كتاب دوري رقم (٣) لسنة ٢٠٢٠ بتاريخ ١٧ / ٣ / ٢٠٢٠
بشأن التدابير الاحترازية لمواجهة مخاطر انتشار فيروس كورونا
على سلامة واستقرار نشاط التمويل متناهي الصغر

في إطار حرص الهيئة العامة للرقابة المالية على الإتساق مع التدابير الاحترازية التي تطبقها الدولة المصرية لمواجهة فيروس كورونا المستجد، والمعلنة بقرار السيد رئيس الوزراء رقم ٦٠٦ لسنة ٢٠٢٠ بالتعليق المؤقت لجميع الفعاليات التي تتطلب تواجد أية تجمعات كبيرة للمواطنين، أو تلك التي تتطلب انتقالهم بين المحافظات بتجمعات كبيرة، وما تلاه من قرارات تستهدف عدداً من الإجراءات الوقائية على مستوى أجهزة الدولة المختلفة، وانطلاقاً من دور الهيئة في حماية عملاء القطاع المالي غير المصرفي وتحقيق سلامة واستقرار نشاط التمويل متناهي الصغر بما له من سمات خاصة وضمان استمرار الجهات المرخص لها من الهيئة في تقديم الخدمات المالية لعملاءه بالمستويات المأمولة لخطتها في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة، فإن الهيئة تؤكد على جميع الجهات المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل متناهي الصغر بضرورة توخي الحذر والعمل على اتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية والوقائية اللازمة لمواجهة التحديات الراهنة على النشاط في هذا السياق، وعلى أن تشمل بحد أدنى ما يلي:

أولاً: الإجراءات الوقائية اللازمة

- اعتماد كل جهة لخطة استمرارية العمل وحالات الطوارئ بما يحقق إدارة فعالة للموارد البشرية والمادية لديها في مواجهة الظروف الراهنة، وتكليف مسئول المخاطر بالجهة بمتابعتها وإعداد تقرير أسبوعي بنتائجها يعرض على رئيس مجلس الإدارة/ الأمناء أو العضو المنتدب/ مدير نشاط التمويل لاتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية أولاً بأول.
- إيلاء الجدية الكاملة من كافة العاملين بالجهة في التعامل مع الأحداث الجارية، وتنفيذ أدوارهم المحددة في خطة استمرارية العمل وحالات الطوارئ.
- تعزيز الوعي بين كافة العاملين، ومدى دورهم في نشر التوعية اللازمة لعملائهم.
- استخدام قفازات الحماية اللازمة لكافة الموظفين المتعاملين مع العملاء وبشكل خاص في عمليات تداول النقد.
- الالتزام بمنح العاملين العائدين من السفر بالخارج أجازه الزامية وقائية لا تقل عن أسبوعين.
- الحرص على تنظيف المراكز الرئيسية والفروع وخزائن حفظ النقدية جيداً، واستخدام المطهرات في أعمال التنظيف المستمر ويشمل ذلك المقاعد والأسطح وخلافه، وتوفير مادة مطهرة ومناديل ورقية للاستخدام الشخصي للعملاء.
- العمل على تزويد الفروع بأجهزة/ وسائل طبية للكشف المبكر عن احتمالات الإصابة بالفيروس سواء للعاملين أو العملاء، واتخاذ ما يلزم نحو حالات الاشتباه.
- مراجعة المستهدفات الخاصة بنمو المحفظة في الفروع المختلفة، وإعادة النظر في مدى ملائمة النسب الموضوعة وتوزيعها الجغرافي مع الظروف الراهنة وبما يسمح بإعطاء الأولوية للحفاظ على مستوى جودة المحفظة وتوازن الجهود للموارد البشرية المتاحة في كل جهة بين كل من عمليات منح التمويل، ومهام التحصيل والمتابعة.
- الاعتماد على آلية المتابعة عن بعد لأداء محفظة مسئولي التمويل من خلال الاتصالات الهاتفية مع العملاء والرسائل النصية على الهواتف المحمولة، واستخدام المتابعة الميدانية في الحالات الضرورية ووفقاً للظروف التي تقدرها كل جهة.

