



الرقم : ٥٠٦١ / ٣ / ٢٧

التاريخ : ١٤٤١ / ٨ / ١١ هـ

الموافق : ٢٠٢٠ / ٥ / ٢ م

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

تحية طيبة وبعد،،

بالإشارة الى تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (٢٠١٧/١) تاريخ ٢٠١٧/٨/٢٨، والتي تسري أحكامها على مزودي الخدمات المالية والمصرفية الذين يخضعون لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني، وبهدف إيجاد تصنيفات شاملة للشكاوى التي قد ترد الى مزودي الخدمات المالية والمصرفية وتوحيدها لجميع القطاعات، فقد تقرر اعتماد كشف موحد (مرفق) مصنف حسب التعليمات المذكورة أعلاه، وذلك ليتم اعتماده لتصنيف الشكاوى اعتباراً من الربع الثاني لعام ٢٠٢٠.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،



المحافظ

د. زياد فريز

مرفق (١): جدول تصنيف الشكاوى حسب طبيعتها.

الفئة	المستوى الاول من المعلومات	المستوى الثاني من المعلومات
طبيعة ونوع الشكوى	الخدمات الالكترونية	خدمات الدفع
		الدفع على نظام اي-فواتيركم من خلال بوابة مزود الخدمة أو أي أنظمة دفع أخرى
		استخدام الخدمات البنكية عبر الانترنت (Online Banking)
		اجهزة الصراف الآلي
		خدمات تطبيقات الهواتف الذكية
		خدمة الرسائل القصيرة / SMS
	العمولات والرسوم	العمولات المفروضة على المنتجات والخدمات
		الرسوم المفروضة على الخدمات والمنتجات
		غرامات ورسوم التأخير
	أسعار الفوائد/ العوائد	الفائدة/ العوائد على الودائع
		الفائدة/العوائد على القروض والبطاقات الائتمانية
	سلوك التعامل المهني	رفض تقديم الخدمة
		سلوكيات الموظفين
		سلوكيات الشركات التابعة/ الوكيل
		عدم تجاوب الموظف في تقديم الخدمة
		ممارسات التحصيل
	بطاقات الدفع	الدفع من البطاقات الدائنة و/أو البطاقات المدينة في المحال التجارية ونقاط البيع
		الدفع من البطاقات الدائنة و/أو البطاقات المدينة من خلال الانترنت
		حركات تزوير
		الأرقام السرية
		تكرار قيد الحركات
		دفعات البطاقات الدائنة
	تسويق الخدمات والمنتجات	الاعلان
		عملية البيع
	العقود وشروط التعامل	الاتفاقية/العقود
		الحركات على الحساب
		التأمين على المنتجات
		منتجات الودائع
		منتجات الائتمان
		عدم منح المنتج
		الإجراءات المتعلقة بإصدار كتب الالتزامات وبراءة الذمة
		تحصيل الشيكات/الشيكات المرتجعة
	بيئة العمل	الخدمات المقدمة من الشركات والمحلات المتعاقد معها مزود الخدمة/الموردين
		صعوبة الاتصال مع مزود الخدمة
		التأخير في الحصول على الخدمة
	الحوالات	مكان العمل
		* عدم دفع الحوالة في موعدها
		** عدم قيام مزود الخدمة بإجراء الحوالة أو تسليمها لأسباب خارجة عن إرادته
		عدم تبليغ العميل عن الحوالة
	الضمانات والكفلاء	رفض مزود الخدمة التحويل
		الضمانات
		الكفلاء

الحسابات الجامعة	تصنيف الحساب
إيقاف/تجميد الحساب/البطاقة بغرض تحديث البيانات	الاستعلام الائتماني
	*** أخرى

* بما فيها حوالات الرواتب

** على سبيل المثال بسبب المتطلبات الرقابية، أو البنوك المراسلة، مع ضرورة ذكر التفاصيل

*** يجب ادراج التفاصيل المتعلقة بذلك