الخدمة أو المنتج المناسب، الذي يلائم إحتياجاته وقدرته على الوفاء بالإلتزامات الناتجة عنها، وذلك دون إجبار العميل علي شراء مجموعة من المنتجات للحصول علي منتج معين.
- تقديم شروط وأحكام المنتجات والخدمات لدي التسويق لها بشفافية، وبما يتوافق مع عرض البنك للمنتج أو للخدمة علي العميل قبل أو أثناء وقت الشراء.
- توضيح طريقة إلغاء الخدمة أو المنتج والوقت اللازم لذلك والمصروفات والخصومات المترتبة على ذلك.
- أحقية العميل في العدول عن الخدمات التي قام بطلبها قبل قيام البنك بالاستجابة إلى طلبه بتفعيل الخدمة ( فيما عدا المنتجات الادخارية ) خلال يومان عمل من تاريخ إبرام العقد، دون فرض أية مصروفات أو غرامات
- اعتبار كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية، معلومات سرية لا يجوز إستخدامها أو تداولها مع الغير دون الحصول على موافقة العميل الكتابية مسبقاً، مع عدم الإخلال بالقوانين ذات الصلة.
- توفير البيئة المناسبة لحماية بيانات ومعلومات العملاء المالية والشخصية، سواء كانت هذه البيانات والمعلومات محفوظة لدي البنك أو لدي أي طرف ثالث يتعامل معه البنك.
- عدم الإفصاح عن أية معلومات أو بيانات تتعلق بالعملاء أو بحساباتهم إلا بعد التحقق من هويتهم الشخصية - أو من ينوب عنهم قانونياً.
- أحقية العميل في حالة تعذر تقديم منتج أو خدمة له معرفة أسباب ذلك "إن أمكن" وبما لا يتعارض مع القوانين ذات الصلة.

## إلتزامات العملاء تجاه بنك التنمية الصناعية

- تحديث البيانات الشخصية لدى البنك بانتظام بما فيها عنوان السكن والعمل، والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف وكلما حدثت تغييرات و ذلك لمنع حدوث أى محاولات إحتيال وتجنب تأخر تقديم الخدمة المطلوبة.
- عدم إفشاء أي معلومات سرية خاصة بالبطاقات أو الحساب الشخصي وكافة المعلومات الخاصة بالخدمات البنكية الإلكترونية.
- إخطار البنك أو مقدم الخدمة فوراً ودون تأخير عند إدراك أي معاملة غير صحيحة.
- تقديم المعلومات الدقيقة والواضحة إلي البنك أو مقدم الخدمة والتي تمكنهم من تقديم الخدمات والمنتجات المناسبة للعميل.
- الإطلاع والإستيعاب الكامل للشروط والأحكام المرتبطة بالمنتج عند الحصول عليه سواء تم ذلك ورقياً من خلال أحد فروع البنك أو من خلال الموقع الرسمي للبنك.
- الإلتزام بإستخدام الحسابات المصرفية وفقاً للتشريعات المعمول بها داخل مصر، وبما يتفق معها دون اي إخلال بقواعد غسل الاموال وتمويل الإرهاب.
- في حالة عدم إلتزام العميل بما ورد بالبنود السابقة، يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقته وما يترتب عليها من عمولات ومصاريف

