

تقرير حماية المستهلك المالي

2022



البنك المركزي الأردني
Central Bank of Jordan

قائمة المحتويات

2	التمهيد
3	المقدمة
5	القضايا التي أثرت على المستهلك المالي أثناء جائحة كورونا
6	الأنشطة الرقابية على البنوك والشركات المالية غير البنكية
7	المقدمة
8	1.1 الرقابة المكتبية (Off-site Supervision)
8	1.1.1 الرقابة المكتبية على البنوك
9	2.1.1 الرقابة المكتبية على الشركات المالية غير البنكية
10	2.1 الرقابة الميدانية (On-site Supervision)
10	1.2.1 الرقابة الميدانية على البنوك
11	2.2.1 الرقابة الميدانية على الشركات المالية غير البنكية
13	تمكين المستهلك المالي
14	المقدمة
15	1.2 حملات التوعية والتثقيف المالي
17	2.2 محاضرات التثقيف المالي
17	3.2 ادوات التثقيف المالي
18	4.2 تعزيز التواصل مع العملاء
18	1.4.2 قياس الثقافة المالية في المملكة
18	2.4.2 استبيان الصحة المالية
19	المخاطر التي تواجه المستهلك المالي
22	1.3 القضايا ذات الأولوية لحماية المستهلك المالي
22	1.1.3 الإقراض غير الرسمي (Informal Lending)
23	2.1.3 الإفراط في المديونية (Over Indebtedness)
26	آليات تلقي ومتابعة شكاوى عملاء البنوك والشركات المالية غير البنكية
27	1.4 تلقي شكاوى العملاء مباشرة
27	2.4 منصة بخدمتكم
28	3.4 تقرير شكاوى عملاء البنوك والشركات المالية غير البنكية
i	ملحق (1): التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك المالي
ix	ملحق (2): مفاهيم أساسية

تمهيد

يأتي إصدار تقرير حماية المستهلك المالي الثاني لاستعراض جهود البنك المركزي المستمرة في بناء وتعزيز منظومة حماية المستهلك المالي في الأردن، في هذا التقرير تم تسليط الضوء على المخاطر التي يواجهها المستهلك المالي وعلى الأدوات والوسائل المتبعة للتخفيف من حدة هذه المخاطر على المستهلك المالي. كما بين هذا التقرير مختلف الأدوات الرقابية التي قام بها البنك المركزي باستعمالها للتأكد من التزام البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية بالتعليمات التي تنظم العلاقة ما بين البنك / المؤسسة المالية والعميل.

ونظراً لأهمية الثقافة المالية لدى المواطنين والتي تمثل الخطوة الأولى في حماية المستهلك المالي، فقد قام البنك المركزي خلال الفترة الماضية بتركيز جهوده على رفع مستوى الثقافة المالية للمواطنين وبالأخص لعدد من فئات المجتمع التي يوجد لديها نقص في المعرفة المالية، حيث تم ذلك من خلال عدد من الحملات التوعوية التي ركزت على مواضيع مختلفة لها أثر مباشر على سلوك المستهلك المالي.

وفي ظل المنظار الشمولي لحماية المستهلك المالي، فقد تم رصد عدد من الظواهر في السوق الأردني والتي لها آثار سلبية على المواطنين بشكل عام، حيث تمثلت هذه الظواهر بأعمال لها علاقة بالنصب والاحتيال على المواطنين من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، وقد قام البنك المركزي بدوره بنشر تعاميم تحذيرية للمواطنين تخص هذا الموضوع، بالإضافة إلى نشر سلسلة من الفيديوهات والمنشورات على صفحة الفيسبوك للبنك المركزي الأردني لتحذير المواطنين من الوقوع ضحايا للاحتيال المالي الإلكتروني بوسائله المختلفة.

ويسعى البنك المركزي إلى تطوير إطار عمل فعال بهدف تعزيز الثقافة المالية لدى المستهلك المالي، وتكثيف رقابتها على البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية بحيث تكون قادرة على مواجهة تداعيات أية أزمات مستقبلية بما يكفل الحفاظ على الاستقرار المصرفي والمالي وضمان استمرارية الوصول الى الخدمات المالية.

المحافظ

د. عادل الشركس

المقدمة

للحفاظ على حقوق مستهلكي الخدمات المالية وضمان حصولهم على حقوقهم عند التظلم، ونظراً لما أظهرته الازمة المالية العالمية من تباين في المعلومات وعدم توازن القوى بين مزودي الخدمات المالية والعملاء، كان لا بد من إيجاد إطار تشريعي وتنظيمي واضح يحدد العلاقة ما بين كل من مقدمي الخدمات المالية والمصرفية ومستهلكي الخدمات المالية والمصرفية.

إن وجود هذا الإطار يؤدي إلى تحسين الشفافية وفرص الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية، وزيادة الثقة والتنافسية في النظام المالي والمصرفي، إضافة الى حمايتهم من ممارسات البيع والتحصيل التعسفية وتجنبيهم الحصول على خدمات ومنتجات مالية غير ملائمة لهم، وصولاً الى تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة واستقرار النظام المالي وتعزيز الاشتغال المالي.

وحرصاً من البنك المركزي الأردني على توفير الحماية لمستهلكي الخدمات المالية والمصرفية، فقد تم في عام 2012 اصدار تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية والتي وضعت القواعد والضوابط الأساسية لآلية تعامل البنوك بعدالة وشفافية مع العملاء، وفي عام 2016 تم تعديل قانون البنك المركزي بحيث أُضيف إلى مهامه موضوع حماية المستهلك المالي، وتوجت جهوده عام 2017 باستحداث دائرة تعنى بحماية المستهلك المالي.

يجري العمل حالياً على تعديل تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية لتتوافق مع المبادئ الدولية لحماية المستهلك المالي والموضحة في الشكل أدناه:



يتم التركيز على حماية عملاء التجزئة (الأفراد) نظراً لكون هذه الفئة هي الأكثر عرضة للمعاملة غير العادلة من قبل البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية وبالتالي الأكثر تأثراً بمخاطر ذلك، ويعود هذا الأمر لعدة أسباب منها:

- ✓ عدم كفاية المعلومات والثقافة المالية لدى العميل والتي تمكنه من اتخاذ قرارات مدروسة وواعية بشأن المنتجات/الخدمات المالية الأنسب له.
- ✓ الآثار المالية والقانونية المترتبة على العميل نتيجة المعاملة غير العادلة مقارنة بالآثار ذاتها المترتبة على الشركات.

ويتركز عمل الدائرة على ثلاثة ابعاد رئيسية وهي:



يركز هذا التقرير على عدة مواضيع متعلقة بالأنشطة الرقابية التي قام بها البنك المركزي على البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية في مواضيع حماية المستهلك المالي، وذلك للتأكد من التزام البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية بالتشريعات التي تحكم العلاقة ما بين البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية وعملائها.

وكذلك أبرز التقرير دور البنك المركزي في تثقيف المستهلك المالي وزيادة وعيه بالأمور المالية والمصرفية. أخيراً أظهر هذا التقرير أهم المخاطر التي يواجهها المستهلك المالي والإجراءات التي تم اتخاذها للتخفيف من هذه المخاطر.

1: يبين ملحق (1) التشريعات الصادرة والمتعلقة بحماية المستهلك المالي.

القضايا التي أثرت على المستهلك المالي أثناء جائحة كورونا



ضعف التواصل مع العملاء والبطء في معالجة شكاواهم من قبل الجهات المقرضة



وجود فجوات في المعرفة وتوقعات العملاء بإجراءات تأجيل الأقساط



الطرق الواجب اتباعها للتعامل مع القضايا أعلاه

(سواء من البنك المركزي أو من البنوك والشركات المالية غير البنكية)

3. اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمواجهة تداعيات الجائحة والرقابة على تنفيذها والجاهزية لتحديد أية قضايا مستجدة والاستجابة السريعة لها



2. توسيع مجالات تقديم الإرشاد والمساعدة للمقترضين المتعثرين



1. تقديم المشورة للمقترضين وتذكيرهم بإعادة النظر في شروط السداد الخاصة بهم عند تحسن ظروفهم المالية



الدروس المستفادة من الجائحة

تصميم وتنفيذ السياسات التي تحفز السلوك المسؤول

التحول من نموذج التركيز على محفظة المنتجات إلى التركيز على العملاء

أهمية التواصل الفعال مع المستهلك المالي

- استخدام لغة تواصل بسيطة وواضحة
- استخدام الأسئلة الأكثر تكراراً والمنشورات على مواقع التواصل الاجتماعي وأمثلة حسابية لتثقيف المستهلك المالي
- توفير قنوات متنوعة للمستهلكين المتضررين للحصول على المساعدة

تعزيز الثقافة المالية للمستهلك المالي

- تطوير برامج التثقيف المالي لضمان تمكين المستهلك المالي من اتخاذ قرارات مالية مسؤولة
- تحفيز ثقافة الادخار

الأنشطة الرقابية على البنوك والشركات المالية غير البنكية



المقدمة

تتمثل أهمية وجود نظام رقابي فعال على البنوك والشركات المالية غير البنكية في ضمان التزام هذه المؤسسات بالتشريعات النافذة والمتعلقة بحماية المستهلك المالي، ويوضح الشكل أدناه عدد البنوك والشركات المالية غير البنكية التي تقع ضمن الإطار الرقابي لدائرة حماية المستهلك المالي.



