



جائزة الملك عبد الله الثاني  
لتميز الأداء الحكومي والشفافية  
الفترة (٢٠١٥-٢٠١٦)  
المرحلة الثانية  
المركز الأول

٨٦٠١ / ٢ / ٢٨

الرقم :

١٤٣٩ / ١٠ / ١٣ هـ

التاريخ :

٢٠١٨ / ٦ / ٢٧ م

الموافق :

## تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر

رقم (٢٠١٨/١٥)

صادرة استناداً لأحكام الفقرة (ب/١٣) من المادة (٤) من قانون البنك المركزي الأردني رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته ولأحكام المادة (٢٦) من نظام شركات التمويل الأصغر رقم (٥) لسنة ٢٠١٥

### المادة (١): مسمى التعليمات

تسمى هذه التعليمات " تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر".

### المادة (٢): التعريفات

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

المملكة الأردنية الهاشمية.

المملكة

البنك المركزي الأردني.

البنك المركزي

شركة التمويل الأصغر.

الشركة

نسبة مئوية واحدة، تُمثل التكلفة السنوية الفعلية

سعر الفائدة الفعلي

للقرض/التمويل على مدى عمر القرض/التمويل

Effective Interest Rate

وتشمل الفوائد الإسمية/العوائد والكُلف المحددة

(EIR)

بموجب العقد وتحسب وفقاً لما هو موضح

بالملاحق رقم (١).

**الكُف**  
العمولات والمصاريف و/أو أي مبالغ أخرى تتقاضاها الشركة على القرض/التمويل وعلى أي أنشطة أو خدمات أخرى تقدم للعملاء، باستثناء الفوائد/العوائد.

**المجلس**  
مجلس إدارة الشركة أو هيئة مديريها.  
**الإدارة التنفيذية العليا**  
المدير العام/المدير الإقليمي ونائبه ومساعدته ومدير العمليات والمدير المالي بالإضافة لأي موظف لديه سلطة تنفيذية موازية لسلطة أي من المذكورين ويرتبط مباشرة بالمدير العام/المدير الإقليمي.

**الدخل المنتظم**  
صافي الراتب الشهري و/أو أي دخل للعميل من مصادر معروفة ومحددة.

**نسبة عبء الدين**  
**Debt Burden Ratio (DBR)**  
مجموع ما يقتطع من الدخل المنتظم للعميل أو الكفيل عن كافة القروض/التمويلات الممنوحة و/أو المنوي منحها إلى إجمالي الدخل المنتظم للعميل أو الكفيل.

**بيان المعلومات الرئيسية عن المنتج/الخدمة**  
وثيقة الإفصاح عن المعلومات الرئيسية عن كل منتج أو خدمة تقدمها الشركة للعملاء وفقاً للنموذج الوارد بالملحق رقم (٢).

### المادة (٣): نطاق التطبيق

- أ. تطبق هذه التعليمات على جميع شركات التمويل الأصغر العاملة في المملكة وعلى خدمات التمويل الأصغر المقدمة وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية بالقدر الذي لا يتعارض مع طبيعتها وذلك من تاريخ ١/١٠/٢٠١٨.
- ب. تكون شركات التمويل الأصغر 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 أو من أي طرف ثالث يتعامل مع عملاء الشركة لمصلحة الشركة أو بناءً على توجيه منها.

#### المادة (٤): تصميم المنتج أو الخدمة

يجب على الشركة وضع أسس وإجراءات مكتوبة لتصميم المنتجات والخدمات تحد من مخاطر الإفراط في المديونية، مخاطر تركيز نشاط الشركة الأساسي في منح القروض/التمويلات الاستهلاكية، مخاطر تحول القروض/التمويلات الإنتاجية لأغراض استهلاكية ومخاطر تعرض العملاء لمخاطر قانونية مرتفعة وبحيث تشمل كحد أدنى ما يلي:

- أ. تحديد شريحة العملاء المستهدفة وبما يتوافق مع استراتيجية الشركة وقدرتها التنافسية.
- ب. إجراءات العمل الواجب اتباعها عند طرح أي منتج/خدمة جديدة بما في ذلك صلاحيات اتخاذ القرار بالموافقة على ذلك المنتج/الخدمة، وتقييم مدى ملاءمته لاحتياجات العملاء المستهدفين وإمكانياتهم.
- ج. ضبط المخاطر المشار إليها آنفاً في جميع المراحل وبما في ذلك مرحلة التطوير التسعير، التسويق، البيع.

#### المادة (٥): السياسة الائتمانية والتسعير المسؤول

- أ. يجب على الشركة العمل على إعداد سياستها الائتمانية وإجراءات عملها ونماذج العقود لديها بما يتفق وأحكام هذه التعليمات وعلى أن يتم اعتماد تلك السياسة من قبل المجلس.
- ب. يجب على الشركة وكحد أدنى تضمين السياسة الائتمانية بما يلي:
  ١. الحد الأقصى لنسبة عبء الدين (Debt Burden Ratio (DBR).
  ٢. الحد الأقصى لمدة استحقاق القروض/التمويلات.
  ٣. الحد الأقصى لنسبة الفائدة/العائد على القروض/التمويلات.
  ٤. آلية واضحة لشروط جدول القروض/التمويلات المتعثرة.
  ٥. الضمانات المقبولة إن وجدت.

