



الرقم : ٥٦٦ / 4/27  
التاريخ : 1442/5/27 هـ  
الموافق : 2021/1/11 م

## تعليمات حماية المستهلك المالي لعملاء شركات الصرافة المرخصة

رقم ( ١ / 2021 )

صادرة استناداً لأحكام الفقرة (ب/13) من المادة (4) من قانون البنك المركزي الأردني رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته، والمادتين (17/ج، د، هـ) و(20/ج،د) من قانون أعمال الصرافة رقم (44) لسنة (2015).

### المادة (1): مسمى التعليمات

تسمى هذه التعليمات " تعليمات حماية المستهلك المالي لعملاء شركات الصرافة المرخصة"، وتسري أحكامها على مزودي الخدمة من شركات الصرافة المرخصة في المملكة الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي.

### المادة (2): التعريفات

أ- يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها أدناه أينما وردت في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

المملكة	المملكة الأردنية الهاشمية.
البنك المركزي	البنك المركزي الأردني.
الشركة	الشركة المرخص لها بممارسة أعمال الصرافة.
الكلف	الأجور والعمولات والمصاريف و/أو أي مبالغ أخرى تتقاضاها الشركة على جميع الخدمات وعلى أي أنشطة أخرى تقدم للعملاء.
المجلس	مجلس إدارة الشركة أو هيئة إدارتها.
الإدارة التنفيذية العليا	المدير العام ونائبه ومساعدته ومدير العمليات والمدير المالي بالإضافة لأي موظف لديه سلطة تنفيذية موازية لسلطة أي من المذكورين ويرتبط مباشرة بالمدير العام.
العملة الأجنبية	أي عملة أو مطالبة أو رصيد أو ائتمان بعملة غير أردنية.

أعمال الصرافة  
بيان المعلومات الرئيسية عن الخدمة وثيقة الإفصاح عن المعلومات الرئيسية عن كل خدمة تقدمها الشركة للعملاء.  
التعامل في العملات الأجنبية والمعادن الثمينة.

ب- تعتمد التعاريف الواردة في قانون أعمال الصرافة النافذ حيثما ورد النص عليها في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

### المادة (3): نطاق التطبيق

- أ. تطبق هذه التعليمات على جميع شركات الصرافة المرخصة في المملكة وعلى جميع الخدمات التي تقدمها للعملاء.
- ب. تكون شركات الصرافة المرخصة مسؤولة عن أي مخالفة لأحكام هذه التعليمات سواء كانت نتيجة لأفعال أو أوجه قصور أو إهمال من المجلس أو الإدارة التنفيذية العليا أو موظفي الشركة.

### المادة (4): الإفصاح والشفافية

- أ. يجب أن يكون الإعلان عن الخدمات التي تقدمها الشركة واضحاً وشاملاً يتضمن كافة المعلومات والشروط والأحكام الخاصة بتلك الخدمات، وألا يتضمن حقائق غير قائمة أو عبارات غير مفهومة، وأن يصاغ الإعلان بلغة عربية سهلة ومفهومة وبخط مقروء، وأن يتضمن تاريخ انتهاء العرض الخاص بالإعلان.
- ب. يجوز للشركة الإعلان بعبارات موجزة عن خدماتها من خلال الوسائل الإلكترونية أو من خلال وسائل الإعلان المرئي أو المسموع شريطة توفير كافة التفاصيل المتعلقة بالإعلان على موقعها الإلكتروني وفي فروعها ومكاتبها وفقاً لما جاء في الفقرة (أ) من هذه المادة.
- ج. يجب ألا يتضمن الإعلان أي إساءة بأي شكل من الأشكال لأي من شركات الصرافة المنافسة.
- د. يجب على الشركة توفير منشورات/ كتيبات تتضمن كافة الخدمات التي تقدمها للعملاء في مراكز عملها أو فروعها، وأسعار التحويل، والعمولات التي تتقاضاها مقابل تلك الخدمات، وحق العميل بتقديم شكوى للشركة وللبنك المركزي ولل قضاء، ونشرها كذلك على الموقع الإلكتروني للشركة.
- هـ. يجب على الشركة الإفصاح بشفافية عن سعر كل عملة أجنبية يتم التعامل بها في الشركة وعرضها في مكان بارز داخل مقر الشركة وفروعها.
- و. يجب أن تتضمن الفواتير و/أو الإشعارات الصادرة عن الشركة بحددها الأدنى مايلي:
1. سعر صرف العملة الأجنبية مقابل الدينار الأردني.
  2. تاريخ وساعة تنفيذ العملية.
  3. اسم الشركة/ الفرع.
  4. كامل معلومات العميل على نماذج عمليات بيع وشراء ومبادلة العملات الأجنبية، ونماذج الحوالات.
  5. توقيع العميل على نماذج عمليات بيع وشراء ومبادلة العملات الأجنبية، ونماذج الحوالات.
- ز. يجب على الشركة تزويد العملاء بنسخ عن الفواتير و/أو الإشعارات لعمليات بيع وشراء ومبادلة وتحويل العملات الأجنبية عند تنفيذها.

