

حماية حقوق العملاء والمنافسة

تُعد حماية حقوق العملاء أحد العناصر الداعمة للاستقرار المالي، لما لها من دور في تعزيز الثقة في القطاع المصرفي وترسيخ ممارسات مصرفية عادلة وشفافة. وفي هذا الإطار، يسهم وجود منظومة فعالة لحماية العملاء في الحد من المخاطر المرتبطة بسلوك السوق، ودعم كفاءة التعاملات المصرفية، وتعزيز قدرة القطاع المصرفي على النمو بصورة مستدامة.

مراقبة وتقييم سلوك السوق

في إطار حرص البنك المركزي المصري على ترسيخ مبادئ حماية حقوق العملاء وتعزيز كفاءة الرقابة السلوكية، واصل البنك المركزي تطوير آليات مراقبة وتقييم السوق، بما يضمن الالتزام بالتعليمات الرقابية وتطبيق أفضل الممارسات في مجال حماية العملاء، وتحليل مؤشرات المخاطر لتحديد المخاطر المحتملة والأسباب الجذرية التي قد تؤثر على العملاء مع التأكد من قيام البنوك باتخاذ المعايير والإجراءات التصحيحية اللازمة وذلك لضمان حماية حقوق العملاء وتعزيز الشفافية والمصادقية في القطاع المصرفي.

استقبال وتحليل الشكاوى

يتولى البنك المركزي فحص ودراسة الشكاوى المرفوعة للتحقق من مدى استجابة البنوك، وكذلك تحليل وتصنيف الشكاوى الواردة من البنوك أو المرفوعة إلى البنك المركزي المصري من القنوات المختلفة، بما يسهم في حماية حقوق العملاء، ورصد المخاطر والأنماط المتكررة للشكاوى، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

تعزيز التعاون والشراكات الدولية

إيماناً بأهمية التعاون الدولي في تطوير منظومة حماية حقوق العملاء، واصل البنك المركزي المصري تعزيز شراكاته مع الجهات والمنظمات الدولية المتخصصة، بما يدعم تبادل الخبرات والاستفادة من أفضل الممارسات العالمية، ويسهم في الارتقاء بمستويات حماية العملاء وتعزيز الثقة في القطاع المصرفي.

التثقيف والتوعية

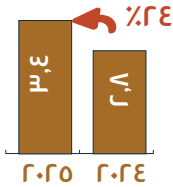
يتم تعزيز التثقيف والتوعية المالية للعملاء والعاملين بالقطاع المصرفي من خلال عمل حملات توعية وبرامج تدريبية وورش العمل التي تتم بالتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية.

أولاً: حقائق وأرقام



الشكاوى الواردة للبنوك خلال عام ٢٠٢٥

ارتفاع أعداد الشكاوى الواردة في عام ٢٠٢٥ مقارنة بعام ٢٠٢٤ (مليون شكوى)



ترجع الزيادة في أعداد الشكاوى الواردة للبنوك إلى:

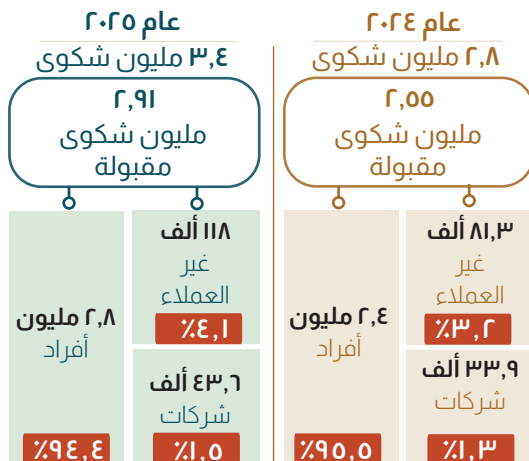
استمرار نمو قاعدة عملاء القطاع المصرفي، حيث ارتفع عدد العملاء من ٥٢ مليون عميل إلى ٥٤,٧ مليون عميل، بمعدل نمو بلغ نحو ٥٪ مقارنة بالعام السابق، بما يعكس اتساع نطاق التعامل مع الخدمات المصرفية وزيادة الثقة في القطاع المصرفي.

التوسع في استخدام القنوات الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية الرقمية، مما سهل على العملاء تقديم الشكاوى ومتابعة حالتها.

ارتفاع مستوى الوعي لدى العملاء بحقوقهم في تقديم الشكاوى والمتابعة، بما يعزز ثقافة المطالبة بالحقوق.

تنظيم حملات توعية للعملاء بجانب تعزيز وتطوير قنوات استقبال الشكاوى.