٦. آلية واضحة بخصوص القروض/التمويلات الجماعية وبحيث تحدد مسؤولية المشاركين بأي منها بشكل واضح.
- ج. يجب على الشركة إعداد إجراءات داخلية مكتوبة توضح آلية تسعير المنتجات والخدمات أو تضمينها ضمن السياسة الائتمانية، وعلى أن يتم لدى إعداد هذه الإجراءات دراسة التكاليف المترتبة على تقديم هذه المنتجات والخدمات وأسعار المنافسين وكذلك قدرة العميل على تحمل هذه التكاليف.
- د. في حال إخلال العميل بالوفاء بالتزاماته، تقوم الشركة خلال مدة أقصاها (١٠) أيام عمل من تاريخ الإخلال بإخطار العميل بواسطة الهاتف أو الرسائل النصية وإخطار كل من العميل والكفيل خطياً ضمن مدة أقصاها (٣٠) يوم عمل من تاريخ الإخلال وذلك على العناوين والأرقام المعتمدة لدى الشركة مع بيان الإجراءات التي سيتم اتباعها من قبل الشركة بصورة واضحة في حال استمر إخلال العميل بالوفاء بالتزاماته.
- هـ. يجب عدم فرض أي عمولات و/أو رسوم بعد أربعة أشهر من تاريخ التوقف عن الدفع.

#### المادة (٦): حماية العملاء من مخاطر الإفراط بالمديونية

- أ. يجب على الشركة إيلاء موضوع حماية العملاء من مخاطر الإفراط بالمديونية الأهمية القصوى وبحيث يتم إعداد دليل إجراءات لتقييم الملاءة المالية للعملاء ومدى قدرتهم على السداد أخذاً بالاعتبار عدم تجاوز نسبة عبء الدين المحددة في السياسة الائتمانية.
- ب. يجب على الشركة وقبل منح القروض/التمويلات وتوقيع العقود التحري عن الحالة الائتمانية للعميل والكفيل من مصادر موثوقة والتي منها المعلومات المتوفرة لدى شركة المعلومات الائتمانية المرخصة أخذاً بالاعتبار الأوامر الصادرة عن البنك المركزي بالخصوص للتحقق من الوضع الائتماني لكل منهما، والحصول على إقرار خطي بكافة التزامات العميل وعبء تسديد تلك الالتزامات، وذلك سواء عند منح قرض/تمويل لعميل جديد و/أو تجديد قرض/تمويل لعميل قائم وبحيث لا يتم الاعتماد على المعلومات التي تم جمعها عند منحه القرض/التمويل لأول مرة.

ج. الحصول على بيان بالدخل و/أو الإيرادات المتوقعة للعميل طوال مدة تقديم المنتج أو الخدمة.

### المادة (٧): الإفصاح والشفافية

- أ. يجب أن يكون الإعلان عن منتجات وخدمات الشركة وتسويقها واضحاً وشاملاً وأن يتضمن كافة المعلومات والشروط والأحكام الخاصة بتلك المنتجات والخدمات، وأن لا يتضمن حقائق غير قائمة أو وعوداً وعبارات غير مفهومة، وأن يصاغ الإعلان بلغة عربية سهلة ومفهومة وبخط مقروء بما في ذلك الهوامش وأن يتم توضيح تاريخ انتهاء العرض الخاص بالإعلان.
- ب. يجوز للشركة الإعلان بعبارات موجزة عن منتجاتها وخدماتها من خلال الوسائل الإلكترونية أو من خلال وسائل الإعلان المرئي والمسموع شريطة توفير كافة التفاصيل المتعلقة بالإعلان على موقعها الإلكتروني وفي فروعها وفقاً لأحكام الفقرة (أ) من هذه المادة.
- ج. يجب أن لا يتضمن الإعلان أي إساءة بأي شكل من الأشكال لأي من الشركات المنافسة.
- د. يجب على الشركة توفير نشرات خاصة للعملاء حول كافة منتجاتها وخدماتها في كافة الفروع ومكاتب التسويق وعلى موقعها الإلكتروني، ويجب أن تتضمن هذه النشرات معلومات تفصيلية عن تلك المنتجات والخدمات وبما يمكن العملاء من التمييز فيما بينها بما في ذلك -على سبيل المثال- توضيح الفرق بين القرض المخصوص -الذي يتم استيفاء كامل فوائده مقدماً- والأنواع الأخرى من القروض/التمويلات، بالإضافة إلى الفوائد/العوائد والكُلف، والفئات والقطاعات المستهدفة وأي شروط أخرى مع أمثلة توضيحية.
- هـ. يجب أن تكون المعلومات التي تقدمها الشركة حول منتجاتها وخدماتها متسقة وقابلة للمقارنة بحيث تسمح للعميل بالمفاضلة بين المنتجات/الخدمات المقدمة من الشركات المختلفة.

