

تعليمات معدلة لتعليمات**حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك لسنة ٢٠٢٥**

المادة (١):

تسمى هذه التعليمات "تعليمات معدلة لتعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك لسنة ٢٠٢٥" وتقرأ مع تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك لسنة ٢٠٢٤ المشار إليها فيما يلي بالتعليمات الأصلية كتعليمات واحدة ويُعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

المادة (٢):

تعُدّل المادة (١) من التعليمات الأصلية بإلغاء عبارة "بعد (٩٠) يوماً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية" والاستعاضة عنها بعبارة "اعتباراً من تاريخ ٢٠٢٥/٧/١"

المادة (٣):

يُعَدّل البند (ب) من المادة (٢) من التعليمات الأصلية بإلغاء عبارة "أو الكفيل" الواردة في المعنى المخصص لتعريف نسبة الإفراط في المديونية.

المادة (٤):

يُعَدّل البند (ز) من المادة (٦٥) من التعليمات الأصلية بإلغاء عبارة "بموعد تجديد البطاقة والعمولات المتعلقة بذلك قبل شهر من تاريخ انتهاء صلاحيتها" والاستعاضة عنها بعبارة "بموعد التجديد السنوي للبطاقة بالإضافة إلى العمولات المتعلقة بذلك قبل مدة لا تقل عن شهر من تاريخ التجديد".

المادة (٥):

يُعَدّل البند (ب) من المادة (٨٨) من التعليمات الأصلية بإضافة عبارة "حسب تعريفها الوارد في تعليمات رأس المال التنظيمي وفقاً لمعيار بازل III رقم (٢٠١٦/٦٧) أو أي تعليمات تعدّلها أو تحل محلها" بعد عبارة "المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر" الواردة فيها.

المادة (٦):

تُعَدّل المادة (٨٩) من التعليمات الأصلية كما يلي:

١. إضافة البند (ب) إليها بالنص التالي:

"على الرغم مما ورد في البند (أ) من هذه المادة، تسري أحكام المادة (٤٨) على القروض القائمة والممنوحة قبل سريان أحكام هذه التعليمات وذلك على قيمة كل قسط/أقساط يتأخر العميل عن سدادها بعد نفاذ أحكام هذه التعليمات، كما تسري أحكام المادة (٤٩) والبند (أ) من المادة (٦٥) على كافة الخدمات المصرفية وبطاقات الانتماء القائمة والمقدمة قبل نفاذ أحكام هذه التعليمات وذلك اعتباراً من تاريخ نفاذ هذه التعليمات".

٢. يُعَدّل ترقيم البند (ب) منها ليصبح البند (ج).

محافظ البنك المركزي

الدكتور عادل الشركس

غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

التاريخ: ١٢ نيسان ٢٠٢٥

رقم الوارد: 1844

تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك لسنة 2024

المنشورة على الصفحة 5703 من عدد الجريدة الرسمية رقم 5957 بتاريخ 2024/10/16

صادر بموجب الفقرة ب من المادة 65 من قانون البنك المركزي الاردني وتعديلاته رقم 23 لسنة 1971

صادر بموجب الفقرة ب من المادة 43 من قانون البنك المركزي الاردني وتعديلاته رقم 23 لسنة 1971

صادر بموجب الفقرة ب من المادة 4 من قانون البنك المركزي الاردني وتعديلاته رقم 23 لسنة 1971

المادة 1

تسمى هذه التعليمات (تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك) وتسري أحكامها على جميع البنوك العاملة في المملكة بعد (90) يوما من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

المادة 2

التعريفات :

أ. يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها في المادة (2) من قانون البنوك النافذ، ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك.

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

: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي حصل على أو استخدم أيًا
من الخدمات المصرفية أو سيحصل عليها.

العميل

: أي خدمة مصرفية يقدمها البنك لفرد أو مجموعة من العملاء ذوي
الصلة.

محفظة التجزئة

: البطاقة التي تُخول العميل سحب مبلغ أو شراء سلعة أو خدمة
دون توفر رصيد في حسابه، سواء كان على العميل تسديد كامل
الرصيد المُستغل بتاريخ الاستحقاق أو تسديد نسبة من هذا
الرصيد تحدد في العقد، بحيث يتم احتساب الفائدة/ العائد على
الرصيد غير المسدد.

البطاقة الائتمانية

: تشمل العمولات و/أو المصاريف و/أو الرسوم و/أو أية مبالغ أخرى
يتقاضاها البنك، باستثناء الفائدة/ العائد التي يتوجب على العميل
دفعها بموجب العقد.

الكُلف

: نسبة مئوية، تُمثل التكلفة السنوية الفعلية للائتمان على مدى
عمر الائتمان، وهذا يشمل الفوائد الإسمية وكافة الكُلف المحددة
بموجب العقد باستثناء العمولات والرسوم مستحقة الدفع على
العميل نتيجة إخلاله بالتزاماته التعاقدية وتحسب بافتراض أن

النسبة المئوية
السنوية الفعلية

Effective Annual)

اتفاقية منح الائتمان ستظل سارية للفترة المتفق عليها وأن البنك والعميل سينفذان التزاماتهما بموجب الأحكام والشروط المتفق عليها، وحسب معادلة الاحتساب الموضحة في الملحق رقم (1).

Percentage Rate
(((Effective APR

: صافي راتب العميل الشهري الوارد للبنك وأي دخل للعميل من مصدر/ مصادر معروفة ومُحددة ومثبتة حسب الأصول وبحيث يكون هذا الدخل متكرر لمدة لا تقل عن (3) شهور متتالية، بالإضافة إلى البدلات أو المكافآت التي تدفع للعميل بشكل دوري.

الدخل المنتظم

: نموذج يتضمن كافة الالتزامات الائتمانية والمالية المترتبة على العميل من أي جهة والتي يترتب عليها دفع قسط دوري من قبل العميل بما في ذلك الالتزامات الناشئة عليه ككفيل.

إقرار الالتزامات

: (مجموع ما يقتطع من الدخل المنتظم للعميل أو الكفيل عن كافة التسهيلات الممنوحة له كما هو بالتقرير الائتماني والمنوي منحها من البنك + إجمالي مبلغ الالتزامات الأخرى الواردة في إقرار الالتزامات) إلى (الدخل المنتظم للعميل أو الكفيل).

نسبة عبء الدين
Debt Burden)
((Ratio (DBR

: (مجموع ما يقتطع من الدخل المنتظم للعميل أو الكفيل عن كافة التسهيلات الممنوحة كما هو بالتقرير الائتماني والمنوي منحها من البنك + إجمالي مبلغ الالتزامات الأخرى الواردة في إقرار الالتزامات + المصاريف الأساسية الشهرية الثابتة التي يصرح بها العميل مثل (المسكن، التعليم، الفواتير... وغيرها)) إلى (الدخل المنتظم للعميل أو الكفيل).

نسبة الإفراط في
المديونية
Over-)
Indebtedness
(Ratio

المادة 3

الفصل الاول

مبادئ حماية المستهلك المالي لمحفظة التجزئة

أولاً: مبدأ التعامل مع العملاء بعدالة:

على البنك التعامل بعدالة مع كافة العملاء في جميع مراحل العلاقة معهم، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة البنك، كما يجب بذل العناية اللازمة وخاصة للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن والأشخاص من ذوي الإعاقة، ويحظر على البنك التمييز بين عملائه على أساس الجنس أو الدين أو العرق أو لأي سبب آخر.

المادة 4

على البنك وضع إجراءات داخلية معتمدة توضح آلية تحصيل الديون والاستعلام عن العملاء وتحديد الضوابط التي تنظم هذه العملية وبما يتلاءم مع التشريعات النافذة بالخصوص.

