



جائزة الملك عبد الله الثاني
لتميز الأداء الحكومي والشفافية
الفترة السابعة (٢٠١٤-٢٠١٥)
المرحلة الثانية
المركز الأول

١٤٣٠٨

١١/٢٧

الرقم :

١٤٤٠/٢/٢٧ هـ

التاريخ :

٢٠١٨/١١/٥ م

الموافق :

تعميم الى كافة المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف

البنك المركزي الأردني

تحية طيبة وبعد ،،،

إشارة إلى تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (٢٠١٧/١) تاريخ ٢٠١٧/٨/٢٨، والتي أوجبت على مزود الخدمة المالية والمصرفية وضع سياسة للتعامل مع شكاوى عملائه تمكنه من ممارسة عمله بسلوك مهني مسؤول لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم معه، وعلى أن يتم مراجعة هذه السياسة بشكل سنوي أو كلما اقتضت الحاجة لذلك وتزويد البنك المركزي بنسخة منها وبأي تعديلات تطرأ عليها.

وعليه، وفي ضوء عدم قيامكم بتزويدنا بهذه السياسة، يرجى الإيعاز لمن يلزم للعمل على تزويدنا بالسياسة المعتمدة والخاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء بما يتوافق وأحكام تعليماتنا أعلاه في موعد أقصاه ٢٠١٨/١٢/٣١، وذلك تحت طائلة تطبيق أيّاً من العقوبات أو الإجراءات المنصوص عليها بموجب أحكام قانون البنك المركزي الأردني رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته و/أو أي من القوانين والتشريعات الصادرة عن البنك المركزي والناظمة لأعمال مزودي الخدمات المالية والمصرفية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،


المحافظ

د. زياد فريز