القرية الذكية، مبنى ١٣٦، الجيزة، مصر
الرقم البريدي : ١١٠
تليفون: ٣٥٣٤٥٣٥٠ ٢٠٢+ فاكس: ٣٥٣٧٠٠٣٦ ٢٠٢+
WWW.FRA.GOV.EG

Building Bridges not Walls
نبنى الجسور لا الحواجز

٤٦٠٧٦

- العمل على إتاحة استخدام الأدوات والوسائل الإلكترونية في معالجة العمليات اليومية وتداول المستندات داخل الجهة وفروعها كلما أمكن ذلك.

ثانياً: تعزيز الدور التنموي للنشاط ولمؤسسات التمويل متناهي الصغر في المجتمع

- مراجعة سياسة التسعير الخاصة بكل جهة تمويل فيما يتعلق بالتمويلات الجديدة، وبما يراعى آثار تخفيض سعر الفائدة في السوق المصري الأخيرة الصادرة عن البنك المركزي المصري في ١٦ مارس ٢٠٢٠، وكذا أية مزايا أخرى قد تحصل عليها جهات التمويل متناهي الصغر خلال الفترة القادمة من التيسيرات التي أتاحها البنك المركزي المصري في سداد الاستحقاقات الائتمانية لعملاء البنوك من المؤسسات بموجب تعليماته الصادرة بذات التاريخ، وذلك بهدف التخفيف عن كاهل العملاء وتشجيعهم على الاستمرار في الانتظام، وذلك كله بما لا يُخل باقتصاديات التشغيل لجهة التمويل متناهي الصغر، مع اعتماد تلك المُراجعة من مجلس إدارة / أمناء الجهة في خلال فترة ثلاثة أسابيع على الأكثر من تاريخه.
- توعية العملاء بتيسيرات الغاء الرسوم والعمولات المطبقة على استخدام نقاط البيع والسحب من الصرافات الآلية والمحافظ الالكترونية لمدة ٦ أشهر اعتباراً من تاريخ تعليمات البنك المركزي المصري لتشجيعهم على استخدام وسائل الدفع غير النقدي.
- العمل على تزويد عملاء التمويل متناهي الصغر بخدمات مالية وغير مالية تلائم الظروف الراهنة على سبيل المثال تنشيط خدمات التأمين متناهي الصغر الملائمة، إعداد وتوزيع نشرات توعية بين العملاء لأغراض الوقاية الطبية وبيان مواقع تقديم الخدمات الطبية اللازمة القريبة جغرافياً لمقار العملاء، تقديم مساهمات متنوعة في شأن نواحي الرعاية الصحية، وغيرها من الخدمات والمزايا التي يمكن تقديمها وفقاً لقدرات كل جهة.

ثالثاً: التواصل مع العملاء وتقديم الخدمات

- إعادة تنظيم مسار العمل اليومي بالفروع بشكل يمنع التكدس والزحام بين العملاء وخاصة في فترة صرف التمويل وفترة سداد المستحقات.
- توزيع حركة العمل مع العملاء بحيث يتواجد في الفروع أدنى عدد ممكن موزعين على أماكن متباعدة.
- التركيز على استخدام مختلف وسائل الدفع غير النقدي التي أتاحتها الهيئة للنشاط في عمليات الصرف والتحصيل على النحو التالي:
  - الجهات الحاصلة على موافقات استخدام وسائل الدفع غير النقدي: عليها الالتزام بتنفيذ عمليات الصرف للتمويل والتحصيل للمستحقات في أسرع وقت ممكن ولأكبر عدد ممكن من العملاء من خلال تلك الوسائل سواء بطاقات الدفع المقدم، الدفع بالهاتف المحمول، وكذلك الدفع لدى نقاط البيع المختلفة لشركات وجهات الدفع الإلكتروني المنتشرة في أنحاء الجمهورية.
  - الجهات التي لم تبدأ في استخدام وسائل الدفع غير النقدي: عليها سرعة البت في استخدام تلك الوسائل، ولحين تفعيلها يتم استقبال العملاء على فترات متناوبة (Shifts) وفقاً لجدول زمني محدد خلال ساعات اليوم، بحيث يحقق الجدول إعادة توزيع آمن لفترات استقبال العملاء بما يمنع التقارب بين الأشخاص أثناء تقديم الخدمة وبما لا يقل عن المسافة الآمنة طبياً.