المادة 5

يحظر على البنك أن يحصل من العميل أو الكفيل على مستندات توثيق ائتمان متكررة لنفس الائتمان، مثال ذلك توقيع العميل على

عقد الائتمان بالإضافة إلى توقيعه على كمبيالات و/أو شيكات لنفس الائتمان.

المادة 6

على البنك تزويد الكفيل أو أي من ورثته بكشف يبين المبالغ التي قام الكفيل بدفعها نيابة عن العميل في حال طلب الكفيل أو أحد ورثته ذلك وحسب الأصول.

المادة 7

في حال تأخر العميل عن السداد، يجب على البنك الالتزام بما يلي:

- أ. إشعار العميل والكفيل بالوسائل المعتمدة والمتفق عليها معهما أصولياً وإرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) بذلك خلال مدة أقصاها (15) يوماً من تاريخ استحقاق القسط، مع توضيح الإجراءات التي سيتخذها البنك في حال استمر التأخر عن السداد، وعلى البنك أن يحتفظ بنسخ من هذه الإشعارات ولمدة (5) سنوات من تاريخ إرسالها على الأقل أو حسب مدد الاحتفاظ المنصوص عليها في التشريعات ذات العلاقة - إن وجدت - أيهما أكثر.
- ب. عدم القيام بالممارسات التالية:

1. الكتابة على أي طرد أو رسالة بريدية تُرسل للعميل أو الكفيل يفهم منها أن الأمر يتعلق بدين.
2. أي اتصال مع أي شخص بغرض الاستعلام عن العميل أو الكفيل، إلا في حال وجود تفويض خطي من العميل أو الكفيل بالخصوص.
3. تزويد العميل و/أو الكفيل بمعلومات غير صحيحة حول عواقب التخلف عن السداد.

المادة 8

إذا قام العميل و/أو الكفيل بسداد/ تسوية المديونية فعلى البنك فور ذلك إيقاف الإجراءات القانونية المتخذة بحق العميل و/أو الكفيل أصولياً بما في ذلك كف الطلب.

المادة 9

في حال كان الراتب مصدر سداد للتسهيلات الائتمانية الممنوحة فعلى البنك مراعاة تاريخ ورود الراتب عند تحديد موعد استحقاق القسط، واتخاذ الإجراءات التقنية اللازمة لاقتطاع الأقساط بالتاريخ المتفق عليه مع العميل بموجب العقد الموقع معه.

المادة 10

في حال تبين للبنك وجود خطأ في قيوده على حساب أي من العملاء نتج عنه كسب لمصلحة البنك، فعلى البنك القيام فوراً بتعديل القيود ذات العلاقة لتنفيذ التصحيحات المطلوبة (تصحيح ذلك الخطأ وجميع ما قد ينتج عنه من احتساب لفوائد و/أو عمولات) على حساب ذلك العميل وكافة العملاء الآخرين الذين حدث ذات الخطأ على حساباتهم دون انتظار المطالبة بذلك من قبلهم.

المادة 11

على البنك إعادة قيمة الفوائد/ العوائد المقبوضة (مسبقاً) وغير المستحقة على قروض وسلف العملاء الراغبين بالسداد المبكر من تاريخ السداد المبكر وحتى تاريخ السداد الأصلي للقرض مع عدم الاشتراط على العميل إبلاغ البنك برغبته بالسداد المبكر قبل فترة من قيامه بالتسديد وعلى البنوك الإسلامية إيجاد آلية لتحقيق ذلك تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية ولكافة العملاء ودون إجحاف بحقهم.

المادة 12

على البنك النظر في طلبات الاسترحام المقدمة من العملاء و/أو الكفلاء ودراسة إمكانية تليبيتها أو الوصول لقرار يتوافق عليه الطرفين.

المادة 13

في حال طلب العميل نقل التسهيلات الائتمانية من بنك إلى بنك آخر يجب على كلا البنكين تعيين ضابط ارتباط للتسيق بينهما بما يحقق مصلحة العميل وعلى البنوك الإسلامية إيجاد آلية لتحقيق ذلك تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية.

المادة 14

ثانياً: مبدأ الإفصاح والشفافية:

على البنك تبني ممارسات الإفصاح المعنية بالخدمات المصرفية وتضمن مدونة/ ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل بنداً يوضح ضرورة قيام الموظف بتفسير الأحكام والشروط الأساسية المتعلقة بالخدمة للعميل عند طلبه.

المادة 15

في حال قيام البنك بمنح عملائه أسعار فائدة/ عائد تفضيلية للسنة/ للسنوات الأولى من عمر القرض/ التمويل، فعلى البنك الإفصاح للعميل بأن هذا السعر يسري لمدة محددة وذلك بتضمنه في الإعلان الخاص بالمنتج - إن وجد - وفي العقد وفي عرض الائتمان وتوقيع العميل بمحاذاة ذلك في العقد.

المادة 16

يجب على البنك التوضيح للعميل للفرق بين الائتمان المخصص (والذي يتم فيه استيفاء كامل الفائدة/ العائد مسبقاً) والأنواع الأخرى من الائتمان.

المادة 17

على البنك بعد توقيع عقد أي خدمة مع العميل والكفيل تزويدهما بنسخة أصلية من العقد وجدول سداد الأقساط وأية نماذج وإقرارات تم توقيعها سواء عند المنح، التجديد إعادة الجدولة أو عند إجراء أي تعديل بحيث تكون هذه النسخة معفاة من العمولات وان يحصل البنك على توقيع العميل والكفيل بما يفيد الاستلام.

المادة 18

على البنك أن يقوم بتزويد عملائه أو أي من الورثة الشرعيين (عند الطلب) بنسخ من العقود الموقعة وبأي إشعارات أو بيانات أو كشوفات متعلقة بحساباتهم لديه حتى ولو كان هناك نزاع قضائي منطور بين البنك والعميل أو ورثته.

المادة 19

على البنك نشر قائمة بأسعار الفوائد والعمولات الخاصة بكافة الخدمات المصرفية داخل الفروع وعلى الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للبنك وبأي تعديل يطرأ عليها وتزويد البنك المركزي بالرباط الإلكتروني الخاص بذلك.

المادة 20

مع مراعاة أحكام التشريعات النافذة بخصوص احتساب الفوائد على الودائع فعلى البنك الالتزام بما يلي:
أ. تحديد سعر الفائدة المدفوعة على الودائع وفقاً لمبلغها وأجلها والإعلان عنها بشكل واضح في مكان بارز في المركز الرئيسي للبنك والفروع والصفحة الرئيسية لموقعه الإلكتروني.
ب. الالتزام بسعر الفائدة المعلن وفقاً لأجل الوديعة كحد أدنى وذلك عند استحقاق موعد تجديدها.

ج. إشعار العملاء من خلال الوسائل المتاحة والمتفق عليها معهم عن موعد تجديد ربط الوديعة في كل مرة وذلك قبل (5) أيام عمل من تاريخ الاستحقاق متضمناً رابط إلكتروني بأسعار الفوائد المطبقة على الودائع بذلك الوقت.

المادة 21

على البنك إدراج كافة الشروط والأحكام الخاصة بكافة الخدمات المصرفية التي يقدمها لعملائه بشكل مفصل على الموقع الإلكتروني الخاص به وعلى نحو يسهل الوصول إليها.

المادة 22

يجب أن تكون كافة النماذج والعقود المعتمدة من قبل البنك مكتوبة بلغة عربية فصحي مفهومة للشخص العادي، ومطبوعة بخط واضح ومقروء وعلى ألا يقل حجم الخط عن (12) وأن تكون النصوص واضحة ولا تحتمل أكثر من تفسير أو تأويل، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية لمن يرغب.

