البنك المركزي الأردني يعلن عن حزمة من الإجراءات الهادفة لاحتواء تداعيات أثر فيروس كورونا المستجد على الاقتصاد الوطني

في ضوء التطورات العالمية المتسارعة الناتجة عن أثر فيروس كورونا المستجد وما يشكله من تحديات للاقتصاد الوطني، فقد قرر البنك المركزي اتخاذ حزمة من الإجراءات الاحترازية بهدف احتواء التداعيات السلبية لفيروس COVID-19 على اداء الاقتصاد المحلي، وتتلخص هذه الإجراءات بالسماح للبنوك بإعادة هيكلة قروض الأفراد والشركات خاصة المتوسطة والصغيرة منها والتي تأثرت بتداعيات هذا الفيروس، بالإضافة الى ضخ سيولة إضافية للاقتصاد الوطني بقيمة 1050 مليون دينار من خلال تخفيض الاحتياطي النقدي الالزامي، وتخفيض كلف التمويل وزيادة الآجال للتسهيلات القائمة والمستقبلية للقطاعات الاقتصادية، بما فيها المشاريع المتوسطة والصغيرة من خلال برنامج البنك المركزي لتمويل ودعم القطاعات الاقتصادية، بالإضافة الى دعم إجراءات الشركة الأردنية لضمان القروض بتخفيض عمولات برامج الشركة ورفع نسبة التغطية التأمينية لبرنامج ضمان المبيعات المحلية وعلى النحو التالي:

اولاً: تأجيل أقساط التسهيلات الائتمانية الممنوحة لعملاء القطاعات الاقتصادية المتأثرة من آثار انتشار فيروس كورونا من شركات وأفراد:

1. السماح للبنوك بتأجيل الأقساط المستحقة على الشركات المتأثرة على أن لا يعتبر ذلك هيكلة للتسهيلات، وعلى أن لا يؤثر أيضاً على تصنيف الشركات الائتماني لدى شركة كريف، على ألا تتقاضى البنوك عمولة أو تفرض فوائد تأخير على هذه الشركات جرّاء ذلك.
2. السماح للبنوك بإجراء جدولة لمديونيات العملاء الذين تنطبق عليهم مفهوم الجدولة بدون دفعة نقدية ودون فوائد تأخير.
3. تأجيل أقساط عملاء التجزئة بما في ذلك دفعات البطاقات الائتمانية وقروض الإسكان والقروض الشخصية دون أية عمولة أو فوائد تأخير.
4. يتم العمل بالإجراءات أعلاه حتى نهاية العام الحالي 2020.

ثانياً: ضخ سيولة إضافية للبنوك بمبلغ 1050 مليون دينار.

1.تخفيض نسبة الاحتياطي الالزامي على الودائع لدى البنوك من 7 %إلى 5 ،%الأمر الذي وفر سيولة إضافية للبنوك بمبلغ 550 مليون دينار أردني مما يمكن البنوك من عكس هذا االجراء بتخفيض أسعار الفائدة التي تتقاضاها على التسهيالت الممنوحة من بأن هذه هي المرة قبلهم لكافة القطاعات الأقتصادية بما فيها الأفراد والشركات، علماً الأولى التي يخفض بها البنك المركزي الاحتياطي النقدي الالزامي منذ عام 2009

2.عمل اتفاقيات إعادة شراء مع البنوك بمقدار 500مليون دينار لاجال تصل لسنة لتوفير الأحتياجات التمويلية للقطاعين العام والخاص.

