



الخدمات المالية حتي ايضاً



البنك المركزي الأردني
دائرة حماية المستهلك المالي



عزيزي المواطن ذو الإعاقة

أيّاً كان نوع الإعاقة التي لديك، ومهما بلغ مستواك التعليمي ووضعك الوظيفي والاجتماعي فإن امتلاكك للمعارف والمهارات المالية الأساسية وزيادة الوعي والثقافة المالية لديك سيمكنك من الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية المختلفة بالشكل السليم وتمكنك من إدارة أموالك على أفضل وجه وتساعدك على التخطيط المالي المدروس واتخاذ قرارات مالية سليمة.



تساعدك هذه النشرة في توضيح المفاهيم المالية والمصرفية الأساسية، وتعرفك بأهمية القطاع المصرفي والخدمات التي يقدمها لك.

المحتويات:

- 1 أولاً: التخطيط لحياتك المالية
- 2 ثانياً: كيف تقوم بالادخار لدى البنوك
- 3 ثالثاً: الحساب البنكي الأساسي
- 4 رابعاً: البطاقات البنكية
- 5 خامساً: الحصول على التمويل، والاقتراض، واحتساب أسعار الفائدة
- 6 سادساً: الشيكات
- 7 سابعاً: الكفالة
- 8 ثامناً: الحقوق المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة
- 9 تاسعاً: حقوقك وواجباتك كعميل مالي
- 10 عاشراً: من حقك أن تشتكي



أولاً: التخطيط لحياتك المالية

1. هل تقوم بعمل موازنة لإيراداتك ونفقاتك؟



ابدأ بعمل الموازنة الخاصة بك من الآن: على كل شخص مهما كان موقعه في المجتمع، أن يقوم بعمل تخطيط مالي للدخل والنفقات المستقبلية لديه. ويمكن أن يتم ذلك من خلال موازنة شهرية تتضمن قائمة مصروفاتك ودخلك الذي تتحصل عليه خلال الشهر.

☞ إذا كان دخلك أعلى من مصروفاتك فأنت لديك **فائض مالي**. وفي هذه الحالة عليك توظيف هذا الفائض في استثمارات مفيدة، أو ادخار هذا المبلغ لحاجة مستقبلية.

☞ أما إذا كانت مصروفاتك تتجاوز دخلك فأنت في **عجز مالي**، وفي هذه الحالة فإنك بحاجة إلى ترتيب أولوياتك ومحاولة التخلص من النفقات غير الضرورية.

☞ بإمكانك أن تصمم الموازنة الخاصة بك، أو الرجوع إلى البرامج والتطبيقات على الانترنت والهواتف الذكية.



2. احرص على التخلص من النفقات غير الضرورية!

✍ إن سلوك التبذير والإسراف من أهم العوامل التي تؤدي الى فشل المشروعات ومعاناة الإنسان جراء تصرفاته المالية غير المسؤولة، ويحتاج الأفراد الذين يعانون من مشكلة التبذير إلى جهد كبير للتخلص من هذا السلوك المدمر للنجاح، وتعلم سلوك الترشيد والادخار وبناء القرارات الشرائية على أسس صحيحة.

3. ابدأ بالادخار من الآن مهما كان المبلغ صغيراً!

✍ تحتاج للادخار لتمويل مصاريفك واحتياجاتك من شراء منزل أو سيارة أو تعليم أو زواج وغيرها وكذلك تمويل مصروفاتك الطارئة كالعلاج الصحي مثلاً.



4. أين تدخر أموالك؟

✍ بادر بفتح حساب بنكي لك ولعائلتك، لأن البنوك هي المكان الأمثل لادخار أموالك.

مميزات الادخار في البنوك:

- ✍ تخضع لرقابة صارمة من البنك المركزي الأردني.
- ✍ تمنحك عائد مالي مقابل مدخراتك.
- ✍ مكان آمن لحفظ أموالك، حيث توجد مظلة لضمان كافة الودائع التي لا تزيد عن 50 ألف دينار أردني، من خلال مؤسسة ضمان الودائع.
- ✍ تتيح لك حرية سحب أموالك متى احتجت إليها بكل سهولة ويسر.
- ✍ تمكنك من إنجاز العديد من معاملاتك المالية من خلال الانترنت والتطبيقات على الهواتف الذكية.