المادة 23

على البنك أن يخصص عقداً مستقلاً لكل خدمة مصرفية على أن يتضمن الأحكام والشروط الخاصة بتلك الخدمة فقط.

المادة 24

- على البنك أن يُضمّن كافة العقود ونماذج فتح الحساب المعتمدة لديه المعلومات والبيانات التالية كحد أدنى:
- العنوان التفصيلي للعميل والكفيل وطرق الاتصال بهم وتوقيعهم بما يفيد إقرارهم بصحتها والتزامهم بإعلام البنك بأي تعديل يطرأ عليها.
 - أسعار الفائدة/ العائد، الكلف التي يتحملها العميل والتي تنشأ عن العلاقة التعاقدية بينهما وأسس احتسابها.
 - الإجراءات التي سيتم اتخاذها في حال إخلال العميل بالشروط الواردة في العقد/ نموذج فتح الحساب، على سبيل المثال الكلف التي قد تترتب على العميل.
 - الأحكام والشروط الخاصة بالخدمات الفرعية الإلزامية المصاحبة للمنتج (إن وجدت).
 - أنه لا يجوز للبنك إنهاء العلاقة التعاقدية إلا في حال إخلال العميل بتنفيذ التزام تعاقدي وبعد إنذاره بالوسائل المعتمدة والمتفق عليها مع العميل ومنها إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS).
 - على الرغم مما ورد في البند (هـ) من هذه المادة، يجوز أن يتضمن العقد/ نموذج فتح الحساب شرطاً فاسخاً دون اللجوء للمحكمة في أي من الحالتين التاليتين:
 - اكتشاف البنك أن العميل مدرج على أي من قوائم المحظور التعامل معهم.
 - إذا تبين للبنك عدم صحة أي من المستندات المقدمة للحصول على الائتمان أو في الضمانات والتعهدات المقدمة.
 - الإشارة إلى وجود وحدة مستقلة في البنك لمعالجة شكاوى العملاء، وتحديد وسائل الاتصال بها.
 - فقرة بخط كبير ومتمايز تفيد إقرار كل من العميل والكفيل بقراءة العقد/ نموذج فتح الحساب وفهم جميع بنوده، وبحيث يقوم العميل والكفيل بالتوقيع بمحاذاتها بما يفيد ذلك.

المادة 25

- يحظر على البنك تضمين أيأ من العقود ونماذج فتح الحساب المعتمدة لديه ما يلي:
- نصاً/ نصوصاً تفيد حق البنك في تعديل أي من بنود العقد/ نموذج فتح الحساب بإرادته المنفردة.
 - فراغات أو معلومات غير مستكملة أو منقوصة وتقييد العميل و/أو الكفيل البنك بملئها والموافقة مسبقاً على صحتها والتنازل عن حق الاعتراض عليها.

- ج. مصطلحات وتعابير تحمل صفة العمولات تحت مسميات أخرى دون بيان ماهيتها أو تعريفها.
- د. نصاً/ نصوصاً غير واضحة وقد تحتل أكثر من تفسير أو تأويل مع توقيع العميل بالتنازل عن حقه في الاعتراض عليها.
- هـ. نصاً/ نصوصاً تفيد تنازل العميل و/أو الكفيل عن قيام البنك بإرسال التبليغات أو الإشعارات الناشئة عن العلاقة التعاقدية معه، أو عن أي حق من حقوقه منها على سبيل المثال السرية المصرفية أو الطعن في إجراءات البنك أو اللجوء للقضاء.

المادة 26

يستثنى من أحكام المادة (25/أ)، إذا ارتبطت الخدمات المقدمة للعميل بموجب العقد بشرط أو بشروط يفرضها طرف ثالث، على أن يتم إبلاغ العميل والكفيل بالشروط الجديدة خلال (7) أيام عمل وذلك بوسائل الاتصال المعتمدة لدى البنك للعميل والكفيل وإرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) لهما بذلك.

المادة 27

عقود الائتمان:

على البنك الإفصاح للكفيل قبل توقيع عقد الائتمان عن التبعات المالية والقانونية المترتبة عليه في حال تخلف العميل عن السداد، وتوقيعه على ما يفيد اطلاعه وفهمه لذلك.

المادة 28

على البنك تزويد العميل والكفيل قبل توقيع عقد الائتمان بنموذج بيان المعلومات الرئيسية عن المنتج (Fact Sheet)، على أن يتضمن ويحد أدنى البيانات الواردة في الملحق رقم (2).

المادة 29

على البنك قبل توقيع عقد الائتمان مع العميل، تزويده بنسخة من عقد الائتمان قبل التوقيع وبعرض الائتمان موقع أصولياً، يفصح فيه عن قيمة الائتمان ومدته والقيمة الإجمالية (الأصل والفائدة/ العائد والكلف) التي سيدفعها العميل خلال مدة الائتمان والنسبة المئوية السنوية الفعلية (Effective APR)، مع تحديد فترة سريان هذا العرض، وإعطاء العميل فترة كافية لقراءة ومراجعة كافة بنود العقد وعرض الائتمان.

المادة 30

- أ. على البنك الالتزام بالبنود الواردة أدناه وأن يُضمّن عقد الائتمان بما يُعبّر عما جاء فيها ويحد أدنى:
- ب. مبلغ الائتمان رقماً وكتابة.
- ج. مدة الائتمان.
- د. سعر الفائدة الاسمي (Nominal Interest Rate) وتحديد ما إذا كان ثابتاً أو متغيراً مع تحديد الجزء المتغير والجزء الثابت منه (الهامش)، والالتزام بعدم رفع الهامش بأي حال من الأحوال طيلة فترة سريان العقد.
- هـ. عدد الأقساط وقيمة القسط وتاريخ استحقاق القسط الأول والأقساط الشهرية.
- و. تحديد تاريخ دورية تعديل سعر الفائدة/ العائد المتغير.
- ز. النسبة المئوية السنوية الفعلية (Effective APR) وأية كُلف لم يتم تضمينها في احتساب النسبة المئوية السنوية الفعلية.
- ح. شروط وآلية التسديد المبكر للائتمان أو لأي جزء منه.

- ط. فترة بخط كبير ومتميز تُفيد أن أي تعديل على سعر الفائدة/ العائد المتغير سيؤدي إلى تعديل على الأقساط من حيث القيمة أو العدد أو كليهما، وأنه سيتم إعلام العميل والكفيل بما يفيد ذلك على العنوان المعتمد لدى البنك ومن خلال إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS)، وعلى أن يقوم العميل والكفيل بالتوقيع بمحاذاتها بما يفيد قراءتها والموافقة على ما جاء فيها.
- ي. الحالات التي يحق فيها للبنك طلب ضمانات جديدة وما سيترتب في حال عدم القيام بتلبية الطلب.
- ك. للبنك الحق في إجراء تقاص ما بين الرصيد / الأرصدة الدائنة لكافة حسابات العميل و/أو الكفيل لديه وما بين قيمة الأقساط المستحقة في حال عدم توفر هذه القيمة أو عدم كفاية الرصيد في الحساب الرئيسي المرتبط بالائتمان الممنوح على أن يقوم العميل والكفيل بالتوقيع بمحاذاتها بما يفيد قراءتها والموافقة على ما جاء فيها.
- ل. ما سيترتب على العميل و/أو الكفيل في حال الإخلال بالالتزام التعاقدي تجاه البنك ومنها على سبيل المثال:
1. تعديل أي كُلف مترتبة على ذلك.
 2. التنفيذ على أي من الضمانات المقدمة من العميل و/أو الكفيل تأميناً للدين سواء كانت عقارية أو أي ضمانات أخرى.
 3. المعلومات الائتمانية للعميل و/أو للكفيل التي سيتم الإفصاح عنها لدى شركات المعلومات الائتمانية المرخصة من قبل البنك المركزي ووفقاً للتشريعات النافذة بالخصوص.
 - م. حق العميل بفسخ عقد الائتمان قبل استغلال أي جزء من المبلغ الممنوح خلال (5) أيام عمل من تاريخ توقيع العقد، على أن يتحمل العميل كافة الكُلف المرتبطة بعقد الائتمان من عمولات أو رسوم، ودون أن يترتب عليه أي فوائد أو عمولة السداد المبكر.
 - ن. بنداً يوضح فيما إذا كان الائتمان الممنوح مشمولاً بتغطية تأمينية مع توضيح ما سيترتب على العميل جراء ذلك من كلف وغيرها وتوقيع العميل بمحاذاة هذا البند في عقد الائتمان.