ثالثاً: تخفيض كلف تمويل برنامج البنك المركزي لتمويل ودعم القطاعات الاقتصادية التنموي على التسهيلات القائمة والمستقبلية وعلى النحو الاتي:

1. تخفيض أسعار فائدة البرنامج لتصبح 1.00% بدلا من 1.75% للمشاريع داخل محافظة العاصمة و0.5 % بدلا من 1.0% للمشاريع في باقي المحافظات.
2. على البنوك تخفيض الفوائد بنفس النسبة على القروض القائمة حالياً اعتباراً من تاريخه.
3. زيادة الآجال المتاحة للسلف ولكافة القطاعات المستهدفة في البرنامج داخل العاصمة وتوحيدها مع باقي المحافظات لتصبح 10 سنوات، من ضمنها سنتين فترة سماح لمن يرغب.
4. رفع سقف السلف لجميع القطاعات ليصبح 3 مليون دينار مع الإبقاء على السقف لقطاعي الطاقة المتجددة والنقل عند 4 مليون دينار.
5. شمول القطاع التصديري ضمن البرنامج (علماً بأن القطاعات المشمولة حالياً هي الصناعة والسياحة والزراعة والطاقة المتجددة وتكنولوجيا المعلومات والنقل والصحة والتعليم التقني والفني والمهني والاستشارات الهندسية).

رابعاً: تخفيض عمولات ضمان القروض وزيادة تغطية برنامج ضمان المبيعات المحلية:

1. تخفيض عمولة ضمان برنامج التمويل الصناعي والخدمات من 1.50% إلى 0.75% لكافة القروض التي سيتم منحها من تاريخه وحتى نهاية العام الحالي 2020.
2. تخفيض عمولة ضمان قروض المشاريع الناشئه من 1% إلى 0.75% للقروض التي سيتم منحها من تاريخه وحتى نهاية العام الحالي 2020.
3. رفع نسبة التغطية التأمينية لبرنامج ضمان المبيعات المحلية من 80% إلى 90%.

خامسا: إعداد برنامج تمويلي ميسر لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة بمبلغ 500 مليون دينار من البنك وبكفالة الشركة الأردنية لضمان القروض

يهدف برنامج ضمان القروض لمواجهة ازمة كورونا الى تيسير التمويل للمهنيين والحرفيين واصحاب المؤسسات الفردية والشركات الصغيرة والمتوسطة وتمكينهم من الحصول على التمويل بشروط وكلف ميسرة لمساعدة هذه الفئات على تغطية احتياجاتها التمويلية لغايات تمويل النفقات التشغيلية ورأس المال العامل والموجودات الثابتة، وذلك لتمكين هذه القطاعات الاقتصادية من المحافظة على اعمالها وموظفيها ومواصلة نشاطاتها وتقديم خدماتها خلال ظروف واجراءات احتواء فايروس كورونا وتمكينهم ايضاً من استئناف نشاطاتهم بالمستويات الطبيعية وتوسعة اعمالها خلال المراحل القادمة.

اهم ميزات البرنامج:

1. كلفة متدنية للقروض ال تتجاوز 5.3٪
2. مستوي ضمان 85٪ مقارنة ب 70٪ للبرامج العادية
3. فترة سماح تصل لسنة

المصدر : http://www.cbj.gov.jo/DetailsPage/CBJEN/NewsDetails.aspx?ID=284

تفاصيل البرنامج التمويلي الميسر لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة بمبلغ 500 مليون دينار من البنك بكفالة الشركة الأردنية لضمان القروض كما ورد على صفحة البنك المركزي على الفاسبوك :

البنك المركزي الأردني
الاتصال المؤسسي والعلاقات الخارجية

"البرنامج الوطني لضمان القروض لمواجهة أزمة كورونا"

أولاً: أهداف البرنامج:

يهدف برنامج ضمان القروض لمواجهة أزمة كورونا إلى تيسير التمويل للمهنيين والحرفيين وأصحاب المؤسسات الفردية والشركات الصغيرة والمتوسطة وتمكينهم من الحصول على التمويل بشروط وكلف ميسرة لمساعدة هذه الفئات على تغطية احتياجاتها التمويلية لغايات تمويل النفقات التشغيلية ورأس المال العامل، وكذلك تمكين هذه القطاعات الاقتصادية من المحافظة على سير أعمالها ودفع رواتب موظفيها وتغطية مختلف نفقاتها التشغيلية ومواصلة نشاطاتها وتقديم خدماتها خلال ظروف وإجراءات احتواء فايروس كورونا، وتمكينهم أيضاً من استئناف نشاطاتهم بالمستويات الطبيعية وتوسعة أعمالها خلال المراحل القادمة.

