



حازة الملك عبد الله الثاني  
شيرا الأمانة الحكومية والشفافية  
المرحلة الثانية (٢٠١٥-٢٠١٦)  
المرحلة الأولى  
المركز الأول

الرقم : ١١٦٢٨ / ١/٢٧  
التاريخ : ١٤٣٨/١٢/٦ هـ  
الموافق : ٢٠١٧/٨/٢٨ م

## تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية

رقم (٢٠١٧/١)

صادرة بالاستناد الى الفقرة (ب/١٣) من المادة (٤) والفقرة (ب) من المادة (٦٥) من قانون  
البنك المركزي الأردني رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته

تهدف هذه التعليمات إلى وضع الإطار التنظيمي العام للسياسات والإجراءات الداخلية الواجب توافرها لدى مزود الخدمة المالية والمصرفية الذي يخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني للتعامل مع شكاوى العملاء، والتي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية والمصرفية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول العملاء على حقوقهم دون انتقاص وعدم الإضرار بمصالحهم، مما يؤدي لتعزيز الثقة في مزودي الخدمات المالية والمصرفية وزيادة تنافسيتها وحمايتها من مخاطر السمعة، الأمر الذي سيساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة واستقرار النظام المالي وتعزيز الائتمال المالي.

### المادة (١):

تسمى هذه التعليمات "تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية" وتسري أحكامها على مزودي الخدمات المالية والمصرفية الذين يخضعون لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني.

## المادة (٢): التعريفات

أ. يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني الواردة في المادة (٢) من قانون البنوك رقم (٢٨) لعام ٢٠٠٠ وتعديلاته، والمادة (٢) من قانون البنك المركزي الأردني رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته.

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

الاجراءات الداخلية للتعامل : السياسات والاجراءات المعتمدة لدى مزود الخدمة للتعامل مع شكاوى العملاء، والتي تحكم عملية استلام وتسجيل وتقييم الشكاوى والرد عليها ضمن إطار زمني محدد ورفع التقارير الدورية.

البنك المركزي : البنك المركزي الأردني .

مزود الخدمة : البنوك العاملة بكافة فروعها ومكاتبها داخل المملكة والمؤسسات المالية التي تخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني .

المؤسسة المالية : الشخص الاعتباري الذي يمارس بموجب سند تأسيسه نشاطاً مالياً أو أكثر من الأنشطة المنصوص عليها في قانون البنوك باستثناء قبول الودائع .

العميل : الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي حصل أو استخدم أيضاً من الخدمات و/أو المنتجات المقدمة من مزود الخدمة .

المشتكي : العميل مقدم الشكوى أو من يمثله قانونياً، والذي قد يكون عميلاً سابقاً أو حالياً أو أي شخص قصد مزود الخدمة للتعامل معه.

الشكوى : أي تعبير من المشتكي عن عدم الرضا عن المنتج و/أو الخدمة التي حصل عليها أو التظلم أو طلب رفع الغبن أو الضرر الذي لحق به و/أو أثر على مصالحه والناجم عن أي من أنشطة أو خدمات أو منتجات مزود الخدمة أو الناتج عن الطريقة التي تم التعامل بها مع أي شكوى.

وحدة التعامل مع شكاوى العملاء : الدائرة أو القسم أو الموظف/الموظفين المعنيين بالتعامل مع شكاوى العملاء وفق الشروط والمتطلبات الواردة في هذه التعليمات، وسيشار إليها في متن التعليمات ب "الوحدة".

## واجبات ومسؤوليات مزود الخدمة

## المادة (٣): اعتماد سياسات وإجراءات خاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء

- أ. على مزود الخدمة أن يضع سياسة للتعامل مع شكاوى عملائه تمكنه من ممارسة عمله بسلوك مهني مسؤول لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع مزود الخدمة، وعلى مجلس الإدارة /هيئة المديرين /المدير الإقليمي لمزود الخدمة التحقق من فاعلية وكفاية الإجراءات المعتمدة من قبل مزود الخدمة في التعامل مع شكاوى العملاء.
- ب. يجب أن يكون لدى مزود الخدمة اجراءات عمل داخلية مكتوبة لتطبيق سياسة التعامل مع شكاوى العملاء، بحيث تعتمد هذه السياسة من مجلس الإدارة/ هيئة المديرين /المدير الإقليمي لمزود الخدمة، وعلى مزود الخدمة مراجعتها سنوياً أو كلما اقتضت الحاجة لذلك وتزويد البنك المركزي بنسخة عن تلك السياسة وبأي تعديلات تطرأ عليها.
- ج. يلتزم مزود الخدمة بتضمين إجراءات العمل الداخلية عملاً بالمادة (٣/ب) بإجراءات التعامل مع شكاوى عملاء شركاته التابعة -إن وجدت-، وبحيث تطبق عليها جميع مواد هذه التعليمات .
- د. يلتزم مزود الخدمة باتخاذ الآليات المناسبة لتلقي الشكاوى من خلال الإدارة العامة/ الإقليمية وفي جميع فروعها ونقاط بيعه ومن خلال شركاته التابعة وكذلك يلتزم مزود الخدمة بتلقي جميع الشكاوى الواردة من البنك المركزي.
- هـ. يلتزم مزود الخدمة بعدم إخضاع الشكاوى المقدمة لأي عمولات أو رسوم، باستثناء الحالات المنصوص عليها في التعليمات النافذة بهذا الخصوص.
- و. يلتزم مزود الخدمة بعدم فرض أي محددات أو شروط تعيق حق العميل في تقديم الشكاوى أو الاضطرار بالتنازل عن أي شكاوى، إلا في حال قيام العميل بسحب الشكاوى من تلقاء نفسه .