المادة 31

- يحظر على البنك تضمين عقود الائتمان ما يلي:
- أ. أي شروط تُخالف ما ورد في العرض الائتماني المقدم للعميل، أو شروط جوهرية لم تكن مبينة في العرض، أو إحالة إلى وثائق أخرى تتضمن نصوصاً تشكل التزاماً على العميل.
 - ب. نصاً/ نصوصاً تفيد موافقة العميل والكفيل على أن إرسال البنك إشعار لأي منهما يعتبر بأنه قد أرسل إلى كليهما وإنهما تبليغا مضمونه، أو أن إشعار أحد الكفلاء يعتبر إشعاراً لكل الكفلاء.
 - ج. نصاً/ نصوصاً تفيد اعتبار عنوان العميل هو العنوان المختار للكفيل لغايات الإشعار أو التبليغ.
 - د. نصاً/ نصوصاً تفيد موافقة الكفيل على قيام البنك بزيادة رصيد القرض بالاتفاق مع العميل دون الحاجة إلى إشعار الكفيل، والالتزام الكفيل بسداد كافة الالتزامات المترتبة جراء ذلك، وتنازله عن حقه بالاعتراض على ذلك.

المادة 32

يجب على البنك تزويد العميل بجدول مفصل يبين الأقساط مجزأة (أصل وفائدة وكُلف) وتواريخ الاستحقاق وفترة السماح (إن وجدت).

المادة 33

في حال كان الائتمان الممنوح للعميل يتضمن سعر فائدة مُتغير، على البنك إشعار العميل بمجرد تعديل سعر الفائدة من خلال الوسائل المعتمدة والمتفق عليها مع العميل أصولياً وإرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) بذلك، بحيث يتضمن سعر الفائدة الجديد والقديم وقيمة القسط بعد وقبل التعديل و/أو الأثر المترتب على عدد الأقساط، وتزويد العميل بجدول السداد الجديد عند الطلب.

المادة 34

عقود الودائع/ نماذج فتح الحسابات:

يحظر على البنك خفض سعر الفائدة على الوديعة لأجل قبل تاريخ استحقاقها المذكور في العقد.

المادة 35

على البنك تضمين عقود الودائع/ نماذج فتح الحساب الموقعة مع العملاء، وبخط متمايز بينود توضح أية أحكام خاصة تتعلق بطبيعة الحساب وبما يتفق والتشريعات النافذة ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

- أ. ما سيترتب على إعادة الشيكات بدون رصيد في الحسابات الجارية.
- ب. شروط كسر الوديعة، وتبعات ذلك في الودائع لأجل.
- ج. إجراءات تجديد الوديعة وسعر الفائدة الذي سيطبق عليها في حينه.
- د. الإجراءات المتعلقة بالحسابات المشتركة.
- هـ. إجراءات إدارة حسابات العملاء القصر وبما يتوافق مع التشريعات النافذة بالخصوص.
- و. توضيح فترات وإجراءات تجميد الحسابات وتبعات ذلك.
- ز. الإجراءات المتعلقة بالحسابات الصفرية (التي يكون رصيدها صفر).

المادة 36

على البنك الاستمرار باحتساب الفائدة على الوديعة حسب ما هو وارد بالعقد الموقع مع العميل، بالرغم من صدور قرار بالحجز التحفظي عليها من مرجع مختص و/أو وفاة العميل ما لم يرد قرار بخلاف ذلك من المرجع المختص.

المادة 37

الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المتعلقة بطرف ثالث:

على البنك الإفصاح للعميل قبل تقديم خدمات مصرفية إلكترونية أو خدمات ترتبط بأعمال طرف ثالث عما يلي وذلك بما يتناسب والخدمة المقدمة:

- أ. كافة الكلف المتعلقة بالخدمة المقدمة.
- ب. المخاطر المصاحبة للخدمات المصرفية الإلكترونية سواء كانت ناشئة عن إساءة استخدام العميل للخدمة أو الاختراق، وتقديم النصائح التي تعزز الاستخدام الآمن لتلك الخدمات.
- ج. الحالات التي تقع فيها مسؤولية الخسارة الناتجة عن المخاطر المتعلقة بالخدمات الإلكترونية على عاتق العميل.
- د. معلومات الاتصال التي يمكن للعميل استخدامها للإبلاغ عن فقدان أو سرقة المعلومات الخاصة به أو الاعتراض على أي حركة على حسابه أو أي استفسارات أخرى، والمهلة التي يمكن للعميل التقدم بالإبلاغ أو الاعتراض خلالها.

المادة 38

على البنك إشعار العملاء عن أي تغيير أو تحديث للأنظمة سيؤثر عليهم وعن الشروط المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية بكافة الوسائل المعتمدة لذلك.

المادة 39

على البنك تضمين الرسالة الخاصة بكلمة المرور لمرة واحدة (OTP) بالمبلغ الذي سيتم قيده على حساب العميل وتحذيره من مشاركة هذه الرسالة مع الغير.

المادة 40

ثالثاً: مبدأ حماية بيانات ومعلومات العملاء وخصوصيتها:

- مع مراعاة التشريعات المتعلقة بحماية البيانات الشخصية وخصوصيتها على البنك الالتزام وبحد أدنى بما يلي:
- أ. تضمين العقود/ نماذج فتح الحساب بنداً يفيد بأن البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من العميل و/أو الكفيل ضمن إطار العلاقة التعاقدية تخضع لأحكام السرية المصرفية المنصوص عليها في قانون البنوك النافذ.
 - ب. إعداد إجراءات داخلية معتمدة وواضحة لضمان حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سريتها وخصوصيتها، وبحيث تضمن سياسة الفصل بين المهام والرقابة الثنائية.
 - ج. توقيع الموظفين على نماذج تؤكد التزامهم بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء وعدم إساءة استعمال أو كشف تلك البيانات والمعلومات خلال فترة عملهم لدى البنك وبعد تركهم العمل لديه.
 - د. توفير بيئة تكنولوجيا معلومات آمنة وسرية لكافة المعلومات والبيانات المتاحة للبنك عن عملائه وتعاملاتهم وفي كافة قنواته المصرفية لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند قيامه بأي من عملياته المصرفية، ويجب على البنك أن يختبر بشكل مستمر هذه البيئة والتأكد من صلاحيتها.
 - هـ. تضمين مدونة/ ميثاق السلوك والقواعد المهنية الخاصة بالموظفين بالسلوكيات الأخلاقية فيما يخص حماية وسرية البيانات، والإجراءات والتبعية القانونية المترتبة على استخدام أو سرقة بيانات العملاء أو الإفصاح عنها لطرف ثالث دون موافقة العملاء.
 - و. أن تكون البيانات التي يتم جمعها عن العميل موثقة وصحيحة ودقيقة وبحيث يتم تحديثها بما يتوافق مع التشريعات النافذة.
 - ز. عند ورود استفسارات من العميل فعلى البنك عدم الإفصاح عن أية معلومات تتعلق به أو بحساباته إلا بعد التحقق من هويته الشخصية وذلك من خلال وسائل تحقق مختلفة وأصولية.
 - ح. تحمل المسؤولية الكاملة بتعويض أي ضرر قد يلحق بالعميل نتيجة خلل و/أو اختراق أنظمتهم أو حدوث حالات الاحتيال والتي تحدث دون إهمال أو تقصير من العميل.
 - ط. توفير برامج توعية للموظفين عن خصوصية البيانات والمعلومات، والحفاظ على سريتها ودقتها وأمن بيانات العملاء الشخصية والمالية.
 - ي. توعية وتوجيه العملاء حول واجباتهم والتزاماتهم التي تحول دون تعرض حساباتهم لأي مخاطر وتوعيتهم لطرق حماية حساباتهم والحفاظ على سرية معلوماتهم.

