



حماية المستهلك المالي،،  
نحو تمويل مسؤول!



البنك المركزي الأردني  
دائرة حماية المستهلك المالي



دائرة حماية المستهلك المالي

هاتف: +962 6 4630301

فاكس: +962 6 4602482

ص. ب. 37 عمان 11118 - الأردن

الموقع الإلكتروني: [www.cbj.gov.jo](http://www.cbj.gov.jo)

البريد الإلكتروني: [fcp@cbj.gov.jo](mailto:fcp@cbj.gov.jo)

يحرص البنك المركزي الأردني على  
توفير الحماية الكافية للعملاء، وذلك  
لتحقيق الأهداف التالية:

✓ المحافظة على الاستقرار المالي.

✓ زيادة التنافسية بين البنوك  
والمؤسسات المالية.

✓ تعزيز الاثتمال المالي.

✓ زيادة ثقة المستهلك في المؤسسات  
المالية والمصرفية.

✓ تشجيع الابتكار في الخدمات  
والمنتجات المالية والمصرفية.

✓ المساهمة في تحقيق التنمية  
الاقتصادية المستدامة.

✓ تمكين الأفراد من اتخاذ قرارات مالية

مدروسة والحصول على خدمات

ومنتجات مالية ومصرفية تناسب

احتياجاتهم ووضعهم المادي.

## يُقصد بحماية المستهلك المالي ...

حصول العملاء ومستهلكو الخدمات المالية والمصرفية على كامل حقوقهم دون انتقاص.

وجود إطار تشريعي ينظم العلاقة بين البنوك والمؤسسات المالية ومستهلكي هذه الخدمات في إطار واضح من العدالة والشفافية، مع ضمان وجود آليات فعالة لمعالجة شكاوى العملاء.

ويشمل التمويل المسؤول القواعد والتشريعات المتعلقة بحماية المستهلك المالي، بالإضافة إلى رفع القدرات المالية للأفراد وزيادة الوعي والثقافة المالية لدى كافة فئات المجتمع.

يقوم البنك المركزي بحماية المستهلك المالي من خلال دائرة حماية المستهلك المالي التي قام بتأسيسها مطلع عام 2017.

## المبادئ العامة لحماية المستهلك المالي

التصميم  
والتقديم الملائم  
للمنتجات  
والخدمات

التسعير  
المسؤول

إيجاد آليات  
فعالة لحل  
الشكاوى  
والنزاعات



حماية  
العملاء من  
الإفراط في  
المدىونية

التعامل مع  
العملاء  
بعدالة  
وشفافية

الحفاظ على  
سرية  
وخصوصية  
بيانات العملاء

يرتكز البنك المركزي في حماية المستهلك المالي على وجود تفاوت وعدم توازن بين البنوك والمؤسسات المالية ومستهلكي هذه الخدمات من الأفراد، من حيث القوة، وامتلاك الموارد والمعلومات.

إن عدم وجود حماية كافية للمستهلك المالي تجعل الأفراد أكثر عرضة للضرر والإجحاف وممارسات البيع والتحصيل التعسفية.

ويسعى البنك المركزي إلى حماية كافة فئات المجتمع، مع التركيز على العملاء من ذوي الإعاقة، وذوي الدخل المحدود، والنساء، وكبار السن.