5. ما هو البنك، وما هي أهميته بالنسبة لك؟

البنك/المصرف

مؤسسة مالية يقوم بترخيصها البنك المركزي لممارسة الأعمال المصرفية، تقوم بإقراض الأموال وقبول الودائع وتنفيذ معاملات مالية أخرى لعملائها.

يقوم البنك بدور الوسيط الذي يقوم بحشد المدخرات من أصحاب الودائع وإعادة إقراضها إلى القطاعات المختلفة لتزويدهم باحتياجاتهم التمويلية



يبلغ عدد البنوك العاملة في الأردن نحو 24 بنكاً، منها:

- 13 بنك تجاري أردني
- 4 بنوك إسلامية
- 7 بنوك تجارية أجنبية

الخدمات التي تقدمها البنوك

- عمليات السحب والايدياع
- فتح الحسابات (جاري، توفير، لأجل)
- منح القروض لجميع الفئات
- تقديم البطاقات البنكية
- خدمات الاعتمادات والكفالات والحوالات

6. الجهاز المصرفي في الأردن

البنك المركزي الأردني

مؤسسة عامة تتمتع بشخصية اعتبارية مستقلة، تقوم بإصدار أوراق النقد والمسكوكات والاحتفاظ باحتياطي المملكة من الذهب والعملات الأجنبية وإدارته، كما تقوم بترخيص البنوك ومراقبتها، ويعمل كمستشار مالي للحكومة ويقدم الخدمات المصرفية لها وللمؤسسات العامة.



البنك التجاري

مؤسسة مالية تقدم الخدمات المصرفية لجميع العملاء من أفراد وشركات. ومن أبرز منتجاتها وخدماتها المصرفية:

- القروض الشخصية
- حسابات التوفير
- ودائع لأجل
- الحسابات الجارية
- البطاقات البنكية
- الخدمات المصرفية الإلكترونية



البنك الإسلامي

مؤسسة مالية تقدم الخدمات المصرفية لجميع العملاء من أفراد وشركات بما يتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية. وأبرز منتجاتها المصرفية:

- المرابحة
- المضاربة
- المشاركة
- الاستصناع
- الإجارة المنتهية بالتملك
- التورق
- بيع السلم



ثانياً: كيف تقوم بالادخار لدى البنوك

1. ماذا تفعل إذا كنت ترغب في الادخار لدى أحد البنوك؟

كل ما عليك فعله هو التوجه الى أحد البنوك المرخصة مصطحباً معك الأوراق الثبوتية اللازمة، كالهوية، وجواز السفر وغيرها، لفتح حساب بنكي خاص بك.

2. ما هو الحساب البنكي؟

هو سجل محاسبي (حساب مالي) لدى البنوك المرخصة تسجل فيه جميع العمليات المالية بين العميل والبنك بموجب عقد موقع بين البنك ومالك الحساب (العميل).



عليك أولاً تحديد نوع الحساب المراد فتحه، لذا لا تتردد بالاستفسار من موظف البنك عن أنواع الحسابات، وشروطها ومميزاتها بهدف تحديد نوع الحساب الذي يلبي احتياجاتك.



3. أنواع الحسابات البنكية

الحساب الجاري

- يعطي العميل إمكانية السحب والإيداع بحرية وفي أي وقت ولعدة مرات باليوم سواء من خلال الحضور الشخصي للفرع أو من خلال بطاقة الصراف الآلي (ATM) والتي يمكن استخدامها عبر أي جهاز صراف آلي.
- يختلف الحد الأدنى للمبلغ المطلوب إيداعه لفتح الحساب الجاري من بنك لآخر، حيث أن هناك بنوك تشترط إيداع مبلغ معين كحد أدنى لفتح الحساب.
- من الممكن فتح هذا الحساب بأي عملة من العملات التي يتعامل بها البنك.
- من الممكن الحصول على دفتر شيكات عند طلب العميل ذلك.
- عادةً لا يمنح العميل أي فوائد بنكية على هذا الحساب.

