



جائز لالطباعة في الأردن  
التي أداها المكتوب والمتعبطة  
للمملكة الأردنية الهاشمية  
المرسلة الصادرة  
٢٠٢٠/٤/١٥

الرقم: ٤٨٦٩ /١/٢٨  
التاريخ: ١٤٤١/٤/٤ هـ  
الموافق: ٢٠٢٠/٤/٧ م

## تعليم إلى شركات التمويل الأصغر العاملة في المملكة

تحية طيبة وبعد،،

استمراراً لجهود البنك المركزي الأردني الرامية لمواجهة تداعيات ومخاطر انتشار فيروس كورونا المستجد وبهدف التخفيف من الآثار الاقتصادية المحمولة على عملائكم من الأفراد والمشاريع / الشركات متانة الصغر والصغيرة، فإننا نؤكد على ضرورة قيامكم بتقديم الدعم اللازم للعملاء من خلال الإجراءات التالية:

### أولاً: دعم الأفراد والمشاريع/ الشركات المتضررة:

- تأجيل الأقساط للقروض/التمويلات الممنوحة للعملاء المتضررين من هذه الأزمة وذلك لشهري نيسان وأيار من عام ٢٠٢٠، على الا تتقاضى الشركة أي فوائد/عوائد إضافية أو عمولات أو أي رسوم لقاء ذلك، هذا ويمكن للشركة وفقاً لتقديرها النظر بتأجيل الأقساط المتبقية أو اتخاذ الترتيبات المناسبة بشأنها وذلك بناء على طلب من العميل، وعلى الا يؤثر ذلك سلباً على السجل الائتماني للعملاء لدى شركة كريف-الأردن، وبحيث يعمل بهذه الترتيبات حتى نهاية العام الحالي.
- يجوز لمن يرغب من العملاء المتضررين الاستمرار في سداد أقساط مدعيوناتهم كالمعتاد.
- مراجعة سياسة التسعير والنظر بمدى إمكانية تخفيض الفوائد/العوائد وكافة التكاليف الأخرى التي يت肯دها العملاء بما في ذلك العملاء الحالين- للحصول على القروض/التمويلات وكافة الخدمات التي تقدمها الشركة لا سيما تلك التي يتم تقديمها من خلال قنوات الدفع الإلكترونية.
- توجيه منح القروض/التمويلات الجديدة للمشاريع الإنتاجية بما يسهم في الحفاظ على استمرار الدورة الاقتصادية ضمن القطاعات المختلفة.

### ثانياً: خدمة العملاء:

- ضمان وجود استراتيجية واضحة للتواصل مع أصحاب المصالح والعملاء وتعزيز قدرة وحدة خدمة العملاء ووحدة الشكاوى ورفع جاهزيتها لاجابة أي استفسارات.
- تكثيف حملات التوعية والتنقيف حول القنوات الرقمية وأهمية التواصل عن بعد والتبعaud الاجتماعي.

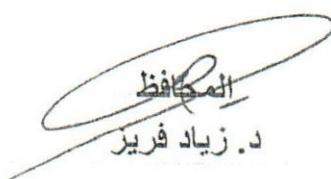
ثالثاً: لتعزيز قدرة الشركة على الاستمرار بتقديم خدماتها والقيام بدورها بتلبية احتياجات العملاء، فإننا

نؤكد على ما يلي:

١. الاستمرار بمراجعة خطة استمرارية العمل والتأكد من أن كافة الموظفين على دراية بها، وتفعيل دور الجهة المعنية بإدارة الأزمات وضمان استمرارية التواصل بين الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة/هيئة مديري الشركة واللجان المنبثقة عنه/ عنها لتعزيز الحاكمة وضمان السرعة في اتخاذ القرارات اللازمة.
٢. الاستمرار بمراجعة خطة إدارة السيولة والتأكد من فاعليتها وشمولها لسيناريوهات التعامل مع مثل هذه الأزمة.
٣. مراقبة تطور محفظة القروض الحالية مع إيلاء اهتمام خاص للمحفظة المعرضة للخطر وذلك حسب القطاعات الاقتصادية المختلفة والمناطق الجغرافية، ومراقبة التغير في سلوك العملاء ومعدل دورانهم حيثما لزم.
٤. متابعة التطورات والتحديات المرتبطة بهذه الأزمة وتحديد السيناريوهات الالزمة ومدى تأثيرها على مستويات رأس المال ومؤشرات السلامة المالية الأخرى.
٥. تمكين الموظفين من العمل عن بعد حيثما لزم والتأكد من وجود البنية التحتية الآمنة الالزمة لذلك.

هذا وسيستمر البنك المركزي بمتابعة جميع التطورات واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من تأثير تبعات هذه الأزمة على الاقتصاد الوطني وقطاع التمويل الأصغر وعملائه.

وتفضلاً بقبول فائق الاحترام،،،



المحافظ  
د. زياد فريز