يقوم العمل الرقابي لدائرة حماية المستهلك المالي على استخدام مجموعة من الأدوات الرقابية والمتمثلة بما يلي:

<ul style="list-style-type: none">• مراجعة عقود المنتجات والخدمات وكافة الوثائق الموقعة من قبل العملاء.• مراجعة الكشوفات الدورية الواردة من البنوك والشركات المالية وتحليلها.• مراجعة المواقع الالكترونية للبنوك والشركات المالية غير البنكية.• رصد الإعلانات والحملات الترويجية في الصحف ووسائل الاعلام المرئي والمسموع ووسائل التواصل الاجتماعي.	الرقابة المكتبية (Off-site Supervision)
<ul style="list-style-type: none">• القيام بزيارات تفتيش ميدانية على الادارة العامة للبنوك والشركات المالية لتقييم مدى التزامها بالتشريعات المتعلقة بحماية المستهلك المالي.• القيام بزيارات تفتيش ميدانية على فروع ومكاتب البنوك والشركات المالية.	الرقابة الميدانية (On-site Supervision)
<ul style="list-style-type: none">• تنفيذ جولات تفتيش ميداني/ التسوق الخفي بأسلوب المشاهدة والملاحظة والاستفسار للتعرف على أساليب عمل البنوك والشركات المالية غير البنكية.• الوقوف على السياسات والإجراءات التي تتعلق بقضايا الإفصاح والشفافية والتعامل بعدالة واحترام مع عملائها فيما يخص المستهلك المالي، لتقييم مدى التزامها بالتشريعات الناظمة.	التسوق الخفي (Mystery Shopping)

1.1 الرقابة المكتبية (Off-site Supervision)

قامت الدائرة خلال النصف الثاني من عام 2020 وحتى نهاية العام 2021 بالعديد من مهام التفتيش المكتبي على البنوك والشركات المالية غير البنكية في المملكة، وكما يلي:

1.1.1 الرقابة المكتبية على البنوك

المهام الرقابية	محاور المهمة	نطاق المهمة	المخرجات
إقرارات تصاريح الاطلاع/ تبادل و/أو الاستعلام عن بيانات ومعلومات العملاء	مراجعة نماذج الإقرارات التي يتم توقيع عملاء البنوك عليها للتحقق من: <ul style="list-style-type: none"> التزام البنوك بأحكام التعميم الصادر عن دائرة حماية المستهلك بخصوص الإقرارات إعداد نموذج (تصريح اطلاع) منفصل وتتم صياغته على نحو واضح النطاق ومحدد الأسباب ويقتصر على الغاية التي تم الحصول على موافقة العميل من أجلها 	جميع البنوك	تصويب أوضاع البنوك واعتمادها نماذج (إقرارات/ تصاريح إطلاع) تتوافق مع أحكام التشريعات النافذة بالخصوص.
العمولات والرسوم	متابعة البنوك التي رصد عليها مخالفات و/أو ملاحظات بخصوص قائمة أسعار الرسوم والعمولات المطبقة على المنتجات والخدمات الخاصة بعملاء التجزئة والمنشورة على مواقعها الإلكترونية ومقارنتها مع الحدود القصوى للعمولات والرسوم المحددة في التعليمات النافذة	جميع البنوك	توجيه البنوك لتعديل مسمى بعض العمولات أو توضيح تفاصيلها ضمن القوائم المنشورة على مواقعها الإلكترونية
المواقع الإلكترونية للبنوك	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة المواقع الإلكترونية للبنوك للتأكد من امتثالها لأحكام التعليمات النافذة الخاصة بحماية المستهلك المالي من حيث: - مدى وضوح الموقع وسهولة تصفحه وفهمه. - فعالية جميع الروابط والتبويبات المدرجة في الموقع. - سهولة الاستدلال على النافذة الخاصة بشكاوى العملاء والروابط الخاصة بالعمولات والرسوم والفوائد. دراسة المنتجات والإعلانات والحملات الترويجية المنشورة في المواقع للتأكد من وضوح وكفاية الشروط والأحكام المنشورة فيها وضمان انسجامها مع التعليمات النافذة بالخصوص. التحقق من مدى توافق الإعلانات مع الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج المعطن عنه. 	جميع البنوك	التعميم على البنوك بضرورة القيام بما يلي: <ul style="list-style-type: none"> مراجعة المواقع الإلكترونية وضمان توافقها مع كافة التعليمات والتعاميم المرتبطة بحماية المستهلك المالي وتصويب ما يلزم منها. متابعة المواقع والتحقق من كفاءة عمل الروابط المدرجة فيها ومدى دقة ووضوح التفاصيل المنشورة.
تأجيل أقساط القروض	متابعة البنوك بشكل شهري للوقوف على آلية قيامها بتأجيل الأقساط المستحقة على الأفراد والشركات المتأثرة حصرًا من جائحة كورونا (وفقاً لتقدير البنوك ولدراستها للتدفقات النقدية لعملائها)	جميع البنوك	إعداد قاعدة بيانات يتم تحديثها دورياً (شهرياً) بعدد ومبالغ الأقساط التي تقوم البنوك بتأجيلها

2.1.1 الرقابة المكتتبية على الشركات المالية غير البنكية

المخرجات	نطاق المهمة	محاور المهمة	المهام الرقابية
ضمان ممارسة الشركات لعملها بسلوك مهني مسؤول بما يحقق مصلحة أفضل للعملاء في كافة مراحل التعامل.	جميع شركات التمويل الأصغر	<ul style="list-style-type: none"> دراسة سياسات/ إجراءات الشركات المالية غير البنكية للتعامل مع شكاوى عملائها. متابعة الشكاوى الواردة على هذه الشركات وآلية عملها وكفاءة الشركة بهذا الخصوص. 	تعامل الشركات المالية غير البنكية مع شكاوى العملاء
<ul style="list-style-type: none"> ضمان التزام جميع الشركات بمبادئ الإفصاح والشفافية. متابعة نشر الرابط الخاص بأسعار الرسوم والعمولات للشركات المالية ضمن قائمة العمولات والرسوم المنشورة على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني. إصدار تعميم إلى شركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال لإلزامهم بتحديث المواقع الإلكترونية وفقاً لأحكام تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال. 	<ul style="list-style-type: none"> جميع شركات التمويل الأصغر جميع شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال 	متابعة ومراجعة المواقع الإلكترونية للشركات المالية والتأكد من امتثال المحتوى للتشريعات النافذة بالخصوص.	مراجعة المواقع الإلكترونية
<ul style="list-style-type: none"> ضمان التزام شركات الصرافة المرخصة بمبادئ حماية المستهلك المالي. إصدار كتب لشركات الصرافة لتعديل السياسات والإجراءات بما يتفق مع التشريعات النافذة. 	جميع شركات الصرافة	<ul style="list-style-type: none"> دراسة السياسات (التعامل مع العملاء بعدالة واحترام- التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة- التعامل مع شكاوى العملاء) لدى شركات الصرافة. التأكد من وجود إجراءات عمل داخلية مكتوبة لتطبيق هذه السياسات وتزويد البنك المركزي بنسخة عن تلك السياسة وبأي تعديلات قد تطرأ عليها. 	السياسات والإجراءات
ضمان التزام شركات الصرافة بالتشريعات النافذة لتحديث المواقع الإلكترونية بما يتفق مع تعليمات حماية المستهلك المالي.	(11) شركة صرافة	متابعة مواقع شركات الصرافة الإلكترونية والاطلاع على عرضها لأسعار العملات الأجنبية والعمولات وأي نشرات تتعلق بإجراء الحوالات المالية.	متابعة ورصد المواقع الإلكترونية لشركات الصرافة

2.1 الرقابة الميدانية (On-site Supervision)

قامت دائرة حماية المستهلك المالي خلال النصف الثاني من عام 2020 وحتى نهاية العام 2021 بعدد من مهام التفتيش الميداني، وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

نوع التفتيش	عدد المهمات	القطاع المستهدف
التفتيش الطارئ (ad-hoc)	2	البنوك
التفتيش الشامل	14	شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال
	1	البنوك
	2	شركات الصرافة
التسوق الخفي	10	شركات الصرافة
تفتيش حسب الموضوع	8	شركات التمويل الأصغر
	23	بنوك

1.2.1 الرقابة الميدانية على البنوك

مهام التفتيش	محاور التفتيش	نطاق التفتيش	المخرجات
التفتيش الشامل	<ul style="list-style-type: none"> الإجراءات المتبعة من قبل البنك للتعامل مع شكاوى العملاء (وحدة معالجة الشكاوى وموظفيها، نظام الشكاوى، توعية العملاء بحقهم بتقديم الشكاوى وطرق القيام بذلك). المنتجات البنكية المقدمة لعملاء التجزئة (السياسة الائتمانية، العقود والملاحق). مدى التزام البنك بتعليمات البنك المركزي الخاصة بحماية المستهلك المالي. 	بنك واحد	تصويب كافة الملاحظات/ المخالفات المرصودة
التفتيش المتعلق بموضوع معين (Thematic Inspection)	<ul style="list-style-type: none"> التحقق من قيام البنوك بتخفيض سعر الفائدة على قروض العملاء بما مجموعه (1.5 %) وذلك حسب البيان الصادر عن جمعية البنوك للتخفيف من الآثار الاقتصادية والاجتماعية لجائحة كورونا. الاطلاع على الآلية المتبعة من قبل البنوك بخصوص عكس الأثر الحاصل من تخفيض سعر الفائدة على قيمة و/او عدد الأقساط. التحقق من قيام البنوك بإشعار عملائها بتخفيض سعر الفائدة عبر ارسال رسائل نصيه (SMS). 	جميع البنوك	قيام جميع البنوك بخفض سعر الفائدة بنسبة 1.5%
	<ul style="list-style-type: none"> الآلية المطبقة فعلياً عند احتساب العمولات والرسوم على الحسابات والخدمات المصرفية المقدمة لعملاء التجزئة. إشعار العملاء عبر الرسائل النصية (SMS) عن الحركات التي تتم على حساباتهم (دائنة أو مدينة) بما فيها العمولات. 	5 بنوك	تصويب كافة الملاحظات/ المخالفات المرصودة
التفتيش الطارئ (ad-hoc)	<ul style="list-style-type: none"> ارتفاع سعر الفائدة على محفظة القروض القائمة لدى البنوك، وذلك مقارنة مع أسعار الفائدة السائدة في القطاع المصرفي. 	بنكان اثنان	مخاطبة البنوك لاتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية ووقائية بخصوص ما تم رصدته خلال

<ul style="list-style-type: none"> ● مهمة التفتيش مثل: <ul style="list-style-type: none"> ● إعادة النظر بقيم هامش سعر الفائدة المرتفع على محفظة القروض القائمة. ● تحديث/ تعديل كافة النماذج التي يتم توقيع العميل عليها (عقود/ ملاحق/ طلبات) وفق التعليمات النافذة. 		<ul style="list-style-type: none"> ● الاطلاع على ملاحق العقود الائتمانية والطلبات والملاحق التي يتم توقيع العملاء عليها والتأكد من احتوائها بنود يتم بها الإفصاح عن ماهية وقيمة العمولات والرسوم التي ستترتب على العملاء. 	
---	--	--	--

