



الرقم : ١١٥٤١ / ٤/٢/١٠  
التاريخ : ١٥ / ٤ / ٢٠١٢ هـ  
الموافق : ٢١ / ١٠ / ٢٠١٢ م

## تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية

رقم (٢٠١٢/٥٦)

صادرة بالاستناد لأحكام المادة (٤٤) والفقرة (ب) من المادة (٩٩) من قانون البنوك رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٠ وتعديلاته ولأحكام الفقرة (هـ) من المادة (٤٣) من قانون البنك المركزي الأردني رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١

### المادة (١) :

تسمى هذه التعليمات " تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية " وتسري أحكامها على جميع البنوك العاملة في المملكة، بعد مائة وثمانين يوماً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

### المادة (٢) : التعريفات :

أ- الكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات والمعرفة في المادة (٢) من قانون البنوك النافذ، يكون لها نفس المعاني المبينة في تلك المادة.  
ب- يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها أدناه حيثما وردت في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:-

المنتج البنكي عرض ائتمان أو برنامج يتمتع بخصائص وشروط محددة تميزه عن أي عرض أو برنامج آخر.

## محفظة التجزئة

كل ائتمان يمنحه البنك لفرد أو مجموعة من العملاء ذوي الصلة أو منشأة صغيرة ( حسب تعريفها الوارد في تعليمات كفاية رأس المال وفقاً لمعيار بازل II رقم (٢٠٠٨/٣٩) تاريخ ٢٤/٣/٢٠٠٨)، ويشمل السلف الشخصية وقروض السيارات وبطاقات الائتمان والقروض التعليمية والقروض الاستهلاكية الممنوحة لتمويل شراء سلع أو خدمات والقروض العقارية التجارية الممنوحة للمنشآت الصغيرة والقروض السكنية المضمونة برهونات عقارية والإجارة المنتهية بالتملك للشقق السكنية وقروض صيانة العقارات، وأي ائتمان يحمل صفات مشابهة للمنتجات آفة الذكر.

## البطاقة الائتمانية

البطاقة التي تُخول العميل سحب مبلغ أو شراء سلعة أو خدمة دون توفر رصيد في حسابه سواء كان على العميل تسديد كامل الرصيد المُستغل بتاريخ الاستحقاق أو تسديد نسبة من هذا الرصيد تحدد في العقد بحيث يتم احتساب فوائد على الرصيد المتبقي.

## الكُلف

تشمل العمولات و/أو المصاريف و/أو الرسوم و/أو أية مبالغ أخرى يتقاضاها البنك، غير الفائدة/ العائد للبنوك الإسلامية، يتوجب على العميل دفعها بموجب العقد.

## العائد للبنوك

يشمل نسب المربحة على ذمم البيوع المؤجلة وعائد الإجارة المنتهية بالتمليك ونسب الأرباح للمضاربة والمشاركة.

## الإسلامية

## الإعلان المباشر

العرض الذي يتم بمواجهة شخص أو أشخاص أو من خلال الهاتف أو من خلال أي شكل من أشكال المحادثة المباشرة.

## الإعلان غير

العرض الذي يُنشر مطبوعاً أو إلكترونياً أو عبر وسائل الإعلان المرئي و/أو المسموع أو المكتوب أو بواسطة الرسائل القصيرة (sms) أو يُعرض في إدارة البنك وفروعه ومكاتبه.

## المباشر

**الدخل المنتظم** صافي راتب العميل الشهري الوارد للبنك وأي دخل للعميل من مصدر/مصادر معروفة ومُحددة.

### **النسبة المئوية السنوية الفعلية (Effective APR)**

**(Effective Annual Percentage Rate)** نسبة مئوية واحدة، تُمثل التكلفة

السنوية الفعلية للائتمان على مدى عمر الائتمان، وهذا يشمل الفوائد الإسمية وكافة الكُف المَحَددة بموجب العقد باستثناء الرسوم المستحقة الدفع على العميل نتيجة إخلاله بالتزاماته التعاقدية، وتحسب بافتراض أن اتفاقية منح الائتمان ستظل سارية للفترة المتفق عليها وأن البنك والعميل سينفذان التزاماتهما بموجب الأحكام والشروط المتفق عليها، وحسب المعادلة الموضحة بالملحق المرفق.

### **المادة (٣):**

أ- في الإعلان المباشر و/أو غير المباشر عن أي منتج بنكي أو جائزة، يجب أن تكون المعلومات والشروط والأحكام الخاصة بذلك المنتج أو الجائزة واضحة وشاملة ومعبرة عن حقائق قائمة، وان لا تتضمن وعوداً أو عبارات غير مفهومة أو مبالغات، وان تُصاغ بلغة عربية فصحة سهلة ومفهومة.

ب- يجوز أن تكون العبارات المستخدمة في الإعلان غير المباشر وتحديد الرسائل الالكترونية وإعلانات وسائل الإعلان المرئي والمسموع موجزة، شريطة أن يوفر البنك كافة التفاصيل على موقعه الالكتروني أو في فروعه وفقاً لأحكام الفقرة (أ) من هذه المادة.

## الفصل الأول: شفافية وأصول وشروط محفظة التجزئة

### المادة (٤) :

أ- يجب أن تكون كافة النماذج والعقود المعتمدة من قبل البنك مصاغة بلغة عربية فصحى مفهومة للشخص العادي، ومطبوعة بخط واضح ومقروء، وان تكون النصوص في العقد واضحة ولا تحتمل أكثر من تفسير.