- و. يجب أن تكون العقود وكافة النماذج المعتمدة لدى الشركة مصاغة بلغة عربية مفهومة للشخص العادي ومطبوعة بخط واضح ومقروء بما في ذلك الهوامش، وأن تكون النصوص في العقد واضحة ولا تحتل أكثر من تفسير.
- ز. يجب أن يكون هنالك نموذج عقد لكل نوع قرض/تمويل أو أي خدمة أخرى ويتوجب عند إجراء أي تعديل على العقد الموقع مع العميل أن يتم ذلك إما بتوقيع عقد جديد أو بإضافة ملحق إلى العقد القائم.
- ح. في حال رفضت الشركة طلب العميل للحصول على قرض/تمويل أو أي خدمة أخرى فعلى الشركة إبلاغه سبب الرفض- ما لم يوجد مانع قانوني يحول دون ذلك- من خلال وسائل اتصال مضمونة خلال مدة أقصاها (٥) أيام عمل من تاريخ الرفض.
- ط. يجب على الشركة تزويد العميل والكفيل وقبل توقيع العقد ببيان المعلومات الرئيسية عن المنتج/الخدمة.
- ي. يجب على الشركة منح العميل والكفيل قبل توقيع العقد مهلة كافية لمراجعة كافة بنود العقد والإجابة على كافة استفساراتهما والتأكد من فهمهما لجميع الحقوق والالتزامات وعلى أن يتضمن نموذج العقد كحد أدنى ما يلي:
١. قيمة القرض/التمويل رقماً وكتابةً.
  ٢. الغرض الذي تم من أجله الحصول على القرض/التمويل.
  ٣. مدة القرض/التمويل وفترة السداد وفترة السماح (إن وجدت).
  ٤. سعر الفائدة/العائد الاسمي، وسعر الفائدة الفعلي (EIR) بما في ذلك الكلف التي تدخل في احتسابها، وأي كلف لم يتم تضمينها في احتساب سعر الفائدة الفعلي مثل الغرامات ورسوم التأخير في السداد.
  ٥. عدد الأقساط وقيمتها وتاريخ استحقاقها وبيان أصل الدين بشكل منفصل عن الفوائد/العوائد والعمولات والرسوم والمصاريف الأخرى.
  ٦. ما سيترتب على العميل والكفيل في حال إخلال العميل بالتزاماته التعاقدية تجاه الشركة ومنها على سبيل المثال:
    - أ. كلف التأخير ورفع سعر الفائدة وأي أتعاب قانونية وغيرها.

- ب. التنفيذ القضائي على أي من الضمانات المقدمة -إن وجدت- من العميل أو الكفيل تأميناً للدين.
- ج. إمكانية التنفيذ القضائي من قبل الشركة على الممتلكات الشخصية للعميل أو الكفيل غير الموضوعة تأميناً للدين.
٧. بيان حق العميل بطلب تعديل شروط القرض/التمويل فيما يتعلق بقيمة الأقساط و/أو تاريخ استحقاقها وبيان المصاريف التي قد تترتب على ذلك.
٨. الشروط والأحكام المتعلقة بالضمانات إن وجدت.
٩. بيان حق العميل بتقديم شكوى.
١٠. إقرار العميل والكفيل بما يفيد صحة المعلومات والوثائق المقدمة للشركة، وأنه في حال تبين خلاف ذلك فإن ذلك يعتبر إخلالاً بالعقد مع ضرورة قيام العميل والكفيل بإعلام الشركة بأي تعديل أو تغيير على عنوان أي منهما أو على أرقام هواتفهما أو على أي معلومات أخرى ذات أهمية في حينه.
١١. الإجراءات المتبعة في حالة وفاة العميل.
١٢. شروط وآلية السداد المبكر للقرض/التمويل بما في ذلك العمولة وأي مصاريف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك.
١٣. حق العميل بفسخ العقد والعدول عنه خلال يومي عمل من تاريخ توقيع العقد كحد أدنى دون أن يترتب على العميل أي مصاريف نتيجة ذلك، شريطة أن لا يتم التصرف بأي مبالغ تم تسليمها للعميل بأي وسيلة كانت.
١٤. بيان أي خدمات أخرى مرتبطة بالعقد (إن وجدت) مثل خدمات التأمين.
- ك. لا يجوز للشركة إنهاء العقد قبل موعد انتهائه إلا في حال إخلال العميل بشروط العقد أو وفقاً لما ورد بالفقرة (ي/١٣) أعلاه وبعد إخطاره خطياً على العنوان المعتمد لدى الشركة.
- ل. يحظر على الشركة تضمين العقد الموقع مع العميل شرطاً يمنح الشركة الحق بتعديل أي بند من بنود العقد بالإرادة المنفردة وبدون الحصول على موافقة العميل الخطية والمسبقة.

- م. يجب على الشركة بعد توقيع العقد مع كل من العميل والكفيل الحصول على إقرار منهما بقراءة وفهم جميع بنود العقد وأي ملاحق مرفقة به وتزويدهما بصورة عن بيان المعلومات الرئيسية عن المنتج/الخدمة موقع حسب الأصول، مع التزام الشركة بتزويد العميل والكفيل بنسخة عن العقد وأي نماذج وأوراق تم توقيعها في حال طلب أي منهما ذلك، مع ضرورة توقيع العميل والكفيل على ما يثبت استلامهما لتلك النسخ.
- ن. لا يجوز للشركة إضافة أي مبالغ مثل رسوم أو تأمينات أو عمولات أو أي مبالغ إضافية أخرى تزيد عن الكلف المحددة بالعقد الموقع مع العميل.
- س. لا يجوز تسديد القرض/ التمويل أو الجزء الأكبر منه كدفعة واحدة في نهاية عمر القرض/ التمويل (Balloon-Payment) ما لم يتوفر مصادر سداد واضحة ومحددة ومثبتة وفق الأصول لتسديد الدفعة المذكورة.
- ع. يجب أن يعكس سعر الفائدة الفعلي الكلف المحددة بموجب العقود وبما يتفق مع الإعلان/الإعلانات ذات العلاقة، ويجب على الشركة الإفصاح بشفافية عن هذه النسبة للمنتجات والخدمات المعتمدة لديها، مع ضرورة إدراج مثال توضيحي لآلية احتساب هذه النسبة على الموقع الإلكتروني للشركة.