**المادة (٤): الأهداف الرئيسية لسياسة التعامل مع شكاوى العملاء**

- على مزود الخدمة الأخذ بالاعتبار عند إعداد سياسة التعامل مع شكاوى العملاء تحقيق الأهداف التالية:
- أ. وضع معايير لتقديم الخدمة المتميزة وترسيخها لدى العاملين عند مزود الخدمة، وبأن شكوى العميل حق من حقوقه ويجب النظر إليها من وجهة نظر محايدة وليس الموظف متلقي الشكوى.
  - ب. توعية العملاء بالخدمات والمنتجات التي يقدمها مزود الخدمة وتعريفهم بأن لدى مزود الخدمة آليات وإجراءات للتعامل مع أي شكوى يتقدمون بها في حال عدم رضاهم عن أي من المنتجات أو الخدمات المقدمة.
  - ج. إيجاد الحلول المناسبة والجذرية لشكاوى العملاء وذلك للحد من تكرارها.
  - د. السعي المستمر إلى تخفيض عدد الشكاوى وتقليل الفترة الزمنية لمعالجتها.

**المادة (٥): انشاء وحدة التعامل مع شكاوى العملاء**

- أ. على مزود الخدمة انشاء وحدة تنظيمية خاصة تتولى التعامل مع شكاوى العملاء على أن يراعى عند الإنشاء رأسمال مزود الخدمة<sup>١</sup> وطبيعة النشاط المالي الذي رخص لمزود الخدمة القيام به، حجم النشاطات، عدد المنتجات و/أو الخدمات وتنوعها، عدد الشكاوى المتلقاه وكذلك عدد الفروع و/أو الشركات التابعة له.
- ب. تكون وحدة معالجة الشكاوى لدى البنوك تابعة بشكل مباشر لدائرة مراقبة الامتثال لضمان الاستقلالية والحيادية، أما بخصوص المؤسسات المالية فتكون وحدة معالجة الشكاوى تابعة بشكل مباشر للمدير العام للمؤسسة المالية، وعلى كل مؤسسة مالية تزويد البنك المركزي بالهيكل التنظيمي الذي يعكس تبعية الوحدة آخذاً بالاعتبار ما جاء في البند (أ) من هذه المادة.
- ج. يجب على مزود الخدمة العمل على رفد الوحدة بالموظفين والعمل على تدريبهم وتأهيلهم للتعامل مع شكاوى العملاء بصورة كفوة وفعالة.
- د. يجب أن يتوفر لدى موظفي الوحدة المعرفة الكافية بجميع الخدمات و/أو المنتجات التي يقدمها مزود الخدمة للعملاء وكذلك الإلمام بالقوانين والتعليمات النافذة المتعلقة بحماية المستهلك المالي .
- هـ. تلتزم الوحدة بالتعامل مع جميع الشكاوى بدون تمييز أو تفرقة بين العملاء وبصورة واضحة وفعالة تحقق العدالة لعملاء مزود الخدمة.

<sup>١</sup> بخصوص الشركات المالية ذات الفرع الواحد والتي لا يزيد عدد موظفيها عن ال (١٠) موظفين فيتم إسناد جميع المهام المتعلقة بشكاوى العملاء للاحد موظفي المؤسسة .