ب- على كل بنك أن يقوم بتنظيم نشرة / نشرات بخصوص كافة المنتجات التي يقدمها على اختلاف أنواعها (بما في ذلك المنتجات المتعلقة بالودائع)، مبيناً فيها أهم التفاصيل والشروط الخاصة بكل منها، وذلك لاطلاع الجمهور وبالوسائل التي يراها مناسبة.

### المادة (٥) :

يجب على البنك قبل توقيع العقد مع العميل، منح العميل مهلة كافية للقيام بمراجعة دقيقة لكافة بنود العقد.

### المادة (٦) :

أ- يجب أن تتضمن السياسة الائتمانية للبنك ما يُفيد إعطاء العميل الحق باختيار أن يكون سعر الفائدة على الائتمان المنوي الحصول عليه ثابتاً أو متغيراً ( إذا كان هناك منتجاً يتوفر فيه خيارى الفائدة المشار إليهما)، وفي هذه الحالة يجب التوضيح للعميل الفرق بينهما.

ب- في حال اختيار العميل للمنتج الذي يتضمن سعر فائدة ثابت، لا يجوز للبنك بإرادته المنفردة تغيير سعر الفائدة خلال مدة سريان العقد.

ج- في حال اختيار العميل للمنتج الذي يتضمن سعر فائدة ثابت بموجب عقد يخول البنك تعديل سعر الفائدة بعد مضي مدة معينة من العقد، فتطبق على المدة التي يجوز للبنك فيها تغيير سعر الفائدة حكم الفقرة (د) من هذه المادة.

د- في حال اختيار العميل للمنتج الذي يتضمن سعر فائدة متغير، يجب أن يتم ربط السعر بإحدى أدوات السياسة النقدية المُعلنة من البنك المركزي الأردني أو بسعر فائدة اذونات الخزينة أو بسعر الجودايبور (JODIBOR)، مع تحديد الأداة المُعتمدة، وبدائلها في حال عدم توفرها لأغراض احتساب التغير في سعر الفائدة وتوضيح الهامش المُضاف ودورية تعديل سعر الفائدة.

هـ- لا يجوز إدخال تعديل على أي من بنود الكلف المرتبطة بالائتمان طيلة فترة سريان العقد الموقع مع العميل.

و- يجب على البنك التوضيح للعميل للفرق بين الائتمان المخصوم ( والذي يتم استيفاء كامل فوائده مقدماً) والأنواع الأخرى من الائتمان، وتوضيح ما قد يترتب على كل منهما في حال السداد المبكر.

#### المادة (٧) :

يجب أن تعكس النسبة المئوية السنوية الفعلية (Effective APR) كافة الكُفُف المحددة بموجب العقود وحسب ما جاء في الإعلان/الإعلانات سواء المباشرة أو غير المباشرة، ويجب على البنك الإفصاح للعملاء بشفافية في كافة فروع ومكاتب البنك وعلى الموقع الإلكتروني للبنك عن هذه النسبة وذلك للمنتجات المعتمدة لدى البنك (مع إدراج مثال توضيحي لكيفية احتسابها وبما يتفق مع المعادلة الموضحة في الملحق المرفق بهذه التعليمات)، وتزويد البنك المركزي بالرابط الإلكتروني الخاص بذلك.

#### المادة (٨) :

أ- على البنك وقبل منح الائتمان، أن يحصل على إقرار من العميل والكفيل بكافة التزامات كل منهما وعبء تسديد تلك الالتزامات، والحصول على كافة المعلومات والبيانات المتاحة التي تمكن البنك من تقييم قدرة العميل على السداد.

ب- على البنك قبل توقيع العقد مع العميل تزويد العميل بعرض ائتمان موقع أصولياً، يتضمن قيمة الائتمان ومدته والقيمة الإجمالية (الأصل والفائدة والكلف) التي سيدفعها العميل خلال مدة الائتمان والنسبة المئوية السنوية الفعلية (Effective APR) وكافة الشروط المعتمدة لدى البنك لا سيما تلك المنصوص عليها في المادة (٩) من هذه التعليمات، مع تحديد فترة سريان هذا العرض.

ج- على البنك أن يُضمّن سياسته الائتمانية الخاصة بمحفظة التجزئة بالحدود القصوى المُطبقة لديه فيما يتعلق بمجموع ما يُقتطع من الدخل المنتظم لأي عميل أو كفيل عن كافة التسهيلات الائتمانية الممنوحة و/أو المنوي منحها بما في ذلك سقف البطاقة/البطاقات الائتمانية [Debt Burden Ratio(DBR)]، وذلك لكل نوع من أنواع تسهيلات محفظة التجزئة، مع بيان الأسس المعتمدة لدى البنك لاحتسابها وبشكل واضح، وعلى أن لا يكون تسديد جزء كبير من الائتمان الممنوح كدفعة واحدة في

نهاية عمر الائتمان (Balloon Payment)، ما لم يتوفر مصادر سداد واضحة ومحددة ومثبتة حسب الأصول لتسديد الدفعة المذكورة.