#### المادة (٨): حماية بيانات العملاء

- أ. تعتبر كافة بيانات ومعلومات العميل و/أو الكفيل معلومات سرية ولا يجوز استعمالها أو مشاركتها مع أي طرف ثالث دون موافقة العميل والكفيل الخطية المسبقة ووفقاً لأحكام التشريعات النافذة وأوامر البنك المركزي.
- ب. يجب أن تكون البيانات التي يتم جمعها عن العميل موثقة وصحيحة ودقيقة وبحيث يتم تحديثها أولاً بأول، كما ويحق للعميل مراجعة تلك البيانات والاعتراض عليها في حال كانت خاطئة.
- ج. على العاملين لدى الشركة التوقيع على تعهد بالحفاظ على سرية بيانات ومعلومات العملاء والكفاء وما يضمن التزامهم بعدم إساءة استعمال أو كشف تلك البيانات والمعلومات خلال فترة عملهم بالشركة وحتى بعد تركهم العمل فيها.



- د. يقع على الشركة مسؤولية حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سريتها ويجب على الشركة توفير البيئة المناسبة والإجراءات الآمنة لحماية تلك البيانات والمعلومات.
- هـ. يجب على الشركة إعداد إجراءات عمل واضحة لضمان حماية بيانات العملاء الإلكترونية، على أن تعالج هذه الإجراءات عملية إدخال البيانات والتعديل عليها والنفاز إليها، بالإضافة إلى إجراءات الأرشفة والإتلاف وحماية أنظمة النسخ الاحتياطي، كما وينبغي أن تقوم الشركة بإطلاع الموظفين على هذه الإجراءات وتدريبهم عليها.
- و. يجب على الشركة عند الرد على الاستفسارات الواردة من العملاء عدم الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بهم أو بحساباتهم إلا بعد التحقق من هويتهم الشخصية.

#### المادة (٩): التعامل مع العملاء بعدالة واحترام

- أ. يجب على الشركة وضع إجراءات واضحة وخاصة بالتعامل مع العملاء المتعثرين و/أو الحالات الإنسانية أو العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.
- ب. يجب على الشركة وضع إجراءات واضحة ومحددة وذلك بالنسبة للعملاء الذين لا يستطيعون القراءة والكتابة أو الذين يعانون من أي إعاقات جسدية.
- ج. ١. لا يجوز للشركة قبول الشيكات كضمانة مقابل القروض/التمويلات الممنوحة.  
٢. لا يجوز للشركة - في حال قيام العميل و/أو الكفيل بالتوقيع على كمبيالة إضافة لتوقيعه على العقد- المطالبة بتحصيل حقوقها إلا من خلال دعوى واحدة إما بواسطة العقد أو بواسطة الكمبيالة.
- د. في حال تم اعتماد نظام حوافز لدى الشركة فإنه يتوجب أن يقوم على معايير تأخذ بعين الاعتبار مصالح العملاء وجودة القروض/التمويلات المقدمة لهم وبشكل يجنب قيام العاملين لدى الشركة بأي ممارسات تلحق الضرر بالعملاء أو بالشركة.
- هـ. يحظر على العاملين لدى الشركة وتحديدًا أولئك المناط بهم مسؤولية متابعة تحصيل الدفعات المستحقة القيام بأي مما يلي:
١. الاتصال مع أي طرف ذي صلة بالعميل أو زيارته إلى مكان عمله بغرض طلب معلومات حول الملاءة المالية للعميل أو الكفيل.

٢. تزويد العميل و/أو الكفيل بمعلومات غير صحيحة (كتابياً أو شفهيّاً) حول عواقب التخلف عن السداد.
٣. الكتابة على المراسلات البريدية وغيرها من المخاطبات المرسلّة للعميل أو الكفيل ما يشير ظاهرها إلى أنها تتعلق بتحصيل دفعات مستحقة أو أية أمور مالية خاصة.
٤. إرسال إشعار لأكثر من عميل ضمن إشعار واحد وبحيث يتضمن معلومات شخصية تخص عملاء آخرين.
٥. استخدام وسائل غير مناسبة أو تعسفية لتحصيل الدفعات المستحقة.
- و. يحظر على العاملين لدى الشركة المفاضلة والتمييز بالتعامل مع العملاء خلال أي مرحلة من مراحل تقديم الخدمة على أساس الدين أو العرق أو الجنس أو لأي سبب آخر.
- ز. يجب على الشركة إعداد سياسة خاصة بمبادئ التعامل مع العملاء بعدالة واحترام تلبي كافة متطلبات هذه التعليمات واعتمادها من المجلس، ومراجعتها كل (٣) سنوات على الأقل أو كلما دعت الحاجة لذلك أخذاً بالاعتبار احتياجات العملاء من خلال الشكاوى المقدمة أو التغذية الراجعة من العملاء والأطراف ذات العلاقة، وبحيث يتم مراعاة ما يلي:
١. أن تعكس السياسة أفضل الممارسات في قطاع التمويل الأصغر وأن تكون متوائمة مع هذه التعليمات.
٢. تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها من قبل الإدارة التنفيذية العليا والعاملين بالشركة، وأن تتضمن عقوبات بحق أي منهم في حال مخالفته لأحكام هذه السياسة.
٣. 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 بشكل دائم.
- ح. على الشركة تقديم النصح والمشورة لعملائها الذين يتعرضون لصعوبات مالية للتغلب على تلك الصعوبات قبل السير بالإجراءات القانونية بحقهم.