حساب التوفير

- بالإضافة إلى مميزات وخدمات الحساب الجاري، فإن حساب التوفير يختلف في أنه يمنح معدل فائدة/ عائد على أساس أقل رصيد شهري في نهاية شهر حزيران وشهر كانون الأول من كل عام، ولا يمنح دفتر شيكات حيث أن الهدف من هذا الحساب هو التوفير وتنمية أموالك من أجلك ومن أجل أبنائك وتلبية احتياجاتهم المستقبلية كما يساعدك على التخطيط المالي والادخار.
- يختلف الحد الأدنى لفتح حساب التوفير سواء بالدينار أو بالعملة الأجنبية من بنك لآخر.

حساب الوديعة المربوطة

- ربط مبلغ من المال كوديعة لفترة زمنية محددة تتفق عليها مع البنك ومقابل ربطها سيتم منحك فائدة مالية أو مرابحة (حسب البنك الذي تتعامل معه) تضاف إلى رصيد الوديعة عند انتهاء الأجل المحدد.
- يجب أن تحدد العملة التي ستربط بها وديعتك المالية، كما يشترط البنك مبلغ معين كحد أدنى لفتح هذا الحساب ويكون بالعادة أعلى من الحد الأدنى لحساب التوفير ويختلف الحد الأدنى من بنك إلى آخر.



ما هو الحساب البنكي الأساسي؟

حساب بنكي بالدينار الأردني للعملاء المقيمين الأردنيين بشروط ومميزات خاصة يستهدف الأفراد المستبعدين مالياً الذين لا يملكون حسابات مصرفية.



1. من يحق له الاستفادة من هذا الحساب؟

الأشخاص المؤهلون قانونياً للتعامل مع البنوك الذين لا يمتلكون أي نوع من أنواع الحسابات البنكية ويرغبون في التعامل المصرفي ضمن حدود وكلف تتناسب مع دخلهم وظروفهم.

- يمثل الحساب البنكي الأساسي حساباً مصرفياً منخفض التكاليف، حيث تم إعفاء العميل من بعض العمولات والرسوم!
- لا يوجد حد أدنى لرصيد الحساب الأساسي!

2. ما هي الخدمات الأساسية التي يقدمها الحساب؟

- السحب والإيداع النقدي.
- الحوالات المصرفية الصادرة والواردة من الحساب.
- الخدمات البنكية الالكترونية.
- إيداع الشيكات بالحساب.
- بطاقة صراف آلي (ATM).

3. ما هي الخدمات التي لا تستطيع الحصول عليها من هذا الحساب؟

- التسهيلات الائتمانية.
- دفتر الشيكات.
- البطاقات الائتمانية.
- فوائد دائنة أو جوائز على الحساب.

رابعاً: البطاقات البنكية

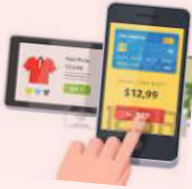


البطاقات البنكية

البطاقات المدفوعة
مسبقاً
(Pre-paid Cards)

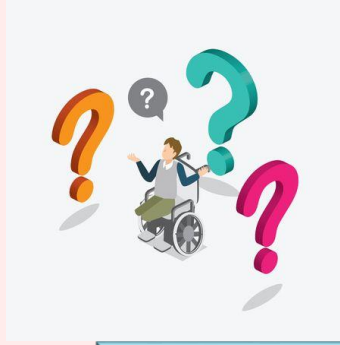
البطاقات الائتمانية
(Credit Cards)

بطاقات الخصم الفوري أو
الصراف الآلي
Debit Cards / ATM
(Cards)



ما مخاطر
استخدامها؟

كيف تستخدمها
بشكل آمن؟



ما هي البطاقات

البنكية؟

ما الفرق بين أنواعها
المختلفة؟

1. البطاقات الائتمانية

فوائد استخدامها

- البطاقات الائتمانية تعتبر وسيلة آمنة وسهلة الاستخدام والحفظ، وتغني عن حمل مبالغ نقدية كبيرة.
- يمكنك التأكد من جميع العمليات المنفذة من خلال مراجعة كشوفات الحسابات الشهرية.
- تعتبر أداة مالية هامة في عملية التخطيط المالي عند استخدامها بطريقة مدروسة.
- توافر الأماكن والمحلات التي تقبل التعامل بهذه البطاقات في مختلف دول العالم.
- تعد بمثابة قرض يمكنك استعماله لشراء مستلزماتك أو السحب النقدي مقابل عمولة مقدارها 4%، ثم التسديد لاحقاً.
- إذا كنت لا ترغب في تسديد جميع ما قمت باقتراضه في أي شهر فيسمح لك بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي، ويترتب عليك دفع الفائدة على الرصيد المتبقي والذي لم تقم بتسديده.