2.2.1 الرقابة الميدانية على الشركات المالية غير البنكية

المخرجات	نطاق التفتيش	محاور التفتيش	مهام التفتيش
<ul style="list-style-type: none"> ● تم الكتابة لكل شركة بشكل منفصل وتزويدها بتقرير التفتيش الخاص بالمهمة. ● قامت معظم الشركات بتصويب معظم المخالفات والملاحظات التي تم رصدها. ● ما زالت عملية المتابعة مستمرة لتصويب جميع الملاحظات. 	جميع شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال	<ul style="list-style-type: none"> ● مدى التزام الشركات بأحكام التعليمات والتشريعات النافذة فيما يخص حماية المستهلك. ● توافر العناصر الأساسية لعمل وحدة الشكاوى وآلية العمل بها، والتزامها بالتعليمات الرقابية وإجراءات العمل الخاصة بها. ● توافر هيكل تنظيمي للوحدة وتحديد واضح للواجبات والمسؤوليات وتوافر الكوادر البشرية المؤهلة لأداء المهام الموكلة إليها على أكمل وجه، والتأكد من استقلالية مزاولة الوحدة لأعمالها. ● دراسة عينة من العقود الموقعة مع العملاء للتأكد من مدى التزامها بأحكام تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، والتحقق من عدم احتواء العقود على أي من البنود المخالفة و/أو المجحفة بحق العملاء. 	التفتيش الشامل "شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال"
<ul style="list-style-type: none"> ● التعميم على جميع الشركات لتوحيد كل من آلية احتساب عمولة التأخير وآلية احتساب معدل سعر الفائدة الفعلي. ● إعداد مشروع تعليمات بالتشاور مع قطاع التمويل الأصغر لتحديد العمولات والرسوم لديها. ● الكتابة لكل شركة بشكل منفصل بخصوص الملاحظات التي ظهرت لديها. 	جميع شركات التمويل الأصغر	<ul style="list-style-type: none"> ● دراسة الرسوم والعمولات المفروضة من قبل شركات التمويل الأصغر على عملائها. ● التأكد من الإفصاح عن هذه الرسوم ضمن العقود والموقع الإلكتروني للشركة. ● التزام الشركات بالرسوم والعمولات المقررة وفق سياساتها الائتمانية. 	التفتيش المتعلق بموضوع معين (Thematic Inspection)
<ul style="list-style-type: none"> ● تم مخاطبة الشركتين للعمل على تصويب الملاحظات 	(2) شركة صرافة	<ul style="list-style-type: none"> ● الإجراءات المتبعة من قبل شركات الصرافة للتعامل مع شكاوى العملاء. 	التفتيش الشامل "شركات الصرافة"

<p>الواردة في التقرير وتزويدنا بما يفيد التصويب .</p>		<ul style="list-style-type: none"> • التأكد من وجود وحدة معالجة شكاوى العملاء، وتبقيتها، والهيكل التنظيمي الخاص بها. • التأكد من وجود نظام للشكاوى بما يعكس كافة التصنيفات المعدة حسب التعليمات وأخذ عينة شكاوى العملاء. • مراجعة تقرير المدقق الداخلي وأي ملاحظات أو توصيات تتعلق بوحدة الشكاوى والعملاء. • سياسة التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة. • سياسة حماية بيانات العملاء. • اعلام العملاء عن حقهم بتقديم الشكوى. • الإشعارات والفواتير. 	
<ul style="list-style-type: none"> • الكتابة لشركات الصرافة للالتزام بالتشريعات النافذة لحماية المستهلك المالي فيما يتعلق بمبدأ الإفصاح والشفافية. • متابعة الملاحظات الناتجة عن المهام عند التفقيش الشامل. 	<p>(10) شركات صرافة</p>	<ul style="list-style-type: none"> • قيام فروع شركات الصرافة بالإفصاح عن أسعار صرف العملات الاجنبية - بيعاً وشراءً- وعرضها في مكان بارز للعملاء. • قيام فروع شركات الصرافة بالإفصاح عند السؤال والاستفسار عن أسعار الحوالات الداخلية والخارجية. • تسليم العملاء فواتير/ اشعارات للعمليات المنفذة. • وجود الكتيبات والمنشورات وشاشات العرض للخدمات التي تقدمها بشكل واضح داخل فروع شركات الصرافة المستهدفة. • وجود صناديق لتقديم الشكاوى داخل الفروع. 	<p>التسوق الخفي</p>

تمكين المستهلك المالي



المقدمة

يسعى البنك المركزي الأردني لتعزيز الثقافة والوعي المالي لدى كافة فئات المجتمع، وبما يمنحه دوراً مكملاً كجهة رقابية في ضبط الممارسات السوقية للقطاع المالي والمصرفي وتوجيهها للتركيز على مصالح المستهلك المالي الأمر الذي يساهم في تمكين المستهلك المالي.



تكمُن أهمية تمكين المستهلك المالي بجعله قادراً على اتخاذ قرارات سليمة مبنية على المعرفة والثقافة والوعي بالمنتجات والخدمات المالية، والشعور بالاحترام والعدالة عند التعامل مع البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية بغض النظر عن حجم تعاملاته، والتعبير عن رأيه بما يعزز المساواة لدى البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية، والتحكم بشكل أفضل بكيفية الاستفادة من الخدمات المالية وبالتالي بحياته المالية على المديين القصير والطويل، إذ أن تمكين المستهلك المالي يزيد من المنافسة الإيجابية في القطاعين المالي والمصرفي، ويساهم في الحفاظ على الاستقرار المالي.

وقد بين تقرير شكاوى عملاء البنوك والشركات المالية غير البنكية خلال النصف الأول لعام 2021 أن حوالي 90.6% من الشكاوى الواردة للبنك المركزي كان العميل غير محق فيها، وأن ما نسبته 38.1% من المشتكين بحاجة إلى برامج لتعزيز الوعي والثقافة المالية، خاصة في الجوانب المتعلقة بالتكاليف المترتبة على تأجيل الأقساط، وكذلك الخدمات المالية والبنكية الإلكترونية، والتي زاد الإقبال عليها بشكل ملحوظ منذ بدء جائحة كورونا.

وعلى الرغم من الظروف التي مرت بها المملكة والعالم أجمع، والإجراءات الحكومية الخاصة بالحفاظ على الصحة والسلامة العامة، والالتزام بقواعد التباعد الاجتماعي، فقد واصل البنك المركزي جهوده الرامية إلى



رفع الثقافة المالية المجتمعية من خلال توظيف أدوات وتقنيات جديدة اعتمدت على التركيز بشكل أساسي على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لنشر مواد التثقيف المالي، وتحديدًا صفحة البنك المركزي على الفيسبوك، وكذلك الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك المركزي. وقد تم التعاون مع جمعية البنوك في الأردن لنشر المواد التثقيفية من خلال موقعها الإلكتروني لإيصالها لشريحة أكبر من المواطنين.

وإيماناً من البنك المركزي بأهمية وصول الثقافة المالية لكافة فئات المجتمع والبدء ببناء القدرات المالية للأفراد منذ مراحل الطفولة المبكرة، لإكسابهم العادات المالية السليمة منذ الصغر وتنميتها باستمرار لضمان مستقبل مالي مريح لهم، فقد تم توسيع الفئات العمرية المستهدفة في برامج التوعية والتثقيف المالي لتبدأ من سن الطفولة وصولاً إلى فئة كبار السن والتي تعد أيضاً بحاجة للتثقيف المالي بالمواضيع التي تواكب متطلبات العصر والتوجه للاقتصاد الرقمي، بما يساهم في تعزيز الصحة المالية للأفراد والأسر الأردنية ودفع عجلة التنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة في المملكة.



1.2 حملات التوعية والتثقيف المالي

تم تنفيذ العديد من حملات التوعية والتثقيف المالي والتي صممت بشكل يلبي احتياجات الفئات المستهدفة وبما يعكس التطورات في القطاع المالي والمصرفي، والقضايا التي تكررت حولها شكاوى عملاء البنوك والشركات المالية غير البنكية وتبين وجود ضعف في الثقافة المالية فيها، حيث ركزت الحملات التوعوية على القضايا التالية:

الموضوع	النشاط/ الإجراء	الأثر
الاحتيال	<ul style="list-style-type: none"> نظراً لزيادة انتشار حالات الاحتيال المالي الإلكتروني محلياً وعالمياً تم إطلاق حملة توعية تحذر المواطنين من الوقوع ضحايا للاحتيال بوسائله المختلفة، حيث تم نشر سلسلة من الفيديوهات والمنشورات على صفحة الفيسبوك للبنك المركزي الأردني والموقع الإلكتروني الخاص به. 	<p>تبين الأثر الإيجابي للحملة والمتمثل بزيادة اهتمام المواطنين بالمواضيع المتعلقة بالاحتيال المالي وكيفية تجنبه، من خلال ورود العديد من الاستفسارات للبنك المركزي تتعلق ببعض الرسائل الواردة لهم والتي تبين أنها تصب حول وسائل الاحتيال المالي الإلكتروني.</p>
السلوك المالي السليم منذ الصغر	<ul style="list-style-type: none"> تم تنفيذ حملة توعية مالية تستهدف فئة الأطفال بمناسبة أسبوع المال العالمي (GMW) والذي أطلقته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، وذلك سعياً إلى تبني المجتمع للعادات والسلوكيات المالية السليمة منذ الصغر وبناء ثقافتهم بشكل تدريجي لإكسابهم القدرة على اتخاذ قرارات مالية ملائمة والحصول على صحة مالية سليمة، حيث تضمنت الحملة عدة أنشطة ونشر فيديوهات لإطلاق الحملة. 	<p>كان للحملة أثر إيجابي كبير لدى الأطفال، حيث تبين من خلال التغذية الراجعة التي وردت للبنك المركزي من معظم الأهالي والذين أبدوا الإعجاب بالمبادرة، وأشاروا إلى مدى اهتمام أولادهم بتلك المواضيع عقب إطلاق الحملة، إذ دفعتهم إلى فتح باب النقاش مع أهاليهم حول المواضيع المالية.</p>
الدفع الإلكتروني	<ul style="list-style-type: none"> ضمن إطار توجه الحكومة إلى التحول لاقتصاد رقمي شامل ومتطور، ولأهمية تعريف المواطن بأدوات الدفع الإلكترونية ومزاياها وكيفية استخدامها بشكل آمن، تم إطلاق حملة لتحفيز الدفع الإلكتروني في المملكة، حيث تم نشر عدة فيديوهات ومنشورات في المواضيع المرتبطة بأدوات الدفع الإلكتروني موجهة لفئات مختلفة أهمها المرأة وفئة كبار السن بمناسبة اليوم العالمي المخصص لهاتين الفئتين. 	<p>أثرت الحملة إيجاباً على إقبال المواطنين على خدمات الدفع الإلكتروني، حيث ارتفع عدد المحافظ التي تم فتحها، وازداد استخدام بطاقات الدفع المتنوعة، وارتفعت العمليات المالية والبنكية المنفذة من خلال التطبيقات الذكية.</p>
الثقافة المالية للشباب	<ul style="list-style-type: none"> لأهمية تعزيز الثقافة المالية للشباب وطلبة الجامعات، كونهم الفئة المقبلة على العمل وتكوين الأسر وبالتالي التعامل مع البنوك والشركات المالية والاستفادة من خدماتها ومنتجاتها المتنوعة، تم إعداد كتيب تثقيفي يبين أهم المواضيع التي يحتاجونها كأهمية التخطيط المالي والادخار، والحسابات البنكية، والتمويل وأسعار الفائدة/العائد، بالإضافة إلى حقوق وواجبات العملاء، حيث يتم توزيعه في الحملات المختلفة. 	<p>يساهم هذا الكتيب في اكساب المعرفة المالية اللازمة للشباب لإدارة حياتهم المالية واختيار المنتجات والخدمات البنكية والمالية المناسبة وتشجيعهم على التعامل السليم مع البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية المرخصة من البنك المركزي.</p>
الشمول المالي واستبدال الأوراق النقدية بأدوات الدفع الإلكتروني	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ جلسات توعية وتثقيف مالي تفاعلية لعدد من الجامعات في محافظات مختلفة (اربد، المفرق معان، العقبة)، لتحفيز الطلاب على الاستفادة من الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك والشركات المالية غير البنكية (رفع نسب الشمول المالي) والسير نحو تغيير ثقافة المجتمع الأردني باستخدام أدوات الدفع الإلكتروني بدلاً من الاعتماد على الأوراق النقدية بشكل أساسي (cash-based society). 	<p>شهدت الجلسات إقبالاً كبيراً من الطلبة، وتفاعلاً إيجابياً مثمراً، إذ بلغ عدد المشاركين 320 طالباً، الأمر الذي نأمل بأن ينعكس على مستوى ثقافتهم المالية ويساعدهم على اكتساب سلوكيات مالية سليمة ويساهم في بناء صحة مالية سليمة لديهم في المستقبل.</p>

شهدت الزيارتين تفاعلاً ايجابياً من قبل العاملين في المصنعين من فئتي المرأة والعمالة الوافدة حيث تم الإجابة على العديد من التساؤلات والاستفسارات التي طرحها الحضور.

معرفة هذه الفئة بحقوقها واجباتها عند الحصول على الخدمات المالية و/أو المصرفية يعتبر من الأمور المهمة التي تجعل حصول ذوي الإعاقة على الخدمة المالية و/ أو المصرفية أمناً وسهلاً، حيث أن تعزيز الثقافة والوعي المالي لهذه الفئة من أهم مقومات شمولهم مالياً.

كان هناك تفاعلاً كبيراً من قبل المشاركين، الامر الذي نأمل بأن ينعكس على مستوى ثقافتهم المالية ويجعلهم قادرين على اتخاذ قراراتهم المالية بالشكل السليم.

• تنفيذ زيارتين لمصنعين في محافظتي العقبة وإربد تستهدف فئتي المرأة العاملة والعمالة الوافدة لتحفيزهم على الاستفادة من الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية مع التركيز على بطاقات الدفع والمحافظ الالكترونية، وتم خلال الزيارتين توزيع العديد من المنشورات ومواد التوعية والتثقيف المالي.

تحفيز الدفع الإلكتروني لدى المرأة والعمالة الوافدة

• استكمالاً لجهود البنك المركزي الرامية لدمج العملاء من فئة الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع المالي والمصرفي وبمناسبة اليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة، تم التعاون مع المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لتوزيع جميع المواد التثقيفية المناسبة لهذه الفئة من المجتمع .

التثقيف المالي للأشخاص ذوي الإعاقة

• شارك البنك المركزي في فعالية "أبله نصف مارثون البحر الأحمر" الذي نظّمته الجمعية الأردنية للماراثونات (رن جوردان) وبرعاية سمو الأمير فراس بن رعد داخل مدينة العقبة، وذلك بتوزيع المنشورات الخاصة بالتثقيف المالي على المشاركين.

التثقيف المالي لجميع الأفراد





2.2 محاضرات التثقيف المالي

2 عقد محاضرة توعية (وجاهية) حول الثقافة المالية لطلاب الصفين العاشر والأول ثانوي في روضة ومدارس روابي القدس، حيث تضمنت المحاضرة المحاور التالية: التعريف بالبنك المركزي ودوره، الاحتيال المالي الإلكتروني، الكفالات وأثرها، والعملات الرقمية. وقد تم توزيع عدد من المواد التثقيفية المطبوعة على الطلاب.

1 تنفيذ لقاء إلكتروني حول أهمية التثقيف المالي للأطفال ودور الأهل في هذا المجال من خلال صفحة متحف الأطفال على الفيسبوك بالتعاون مع مجلة نكهات عائلية وذلك بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي.

3.2 ادوات التثقيف المالي

نظراً للاعتماد على القنوات الإلكترونية لنشر المعرفة المالية خلال الفترة الماضية، فقد تم التوجه بشكل أساسي إلى الفيديوهات والمنشورات الإلكترونية الأخرى والتي تم تصميمها بأشكال مختلفة بهدف التنوع وملاءمة خصائص كل فئة من فئات المجتمع التي تم توجيه برامج التوعية والتثقيف لها. وفي ضوء إطلاق البنك المركزي حملة مخصصة للأطفال، فقد تم إعداد عدة أدوات تثقيف وتوعية مالية مناسبة لهذه الفئة، وتستخدم نهج اللعب التعليمي² (Gamification learning)، بإدخال عناصر ممتعة للأطفال (game-based elements) أثناء توجيه رسائل التوعية والتثقيف المالي إليهم، ونبين أدناه أهم الوسائل المستخدمة في التثقيف المالي للأطفال.

تنظيم مسابقة رسم للأطفال بالتعاون مع صندوق الحسين للإبداع والتفوق، حيث تم تحديد عناوين تتضمن أفكار ومفاهيم مالية ليختار الطفل المشاركة في أحدها، كما وتم توفير جوائز نقدية تراوحت ما بين (50 - 200) دينار أردني لأربعة فائزين من كل مرحلة، بالتعاون مع البنوك المشاركة بهذه الفعاليات والتي قدمت جوائز رمزية لجميع المشاركين، وقد شارك في المسابقة (126) طفلاً متسابقاً، وتم اختيار الفائزين استناداً إلى عدد الإعجابات التي حصلت عليها الرسومات، ولاقت المبادرة نجاحاً واستحساناً من قبل المشاركين وأهاليهم.



إعداد لعبتين بسيطتين لتعزيز الثقافة والوعي المالي لدى الأطفال، الأولى لعبة "سلم وحية" لطلاب الصفوف الأول وحتى السادس، مصممة بحيث تساهم في تنمية السلوكيات المالية الإيجابية لدى الأطفال. والأخرى لعبة "كلمات متقاطعة" لطلاب الصفوف السابع وحتى العاشر، تتضمن مفاهيم أساسية في القطاع البنكي والمالي.



إعداد مجموعة فيديوهات من قبل بعض الأطفال يقدمون فيها رسائل توعية مالية بسيطة باللغتين العربية والإنجليزية.



فيديو تثقيفي حول أهمية النقود والتميز ما بين الحاجات والرغبات وتحفيز ثقافة الادخار لدى الأطفال.



2: أسلوب تعليمي لتحفيز الأطفال على التعلم باستخدام عناصر الألعاب في إيصال المادة التعليمية، بهدف تحقيق أقصى قدر من المتعة والمشاركة من خلال جذب اهتمام الأطفال وتحفيزهم على التعلم.

4.2 تعزيز التواصل مع العملاء

1.4.2 قياس الثقافة المالية في المملكة

نظراً لأهمية قياس مستوى الثقافة المالية في الأردن، والوقوف على جوانب الضعف في الثقافة المالية لدى المواطن ومقارنتها بين الفئات المختلفة، لتوجيه برامج التثقيف والتوعية المالية إلى المواضيع التي تبين فيها الضعف، وإيجاد نقطة انطلاق لمتابعة التطور الزمني لمستوى الثقافة المالية وتقييم آثار برامج التوعية والتثقيف المالي على المدى الطويل، وكذلك مقارنة مستوى الثقافة المالية في الأردن مع غيرها من دول العالم، فقد تم تنفيذ دراسة لقياس مستوى الثقافة المالية بالاستناد إلى دليل OECD/INFE Toolkit لعام (2018) لقياس الثقافة المالية من خلال استبيان يتضمن مجموعة أسئلة مصممة لتغطية جميع الجوانب المتعلقة بالمكونات الرئيسية للثقافة المالية وهي المعرفة، والتوجهات، والسلوكيات.

تضمنت العينة كافة فئات المجتمع من حيث الجنس، والعمر، والمحافظة، ومستوى الدخل والوضع الاجتماعي، وبما يتناسب مع حصة كل فئة من إجمالي سكان المملكة، وقد وصل حجم العينة المشاركة في الاستبيان إلى (1,035) مشاركاً، حيث تم إجراء مقابلات شخصية مباشرة بنسبة (30%) من العينة ومقابلات شخصية من خلال الهاتف (نظراً للظروف الوبائية) بنسبة (70%).

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الثقافة المالية على مستوى المملكة قد بلغت 61% (12.8 من أصل 21 نقطة). وعند مقارنة درجة الثقافة المالية في الأردن التي تم التوصل إليها مع درجة الثقافة المالية للدول المشاركة في الدراسة التي نفذتها منظمة OECD لعام 2020، تبين أن الأردن حصل على نتيجة متوسطة، إذ جاء في المرتبة (11) مقارنة مع (24) دولة مشاركة في الدراسة.