## المادة (١٠): معالجة شكاوى العملاء


تطبق تعليمات "الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية" رقم (٢٠١٧/١) تاريخ ٢٠١٧/٨/٢٨ أو أي تعليمات أخرى تحل محلها لمعالجة شكاوى عملاء الشركة.

## المادة (١١): أحكام عامة

- أ. يجب على الشركة الإفصاح للعملاء بشفافية عن أسعار الفوائد والعمولات والرسوم التي تستوفيها عن كافة المنتجات والخدمات وأي تعديل يطرأ عليها.
- ب. يجب على الشركة تزويد العملاء بالكشوفات المتعلقة بحساباتهم لديها بصفة دورية وعند طلب العميل حتى ولو كان هناك نزاع قضائي بين العميل والشركة، وعلى أن يتضمن كشف الحساب كافة التفاصيل والبيانات الضرورية وكحد أدنى ما يلي:
  ١. قيمة القرض/ التمويل الممنوح.
  ٢. الفوائد/العوائد.
  ٣. المصاريف والعمولات وأية تكاليف أخرى.
  ٤. الأقساط المسددة والأقساط المستحقة.
  ٥. الرصيد القائم للقرض/ التمويل.
- ج. يجب على الشركة توفير نسخ مجانية من هذه التعليمات في فروع الشركة، كما ينبغي نشر هذه التعليمات على الموقع الإلكتروني للشركة.
- د. يجب على الشركة توفير الموارد البشرية والتشغيلية اللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها بكافة مناطق المملكة.
- هـ. يجب على الشركة تدريب العاملين لديها وخاصة المسؤولين عن التعامل مع العملاء بشكل مباشر حول مبادئ حماية العميل والتعامل بشفافية، إضافة إلى آلية تقييم مدى ملاءمة المنتجات والخدمات للعميل.
- و. يجب على الشركة الإعلان عن ساعات عمل الفروع بشكل واضح على المدخل الرئيسي لكل فرع وعلى الموقع الإلكتروني للشركة، وبحيث يتم الالتزام بالعمل وفق ساعات العمل المعلن عنها.

ز. يجب على الشركة تزويد البنك المركزي بما يلي:

١. تقارير ربع سنوية حول الشكاوى وفقاً للنموذج الوارد بالملحق رقم (٣) وبحيث يتم ذلك خلال مدة أقصاها (١٥) يوماً من نهاية كل ربع.
٢. الرابط الإلكتروني الخاص بأسعار الفوائد/العوائد والرسوم والعمولات وأي كلف مرتبطة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة والمنشورة على الموقع الإلكتروني للشركة، ليتم نشره على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي أو أي تعديل يطرأ على هذا الرابط وذلك قبل (٧) أيام عمل على الأقل من تفعيل أي تعديل عليه مع تحديد تاريخ بدء التفعيل.



المحافظ

د. زياد فريز

- مرفق.

## ملحق رقم (١)

احتساب سعر الفائدة الفعلي  
Effective Interest Rate (EIR)

يتم احتساب سعر الفائدة الفعلي (EIR) وفق المعادلة التالية:-

$$(EIR) = (1+IRR)^{12} - 1$$

حيث تمثل [Internal rate of return (IRR)] سعر الفائدة الفعلي الشهري (monthly effective rate) كون التدفقات شهرية ويتم استخدام المعادلة التالية لإيجادها:-

$$PV = \sum_{i=1}^{i=n} \frac{PMT_i}{(1+IRR)^{i/n}}$$

حيث:-

IRR : معدل العائد الداخلي ويمثل النسبة الفعلية الشهرية (monthly effective rate) .

PV : القيمة الحالية للقرض/التمويل الممنوح للعميل مخصوصاً منه أي كُلف يتم اقتطاعها مقدماً من أصل القرض/التمويل (على سبيل المثال لا الحصر رسوم إدارية ورسوم تأمين على القرض.... إلخ).

PMT<sub>i</sub> : قيمة القسط الشهري (i) الذي يستحق على العميل مضافاً إليه أي كُلف يتوجب على العميل دفعها خلال عمر القرض/التمويل بموجب العقد المبرم معه (على سبيل المثال لا الحصر رسوم التأمين السنوية على القرض)

n : عدد الاقساط التي يدفعها العميل.

i : رقم القسط الذي يستحق على العميل.

### الفرضيات الواجب أخذها بالاعتبار عند احتساب سعر الفائدة الفعلي

- عدم تغيير قيمة الفائدة طويلة فترة التمويل.
- استخدام طريقة الرصيد المتناقص في احتساب الفائدة على القرض/التمويل خلال مدة العقد .
- إضافة كافة التكاليف التي يتعين على العميل سدادها مثل الرسوم/العمولات الإدارية.
- أن يكون السداد على شكل دفعات دورية طوال فترة التمويل.
- استثناء أي تكاليف أو رسوم تستحق على المستفيد نتيجةً لإخلاله بأي من التزاماته الواردة في العقد.
- سريان عقد التمويل للفترة المتفق عليها والتزام الطرفين (العميل والشركة) بالتزاماتهما وفق الشروط الواردة في عقد القرض/التمويل.
- إن الرسوم ستظل ثابتة وسارية إلى نهاية عقد القرض/ التمويل، إلا إذا ارتبطت الخدمات المقدمة إلى العميل بموجب عقد القرض/التمويل بشرط أو بشروط يفرضها طرف ثالث، على أن يتم إبلاغ العميل خطياً بالشروط الجديد (مثل رسوم التأمين على القرض، طوابع وزارة المالية،.....الخ).