إصدار ومنح العميل بطاقة ائتمانية

- تتم الموافقة على إصدار بطاقة ائتمانية للعميل بناءً على السياسة الائتمانية للبنك الذي يتعامل معه العميل.

الأمور التي يجب معرفتها قبل الحصول على بطاقة ائتمان

- لماذا تريد الحصول على بطاقة ائتمان؟
- هل شروط وضوابط اتفاقية استخدام البطاقة مع البنك واضحة ومفهومة لديك؟
- هل أنت على إمام شامل بالفوائد والعمولات والرسوم المترتبة على استخدام البطاقة؟
- هل تستطيع تسديد إجمالي مبلغ مشتريات البطاقة كل شهر، أم تسديد الحد الأدنى منه فقط؟
- إذا قمت بتسديد الحد الأدنى فقط، هل تستطيع تحمل دفع مبلغ الفائدة على الرصيد القائم؟
- ما هو الإجراء الذي يقوم فيه البنك في حال تخلفك عن تسديد المبلغ المستحق؟

مخاطر استخدام بطاقة الائتمان



- الاستخدام الخاطئ أو غير المدروس للبطاقة يعرض صاحبها إلى مخاطر كبيرة تؤثر على سجل العميل الائتماني وعلى قدرته في تسديد وإدارة التزاماته المالية، ومن ضمن هذه المخاطر:

إمكانية فقدان أو سرقة البطاقة واستخدامها من قبل شخص آخر

ارتفاع نسبة الفوائد والعمولات المرتبطة باستخدام بطاقات الائتمان

تعتبر من الأدوات المالية التي تتطلب إدارة ومتابعة مستمرة والتزام بتواريخ السداد

تعتبر البطاقات الائتمانية أداة مالية سهلة تشجع على الاستهلاك المفرط

تسديد رسوم إضافية في حال التأخر عن سداد الحد الأدنى



أمر ينصح باتباعها لاستخدام بطاقة الائتمان بشكل آمن

- عدم تسليم بطاقتك الائتمانية لأي شخص والمحافظة عليها في جميع الأوقات، وعدم الإفصاح عن الرقم السري لأي شخص.
- التوقيع خلف البطاقة فور استلامها، وعدم كتابة الرقم السري على البطاقة أو في المحفظة.
- راجع حساباتك بشكل دوري سواءً الكترونياً أو مع خدمة عملاء البنك حتى تتأكد أنه لا توجد أية أخطاء أو مشاكل.
- احذر من الصفحات المزورة على الفيسبوك وباقي المواقع، كما عليك التأكد من كلمات وحروف الرابط وان يكون هو الموقع الذي تريد التعامل عليه وليس صفحة مزورة.
- عند حدوث فروقات بين كشف الحساب أو عمليات لم تقم بتنفيذها، فإته يجب الاتصال مباشرة مع الجهة التي تتعامل معها لإخبارهم بهذه الفروقات.
- ضع لديك قائمة بأرقام بطاقات الائتمان للرجوع إليها عند الحاجة.
- الاتصال مباشرة بجهة الإصدار والإبلاغ عن ضياع أو سرقة البطاقة ومن ثم إرسال فاكس أو إيميل لتأكيد عملية التبليغ والاحتفاظ بهذه المستندات.
- يتوجب على كل بنك توفير خط هاتفي على مدار الساعة للتعامل مع أي مشكلة تحصل لك، وعادةً ما يكون الرقم مدرجاً على البطاقة.

3. البطاقات المدفوعة مسبقاً



بطاقة بنكية خاصة تستخدم عادةً للشراء عن طريق الانترنت، وحيث تكون هذه البطاقات مدفوعة مسبقاً ويتم شحنها برصيد معين حسب الحاجة، وهي آمنة أكثر من البطاقة الائتمانية في حال القرصنة الالكترونية.