البنك المركزي الأردني
الاتصال المؤسسي والعلاقات الخارجية

ثانياً: الفئات المستهدفة وقيمة القروض الإفرادية،

يغطي البرنامج التمويلات والقروض المقدمة من البنوك العاملة في المملكة إلى المهنيين والحرفيين والمؤسسات الفردية والشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في كافة محافظات المملكة وللقطاعات المدرجة أدناه وفق السقوف التالية لكل مستفيد من البرنامج حسب الفئة والقطاع:

القطاع	السقف (بالدينار الأردني)
قطاع المهن والحرفيين	20 ألف دينار
تجارة التجزئة	50 ألف دينار
تجارة الجملة	250 ألف دينار
الخدمات السياحية عدا الفنادق	250 ألف دينار
الفنادق	1 مليون دينار
تكنولوجيا المعلومات	500 ألف دينار
الصناعات التحويلية بما فيها الصناعات القائمة على النشاط الزراعي	1 مليون دينار
النقل	1 مليون دينار
المرافق والخدمات الصحية عدا المستشفيات	250 ألف دينار
المستشفيات	1 مليون دينار
قطاع التعليم والخدمات الأخرى	500 ألف دينار

ثالثاً: حجم البرنامج والضمانات المقدمة للبنوك:

1. يبلغ حجم البرنامج 500 مليون دينار أردني موزعة على كافة البنوك العاملة في المملكة.
2. تحدد قيمة الضمانات المتاحة لكل بنك وفق نسبة قيمة محفظة قروض/ تمويلات الشركات الصغيرة والمتوسطة لدى كل بنك إلى مجموع محفظة قروض/ تمويلات الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة من الجهاز المصرفي كما هي في 2019/12/31.
3. يغطي البرنامج 85% من قيمة أي قرض/ تمويل بتاريخ التعثر مضافاً إليه فوائد/ مرابحات ستة أشهر.
4. يتوقف العمل في البرنامج مع أي بنك إذا وصلت نسبة التعثر في القروض/ التمويلات المضمونة ضمن البرنامج إلى 15% متضمنةً صافي قيمة التعويض المدفوع للبنك لآخر 12 شهر.

رابعاً: آلية عمل البرنامج:

1. تتولى الشركة الأردنية لضمان القروض إدارة البرنامج بالتعاون مع البنوك.
2. تقوم البنوك باستقبال طلبات الحصول على التمويل من العملاء، كما تقوم بإجراء المراجعة الائتمانية وتبذل العناية المهنية اللازمة في تقييم الطلبات وفق إجراءات عملها والسياسات الائتمانية المعتمدة لديها، وتفوض البنوك بتقديم التمويلات/ القروض ضمن البرنامج لغاية 250 ألف دينار للقرض الواحد دون الرجوع إلى الشركة الأردنية لضمان القروض شريطة الاستعلام المسبق من خلال الشركة، فيما يشترط حصولها على الموافقة المسبقة للشركة الأردنية لضمان القروض للمبالغ التي تزيد عن ذلك.
3. تكون فترة سريان موافقه الشركة الأردنية لضمان القروض على الضمان لمدة 3 شهور وعبر التفويض لمدة 1 شهر وبخلاف ذلك يتم إجراء عملية المنح مرة أخرى وإعادة الاستعلام حسب الأصول وقبل التنفيذ.

