

## الإدارة العامة لفحص قضايا البنوك ودعاوى النقد والشكاوى

### أولاً: إدارة قضايا البنوك

وفقاً لما تقضى به المادتين (١٣١، ١٣٢) من قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد الصادر بالقانون رقم ٨٨ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته، تم إنشاء إدارة قضايا البنوك من عدد من العاملين بالبنك المركزي المصري ذوى الخبرات في مجالات الشؤون المصرفية والاقتصادية والقانونية ، حيث يتلقى ما يرد إلى محافظ البنك المركزي من النيابة العامة والجهات الرقابية والأمنية عن المخالفات المصرفية بما فيها ما يتعلق بالتمويل والتسهيلات الائتمانية، ويتم تكوين فرق عمل من العاملين بالإدارة للقيام بالفحص الميداني للوقائع وإعداد تقرير فحص تُعرض نتائجه على السيد المحافظ مشفوعاً بما انتهى إليه رأى فريق العمل. وبناءً عليه يُصدر السيد المحافظ قراره بالإذن لجهات التحقيق باتخاذ إجراءات التحقيق من عدمه، وإذا جاء الإذن بطلب اتخاذ إجراء التحقيق، تقوم النيابة المختصة بطلب تشكيل لجنة لفحص الدعوى حيث تقوم اللجنة بحلف اليمين القانونية وتقديم تقرير الفحص للنيابة تمهيداً لإحالة القضية للمحكمة المختصة إذا ما ارتأت إحالتها للمحاكم .

واستكمالاً للأعمال المؤكدة للعاملين بإدارة القضايا فإنه يتم دراسة محاضر التصالح المحررة بين البنوك وعملائها بغرض تسوية مستحقات البنوك لدى العملاء، وفقاً لما تقضى به المادة (١٣٣) من قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد الصادر بالقانون رقم ٨٨ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته، حيث يتلقى البنك المركزي المصري محاضر التصالح ويتم إحالتها لتلك الإدارة لدراستها والتأكد من موافقة السلطة المختصة على إتمام التصالح واستيفاء كافة شروط التصالح الصادرة من السلطة المختصة، ثم يتم عرض الأمر على السيد المحافظ لاعتماد محضر التصالح تمهيداً لتوثيقه في الشهر العقاري وتفعيله لدى جهات التحقيق.

وبالإضافة لما تقدم يُكلف العاملون بإدارة القضايا بناءً على طلبات من المحاكم بفحص الوقائع المصرفية المُثار بشأنها منازعات قضائية منظورة أمام المحاكم ، وكذا فحص القضايا محل التحقيقات لدى نيابة أمن الدولة العليا الخاصة بعمليات الاشتهاء في غسل الأموال ، فضلاً عن الحالات الواردة من إدارة الكسب غير المشروع بوزارة العدل وهيئة الرقابة الإدارية وجهات التحقيق الأخرى ، حيث يتم تشكيل لجان لفحص وقائع الحالات الواردة وتقديم تقارير فحص بشأنها للجهات الطالبة ، ثم يلي ذلك حضور أعضاء اللجان المُشكلة لجلسات مناقشة مع جهات التحقيق لإتمام الإجراءات المتبعة في هذا الشأن ، ويستتبع ما تقدم المُنول للشهادة أمام المحاكم .

### ثانياً: إدارة دعاوى النقد

وفقاً لما تقضى به المادة (١٣١) من قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد الصادر بالقانون رقم ٨٨ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته، يتم دراسة الحالات الواردة من نيابة الشؤون المالية والتجارية المُتعلقة بجرائم عمليات النقد المنصوص عليها في المواد (٣١، ١١١، ١١٦) من ذات القانون، ثم يتم إعداد تقرير بنتائج الدراسة مشفوعاً بالرأى الذي انتهت إليه تلك الدراسة، ويُعرض الأمر على السيد المحافظ لاتخاذ قراره بالإذن باتخاذ إجراءات التحقيق ورفع الدعوى الجنائية من عدمه.

## ثالثاً: إدارة الشكاوى

حرصاً من البنك المركزي المصري على متابعة أية مشاكل في التعاملات المصرفية بين المواطنين والبنوك الخاضعة لإشرافه، فقد تم إنشاء إدارة متخصصة تتلقى الشكاوى المقدمة من عملاء البنوك عن طريق البريد الإلكتروني، والبريد العادي، والفاكس، كما تتلقى تلك الإدارة أيضاً الشكاوى المُوَحدة لها من عدد من الجهات (مجلس الوزراء، وزارة المالية، وزارة القوى العاملة، ..... وغيرها) ويتم أولاً تصنيف الشكاوى بحسب موضوعاتها (تسوية مديونيات، وتعاملات متعلقة ببطاقات الائتمان، إصدار وتجديد وتسبيل خطابات ضمان، العوائد المدينة والدائنة المحتسبة على حسابات العملاء، العمولات والمصرفيات المحتسبة من البنوك على الخدمات المصرفية المقدمة منها للعملاء، ..... وغيرها) وبعد ذلك يتم إرسال تلك الشكاوى للبنوك المعنية لدراستها والاتصال بالشاكين للعمل على حل مشاكلهم والإفادة بما ينتهي إليه الأمر، أخذاً في الاعتبار أن دراسة الشكاوى المقدمة وحلها يتم وفقاً لما تقضى به النظم واللوائح الداخلية المطبقة لدى البنوك والتعليمات الرقابية وقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد.

وبخصوص الشكاوى التي ترد للبنك المركزي المصري وتكون محل منازعات ودعاوى قضائية لدى المحاكم المختصة، لا يتم البت فيها انتظاراً لما تُسفر عنه أحكام القضاء.