



الخدمات التي تقدمها دائرة حماية المستهلك المالي

الرقم	اسم الخدمة
1	الاستعلام عن إدراج عميل في قائمة الشيكات المرتجعة
2	الاطلاع على تقرير شكاوى عملاء البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية
3	الرد على اقتراحات/ شكاوى المتعاملين
4	حصر قوائم الشيكات المرتجعة للبنوك العاملة داخل المملكة

الاستعلام عن إدراج عميل في قائمة الشيكات المرتجعة

نبذة عن الخدمة

الحضور الشخصي عن طريق صاحب العلاقة وطلب الاستعلام عن الشيكات المعادة له حيث يتم التحقق من اثبات الشخصية وتزويده بكشف بالشيكات المعادة له أو من الجهة المفوضة له.

تقدم الخدمة لـ:

• شركات الصرافة

• الشركات والمؤسسات من غير البنوك

• وشركات الصرافة

• الأفراد



للتواصل مع المسؤولين عن تقديم الخدمة:

• 2780-2767-2226 / 0096264630301

• och@cbj.gov.jo



• لا يترتب على تقديم طلب الحصول على الخدمة أي رسوم.

الوثائق المطلوبة

- هوية أحوال مدنية (في حال كان العميل فرداً أردنياً) أو بموجب تفويض خطي مصادق عليه حسب الأصول من قبل بنك العميل أو بموجب وكالة خاصة/عامة مصادق عليها من قبل كاتب العدل.
- جواز السفر ساري المفعول للأفراد غير الأردنيين، أو بموجب تفويض خطي مصادق عليه حسب الأصول من قبل بنك العميل أو بموجب وكالة خاصة/عامة مصادق عليها من قبل كاتب العدل.
- صورة عن السجل التجاري وتفويض رسمي من المفوضين بالتوقيع عن الشركة مصادق عليه (في حال كان العميل شركة أو من المفوضين حسب السجل التجاري).
- صورة عن سجل تسجيل الجمعية وتفويض رسمي من المفوضين عن الجمعية في حال كان العميل جمعية أو من المفوضين حسب سجل الجمعية.

الإجراءات

- التأكد من شخصية العميل وهويته والاستفسار عن طلبه.
- الاستعلام عن طريق النظام عن بيانات العميل أو من فوضه بذلك رسمياً.
- تبليغ العميل بالمعلومات اللازمة.

شركاء تقديم الخدمات

شروط إضافية للحصول على الخدمة

● لا يوجد.

● لا يوجد.

تقدم الخدمة في:

- ✓ فرع البنك الرئيسي/ عمان
- دائرة حماية المستهلك المالي
- قسم العمليات والشبكات
- ✓ الفروع/ اربد والعقبة



يمكن التقدم بطلب الحصول على الخدمة من خلال:

- ✓ مكتب خدمة الجمهور/ مبنى البنك



يمكن التقدم بطلب الحصول على الخدمة خلال:

- ✓ أيام الدوام الرسمي/ (8:00 صباحاً-4:00 مساءً)



يستغرق الحصول على المخرج النهائي للخدمة:
15 دقيقة



الاطلاع على تقرير شكاوى عملاء البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية

الإجراءات

- يتم تزويد البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي بالتقرير (نسخة ورقية) من خلال البريد العادي أو بنسخة إلكترونية من خلال البريد الإلكتروني.

الوثائق المطلوبة

- لا يوجد.

نبذة عن الخدمة

يتم إعداد تقرير شكاوى عملاء البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي، ويتم تزويدهم بنسخة من التقرير.

تقدم الخدمة لـ:

- البنوك
- شركات الصرافة
- الشركات والمؤسسات من غير البنوك وشركات الصرافة/ شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني وشركات التمويل



للتواصل مع المسؤولين عن تقديم الخدمة:

- 2031، 3070 / 0096264630301
- FCP.Studies@cbj.gov.io



- لا يترتب على تقديم طلب الحصول على الخدمة أي رسوم.

شروط إضافية للحصول على الخدمة

- لا يوجد.

شركاء تقديم الخدمات

- البنوك العاملة في المملكة.
 - شركات التمويل.
 - شركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني.
 - شركات الصرافة.
- دور الشركاء: تزويد البنك المركزي بالبيانات الخاصة بشكاوى العملاء لديهم.

تقدم الخدمة في:

- ✓ فرع البنك الرئيسي/ عمان
- دائرة حماية المستهلك المالي
- قسم الدراسات والتشريعات



يمكن التقدم بطلب الحصول على الخدمة من خلال:

- ✓ البريد العادي
- ✓ البريد الإلكتروني



يمكن التقدم بطلب الحصول على الخدمة خلال:
✓ أيام الدوام الرسمي/ (8:00 صباحاً-4:00 مساءً)



يستغرق الحصول على المخرج النهائي للخدمة:
حال جاهزية التقرير



الرد على اقتراحات/ شكاوى المتعاملين

نبذة عن الخدمة

يتم دراسة ومتابعة الشكاوى المقدمة من قبل المستدعين ومتابعتها مع البنوك والمؤسسات المالية غير بنكية في حال دعت الحاجة لذلك بالإضافة إلى الإجابة عن استفسارات المستدعين وتميرير الاقتراحات للجهات المعنية.