**المادة (٩) :** عند تعاقد البنك مع العميل، يتوجب على البنك ما يلي :-

أ- أن يخصص عقداً مستقلاً يبرمه مع العميل لكل "منتج بنكي" وأن لا يتضمن العقد أي شروط تخالف ما ورد في العرض الائتماني، أو شروط جوهرية لم تكن مبينة في العرض، أو أن يتضمن إحالة إلى عقود أو وثائق أخرى فيها ما يشكل التزاماً على العميل، إلا إذا اطلع العميل عليها ووقع إقراراً بهذا الاطلاع.

ب- عند إبرام العقد، أن لا يتجاوز الحد الأقصى لمدة استحقاق كامل الائتمان الممنوح ضمن محفظة التجزئة (باستثناء القروض السكنية المضمونة برهونات عقارية والإجارة المنتهية بالتملك للشقق السكنية) ثماني سنوات (Original Maturity).

ج- أن يُضمّن عقد الائتمان كحد أدنى المعلومات والبيانات التالية:

١. مبلغ الائتمان رقماً وكتابةً ومدة الائتمان وسعر الفائدة الاسمي (The nominal interest rate) وتحديد ما إذا كان ثابتاً أو متغيراً وعدد الأقساط وقيمة القسط وتاريخ استحقاق القسط الأول ونوع الضمانات وقيمتها والنسبة المئوية السنوية الفعلية (Effective APR) وأية كُلف لم يتم تضمينها في احتساب النسبة المئوية السنوية الفعلية مثل الغرامات ورسوم التأخر في السداد.

٢. شروط وآلية التسديد المبكر للائتمان أو لأي جزء منه.

٣. أنه لا يجوز للبنك إنهاء العقد إلا في حال إخلال العميل بتنفيذ التزام تعاقدى وبعد إنذاره خطياً على العنوان المعتمد لدى البنك.

٤. على الرغم مما ورد في البند (٣) من هذه المادة، يجوز أن يتضمن العقد شرطاً فاسخاً دون اللجوء للمحكمة في أي من الحالتين التاليتين:

- اكتشاف البنك لكون العميل مدرجاً على أي من قوائم المحظور التعامل معهم.

- إذا تبين عدم صحة أي من المستندات المقدمة للحصول على ائتمان أو في الضمانات والتعهدات المقدمة.

٥. فقرة بخط كبير ومميز تُفيد أن أي تعديل على نسبة الفائدة المتغيرة سيؤدي إلى تعديل على الأقساط من حيث القيمة أو العدد أو كليهما، وأنه سيتم إعلام

- العميل بما يفيد ذلك على العنوان المعتمد لدى البنك، وعلى أن يقوم العميل بالتوقيع بمحاذاتها بما يفيد قراءتها والموافقة على ما جاء فيها.
٦. انه يحق للبنك إجراء تقاص ما بين الرصيد / الأرصدة الدائنة لكافة حسابات العميل و/أو الكفيل لديه وما بين قيمة الأقساط المستحقة في حال عدم توفر هذه القيمة أو عدم كفاية المتوفر منها في الحساب الرئيس المرتبط بالائتمان الممنوح، وأنه قد تم إفهام العميل والكفيل ذلك.
٧. ما سيترتب على العميل والكفيل في حال إخلال العميل بالتزامه التعاقدية تجاه البنك ومنها على سبيل المثال:
- كُف التأخير وارتفاع سعر الفائدة وأي أتعاب قانونية.
  - التنفيذ القضائي على أي من الضمانات المقدمة من العميل أو الكفيل تأميناً للدين سواء كانت عقارية (منزل السكن) أو السيارة أو أي ممتلكات أخرى.
  - إمكانية التنفيذ القضائي من قبل البنك على الممتلكات الشخصية للعميل أو الكفيل غير الموضوعة تأميناً للدين.
٨. الإشارة إلى وجود وحدة مستقلة في البنك لمعالجة شكاوى العملاء.
٩. أن البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من العميل أو الكفيل ضمن إطار العلاقة التعاقدية تخضع لأحكام السرية المصرفية المنصوص عليها في قانون البنوك النافذ.
١٠. فقرة بخط كبير ومميز تفيد إقرار كل من العميل والكفيل أنه قد قرأ العقد وفهم جميع بنوده، وبحيث يقوم العميل والكفيل بالتوقيع بمحاذاتها بما يفيد ذلك.
- د- يجب أن لا يؤدي أي تعديل على نسبة الفائدة المتغيرة إلى الإخلال بالنسب المحددة في السياسة الائتمانية للبنك وفق أحكام المادة (٨) من هذه التعليمات.

#### المادة (١٠) :

على البنك بعد توقيع العقد مع العميل، تزويد العميل بنسخة من العقد وأية أوراق وإشعارات تم توقيعها، وان يحصل البنك على توقيع العميل بما يفيد الاستلام، بالإضافة لتزويده بجدول مفصل يبين الأقساط مجزأة (أصل وفائدة وكلف) وتواريخ الاستحقاق وفترة السماح (إن وجدت)، وفي حال كان سعر الفائدة مُتغيراً، يتم تزويد العميل بسعر الفائدة الجديد والنسبة

المئوية السنوية الفعلية ( Effective APR ) واثـر ذلك على الأقساط و/أو مدة الائتمان، وذلك عند كل تعديل على هذا السعر.