2.4.2 استبيان الصحة المالية

تعرف الصحة المالية (Financial Health/ Well-being) بأنها مدى قدرة الفرد (أو الأسرة) على إدارة الالتزامات المالية المترتبة عليه (هم) وثقته (هم) بمستقبله (هم) المالي.

ونظراً لأهمية تقييم مستوى الصحة المالية للمواطن الأردني، للاستدلال على قدرة المواطنين على تلبية التزاماتهم المالية الحالية، ومدى شعورهم بالأمان نحو مستقبلهم المالي، وقدرتهم على اتخاذ قرارات مالية توفر لهم حياة مالية مريحة. فقد تم تنفيذ دراسة لقياس الصحة المالية للأفراد وفقاً للدليل المعد من قبل شبكة الصحة المالية ((Financial Health Network (FHN))، وذلك من خلال استبيان إلكتروني تضمن (8) أسئلة غطت (4) جوانب تشمل: الإنفاق، والادخار، والاقتراض، والتخطيط.

حيث تم إطلاق الاستبيان على صفحة البنك المركزي على الفيسبوك بتاريخ 2021/8/15، واستمر استقبال المشاركات حتى تاريخ 2021/9/12، ليصل إجمالي عدد المشاركين إلى 790 شخصاً. وبناءً على نتائج الدراسة، فقد تبين أن حوالي (45%) من المواطنين متأقلمين مالياً.

المخاطر التي تواجه المستهلك المالي



المخاطر التي واجهت المستهلك المالي خلال عام 2021

لزيادة فعالية مهام دائرة حماية المستهلك المالي، فإنه لا بد من الوقوف على المخاطر التي تواجه المستهلك المالي، بهدف اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من هذه المخاطر وذلك من خلال العديد من الوسائل، أهمها: تعزيز الإطار التشريعي الخاص بحماية المستهلك المالي، وزيادة الجهود في رفع القدرات المالية. وقد تبين من تحليل شكاوى العملاء الواردة الى البنك المركزي و/أو البنوك والشركات المالية غير البنكية أن المخاطر التي واجهت المستهلك المالي خلال عام 2021 كانت كما يلي:

التأخر في معالجة شكاوى العملاء



الإفراط في المديونية



عدم الإفصاح الكافي للعملاء عن الكلف التي سيتحملونها عند تأجيل الأقساط



الاحتيال



التعرض لممارسات التسويق المفرط والتحصيل المجحف



أولويات حماية المستهلك المالي لعام 2022

في ضوء دراسة وتحليل المخاطر التي واجهت العملاء خلال عام 2021، وللمحد من استمرار تأثيرها على العملاء وحرصاً على توفير حماية لمستهلكي الخدمات المالية، فقد تم وضع أولويات حماية المستهلك المالي لعام 2022 وبحيث يتم تكثيف الجهود نحو تحقيقها.

تعزيز كفاءة وفعالية معالجة شكاوى العملاء



حماية العملاء من الإفراط في المديونية



حماية العملاء من المعلومات المضللة



حماية العملاء من الاحتيال



الإفصاح عن جميع الرسوم والعمولات المفروضة



حماية العملاء من ممارسات التسويق المفرط والتحصيل المجحف



أولويات حماية المستهلك المالي لعام 2022



حماية العملاء من ممارسات التسويق المفرط والتحصيل المجحف

- إجراء مراجعة دورية للتعليمات والتعاميم بحيث تضمن حماية العملاء من هذه المخاطر.
- خلق ثقافة التركيز على العملاء والطلب من البنوك والشركات المالية غير البنكية وضع آلية مسؤولية للحواجز بما يضمن الحفاظ على مصالحهم وتلبية احتياجاتهم.
- تنفيذ دراسات سوقية لقياس السلوك المالي للعملاء وأثر المنتجات والخدمات المالية والمصرفية عليهم.



حماية العملاء من الاحتيال

- زيادة توعية العميل بضرورة التوجه للبنوك وشركات التمويل المرخصة من قبل البنك المركزي فقط للحصول على القروض.
- اصدار البيانات الصحفية التي من شأنها زيادة وعي العميل لتجنب الوقوع ضحية لمثل هذه العمليات.
- اعداد فيديوهات ومنشورات تثقيفية لزيادة وعي العملاء لتجنب الوقوع ضحايا لعمليات الاحتيال المالي بمختلف أشكاله ووسائله.



حماية العملاء من الإفراط في المديونية

- زيادة وعي العملاء بمخاطر الاقتراض وبالأخص تلك المتعلقة بالحاجات الاستهلاكية وغير الضرورية.
- توجيه البنوك والشركات المالية غير البنكية الى دراسة وضع العميل المالي والائتماني للتأكد من مقدرته على خدمة دينه والوفاء بالتزاماته الشهرية إضافة الى تقديم المشورة اللازمة للعميل قبل منحه الائتمان المطلوب.
- اصدار التعليمات والتعاميم الكفيلة بتحديد واجبات ومسؤوليات كل من العميل ومقدمي الخدمات المالية والمصرفية لتجنب الإفراط في المديونية.
- التحقق من عدم قيام البنوك والشركات المالية غير البنكية بأي ممارسات تمويلية غير مسؤولة.



الإفصاح عن جميع الرسوم والعمولات المفروضة

- التفتيش على الرسوم والعمولات التي تفرضها البنوك والشركات المالية غير البنكية.
- إجراء مراجعة دورية للتعليمات النافذة وإصدار تعليمات وتعاميم كلما استدعت الحاجة لذلك.
- الرقابة على قيام البنوك والشركات المالية غير البنكية بالإفصاح عن الرسوم والعمولات.



حماية العملاء من المعلومات المضللة

- متابعة ومراجعة المواقع الإلكترونية للبنوك والشركات المالية والتأكد من امتثالها لمحتوى التشريعات النافذة بالخصوص.
- دراسة عينة من العقود الموقعة مع العملاء للتأكد من مدى التزامها بأحكام التعليمات، والتحقق من عدم احتواء العقود على أي من البنود المخالفة و/أو المجحفة بحق العملاء.
- متابعة الإعلانات الترويجية لضمان عدم تضليلها للعملاء.
- تثقيف مالي للعملاء خاصة بما يتعلق ب:
 - ضرورة قراءة العقود وفهم ما يترتب عليهم من الناحية المالية والقانونية في حال عدم التزامهم باي من بنودها.
 - ضرورة الالتزام بسداد أقساط قروضهم في موعدها وإعلامهم عن مخاطر التأخر في السداد.
 - تعريف العملاء بدور شركة المعلومات الائتمانية.



تعزيز كفاءة وفعالية معالجة شكاوى العملاء

- التأكد من توافر العناصر الأساسية لوحدة الشكاوى، والتزامها بالتعليمات الرقابية وإجراءات العمل الخاصة بها.
- متابعة مؤشر كفاءة البنوك والشركات المالية غير البنكية في معالجة شكاوى العملاء من خلال احتساب نسبة التصعيد والتي تمثل عدد الشكاوى الواردة إلى البنك المركزي نسبةً إلى شكاوى العملاء الواردة مباشرةً إلى البنوك والشركات المالية غير البنكية.
- اقتناء نظام لاستقبال وتسجيل الشكاوى وخدمة العملاء.

1.3 القضايا ذات الأولوية لحماية المستهلك المالي

1.1.3 الإقراض غير الرسمي (Informal Lending)

يعرف الإقراض غير الرسمي بأنه عملية الإقراض والاقتراض التي تتم خارج النظام المالي ما بين مجموعة من الأشخاص (افراد ومؤسسات) مرتبطين ببعضهم البعض بعلاقات غير رسمية (أقارب، أصدقاء، معارف، زملاء العمل، جمعيات، تجار التجزئة من خلال البيع بالتقسيط)، وتشمل أطراف غير مرخصة وغير خاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي أو لرقابة أي هيئة تنظيمية أخرى ولا تمثل لأي تشريعات صادرة من قبلهم وخاصةً فيما يتعلق بأنشطة التمويل.

ويختلف هذا النوع من التمويل عن التمويل الرسمي وشبه الرسمي باختلاف طبيعة الأطراف المقرضة، حيث أنه يتم منح التمويل الرسمي من قبل البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني، كما يتم منح التمويل شبه الرسمي عن طريق الشركات والهيئات المسجلة لدى وزارة الصناعة والتجارة وتتضمن الشركات المالية وشركات التأجير التمويلي.

يمتاز التمويل غير الرسمي بأنه يتعامل مع كافة فئات المجتمع والفئات المهمشة والمستبعدة مالياً التي لا تستطيع الاقتراض من البنوك والمؤسسات المالية الأخرى وذلك لعدم استيفائها كافة الشروط المطلوبة، بالإضافة إلى القدرة على توفير التمويل الفوري للعملاء (على الرغم من ارتفاع الفوائد المفروضة) وتغطيته لمجموعة متنوعة من الاحتياجات التي لا يلبها التمويل الرسمي، ويمنح إمكانية للتفاوض في حال عدم القدرة على السداد في ظل طبيعة العلاقات التي تربط المقترضين ببعضهم البعض. إلا أنه يكتنف هذا النوع من التمويل العديد من المخاطر على العملاء تتمثل بما يلي:

- عدم وجود جهة رقابية مسؤولة عن مقدمي هذا التمويل.
- مخاطر الإفراط في المديونية التي تؤدي لعدم القدرة على السداد.
- ممارسات مجحفة بحق المقترضين.
- فرض فوائد عالية جداً.
- عدم القدرة على الوصول لمعلومات كافية عن المقترضين.
- اتجاه هذا التمويل إلى تقديم قروض لغايات استهلاكية غير إنتاجية.
- تعرض العملاء للاحتيال.

وللتخفيف من مخاطر الاقراض غير الرسمي وآثاره السلبية على العملاء، فقد تم إقرار نظام شركات التمويل رقم (107) لسنة 2021 من قبل رئاسة الوزراء والذي أصبح نافذاً بتاريخ 2022/5/30، ووفقاً لهذا النظام فإن كافة الشركات التي تنطوي غاياتها على منح تمويل ستخضع لرقابة البنك المركزي بعد عامين كحد أقصى لتصويب أوضاعها وبالتالي توفير حماية أكبر للعملاء.