## آلية معالجة شكاوي العملاء

1. يحق للعميل تقديم شكواه إلى وحدة حماية حقوق العملاء ببنك التنمية الصناعية عن طريق أحد الطرق التالية:
  - مركز خدمة العملاء: 19320 ( 7 / 24 )
  - شبكة فروع بنك التنمية الصناعية
  - الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك : [www.idb.com.eg](http://www.idb.com.eg)
  - مواقع التواصل الإجتماعي الرسمية ل بنك التنمية الصناعية.
  - زيارة وحدة حماية حقوق العملاء بالمركز الرئيسي للبنك.
2. عند تقديم شكوى لدى البنك :
  - يلتزم البنك بالإقرار الفوري بإستلام الشكوى من خلال تزويد مقدم الشكوى بالرقم المرجعي الخاص بها، وفي حالة تعذر ذلك سوف يتم تزويد مقدم الشكوى بالرقم المرجعي في خلال يومي عمل كحد أقصى من تاريخ إستلام الشكوى.
  - تزويد مقدم الشكوى بالرقم المرجعي للشكوي كتابياً أو إلكترونياً وفقاً لطريقة التواصل التي يحددها مقدم الشكوى و التي يمكن أن تشمل أي من الوسائل التالية:
    - المكالمات الهاتفية المسجلة
    - الرسائل النصية من خلال الهاتف المحمول.
    - أي من القنوات الإلكترونية الأخرى كالبريد الإلكتروني.
    - الحضور شخصياً أمام موظفي البنك أو وكلائهم في أي من منافذ التعامل مع العملاء.

3. بذل قصارى الجهد واتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكاوى المقدمة للبنك قبل توجيه مقدمي الشكاوى لتصعيد شكاوهم للبنك المركزي المصري.

4. لسهولة تحقيق الغرض من الشكاوى يرجى أن تتضمن مايلي:

- توضيح سبب الشكاوى (تقديم معلومات واقعية و دقيقة لدعم الشكاوى)
- توضيح الإجراء التصحيحي المطلوب من الشكاوى (المطلوب من الشكاوى )
- توضيح كافة وسائل الإتصال الخاصة بكم و المفضلة حتي تتمكن من الرد على شكاوكم بصورة سريعة.

5. يلتزم البنك بالرد على الشكاوى كتابياً أو إلكترونياً خلال 15 يوم عمل من تاريخ تقديمها بشكل يسمح لمقدمها بالإحتفاظ بالرد الذي يجب أن يتضمن ما يلي:

- قبول الشكاوى مع عرض الحلول أو الإجراءات التصحيحية المناسبة على مقدم الشكاوى التي تمت لمعالجة شكاواه.
- رفضها مع ذكر الأسباب، أو عرض الحلول لمعالجة الشكاوى دون قبولها في حالة عدم وجود خطأ من جانب البنك.
- إرفاق نسخة من ميثاق حماية حقوق العملاء و آلية معالجة شكاوي العملاء.
- إخطار مقدم الشكاوى بكافة حقوقه في حال عدم قبوله رد البنك وما يلزم اتباعه من إجراءات في هذه الحالة، وكذلك ما يترتب على عدم اتباع هذه الإجراءات.
- 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 15 يوم عمل.
- في حالة عدم قبول العميل رد البنك أو مقدم الخدمة، يتعين علي العميل إخطار البنك كتابياً ( خلال 15 يوم عمل من تاريخ الرد ) متضمناً أسباب عدم القبول و أي ملاحظات، وفي حالة عدم قيام العميل بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد المستلم. ولبنك قبول اعتراض مقدم الشكاوى بعد الفترة المشار إليها إذا قدم مبررات مقبولة.
- في حالة قيام مقدم الشكاوى بإخطار البنك بعدم قبول الرد، يتعين على البنك القيام بما يلي:

- إخطار مقدم الشكاوى كتابياً أو إلكترونياً باستلامه هذا الإخطار وقيامه بإعادة فحص الشكاوى مرفقاً به ذات الرقم المرجعي و تاريخ الإخطار.
- إعادة فحص الشكاوى من خلال مستوى إداري أعلى من المستوى الذي قام بفحصها أول مرة، على ألا يكون قد شارك أي من أعضائه في فحصها سابقاً.
- يتعين علي البنك أن يرسل الرد النهائي كتابياً أو إلكترونياً إلي مقدم الشكاوى خلال 15 يوم عمل كحد أقصى من تاريخ إستلام الإخطار و يستثنى من ذلك الجهات الخارجية ( بنك آخر، مقدمي خدمات التعهيد أو الوكلاء المتعاقد معهم البنك... أخرى) علي أن يتم ذلك بشكل يمكن مقدم الشكاوى من الإحتفاظ بالرد.
- في جميع الأحوال، يجب أن يتضمن الرد النهائي ما يلي:
  1. إبداء الأسباب الكافية و الواضحة للرد.
  2. تقديم الأدلة الداعمة – متي كان ذلك ممكناً.
  3. الإشارة إلي اللوائح و الأنظمة و النصوص التشريعية ذات الصلة بالشكاوى محل الفحص.