#### المادة (١١) :

- أ- في حال تأخر العميل عن السداد، يجب على البنك:
١. إشعار العميل والكفيل خطياً على العنوان المعتمد لدى البنك بذلك خلال مدة أقصاها ثلاثين يوماً من تاريخ استحقاق القسط، مع توضيح الاجراءات التي سيتخذها البنك في حال استمر التخلف عن السداد.
  ٢. عدم القيام بأي من الممارسات التالية:
    - أية كتابة على طرد أو رسالة بريدية تُرسل للعميل أو الكفيل يفهم منها أن الأمر يتعلق بدين.
    - أي اتصال مع أي شخص بغرض الاستعلام عن العميل أو الكفيل، الا اذا فُوض البنك بذلك صراحة بموجب عقد الائتمان.

- ب- في حال عجز العميل عن السداد ووصوله إلى مرحلة التعثر وفق أحكام التعليمات النافذة بهذا الشأن، يجب على البنك ما يلي:-
١. عدم فرض أي رسوم أو عمولات ، بعد مُضي سنة من تاريخ التوقف عن الدفع.
  ٢. أن لا يتجاوز المبلغ المُقتطع من الدخل المنتظم للكفيل/ الكفلاء بأي حال النسب المحددة في السياسة الائتمانية للبنك وفق أحكام المادة (٨) من هذه التعليمات.
- ج- يجب على البنك تضمين سياسته الائتمانية بألية واضحة لشروط جدولة المديونية المتعثرة المقبولة لديه.

#### المادة (١٢) :

إذا تخلف العميل أو الكفيل عن السداد، أو تقدم بطلب للسداد المبكر، فعلى البنك وبدون أي تأخير تزويده بناء على طلبه بكشف مفصل للحساب.



### المادة (١٣) : البطاقات الائتمانية

دون الإخلال بما جاء في المواد السابقة، وفي حال كان الائتمان ممنوحاً بموجب بطاقة/ بطاقات ائتمان، فعلى البنك الالتزام بما هو وارد في البنود التالية، وان يوضح للعميل عند التعاقد ما جاء فيها، وان يُضمّن العقد/ العقود ذات العلاقة بما يُعبّر عن ما جاء فيها:

- أ- أن لا يتجاوز الحد الأعلى للفائدة (١,٧٥%) شهرياً.
- ب- كلفة منح/تجديد البطاقة وسعر الفائدة المعتمد من البنك والحد الأدنى للمبلغ المستحق شهرياً و/أو نسبته من الرصيد وأية كُلف تُقرض عند التأخر في التسديد أو عند تجاوز سقف البطاقة وكلفة السحوبات النقدية.
- ج- الفترة الزمنية اللازمة لتزويد العميل ببراءة الذمة عن البطاقة الائتمانية بعد اكتمال تسديد رصيدها.
- د- تزويد العميل مع البطاقة الائتمانية، ببطاقة تتضمن أرقام الهواتف التي يمكن الاتصال بها في حالة فقدان البطاقة، وان يكون احد هذه الأرقام متاح على مدار الساعة.
- هـ- إيقاف الصرف على البطاقة فوراً في حال قيام العميل بإبلاغ البنك عن واقعة فقدان البطاقة، وإعفاء العميل من أي مسؤولية عن أي حركات بعد لحظة الإبلاغ.
- و- إبلاغ العميل عن أي حركة تتم على حسابه لحظة تنفيذها دون تأخير من خلال إرسال رسائل sms على رقم الهاتف الخليوي للعميل المعتمد لدى البنك، وذلك حتى يتسنى له الاعتراض عليها في حال وجود أسباب تدعو لذلك، مع تحديد المهلة التي يمكن للعميل الاعتراض خلالها على أي من الحركات، بحيث تصبح الحركة غير قابلة للاعتراض عليها بعد انقضاء تلك المهلة.
- ز- تزويد العميل بكشف حساب شهري على أن يتضمن القسط الواجب سداده (الدفعة) وتاريخ استحقاق الدفعة ونسبة الفائدة المعتمدة ومهلة الاعتراض على أي من الحركات الواردة في الكشف مع توضيح آلية الاعتراض أو التبليغ عن الأخطاء.
- ح- في حال اعتراض العميل على أي حركة من الحركات التي تم إبلاغه بها أو الواردة في كشف الحساب، يقوم البنك بالتحقق من ذلك فوراً ودون إبطاء، ويقوم بإعادة المبالغ المُعتراض عليها في حال ثبوت صحة الاعتراض، وللبنك استيفاء أية تكاليف فعلية تكبدها بالخصوص المذكور في حال ثبت عدم صحة الاعتراض، وينسحب ذلك على أي حركات مشابهة تتم من خلال البطاقات المدينة أو التعامل المصرفي بالبطاقات عبر الانترنت.

ط- الفترة الزمنية الممكنة للعميل خلالها تقديم طلب وقف تجديد البطاقة الائتمانية دون أن يتحمل تكاليف إضافية.

#### **المادة (١٤):**

على البنك الامتثال لشروط وقواعد التعامل بالبيانات لبطاقات الدفع بحسب معيار امن وحماية بيانات صناعة البطاقات (PCI DSS)، والعمل على الانتقال في مجال بطاقات الدفع / الائتمان ( باستثناء البطاقات المدفوعة مسبقاً وبطاقات الانترنت) إلى تقنية (EMV) أي "استخدام الرقاقة الالكترونية مع الرقم السري" وذلك خلال مدة أقصاها سنة من تاريخ نشر هذه التعليمات في الجريدة الرسمية، وتزويد البنك المركزي خلال تسعين يوماً من تاريخ نشر هذه التعليمات في الجريدة الرسمية بخطته لتنفيذ ذلك.