القرية الذكية، مبنى ١٣٦، الجيزة، مصر
الرقم البريدي : ١١٠
تليفون: ٣٥٣٤٥٣٥٠ ٢٠٢+ فاكس: ٣٥٣٧٠٠٣٦ ٢٠٢+
WWW.FRA.GOV.EG

Building Bridges not Walls
نبنى الجسور لا الحواجز

رابعاً: إدارة مخاطر المحفظة

- مراعاة تطبيق اعتبارات منح التمويل الواردة في قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهي الصغر الصادرة عن الهيئة بكل دقة، وعدم تحميل العميل ما يفوق طاقته عن السداد.
- التحقق من سريان صلاحية وثائق التأمين الإلزامي ضد مخاطر الوفاة والعجز الكلى المستدام لعملاء جهات التمويل متناهي الصغر من الفئات (أ، ب) والشركات طوال الوقت.
- المتابعة الحثيثة يومياً لمعدلات عدم الانتظام على مستوى كافة الفروع في محافظات الجمهورية، وفى حال تبين مؤشرات تعثر ناشئة عن الأزمة الراهنة يتم اتخاذ ما يلزم من إجراءات عاجلة لمواجهة بؤرة التعثر لإيقاف خسائر المحفظة.
- مراعاة المرونة اللازمة في تفعيل آلية الجدولة للتمويلات غير المنتظمة في وقت مناسب درءً للتعثر ووفقاً لدراسة كل حالة على حدي، وبما يسمح بالسداد الملائم لقدرة العميل الراهنة.
- تشكيل لجنة متخصصة أو أكثر على مستوى الجهة للنظر في تقدير الظروف الاستثنائية الراهنة للعملاء ذوي حالات عدم الانتظام وبشكل خاص أصحاب المشروعات متناهية الصغر بالقطاعات الإقتصادية الأكثر تضرراً من الأزمة، ومتابعة تطبيق مبادئ حماية العملاء من حيث حسن المعاملة والاحترام لهم، وكذا تقديم حلول المعالجة الملائمة وفقاً لما تتيحه آليات ومبادئ التمويل المسؤول متناهي الصغر مثل تأجيل أقساط، إعادة الجدولة، منح فترات سماح، الإعفاء من غرامات التأخير، إعدام الديون.
- تلتزم كل من شركات التمويل متناهي الصغر والجمعيات والمؤسسات الأهلية من الفئات (أ، ب) بموافاة الهيئة نهاية يوم عمل الخميس من كل أسبوع بموقف المحفظة في خطر وفقاً لأسس حساب المخصصات المعتمدة من الهيئة بكل دقة موضحاً المناطق الجغرافية ذات نسبة المتأخرات الأكبر.

هذا وتؤكد الهيئة على مسئولية مجلس الإدارة/ مجلس الأمناء والإدارة الفعلية لجهات التمويل متناهي الصغر المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل متناهي الصغر اتخاذ ما يلزم لمتابعة الالتزام بذلك، وعليهم تقع مسئولية عدم الالتزام وفقاً لمتطلبات المادة رقم (٤٧) بعنوان "حالات تستوجب ابلاغ الهيئة" من قواعد وضوابط ممارسة الشركات لنشاط التمويل متناهي الصغر الصادرة بقرار مجلس إدارة الهيئة رقم ١٧٣ لسنة ٢٠١٤، وكذا المادة رقم (٤٦) بعنوان "حالات تستوجب ابلاغ الوحدة" من قواعد ومعايير ممارسة نشاط التمويل متناهي الصغر للجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بقرار مجلس إدارة الهيئة رقم ٣١ لسنة ٢٠١٥.

رئيس مجلس إدارة
الهيئة العامة للرقابة المالية

محمد عمران

٤٦٠٧٦

القرية الذكية، مبنى ١٣٦، الجيزة، مصر
الرقم البريدى : ١١٠
تليفون: ٣٥٣٤٥٣٥٠ ٢٠٢+ فاكس: ٣٥٣٧٠٠٣٦ ٢٠٢+
WWW.FRA.GOV.EG

Building Bridges not Walls
نبنى الجسور لا الحواجز