2.1.3 الإفراط في المديونية (Over Indebtedness)

تكرر تداول هذا المصطلح في الفترات الأخيرة وخصوصاً في ظل الآثار السلبية لجائحة كورونا على الوضع الاقتصادي والمادي للعملاء وارتفاع نسبة العبء الشهري لمديونية الفرد إلى دخله في الأردن إلى 45.2 % نهاية عام 2020³، ويُقصد بمصطلح (الإفراط في المديونية) أنه الحالة التي تزيد فيها التزامات العميل المالية (والتي يتوجب عليه الوفاء بها بالمقارنة مع دخله) بشكل مفرط، مما يؤدي إلى تعثره في سداد كامل تلك الالتزامات أو تأخره عن الإيفاء بها بوقتها المناسب وصولاً إلى عجزه عن سدادها بشكل كلي، بالإضافة إلى تأثير المستوى المعيشي للعميل نتيجة ذلك.

وعلى الرغم من المسؤولية التي يتحملها العميل في حال وصوله إلى حالة الإفراط بالمديونية، إلا أن هنالك دور مرتبط بممارسات وإجراءات البنوك والمؤسسات المالية، حيث يمكن تصنيف العوامل التي تؤدي لحدوث حالة الإفراط في المديونية إلى (عوامل ذات علاقة بالعميل و/أو بجهات التمويل و/أو عوامل خارجية)، وكما يلي:

1. عوامل ذات علاقة بالعميل:

- عدم قدرة بعض العملاء على الموازنة بين التزاماتهم واحتياجاتهم وملاءتهم المالية واعتمادهم على القروض بشكل كبير في تلبية احتياجاتهم دون الحاجة الحقيقية إلى السلعة و/أو الخدمة التي يتم تمويلها.
- ضعف الثقافة المالية للعميل فيما يتعلق بإدراك العبء المادي الفعلي للقروض والأعباء التي سيتحملها جراء تأجيل الأقساط و/أو التأخر في السداد سواء من خلال سداد مبالغ إضافية أو الإجراءات القانونية التي من الممكن أن تتخذها المؤسسة المالية بحقه.

- عدم قيام العملاء لدى تقديمهم طلب القرض بالإفصاح عن كافة التزاماتهم المادية وغيرها من المعلومات ذات الصلة والتي تؤثر على قرار الموافقة على منح القرض أو المبلغ الذي سيتم إقراضه، مما قد يؤدي لمنحهم قروضاً لا تتناسب مع وضعهم المالي أو تنشأ عنها التزامات تفوق قدرتهم على سدادها.

2. عوامل ذات علاقة بالمؤسسات التي تمنح التمويل:

- التنافسية في القطاع المالي عبر التوسع في منح القروض وجذب العملاء من خلال التسويق لمنحهم قروضاً خلال وقت قصير وبضوابط وشروط مخففة.
- عدم قيام البنوك/المؤسسات المالية بتقييم الوضع الائتماني للعميل بشكل كافي و/أو أخذ كافة التزاماته المادية بعين الاعتبار، سواء كانت تلك الالتزامات ناشئة عن قروض قائمة أو كفالات أو مصاريف معيشية كأجور السكن/ التعليم/ الفواتير وغيرها.
- عدم بذل العناية الكافية من موظفي البنوك/المؤسسات المالية في تقديم المشورة للعملاء فيما يتعلق بالكلفة الفعلية للقرض أو طبيعة القروض التي تلبي احتياجاتهم وتتناسب مع قدراتهم على السداد.
- ممارسات إقراض غير مسؤولة تتمثل في اعتماد البنوك/المؤسسات المالية على الحوافز والمكافآت لتشجيع موظفيهم على تحقيق مستويات مرتفعة من منح القروض.
- ارتفاع الكلف المفروضة من قبل عدد من المؤسسات المالية.

3. عوامل خارجية

- الأوضاع الاقتصادية السيئة أو الأحداث الاستثنائية كجائحة كورونا والتي تؤدي لفقدان العملاء لوظائفهم و/أو انخفاض دخولهم وبالتالي زيادة التزاماتهم وأعباءهم المالية.

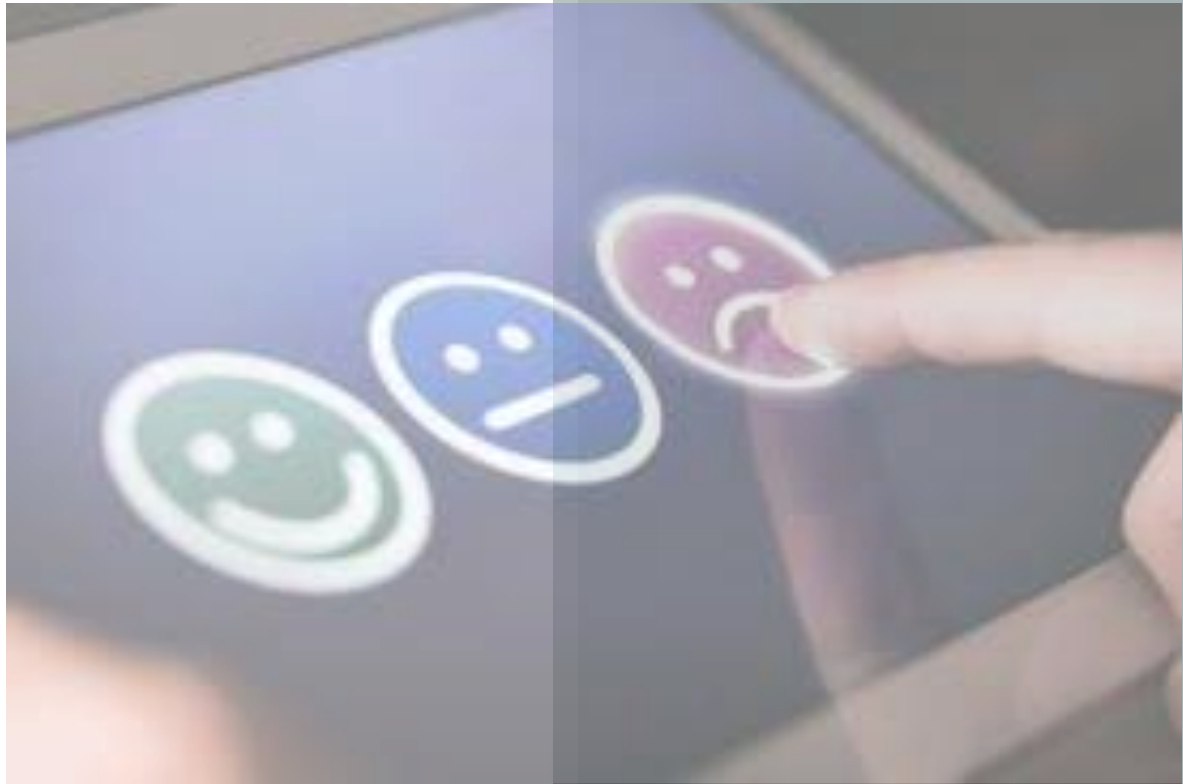
أما فيما يخص المخاطر التي تواجه العملاء بسبب الإفراط في المديونية، فيمكن اختصارها بما يلي:

- ارتفاع كلف التأخير وأسعار الفائدة.
- احتمالية التنفيذ القضائي على أي من الضمانات المقدمة من العميل أو الكفيل تأمينا للدين.
- إدراجهم كعملاء متعثرين لدى شركة المعلومات الائتمانية.
- عدم القدرة على تلبية مصاريف الحياة اليومية.

ولتجنب هذه الظاهرة والحد من مخاطرها على العملاء فقد عمل البنك المركزي على ما يلي:

- تعزيز وبناء الثقافة المالية للعملاء وتوضيح المفاهيم المتعلقة بالائتمان والمديونية والادخار وذلك من خلال الحملات التثقيفية والمنشورات التوعوية أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها.
- توجيه البنوك/المؤسسات المالية للاعتماد على مبادئ التمويل المسؤول عند دراسة طلبات منح القروض، وبحيث يتم الاخذ بعين الاعتبار كافة المصاريف المترتبة على العميل سواء كانت ناتجة من ائتمان ممنوح له كمدين و/أو ككفيل إضافة الى كافة مصاريفه والتزاماته المالية الأخرى كالمصاريف الشخصية (استهلاكية، تعليم، صحة...) وذلك لتحديد القدرة المالية للعميل بشكل دقيق وبحيث تعكس واقع الحال، وبالتالي تقديم الائتمان المناسب له بناء على ذلك.
- الرقابة على البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية (الخاضعة لرقابة البنك المركزي) للتحقق من عدم قيامها بأي ممارسات تمويلية غير مسؤولة، إضافة إلى التحقق من اتخاذها كافة الإجراءات اللازمة لتقييم الملاءة المالية للعملاء وقدرتهم على السداد.

آليات تلقي ومتابعة شكاوى عملاء البنوك والشركات المالية غير البنكية



في ظل جهود البنك المركزي المستمرة لتعزيز منظومة حماية المستهلك المالي، فإنه يولي عناية خاصة لشكاوى عملاء البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية الخاضعة لرقابته وتحديد جوانب الممارسات الخاطئة والمجحفة بحقهم، وإرساء قواعد تعامل مقدمي الخدمات مع عملائهم بعدالة واحترام.

1.4 تلقي شكاوى العملاء مباشرة

تم استحداث منصة من خلال الموقع الإلكتروني للبنك المركزي لتعريف العملاء بحقهم بتقديم الشكاوى والقنوات المتوفرة لذلك، ومن شروط تقديم الشكاوى الى البنك المركزي ان يكون العميل بالبداية قد قام بتقديم شكوى للبنك او المؤسسة المالية التي يتعامل معها، وفي حال عدم الاستجابة له أو عدم قناعته بالإجابة فإنه يمكن للمشتكي التقدم بشكاوى لدى البنك المركزي حيث أتاح البنك المركزي وسائل اتصال متعددة للتسهيل على المواطنين إيصال الشكاوى للبنك المركزي، كما يلي:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. الاتصال الهاتفي. | 5. صندوق الاقتراحات والشكاوى. |
| 2. الحضور الشخصي. | 6. الموقع الإلكتروني لوزارة تطوير القطاع العام. |
| 3. الموقع الإلكتروني للبنك المركزي. | 7. الفاكس. |
| 4. البريد الإلكتروني. | 8. البريد العادي. |

وبهذا الخصوص نود الإشارة الى أن الفترة الزمنية المستهدفة للتعامل مع شكاوى العملاء لدى البنك المركزي تتراوح ما بين يوم واحد الى عشرة أيام.