## إحالة الشكاوي

يجوز لوحدة حماية حقوق العملاء ببنك التنمية الصناعية إحالة كل أو جزء من الشكاوي إلى نظيرتها الموجودة في بنك آخر؛ إذا توافرت للبنك أسباب جديفة بأن الموضوع محل الشكاوي يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر، على أن تتم إحالة الشكاوي في حدود الجزء المعني بالبنك المحال إليه، وذلك مع الإلتزام بسرية حسابات العملاء وفقاً للقانون رقم 194 لسنة 2020 بإصدار قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، مع الإلتزام بما يلي:

- القيام بإخطار العميل - كتابياً أو إلكترونياً - قبل الإحالة بتعلق كل أو جزء من شكاواه ببنك آخر، وأسباب ذلك.
- أن تتم الإحالة خلال يومي عمل بحد أقصى من تاريخ استلام الشكاوي.
- إخطار العميل خلال يومي عمل بحد أقصى من تاريخ الإحالة وإخطاره باسم البنك المحال إليه الشكاوي، ووسائل التواصل معه، متضمنة الرقم المرجعي للشكاوي.
- إبلاغ مقدم الشكاوي بالفترة الزمنية اللازمة لدراسة الشكاوي.
- يتعين على البنك المحال إليه الشكاوي فور إستلامها إخطار البنك متلقي الشكاوي بالفترة الزمنية اللازمة لدراساتها؛ ليتم إخطار مقدم الشكاوي بها.
- يلتزم البنك المحال إليه الشكاوي بالتعامل معها وفحصها والنظر فيها بنفس العناية وذات الإجراءات المتبعة في فحص الشكاوي المقدمة للبنك مباشرة
- يقوم البنك المحال إليه الشكاوي بإرسال رده - كتابياً أو إلكترونياً - إلى البنك متلقي الشكاوي، وذلك خلال 15 يوم عمل من تاريخ إحالتها كحد أقصى، ولا يسري ذلك على الشكاوي المتعلقة بجهات خارجية
- في حالة قيام البنك متلقي الشكاوي بإحالة كل أو جزء من شكاوي العميل لبنك آخر، يلتزم البنك متلقي الشكاوي بالرد على العميل بردود كلا البنكين.
- يلتزم البنك المحال إليه الشكاوي بإرسال الرد النهائي - كتابياً أو إلكترونياً - إلى البنك متلقي الشكاوي، وذلك كله وفقاً للإجراءات والضوابط والأطر الزمنية المنصوص عليها بهذة التعليمات.
- في حالة عدم قبول العميل لأي من الردود المبلغ بها ينبغي أن يقوم بإخطار البنك متلقي الشكاوي باعتراضه، وذلك وفقاً للقواعد والأطر الزمنية المنصوص عليها في التعليمات كما يلتزم كل من البنك متلقي الشكاوي والبنك المحال إليه الشكاوي بإعادة فحصها.

### يحق للعميل تصعيد الشكاوي إلى البنك المركزي المصري مباشرة في الحالتين التاليتين

(عدم قبول العميل لرد البنك النهائي على موضوع الشكاوي)

(عدم الرد نهائياً على الشكاوي المقدمة خلال 15 يوم عمل من تاريخ إستلام البنك لها)