تقدم الخدمة لـ:

- مؤسسات القطاع العام
- الأفراد



للتواصل مع المسؤولين عن تقديم الخدمة:

- 0096264630301 / 4825-2242-4808-4854
- 1515-1113-4711
- fcp@cbj.gov.jo



- لا يترتب على تقديم طلب الحصول على الخدمة أي رسوم.

الوثائق المطلوبة

- الشكاوى/ الاقتراح/ الاستفسار.
- رد الجهة المعنية.

الإجراءات

- تزويد البنك المركزي بالشكاوى/ الاقتراح/ الاستفسار من خلال الوسائل المعتمدة لتقديم الشكاوى لدى البنك المركزي مع الوثائق المدعمة للشكاوى إن وجدت.
- تزويد البنك المركزي بكتاب رد الجهة مقدمة الخدمة الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي الأردني.
- الاتصال الهاتفي مع قسم الشكاوى في حال كانت الشكاوى هاتفية.

شروط إضافية للحصول على الخدمة

- لا يوجد.

شركاء تقديم الخدمات

- البنوك العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية: الرد على كافة مخاطبات البنك المركزي الأردني وفق القانون والتعليمات والتعاميم النافذة بالخصوص.
- شركات التمويل: الرد على كافة مخاطبات البنك المركزي الأردني وفق القانون والتعليمات والتعاميم النافذة بالخصوص.
- شركات الصرافة: الرد على كافة مخاطبات البنك المركزي الأردني وفق القانون والتعليمات والتعاميم النافذة بالخصوص.
- شركات خدمات الدفع والتحويل المالي: الرد على كافة مخاطبات البنك المركزي الأردني وفق القانون والتعليمات والتعاميم النافذة بالخصوص.
- شركة المعلومات الائتمانية/ كريف الأردن: الرد على كافة مخاطبات البنك المركزي الأردني وفق القانون والتعليمات والتعاميم النافذة بالخصوص.
- أخرى: أي مؤسسات/ قطاع (مزود خدمة مالية) يخضع لرقابة البنك المركزي الأردني مستقبلاً.

تقدم الخدمة في:

- ✓ فرع البنك الرئيسي/ عمان
- دائرة حماية المستهلك المالي
- قسم دراسة ومتابعة الشكاوى
- ✓ الفروع/ اربد والعقبة



يمكن التقدم بطلب الحصول على الخدمة من خلال:

- ✓ مكتب خدمة الجمهور/ مبنى البنك
- ✓ الهاتف
- ✓ الفاكس
- ✓ الموقع الإلكتروني للبنك المركزي
- ✓ البريد الإلكتروني
- ✓ منصة إدارة الشكاوى الحكومية (بخدمتكم)



يمكن التقدم بطلب الحصول على الخدمة خلال:

- ✓ 24 ساعة



يستغرق الحصول على المخرج النهائي للخدمة:

- (من يوم عمل إلى 15 يوم عمل) اعتماداً على طبيعة الشكاوى وبحد أقصى 30 يوم عمل



حصر قوائم الشيكات المرتجعة للبنوك العاملة داخل المملكة

نبذة عن الخدمة

منح الصلاحيات إلى البنوك العاملة في المملكة للاستعلام عن العملاء المدرجين في قائمة الشيكات المرتجعة.

تقدم الخدمة لـ:

• البنوك



للتواصل مع المسؤولين عن تقديم الخدمة:

• 2780-2767-2226 /0096264630301

• och@cbj.gov.jo



• لا يترتب على تقديم طلب الحصول على الخدمة أي رسوم.

الوثائق المطلوبة

• أقرص مرنة من البنوك العاملة في المملكة.

الإجراءات

- استلام الأقراص المرنة المرسلة من البنوك.
- عمل نسخة احتياطية من الأقراص ونقل البيانات المخزنة إلى النظام.
- استخراج التقارير.
- تسليم مندوبي البنوك نسخة من التقارير مع الأقراص المرنة في مغلف مغلق.
- الاستعلام عن طريق شبكة المعلومات الآلية (شبكة البنوك).

شروط إضافية للحصول على الخدمة

- لا يوجد.

شركاء تقديم الخدمات

- البنوك العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية:
يوفر نظام الشيكات المعادة في القطاع المصرفي خدمة
الاستعلام عن العملاء على خدمة حصر قوائم الشيكات
المرتجعة للبنوك العاملة داخل المملكة.

تقدم الخدمة في:

- ✓ فرع البنك الرئيسي/ عمان
- دائرة حماية المستهلك المالي
- قسم العمليات والشيكات



يمكن التقدم بطلب الحصول على الخدمة من
خلال:

- ✓ مكتب خدمة الجمهور/ مبنى البنك



يمكن التقدم بطلب الحصول على الخدمة خلال:

- ✓ أيام الدوام الرسمي/ (8:00 صباحاً-4:00 مساءً)



يستغرق الحصول على المخرج النهائي للخدمة:
يوم عمل كحد أقصى



لتقييم وقياس الرضى عن الخدمات المقدمة من الدائرة