2. بطاقات الخصم الفوري أو الصراف الآلي



هذه البطاقة مرتبطة بحسابك الشخصي سواء حساب التوفير أو أي حساب آخر تابع لك في البنك، حيث بإمكانك سحب الأموال الموجودة في رصيد حسابك فقط ويمكن استخدامها للشراء، ولن يترتب عليك أي دين للبنك أو أي فوائد، وتستوفي البنوك عمولة بسيطة على البطاقة.

ادخار مبالغ بسيطة بشكل دوري، يساهم في ضمان مستقبل مالي أفضل لك ولعائلتك

لا تفصح عن البيانات البنكية الخاصة بك وحافظ على الأرقام السرية

تعتبر البطاقات الائتمانية أداة مالية سهلة تشجع على الاستهلاك المفرط فاستخدمها بحذر



1. كيف تحصل على التمويل من البنوك؟

إذا أردت أن تبدأ مشروعاً خاصاً بك بعد تخرجك، تستطيع التقدم بطلب للحصول على التمويل من البنوك العاملة في الأردن أو شركات التمويل الأصغر المرخصة وفق شروط وضوابط معينة.

حاول قدر الإمكان تجنب القروض الاستهلاكية التي لا تحقق أي منفعة أو إنتاجية، وحاول عوضاً عن ذلك زيادة مدخراتك وتقليل مصروفاتك وتجنب النفقات غير الضرورية.

2. ما هو سعر الفائدة؟

يعبر سعر الفائدة عن التكلفة المادية التي يدفعها العميل مقابل الحصول على التسهيلات الائتمانية أو القروض من البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

3. ما هي أنواع الفائدة التي يتم احتسابها على القروض والتسهيلات الائتمانية؟

الفائدة الثابتة:

هي الفائدة التي لا تتغير قيمتها طوال مدة القرض.

الفائدة المتغيرة:

هي الفائدة التي تتغير بارتفاع أو انخفاض مؤشر سعر الفائدة المرجعي المرتبط بها مما يترتب عليه تعديل في الأقساط المترتبة على القرض سواء بالارتفاع أو الانخفاض حسب اتجاه المؤشر المرجعي.

4. طرق احتساب أسعار الفائدة:



طريقة الفائدة المقطوعة (Flat Rate):

يتم احتساب قيمة الفائدة على مبلغ القرض الأصلي، وتكون ثابتة طيلة عمر القرض ولا تتناقص قيمتها أو نسبتها مع تناقص المبلغ الأصلي للقرض. وتطبق هذه الطريقة على أسعار الفائدة الثابتة فقط.

طريقة الفائدة المتناقصة (Diminishing Balance Rate):

يتم احتساب قيمة الفائدة على الجزء المتبقي من القرض فقط ولذلك سميت متناقصة لأن رصيد القرض يتناقص بعد تسديد القسط الشهري. وتطبق هذه الطريقة على الفوائد بشقيها الثابتة والمتغيرة، وتعتبر الأكثر انتشاراً في الاستخدام حيث تطبق على القروض الشخصية والعقارية.

طريقة الفائدة المخصومة مقدماً (Discounted Rate):

يتم احتساب الفائدة على مبلغ القرض الأصلي سواء بالطريقة المقطوعة أو طريقة الرصيد المتناقص، وذلك عند احتساب قيمة القرض ومنحه للمقترض، ويتم اقتطاع إجمالي قيمة الفائدة من مبلغ القرض.

5. هل يترتب عليك أية عمولات في حال تقدمت بطلب للحصول على قرض؟



تقرض البنوك عادةً عمولة مقابل منح القروض والتسهيلات الائتمانية وذلك مقابل المصاريف الإدارية المترتبة على عملية منح القرض ويتم اقتطاعها من المبلغ الممنوح ولمرة واحدة، وتقوم البنوك بإطلاعك على هذه العمولات قبل حصولك على القرض.

6. ماذا يترتب عليك في حال تأخرت عن السداد أو لم تسدد؟



يترتب عليك غرامات وفوائد إضافية في حال تأخرت عن السداد، كما أن تخلفك عن السداد يؤثر بشكل كبير على تصنيفك الائتماني.