المادة 41

رابعاً: مبدأ التسعير المسؤول:

يجب على البنك إعداد إجراءات داخلية معتمدة لتسعير المنتجات واعتمادها حسب الأصول.

المادة 42

يحظر على البنك تعديل أي من بنود الكلف المرتبطة بالتسهيلات الائتمانية طيلة فترة سريان العقد الموقع مع العميل باستثناء تلك التي يفرضها طرف ثالث، مع الالتزام بما ورد في المادة (26) من هذه التعليمات.

المادة 43

يجب أن تتضمن السياسة الائتمانية للبنك ما يفيد إعطاء العميل الحق باختيار أن يكون سعر الفائدة على الائتمان المنوي الحصول عليه ثابتاً أو متغيراً (إذا كان هناك منتج يتوفر فيه خيار الفائدة).

المادة 44

في حال اختيار العميل للمنتج الائتماني الذي يتضمن سعر فائدة ثابت، لا يجوز للبنك تغيير سعر الفائدة خلال مدة سريان العقد بإرادته المنفردة.

المادة 45

في حال اختيار العميل للمنتج الائتماني الذي يتضمن سعر فائدة ثابت بموجب عقد يخول البنك تعديل سعر الفائدة بعد مضي مدة معينة من العقد، فتطبق على المدة التي يجوز للبنك فيها تغيير سعر الفائدة حكم الفقرة (أ) من المادة (46) أدناه.

المادة 46

أ. في حال اختيار العميل للمنتج الائتماني الذي يتضمن سعر فائدة متغير، فعلى البنك ربط سعر الفائدة بأداة التسعير المعتمدة من قبل البنك المركزي لهذه الغاية.

ب. للبنك المركزي تعديل أداة التسعير المشار لها في البند (أ) أعلاه وفقاً لتقديره بموجب أوامر خاصة يقوم بإصدارها، وعلى البنوك اتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة بالتقيد مع متطلبات هذه الأوامر.

ج. لا يسمح للبنوك بتحديد حد أدنى لسعر الفائدة المرجعي.

المادة 47

يجب على البنك الإفصاح للعملاء بشفاافية عن النسبة المئوية السنوية الفعلية (Effective APR) من خلال عرض الائتمان والعقد الموقع مع العميل.

المادة 48

عند تأخر العميل عن السداد وفي حال تضمن العقد الموقع معه نصاً يفيد بحق البنك باستيفاء فائدة تأخير لقاء ذلك فيجب ألا تزيد على (1%) سنوياً عن سعر الفائدة المطبق في حينه على قيمة كل قسط/ أقساط يتأخر العميل عن سدادها في تاريخ الاستحقاق المتفق عليه وعلى البنك تضمين ذلك بشكل واضح في العقد الموقع مع العميل.

المادة 49

تكون الحدود القصوى للعمولات التي يمكن للبنك استيفاءها مقابل الخدمات المصرفية بالعملة المحلية والأجنبية كما هي في الملحق رقم (3)، ويحظر على البنك فرض أي عمولة غير مذكورة في هذا الملحق.

المادة 50

دون الإخلال بما ورد في المادة (49) أعلاه، يُترك للبنوك تحديد أسعار العمولات المتعلقة بكل من البطاقات الائتمانية والمدفوعة مسبقاً وأجور الصناديق الحديدية وأجور البريد والمنتجات الادخارية وخدمات تسديد الفواتير وإصدار دفاتر الشيكات وعمولة إيداع واسترداد شيكات برسم التحصيل والعمولات التي يفرضها طرف ثالث والعمولات المتعلقة بالتسهيلات غير المباشرة وتخمين العقارات.

المادة 51

يحظر على البنك تجميع ومراكمة العمولات على الحساب الدائن للعميل لأكثر من ثلاثة شهور.

المادة 52

أ. في حال ظهرت الحاجة لأي تعديل/ إضافة على العمولات المشار إليها في المادة (49) أعلاه، تقوم البنوك من خلال جمعية البنوك بتجميع كافة طلبات ومقترحات التعديل مع بيان مبررات ذلك، وتزويد البنك المركزي الأردني بملخص عنها في موعد أقصاه نهاية الشهر الأول من كل عام.

ب. ينظر البنك المركزي الأردني بالطلبات والمقترحات المقدمة ويقوم بإعلام جمعية البنوك بالقرار المتخذ بالخصوص وينشر في الجريدة الرسمية في حال تمت الموافقة على أي منها.

المادة 53

خامساً: مبدأ التصميم والتقديم الملزم للخدمات المصرفية:

على البنك وضع إجراءات عمل معتمدة لتحديد العملاء المستهدفين ومراعاة أن تتضمن ما يلي:

أ. تصميم وتطوير الخدمات بما يلائم الشريحة المستهدفة من العملاء ويحدّ من المخاطر التي قد تلحق بهم وبالبنك وتقييم مدى ملاءمة شروط وأسعار الخدمة لاحتياجاتهم ومتطلباتهم.

ب. التقييم والتطوير المستمر للخدمة بما يراعي مستجدات السوق وملاحظات العملاء وسلوكهم.

المادة 54

سادساً: مبدأ الإقراض/ التمويل المسؤول ومنع الإفراط في المديونية:

يجب تقديم القرض/ التمويل للعملاء بطريقة مسؤولة لحمايتهم من الإفراط في المديونية، ولهذه الغاية يجب على البنك التقيد بما يلي:

أ. تقديم المشورة والنصح للعملاء وتقديم القرض/ التمويل الذي يناسب إمكانياتهم واحتياجاتهم، وتوضيح المخاطر المترتبة عليهم في حال تغيرت الأوضاع المالية لأي سبب كان، وتضمن ذلك في إجراءات العمل المعتمدة الخاصة بمنح التسهيلات الائتمانية بما يتعلق بمسؤولية البنك تجاه العملاء.

ب. تضمين السياسة الائتمانية بالضوابط اللازمة التي تكفل التزام البنك بأحكام هذا المبدأ واستخدام نماذج وتقنيات مالية مبنية على أسس علمية وإجراءات واضحة وشفافة وموثقة في سياسته لدراسة الوضع الائتماني للعميل وتقييم قدرته على السداد.

ج. إيلاء موضوع تدريب الموظفين الأهمية القصوى بما يكفل تعزيز قدراتهم على دراسة وضع العميل الائتماني وتقييم قدرته على سداد التزاماته المالية وتجنب منهجية التسويق المفرط (Aggressive Sales).

المادة 55

على البنك وقبل منح الائتمان دراسة الوضع الائتماني للعميل/ الكفيل لتقييم قدرته على السداد وذلك من خلال ما يلي:

أ. الاطلاع على التقرير الائتماني للعميل.