#### **المادة (١٥) :**

على البنك اتخاذ الإجراءات الكفيلة للحيلولة دون تعرض البطاقات المدفوعة مسبقاً لإساءة الاستخدام أو الاختراق أو للاستخدام بطرق احتيالية، ومن هذه الإجراءات على سبيل المثال: ربط استخدامها برقم سري و/أو إخفاء الرقم المخصص للتسوق عبر الانترنت.

### **الفصل الثاني: العمولات والرسوم**

#### **المادة (١٦) :**

أ- تكون الحدود القصوى للرسوم والعمولات التي يمكن للبنك استيفاءها مقابل الحسابات والخدمات المصرفية التي يقدمها لعملاء التجزئة (Retail) كما هي في الجدول المرفق بهذه التعليمات، ولا يجوز للبنك فرض أي عمولة أو رسم غير مذكور في هذا الجدول، وسيقوم البنك المركزي دورياً بمراجعة الحدود القصوى للرسوم والعمولات المفروضة بعد التشاور مع البنوك المرخصة.

ب- يترك للبنوك تحديد أسعار العمولات والرسوم المتعلقة بكل من البطاقات الائتمانية والمدفوعة مسبقاً وأجور الصناديق الحديدية والحوالات الصادرة والواردة بالعملات الأجنبية وأجور البريد ورسوم خدمات تسديد الفواتير ورسوم تخمين العقارات ورسوم

إصدار دفاتر شيكات ورسوم حفظ المراسلات بالفرع وعمولة إيداع واسترداد شيكات برسوم التحصيل.

ج- ينظر البنك المركزي الأردني في أي طلب يرد من البنوك بخصوص أي رسم أو عمولة غير مذكورة في الجدول المرفق، في حال ظهرت الحاجة لذلك.

د- على البنك الإفصاح للعملاء بشفافية وبكافة طرق الإفصاح التي تضمن وصول المعلومة للعميل (بما في ذلك الموقع الإلكتروني للبنك) عن أسعار العمولات والرسوم التي يستوفيهما البنك على كافة الحسابات والخدمات المصرفية وأي تعديل يطرأ عليها، وتزويد البنك المركزي بالرابط الإلكتروني الخاص بذلك.

### **الفصل الثالث: الحسابات الجامدة Dormant Accounts**

#### **المادة (١٧) :**

تعتبر حسابات العملاء ذات الأرصدة الدائنة جامدة لدى البنك (Dormant Accounts) إذا لم يحصل عليها أي حركة سحب أو إيداع، مع تعذر إمكانية الاستدلال على وجود صاحب الحساب من خلال تعاملاته الأخرى مع البنك وبعد استنفاد كافة وسائل الاتصال به، وبعد انقضاء المدد المحددة التالية من تاريخ آخر حركة سحب أو إيداع، مع مراعاة أن لا يؤدي تطبيق البنك لأي نظام آلي جديد إلى تغيير التاريخ المذكور:-

أ- ستة أشهر على الحسابات الجارية وتحت الطلب.

ب- سنتين على حسابات التوفير.

ج- ثلاث سنوات على حسابات لأجل وخاضع لإشعار.

#### **المادة (١٨) :**

عند اعتبار الحساب جامداً يجب على البنك:-

أ- إجراء التقاص بين الحسابات الجامدة وبين أي حسابات مدينة أو التزامات قائمة على أصحابها لدى البنك، مع وقف العمل ببطاقات الصراف الآلي وبطاقات الدفع والائتمان العائدة للحساب.

ب- وضع ضوابط رقابية آلية بحيث لا تسمح بالاطلاع على الحساب أو نماذج التوقع أو أية إجراءات أخرى إلا بإشراف ورقابة مركزية مشددة.

ج- القيام بنقل ملفات الحسابات الجامدة وحفظها بمكان يتوفر فيه شروط السلامة الأمنية اللازمة، وبمستوى رقابي أعلى من المستوى المطبق على باقي الملفات، وفي حال كانت الملفات مؤرشفة إلكترونياً، فيجب بهذه الحالة وضع ضوابط رقابية لا تسمح بالاطلاع على الملف أو أية إجراءات أخرى إلا بإشراف ورقابة مركزية مشددة.

د- الاستمرار باحتساب الفوائد أو الأرباح على هذه الحسابات حسب العقد الساري المفعول بتاريخ اعتبار الحساب جامداً.

هـ- الاستمرار في إرسال كشوف الحسابات والإشعارات الدورية لأصحاب تلك الحسابات ومحاولة الاتصال بهم أو الحصول على معلومات عنهم، وتوثيق ذلك.

#### المادة (١٩) :

أ- لا تُعتبر أي حركة دائنة على الحساب الجامد سبباً لجعله نشطاً، باستثناء ما جاء في المادة (٢٠) من هذه التعليمات.

ب- ضرورة اتخاذ كافة إجراءات العناية الواجبة المنصوص عليها في تعليمات مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذة وذلك في حال الإيداع في الحساب الجامد (من غير صاحب الحساب أو من يمثله بموجب وكالة عدلية أو تفويض مُعتمد من البنك)، مع استمرار اعتبار هذا الحساب جامداً.

ج- لا يُعتبر صرف الشيكات المسحوبة من العميل على الحساب الجامد سبباً لجعله نشطاً، مع ضرورة إجازة الصرف من قبل مسؤول تحدده الإدارة العامة للبنك.