7. ما هو التصنيف الائتماني للعميل؟

يمثل درجة الملاءة المالية للعميل والتي من خلالها يحدد البنك مدى أهلية الشخص للحصول على التمويل أو القرض. قام البنك المركزي في عام 2015 بترخيص أول شركة معلومات ائتمانية (شركة كريف) حيث تقوم هذه الشركة بجمع المعلومات اللازمة عن عملاء البنوك وتوفير قاعدة ائتمانية شاملة لمساعدة البنوك في اتخاذ القرارات الائتمانية من خلال التقييم الدقيق لقدرة العملاء على السداد وبالتالي تسعير المنتجات المالية والخدمات المقدمة بناءً على درجة مخاطر العملاء.



كل عميل لديه الحق في معرفة محتويات تقرير الائتمان الخاص به وأثره على قدرته على الاقتراض والقيام بالأعمال التجارية لذلك تقوم شركة كريف بتقديم هذه الخدمة مجاناً لكل مواطن أردني مره واحده سنويا.

سادساً: الشيكات

ما هو الشيك؟



الشيك: عبارة عن ورقة تجارية لها ثلاثة أطراف، فهو أمر يصدر من الساحب إلى شخص آخر المسحوب عليه (البنك) لدفع مبلغ معين بمجرد الاطلاع عليه لشخص ثالث هو المستفيد أو حامل الشيك.

1. أطراف الشيك:

المستفيد



المسحوب عليه



الساحب



2. كيف تستطيع الحصول على دفتر الشيكات؟

يستند البنك باتخاذ القرار بمنح دفتر الشيكات على سياسته الخاصة وعلى التصنيف الائتماني للعميل.

3. إرشادات عامة لاستخدام دفتر الشيكات:

- عدم إعطاء أي شيك لاستخدامه من قبل الآخرين.
- عدم شطب أو تغيير المعلومات المطبوعة أسفل ورقة الشيك.
- المحافظة على دفتر الشيكات بمكان آمن وعند ضياعه عليك ابلاغ الجهات الأمنية والبنك فوراً.

- لا تصدر أي شيك، قبل أن تتأكد من وجود ما يغطيه في حسابك.

- كن جاداً عند إصدارك للشيك، لأنك إن تعمدت إحداث أي خطأ لتمنع صرفه كتغيير التوقيع مثلاً، فإنك تعرض نفسك للمساءلة القانونيّة، وفي حال عدم وجود رصيد سيتم إدراجك على القائمة السوداء.
- لا توقع على بياض.
- احرص على ألا تتكرر حالات الشيكات المرتجعة لديك.



4. ما هي مخاطر استخدام الشيكات؟



يبلغ البنك الساحب العميل مصدر الشيك خلال 3 أيام
عمل عن رفض الشيك،،،

إذا تم تسوية الشيك خلال 15 يوم عمل من تاريخ
الإعادة

- لا يدرج على القائمة السوداء.

إذا لم تتم تسوية الشيك خلال 15 يوم عمل
- يدرج على القائمة السوداء.

تعتمد مدة إدراج العميل على القائمة السوداء (Black List)
على عدد الشيكات المعادة بدون رصيد من تاريخ التسوية أو
تاريخ صرف الشيك أو تزويد البنك الساحب بأصل الشيك:

شيك واحد - شهر واحد.

شيكين اثنين - 3 أشهر.

3 شيكات أو أكثر - 12 شهر.



1. ما هي الكفالة؟

الكفالة عبارة عن تعهد الكفيل للدائن (البنك) بتنفيذ التزام (القرض) وأقساطه وفوائده وتسديد المستحق في حال لم يسدد المدين المقرض هذا الالتزام.

2. ما هي شروط الكفيل؟

أن يكون بالغ عاقل أتم 18 عام وتتوفر لديه الملاءة المالية كأن يكون مالكاً لعقار أو لديه راتب لأن الكفيل يتحمل مسؤولية كبيرة يجب أن يكون مؤهلاً لها.

3. ما هي مخاطر الكفالة؟

- توقف مصدر دخل المقرض: إن انقطاع مصدر دخل المقرض وعجزه عن الالتزام بسداد قيمة الأقساط المستحقة يؤدي إلى حسم قيمة هذه الأقساط من الكفيل.
- وفاة المقرض: في حال وفاة المقرض وعدم وجود بوليصة تأمين على حياة المقرض قد يؤدي إلى تسديد قيمة القرض المتبقية من أموال الكفيل في حال عدم التزام الورثة بالتسديد.
- النصب والاحتيال: قد تكون لدى بعض المقرضين نية الاحتيال على الجهة المانحة للقرض أو على الكفيل، حيث لا يسدد المقرض أقساطه المستحقة بعد حصوله على أموال القرض مما يؤدي إلى سداد كامل الأموال المستحقة من الكفيل.