- و. يجب أن يكون مدير الوحدة في البنك - أو من ينوب عنه- على اتصال مباشر مع مدير دائرة مراقبة الامتثال للتأكد من أن معالجة الشكاوى يتم التعامل معها وفق تعليمات وإرشادات البنك المركزي بالخصوص، ولاتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكاوى المستعجلة أو تلك التي قد يكون لها مخاطر عالية تؤثر على سمعة البنك أما فيما يخص المؤسسات المالية فيجب أن تكون تبعية الوحدة مع المدير العام للمؤسسة وفق ما ورد في المادة (5/ب) من هذه التعليمات .
- ز. يلتزم مزود الخدمة بتعيين ضابط ارتباط مع البنك المركزي وبديلاً عنه من موظفي الوحدة لدى مزود الخدمة، وتحديد وسائل الاتصال بهما واعلام البنك المركزي عن أي تعديل أو تغيير يطرأ بالخصوص.
- ح. عدم ربط أعمال الوحدة بخدمة استقبال والرد على استفسارات العملاء بخصوص الخدمات والمنتجات، حيث أن مسؤولية الوحدة دراسة الشكاوى وتقديم الرأي بشأنها والرد عليها ضمن الفترات الزمنية المحددة بهذه التعليمات .

#### الشكاوى التي لا تقع ضمن نطاق عمل وحدة التعامل مع شكاوى العملاء

##### المادة (٦): الشكاوى المستثناة من أحكام هذه التعليمات

- أ. الشكاوى المرفوع بها دعاوى منظورة أمام القضاء أو سبق وأن صدر بها حكم قضائي، وبحيث يتم التأكيد على المشتكي خطياً بأن يقوم بإعلام مزود الخدمة في حال قام برفع الشكاوى للقضاء وذلك قبل استلامه رداً من مزود الخدمة بخصوصها .
- ب. الشكاوى المتعلقة بالقضايا العمالية والنقابية.
- ج. الشكاوى التي لا تحمل اسم أو معلومات عن المشتكي.
- د. الشكاوى المتعلقة بقضايا مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب .
- هـ. استفسارات واقتراحات العملاء .
- و. الشكاوى التي تحتوي على إساءة واضحة و/أو ألفاظ تنطوي على ( تشهير، تهديد، كلمات نابية ...).

## حق العميل بتقديم الشكوى

## المادة (٧): إعلام العملاء عن حقهم بتقديم الشكاوى

- أ. يجب على مزود الخدمة أن يضمن عقوده مع عملائه بنداً خاصاً بحقهم بالتقدم بأي شكوى عن الخدمات أو المنتجات المقدمة للعميل أو أن يوضع هذا البند في مستند منفصل مرفقاً بالعقد أو من خلال إعلامه خطياً بذلك عند إنشاء أي علاقة مصرفية أو مالية معه.
- ب. يجب على مزود الخدمة إعلام العملاء عن حقهم في تقديم الشكاوى من خلال الوسائل التالية كحد أدنى:
١. الكتيبات والمنشورات وبحيث تكون متواجدة وبشكل واضح في المراكز الرئيسية وفروع ومكاتب مزود الخدمة ولدى الشركات التابعة.
  ٢. الموقع الإلكتروني لمزود الخدمة.
  ٣. الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.
  ٤. اللوحات الإلكترونية - إن وجدت -.
  ٥. وسائل التواصل الاجتماعي - إن وجدت -.
- ج. يجب على مزود الخدمة إعلام العملاء الذين لا يجيدون القراءة والكتابة عن حقهم في تقديم الشكوى شفهيًا عند بداية التعامل المصرفي أو المالي معهم .
- د. يجب أن يتضمن إعلام العميل من قبل مزود الخدمة عن حقه بتقديم شكوى كحد أدنى المعلومات التالية:
١. الفترات الزمنية اللازمة لمعالجة الشكاوى.
  ٢. التوضيح للعملاء بأنه في حال عدم القناعة برد مزود الخدمة للشكوى المقدمة، فإن بإمكانه اللجوء للبنك المركزي أو للقضاء، مع تزويد العملاء بوسائل الاتصال المتاحة مع البنك المركزي والمبينه على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي .
  ٣. الوسائل المتاحة لتقديم الشكوى والواردة بالمادة (٨) من هذه التعليمات وذلك كحد أدنى.
  ٥. على المؤسسات المالية والتي لديها وكلاء لتسويق خدماتها و/أو منتجاتها إعلام عملائها بأن أي شكوى ضد الوكيل أو على أي من الخدمات و/أو المنتجات المقدمة للعميل هي من مسؤولية المؤسسة المالية فقط.

## الإجراءات الخاصة بتلقي ومعالجة شكاوى العملاء

## المادة (٨): طرق تقديم الشكوى

يجب على مزود الخدمة توفير كافة الوسائل والأدوات التي يتمكن العميل من خلالها التقدم بالشكوى، ومنها كحد أدنى الوسائل التالية:

١. البريد العادي.
٢. البريد الإلكتروني والقنوات الإلكترونية الخاصة بمزود الخدمة.
٣. خط هاتف مجاني، على أن تكون المكالمات مسجلة.
٤. الحضور الشخصي.
٥. صناديق الشكاوى الموجودة في فروع مزودي الخدمة .
٦. الفاكس.

