



الرقم : ١٣٧٥٦ / ٤/٢/١٠
التاريخ : ١٤٣٨/١/٢٤ هـ
الموافق : ٢٠١٦/١٠/٢٥ م

تعليمات الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك لذوي الإعاقة

رقم (٦٦ / ٢٠١٦)

سنداً لأحكام البندين (١٣ و ١٤) من الفقرة (٤/ب) من قانون البنك المركزي الأردني رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته، وحرصاً من البنك المركزي الأردني على تعزيز الاشتغال المالي (Financial Inclusion) من خلال إيصال الخدمات المصرفية الى كافة فئات المجتمع الأردني وبشرائحه المختلفة، وتعزيز قيم العدالة والشفافية ، ومن باب المسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتق البنك المركزي الأردني والقطاع المصرفي في المملكة ورغبةً من البنك المركزي بالتسهيل على ذوي الإعاقة في التعامل المصرفي، وتماشياً مع مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة بإعطاء أولوية العناية والراعية لذوي الإعاقة وتقديم العون والمساعدة لهم، ندرج تالياً التعليمات التي تحكم التعامل معهم وتشمل مجموعة من المبادئ والممارسات المتعلقة بالخدمات المصرفية المقدمة إليهم :-

المادة (١) : يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات

المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك :

- **المجلس:** المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين.
- **العميل ذو الإعاقة:** كل شخص لديه إعاقة وفقاً لأحكام قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة النافذ يمتلك حساباً في أحد البنوك و/أو مشترك أو مستخدم للخدمات المصرفية التي تقدمها أو يرغب بالحصول على تلك الخدمات، وعلى أن يستثنى من التعريف الأشخاص الذين ليس لديهم قدرة على اتخاذ القرارات الخاصة بهم (ذوي الإعاقة النفسية والعقلية).
- **التوقيع:** الإمضاء أو الختم أو البصمة الإلكترونية أو بصمة الإصبع أو بصمة العين أو أي شكل من أشكال التوقيع المعتمدة الذي يختاره العميل ذو الإعاقة البصرية والعميل ذو الإعاقة السمعية الذي لا يجيد القراءة والكتابة.

المادة (٢): يحظر على البنوك الامتناع عن تقديم خدمات مصرفية لذوي الإعاقة وتحت أي ذريعة .

المادة (٣) اجراءات العناية الواجبة :-

على البنك التعرف على العميل (ذي الاعاقة) ومدى قدرته على اتخاذ القرارات وذلك من خلال التحقق من الوثيقة الثبوتية الخاصة بالعميل والتي تحدد نوع الاعاقة ووفق اجراءات العناية الواجبة المنصوص في تعليمات مكافحة عمليات غسل الاموال وتمويل الارهاب النافذة، وعلى أن يتم المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات والبيانات الخاصة بالعميل ذي الاعاقة وعدم إطلاع الغير عليها في غير الأحوال التي يسمح بها القانون .

المادة (٤) متطلبات العدالة والشفافية :-

بهدف تطبيق مبادئ العدالة والشفافية في تعامل البنوك مع العملاء ذوي الاعاقة وانسجاماً مع تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم (٢٠١٢/٥٦) تاريخ ٢٠١٢/١٠/٣١، يجب على البنوك اتخاذ التدابير المناسبة والفعالة لضمان حق المساواة للعملاء ذوي الاعاقة مع الآخرين في إدارة شؤونهم المالية والحصول على الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية وغيرها من أشكال الخدمات المالية، واستخدامها باستقلالية وسرية وخصوصية تامة، ودون تحميلهم أي نفقات أو رسوم إضافية، مع مراعاة ما يلي:-

١. السماح لهؤلاء العملاء بتعيين وكلاء لهم (بموجب وكالات عدلية) لإدارة حساباتهم المصرفية في حال رغبتهم بذلك، مع ضرورة قيام البنك بالإفصاح لهم عن المخاطر المترتبة على استخدام هذه الوكالات.
٢. تعتمد البنوك التوقيع بالشكل الذي يختاره العميل ذو الإعاقة البصرية والعميل ذو الإعاقة السمعية وفقاً لأحكام المادة (١) من هذه التعليمات دون اشتراط الشهادة على التوقيع أياً كان شكله ما لم يطلب العميل نفسه ذلك.
٣. يشترط لاعتماد التوقيع دون شهود وفقاً لأحكام الفقرة السابقة من هذه المادة أن يقوم العميل ذو الإعاقة بتوقيع تعهد لمرة واحدة بحضور اثنين من الشهود من غير موظفي البنك، بحيث يقرّ العميل ذو الإعاقة على تحمله المسؤولية كاملةً عن إجراء المعاملات المصرفية الخاصة به دون شهود.

٤. يجب أن يتضمن التعهد المنصوص عليه في الفقرة السابقة من هذه المادة اسم العميل الكامل وبياناته وصورته الشخصية ونوع إعاقته وشكل التوقيع الذي اختاره لنفسه وكذلك بيانات الشهود وإقراره بأنه فهم ما يحتويه التعهد وما يترتب عليه من نتائج قانونية وعملية.
٥. إذا قام العميل ذو الإعاقة بتغيير شكل توقيعه وفقاً لأحكام المادة (١) من هذه التعليمات، فيجب تحرير تعهد جديد وفقاً للضوابط المنصوص عليها في الفقرتين (٣) و (٤) من هذه المادة يبين شكل التوقيع الجديد المختار.
٦. الإفصاح لهم عن كافة الحقوق والالتزامات والمخاطر قبل تقديم أي خدمات مصرفية.
٧. يتعين على البنك تصنيف عملاءه من ذوي الإعاقة على شاشات النظام البنكي المعمول به، بأن الحساب يعود " لعميل ذو إعاقة "، مع ضرورة تحديد طبيعة الإعاقة.
٨. مساعدة هذه الفئة من العملاء في تعبئة الاستمارات والنماذج، وعلى أن يتم ذلك من قبل موظفين اثنين من البنك معاً في حال عدم وجود شهود من طرف العميل.
٩. استيفاء المتطلبات القانونية لكافة المعاملات المبرمة مع هذه الفئة من العملاء، ويشمل ذلك وكلاء العميل والشهود عند إبرام الاتفاقيات، وبالأخص مع العملاء المكفوفين.
١٠. على البنك تسهيل إصدار بطاقات ائتمانية / بطاقات صراف آلي (ATM) لعملائه من ذوي الإعاقة.
١١. على البنك في حال التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة من خلال التعامل النقدي ان يتواجد موظف من البنك، عدا الموظف الذي يقدم الخدمة، في حال عدم وجود شهود من طرف العميل.

المادة (٥) أحكام عامة :-

١. التنسيق مع المجلس والجمعيات والهيئات التي تعمل على رعاية هذه الفئات لمعرفة أماكن تواجدهم بالإضافة الى الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها لتسهيل تعامل العملاء ذوي الإعاقة مع الجهاز المصرفي الأردني.
٢. على البنوك موافاة البنك المركزي بعدد العملاء ذوي الإعاقة لديها بنهاية كل سنة، وبحيث يُحدد الفروع التي يتعاملون معها وطبيعة الإعاقة.
٣. يعمل بهذه التعليمات بأسرع ما يمكن و بحد أقصى عام واحد من تاريخ صدورها.

المحافظ

د. زياد فريز