## مثال توضيحي حول كيفية احتساب سعر الفائدة الفعلي

**المثال:** بتاريخ ٢٠١٧/١/١ قامت شركة (Z) بمنح عميل قرض بقيمة (١٠٠٠) دينار على (١٢ شهر)، وبفائدة سنوية إسمية (متناقصة) (١٢%) سنوي، وفق الكلف الموضحة تالياً (طريقة التسديد أقساط شهرية تبدأ في ٢٠١٧/٢/١):-

- عمولة منح الائتمان (٥%) = ٥٠ دينار.
- رسم تأمين على القرض (٣%) = ٣٠ دينار.

## طريقة الاحتساب:-

أولاً: الفائدة الإسمية السنوية = ١٢%، إذن فالفائدة الإسمية الشهرية = ١%.

ثانياً: التدفقات النقدية عند بدء القرض:  $1000 - (30 + 50) = 920$  دينار.

ثالثاً: احتساب القسط الشهري للقرض وذلك اعتماداً على معادلة PMT في برنامج Excel، حيث يتم إدخال ما يلي:

- **Rate** = الفائدة الإسمية الشهرية = ١%.
- **Nper** = ١٢ (عدد الأقساط حتى نهاية عمر القرض).
- **PV** = ١٠٠٠ دينار.
- **FV** = صفر .
- **Type** = (صفر) أو تترك الخانة فارغة إذا كان القسط الأول للقرض يتم دفعه من قبل العميل آخر الفترة الأولى.
- = (١) إذا كان القسط الأول للقرض يتم دفعه من قبل العميل فوراً أي بداية الفترة الأولى.

فينتج أن القسط الشهري (PMT) = ٨٨,٨٥ دينار (المرفق يوضح جدول التدفقات النقدية).

رابعاً: يتم احتساب معدل العائد الداخلي [Internal Rate of Return (IRR)] عن طريق برنامج Excel وذلك باستخدام معادلة (IRR) وفق الآتي:-

- في خانة Value: ندخل كامل التدفقات النقدية (السالبة والموجبة)
- في خانة Guess: (تمثل العائد المتوقع): ندخل "صفر".

فيكون الناتج = ٠,٠٢٣٤٥٢٧

والذي يعبر في هذه الحالة عن النسبة الفعلية الشهرية (*monthly effective rate*).

خامساً: يتم احتساب سعر الفائدة الفعلي (EIR) وذلك بتعويض معدل العائد الداخلي (IRR) في المعادلة التالية:

$$(EIR) = ((1 + IRR)^{12}) - 1$$

$$(EIR) = (1 + 0,0234527)^{12} - 1 = 32,7\%$$



## مرفق - جدول التدفقات النقدية

التدفقات	المبلغ المتبقي	كلف	دفعة الأصل <sup>٢</sup>	دفعة الفائدة <sup>١</sup>	القسط الشهري	الفائدة الاسمية الشهرية	التاريخ	رقم الدفعة
٩٢٠-	١٠٠٠٠	٨٠	-	-	-	-	٢٠١٧/٠١/٠١	.X
٨٨,٨٥	٩٢١,١٥	-	٧٨,٨٥	١٠	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/٠٢/٠١	١X
٨٨,٨٥	٨٤١,٥١	-	٧٩,٦٤	٩,٢١	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/٠٣/٠١	٢X
٨٨,٨٥	٧٦١,٠٨	-	٨٠,٤٣	٨,٤٢	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/٠٤/٠١	٣X
٨٨,٨٥	٦٧٩,٨٤	-	٨١,٢٤	٧,٦١	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/٠٥/٠١	٤X
٨٨,٨٥	٥٩٧,٧٩	-	٨٢,٠٥	٦,٨٠	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/٠٦/٠١	٥X
٨٨,٨٥	٥١٤,٩١	-	٨٢,٨٧	٥,٩٨	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/٠٧/٠١	٦X
٨٨,٨٥	٤٣١,٢١	-	٨٣,٧٠	٥,١٥	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/٠٨/٠١	٧X
٨٨,٨٥	٣٤٦,٦٧	-	٨٤,٥٤	٤,٣١	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/٠٩/٠١	٨X
٨٨,٨٥	٢٦١,٢٩	-	٨٥,٣٨	٣,٤٧	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/١٠/٠١	٩X
٨٨,٨٥	١٧٥,٠٥	-	٨٦,٢٤	٢,٦١	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/١١/٠١	١٠X
٨٨,٨٥	٨٧,٩٦	-	٨٧,١٠	١,٧٥	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٧/١٢/٠١	١١X
٨٨,٨٥	.	-	٨٧,٩٧	٠,٨٨	٨٨,٨٥	%١	٢٠١٨/٠١/٠١	١٢X

١ دفعة الفائدة = المبلغ المتبقي X الفائدة الاسمية الشهرية

٢ دفعة الأصل = القسط الشهري - دفعة الفائدة

ملحق رقم (٢/أ)

اسم الشركة

.....

بيان المعلومات الرئيسية  
القروض/التمويلات الفردية

هذه الوثيقة مهمة، لأنها تلخص المعلومات الرئيسية عن القرض/التمويل الذي ترغب بالحصول عليه لذا نرجو التوقيع عليها ولكن بعد قيامك بقراءتها وقراءة عقد القرض/التمويل وفهم كافة شروطه.