- ح. يجب على الشركة الإفصاح عن أجور التحويل، والعمولات، والرسوم التي تتقاضاها مقابل الخدمات التي تقدمها للعملاء.
- ط. يجب على الشركة عرض ترخيصها بمكان بارز داخل مقرات عملها وفروعها ومكاتبها.
- ي. يحظر على الشركة تضمين النموذج الموقع مع العميل شرطاً يمنع العميل من التقدم و/أو الحق بالتقدم بشكوى للجهات ذات العلاقة عن الخدمة التي قدمت له.

#### المادة (5): حماية بيانات العملاء

- أ. تعتبر كافة بيانات ومعلومات العميل معلومات سرية ولا يجوز استعمالها أو مشاركتها مع أي طرف ثالث دون موافقة العميل الخطية المسبقة ووفقاً لأحكام التشريعات النافذة والتعاميم الصادرة عن البنك المركزي بهذا الخصوص.
- ب. على العاملين لدى الشركة التوقيع على تعهد خطي بالحفاظ على سرية بيانات ومعلومات العملاء بما يضمن التزامهم بعدم إساءة استعمال أو كشف تلك البيانات والمعلومات خلال فترة عملهم بالشركة وحتى بعد تركهم العمل فيها.
- ج. يقع على عاتق الشركة مسؤولية حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سريتها ويجب على الشركة توفير البيئة المناسبة والإجراءات الأمنية لحماية تلك البيانات والمعلومات.
- د. يجب على الشركة إعداد إجراءات عمل واضحة لضمان حماية بيانات العملاء الإلكترونية، على أن تعالج هذه الإجراءات عملية إدخال البيانات والتعديل عليها والنفذ إليها، بالإضافة إلى إجراءات الأرشفة، والإتلاف، وحماية أنظمة النسخ الاحتياطي، كما ينبغي أن تقوم الشركة بإطلاع الموظفين على هذه الإجراءات وتدريبهم عليها.
- هـ. يجب على الشركة عدم الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بالعملاء عند الرد على استفساراتهم إلا بعد التحقق من هويتهم الشخصية والتأكد من تعاملهم مع الشركة.

#### المادة (6): التعامل مع العملاء بعدالة واحترام

- أ. تطبق تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة رقم 2018/18 تاريخ 2018/11/18، بما يمكنهم من الوصول للخدمات التي تقدمها الشركة بسهولة ويسر وعلى أساس المساواة والعدالة والاحترام ودون تمييز وبالقدر الذي ينطبق على عملاء شركات الصرافة المرخصة.
- ب. يحظر على العاملين لدى الشركة المفاضلة والتمييز عند التعامل مع العملاء خلال أي مرحلة من مراحل تقديم الخدمة على أساس الدين أو الطائفة أو العرق أو الجنس أو لأي سبب آخر.
- ج. يجب على الشركة إعداد سياسة خاصة بمبادئ التعامل مع العملاء بعدالة واحترام تلبى كافة متطلبات هذه التعليمات واعتمادها من المجلس أو الإدارة التنفيذية العليا في الشركة، ومراجعتها كل (3) سنوات على الأقل أو كلما دعت الحاجة لذلك مع الأخذ بالاعتبار احتياجات العملاء من خلال الشكاوى المقدمة أو التغذية الراجعة من العملاء والأطراف ذات العلاقة، بحيث تراعي السياسة ما يلي:
- 1- أن تعكس أفضل الممارسات/ الإرشادات الدولية في مزاوله أعمال الصرافة وأن تكون متوافقة مع هذه التعليمات.

- 2- تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها من قبل الإدارة التنفيذية العليا والعاملين في الشركة، وأن تتضمن عقوبات بحق أي منهم في حال مخالفته لأحكام السياسة المعتمدة.
- 3- مراجعة البرامج التدريبية للموظفين، وأنظمة الموارد البشرية، ونظام تقييم الموظفين، وأنظمة الامتثال الداخلية، ونظام الحوافز إضافة إلى الإجراءات والسياسات الداخلية الأخرى للتأكد من انسجامها مع السياسة المتعلقة بمبادئ التعامل مع العملاء بعدالة واحترام ودون تمييز بشكل دائم.
- د. يجب على الشركة ألا تمتنع عن بيع أي من العملات الأجنبية في حال توفرها لدى الشركة.

