القاهرة في: ٣ نوفمبر ٢٠٢٦

السيد الأستاذ/ الرئيس التنفيذي

بنك

تحية طيبة وبعد،

في ضوء الاهتمام الذي يوليه البنك المركزي المصري لتعزيز الشمول المالي بهدف تضمين كافة فئات المجتمع بالنظام المالي الرسمي، وحيث أن نشر الخدمات المصرفية من خلال إتاحة المنتجات والخدمات المصرفية خارج نطاق شبكة فروع البنوك التقليدية يُعد أحد ركائز استراتيجية الشمول المالي، **فقد وافق مجلس إدارة البنك المركزي المصري بجلسته المنعقدة في ٢٨ أكتوبر ٢٠٢٦ على إصدار التعليمات المرفقة الخاصة "بالقواعد المنظمة للوكلاء المصرفيين"**، وذلك بهدف وضع الإطار الرقابي لهم لتقديم بعض الخدمات المصرفية نيابة عن البنوك.

برجاء التفضل بالتوجيه لاتخاذ ما يلزم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،

طارق الخولي

القواعد المنظمة للوكلاء المصرفيين

جدول المحتويات

١- المقدمة ٢
٢- التعريفات ٢
٣- نطاق التطبيق ٢
٤- الأنشطة المسموح بها ٣
٥- الكيانات المؤهلة لممارسة نشاط الوكلاء المصرفيين ٣
٦- محددات يتعين على الوكيل المصرفي الالتزام بها لدى مزاولة أنشطة الوكالة المصرفية ٤
٧- محددات يتعين على البنك الالتزام بها ٥
٨- موافقة البنك المركزي ٦
٩- إعداد التقارير ٨
١٠- عقد الوكالة المصرفية ٩

١- المقدمة:

تهدف هذه القواعد إلي تيسير إدماج كافة فئات المجتمع بما فيها المواطنين من الفئات المستبعدة مالياً وكذلك المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بالنظام المالي الرسمي مما يسهم في تعزيز الشمول المالي، بالإضافة إلى إرساء إطار رقابي لإحكام الرقابة على الوكلاء المصرفيين بما يشمل الحد الأدنى من المعايير والمحددات التي يتعين على البنوك الالتزام بها لدى التعامل مع الوكلاء المصرفيين لتقديم خدماتهم بشكل فعال وآمن وبتكلفة معقولة، وأخيراً تهدف التعليمات إلى تخفيض التكلفة الناتجة عن عملية توسع البنوك في إنشاء شبكات الفروع مما ينعكس على تخفيض التكلفة على العملاء بشكل عام.

هذا، وتُعد هذه القواعد ضمن الإجراءات التي يتخذها البنك المركزي لتهيئة البيئة الرقابية وخلق بيئة مواتية لتعزيز الشمول المالي، بهدف إتاحة المنتجات والخدمات المصرفية خارج نطاق شبكة فروع البنوك بجودة وبتكلفة مناسبة، للوصول إلى كافة فئات المجتمع وخاصة الفئات المهمشة والمستبعدة مالياً.

٢- التعريفات:

٢-١ **الوكالة المصرفية:** عملية تقديم الخدمات المصرفية الموضحة بهذه القواعد نيابة عن البنوك من خلال الاستعانة بوكلاء يتم التعاقد معهم.

٢-٢ **الوكلاء المصرفيين:** كيان قانوني يتم التعاقد معه لتقديم خدمة أو أكثر من الخدمات المصرفية - الواردة بهذه القواعد - من خلال مركزه الرئيسي، أو أحد فروعه، أو منافذه الثابتة، أو المتنقلة، وذلك بموجب عقود قانونية معتمدة من الإدارة القانونية بالبنك وملزمة لكلا الطرفين، وبعد حصول البنوك على الموافقات اللازمة من البنك المركزي، على أن تتضمن تلك العقود المعايير المنصوص عليها بهذه التعليمات كحد أدنى.

٣- نطاق التطبيق:

تسري هذه القواعد على جميع البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية بما في ذلك فروع البنوك الأجنبية، وأي وكيل مصرفي يتم التعاقد معه من خلال البنوك.

يستبدل لفظ "مقدم الخدمة" في القواعد التالية بلفظ الوكيل المصرفي:

٣-١ القواعد المنظمة الخاصة بالشمول المالي الصادرة من البنك المركزي بموجب الكتاب الدوري بتاريخ ١٧ يوليو ٢٠١٩ والتعليمات اللاحقة له.