د- لا يُسمح بقبول أية حركة سحب أو تحويل من الحساب الجامد إلا بحضور العميل شخصياً أو من يمثله بموجب وكالة عدلية أو تفويض معتمد من البنك، أو حضور المفوض بالتوقيع على الحساب في حالة الشخص الاعتباري.

#### المادة (٢٠) :

في حال قيام العميل شخصياً أو من يمثله بموجب وكالة عدلية أو تفويض معتمد من البنك، بمراجعة البنك بعد اعتبار الحساب جامداً، بهدف إعادة تنشيط الحساب أو سحب الرصيد، يقوم

البنك بإعادة تفعيل الحساب أو فتح حساب جديد أو صرف الرصيد القائم وذلك بعد التحقق من شخصية العميل أو وكيله، وتوقيعه على إقرار بصحة الرصيد بتاريخه.

#### المادة (٢١) :

على البنك وضع إجراءات عمل واضحة بخصوص إدارة الحسابات الجامدة، تتضمن بالإضافة لما جاء في هذه التعليمات، كيفية التواصل مع أصحاب الحسابات الجامدة على مستوى الفروع والإدارة العامة، وأيضا التقارير الدورية التي تُرفع للإدارة العامة للبنك بهذا الخصوص.

#### المادة (٢٢) :

على البنك تضمين عقود فتح الحسابات مع العملاء، توضيحا لفترات وإجراءات تجميد الحسابات وتبعات ذلك.

#### المادة (٢٣) :

على البنك بذل العناية الكافية للالتزام بأحكام قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم (مؤقت) رقم (٣٥) لسنة ١٩٨٥ وتعديلاته أو ما يحل محله.

### الفصل الرابع: أحكام عامة

#### المادة (٢٤) :

على البنك أن يقوم بتزويد عملائه بنسخ من العقود الموقعة معهم وبأي إشعارات أو بيانات أو كشوفات متعلقة بحساباتهم لديه حتى ولو كان هناك نزاع قضائي بين البنك والعميل.

#### المادة (٢٥) :

على البنك التأكد من توقيع العميل على إقرار بصحة عنوانه لضمان حصوله على كشف الحساب وأي مراسلات في الوقت المناسب، وإبلاغ العميل بضرورة إعلام البنك بأي تعديل على عنوانه.

#### **المادة (٢٦) :**

لا يجوز للبنك أن يحصل من العميل أو الكفيل على مستندات توثيق ائتمان متكررة لنفس الائتمان، مثال ذلك توقيع العميل على عقد الائتمان بالإضافة إلى توقيعه على كمبيالات و/أو شيكات لنفس الائتمان.

#### **المادة (٢٧) :**

أ- لا يجوز تضمين عقد الائتمان نصاً / نصوصاً تفيد أن للبنك الحق في تعديل أي من بنود العقد بإرادته المنفردة.  
ب- يستثنى من أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة، إذا ارتبطت الخدمات المقدمة إلى العميل بموجب عقد الائتمان بشرط أو بشروط يفرضها طرف ثالث، على أن يتم إبلاغ العميل خطياً بالشروط الجديدة.

#### **المادة (٢٨)**

على البنك تضمين العقود الموقعة مع العملاء، وبخط مميز بينود توضح أية مخاطر خاصة تتعلق بطبيعة الحساب، ومنها على سبيل المثال:  
أ- تضمين عقود الحسابات الجارية ما سيترتب على إعادة الشيكات بدون رصيد بشأن العلاقة بين البنك والعميل.  
ب- تضمين عقود الودائع لأجل شروط كسر الوديعة، وتبعات ذلك.  
ج- تضمين العقود الخاصة بالحسابات المشتركة بياناً بالمخاطر المتعلقة بهذه الحسابات.

#### **المادة (٢٩) :**

على البنك الاستمرار باحتساب الفائدة على الوديعة حسب ما هو وارد بالعقد الموقع مع العميل، بالرغم من صدور قرار بالحجز التحفظي عليها من مرجع مختص.

## المادة (٣٠) :

أ- على البنك تزويد البنك المركزي خلال مدة أقصاها سبعة أيام من تاريخ سريان هذه التعليمات بما يُفيد:-

١. تعديل سياسته الائتمانية وإجراءات عمله ونماذج العقود لديه بما يتفق وأحكام هذه التعليمات.

٢. وضع هذه التعليمات في شكل سياسة مكتوبة للتعامل مع العملاء واعتمادها من مجلس الإدارة بحيث تحدد الإجراءات التي يجب إتباعها من قبل الإدارة التنفيذية والموظفين لتعزيز قيم التعامل مع العملاء بعدالة كجزء أساسي من ثقافة البنك ضمن جميع المستويات، ومراجعة هذه السياسة بشكل دوري.

٣. إنشاء وحدة مستقلة لمعالجة شكاوى العملاء تتبع لدائرة مراقبة الامتثال ( لضمان الحيادية والاستقلالية )، وبما يتوافق وأحكام الفقرة (ج) من هذه المادة.

٤. الإعلان داخل كل فرع من فروع البنك عن وجود وحدة تُعنى بمعالجة شكاوى العملاء، وأن يتضمن الإعلان اسم الوحدة ورقم الخط المجاني المباشر للاتصال بها ووسائل تلقي الشكاوى على أن تكون بحد أدنى ثلاث وسائل ( مثال ذلك تقديم الشكاوى بالبريد العادي أو الإلكتروني، أو من خلال الفاكس أو الحضور الشخصي أو أي وسيلة أخرى).