#### المادة (7): معالجة شكاوى العملاء

- أ. تطبق تعليمات "الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية" رقم (2017/1) تاريخ 2017/8/28 أو أي تعليمات أخرى تحل محلها لمعالجة شكاوى عملاء الشركة.
- ب. يجب على الشركة إنشاء وحدة خاصة لمعالجة شكاوى العملاء بما يتناسب مع رأسماليها وحجمها وتنوع خدماتها وعدد فروعها وعدد الشكاوى وأن تكون تحت إشراف ومتابعة الإدارة التنفيذية العليا للشركة/ المدير العام، وتوفير الموارد اللازمة لعملها.
- ج. يجب على الشركة إعداد سياسة خاصة / إجراءات عمل للتعامل مع شكاوى العملاء تلبى متطلبات هذه التعليمات واعتمادها من المجلس ومراجعتها كل (3) سنوات على الأقل أو كلما دعت الحاجة مع الأخذ بالاعتبار شكاوى العملاء المقدمة أو التغذية الراجعة من العملاء، وبحيث يتم مراعاة ما يلي:
1. وضع معايير لتقديم الخدمة المميزة، وأن شكوى العميل حق له والنظر للشكوى ومعالجتها بطريقة محايدة.
  2. توعية العملاء بالخدمات التي تقدمها الشركة وبالليات وإجراءات التعامل مع الشكاوى.
  3. إيجاد الحلول المناسبة والجدرية لحلها والحد من تكرارها مستقبلاً.
  4. السعي المستمر لتخفيض عدد الشكاوى وتقليل الفترة الزمنية لمعالجتها.
- د. يجب على الشركة أن تضمن النماذج و/أو المنشورات بنداً خاصاً بحق العملاء بالتقدم لأي شكوى عن الخدمات التي تقدمها بوسائل الاتصال المناسبة.
- هـ. يجب على الشركة إعداد الإجراءات الخاصة بتلقي ومعالجة الشكاوى اخذة بعين الاعتبار طرق تقديم الشكاوى، وتأكيد استلامها، وتسجيلها، والفترات الزمنية اللازمة لمعالجتها، ومتابعة حلها.
- و. يجب على الشركة تحليل وتقييم شكاوى العملاء ورفع تقارير دورية للمدير العام ونسخ منها للإدارة العليا في الشركة بالنتائج والإجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوى والتوصيات المناسبة بشأنها.

## المادة (8): أحكام عامة

- أ. يجب على الشركة تزويد العملاء بالفواتير/ الإشعارات/ النماذج عند طلب العميل حتى وان كان هناك نزاع قضائي بين العميل والشركة، على أن تتضمن كافة التفاصيل والبيانات الضرورية وكحد أدنى ما يلي:
1. قيمة التحويل المالي.
  2. سعر العملة الأجنبية مقابل الدينار/ سعر المبادلة.
  3. أجور التحويل والعمولات وأية تكاليف أخرى.
  4. القيمة بالعملة الأجنبية.
  5. القيمة بالدينار الأردني.
- ب. نشر هذه التعليمات على الموقع الإلكتروني للشركة.
- ج. يجب على الشركة توفير الموارد البشرية والتشغيلية اللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها.
- د. يجب على الشركة تدريب العاملين لديها وخاصة المسؤولين عن التعامل مع العملاء بشكل مباشر حول مبادئ التعامل بشفافية واحترام، إضافة إلى آلية تقييم مدى ملاءمة الخدمات للعميل.
- هـ. يجب على الشركة الإعلان عن ساعات العمل في مقرها وفروعها بشكل واضح على المدخل الرئيسي لكل منها وعلى الموقع الإلكتروني للشركة، على أن يتم الالتزام بالعمل وفق ساعات العمل المعلن عنها.
- و. تطبق العقوبات والإجراءات المعتمدة على المخالفات التي ترتكبها المؤسسات المالية غير البنكية والتي يصدرها البنك المركزي الأردني بهذا الخصوص.
- ز. يجب على الشركة تزويد البنك المركزي بتقارير ربع سنوية حول الشكاوى وفقاً للنموذج الوارد بالملحق رقم (1) وبالقدر الذي ينطبق على عملاء شركات الصرافة، وبحيث يتم ذلك خلال مدة أقصاها (15) يوماً من نهاية كل ربع.

المحافظ

د. زياد فريز

مرفق: ملحق تقرير شكاوى العملاء.

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	تسويق الخدمات والمنتجات	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			
العقود وشروط التعامل	بيئة العمل	الإعلان	
		عملية البيع	
		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			
الخدمات المقدمة من الشركات والمحلات المتعاقد معها مزود الخدمة/الموردين			
الحوالات	الضمانات والكفلاء	صعوبة الاتصال مع مزود الخدمة	
		التأخير في الحصول على الخدمة	
الحوالات	الضمانات والكفلاء	مكان العمل	
		* عدم دفع الحوالة في موعدها	
		** عدم قيام مزود الخدمة بإجراء الحوالة أو تسليمها لأسباب خارجة عن إرادته	
الضمانات والكفلاء	الضمانات والكفلاء	عدم تبليغ العميل عن الحوالة	
		رفض مزود الخدمة التحويل	
الضمانات والكفلاء	الضمانات والكفلاء	الضمانات	
		الكفلاء	

الحسابات الجامدة	تصنيف الحساب
إيقاف/تجميد الحساب/البطاقة بغرض تحديث البيانات	الإستعلام الإنتماني
	*** أخرى

\* بما فيها حالات الرواتب

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

\*\*\* يجب ادراج التفاصيل المتعلقة بذلك