٣-٢ المذكرة التفسيرية لإجراءات العناية الواجبة والقواعد المنظمة الخاصة بالشمول المالي الصادرة من البنك المركزي بتاريخ ٢٤ مارس ٢٠٢١.

٤- الأنشطة المسموح بها:

يقتصر عمل الوكلاء المصرفيين على الأنشطة التالية:

٤-١ التعرف على العملاء والتحقق من هوياتهم، وكذا تحديث البيانات والمعلومات والمستندات وذلك وفقاً لكافة إجراءات العناية الواجبة الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٤-٢ التعرف على العملاء والتحقق من هوياتهم إلكترونياً وكذا تحديث البيانات والمعلومات والمستندات الكترونياً من خلال منظومة الهوية المالية الرقمية، وذلك وفقاً لإجراءات التعرف على عملاء البنوك والتحقق من هوياتهم إلكترونيًا الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وكذا القواعد المنظمة لخدمات منظومة الهوية المالية الرقمية للتعرف على عملاء البنوك والتحقق من هوياتهم الكترونياً الصادرة عن البنك المركزي المصري.

٤-٣ تلقي واستيفاء الطلبات الخاصة بالمعاملات المصرفية المختلفة (على سبيل المثال: فتح الحسابات، تحديث بيانات العملاء، إصدار البطاقات المصرفية، التحويلات، طلبات اصدار الشيكات....الخ) وارسالها للإدارات المختصة بالبنك لاستكمال إجراءاتها، على أن يضع البنك ضوابط استيفاء تلك النماذج.

٤-٤ استيفاء نماذج طلبات الحصول على القروض والبطاقات الائتمانية من العملاء (غير متضمنة العقود أو الشيكات أو السندات).

٤-٥ تسليم جميع أنواع البطاقات المصرفية شريطة أن تكون غير مفعلة.

٤-٦ توفير قنوات لحملات التثقيف والتوعية المالية.

٤-٧ التسويق والترويج لمنتجات البنك عن طريق وسائل دعائية مطبوعة من قبل البنك.

٥- الكيانات المؤهلة لممارسة نشاط الوكلاء المصرفيين:

٥-١ المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي، على ألا يكون قد صدر بحقها أي جزاءات أو عقوبات خلال عامين قبل بدء سريان الترخيص بمزاولة النشاط.

٥-٢ المؤسسات المالية غير المصرفية الخاضعة لرقابة وإشراف الهيئة العامة للرقابة المالية شريطة حصول البنك على خطاب من الهيئة يفيد الموافقة على مزاولة تلك الجهات لخدمة الوكالة المصرفية، فضلاً عن سلامة أدائها والتزامها بمعايير وقواعد ممارسة النشاط المحددة من قبل الهيئة، على ألا يكون قد صدر بحقها جزاءات أو عقوبات خلال عامين.

٥-٣ الوزارات والجهات الحكومية، وأي جهات أخرى تخضع لرقابتهم وإشرافهم وذلك بعد الحصول على موافقة تلك الوزارات والجهات الحكومية.

٥-٤ السفارات والقنصليات، والجاليات الدبلوماسية لجمهورية مصر العربية بالخارج شريطة حصول البنك على موافقة وزارة الخارجية والتعاون الدولي والمصريين بالخارج.

٥-٥ أي جهة أخرى ترغب في مزاولة نشاط الوكالة المصرفية شريطة الالتزام بمحددات هذه القواعد، على أن يتوافر ما يلي:

٥-٥-١ أن يكون للجهة سجل تجاري ساري وبطاقة ضريبية سارية.

٥-٥-٢ قيام البنك بإخضاع مالكي الجهة والقائمين على الإدارة العليا بها لإجراءات العناية الواجبة بعملاء البنوك، وجمع أية معلومات يرى ضرورة الحصول عليها بشأنهم.

٥-٥-٣ قيام البنك بالتحقق من عدم تعرض أي من مالكي الجهة والقائمين على إدارتها لعقوبات جنائية أو عقوبات على جرائم مخلة بالشرف أو الأمانة.

٦- محددات يتعين على الوكيل المصرفي الالتزام بها لدى مزاولة أنشطة الوكالة المصرفية:

٦-١ يتعين أن يتوافر لدى الوكيل المصرفي ما يلي كحد أدنى:

٦-١-١ أن يكون شخص اعتباري.