ب. الحصول على إقرار الالتزامات من العميل والكفيل، والحصول على كافة المعلومات والبيانات المتاحة التي تُمكن البنك من دراسة الوضع الائتماني للعميل والكفيل لتقييم قدرتهما على السداد وتجنب تعرضهما لمخاطر الإفراط في المديونية.

ج. الحصول على إقرار موقّع من العميل والكفيل مبين فيه مصادر دخل العميل والكفيل الموثقة لكل منهما، واتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للتحقق من تلك المعلومات.

د. إعادة دراسة الوضع الائتماني وتقييم قدرة العميل والكفيل على السداد عند كل مرة يتم فيها منح تسهيلات ائتمانية جديدة أو زيادة رصيد القرض القائم أو هيكله أو جدولة رصيد القرض.

هـ. في حال تم رفض الائتمان يجب على البنك التوضيح للعميل والأسباب الرئيسية لذلك وعدم التذرّع بشركة المعلومات الائتمانية أو البنك المركزي.

المادة 56

على البنك عدم الاعتماد على أي شركة استعلام غير مرخصة من قبل البنك المركزي عند دراسة الوضع الائتماني للعميل.

المادة 57

تحتسب الالتزامات المالية الشهرية على النحو الآتي:

أ. جميع الالتزامات الائتمانية الشهرية تجاه أي جهة.

ب. القسط الشهري للبطاقة الائتمانية بالحد الأدنى لنسبة السداد من سقف البطاقة.

ج. الالتزامات المالية الشهرية تجاه أي جهة والتي يترتب عليها قسط دوري على سبيل المثال لا الحصر (أقساط أثاث، أقساط أجهزة إلكترونية) والمذكورة في إقرار الالتزامات الموقع من العميل.

المادة 58

على البنك اتخاذ قرار منح التسهيلات الائتمانية بناءً على دراسة الوضع الائتماني للعميل معتمداً في ذلك على الدخل المنتظم للعميل مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

أ. الالتزامات الائتمانية الشهرية (الممنوحة والمنوي منحها من قبل البنك).

ب. الالتزامات الائتمانية الأخرى الظاهرة بالتقرير الائتماني للعميل.

ج. التزامات العميل الأخرى المذكورة في إقرار الالتزامات الموقع من قبله.

د. عدم الاعتماد بشكل رئيسي على وجود الكفلاء أو الضمانات وإنما على الدخل المنتظم للعميل.

هـ. قيمة الالتزام المترتب على العميل نتيجة كفالاته إن وجدت .

و. عمر العميل/ الكفيل.

ز. رغبة وتوجه العميل في سداد قروض قائمة من القرض المطلوب.

ح. في حال كان عقد الائتمان مشترك مع عملاء آخرين فإنه يتم دراسة الوضع الائتماني لكل عميل وتقييم قدرته على السداد على حده، وبالتالي تقدير الحد الأعلى للمبلغ الذي يستطيع كل عميل تحمله لتسديد القرض.

المادة 59

على البنك أن يُضَمّن سياسته الائتمانية الخاصة بمحفظة التجزئة البنود أدناه وعلى أن يلتزم بها:

أ. الحدود القصوى المطبقة لديه فيما يتعلق بنسبة عبء الدين ((Debt Burden Ratio (DBR)، وذلك لكل نوع من أنواع التسهيلات الائتمانية، مع بيان الأسس المعتمدة لاحتسابها وبشكل واضح.

ب. الحدود القصوى المطبقة لديه فيما يتعلق بنسبة الإفراط في المديونية مع بيان الأسس المعتمدة لاحتسابها وبشكل واضح.

ج. ألا يكون تسديد جزء كبير من الائتمان الذي سيتم منحه كدفعة واحدة في نهاية عمر الائتمان (Balloon Payment)، ما لم يتوفر

مصادر سداد واضحة ومحددة ومثبتة حسب الأصول لتسديد الدفعة المذكورة، وفي حال وجودها فعلى البنك إعلام العميل وبيان ذلك في كشف حساب القرض.

د. الحد الأقصى لمبلغ ومدة الائتمان لكل منتج ائتماني.

المادة 60

على البنك وعند دراسة طلب الائتمان الأخذ بعين الاعتبار النسب المذكورة في البندين (أ) و(ب) من المادة (59) أعلاه، بالإضافة إلى ما يلي:

- أ. الالتزامات التي ترتبت والتي يمكن أن تترتب على العميل جراء قيامه بكفالة أي تسهيلات.
ب. التعديلات التي قد تطرأ على سعر الفائدة المتغير.

المادة 61

- أ. للبنك المركزي إصدار الأوامر الخاصة بالحدود القصوى لمدد استحقاق كامل الائتمان (Original Maturity) الممنوح ضمن محفظة التجزئة وفقاً لتقديره وعلى البنوك اتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة بالتقيد مع متطلبات هذه الأوامر.
ب. على البنك عدم منح قروض الغاية منها (تحسين وتطوير العقار، توحيد التزامات العميل الداخلية والخارجية (شراء قروض) أو منح مبالغ نقدية... الخ) مقابل رهن عقار قائم لصالح البنك لفترة تتجاوز الحدود القصوى المشار إليها في البند (أ) أعلاه.
ج. يُستثنى من أحكام البند (ب) أعلاه قيام البنوك بإعادة شراء القروض السكنية المضمونة برهونات عقارية والتأجير التمويلي للغايات السكنية من بنوك أخرى.

المادة 62

- على البنك الالتزام بالحدود القصوى لنسبة عبء الدين ونسبة الإفراط في المديونية المحددة بسياسته الائتمانية بدايةً واستمراراً، حيث يقع على البنك مسؤولية أي تجاوز لهذه النسب نتيجة ضعف أو إهمال من قبله في دراسة الوضع الائتماني للعملاء أو نتيجة للتغير في سعر الفائدة/ العائد.

المادة 63

- في حال عجز العميل عن السداد، فيجب على البنك ما يلي :-
أ. عدم فرض أي عمولات، بعد مُضي ستة شهور من تاريخ التوقف عن الدفع.
ب. ألا يتجاوز المبلغ المُقتطع من الكفيل بأي حال نسبة عبء الدين المحددة في السياسة الائتمانية للبنك.

المادة 64

سابعاً: مبدأ التوعية والتثقيف وبناء القدرات المالية:

- على البنك مراعاة ما يلي:
أ. توفير الآليات المناسبة لبناء القدرات المالية للعملاء، والسعي لرفع مستوى الوعي والثقافة المالية لديهم بما يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية تصب في مصلحتهم ومنها على سبيل المثال إعداد فيديو قصير بخصوص أهم بنود عقد الائتمان وتزويده للعميل والكفيل عند تقديم العرض الائتماني.
ب. تدريب وتأهيل الموظفين المسؤولين عن التعامل مع العملاء على نحو يُمكنهم من تعريف العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم، وإرشادهم فيما يتعلق بالخدمات المصرفية والإجابة على كافة استفساراتهم على نحو واضح ووافٍ بما فيها المخاطر التي قد تنتج من استخدام الخدمات وبما يمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة لهم ولوضعهم المالي.

