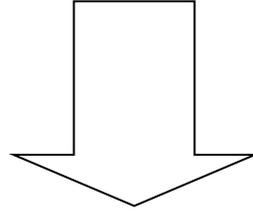


البنك المركزي حماية المستهلك المالي

المستهلك المالي حمايته مقصود فيها : حصول المستهلكين الماليين كافة حقوقهم من دون انتقاص ، بوجود إطار تنفيذي بوجود إطار تنفيذي ، ينظم العلاقة بين البنوك والمؤسسات المالية ومستهلكي هذه الخدمات ، في إطار واضح من الشفافية، مع ، مع وجود طرائق فاعلة لمعالجة الشكاوي

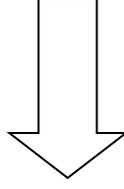
هل هناك أسس ومبادئ ؟



نعم يوجد ومن المبادئ لحماية المستهلك

1. التسعير المسؤول : يتعين على المزود تقديم تسعير للخدمات المالية والمصرفية على أساس المساواة، وبناء تسعير واضح ومسؤول يضمن مراعاة شرائح المجتمع جميعها (عمولات الخدمة أو الرسوم والنسب التي تتقاضها المؤسسات المالية) .
2. التصميم الملائم : يجب على المزود ،وضع تعليمات واضحة، وضمن إجراءات محددة للتعامل مع المستهلكين الماليين ،تضمنها سياستها العامة الإنتمانية ومراعاة الطلبات الخاصة بالمستهلكين والإهتمام بالأصحاء من المستهلكين والحماية الخاصة لهم (التسهيلات والقروض من ناحية شروط وتعليمات كمثال) .
3. إيجاد طلاق فعالة لمعالجة الشكاوي : وفر البنك المركزي وحدة معالجة الشكاوي عن طريق مزودي الخدمة بكل سهولة ويسر، وتحويل هذه الشكاوي ومعالجتها في البنك المركزي الأردني وإتخاذ الإجراءات اللازمة.
4. المحافظة على سرية العميل : يجب الحفاظ على خصوصية وسرية بيانات المستهلك المالي وعدم مشاركتها لأي طرف من الأطراف لأي سبب دون وجود مسوغ قانوني .

واجبات المستهلك بعض منها



1. الصدق في تقديم المعلومات : يجب تقديم بيانات صحيحة من قبل المستهلك عند تقديم طلب عند المؤسسة المالية والإدلاء بمعلومات صحيحة ، وذلك لمصلحته ولا يُخفي اي معلومة صحيحة
2. طرح الأسئلة : يجب على المستهلك طرح اي أسئلة لي بند غير مفهوم أو اوضح له وسؤال موظف المؤسسة المالية عنه أو شرط ويجب الموظف أن يجيبه بمهنية عالية ، ليتمكن من إتخاذ القرار المناسب وفقا لحاجته المالية وقدراته
3. تحديث البيانات : يجب على المستهلك المالي أن يحدث معلوماته الشخصية ومعلومات الإتصال به عند طلب المؤسسة منه ذلك ، وكذلك لو تغير اي منها، وسيكون مسؤولاً لو لم يزود بها المؤسسة المالية
4. المحافظة على سرية المعلومات : يجب الحفاظ على خصوصية المعلومات الخاصة بالحساب المصرفي المالية وعدم إخبار اي أحد بها من قبل المستهلك ، واي معلومات دقيقة أخرى