

بسم الله الرحمن الرحيم



الرقم : ١٠٩١٥ / ٤/٢/١٠
التاريخ : ١٤٣٥/ ١١/ ١٢ هـ
الموافق : ٢٠١٤/ ٩/ ٧ م

تعميم إلى البنوك العاملة في المملكة

تحية طيبة وبعد،،

بالإشارة إلى المادة (٥/٣٠) من تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم (٢٠١٢/٥٦) تاريخ ٢٠١٢/١٠/٣١ والمتعلقة بوحدة معالجة شكاوى العملاء.

أرجو إعلامكم بضرورة تصنيف الشكاوى الواردة إليكم من قبل عملائكم ضمن التقارير الدورية الربع سنوية التي يتم تزويدنا بها حسب طبيعتها، وحسب الجدول التالي:-

التصنيف	عدد الشكاوي الإجمالي	منها عدد الشكاوي التي انتهت به الأمر لتعتبر مخالفة لتعليمات البنك المركزي الأردني (تُذكر تفاصيلها أدناه)
خدمات الكترونية		
أسعار الفوائد والعمولات والرسوم		
سلوك التعامل المهني		
البطاقات الائتمانية والحوالات		
العقود وشروط التعامل		
المجموع		

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

البنك المركزي الأردني