## تفاصيل هذا القرض/التمويل

اسم العميل:	
اسم الكفيل:	
نوع القرض/التمويل:	
الغاية من القرض/التمويل:	
الضمانة (إن وجدت):	
إجمالي مبلغ القرض/التمويل:	بالدينار الاردني
مدة القرض/التمويل: يبدأ بتاريخ	ينتهي بتاريخ
سعر الفائدة/العائد على أساس مبلغ الفائدة/العائد	_____ % متناقص / ثابت بالدينار الأردني
التأمين: النوع	بالدينار الأردني
الرسوم الادارية: النوع	بالدينار الأردني
تكاليف اخرى: النوع	بالدينار الأردني
إجمالي تكلفة القرض/التمويل (إجمالي الفوائد/العوائد مضافاً إليها الكلف التي ستقوم بدفعها للحصول على القرض/التمويل)	بالدينار الاردني
إجمالي المبلغ الواجب سداه (قيمة القرض/التمويل مضافاً إليه إجمالي تكلفة القرض/التمويل)	بالدينار الاردني
قيمة القسط	بالدينار الاردني
دورية القسط	□ أسبوعي / □ شهري / □ أخرى
عدد الأقساط	
فترة السماح (إن وجدت من تاريخ صرف القرض/التمويل)	
سعر الفائدة/العائد الفعلي (للمقارنة مع منتجات أخرى لدى الشركة أو الشركات الأخرى)	%

ملحق رقم (١/٢)

اسم الشركة  
.....  
بيان المعلومات الرئيسية  
القروض/التمويلات الفردية

## معلومات اخرى من المهم ان تعرفها

اذا تأخرت في سداد القرض/التمويل أكثر من — يوم  
سيتم احتساب غرامة تأخير  دينار اردني  % من ..... (تحدد من قبل الشركة)

اذا لم تتمكن من سداد القرض/التمويل أنت وكفيلك :

- من الممكن ان تخسروا الضمانة (إن وجدت)، ويحق للشركة ان تقوم برفع دعوى قضائية عليكما.
- سيؤثر ذلك سلباً على السجل الائتماني لكل منكما.
- سيؤدي إلى تحمل كل منكما اي تكاليف إضافية لسداد القرض/التمويل.
- يحق لك أن تحصل على نسخة من العقد الذي ستقوم بتوقيعه مع الشركة إضافة الى جدول يوضح مواعيد السداد.
- لديك (.....) يوم عمل في حال توقيع عقد القرض/التمويل لإلغاء القرض مجاناً، في حال كنت ترغب في إلغاء القرض/التمويل، يجب إبلاغنا بذلك اسم شركة التمويل الأصغر وإعادة كامل المبلغ.

## كيف يمكننا البقاء على اتصال

للاستفسار عن خدماتنا أو تقديم شكوى في حال عدم رضاك عن المنتج/الخدمة المقدمة من شركتنا أو إذا كان لديك أي أسئلة أو مشاكل في الدفع بالوقت المحدد يمكنك الاتصال بنا من خلال الوسائل التالية:

الفرع (عنوان فرع شركة التمويل الأصغر الأقرب للعميل) رقم الهاتف: رقم الهاتف المجاني:  
البريد الإلكتروني الخاص بذلك: رقم الفاكس:

(خلال ايام الاسبوع من الساعة — صباحاً الى الساعة — مساءً)، وسنقوم بالنظر بالشكوى المقدمة من قبلك والتواصل معك لاحقاً بهذا الشأن.

لنتواصل معك:

العنوان: رقم الهاتف:

التوقيع	التاريخ	
		العميل:
		الكفيل:
		ضابط الإقراض:
		مدير الفرع:
		اسم الفرع:

ملحق رقم (٢/ب)

اسم الشركة  
.....بيان المعلومات الرئيسية  
القروض/التمويلات الجماعية

هذه الوثيقة مهمة، لأنها تلخص المعلومات الرئيسية عن القرض/التمويل الذي ترغبون بالحصول عليه لذا نرجو التوقيع عليها ولكن بعد قيامكم بقراءتها وقراءة عقد القرض/التمويل وفهم كافة شروطه.

## تفاصيل هذا القرض/التمويل الجماعي

اسم العميل:

أسماء العملاء الآخرين في المجموعة :

نوع القرض/التمويل:

الغاية من القرض/التمويل: (لكل مقترض)

الضمانة (إن وجدت):

بالدينار الاردني

إجمالي مبلغ القرض/التمويل لكافة المشتركين في القرض/التمويل:

بالدينار الاردني

إجمالي مبلغ القرض/التمويل الخاص بك (حصتك من القرض/التمويل):

مدة القرض/التمويل :

يبدأ بتاريخ:

ينتهي بتاريخ:

سعر الفائدة/العائد على أساس

مبلغ الفائدة/العائد بالدينار بالنسبة لك بشكل فردي

بالدينار الأردني

التأمين: النوع

بالدينار الأردني

الرسوم الإدارية: النوع

بالدينار الأردني

تكاليف أخرى: النوع

بالدينار الاردني

حصتك من إجمالي تكلفة القرض/التمويل

(حصتك من إجمالي الفوائد/العوائد مضافاً إليها الكلف التي ستقوم بدفعها للحصول على القرض/التمويل)