٦-١-٢ ألا يكون قد سبق تصنيفه متعثر أو مقام ضده دعوى إشهار إفلاس.

٦-١-٣ أن يكون لديه سابقة أعمال في مجاله لمدة لا تقل عن عامين.

٦-١-٤ أن يمتلك البنية التحتية والموارد البشرية المناسبة ليتسنى له توفير الخدمات بالقدر الكافي من الكفاءة.

٦-١-٥ النزاهة وحسن السمعة والملاءة المالية لمديري ومالكي الوكيل المصرفي.

ويُستثنى مما سبق الوزارات والجهات الحكومية والسفارات والقنصليات والجاليات الدبلوماسية لجمهورية مصر العربية بالخارج.

٦-٢ مسئوليات الوكيل المصرفي:

٦-٢-١ لا يجوز للوكيل المصرفي إحالة التزاماته التعاقدية الناتجة عن نشاط الوكالة المصرفية إلى آخرين، ويقع على عاتقه مسئولية الالتزام التام بشروط عقود الوكالة المصرفية المبرمة.

٦-٢-٢ ألا يقتصر نشاط الوكيل المصرفي على تقديم خدمات الوكالة المصرفية فقط.

٦-٢-٣ يحظر على الوكيل استخدام كلمة بنك في شعاره أو أية وسائل دعائية له.

٦-٢-٤ يقتصر التعامل مع الوكلاء المصرفيين على العميل صاحب الحساب وليس من خلال وكيل أو مفوض، فيما عدا توفير قنوات لحملات التثقيف والتوعية المالية والتسويق والترويج لمنتجات البنك فتكون لكافة المواطنين.

٦-٢-٥ التزام الوكيل بموافاة البنك بجميع التقارير الخاصة بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٦-٢-٦ على الوكيل إخطار البنك بإغلاق أي منفذ لتقديم الخدمة بصورة دائمة أو مؤقتة بمجرد اتخاذ القرار بالغلق، على أن يتأكد البنك من إزالة كافة اللافتات والملصقات المتعلقة بالتعاقد معه، والتحقق من استلام كافة المستندات المتعلقة بالعمليات التي تم إجراؤها حتى تاريخ التوقف.

٦-٢-٧ التزام الوكيل بإبلاغ البنوك بجميع تقارير الحوادث السيبرانية وحوادث أمن المعلومات وحوادث التشغيل والاحتيال، وذلك كله وفق إطار زمني محدد.

٧- محددات يتعين على البنك الالتزام بها:

٧-١ وضع سياسة للوكالة المصرفية واعتمادها من مجلس الإدارة، على أن تشمل كحد أدني ما يلي:

٧-١-١ معايير اختيار الوكلاء وفقاً للسياسات الداخلية ووفقاً لهذه القواعد، وأن تتضمن تلك السياسة تقييم مخاطر الاستعانة بالوكيل المصرفي ومستوى المخاطر المقبولة المرتبطة بالوكالة المصرفية على أن يتم هذا التقييم بشكل دوري، أو كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

٧-١-٢ توافر نظام رقابة مستمر وفعّال على أنشطة الوكلاء لضمان الالتزام بشروط عقد الوكالة المصرفية وتعليمات البنك المركزي.

٧-١-٣ معايير الدراسة النافية للجهالة الخاصة بالوكلاء.

٧-١-٤ توفير قنوات مناسبة لحل المشاكل التقنية للوكلاء خلال فترة زمنية محددة.

٧-١-٥ الإجراءات المتخذة حال انهاء عقود الوكالة أو في حالات الإخلال بشروط التعاقد.

٧-١-٦ خطط الطوارئ، بما في ذلك خطة استمرارية الأعمال أو في حالة التعليق المؤقت أو الدائم أو إغلاق منفذ أي من الوكلاء لضمان استمرارية الخدمات المصرفية.

٧-١-٧ إدارة تعارض المصالح (إن وجدت) وذلك بما يتسق مع تعليمات الحوكمة والرقابة الداخلية الصادرة عن البنك المركزي.

٧-٢ يقوم البنك بتضمين تقييم مخاطر الاستعانة بالوكيل المصرفي والمخاطر المحتملة المرتبطة به في تقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل أسلحة الدمار الشامل التي يواجهها البنك.

