



الرقم : 20323 /3/27
التاريخ : 1444/5/26 هـ
الموافق : 2022/12/20 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، قام البنك المركزي بتنفيذ دراسة لقياس مدى رضا عملاء الحساب البنكي الأساسي من خلال استبيان الكتروني بالاعتماد على تقنية الذكاء الاصطناعي وارساله 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.
- 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

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

نتائج الاستبيان:

- عدم قدرة فتح الحساب البنكي الأساسي بعد تجميده، مع العلم بوجود خدمات للعميل مرتبطة بالحساب المُجمد.
- عدم وصول الاشعارات للعملاء عند السحب أو الإيداع، وعدم اعلام العميل عند اغلاق الحساب.
- عدم توفر الخدمات البنكية الالكترونية وخدمات الدفع الالكتروني لدى بعض عملاء الحساب البنكي الأساس، وعدم الاستفادة من تطبيق البنك الإلكتروني.
- اقتطاع عمولة تدني رصيد بقيمة 1.5 دينار، وعمولة بطاقة الصراف الآلي بقيمة نصف دينار، علماً بأن الحساب لا يشترط حد أدنى للرصيد ومعفي من عمولة الخدمات المصرفية الآلية الشهرية للبطاقة.
- اقتطاع عمولة (1) دينار على السحب النقدي من الفرع، علماً بأن العمولة 500 فلس عن كل عملية سحب بعد تجاوز الحد الأقصى من العمليات (عملياتي سحب بالشهر مجاناً).
- عدم إمام موظف خدمة العملاء بتعليمات الحساب البنكي الأساسي بشكل كامل.
- وجود بعض المشاكل التقنية لدى بعض أجهزة الصراف الآلي.
- التأخر باستلام الحوالات.