



# الحقوق المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة



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)

## حماية بيانات العملاء ذوي الإعاقة

يجب أن تكون البيانات التي يتم جمعها عن العميل ذو الإعاقة موثقة وصحيحة ودقيقة وأن يتم تحديثها أولاً بأول، كما يحق للعميل مراجعة تلك البيانات والاعتراض عليها في حال كانت خاطئة والحفاظ على سرية بيانات ومعلومات العملاء ذوي الإعاقة.



**يحق للأشخاص ذوي الإعاقة الاستفادة من الخدمات المصرفية والمالية وعلى أساس المساواة مع الآخرين في إدارة شؤونهم المالية باستقلالية وحرية وخصوصية تامة!**



## العميل ذو الإعاقة

### تعريف

كل شخص لديه إعاقة وفقاً لأحكام قانون الأشخاص ذوي الإعاقة ويمتلك حساباً في أحد البنوك أو مستخدم للخدمات المالية المصرفية أو يرغب بالحصول على تلك الخدمات ولديهم القدرة على اتخاذ قرارات خاصة بهم.



حرصاً من البنك المركزي الأردني على حماية جميع مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية دون تمييز، تم إصدار تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة في 18 تشرين الثاني 2018

أبرز تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة:

↳ التصميم والتقديم الملائم للمنتجات والخدمات المالية للعملاء ذوي الإعاقة.

↳ طلب التقرير الطبي المعتمد لمرة واحدة فقط في بداية العلاقة المصرفية مع العميل ذي الإعاقة.

↳ يتوجب على البنك توفير إمكانية الوصول واستخدام مبني البنك ومرافقه بشكل يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول والاستفادة من الخدمات المقدمة دون أي صعوبات أو تعقيدات.

↳ يجب على البنك اعتماد التوقيع الذي يختاره العميل ذو الإعاقة البصرية أو العميل ذو الإعاقة الأخرى الذي لا يقرأ ولا يكتب سواءً بالإمساء أو الختم أو البصمة الإلكترونية أو بصمة الإصبع أو بصمة شريان الإصبع على المعاملات المصرفية دون اشتراط الشهادة.

↳ يحق للعميل ذو الإعاقة تقديم شكوى على البنك الذي يتعامل معه في حال عدم رضاه، وعلى البنك إعلامه بهذا الحق وتوفير جميع السبل الممكنة لتسهيل ذلك، وكذلك اطلاعه على حقه بالتوجه برفع شكوى للبنك المركزي.

تهدف التعليمات إلى إزالة كافة الحواجز البيئية والمادية والسلوكية التي تعيق الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية من قبل العملاء ذوي الإعاقة وتعزيز شمولهم مالياً