كما ارتفع عدد الشكاوى الواردة إلى البنوك خلال الربع الأول من عام ٢٠٢٦ ليصل إلى ٩٥٣ ألف شكوى، مقارنةً بعدد ٧٤٦ ألف شكوى خلال الربع الأول من عام ٢٠٢٥، بمعدل نمو بلغ ٢٨٪. الأمر الذي يعكس استمرار تنامي استخدام العملاء لقنوات تقديم الشكاوى، ويؤكد أهمية مواصلة متابعة مؤشرات الشكاوى وتحليلها للوقوف على أسبابها واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.



على الرغم من أن نحو ١٥٪ من الشكاوى المقدمة إلى البنوك يتم تصنيفها كشكاوى غير مقبولة لعدم توافيقها مع تعليمات البنك المركزي أو لعدم اكتمال البيانات، فإنها لا تُستبعد من التحليل، بل يتم النظر فيها للاستفادة منها في رصد التحديات واقتراح التحسينات المناسبة لتطوير آليات تقديم الشكاوى.

الشكاوى المرفوعة للبنك المركزي المصري مباشرة

تمثل نسبة الشكاوى الفعلية التي لم تحل وتم اللجوء إلى البنك المركزي بخصوصها ١,٥٪ و ١,٣٪ من إجمالي شكاوى القطاع المصرفي لكل من عامي ٢٠٢٤ و ٢٠٢٥ على الترتيب

٢٠٢٤	٢٠٢٥	معدل التغير
٧٣٣٢	٧٩٢٠	٨٪
٦٥٩٦	٦٣١٨	٤-٪
٤٣٩٩٩	٤٩١٣٥	١٢٪
٥٧٩٢٧	٦٣٣٧٣	٩٪
٣٧٨٩٠	٣٦٥٦٦	٣-٪

يعكس النمو المستمر في استخدام الموقع الإلكتروني لنجاح جهود البنك المركزي المصري في تطوير منظومة رقمية متكاملة لتلقي الشكاوى، بما يسهم في تحسين سهولة الوصول إلى الخدمة ورفع كفاءة تجربة العملاء.

- « تم معالجة ٣٥٠١٧ شكوى بما يمثل ٩٦٪ من إجمالي الشكاوى الواردة للبنك المركزي بنهاية عام ٢٠٢٥
- « كما ارتفعت الشكاوى المرفوعة للبنك المركزي لتصل إلى ٩٨١٤ شكوى بمعدل ٢٣٪ خلال الربع الأول من عام ٢٠٢٦، مقابل ٧٩٥٩ نفس الفترة من العام السابق من خلال القنوات المتاحة.
- * تمثل أعداد الشكاوى الفعلية التي تم إحالتها للبنوك لإعادة الفحص، أما باقي الشكاوى تم تصنيفها غير مقبولة وذلك لعدم الاختصاص أو لعدم اكتمال البيانات أو تكرار الشكاوى في أكثر من قناة.

مدة معالجة الشكاوى

طبقاً لتعليمات حماية حقوق العملاء، يتم معالجة الشكاوى خلال ١٥ يوم عمل، وفي حالة عدم رد البنك على العميل أو عدم الوصول لحل مرضي بعد الاعتراض، يتم رفعها للبنك المركزي.

استمر تحسن كفاءة أداء البنوك فيما يتعلق بمدة معالجة الشكاوى وسرعة الاستجابة لتلبية طلبات العملاء، نتيجة المتابعة المستمرة مع البنوك وخاصة بعد صدور التعليمات المنظمة لآلية التعامل مع الشكاوى بالبنوك.

٢٠٢٤	٢٠٢٥	مقارنة مدة معالجة حل الشكاوى من ١٥٠ أيام عمل عام ٢٠٢٥
٧٧٪	٦٥٪	من ٥٠٠ أيام عمل
٢٠٪	٣٠٪	من ١٥٠ : ٥٠٠ أيام عمل
٣٪	٥٪	أكثر من ١٥ يوم عمل*

« تحسنت مدة معالجة الشكاوى خلال ١٥ يوم من ٩٥٪ في ٢٠٢٤ إلى ٩٧٪ خلال ٢٠٢٥.

« كما انخفضت نسبة الشكاوى التي تتخطى ١٥ يوم من ٥٪ في ٢٠٢٤ إلى ٣٪ في ٢٠٢٥.

* تتخطى مدة معالجة الشكاوى أكثر من ١٥ يوم عمل نتيجة عدة أسباب من أهمها التعامل مع جهات أخرى بخلاف البنك بما يتماشى مع التعليمات الصادرة.

كما سجلت مدة معالجة الشكاوى نسبة ٩٤٪ في الربع الأول من عام ٢٠٢٦ وذلك للمدة من ١٠ إلى ١٥ يوم عمل.