



الرقم : 77 / 5/27
التاريخ : 1445/ 6/ 9 هـ
الموافق : 2024/ 1/ 9 م

تعميم إلى كافة البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني

تحية طيبة وبعد،،

حرصاً من البنك المركزي الأردني على نشر وتعزيز الثقافة المالية ورفع نسبة الوعي المالي لدى كافة أفراد المجتمع ونظراً لأهمية دور مزودي الخدمات المالية والمصرفية في نشر وتعزيز الثقافة المالية وتمكين العملاء بما يساعدهم في اتخاذ قرارات مالية سليمة وخفض تعرضهم للمخاطر، وبهدف توحيد الجهود في هذا المجال على المستوى الوطني فقد تقرر ما يلي:

أولاً: على مزودي الخدمات المالية والمصرفية وبهدف تعزيز الثقافة المالية لدى العملاء، التركيز على المواضيع الرئيسية التي تخص العملاء مثل الفوائد والعمولات والخدمات المصرفية، وذلك من خلال:

1. إعداد برامج التوعية والتثقيف المالي لتعزيز وتطوير المعرفة والمهارات والتوجهات للوصول للسلوك المالي السليم للعملاء بما يحقق فهمهم للمخاطر واتخاذ قرارات مالية سليمة تناسب مصالحهم وبحيث يصبح السلوك المالي السليم جزءاً من عاداتهم.
2. استخدام أدوات وقنوات توعية وتثقيف مالي متنوعة تناسب جميع فئات المجتمع في كافة محافظات المملكة.
3. توفير مواد تثقيفية تضمن وصول العملاء ذوي الإعاقة للمنتجات والخدمات المالية (كمطبوعات بلغة بريل) وتهيئة الموقع الإلكتروني بما يتناسب مع احتياجات هذه الفئة وفقاً للتعليمات النافذة.
4. التمييز بين التسويق للمنتجات والخدمات وبين التثقيف المالي.

ثانياً: على مزودي الخدمات المالية والمصرفية نشر التوعية اللازمة للعملاء فيما يتعلق بمنتجاتهم وخدماتهم وذلك كما يلي:

1. توفير كافة المعلومات والبيانات عن الخدمات والمنتجات المقدمة بالوسيلة المناسبة لتسهيل فهم العملاء للمنتجات المالية المتوفرة والمقارنة بينها، وبحيث يتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري.
2. ضمان إيجاد الآليات المناسبة لتعريف العملاء بكيفية استخدام المنتجات والخدمات المالية المقدمة بالشكل الأمثل وتقديم النصائح والرسائل اللازمة لحمايتهم من الاحتيال المالي.
3. الاستفادة من أدوات قياس رضا العملاء وبالأخص فيما يتعلق بالشكاوى التي يقدمها العميل بالإضافة إلى متابعة سلوك العملاء والتغذية الراجعة بخصوص استخدام العملاء المنتجات والخدمات المقدمة لهم لتحسين تلك المنتجات والخدمات بما يحقق مصلحة العملاء.

ثالثاً: على مزودي الخدمات المالية والمصرفية الالتزام بتزويد البنك المركزي بما يلي:

1. الأنشطة المنفذة بخصوص التوعية والتثقيف المالي بشكل سنوي اعتباراً من عام 2024 وبما لا يتجاوز نهاية شهر كانون الثاني من العام الذي يليه، وحسب النموذج المرفق.
2. اسم ضابط ارتباط في مجال التثقيف والتوعية المالية مع البنك المركزي وبدلاً عنه، وتحديد وسائل الاتصال بهما وإعلام البنك المركزي عن أي تعديل أو تغيير يطرأ بالخصوص.

يعمل بهذا التعميم اعتباراً من تاريخه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،


المحافظ

د. عادل الشركس

مرفق: نموذج متابعة أنشطة التوعية والتثقيف المالي



نموذج متابعة أنشطة التوعية والتثقيف المالي

البنك المركزي الأردني
دائرة حماية المستهلك المالي
قسم التوعية والتثقيف المالي

للتواصل أو الاستفسار: دائرة حماية المستهلك المالي
رقم هاتف: 064630301
رقم فرعي: 2832/4868
البريد الإلكتروني: Financial.Literacy@cbj.gov.jo

يهدف النموذج إلى حصر جميع الأنشطة/ البرامج/ المبادرات التي تهدف إلى رفع مستوى الوعي والثقافة المالية المقدمة من قبلكم، ويتكون هذا النموذج من جزأين، الأول يتعلق بالمعلومات العامة عن البنك أو المؤسسة المالية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني والجزء الثاني يتعلق بما تم تنفيذه من أنشطة من قبلكم. وعليه يرجى تعبئة جميع بنود النموذج بدقة وإعادة إرسالها عبر البريد الإلكتروني.

معلومات التواصل	
اسم البنك/ المؤسسة المالية:	اسم ضابط الارتباط (الأصيل):
	رقم هاتف لغايات التواصل:
	البريد الإلكتروني:
	اسم ضابط الارتباط (البديل):
	رقم هاتف لغايات التواصل:
	البريد الإلكتروني:
معلومات عامة عن (البرنامج/النشاط/الحملة/المبادرة) التوعوي	
الاسم:	
الموضوع/موجز:	
الهدف:	
المحافظة:	
الفترة/تاريخ التنفيذ:	
الفئة المستهدفة:	
أداة/ قناة التثقيف المالي المستخدمة :	
التوصيات والأثر المتوقع على المستهلك المالي:	
دورية (البرنامج/النشاط/الحملة/المبادرة):	

يستخدم نموذج مفصل لكل برنامج/ نشاط/ حملة/ مبادرة.