خامساً: مسؤوليات البنوك في تنفيذ البرنامج،

1. تسويق البرنامج لكافة الفئات المستهدفة.
2. استلام طلبات العملاء وفق النماذج المعتمدة لدى كل بنك.
3. التأكد من تحقق الضوابط الائتمانية العامة الواردة في هذه الوثيقة، وعدم استخدام أي جزء من قيمة القرض/ التمويل لتسديد تمويلات سابقة من البنوك.
4. إجراء التقييم الائتماني والمراجعة الائتمانية واتخاذ القرارات الائتمانية وفق صلاحيات اللجان المعمول بها في البنك.
5. تبني الإجراءات المهنية اللازمة للتأكد من استخدام العميل لقيمة القرض/ التمويل للغايات المحددة في طلب القرض/ التمويل لكافة الغايات.
6. التأكد من التزام المقترض بالإبقاء على العاملين لديه والاستمرار بشمولهم بأحكام قانون الضمان الاجتماعي خلال فترة التمويل، وذلك للقروض أو التمويلات الخاصة بتمويل الرواتب والأجور، علماً بأن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ستقوم بالتحقق من التزام الشركات المستفيدة من البرنامج بذلك.
7. التأكد من صرف الجزء الخاص بالرواتب والأجور من قيمة التمويل بموجب قيود أو حوالات أصولية لأمر العاملين.

8. التأكد من وجود الشركة قبل الصرف (في حال التفويض) عبر موقع دائرة مراقبة الشركات و/أو من خلال زيارة المشروع من قبل البنك والتأكد من استكمال جميع الوثائق الرسمية اللازمة لممارسة النشاط.

9. تزويد الشركة الأردنية لضمان القروض بكشوفات شهرية للقروض/ التمويلات التي تم منحها ضمن البرنامج.

10. الحصول على الموافقة المسبقة من الشركة الأردنية لضمان القروض للقروض/ التمويلات التي تتجاوز قيمتها 250 ألف دينار.

11. متابعة عملية تحصيل أقساط القروض الممنوحة ضمن البرنامج وتزويد الشركة الأردنية لضمان القروض بكشف أرصدة القروض الممنوحة في نهاية كل شهر، وذلك خلال عشرة أيام عمل من نهاية كل شهر.

12. متابعة التأخير في الأقساط واتخاذ ما يلزم من إجراءات المتابعة والتحصيل لغايات تسوية أية متأخرات.

13. تقديم مطالبات التعويض بعد مرور فترة ستة أشهر على آخر قسط مستحق وغير مدفوع.

14. تحويل قيمة عمولات البرنامج المستحقة للشركة الأردنية لضمان القروض بشكل ربع سنوي بواقع 0.35% للقروض الممنوحة على أساس متناقص ووفق القيمة المضمونة، و 0.25% على التمويلات الممنوحة بموجب عقود المرابحة وعلى أساس قيمة التمويل مضروباً بعدد السنوات شاملة فترة السماح وذلك قبل تنفيذ التمويل من قبلها.

سادساً: الضوابط الائتمانية العامة.

يشترط في دراسة الطلبات الائتمانية المقدمة ضمن هذا البرنامج تحقيق الشروط والضوابط الائتمانية التالية:

1. تحقق البنك من عدم وجود جوانب ائتمانية تؤثر سلباً على القرار الائتماني وذلك لآخر 3 سنوات من تاريخ منح التمويل للعميل.
2. أن لا تزيد مدة التمويل عن 30 شهراً لتمويل المصاريف التشغيلية أو رأس المال العامل متضمنة فترة سماح مدتها 6 أشهر كحد أقصى.
3. أن تشمل دراسة البنك خطة عمل مبسطة للقروض/ التمويلات الخاصة بأعمال المهنيين والحرفيين والمؤسسات الفردية التي لا تتجاوز قيمة القرض/ التمويل لها 100 ألف دينار، فيما تشتمل دراسة القروض أو التمويلات للمبالغ التي تزيد عن ذلك قوائم مالية لآخر سنتين على الأقل للشركات القائمة وتقديرات تدفق نقدي تقديرية لفترة ثلاث سنوات، ويكتفى بتقديرات التدفق النقدي للشركات حديثة التأسيس.
4. أن تكون الشركات والمؤسسات المستفيدة من البرنامج مسجلةً أصولياً لدى الجهات الرسمية المعنية ومستوفيةً لشروط ممارسة العمل.
5. تلتزم البنوك بالحصول على كفالة شخصية من كفيل أردني مقبول ائتمانياً للقروض والتمويلات الممنوحة للمهنيين والحرفين وأصحاب المؤسسات الفردية والشركات المملوكة من غير الأردنيين، والحصول كذلك على كفالة أحد الشركاء على الأقل بالنسبة للشركات محدودة المسؤولية.
6. يشترط أن لا يتجاوز عمر المقترض عن 70 عاماً عند استحقاق آخر قسط للقرض/ التمويل.

سابعاً: تعويض البنوك للقروض المتعثرة،

تتقدم البنوك بطلب المطالبة لدفع التعويض للقروض المتعثرة إلى الشركة الأردنية لضمان القروض وفقاً لما يلي:

1. يعتبر القرض/ التمويل متعثراً إذا لم يقم المقترض بدفع كامل قيمة القسط المترتب في ذمته لمدة ستة أشهر.
2. يحق للبنك التقدم بطلب التعويض للقرض المتعثر شريطة أن يكون قد قام باتخاذ كافة الإجراءات القانونية اللازمة بحق المقترض.
3. تقوم الشركة بدفع مبلغ التعويض خلال 10 أيام عمل من تاريخ استكمال الوثائق اللازمة.
4. يتوجب على البنوك إعادة تقييم أوضاع المقترضين الذين تعثرت مديونياتهم ودفعت مبالغ الضمان لها من قبل الشركة، ويراعى تصويب أوضاع الحسابات التي تعود إلى الانتظام كلياً أو جزئياً في حدود ما يطرأ على أوضاع المقترضين، وإعادة مبالغ الضمان المدفوعة لقاء تسوية هذه المديونيات إلى الشركة، وبحيث تبقى هذه المديونيات مشمولة بمظلة الضمان.
5. يتعين على البنوك توريد حصة الشركة خلال مدة لا تتجاوز 45 يوم من أية مبالغ محصلة من المقترضين المتعثرين الذين جرى تغطية قروضهم المضمونة من قبل الشركة ويوزع صافي المبالغ المحصلة بين الفريقين وفقاً لنسبة الضمان للقرض/ التمويل.
6. تقوم البنوك باقتطاع المصاريف القانونية التي دفعت لأطراف أخرى من أصل المبالغ المحصلة من العملاء المتعثرين الذين جرى تغطية قروضهم/ تمويلاتهم المضمونة من قبل الشركة.

7. يتعين على البنوك فيما إذا تمكنت من الحصول على أية فوائد قانونية عن الفترة التالية للتعثر أن تقوم بتوزيع هذه المبالغ فيما بين الفريقين بنسبة الضمان للقرض/ التمويل ذي العلاقة.

8. يجوز للشركة الأردنية لضمان القروض، بعد انقضاء سنة على بداية تعثر القرض، أن تقوم على نحو منفرد أو بالمشاركة مع البنك باتخاذ الإجراءات اللازمة لتولي عملية تحصيل المديونية المتعثرة، وفي هذه الحالة تقوم البنوك بتحويل جميع المستندات ذات العلاقة بالمديونية إلى الشركة.

9. تخضع إجراءات المتابعة والتحصيل والتعويضات لما هو معمول به ومعتمد ضمن الاتفاقيات ونماذج العمل في برامج الضمان الموقعة مع البنوك.

