

## الرقابة المالية تدشن التشغيل التجريبي للبوابة الإلكترونية لشكاوى المتعاملين

الدكتور محمد فريد رئيس الهيئة العامة للرقابة المالية:

ميكنة منظومة شكاوى المتعاملين لتسريع وتيرة إنجاز الشكاوى وتقوية ممارسة حقوقهم

سرعة إنجاز الشكاوى يعزز من الثقة في القطاع ويحقق استقرار للأسواق

الانتهاء من دراسة وفحص عدد 2014 شكوى بنسبة إنجاز 99.1 % شكوى حتى الآن خلال عام 2022

لزيرة بوابة الشكاوى برجاء زيارة الرابط الإلكتروني:

<https://Complaints.fra.gov.eg>

أعلنت الهيئة العامة للرقابة المالية عن بدء التشغيل التجريبي للبوابة الإلكترونية لشكاوى المتعاملين، وذلك عبر الموقع الإلكتروني للهيئة، حيث تم الانتهاء من الميكنة الكاملة لجميع أعمال الإدارة المركزية لشكاوى المتعاملين واستحداث منظومة إلكترونية متكاملة تستهدف تحقيق الجودة والكفاءة والسرعة في عملية تلقي وفحص وسرعة إنجاز الشكاوى الواردة للهيئة.

بموجب البوابة الجديدة يستطيع المتعاملون في الأسواق المالية غير المصرفية وأنشطتها المختلفة الإبلاغ عن أية شكاوى تخص تعاملاتهم بشكل الكتروني على أن تقوم الهيئة بتخصيص فريق عمل لضمان سرعة الاستجابة للشكاوى عبر استقبالها وإعادة توجيهها للجهة المختصة مع المتابعة والرد على العميل مع توفير خدمة متابعة الشكاوى مع المتعاملين.

من جانبه قال الدكتور محمد فريد رئيس الهيئة العامة للرقابة المالية، أن تطوير وتدشين بوابة الشكاوى الإلكترونية يأتي في إطار حرص إدارة الهيئة على بناء علاقة متوازنة مع كافة المتعاملين تضمن لهم حقوقهم وتحترم تفهمهم لالتزاماتهم، بما يدفع نحو تعزيز ثقة ومصداقية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي وأنشطته المختلفة، مؤكداً أن هذه التوجه يتسق مع رؤية الحكومة المصرية التي تتحرك بفاعلية نحو بناء مصر الرقمية والوصول إلى مجتمع يتعامل رقمياً في كافة جوانب الحياة.

تابع الدكتور فريد، أن تطوير وتدشين البوابة الإلكترونية يتسق كذلك مع رؤية الهيئة لتعزيز استخدام التكنولوجيا المالية وتسريع التحول الرقمي كجزء من دورها في العمل على تسهيل الإجراءات لتعزيز حماية حقوق المتعاملين وذلك من خلال إتاحة قنوات متعددة أمام المتعاملين في الخدمات المالية غير المصرفية لتقديم شكاوهم، وإيصالها وسرعة الاستجابة لها بما يقلل من حدة النزاعات.

بحسب رئيس الهيئة، فإنه قد تم الانتهاء من ميكنة ورقمنة نظام العمل داخل منظومة شكاوى المتعاملين بالهيئة وذلك من خلال إطلاق البوابة الإلكترونية للشكاوى بالشكل الذي يسهم في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة وجودة الخدمات الإلكترونية، مما يوفر الوقت والجهد وسرعة إنجاز فحص الشكاوى الواردة للهيئة وبما يمكن المواطنين من متابعة شكاوهم مع ضمان حماية البيانات وسرية المعلومات.

وأوضح الدكتور فريد أن الهيئة تسعى إلى إيجاد آليات مبتكرة ومنتطورة للتواصل مع أطراف السوق المختلفة، بما يعزز دورها الرقابي ويحقق الإشراف على أساس المخاطر RBS بالإضافة إلى تيسير سبل تقديم الشكاوى والاستفسارات.

فيما قامت الهيئة بإعداد دليل المستخدم لبوابة شكاوى المتعاملين بالشكل الذي يوضح نطاق عمل بوابة الشكاوى وأليه التطبيق بما يتوافق مع متطلبات تقديم الشكاوى في حالة التعامل لأول مرة أو في حالة التسجيل وإنشاء حساب مسبقاً، مع إضافة إمكانية متابعة الشكاوى.

حيث يحق لكل ذي مصلحة إنشاء حساب إلكتروني للتعامل مع بوابة الشكاوى وذلك بعد تسجيل بياناته والتحقق من صحة عنوان البريد الإلكتروني بالرقم التأكيدي ( OTP) ثم يتم الدخول إلى البوابة من خلال كتابة اسم المستخدم (الرقم القومي) وكلمة المرور السابق تسجيلها، حيث تتيح له الخدمة تقديم الشكاوى مع إرفاق أي مستندات مؤيدة للشكاوى إن وجدت، واختيار أي من الأنشطة التي تخضع لرقابة الهيئة ليتم بذلك تسجيل الشكاوى مع الحصول على رقم مرجعي يتمكن من خلاله الشاكي متابعة شكاواه إلكترونياً.

وبحسب بيانات الإدارة المركزية لشكاوى المتعاملين، فقد بلغ إجمالي عدد الشكاوى الواردة إلى الهيئة 2032 شكاوى خلال الفترة من يناير إلى سبتمبر 2022، وقد تم الانتهاء من دراسة وفحص عدد 2014 شكاوى بنسبة إنجاز 99.1 % من الشكاوى الواردة للهيئة حتى الآن خلال عام 2022.

**لزيرة بوابة الشكاوى برجاء زيارة الرابط الإلكتروني:**

<https://Complaints.fra.gov.eg>

**لقراءة دليل المستخدم لبوابة شكاوى المتعاملين برجاء زيارة الرابط الإلكتروني:**

<https://fra.gov.eg/wp-content/uploads/2022/10/%D8%AF%D9%84%D9%8A%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85-.pdf>