## المادة (٩): تأكيد استلام الشكوى

أ. يجب على مزود الخدمة التأكيد للعميل باستلام الشكوى وذلك بالوسيلة التي تم بها تقديم الشكوى أو بالوسيلة التي يتم الاتفاق عليها مع العميل .

ب. يجب أن يتضمن تأكيد استلام الشكوى المعلومات التالية:

١. رقم مرجعي للشكوى.
٢. الاسم الكامل للمشتكي.
٣. معلومات الاتصال الخاصة بالمشتكي.
٤. موضوع الشكوى.
٥. تاريخ استلام الشكوى.
٦. رقم الهاتف والبريد الإلكتروني الخاص بالوحدة لدى مزود الخدمة لمتابعة الشكوى.
٧. الفترة الزمنية المتوقعة لقيام مزود الخدمة بالرد على العميل بخصوص الشكوى وبما يتوافق مع المادة (١٢) من هذه التعليمات.
٨. الوسيلة التي يختارها المشتكي لإعلامه بنتيجة الشكوى والرد عليها.

- ج. اذا تم تقديم الشكوى من خلال الهاتف فعلى مزود الخدمة الطلب من المشتكي تزويده بوسيلة الاتصال المناسبة ليتم من خلالها تأكيد استلام الشكوى وتزويده بالرقم المرجعي وإعلامه بحقوقه التي تتعلق بمعالجة الشكاوى وبأنه إذا لم يقتنع بالمعلومات الواردة في تأكيد استلام الشكوى فإنه يملك الحق وخلال (١٠) أيام عمل بمراجعة مزود الخدمة لتزويده بملاحظات على المعلومات الواردة في تأكيد استلام الشكوى، مؤيداً ذلك بالوثائق اللازمة .
- د. في حال تم الرد على الشكوى من قبل مزود الخدمة في نفس يوم استلامها، وقبول المشتكي بذلك، فإنه لا يكون هنالك داع لتزويد العميل بتأكيد استلام الشكوى، مع ضرورة الالتزام بالمادة (١١) من هذه التعليمات.
- هـ. يجب اشعار العميل من خلال وسائل الاتصال المتفق عليها معه بالنواقص -إن وجدت- وذلك خلال (٥) أيام عمل كحد أقصى من تاريخ تقديم الشكوى وإعلامه بضرورة تزويده بها خلال (٥) أيام عمل، وإلا فتعتبر الشكوى المقدمة من قبله لاغية وعليه أن يقوم بإعادة تقديم الشكوى برقم مرجعي جديد .

#### المادة (١٠): الموظف المسؤول عن التعامل مع الشكاوى

- أ. يعتبر موظفو الوحدة لدى مزود الخدمة مسؤولين عن تأكيد استلام كافة شكاوى العملاء وتوثيقها وتسجيلها ومتابعتها بشكل فعال بدءاً من استلام الشكوى ولغاية استكمال اجراءات معالجتها والرد على المشتكي.
- ب. في حال لم يتمكن الموظف من معالجة الشكوى فور استلامها فيجب عليه أن يشرح بلغة واضحة ومفهومة للعميل الإجراءات التي سوف تتبع لدراسة شكواه وتزويده بالرقم المرجعي الخاص بالشكوى عملاً بالمادة (١١) من هذه التعليمات وإطلاعه باستمرار على المراحل التي وصلت إليها.

#### المادة (١١): تسجيل الشكاوى

- أ. يجب على مزود الخدمة إيجاد نظام/ سجل الكتروني<sup>٢</sup> لتسجيل جميع الشكاوى الواردة إليه بصورة تضمن إعطاء رقم مرجعي لكل شكوى وبحيث يستعمل هذا الرقم في جميع المراسلات التي ستتم ما بين مزود الخدمة والمشتكي، كما أن الرقم المرجعي سيتم استخدامه في أي مراسلات مع البنك المركزي.

<sup>٢</sup> بخصوص المؤسسات المالية ذات الفرع الواحد والتي لا يتجاوز عدد موظفيها عن ال (١٠) موظفين فيمكن تسجيل الشكاوى الواردة لهم على ملف خاص يحقق الغاية منه .