ب- على البنك تزويد البنك المركزي بما يلي:-

١. نسخ عن سياسته الائتمانية المعدلة بما يتفق وأحكام هذه التعليمات خلال مدة أقصاها سبعة أيام من تاريخ سريان هذه التعليمات.

٢. الروابط الالكترونية المطلوب تزويد البنك المركزي بها بموجب أحكام هذه التعليمات خلال مدة أقصاها سبعة أيام من تاريخ سريان هذه التعليمات، ليتم نشرها على الموقع الالكتروني للبنك المركزي.

٣. أي تعديل على الروابط الالكترونية المنصوص عليها في البند (٢) من هذه الفقرة، وذلك قبل سبعة أيام على الأقل من تفعيل أي تعديل على هذه الروابط، مع تحديد تاريخ بدء التفعيل.

ج- على البنك عند إنشاء وحدة معالجة شكاوى العملاء، مراعاة ما يلي:-

١. رفد الوحدة بكادر مؤهل ومدرب من الموظفين.
٢. وضع إجراءات عمل واضحة للتعامل مع شكاوى العملاء من قبل الوحدة، على أن تتضمن كحد أدنى :
  - إعطاء رقم مرجعي لكل شكوى.
  - تحديد الفترة الزمنية المطلوبة للبت في الشكوى.
  - إبلاغ العميل بإجراءات البنك والنتيجة التي أسفرت عنها.مع الاحتفاظ بسجلات لكافة الشكاوى التي قُدمت للبنك خلال السنتين الأخيرتين، وبحيث يسهل الرجوع إليها إذا كان لذلك مُقتضى.
٣. عدم ربط وحدة معالجة شكاوى العملاء بخدمة الرد على استفسارات العملاء، حيث أن مسؤولية الوحدة بحث الشكاوى وتقديم الرأي بشأنها أما استفسارات العملاء فيجب أن تكون منوطة بجهة مختلفة في البنك (مثل خدمة العملاء).
٤. تصحيح الإجراءات المتبعة إذا ما ثبت مخالفتها من خلال أي من الشكاوى المقدمة للبنك للتعليمات النافذة و/أو سياسات البنك الداخلية، وذلك لدى كافة العملاء ودون الانتظار لحين تقديم هؤلاء العملاء شكاوى في ذات موضوع الشكوى.
٥. أن ترفع الوحدة تقارير دورية بشكل ربع سنوي إلى الإدارة العليا للبنك، تتضمن كحد أدنى إحصائية مجمعة بعدد الشكاوى المقدمة إلى الوحدة والإجراءات المتخذة بشأنها وتحليل نوعي لطبيعة الشكاوى المقدمة، وإدراج نتائج ذلك في التقرير السنوي للبنك ضمن بند الإفصاح والشفافية، وتزويد البنك المركزي بنسخة من هذه التقارير الدورية.

د- على البنك إيلاء موضوع تدريب الموظفين المتعاملين مع الجمهور الأهمية القصوى، لضمان الكفاءة وحسن التعامل وعدم التمييز بين العملاء، و تجنب منهجية التسويق المفرط (Aggressive Sales)، وبالذات المرتبط بالحوافز المُعتمدة على حجم البيع.



المادة (٣١) :

تطبق هذه التعليمات على البنوك الإسلامية بالقدر الذي لا تتعارض مع طبيعة عملها وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

المادة (٣٢) :

في حال مخالفة البنك لأي من أحكام هذه التعليمات، يكون معرضاً لعقوبة أو إجراء أو أكثر من العقوبات والإجراءات المقررة بموجب أحكام قانون البنك المركزي رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته و/أو قانون البنوك رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٠ وتعديلاته.

المادة (٣٣) :

يُلغى العمل بالتعليمات والتعاميم التالية:

- ١- التعميم رقم (١٨١١/٢/٢/١٠) تاريخ ٢٠٠٨/٢/١٧.
- ٢- التعميم رقم (١٤٦٤/٤/٢/١٠) تاريخ ٢٠٠٩/١/٢٧.
- ٣- التعميم رقم (١٤٤٤٣/٤/٢/١٠) تاريخ ٢٠٠٩/١١/٢٣.
- ٤- التعميم رقم (٧٨٨٢/٤/٢/١٠) تاريخ ٢٠١١/٦/٣٠.
- ٥- التعميم رقم (٩٨٦٧/٤/٢/١٠) تاريخ ٢٠١١/٨/٢٢.
- ٦- التعميم رقم (٣٣٢٣/٤/٢/١٠) تاريخ ٢٠١٢/٣/٢١.
- ٧- الفقرة (٤) من البند (سادسا) من دليل الإرشادات لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

  
المحافظ  
د. زياد فريز

- مرفق (ملحق يوضح معادلة احتساب النسبة المئوية السنوية الفعلية وجدول سقف العملات)

## ملحق

### مرفق بتعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية

#### معادلة احتساب النسبة المئوية السنوية الفعلية

١- يتم احتساب النسبة المئوية السنوية الفعلية (APR) وفق المعادلة التالية:

$$\sum_{T=1}^{T=n} \frac{PMT_T}{(1+r)^T} = \sum_{T'=1}^{T'=n'} \frac{PMT'_{T'}}{(1+r)^{T'}}$$

حيث:

$r$  = النسبة المئوية السنوية الفعلية (APR).

