



الرقم: 1167 / 5/27

التاريخ: ١٥ محرم، 1447 هـ

الموافق: ١٠ تموز، 2025 م

تعميم الى كافة مزودي الخدمات المالية والمصرفية في المملكة

تحية طيبة وبعد،

حرصاً من البنك المركزي الأردني على ضمان حماية المستهلكين الماليين وتحقيق نتائج إيجابية لهم عند تعاملهم مع القطاع المالي والمصرفي، ولمواكبة التوجهات العالمية للجهات الرقابية لتحفيز القطاع المالي على التحول نحو النهج الذي يركز على العميل (Customer- Centric Approach) وتغيير الثقافة المؤسسية لديهم لدعم هذا النهج.

أرجو إعلامكم بإصدار "الدليل الإرشادي لإنفاذ نهج التركيز على العملاء" ونشره على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني.

ويهدف الدليل أعلاه إلى ترسيخ ثقافة التركيز على العميل لدى المؤسسة في جميع العمليات والسياسات والاجراءات المتبعة، من خلال تعزيز التواصل الفعال عبر الهيكل التنظيمي بشكل تنازلي، وتحقيق تجربة إيجابية للمستهلك المالي، بما ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة ونتائجها، ويعزز ثقة العملاء بمقدمي الخدمات المالية والمصرفية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

المحافظ

د. عادل الشركس