- ب. يجب أن يشتمل هذا النظام/ السجل الإلكتروني على المعلومات المذكورة في ملحق هذه التعليمات كحد أدنى.
- ج. يجب على مزود الخدمة تسجيل جميع الاتصالات والإجراءات والوثائق التي تتعلق بالشكوى في النظام/السجل الإلكتروني.
- د. يجب على مزود الخدمة الاحتفاظ بجميع المعلومات الخاصة بشكاوى العملاء المدخلة والمحفوظة في النظام/السجل الإلكتروني الخاص به ولمدة (٥) سنوات من تاريخ انتهاء معالجتها على الأقل أو حسب مدد الاحتفاظ المنصوص عليها في التشريعات ذات العلاقة - إن وجدت - أيهما أكثر.
- هـ. يجب على مزود الخدمة الاحتفاظ بأية وثائق أو مستندات تتعلق بالشكوى بصورة منظمة يسهل الرجوع إليها من قبل الموظفين المفوضين لديه أو من قبل موظفي البنك المركزي.

#### المادة (١٢): الفترات الزمنية لمعالجة الشكاوى

- أ. يجب على مزود الخدمة أن يعمل على تقييم الشكوى ومعالجتها واتخاذ القرار المناسب بشأنها وعلى أن يتم تبليغ العميل بالقرار خلال (١٠) أيام عمل تحسب من تاريخ استلام الشكوى وكافة الوثائق اللازمة بالشكوى، ويمكن تمديد هذه الفترة (١٠) أيام عمل أخرى إذا كانت طبيعة الشكاوى تستدعي ذلك وعلى أن يتم إعلام المشتكي بمبررات ذلك التمديد.
- ب. في حال كان مزود الخدمة بحاجة إلى مدة تزيد عن المدد المحددة في الفقرة (أ) أعلاه فإن أي تمديد لاحق للتمديد الأول يجب الموافقة عليه من المستوى الإداري الأعلى الذي تتبع له الوحدة مع ضرورة أن يكون ذلك مثبتاً في نظام/سجل الشكاوى وعلى أن يتم إعلام المشتكي عن ذلك التمديد ومبرراته وبحيث لا تتجاوز فترة التمديد في أي وقت من الأوقات (١٠) أيام عمل.
- ج. في جميع الحالات يجب أن لا تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة أي شكوى والرد عليها (٣٠) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
- د. في حال قيام مزود الخدمة بالطلب من المشتكي تزويده بمستندات معززة أو أي نواقص بعد تاريخ تقديم الشكوى فإن فترة الانتظار لا تدخل ضمن الفترات المحددة من هذه المادة.

## المادة (١٣): معالجة ومتابعة وحل الشكاوى

- أ. على مزود الخدمة إعلام المشتكي خطياً - أو بأي وسيلة معتمدة سبق وأن تم اختيارها من قبل المشتكي - بالنتيجة النهائية للشكوى المقدمة من قبله، وبحيث يكون ذلك بلغة بسيطة وسهلة لا تحتمل اللبس أو التأويل وعدم استعمال أية عبارات فنية متخصصة وغير مفهومة من قبل المشتكي.
- ب. يجب أن يتضمن الرد على الشكوى المقدمة من المشتكي كحد أدنى المعلومات التالية:
١. الرقم المرجعي للشكوى.
  ٢. موضوع الشكوى.
  ٣. القرار النهائي بخصوص الشكوى.
  ٤. ملخص يتضمن الأسباب الموجبة للقرار الذي تم التوصل إليه.
  ٥. معلومات الاتصال الخاصة بالوحدة لدى مزود الخدمة في حال رغب المشتكي بالحصول على إيضاحات إضافية.
  ٦. الإجراءات التي يحق للمشتكي القيام بها في حال عدم اقتناعه ببرد مزود الخدمة، وذلك من حيث إمكانية اللجوء الى البنك المركزي أو اللجوء الى القضاء.
- ج. في حال تضمن الرد على المشتكي تعويضاً مادياً فإن تفاصيل ذلك يجب أن تكون واضحة للمشتكي مع إعلامه بحقه في القبول أو الرفض خلال (١٠) أيام عمل من تاريخ استلام الرد.
- د. في حال عدم قيام المشتكي بالرد بما يفيد قبول أو رفض التعويض المادي خلال (١٠) أيام عمل فيعتبر ذلك قبولاً ويتم دفع المبلغ من قبل مزود الخدمة للمشتكي، وبحيث يتم تثبيت ذلك على النظام/السجل الالكتروني .
- هـ. يلتزم مزود الخدمة بتنفيذ ما تم التوصل إليه مع المشتكي لمعالجة الشكوى المقدمة وتوقيعه ما يفيد الموافقة على ذلك.
- و. تسجيل وارفاق ما يثبت موافقة المشتكي على رد مزود الخدمة على النظام/السجل الالكتروني وفق المادة (١١) من هذه التعليمات.