٧-٣ التأكد من التزام الوكيل المصرفي بتطبيق إجراءات التعرف على العملاء والتحقق من هوياتهم وإجراءات التحديث التي يلتزم بها البنك.

٧-٤ يتعين على البنك تحديد الخدمات التي يُمكن أن يقدمها كل وكيل وفقاً لدراسة معدة في هذا الشأن شاملة تقييم المخاطر المصاحبة لذلك، مع الالتزام التام بالأنشطة المسموح بها.

٧-٥ الحصول على موافقة البنك المركزي المصري قبل التعاقد مع الوكيل المصرفي وعند تجديده أو تعديل أي من البنود الواردة فيه، على أن يتم اعداد سجل بالوكلاء المصرفيين المعتمدين طرف البنك المركزي.

٧-٦ متابعة عمليات الوكالة المصرفية والتأكد من الحفاظ على سرية بيانات العملاء مع ضرورة ضمان حماية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء وفقًا لسياسات وإجراءات أمن المعلومات الخاصة بالبنك والمتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة

٧-٧ مراقبة جميع الوكلاء لضمان تقييم ومعالجة المخاطر النظامية، مثل التطبيق غير الصحيح للخدمات أو خرق أياً من شروط التعاقد.

٧-٨ تقع المسئولية النهائية الكاملة عن الاستعانة بالوكيل المصرفي على عاتق البنك، ويكون البنك صاحب عقد الوكالة مسئولاً مسئولية كاملة عن تنفيذ هذه التعليمات، وكذلك القواعد والإجراءات الصادرة في شأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، كما يتحمل المسئولية عن جميع ما يصدر من وكلائه الذين تم التعاقد معهم لتقديم الخدمات المصرفية.

٧-٩ التأكد من توافر نظم وإجراءات ولوائح وسياسات الداخلية لدى الوكيل المصرفي تضمن مستويات مرتفعة من الكفاءة والنزاهة لدى تعيين العاملين لديه.

٧-١٠ إدراج التفتيش على الوكلاء المصرفيين ضمن خطة التفتيش الداخلي السنوية للبنك.

٧-١١ وضع إجراءات مناسبة للتحقق بشكل دوري من التزام الوكيل المصرفي بكافة مسئولياته المنصوص عليها في التعاقد لتفادي وجود مخالفات جوهرية أو متكررة.

٧-١٢ يتعين على البنك إعداد ونشر قائمة بالوكلاء المصرفيين التابعين له والخدمات والمنتجات المقدمة منهم على الموقع الالكتروني وكذا في التقرير السنوي، على أن يتم تحديث تلك القائمة بشكل فوري عند حدوث أي تعديل، وتتضمن القائمة بحد أدنى (الاسم، العنوان، المقرات ...)، وكذا توفير آلية يستطيع العملاء من خلالها التأكد من تبعية الوكلاء للبنك.

٧-١٣ إعداد قائمة الشروط والأحكام لتقديم الخدمة من خلال الوكيل المصرفي تتضمن المخاطر المترتبة عليها، والإرشادات الواجب اتباعها، ومسئوليات العميل، وعند البدء في تقديم الخدمة يتعين حصول البنك على موافقة العميل على هذه القائمة.

٧-١٤ يتعين على البنك التأكد من حصول موظفي الوكلاء المصرفيين على التدريب اللازم قبل مزاولة نشاط الوكالة المصرفية، لتعزيز كفاءتهم من خلال وضع خطط وبرامج تدريبية مناسبة على أن يشمل ذلك ما يلي كحد أدنى:

٧-١٤-١ برامج وإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٧-١٤-٢ الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة من خلال الوكلاء.

٧-١٤-٣ قواعد ميثاق سلوك العمل وحماية حقوق العملاء المالية بما يشمل تعامل الوكلاء مع الشكاوى.

٨ موافقة البنك المركزي:

٨-١ في حالة رغبة البنك الاستعانة بالوكلاء المصرفيين، يتعين موافاة البنك المركزي بالمستندات التالية، أو لدى إجراء أي تعديلات على المستندات:

٨-١-١ السياسة الداخلية للبنك المعتمدة من مجلس الإدارة بشأن نشاط الوكالة المصرفية، متضمنة المهام والمسؤوليات الخاصة بالوظائف في البنك المنوط بها إدارة الوكلاء.