خفض أسعار الفائدة

قررت لجنة عمليات السوق المفتوحة في البنك المركزي الأردني خفض أسعار الفائدة بمقدار 100 نقطة أساس على جميع أدوات السياسة النقدية و75 نقطة أساس على نافذة الإيداع لليلة واحدة اعتباراً من يوم الثلاثاء 2020/3/17، وكما يلي:

1. تخفيض سعر فائدة إعادة الخصم من (4.50%) إلى (3.50%) سنوياً.
2. تخفيض سعر فائدة اتفاقيات إعادة الشراء لليلة واحدة من (4.25%) إلى (3.25%) سنوياً.
3. تخفيض سعر الفائدة الرئيسي للبنك المركزي "CBJ Main Rate" من (3.50%) إلى (2.50%) سنوياً.
4. تخفيض سعر الفائدة على نافذة الإيداع لليلة واحدة من (2.75%) إلى (2.00%) سنوياً.

المصدر :

http://www.cbj.gov.jo/DetailsPage/CBJAR/NewsDetails.aspx?ID=277

الشيكات المعادة لأسباب مالية خلال فترة التعطل

نظرًا للظروف الحالية ولعدم تمكن بعض المتعاملين بالشيكات من تغذية حساباتهم بالوقت المناسب فقد قرر البنك المركزي عدم إدراج العملاء ممن ترفض لهم شيكات لأسباب مالية ضمن قائمة الشيكات المرتجعة لأسباب مالية، وعدم تحميلهم العمولات المترتبة على إعادة الشيكات، وذلك للشيكات المعادة خلال الفترة من 2020/03/18 ولغاية15 /2020/04، وعلى أن يتم منح هذه الفئة من العملاء مهلة ثلاثة أشهر لتسوية أي شيكات معادة خلال الفترة المحددة أعلاه.

المصدر

http://www.cbj.gov.jo/DetailsPage/CBJAR/NewsDetails.aspx?ID=280

البنك المركزي الأردني
الاتصال المؤسسي والعلاقات الخارجية

"التعامل مع الشيكات المعادة لأسباب مالية خلال فترة التعطل"

قرر البنك المركزي تجديد عدم إدراج العملاء ممن ترفض لهم شيكات لأسباب مالية ضمن قائمة الشيكات المرتجعة لأسباب مالية، وعدم تحميلهم العمولات المترتبة على إعادة الشيكات، وذلك للشيكات المعادة خلال الفترة من 2020/03/18 ولغاية 2020/04/15، وعلى أن يتم منح هذه الفئة من العملاء مهلة ثلاثة أشهر لتسوية أي شيكات معادة خلال الفترة المحددة أعلاه.

فتح المحافظ الالكترونية لاستلام الرواتب من خلالها .

سوف يتم دفع الرواتب للموظفين لشهر آذار عبر تحويلها الى محافظهم الالكترونية، لذلك يتوجب على الموظفين في القطاع الخاص الذين يستلمون رواتبهم نقداً ولا يملكون حسابات بنكية فتح محافظ الكترونية.اليكم الخطوات اللازمة لفتح هذه المحافظ.

الرابط

http://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/Ticker%20News/Wallet%20Instructions%20Government.pdf.pdf

المصدر :
http://www.cbj.gov.jo/DetailsPage/CBJAR/NewsDetails.aspx?ID=281

تعليمات البنك المركزي الخاصة بتقديم خدمة الحوالات المالية الصادرة و الواردة من قبل شركات الصرافة المرخصة

البنك المركزي الأردني
الاتصال المؤسسي والعلاقات الخارجية

"تعليمات البنك المركزي بخصوص تقديم خدمة الحوالات المالية الصادرة والواردة من قبل شركات الصرافة المرخصة"