## تقديم الشكاوى للشركات التابعة

## المادة (١٤): الشركات التابعة لمزود الخدمات

- أ. إذا كان لمزود الخدمة شركة تابعة فيتوجب على تلك الشركة إعلام كافة العملاء عن حقهم بتقديم الشكاوى إما لمزود الخدمة أو للشركة التابعة.
- ب. إذا تم تقديم الشكاوى للشركة التابعة فيتوجب على الشركة التعامل مع ذلك وفق إجراءات داخلية متفق عليها بين مزود الخدمة وشركته التابعة وبحيث تكون تلك الإجراءات مدرجة في سياسة التعامل مع شكاوى العملاء لمزود الخدمة وفق المادة (٣) من هذه التعليمات، وفي حال تم تحويل الشكاوى لمزود الخدمة فعلى الشركة إعلام المشتكي بتحويل الشكاوى المقدمة منه إلى مزود الخدمة.
- ج. يعتبر التاريخ الذي تتلقى فيه الشركة التابعة للشكاوى هو تاريخ استلام الشكاوى لغرض الأجل المنصوص عليها في المادة (١٢) من هذه التعليمات.
- د. إذا تضمن الرد على المشتكي تعويضاً مادياً فيتم دفع المبلغ من قبل مزود الخدمة أو شركته التابعة وفق الإجراءات الداخلية المدرجة بسياسة التعامل مع شكاوى العملاء المعتمدة والموافق عليها، وبحيث يقع على عاتق مزود الخدمة مسؤولية التحقق من تنفيذ الشركة التابعة لذلك.

## تحليل و تقييم شكاوى العملاء والتقارير الخاصة بها

## المادة (١٥): تحليل و تقييم الشكاوى

يجب على مزود الخدمة أن يقوم بصورة دورية بإجراء تحليل شامل لكافة شكاوى العملاء الواردة (سواء تم معالجتها أو لا زالت قائمة) وذلك للوقوف على الشكاوى التي من شأنها أن تؤثر على سمعة مزود الخدمة ووضعها المالي، ومعرفة مدى تكرار تلك الشكاوى ومن ثم البدء باتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية الخاصة لتلافي حدوثها في المستقبل.

## المادة (١٦): التقارير الدورية

أ. يجب على الوحدة لدى مزود الخدمة أن تقوم وبصورة ربع سنوية على الأقل برفع تقرير تحليلي إحصائي لدائرة مراقبة الامتثال/مدير عام المؤسسة المالية، ونسخة منه للإدارة العليا وذلك عن الشكاوى الواردة وبحيث يتضمن هذا التقرير المعلومات التالية بحد أدنى:

١. عدد الشكاوى التي وردت لمزود الخدمة.
  ٢. عدد الشكاوى التي تم حلها وكذلك عدد الشكاوى التي تم رفضها كونها لا تقع ضمن نطاق عمل الوحدة أو لم يتم العمل باستكمال متطلبات تقديمها، بالإضافة لعدد الشكاوى التي ما زالت قائمة.
  ٣. قيمة التعويضات المادية التي دفعها مزود الخدمة و/أو شركته التابعة كحل للشكاوى المقدمة - إن وجدت-.
  ٤. تصنيف الشكاوى حسب:
    - طبيعتها والواردة في الملحق المرفق بهذه التعليمات.
    - المنتجات والخدمات المقدمة محل الشكاوى.
    - الفروع والمكاتب والشركات التابعة.
    - المدد الزمنية التي تم خلالها التعامل مع الشكاوى.
- ب. يجب أن يتضمن التقرير الاجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوى وتوصيات الوحدة للقيام بأي تعديلات أو تحسين في الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع شكاوى العملاء لتخفيض عدد الشكاوى ومنها على سبيل المثال لا الحصر (زيادة نشاط مزود الخدمة في نشر الثقافة المالية المجتمعية، تغيير إجراءات التسويق، تغيير مواصفات المنتجات والخدمات التي يرد عليها شكاوى، تدريب موظفي الفروع والمكاتب، دراسة الشكاوى المتكررة).
- ج. على مجلس الإدارة/ هيئة المديرين/ المدير الإقليمي لمزود الخدمة مناقشة تقرير تقييم الشكاوى والإجراءات المتخذة لمعالجتها وبخاصة الشكاوى المتكررة على نفس الموضوع ومعرفة أسبابها وتقييم مدى تأثير تلك المسببات على خدمات ومنتجات أخرى لم ترد شكاوى بخصوصها وأي تأثير محتمل لتلك الشكاوى على سمعة مزود الخدمة، ويجب أن يتضمن محضر الاجتماع التوصيات بخصوص تقرير تقييم الشكاوى.
- د. على مزود الخدمة إدراج نتائج تقرير تقييم الشكاوى بشكل مجمع في التقرير السنوي لمزود الخدمة ضمن بند الإفصاح والشفافية، وتزويد البنك المركزي بنسخة من هذا التقرير .

