

القاهرة في: ٢٢ ابريل ٢٠٢١

السيد الأستاذ/ رئيس مجلس الإدارة

بنك

تحية طيبة وبعد،،،

بالإشارة إلى تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك الصادرة بتاريخ ١٩ فبراير ٢٠١٩ التي وضعت إطاراً تنظيمياً واضحاً يحدد كيفية تعامل القطاع المصرفي مع عملائه، بما يضمن حصولهم على حقوقهم من خلال تطبيق مبادئ العدالة والشفافية والحفاظ علي سرية البيانات، حيث تضمنت التعليمات ضرورة التعامل مع العملاء بمبدأ العدل والإنصاف الذي نص أحد بنوده على أنه: "يتعين على البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الاسناد معاملة جميع العملاء في كافة مراحل المعاملات المصرفية دون تمييز وبمبدأ العدل والإنصاف والمصادقية"، الامر الذي يعزز ضرورة عدم التمييز بين العملاء على أساس النوع الاجتماعي أو المؤهل التعليمي أو الدرجة الوظيفية أو أي من أشكال التمييز الأخرى.

وفي ضوء ما تقدم، وما تضمنته التعليمات المشار إليها من ضرورة إرساء السياسات والإجراءات الداخلية اللازمة في شأن تطبيق حماية حقوق العملاء، أود التأكيد على ضرورة الالتزام التام بأن تتضمن تلك السياسات والاجراءات ما يلي:

- ١- تعزيز المساواة بين الجنسين في كافة المعاملات المصرفية بما فيها القروض والتسهيلات الائتمانية.
- ٢- توفير آلية سريعة ومجانية للتعامل مع شكاوى العملاء دون تمييز على أن يتم ذلك بشكل عادل وشفافية وفعالية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

طارق عامر