$T$  = رقم الدفعة من الائتمان الذي يقدمه البنك.

$T'$  = رقم القسط الذي يستحق على العميل.

$PMT_T$  = قيمة الدفعة  $T$  التي يقوم بها البنك.

$PMT'_{T'}$  = قيمة القسط  $T'$  الذي يستحق على العميل.

$\sum$  = مجموع العناصر الواردة في المعادلة.

$n$  = عدد مراحل الائتمان.

$n'$  = مجموع عدد الأقساط.

٢- يشمل القسط  $PMT'_{T'}$  قيمة الجزء المسدد من الائتمان بالإضافة الى الفوائد الاسمية

وكافة الكُف المحددة بموجب العقد.

## جدول

### مرفق بتعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية

الحدود القصوى للعمولات والرسوم على الحسابات والخدمات المصرفية لعملاء التجزئة

الحدود القصوى	نوع العمولة / الرسم
بدون	سحب نقدي على الكاونتر : - في حال عدم امتلاك العميل لبطاقة صراف آلي.
- نصف دينار للمبالغ التي تُعادل ٣٠٠ دينار فأقل.	- في حال امتلاك العميل لبطاقة صراف آلي.
- دينار واحد للمبالغ التي تزيد عن ٣٠٠ دينار وحتى ١٠٠٠ دينار.	
- بدون للمبالغ التي تزيد عن ١٠٠٠ دينار.	
١٠ دنانير	شهادة براءة ذمة: - في حال وجود تسهيلات
٥ دنانير	- عدم وجود تسهيلات
١٠ دنانير	شهادة رصيد حساب / ملاءة مالية
٥ دنانير	شهادة التزامات
٥ دنانير	شهادة فوائد
دينارين	مصادقة على التوقيع
٥ دنانير	إصدار كتاب اقتطاع لجهات أخرى
١ دينار/شهريا بغض النظر عن عدد مرات التحويل من جهة العمل خلال الشهر.	تحويل راتب
٥ دنانير	إصدار شيك مصدق/ مدير
٢٠ دينار/شيك	الشيكات المُعادة على حساب عملاء البنك:
٤٠ دينار/شيك	- لعدم كفاية الرصيد لأول مرة
دينارين/شيك	- لعدم كفاية الرصيد مرتين فأكثر
	- لأسباب فنية
بدون	الشيكات المُعادة من بنوك أخرى ( المودعة في حساب العميل)
١٠ دنانير /شيك	إيقاف صرف شيك
١٠ دنانير/شيك	تسوية شيكات مُعادة
١٠ دينار	فك رهن ( عقار، سيارة، أخرى)

نوع العمولة / الرسم	الحدود القصوى
كشوف الحسابات: - الكشوفات الدورية للفترة المتفق عليها - كشف إضافي لفترة أقل من سنة من تاريخ الطلب. - كشف إضافي تاريخي لأكثر من سنة من تاريخ الطلب.	بدون ٠,٢٥ دينار/صفحة ٠,٥ دينار/صفحة
بدل تصوير مستندات أو شيكات: - لفترة ٦ شهور من تاريخ الطلب - لفترة أكثر من ٦ شهور من تاريخ الطلب	١ دينار / مستند ٣ دناتير / مستند
عمولة الحد الأدنى لرصيد حسابات الودائع: - حساب جاري رواتب - حساب جاري وتحت الطلب - حساب توفير	بدون عمولة ١ دينار / شهريا للرصيد الذي يقل عن ٢٠٠ دينار ١ دينار / شهريا للرصيد الذي يقل عن ١٠٠ دينار
عمولة الحسابات الجامدة	دينارين شهريا بغض النظر عن رصيد الحساب
تعليمات ثابتة: - ضمن حسابات العميل - لحسابات أخرى ضمن نفس البنك - لجهات أخرى	بدون ١ دينار / أمر ٢ دناتير/ أمر
إصدار / تجديد بطاقة صراف آلي	بدون
إصدار بطاقة صراف آلي بدل فاقد أو تالف	٥ دناتير
إصدار رقم سري لبطاقة الصراف الآلي بدل فاقد	١ دينار
اعتراض على حركة تمت على بطاقة الصراف او البطاقة الائتمانية.	٥ دناتير وتعاد للعميل في حال ثبت صحة الاعتراض
طلب مشاهدة فيديو محدد لجهاز الصراف الآلي	١٠ دناتير
عمولة منح ائتمان	١% من قيمة الائتمان ولمرة واحدة عند المنح
تحويل القسط/الدفعة إلى مستحقة(عمولة تأخير تسديد قسط/ دفعة)	١٠ دناتير
تأجيل سداد قسط	١٠ دناتير
طلب تعديل شروط التمويل او الضمانات بناء على طلب العميل	٥ دناتير
السداد المبكر: - الفترة المتبقية على استحقاق آخر قسط (سنة وأقل) - الفترة المتبقية على استحقاق آخر قسط ( أكثر من سنة)	بدون ١%
كسر وديعة	تطبق بالخصوص احكام تعليمات الفوائد على الودائع والتسهيلات رقم (٢٠٠٢/١٤) تاريخ ٢٠٠٢/١٢/١٥

الحدود القصوى	نوع العمولة / الرسم
نصف دينار / شهريا	عمولة خدمات مصرفية آلية
٥ دنانير / وكالة	عمولة تثبيت وكالات عدلية وبنكية