## تقييم سياسات مزود الخدمة و اجراءاته في التعامل مع شكاوى العملاء

## المادة (١٧): التدقيق الداخلي

يجب أن تتضمن خطة التدقيق الداخلي السنوية لدى مزود الخدمة مراجعة لإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء وفق ما ورد في هذه التعليمات والتعليقات الأخرى ذات العلاقة والتوصية بإجراء أي تعديلات على تلك الإجراءات لزيادة كفاءتها وفعاليتها. ويجب أن تتضمن تقارير التدقيق الداخلي التي ترفع إلى مجلس الإدارة/ هيئة المديرين/ المدير الإقليمي نتائج التقييم لإجراءات مزود الخدمة في التعامل مع شكاوى العملاء.

## التقدم بالشكوى للبنك المركزي

## المادة (١٨)

أ. يجوز للمشتكي التقدم بشكوى إلى البنك المركزي في الحالات التالية:

١. رد مزود الخدمة على الشكوى لم يكن مقنعاً.
  ٢. لم يتم مزود الخدمة بالرد على المشتكي خلال الفترة القصوى المحددة بهذه التعليمات.
  ٣. رفض مزود الخدمة استلام الشكوى.
- ب. يقوم البنك المركزي في حال ورود أي شكوى إليه وفق الحالتين (١) و(٢) المنصوص عليهما في الفقرة (أ) من هذه المادة بالتأكد من قيام العميل بمراجعة مزود الخدمة أولاً و ذلك من خلال الرقم المرجعي للشكوى و/ أو تلقيه رداً من مزود الخدمة على شكواه.
- ج. في حال تبين للبنك المركزي أحقية العميل بتقديم شكواه فإنه سيقوم بالطلب من مزود الخدمة تصويب الوضع و/ أو بيان مطالباته وملاحظاته بالخصوص، وعلى مزود الخدمة الرد على البنك المركزي خلال (١٠) أيام عمل.

## المادة (١٩)

أ. في حال قام مزود الخدمة أو أي من شركاته التابعة بمخالفة لأي من أحكام هذه التعليمات، فللبنك المركزي أن يتخذ أيًا من العقوبات أو الإجراءات المنصوص عليها بموجب أحكام قانون البنك المركزي الأردني رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته، و/أو أي من القوانين والنشريات الصادرة عن البنك المركزي والناظمة لأعمال مزودي الخدمات المالية والمصرفية.

ب. تقع على عاتق مزود الخدمة تصحيح الإجراءات المتبعة إذا ما ثبت مخالفتها من خلال أي شكوى مقدمة من أي عميل وذلك لكافة العملاء ودون الانتظار لتقديم شكوى من قبلهم وذلك تحت طائلة تطبيق أي من العقوبات الواردة في المادة (١٩/أ) .

### أحكام عامة

#### المادة (٢٠)

أ. يجب على مزود الخدمة إرسال تقرير الشكاوى بشكل ربع سنوي إلى البنك المركزي بما لا يتجاوز (١٥) يوماً من نهاية كل ربع، وبحيث تكون مصنفة حسب طبيعة ونوع الشكاوى (الواردة في الملحق)، وكذلك الإجراءات المتخذة بخصوصها.

ب. يحق للبنك المركزي وبالوسائل والطرق التي يراها مناسبة مراقبة مدى عدالة وكفاية ونوعية الإجراءات المتخذة من قبل مزود الخدمة للتعامل مع شكاوى العملاء، وللبنك المركزي الطلب من مزود الخدمة اتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز آلية التعامل مع الشكاوى لديه.

ج. يجب على مزود الخدمة إعداد إجراءات عمل واضحة لضمان حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سريتها وتوفير البيئة المناسبة لحماية تلك البيانات والمعلومات وكذلك اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تكفل التزام العاملين بعدم إساءة استعمال أو كشف تلك البيانات والمعلومات خلال فترة عملهم لدى مزود الخدمة وحتى بعد تركهم العمل لديه .

#### المادة (٢١)

يعمل بهذه التعليمات بعد (٩٠) يوماً من تاريخ صدورها وتلغى أي تعاميم/تعليمات أو نص أو نصوص في تعاميم/تعليمات صادرة عن البنك المركزي تتعارض معها.