2.4 منصة بخدمتكم

قامت الحكومة الأردنية بإطلاق منصة "بخدمتكم" التفاعلية في شهر كانون الأول 2018، والتي تتيح للمواطن إيصال صوته للحكومة ومؤسساتها من خلال تقديم الأسئلة والاقتراحات وارسال الشكاوى والإبلاغ عن أيّة ممارسات تعتبر مخالفة.

وحيث أن البنك المركزي الأردني عضو في منصة "بخدمتكم" خاصة فيما يتعلق بمتابعة شكاوى العملاء على البنوك والشركات المالية غير البنكية، وللاستجابة الفورية الى الشكاوى التي ترد على المنصة فقد تم اتخاذ الإجراءات التالية:

- تعيين ضباط ارتباط عدد 4 وإعطائهم الصلاحيات ليتمكنوا من القيام بالمهام الموكلة إليهم.
 - تأمين الاحتياجات اللازمة لعمل ضباط الارتباط من أجهزة حاسب آلي وخطوط هاتف
- للتمكن من التواصل مع المواطنين بشكل مباشر.

3.4 تقرير شكاوى عملاء البنوك والشركات المالية غير البنكية

يقوم البنك المركزي بإصدار تقرير نصف سنوي يتعلق بشكاوى العملاء على البنوك والشركات المالية غير البنكية حيث تم ولغاية تاريخ 2021/6/30 إصدار (7) تقارير. وتأتي أهمية هذا التقرير من خلال تحليل شكاوى العملاء وتسليط الضوء على أبرز هذه الشكاوى والوقوف على أسبابها لفهم الدواعي الرئيسية لها وتحديد الأولويات التي يجب التركيز عليها للتخفيف منها والتركيز على مدى كفاءة البنوك والشركات المالية غير البنكية في معالجة الشكاوى. ومن جانب آخر تسليط الضوء على الشكاوى التي يكون فيها العملاء غير محقين نتيجة لضعف الثقافة المالية او عدم معرفتهم بالشروط التعاقدية ومسؤولياتهم تجاه هذه الشروط، حيث يشير واقع الحال ان مستهلكي الخدمات المالية لا يتوفر لديهم الوعي الكافي والواضح حول الوسائل المناسبة لتقديم الشكاوى.

ملحق (1)

التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك المالي

1- تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم (2012/56) الصادرة بتاريخ 2012/10/31، وتعديلاتها.

➤ تعزيز قيم التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية، كجزء أساسي من ثقافة البنك ضمن جميع المستويات، وبما يضمن أن الخدمة أو المنتج المصرفي المقدم للعملاء يتمتع بخصائص وشروط واضحة ومفهومة تمكن عملاء البنوك من فهم خصائص وفوائد ومخاطر وتكلفة المنتجات المقدمة لهم.	الهدف من اصدارها
➤ عملاء التجزئة لدى البنوك.	نطاق التطبيق
➤ الشفافية والتسعير المسؤول. ➤ تجنب الافراط في المديونية. ➤ إجراءات (ممارسات) تحصيل مناسبة. ➤ السلوك الأخلاقي للموظف ➤ آليات التعامل مع شكاوى العملاء وحلها. ➤ خصوصية سرية معلومات العملاء. ➤ العمولات التي تتقاضها البنوك.	أهم ما تضمنته التعليمات
➤ تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية	رابط التعليمات

2- تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (2017/1) الصادرة بتاريخ 2017/8/28.

➤ وضع الإطار التنظيمي العام للسياسات والإجراءات الداخلية الواجب توافرها لدى مزود الخدمة المالية والمصرفية الذي يخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني للتعامل مع شكاوى العملاء، والتي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية والمصرفية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي.	الهدف من اصدارها
➤ البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية (شركات التمويل الأصغر، شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال وشركات الصرافة).	نطاق التطبيق

<ul style="list-style-type: none"> ➤ وجود سياسات وإجراءات خاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء. ➤ الشروط الواجب توافرها في وحدة شكاوى العملاء. ➤ حق اعلام العملاء عن حقهم بتقديم الشكاوى. ➤ طرق تقديم الشكاوى. ➤ إجراءات تسجيل الشكاوى. ➤ الفترات الزمنية لمعالجة الشكاوى. ➤ التقارير الدورية الخاصة بالشكاوى. 	<p>أهم ما تضمنته التعليمات</p>
<p>تعليمات الاجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى العملاء</p>	<p>رابط التعليمات</p>

3- تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر رقم (2018/15) الصادرة بتاريخ 2018/6/27.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ تعزيز مبادئ حماية عملاء شركات التمويل الأصغر والتعامل معهم بشفافية. 	<p>الهدف من اصدارها</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ شركات التمويل الأصغر. 	<p>نطاق التطبيق</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تصميم المنتج أو الخدمة. ➤ السياسة الائتمانية والتسعير المسؤول. ➤ حماية العملاء من مخاطر الافراط من بالمديونية. ➤ الإفصاح والشفافية ➤ حماية بيانات العملاء ➤ التعامل مع العملاء بعدالة واحترام ➤ آلية معالجة شكاوى العملاء 	<p>أهم ما تضمنته التعليمات</p>
<p>تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر</p>	<p>رابط التعليمات</p>

4- تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة رقم (2018/18) الصادرة بتاريخ 2018/11/18.

الهدف من اصدارها	➤ إزالة كافة الحواجز البيئية والمادية والسلوكية التي تعمل على إعاقة أو صعوبة الوصول الى الخدمات المصرفية والمالية من قبل العملاء ذوي الإعاقة.
نطاق التطبيق	➤ البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية.
أهم ما تضمنته التعليمات	➤ إجراءات تكفل تسهيل وصول العملاء ذوي الإعاقة الى الخدمات المالية والمصرفية. ➤ تهيئة المباني والطرق والمواقف المتاحة وموائمتها لتتوافق مع احتياجاتهم. ➤ وتوفير أجهزة صراف آلي متخصصة. ➤ تمكين العملاء ذوي الإعاقة البصرية من استخدام الخدمات المالية والمصرفية دون الحاجة الى شهود واستخدام الختم أو البصمة الالكترونية.
رابط التعليمات	تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة

5- تعليمات الحساب البنكي الأساسي رقم (2019/1) الصادرة بتاريخ 2019/2/4.

الهدف من اصدارها	➤ تمكين المواطنين المؤهلين قانوناً من امتلاك حساب بنكي، وتعزيز ثقافة الادخار لديهم بما يسهل عليهم ويحسن المستوى المعيشي لهم، وبالتالي تعزيز الاشتغال المالي والمساهمة في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي.
نطاق التطبيق	➤ عملاء التجزئة لدى البنوك.
أهم ما تضمنته التعليمات	➤ إجراءات عناية مبسطة فيما يخص فتح الحساب. ➤ عدم وجود حد أدنى للرصيد. ➤ اعفاء العميل من بعض العمولات والرسوم وإتاحة الخدمات المصرفية الأساسية مثل السحب والايدياع والحوالات المصرفية وكذلك الخدمات البنكية الالكترونية.
رابط التعليمات	تعليمات الحساب البنكي الأساسي

6- تعليمات حماية المستهلك المالي لعملاء شركات الصرافة المرخصة رقم (2021/1) الصادرة بتاريخ 2021/1/11.

➤ وضع السياسات والإجراءات الواجب توافرها لدى شركات الصرافة المرخصة التي تخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني للتعامل مع شكاوى العملاء، والتي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية والمصرفية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي.	الهدف من اصدارها
➤ شركات الصرافة المرخصة في المملكة.	نطاق التطبيق
➤ الإفصاح والشفافية. ➤ حماية بيانات العملاء. ➤ التعامل مع العملاء بعدالة واحترام. ➤ آليات التعامل مع شكاوى العملاء وحلها.	أهم ما تضمنته التعليمات
تعليمات حماية المستهلك المالي لعملاء شركات الصرافة المرخصة	رابط التعليمات

7- تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (2021/3) الصادرة بتاريخ 2021/3/3.

➤ تعزيز مبادئ حماية عملاء شركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال والتعامل معهم بشفافية ووضع الإطار التنظيمي العام للسياسات والإجراءات الواجب توافرها لدى هذه الشركات للتعامل مع عملائها بعدالة واحترام.	الهدف من اصدارها
➤ جميع شركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال في المملكة المرخص لها بمزاولة أي من أنشطة خدمات الدفع أو إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني.	نطاق التطبيق
➤ الإفصاح والشفافية. ➤ العمولات والرسوم التي تتقاضها شركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال. ➤ تنظيم العلاقة التعاقدية ما بين شركات خدمات الدفع وعملائهم. ➤ حماية بيانات العملاء. ➤ حماية حسابات الدفع الإلكترونية من الاحتيال أو الاختراق. ➤ السلوك الأخلاقي للموظف.	أهم ما تضمنته التعليمات

<p>➤ الموثوقية في أدوات ووسائل الدفع الإلكترونية.</p> <p>➤ آليات التعامل مع شكاوى العملاء وحلها.</p>	
<p>تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال</p>	رابط التعليمات

8- تعميم تعديل أسعار الفائدة المرجعية رقم (2502/3/27) الصادر بتاريخ 2018/2/15.

<p>➤ إيجاد سعر فائدة مرجعي لتسعير القروض وبحيث يكون السعر المرجعي مبني على معاملات فعلية وعدم قدرة أي طرف التأثير عليه.</p> <p>➤ ربط سعر الفائدة المتغير بالمعدل الشهري لسعر الفائدة الفعلي في سوق اقرض بين البنوك (الانتربنك لليلة واحدة) والمعلن من قبل البنك المركزي الأردني</p>	الهدف من اصداره
<p>تعميم تعديل أسعار الفائدة المرجعية</p>	رابط التعميم

9- تعميم الجوائز المرتبطة بحسابات التوفير رقم (3808/5/27) الصادر بتاريخ 2019/3/10.