المادة 65

الفصل الثاني

البطاقات الائتمانية لمحفظة التجزئة

- نون الإخلال بما جاء في المواد السابقة وفي حال كان الائتمان ممنوحاً بموجب بطاقة ائتمان فعلى البنك الالتزام بالبنود الواردة أدناه وأن يوضحها للعميل عند التعاقد معه وأن يُضمّن العقد/ الطلب ذو العلاقة بما يُعبّر عمّا جاء فيها:

- أ. ألا يتجاوز الحد الأعلى لسعر الفائدة/ العائد (1.5%) شهرياً.
- ب. كلفة منح/ تجديد البطاقة وسعر الفائدة/ العائد المعتمد من البنك والحد الأدنى للمبلغ المستحق شهرياً و/أو نسبته من الرصيد وأية كُلف تُفرض عند التأخر في التسديد أو عند تجاوز سقف البطاقة وكلفة السحوبات النقدية.
- ج. الفترة الزمنية اللازمة لتزويد العميل ببراءة الذمة عن البطاقة الائتمانية بعد اكتمال تسديد رصيدها، والمبلغ المطلوب إيداعه في حال قام العميل بطلب براءة ذمة فورية.
- د. تزويد العميل بأرقام الهواتف التي يمكن الاتصال بها عند الحاجة، وأن يكون أحد هذه الأرقام متاح على مدار الساعة.
- هـ. إيقاف الصرف على البطاقة فوراً في حال قيام العميل بإبلاغ البنك عن واقعة فقدان البطاقة، وإعفاء العميل من أي مسؤولية عن أي حركات تتم بعد لحظة الإبلاغ.
- و. إبلاغ العميل عن أي حركة تتم على حسابه سواء كانت دائنة أو مدينة بما في ذلك تقييد العمولات وذلك لحظة تنفيذها دون تأخير من خلال إرسال رسائل نصية قصيرة (SMS) على رقم هاتف العميل المعتمد لدى البنك.
- ز. إشعار العميل من خلال الوسائل المتاحة والمتفق عليها معه بموعد تجديد البطاقة والعمولات المتعلقة بذلك قبل شهر من تاريخ انتهاء صلاحيتها.
- ح. تحديد المهلة التي يمكن للعميل الاعتراض خلالها على أي من الحركات المقيدة على البطاقة.
- ط. توفير كشف حساب شهري مجاني للعميل بحيث يتضمن القسط الواجب سداده (الدفعة) وتاريخ استحقاق الدفعة وسعر الفائدة/ العائد ومُهلة الاعتراض على أي من الحركات الواردة في الكشف مع توضيح آلية الاعتراض عليها.
- ي. في حال اعتراض العميل على أي حركة من الحركات التي تم إبلاغه بها أو الواردة في كشف الحساب، يقوم البنك بالتحقق من ذلك فوراً ودون إبطاء، ويقوم بإعادة المبالغ المُعتراض عليها في حال ثبوت صحة الاعتراض دون تحميل العميل أي كُلف وينسحب ذلك على أي حركات مشابهة تتم من خلال البطاقات الأخرى بما في ذلك الحركات التي تتم بالبطاقات عبر الإنترنت.
- ك. الفترة الزمنية التي يمكن للعميل خلالها تقديم طلب وقف تجديد البطاقة الائتمانية دون أن يتحمل تكاليف إضافية.
- ل. على البنك إشراك كافة عملاء البطاقات بأي إجراءات جديدة مجانية تتعلق بأمن وسلامة وحماية البطاقات وبدون أي كُلف إضافية على العميل.

المادة 66

على البنك تطبيق أحكام البنود (د)، (هـ)، (و)، (ل) من المادة أعلاه على البطاقات المدينة (بطاقات الصراف الآلي والبطاقات المدفوعة مسبقاً).

المادة 67

- أ. تعتبر حسابات العملاء ذات الأرصدة الدائنة جامدة لدى البنك (Dormant Accounts) إذا لم يحصل على أي منها حركة سحب أو إيداع مع تعذر إمكانية الاستدلال على صاحب الحساب من خلال تعاملاته الأخرى مع البنك وبعد استنفاد كافة وسائل الاتصال به، وبعد انقضاء المدد المحددة التالية من تاريخ آخر حركة سحب أو إيداع:
1. سنة على الحسابات الجارية وتحت الطلب.
 2. سنتين على حسابات التوفير.
 3. ثلاث سنوات على حسابات لأجل وخاضع لإشعار.
- ب. على البنك اتخاذ إجراءات استباقية لتاريخ تجميد حسابات العملاء الواردة أعلاه بحيث يتم تكثيف الجهود في التواصل وبحد أدنى الاتصال مع العميل وإرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) قبل شهر على الأقل من تاريخ التجميد.
- ج. تكون أي حركة على أي من حسابات العميل لدى البنك نقطة بداية جديدة لاحتساب كافة المدد المقررة للتجميد لهذه الحسابات.
- د. في حال انقضاء المدة المقررة لتجميد أي من الحسابات فيتم تجميده ولا يكون لأي حركة وقعت بعد ذلك على حسابات العميل

الأخرى أثر على الحساب المجمد.

هـ. إن عمليات قيد العمولات والفوائد لا تُعتبر سبباً لجعل الحساب نشطاً.

و. إن الحوالات الواردة لحساب العميل بما فيها حوالة الراتب، وكذلك قيد الأقساط الشهرية لا تعتبر سبباً لجعل الحساب نشطاً.

ز. يجب ألا يؤدي تطبيق البنك لأي نظام بنكي آلي جديد إلى تغيير تاريخ آخر حركة أجريت على الحساب.

المادة 68

عند اعتبار كافة حسابات العميل لدى البنك جامدة يجب على البنك القيام بما يلي:

أ. إجراء النقص بين الحسابات الجامدة وبين أي حسابات مدينة أو التزامات قائمة على أصحابها لدى البنك، مع وقف العمل ببطاقات الصراف الآلي وبطاقات الدفع وبطاقات الائتمان العائدة للعميل.

ب. وضع ضوابط رقابية آلية بحيث لا تسمح بالاطلاع على الحساب أو نماذج التوقيع أو أية إجراءات أخرى إلا بإشراف ورقابة مركزية مشددة.

ج. نقل ملفات الحسابات الجامدة وحفظها بمكان يتوفر فيه شروط السلامة الأمنية اللازمة، وبمستوى رقابي أعلى من المستوى المطبق على باقي الملفات، وفي حال كانت الملفات مؤرشفة إلكترونياً، فيجب بهذه الحالة وضع ضوابط رقابية لا تسمح بالاطلاع على الملف أو أية إجراءات أخرى إلا بإشراف ورقابة مركزية مشددة مع الاستمرار باحتساب الفوائد أو الأرباح على هذه الحسابات حسب العقد ساري المفعول.

المادة 69

في حال تجميد كافة أو أحد حسابات العميل، فعلى البنك الاستمرار في محاولة الاتصال به، وتوثيق ذلك.

المادة 70

عند تجميد أي من حسابات العميل فعلى البنك الاستمرار بتنفيذ أوامر الدفع الثابتة (الدورية) التي تم طلبها سابقاً من العميل وقيد أقساط القروض.

المادة 71

على البنك وعند تجميد الحساب الاكتفاء باستيفاء عمولة الحسابات الجامدة المنصوص عليها في الملحق رقم (3).

المادة 72

أ. لا تُعتبر أي حركة على الحساب الجامد سبباً لجعله نشطاً، باستثناء قيام العميل شخصياً أو من يمثله بموجب وكالة عدلية أو تفويض معتمد من البنك، بمراجعة البنك بعد اعتبار الحساب جامد بهدف إعادة تنشيط الحساب، وعلى البنك حينها القيام بإعادة تفعيل الحساب وذلك بعد التحقق من شخصية العميل أو وكيله، مع ضرورة إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) للعميل فور تفعيل الحساب.

ب. ضرورة اتخاذ كافة إجراءات العناية الواجبة المنصوص عليها في تعليمات مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذة أو أي تعليمات محل محلها وذلك في حال الإيداع في الحساب الجامد.

ج. لا يُعتبر صرف الشيكات المسحوبة من العميل على الحساب الجامد سبباً لجعله نشطاً، مع ضرورة إجازة الصرف من قبل موظف مسؤول تناط به هذه الصلاحيات.