المحافظ

د. زياد فريز

## ملحق: مكونات السجل الإلكتروني

يجب أن يتكون السجل الإلكتروني الخاص بشكاوى العملاء وكحد أدنى من المعلومات التالية<sup>3</sup>:

الفئة	المستوى الأول من المعلومات	المستوى الثاني من المعلومات
المعلومات الأساسية (معلومات التغطية)	الرقم المرجعي للشكوى	
	تاريخ استلام الشكوى	
	اسم المشتكي بالكامل	
	تاريخ الميلاد	
	الرقم الوطني	
	معلومات الاتصال	العنوان البريدي
		رقم الهاتف
		البريد الإلكتروني
	تصنيف المشتكي	شخص طبيعي (أفراد)
		منشأة صغيرة
	أخرى	
	تصنيف الجهة المشتكى عليها	البنك/ المؤسسة المالية
		فرع للبنك/ المؤسسة المالية
		شركة تابعة
		وكيل
		مكتب
	المنتج/الخدمة محل الشكوى	
	ملخص للشكوى	
	المستندات المرفقة بالشكوى	
	الموظف المسؤول عن متابعة الشكوى	
	النتيجة النهائية للشكوى وتاريخ إغلاقها	
وسائل تقديم الشكوى	وسيلة تقديم الشكوى	البريد العادي
		البريد الإلكتروني
		الهاتف
		الحضور الشخصي
		أخرى
	الاتصالات الإضافية اللاحقة	التاريخ
		وسيلة الاتصال
		المضمون
		الأيام
		السبب
	تمديد فترة النظر في الشكوى	اسم الشخص المفوض بالتمديد

<sup>3</sup> تعتمد على الخدمات والمنتجات المقدمة من مزود الخدمة.

الفئة	المستوى الاول من المعلومات	المستوى الثاني من المعلومات
طبيعة ونوع الشكوى	الخدمات الإلكترونية	خدمات الدفع
		الدفع على نظام اي فواتيركم من خلال بوابة مزود الخدمة أو أي أنظمة دفع أخرى
		استخدام الخدمات البنكية عبر الانترنت (Online Banking)
	العمولات والرسوم	اجهزة الصراف الآلي
		العمولات المفروضة على المنتجات
		العمولات المفروضة على الخدمات
	أسعار الفوائد/ العوائد	الرسوم المفروضة على الخدمات والمنتجات
		الفائدة/ العوائد على الودائع
	سلوك التعامل المهني	الفائدة/ العوائد على القروض والبطاقات الائتمانية
		رفض تقديم الخدمة
		سلوكيات الموظفين
	البطاقات البنكية	سلوكيات الشركات التابعة/ الوكيل
		صعوبة الإتصال مع مزود الخدمة
		الدفع من البطاقات الدائنة في المحال التجارية ونقاط البيع
		الدفع من البطاقات المدينة في المحال التجارية ونقاط البيع
تسويق الخدمات والمنتجات	الدفع من البطاقات الدائنة من خلال الانترنت	
	الدفع من البطاقات المدينة من خلال الانترنت	
العقود وشروط التعامل	الاعلان	
	عملية البيع	
	الاتفاقية/العقود	
	الحركات على الحساب	
	التامين على المنتجات	
	منتجات الودائع	
بيئة العمل	منتجات الائتمان	
	عدم منح المنتج	
	ممارسات التحصيل	
الحوالات	التأخير في الحصول على الخدمة	
	عدم تجاوب الموظف في تقديم الخدمة	
أخرى <sup>٦</sup>	مكان العمل	
	عدم دفع الحوالة في موعدها <sup>٤</sup>	
	عدم قيام مزود الخدمة بإجراء الحوالة أو تسليمها لأسباب خارجة عن إرادته <sup>٥</sup>	
	عدم تبليغ العميل عن الحوالة	
		رفض مزود الخدمة التحويل
		أسعار العملات المحددة

<sup>٤</sup> بما فيها حوالات الرواتب .  
<sup>٥</sup> على سبيل المثال بسبب المتطلبات الرقابية، أو البنوك المراسلة، مع ضرورة ذكر التفاصيل لذلك .  
<sup>٦</sup> يجب إدراج التفاصيل المتعلقة بذلك .



المستوى الثاني من المعلومات	المستوى الاول من المعلومات	الفئة
	الوثائق التي تم ارفاقها مع الشكوى بتاريخ استلامها	الوثائق والمرفقات المقدمة مع الشكوى
	الوثائق التي تم ارفاقها لاحقا وتاريخ استلامها	
	رفض الشكوى	النتيجة النهائية للشكوى والاسباب
	الاسباب	
جزئي	تقديم تعويض مادي	
كامل	قيمة التعويض المالي	
	الاعتذار للعميل	
تحسين اجراءات التسويق والاعلان	اتخاذ اجراءات تصحيحية اخرى	
تحسين نظام الاتصال مع مزود الخدمة		
طرح برامج تعليم مالي		
تحسين البنية التحتية للخدمات الالكترونية		
اجراء تغييرات/ تعديلات في العقود		
تدريب الموظفين		
اجراء مراجعة للعمولات المستوفاة		
اعادة دراسة مواصفات المنتجات والخدمات		
اخرى		
		اسم الموظف الذي يتابع الشكوى
	معلومات الاتصال بالموظف	