٨-١-٢ ما يُفيد توافر البنية التحتية التي تمكن البنك من التعامل مع الوكلاء والقيام بمهامه على أكمل وجه.

٨-١-٣ تقييم المخاطر للعمليات المزمع تنفيذها من خلال الوكلاء على أن يتضمن موافقة قطاعي الالتزام والمخاطر بالبنك.

٨-١-٤ خطة مبدئية عامة عن التوسع الجغرافي للبنك من خلال الوكلاء في أقاليم مصر المختلفة والمناطق النائية مع إعطاء الأولوية للمحافظات التي ينخفض بها معدلات الشمول المالي، وذلك بعد التنسيق مع قطاع الشمول المالي بالبنك المركزي.

٨-١-٥ خطة استمرارية الأعمال والطوارئ لضمان استمرار الخدمات المقدمة عبر الوكلاء المصرفيين.

٨-١-٦ نموذج تقييم الوكلاء المصرفيين- الذي سيتم موافاة البنوك به من قبل البنك المركزي - على أن يتضمن التأكد من أن الوكلاء على قدر كاف من الكفاءة مع وجود هياكل إدارية ومصادر تمويل مناسبة.

٨-٢ لدى كل تعاقد جديد مع وكيل مصرفي يجب على البنوك التقدم بطلب للحصول على موافقة كتابية من البنك المركزي ، مع موافاة البنك المركزي بما يلي:

٨-٢-١ إقرار من الوكيل والبنك المتعاقد معه بعدم وجود تعارض في المصالح بينهما.

٨-٢-٢ البيانات والمستندات التالية الخاصة بالوكيل:

٨-٢-٢-١ اسم الوكيل (السمة التجارية)

٨-٢-٢-٢ الشكل القانوني.

٨-٢-٢-٣ طبيعة النشاط.

٨-٢-٢-٤ المقر الفعلي للوكيل بالإضافة إلى العنوان البريدي وأرقام الهواتف الخاصة بالوكيل.

٨-٢-٢-٥ مستخرج حديث من السجل التجاري (لم يمر عليه ٦ أشهر) / البطاقة الضريبية أو رخصة مزاولة نشاط/ نظام أساسي معتمد من الجهة الرقابية الخاضع لها الوكيل المصرفي (إن وجد)، فضلاً عن شهادة ضريبية حديثة.

٨-٢-٢-٦ اسم وعنوان صاحب المنشأة والجنسية (أو الجنسيات) التي يتمتع بها، ومستند تحقيق الشخصية الخاص به (في حالة المنشآت الفردية)، ورقم الهاتف.

٨-٢-٢-٧ اسم وعنوان وجنسية رئيس مجلس إدارة الشركة أو المدير التنفيذي أو المنصب الذي يعادله، ومستندات تحقيق الشخصية الخاصة به، ورقم الهاتف.

٨-٢-٢-٨ صحيفة الحالة الجنائية/ الفيش الجنائي لصاحب المنشأة والقائمين على إدارتها.

٨-٢-٢-٩ ما يفيد الملاءة المالية للوكيل المصرفي.

٨-٢-٢-١٠ السير الذاتية لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للوكيل المصرفي، وتعهد بعدم وجود جرائم تمس الشرف أو الأمانة ضدهم وأنهم غير محالين للتحقيق وليس عليهم أية قضايا ضدهم أو ضد الشركة.

٨-٢-٢-١١ أسماء وعناوين وجنسيات الأشخاص الطبيعيين الذين يملكون حصص مسيطرة على الشركة والتي تمثل ٢٥٪ فأكثر من رأس مال الشركة ومستندات تحقيق الشخصية الخاصة بهم، والمستندات القانونية للأشخاص الاعتبارية وكذا المستفيدين النهائيين من الأشخاص الطبيعيين لحصص الملكية المشار إليها.

٨-٢-٢-١٢ نسخة من عقد الوكالة المصرفية.

٨-٢-٢-١٣ التعهد بالقيام بتحديث بيانات المنشأة أو الشركة فور حدوث أية تغيرات بها أو عند طلب البنك لذلك، وكذا مع أي تغيير في هيكل ملكية الوكيل.

٨-٢-٢-١٤ تقرير من الشركة المصرية للاستعلام الائتماني عن الوكيل المصرفي.

٨-٢-٢-١٥ قائمة بالخدمات التي سوف يقدمها الوكيل نيابة عن البنك.

