



الرقم : 13/27
التاريخ : 1444/11/29 هـ
الموافق : 2023/6/1 م

تعميم إلى كافة البنوك العاملة في المملكة

تحية طيبة وبعد،،،

في إطار متابعة البنك المركزي الأردني للقضايا المتعلقة بالعملاء الأفراد وتوفير الحماية اللازمة لهم، وبهدف وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية والمصرفية بالأخص المستبعدين مالياً، قام البنك المركزي بتنفيذ دراسة لقياس مدى رضا عملاء الحساب البنكي الأساسي بالاعتماد على استبيان إلكتروني تم إرساله للعملاء مباشرة.

أظهرت النتائج وبناء على إجابات العملاء العديد من الملاحظات التي تواجه عملاء الحساب البنكي الأساسي، وذلك خلافاً لما جاء في تعليمات الحساب البنكي الأساسي رقم (2019/1)، والمرفق يبين أهم الملاحظات التي تم ذكرها من قبل العملاء.

بناء على ما تقدم يرجى العمل على ما يلي:

- دراسة تلافي الملاحظات التي ظهرت من خلال الاستبيان في حال وجودها لديكم وإعلامنا بما يفيد ذلك، علماً بأن معظم الشكاوى والملاحظات مكررة وتم مخاطبتكم سابقاً بخصوصها بموجب تعميمنا رقم (20323/3/27) تاريخ 2022/12/20.

- عدم فرض أية رسوم أو عمولات على الحسابات البنكية الأساسية خارج المنصوص عليها بالتعليمات ذات العلاقة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

المحافظ

د. عادل الشركس

- مرفق

توقيع (11/11/2023)

مرفق: أبرز الملاحظات لعملاء الحساب البنكي الأساسي في التعامل مع البنوك المرخصة

نتائج الاستبيان:

- بعض بطاقات الصراف الآلي لا تعمل في فروع البنك المصدر للبطاقة بينما تعمل في البنوك الأخرى.
- اغلاق الحساب دون اعلام العميل مسبقاً.
- وجود بعض المشاكل التقنية في بعض أجهزة الصراف الآلي.
- عدم وصول الاشعارات للعملاء عند السحب أو الإيداع أو عند ورود حوالات من وزارة التنمية الاجتماعية.
- عدم توفر الخدمات البنكية الالكترونية وخدمات الدفع الالكتروني مثل دفع فواتير المياه والكهرباء وخدمة كليك.
- التأخر باستلام الحوالات.
- اقتطاع عمولة (1) دينار على السحب النقدي من الفرع، علماً بأن العمولة 500 فلس عن كل عملية سحب بعد تجاوز الحد الأقصى من العمليات (عمليات سحب شهرية مجاناً).
- اقتطاع عمولة (دينار - دينار ونصف) عند تحويل مستحقات المعونة الوطنية الى حساب العميل.