4. مدة الكفالة:

تنتهي فترة الكفالة عند سداد كامل المبلغ أو عند استبدال الكفيل بكفيل آخر بموافقة جميع الأطراف.

إن تعثر المقرض يؤثر سلباً على تصنيفك الائتماني ككفيل والذي ينعكس سلباً على إمكانية حصولك على تسهيلات وقروض من البنوك.



انتبه

ثامناً: الحقوق المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة



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

1. من هو العميل ذو الإعاقة؟

الشخص ذو الإعاقة الذي تحصل على أو استخدم أياً من الخدمات و/أو المنتجات المقدمة من مزود الخدمة أو يرغب بالحصول على تلك الخدمات والمنتجات.

2. ما 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 مبنى 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 الأمي الذي لا يقرأ ولا يكتب سواءً بالإمضاء أو الختم أو البصمة الإلكترونية أو بصمة الإصبع أو بصمة شريان الإصبع على المعاملات المصرفية دون اشتراط الشهادة.

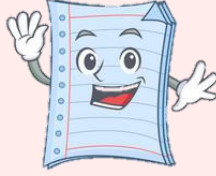
① يحق للعميل ذو الإعاقة تقديم شكوى على البنك الذي يتعامل معه في حال عدم رضاه، وعلى البنك إعلامه بهذا الحق وتوفير جميع السبل الممكنة لتسهيل ذلك، وكذلك اطلّعه على حقه بالتوجه برفع شكوى للبنك المركزي.

3. كيف تتم 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.





عزيزي المستهلك المالي، من حقك أن:

تُعامل بعدالة وإنصاف.

تُحصل على كافة المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي ستحصل عليها، بشكل واضح ومفهوم.

تُقارن بين الخدمات والمنتجات المقدمة من البنوك والمؤسسات المالية، وأن تختار ما يناسب احتياجاتك.

تتم حماية مدخراتك وممتلكاتك من الاحتيال وإساءة الاستخدام.

لكن احرص على ما يلي:

أن تطلب الحصول على المنتجات التي تناسب احتياجاتك ودخلك ووضعك المالي.

أن لا تعرض نفسك للمخاطر، ولا تبالغ في الاقتراض، وتجنب القروض الاستهلاكية.

أن تقرأ بدقة كافة المعلومات التي يقدمها لك البنك/المؤسسة المالية.

أن تطرح الأسئلة.

أن تحدث معلوماتك الشخصية باستمرار، وأن تستخدم عنوان البريد وأرقام الاتصال الخاصة بك عند تعاملك مع البنك/المؤسسة المالية.



✍ **عزيزي العميل،** لديك الحق بتقديم شكوى إلى البنك المركزي على كافة البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة لرقابته: البنوك، شركات التمويل الأصغر، شركات الصرافة، وشركات خدمات الدفع.

✍ في البداية يجب عليك أن تقدم الشكوى إلى البنك/ المؤسسة المالية التي تتعامل معها، وفي حال عدم الاستجابة أو عدم رضاك عن الرد،،، **بإمكانك تقديم شكاوى إلى البنك المركزي أو اللجوء إلى القضاء.**

✍ يمكنك تقديم شكوى للبنك المركزي من خلال الوسائل التالية:

✍ الاتصال بدائرة حماية المستهلك المالي: 06 4630301

✍ على الأرقام الفرعية التالية: 4777 / 1113

✍ الموقع الإلكتروني للبنك المركزي:

www.cbj.gov.jo

✍ البريد الإلكتروني لدائرة حماية المستهلك المالي:

fcp@cbj.gov.jo

✍ الحضور الشخصي لمبنى البنك المركزي الرئيسي، وفرعيه في إربد والعقبة.

✍ الفاكس: 06 4602482

✍ البريد العادي: ص.ب. 37 عمان 11118 الأردن

إعاقتي لا تمنع حقوقى المالية