د. لا يُسمح بقبول أية حركة سحب أو تحويل من الحساب الجامد إلا بعد التحقق من شخصية العميل بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة، أو حضور من يمثله بموجب وكالة عدلية أو تفويض معتمد من البنك، أو حضور المفوض بالتوقيع على الحساب في حالة الشخص الاعتباري.

المادة 73

على البنك وضع إجراءات عمل واضحة بخصوص إدارة الحسابات الجامدة، تتضمن بالإضافة لما جاء في هذه التعليمات، كيفية التواصل مع أصحاب الحسابات الجامدة على مستوى الفروع والإدارة العامة والتقارير الدورية التي يتوجب رفعها للإدارة العامة/ الإقليمية للبنك بهذا الخصوص.

المادة 74

على البنك بذل العناية الواجبة من حيث الاستعلام عن مؤشر الوفاة الخاص بالعميل عند تجميد حسابه وتعذر إمكانية الاستدلال عليه بكافة الطرق المتاحة أصولياً.

المادة 75

الالتزام بأحكام قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم رقم (35) لسنة 1985 وتعديلاته أو ما يحل محله، مع احتفاظ البنك بتقارير سنوية بهذا الخصوص.

المادة 76

على البنك الإعلان عن ساعات عمل الفروع بشكل واضح على المدخل الرئيسي لكل فرع وعلى الموقع الإلكتروني للبنك، وبحيث يتم الالتزام بالعمل وفق ساعات العمل المعلن عنها.

المادة 77

على البنك توفير قنوات اتصال متاحة على مدار الساعة ليتمكن العميل من الإبلاغ عن أي حالة من حالات الضياع والفقدان والسرقة والاحتيال والاختراق لأي من حساباته وبطاقاته المصرفية.

المادة 78

على البنك تقديم خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS) لكافة عملاء التجزئة وبدون أية تكاليف اضافية عليهم، وبحيث تكون الخدمة مرتبطة بطبيعة الحركة (دائنة/ مدينة/ عمولات/ رسوم/ فوائد ... الخ) وليست مقتصرة على حركات السحب فقط، وفورية لحظة تنفيذ أي حركة على الحساب.

المادة 79

مع مراعاة ما جاء في المادة (78) أعلاه، فعلى البنك وفيما يتعلق بالحسابات المشتركة أن يقوم بإرسال الرسالة النصية القصيرة (SMS) لكافة أطراف الحساب.

المادة 80

على البنك تزويد البنك المركزي بما يلي:

أ. السياسة الائتمانية المعتمدة عند إجراء أي تعديل عليها أو عند الطلب.

ب. الروابط الإلكترونية المشار إليها بأحكام هذه التعليمات وأي تعديل يطرأ عليها، ليتم نشرها على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي وذلك قبل (7) أيام عمل على الأقل من تفعيل أي تعديل على الرابط.

المادة 81

على البنك وضع إجراءات داخلية واضحة ومعتمدة يتبعها الموظف للإبلاغ عن وجود أية مخالفة أو انتهاكات بحق العملاء من قبل

موظفين آخرين بما تكفل الحفاظ على سرية هوية الموظف الذي يقوم بالإبلاغ عن المخالفات وحمايته من المضايقات.

المادة 82

على البنك إيجاد الآليات المناسبة للتعاون قدر الإمكان مع العملاء، وذلك بتطبيق آليات واضحة وحديثة مثل (Video Call) لتسهيل تحديث بياناتهم وتفعيل حساباتهم الجامة، وبما يتوافق مع تعليمات تنظيم إجراءات اعرف عميلك والتعامل معه إلكترونياً النافذة أو أي تعليمات تحل محلها.

المادة 83

تطبق هذه التعليمات على البنوك الإسلامية بالقدر الذي لا تتعارض مع طبيعة عملها وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

المادة 84

على البنك عدم القيام بكشف حساب العميل بقيمة أي عمولة باستثناء عمولة الشيكات المعادة لعدم كفاية الرصيد فيتم آنذاك كشف حساب العميل (الساحب) وبما ينسجم والملحق رقم (3).

المادة 85

في حال مخالفة البنك لأي من أحكام هذه التعليمات، يكون معرضاً لاتخاذ أي من الإجراءات والعقوبات المقررة بموجب أحكام قانون البنك المركزي رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته و/أو قانون البنوك رقم (28) لسنة 2000 وتعديلاته.

المادة 86

تقع على البنك مسؤولية التقيد بأحكام هذه التعليمات في حال تم تقديم الخدمة المصرفية للعميل من قبل طرف ثالث.

المادة 87

على البنك وضع أنظمة ضبط ورقابة داخلية مناسبة وفعالة لضمان الالتزام بأحكام هذه التعليمات.

المادة 88

أ. تسري أحكام هذه التعليمات على كافة عملاء البنك ما لم يدل النص على أن أحكامه تقتصر على عملاء التجزئة.
ب. لغايات هذه التعليمات، تعامل المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر معاملة عملاء التجزئة ما لم تصدر تشريعات بالخصوص لهذه الفئة.

المادة 89

أ. تسري أحكام هذه التعليمات على كافة الخدمات المصرفية التي سيتم تقديمها أو تجديدها بموجب عقد/ ملحق موقع مع العميل بعد تاريخ نفاذ هذه التعليمات أما فيما يتعلق بالعقود المبرمة قبل تاريخ نفاذ هذه التعليمات، فتسري أحكام التعليمات والتعاميم النافذة في حينه.

ب. يتم معالجة شكاوى العملاء وفق تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (1/2017) تاريخ 28/8/2017 أو أي تعليمات تحل محلها.

المادة 90

أ. يلغى العمل بالتعليمات والتعاميم التي تتعارض مع أحكام هذه التعليمات بما في ذلك التعليمات والتعاميم التالية:

- تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم (56/2012) تاريخ 31/10/2012.
- تعليمات معدلة لتعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم (57) لسنة 2013 تاريخ 20/5/2013.
- البند أولاً من التعميم رقم (10/2/4/1454) تاريخ 31/1/2000.
- تعميم رقم (10/2/8518) تاريخ 17/7/2011.
- تعميم رقم (10/2/4/6226) تاريخ 20/5/2013.
- تعميم رقم (10/2/4/1763) تاريخ 11/5/2015.
- تعميم رقم (10/2/4/15996) تاريخ 27/12/2015.
- تعميم رقم (10/2/4/6027) تاريخ 25/4/2016.
- تعميم رقم (10/2/4/7293) تاريخ 24/5/2016.
- تعميم رقم (10/2/4/7981) تاريخ 9/6/2016.
- تعميم رقم (10/2/4/8352) تاريخ 20/6/2016.
- تعميم رقم (10/2/4/12854) تاريخ 6/10/2016.
- تعميم رقم (27/2/9421) تاريخ 17/7/2018.
- تعميم رقم (27/1/10091) تاريخ 12/8/2020.
- تعميم رقم (27/2/14180) تاريخ 19/9/2021.
- تعميم رقم (27/1/16209) تاريخ 24/10/2021.
- البند ثانياً من التعميم رقم (27/1/4612) تاريخ 15/3/2022.
- تعميم رقم (27/1/6792) تاريخ 20/4/2022.
- البند الثالث من التعميم رقم (10/3/248) تاريخ 5/1/2023.
- تعميم رقم (27/6/15380) تاريخ 3/9/2023.

ب. يستمر العمل بأحكام التعاميم التالية:

- تعميم رقم (10/2/4/14394) تاريخ 7/11/2016.
- تعميم رقم (27/3/2502) تاريخ 15/2/2018.
- تعميم رقم (27/1/4872) تاريخ 27/4/2020.
- تعميم رقم (27/1/5780) تاريخ 22/3/2023.

محافظ البنك المركزي
الدكتور عادل الشركس