<p>➤ تنظيم عملية منح الجوائز على حسابات التوفير لدى البنوك من خلال الضوابط الكمية والنوعية خلال عام 2020، على ان يتم إلغائها لدى البنوك بشكل كامل اعتباراً من بداية عام 2021 باستثناء ما يتعلق ببرامج المكافآت والمزايا التي يستفيد منها كافة العملاء نتيجة استخدامهم لخدمات ومنتجات البنك.</p>	الهدف من اصداره
<p>تعميم الجوائز المرتبطة بحسابات التوفير</p>	رابط التعميم

10- تعميم عقود التسهيلات الانتمائية للبنوك رقم (9889/1/27) الصادر بتاريخ 2018/7/29.

<p>➤ عدم تضمين عقود البنوك بنود مجحفة بحق العميل و/ أو تتعارض مع احكام التعليمات النافذة.</p>	الهدف من اصداره
---	-----------------

11- تعميم عقود شركات التمويل الأصغر رقم (7362/4/27) الصادر بتاريخ 2019/5/14.

<p>➤ عدم تضمين عقود شركات التمويل الأصغر بنود مجحفة بحق العميل و/ أو تتعارض مع احكام التعليمات النافذة.</p>	الهدف من اصداره
---	-----------------

12-تعميم داج كوين رقم (16361/4/27) الصادر بتاريخ 2019/11/24.

الهدف من اصداره	➤ حظر جميع اشكال التعامل بكافة أنواع العملات المشفرة، سواء بشكل مباشر او غير مباشر بما فيه شراءها او بيعها او تبديلها او التعامل بالعقود الآجلة (المستقبلية) او الاستثمار في الصناديق الاستثمارية او صناديق المؤشرات الخاصة بهذه العملاء سواء كان لمصلحة البنوك او الشركات او لصالح العملاء.
رابط التعميم	تعميم حظر التعامل بالعملات المشفرة

13- تعميم دورية تعديل سعر الفائدة رقم (4872/1/27) الصادر بتاريخ 2020/4/27.

الهدف من اصداره	➤ توحيد دورية تعديل سعر الفائدة لدى البنوك وبحيث تكون دورية سعر الفائدة ربعية على كافة التسهيلات الائتمانية القائمة والتي تتضمن سعر فائدة متغيرة. ➤ عدم رفع سعر الفائدة على العملاء وذلك عند استحقاق دوريات التعديل اللاحقة لتاريخ تخفيض سعر الفائدة وحتى نهاية عام 2020 ما لم يقم البنك المركزي بتغيير أسعار الفائدة. ➤ اشعار العملاء بسعر الفائدة والقسط الشهري وكذلك بالدورية الجديدة لتعديل سعر الفائدة.
رابط التعميم	تعميم دورية تعديل سعر الفائدة

14-تعميم بخصوص المحافظ الالكترونية رقم (5415/4/27) الصادر بتاريخ 2020/5/13.

الهدف من اصداره	➤ ضمان تعامل شركات خدمات الدفع مع شكاوى العملاء بطريقة مهنية وكفاءة وفعالة .
-----------------	--

15-تعميم الإعلان عن كلف تأجيل الأقساط للعملاء خلال عام 2020 رقم (5545/1/27) الصادر بتاريخ 2020/5/18.

الهدف من اصداره	➤ الإعلان من قبل البنوك بصورة واضحة عن جميع الكلف والفوائد التي سيتم استيفاؤها من العميل نتيجة تأجيل الاقساط .
رابط التعميم	تعميم الإعلان عن كلف تأجيل الاقساط الشهرية للعملاء

16-تعميم خدمة ارسال الرسائل النصية (SMS) رقم (14180/2/27) الصادر بتاريخ 2021/9/19.

الهدف من اصداره	➤ التأكيد على البنوك العاملة في المملكة بأن خدمة ارسال الرسائل النصية (SMS) اجبارية لكافة عملاء التجزئة ولكافة أنواع المنتجات البنكية، وذلك دون أي تكاليف.
رابط التعميم	تعميم خدمة ارسال الرسائل النصية

17-تعميم استبدال خط الهاتف المجاني لاستقبال الشكاوى رقم (11167/4/27) الصادر بتاريخ 2021/7/28.

الهدف من اصداره	➤ تسهيل إجراءات استقبال الشكاوى على البنوك والشركات المالية غير البنكية من خلال اتاحة الخيار باستبدال الخط المجاني لاستقبال الشكاوى بوسيلة اتصال أخرى (خط ثابت و/أو هاتف محمول)، مع الالتزام بتسجيل جميع المكالمات الواردة/الصادرة من خلال هذه الخطوط.
رابط التعميم	تعميم استبدال خط الهاتف المجاني لاستقبال الشكاوى

18-تعميم بخصوص الالتزام بأحكام المادة (26) من تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (11698/4/27) الصادر بتاريخ 2021/8/8.

الهدف من اصداره	➤ ضمان التزام الشركات بتعديل الموقع الإلكتروني بما يتفق واحكام التعليمات ذات العلاقة.
رابط التعميم	تعميم بخصوص الالتزام بأحكام المادة (26) من تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال

19-تعميم تخفيض الفجوة الجندرية رقم (10091/1/27) الصادر بتاريخ 2020/8/12.

الهدف من اصداره	➤ الحرص على تعامل البنوك مع كافة عملاءها بعدالة وشفافية والمساهمة في تحقيق الهدف الوطني للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي المتمثل بتخفيض الفجوة الجندرية.
رابط التعميم	تعميم تخفيض الفجوة الجندرية

20-تعميم عدم تذرع البنوك وشركات التمويل الأصغر بشركة كريف الأردن عند رفضها منح تسهيلات ائتمانية للعملاء رقم (10830/1/27) الصادر بتاريخ 2020/8/26.

الهدف من اصداره	➤ التأكيد على تزويد العميل بنسخة من التقرير الائتماني عند حجب الائتمان عنه بناء على النقاط السلبية الواردة في التقرير.
الهدف من اصداره	➤ التأكيد على البنوك وشركات التمويل الأصغر بتزويد شركة كريف الأردن بالمعلومات الائتمانية ذات العلاقة بأي عميل او أي تعديل يطرأ عليها وذلك بشكل دوري.
رابط التعميم	تعميم عدم تذرع البنوك وشركات التمويل الأصغر بشركة كريف الاردن عند رفضها منح تسهيلات ائتمانية للعملاء

21-تعميم تصنيف الشكاوى الموحد رقم (5061/3/27) الصادر بتاريخ 2020/5/4.

الهدف من اصداره	➤ إيجاد تصنيفات شاملة للشكاوى وتوحيدها لجميع مزودي الخدمات المالية والمصرفية الخاضعين لرقابة البنك المركزي
رابط التعليمات	تعميم تصنيف الشكاوى الموحد لمزودي الخدمات المالية والمصرفية

22-تعميم الجوائز المرتبطة بحسابات التوفير رقم (14218/3/27) الصادر بتاريخ 2020/11/1 والتعميم رقم (9688/3/27) الصادر بتاريخ 2021/6/30.

الهدف من اصداره	➤ الاستمرار بتنظيم عملية منح الجوائز المرتبطة بحسابات التوفير وتحقيق الأهداف المرجوة منها لغاية نهاية عام 2023 .
رابط التعميم	➤ تعميم تمديد فترة العمل بعملية منح الجوائز المرتبطة بحسابات التوفير 2020 ➤ تعميم تمديد فترة العمل بعملية منح الجوائز المرتبطة بحسابات التوفير 2021

ملحق (2)

مفاهيم أساسية

Financial Consumer Protection حماية المستهلك المالي

حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية ضمن إطار تشريعي وتنظيمي يحدد علاقة العملاء بمقدمي الخدمات المالية؛ وذلك من خلال إقرار آليات فعالة لمعالجة شكاوى العملاء وفض النزاعات من قبل مزودي الخدمة.

Financial Inclusion الاشتمال المالي

إتاحة المنتجات والخدمات المالية المتنوعة واستخدامها من قبل كافة فئات المجتمع من أفراد وشركات بسهولة ويسر وبكف معقولة وبشكل يتناسب مع احتياجاتهم ويساعدهم على تحسين معيشتهم، ويشمل ذلك تقديم خدمات الدفع والادخار والائتمان والتحويلات المالية والتأمين بطريقة مسؤولة وعلى نحو مستدام.

Ad-hoc Inspection التفتيش الطارئ

مهمة تفتيش ميداني بخصوص موضوع معين لدى بنك/شركة مالية وذلك نتيجة شكوى مقدمة من عميل/ عدد من العملاء أو ملاحظة من جهة أخرى.

Comprehensive Inspection التفتيش الشامل

مهمة تفتيش ميداني يزور خلالها فريق التفتيش أحد البنوك/الشركات المالية غير البنكية للوقوف على كافة الجوانب المتعلقة بالقضايا التي تساعد على حماية المستهلك المالي.

Thematic Inspection التفتيش المتعلق بمواضيع معينة

مهمة تفتيش ميداني تستهدف التحقق من موضوع محدد لدى كافة البنوك/الشركات المالية غير البنكية.

Financial Capabilities القدرات المالية

هي قدرة الأفراد على استخدام المعرفة والمهارات في اتخاذ قرارات مالية سليمة ومدروسة، وإدارة الموارد المالية بفعالية وتحسين ظروفهم المعيشية، وذلك ضمن بيئة تمكّن العملاء من الوصول للخدمات المالية المناسبة.

التكنولوجيا المالية FinTech

توفير الخدمات المصرفية والمالية إلكترونياً من خلال التطبيقات الإلكترونية والحلول الذكية بهدف تسهيل وصول الأفراد الى الخدمات المالية المختلفة بسرعة وبأقل تكلفة وأكثر أمناً وشفافية.

التمويل الجماعي Crowd funding

جمع مبلغ من المال من عدة اشخاص لمنح الائتمان أو تسهيل الحصول عليه من خلال منصة إلكترونية.

الإفراط بالمديونية Over Indebtedness

الحالة التي تزيد فيها التزامات العميل المالية (والتي يتوجب عليه الوفاء بها بالمقارنة مع دخله) بشكل مفرط، مما يؤدي إلى تعثره في سداد كامل تلك الالتزامات أو تأخره عن الإيفاء بها بوقتها المناسب وصولاً إلى عجزه عن سدادها بشكل كلي، بالإضافة إلى تأثير المستوى المعيشي للعميل نتيجة ذلك.