٨-٢-٢-١٦ النطاق الجغرافي المزمع تغطيته من قبل الوكيل موضحاً به ساعات العمل.

٨-٢-٢-١٧ المستندات الدالة على أسباب إنهاء التعاقد في حال كونه وكيل سابق لأحد البنوك.

٨-٢-٢-١٨ بالنسبة للوزارات والجهات الحكومية والسفارات والقنصليات والجاليات الدبلوماسية لجمهورية مصر العربية بالخارج يتم استيفاء المستندات وفقاً لطبيعة الجهة ويتم دراستها كل على حده.

٨-٢-٢-١٩ أي مستندات أخرى يطلبها البنك المركزي .

٨-٢-٣ تعتبر موافقة البنك المركزي على التعاقد مع وكيل لاغية في حالة عدم مزاولة الوكيل أعماله خلال ستة أشهر من تاريخ صدور الموافقة.

٨-٢-٤ يجب الحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي على أي تعديل في أي بند من البنود السابقة، كما يجب إخطار البنك المركزي مسبقاً بمدة لا تقل عن شهر قبل إنهاء التعاقد مع الوكيل المصرفي مع تحديد الأسباب.

٩ إعداد التقارير:

يجب على كل بنك تقديم تقرير ربع سنوي لقطاع الشمول المالي بالبنك المركزي، على أن يتضمن التقرير ما يلي كحد أدني:

٩-١ العدد الإجمالي للوكلاء المتعاقد معهم وتوزيعهم الجغرافي.

٩-٢ عدد المعاملات التي نفذها كل وكيل على حده وفقاً لنوع المنتج أو الخدمة، التوزيع الجغرافي، النوع (ذكر أو انثى)، الشرائح العمرية.

٩-٣ إجمالي عدد الشكاوى وموقف التعامل معها، وذلك دون الإخلال بالتزام البنوك بموافاة البنك المركزي بتقرير ربع سنوي عن شكاوى العملاء وفقاً للضوابط والشروط المنصوص عليها في تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك.

٩-٤ عدد منافذ الوكيل التي تعمل متضمنة عناوينها وأرقام هواتفها.

٩-٥ عدد منافذ الوكيل التي تم إغلاقها متضمنة عناوينها.

٩-٦ عدد الأيام التي لم يستطع الوكيل تقديم الخدمة فيها ومتوسط مدة توقف أنظمة العمل الإلكترونية (إن وجدت).

٩-٧ عدد وحجم عمليات الاحتيال أو النصب أو السرقة أو اختراق البيانات التي حدثت في أي منفذ للوكيل (إن وجد) والإجراءات التي تم اتخاذها في هذا الشأن.

١٠ عقد الوكالة المصرفية:

يتعين ألا تزيد مدة العقود المبرمة بين البنك والوكيل المصرفي عن ثلاث سنوات، على أن يتم تجديدها لفترات أخرى مماثلة بعد إخطار البنك المركزي قبل تاريخ انتهاء العقد بفترة زمنية لا تقل عن ثلاثة أشهر، <u>ويجب أن يشمل عقد الوكالة المصرفية ما يلي كحد أدنى:</u>

١٠-١ دور كل من البنك والوكيل في التعاقد، وحقوق والتزامات ومسئوليات الطرفين، خاصة فيما يتعلق بتطبيق إجراءات العناية الواجبة.

١٠-٢ الأنشطة المسموح بها، وحظر تنفيذ أية أنشطة غير المنصوص عليها في العقد.

١٠-٣ المعايير المنصوص عليها بهذه القواعد كحد أدنى.

١٠-٤ ما يفيد الالتزام بالقوانين المصرية السارية وتعليمات البنك المركزي المصري ووحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فيما يتعلق بإجراءات العناية الواجبة للعملاء.

١٠-٥ تأمين منافذ الوكلاء والشروط الجزائية وإجراءات التعويض في حالة مخالفة شروط التعاقد، وكذا الإجراءات المتخذة في هذا الخصوص بما يشمل خطة التعويض لكل من البنك والوكيل - إذا قرر أي طرف وقف أنشطة الوكالة المصرفية - وإمكانية فرض جزاءات أو عقوبات في حالة انتهاك أي من الطرفين لبنود العقد، فضلاً عن آليات حل النزاعات بما في ذلك النزاع بين العميل والوكيل، وبين الوكيل والبنك.