بالدينار الاردني

حصتك من إجمالي المبلغ الواجب سداه  
(حصتك من قيمة مبلغ القرض/التمويل مضافاً إليه إجمالي تكلفة القرض/التمويل)

بالدينار الاردني

قيمة القسط

□ أسبوعي / □ شهري / □ أخرى

دورية الأقساط

عدد الاقساط

فترة السماح (إن وجدت من تاريخ صرف القرض/التمويل)

%

سعر الفائدة/العائد الفعلي (للمقارنة مع منتجات أخرى لدى الشركة أو الشركات الأخرى)

ملحق رقم (٢/ب)

اسم الشركة  
.....  
بيان المعلومات الرئيسية  
القروض/التمويلات الجماعية

## معلومات اخرى من المهم ان تعرفها

إذا تأخرت في سداد القرض/التمويل (أنت أو أحد أفراد المجموعة) أكثر من — يوم سيتم احتساب غرامة تأخير على كامل أفراد المجموعة

□ — دينار اردني □ — % من ..... (تحدد من قبل الشركة)

أنت وشركائك قانونياً يكفل كل منكم الآخر، لذا في حال لم يتمكن شريك بإعادة سداد حصته بالقرض/التمويل، فإن باقي أعضاء المجموعة سيتحملون دفع المبلغ المتبقي من القرض/التمويل، وإذا كان هنالك شريك واحد فقط معك و لم يتمكن من سداد حصته، ستتحمل وحدك سداد كامل المبلغ المتبقي من القرض/التمويل.

إذا لم تتمكن من سداد القرض/التمويل أنت وشركائك :

- من الممكن أن تخسروا الضمانة (إن وجدت)، ويحق للشركة أن تقوم برفع دعوى قضائية.
- سيؤثر ذلك سلباً على السجل الائتماني لكل منكم.
- أنت وشركائك ستتحملون أي تكاليف إضافية لسداد القرض/التمويل.

- يحق لك أن تحصل أنت وكل شريك معك بالقرض/التمويل على نسخة من العقد الذي ستقوم بتوقيعه مع الشركة إضافة إلى جدول يوضح مواعيد السداد.
- لديك كمجموعة (.....) يوم عمل في حال توقيع عقد القرض/التمويل لإلغاء القرض/التمويل مجاناً. في حال كنت ترغب في إلغاء القرض/التمويل، يجب ابلاغنا بذلك - اسم شركة التمويل الأصغر - وإعادة كامل المبلغ .

## كيف يمكننا البقاء على اتصال

للاستفسار عن خدماتنا أو تقديم شكوى في حال عدم رضاك عن المنتج/الخدمة المقدمة من شركتنا أو إذا كان لديك أي أسئلة أو مشاكل في الدفع بالوقت المحدد يمكنك الاتصال بنا من خلال الوسائل التالية:

الفرع (عنوان فرع شركة التمويل الأصغر الأقرب للعميل)  
رقم الهاتف المجاني:  
رقم الهاتف:  
رقم الفاكس:  
البريد الإلكتروني الخاص بذلك:

(خلال ايام الاسبوع من الساعة — صباحاً الى الساعة — مساءً)، وسنقوم بالنظر بالشكوى المقدمة من قبلك والتواصل معك لاحقاً بهذا الشأن.

لنتواصل معك:

العنوان: رقم الهاتف:

التوقيع	التاريخ	
		العميل :
		ضابط الإقراض:
		مدير الفرع:
		اسم الفرع

## ملحق رقم (٣)

## تقرير شكاوى العملاء

لشركة..... كما في .....

أولاً: الشكاوى

العدد		البيان
		١. الشكاوى القائمة حتى نهاية الربع السابق
		٢. الشكاوى المقدمة خلال الربع الحالي
النسبة	العدد	
(من إجمالي الشكاوى المقدمة حتى نهاية الربع الحالي)		
		٣. الشكاوى التي تم حلها حتى نهاية الربع الحالي
		٤. الشكاوى القائمة حتى نهاية الربع الحالي = $[ ٣ - ( ٢ + ١ ) ]$

ثانياً: الشكاوى التي تم حلها حتى نهاية الربع الحالي

النسبة		العدد	البيان
(من إجمالي الشكاوى التي تم حلها حتى نهاية الربع الحالي)			
			منها الشكاوى التي تم حلها لصالح العميل
			١. من قبل الشركة مباشرة
			٢. من خلال اللجوء إلى القضاء
			٣. من خلال البنك المركزي
			منها الشكاوى التي تم حلها لصالح الشركة
			١. من قبل الشركة مباشرة
			٢. من خلال اللجوء إلى القضاء
			٣. من خلال البنك المركزي

معدل عدد الايام من تاريخ ورود الشكاوى حتى تاريخ تبليغ العميل بالرد

ثالثاً: تصنيف الشكاوى المقدمة حتى نهاية الربع الحالي:

التصنيف وفقاً لموضوع الشكاوى	العدد	النسبة %	عدد الشكاوى التي ثبتت فيها وقوع مخالفة لتعليمات البنك المركزي من قبل الشركة لتعليمات البنك المركزي	نسبة الشكاوى التي ثبتت فيها وقوع مخالفة من قبل الشركة لتعليمات البنك المركزي
أسعار الفوائد والعمولات والرسوم				
العقود				
الضمانات والكفلاء				
المنتج / الخدمة				
سلوك التعامل المهني				
التسويق				
غرامات ورسوم التأخير				
إجراءات التحصيل				
أخرى				
المجموع				