١٠-٦ ضوابط الرقابة الداخلية والمستندات الخاصة بالعملاء.

١٠-٧ النص على أن للبنك صاحب عقد الوكالة حق الاطلاع والرقابة والتفتيش على النظم الداخلية لوكلائه ووثائقهم وسجلاتهم ومقارهم بصفة دورية للتأكد من توافق قواعد العمل التي يتم اتباعها مع التعليمات الصادرة من البنك المركزي، والقواعد الصادرة من قبل البنك.

١٠-٨ النص على أن للبنك صاحب عقد الوكالة طلب أي تقارير من الوكلاء المصرفيين والتزام الوكيل بتقديمها بصفة دورية أو وقت الحاجة خلال الفترة الزمنية التي يُحددها البنك.

١٠-٩ النص على أن للبنك المركزي إمكانية الاطلاع والرقابة والتفتيش على النظم الداخلية للوكيل ووثائقه وتقاريره وسجلاته ومقراته وفقاً لما يترآى له.

١٠-١٠ المقرات التي سيتم من خلالها تقديم خدمات الوكالة المصرفية، والنص على اقتصار تقديم الخدمات من خلالها دون غيرها.

١٠-١١ تعهد الوكيل بأن كافة البيانات والوثائق الخاصة بالمعاملات التي ينفذها الوكيل ملك خاص للبنك صاحب عقد الوكالة ولا يحق للوكيل استخدامها بأي شكل من الأشكال أو مشاركتها مع أي طرف أخر، والتعهد بالحفاظ على سرية بيانات العملاء وعدم الإفصاح عنها (خلال وبعد انتهاء عقد الوكالة المصرفية)، على أن يقوم الوكيل بحفظ تلك الوثائق بشكل آمن حتى تمام نقلها إلى البنك بحد أقصى ٣٠ يوم عمل.

١٠-١٢ وجود لاصقات أو لافتات تتضمن آلية واضحة لاستقبال شكاوى العملاء في مقرات الوكلاء المصرفيين المعتمدة بحيث يتم إحالتها للبنك للتعامل معها وذلك بالتوافق مع تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك.

١٠-١٣ تحديد المصروفات/ العمولات التي سيتحملها العميل في مقابل تلقي الخدمة.

١٠-١٤ رسوم وعمولات الوكيل، وحظر فرض أي عمولات على العملاء تتجاوز المنصوص عليها في العقد.

١٠-١٥ وجود قواعد واضحة تقضي بإخطار العميل بشكل واضح ومفصل بكافة شروط الخدمة ومحدداتها والمصاريف الخاصة بها قبل استعمالها.

١٠-١٦ تحديد أيام وساعات العمل التي يتم فيها تقديم خدمات الوكالة المصرفية.

١٠-١٧ وضع لافتة واضحة أمام مقر الوكيل تتضمن البنوك المتعاقد معها الوكيل، بالإضافة إلى ملصق في مكان واضح وبحجم مقبول يتضمن كل الخدمات المصرح بها للوكيل.

١٠-١٨ شروط وأحكام إنهاء عقد الوكالة المصرفية، وحقوق البنك في حالة إلغاء التعاقد بما في ذلك نقل البيانات للبنك، وكذا حالات الإخلال بشروط التعاقد، ويجب أن تتضمن شروط انهاء عقد الوكالة ما يلي كحد أدنى:

١٠-١٨-١ اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان مصالح المتعاملين مع الوكيل.

١٠-١٨-٢ ضمان توقف الوكيل عن مزاولة الأعمال الموكلة إليه والمحددة بموجب عقد الوكالة.

١٠-١٨-٣ تسوية جميع الالتزامات القائمة مع الوكيل.

١٠-١٩ النص على أن للبنك صاحب عقد الوكالة منفرداً إضافة أو تعديل، أو الغاء أي من الخدمات أو أي من بنود العقد المبرم مع الوكيل المصرفي، مع ابلاغ الوكيل في تلك الحالات، وفي كل الأحوال لا يحق للوكيل إجراء أي تغييرات على الخدمات المسندة إليه.

١٠-٢٠ لا يجوز للوكيل إجراء المعاملات نيابة عن العميل دون التواجد الفعلي للعميل والتحقق من هويته والاطلاع على مستند تحقيق الشخصية الساري.