في إطار السعي المستمر للتخفيف من آثار فيروس كورونا المستجد على المواطنين والمقيمين في المملكة الأردنية الهاشمية، وحرصاً على استدامة توافر خدمة الحوالات المالية الصادرة والواردة للعملاء الراغبين وبما ينسجم مع الإجراءات الاحترازية التي تم تبنيها بهدف احتواء والحد من انتشار فيروس كورونا المستجد، يقرر البنك المركزي الأردني السماح لشركات الصرافة المرخصة بدءاً من يوم الاثنين الموافق 2020/3/30 بتقديم خدمة الحوالات المالية الصادرة والواردة وفقاً للشروط والآليات المبينة تالياً:

أولاً: متطلبات وشروط تقديم خدمة الحوالات الصادرة والواردة للعملاء الراغبين في مواقع شركات الصرافة المرخصة بشكل مباشر،

يسمح لشركات الصرافة المرخصة استقبال العملاء الراغبين بإرسال واستقبال الحوالات المالية الصادرة والواردة من خلال زيارة مواقع شركات الصرافة المرخصة، وذلك بهدف التسهيل على المواطنين في هذه الظروف الاستثنائية الصعبة شريطة أن تلبي تلك الشركات بحد أدنى – وبالإضافة لأية أوامر أو تدابير أو إجراءات تصدرها الحكومة – المتطلبات والشروط التالية:

1. أن تقوم شركة الصرافة المرخصة بتعقيم مقراتها وفروعها التي ستفتحها وتشغلها لأغراض تقديم هذه الخدمة.
2. أن تقوم شركة الصرافة المرخصة بضمان تنظيم الدور وتحديد عدد أقصى من الأشخاص المتواجدين داخل الموقع الواحد بحسب القدرة الاستيعابية له، وبما يسمح بترك مسافة تباعد بين الأشخاص متراً على الأقل وفقاً لما هو محدد من وزارة الصحة.
3. أن تخصص شركة الصرافة المرخصة كادر مؤهل وعلى دراية ووعي تام بكافة إجراءات وتدابير السلامة العامة المحددة من قبل وزارة الصحة وتوفير المعقمات والقفازات والكمامات وغيرها من وسائل الحماية، وعلى أن تقوم شركة الصرافة المرخصة بتزويد البنك المركزي الأردني بقائمة بأسماء موظفيها الذين سيعهد إليهم تقديم الخدمة شريطة أن يكونوا على كادر الشركة.
4. أن تقدم شركة الصرافة المرخصة الخدمة وفقاً للمتطلبات والشروط وآليات العمل الاعتيادية ووفقاً للتشريعات النافذة والمنظمة لأعمالها.

ثانياً: متطلبات وشروط تقديم خدمة الحوالات الصادرة والواردة "Door-to-Door" للعملاء الراغبين،

يسمح لشركات الصرافة المرخصة بتقديم خدمة الحوالات المالية الصادرة والواردة "Door-to-Door" وذلك بشكل استثنائي وحصري خلال أيام حظر التجول فقط بهدف التسهيل على المواطنين في هذه الظروف الاستثنائية الصعبة، وشريطة أن تلبي الشركات الراغبة بتقديم هذه الخدمة وبحد أدنى المتطلبات والشروط التالية:

1. أن يتوافر لدى شركة الصرافة المرخصة وسائل النقل المناسبة والمجهزة والمعقمة بالطرق اللازمة والمتاحة.
2. أن تخصص شركة الصرافة المرخصة كادر مؤهل وعلى دراية ووعي تام بكافة اجراءات وتدابير السلامة العامة المحددة من قبل وزارة الصحة وتوفير المعقمات والقفازات والكمامات وغيرها من وسائل الحماية، وعلى أن تقوم شركة الصرافة المرخصة بتزويد البنك المركزي الأردني بقائمة بأسماء موظفيها الذين سيعهد إليهم تقديم الخدمة – شريطة أن يكونوا على كادر الشركة – وعلى أن تشمل تلك القائمة أرقام لوحات السيارات المخصصة لتقديم هذه الخدمة وأنواعها.
3. أن تقدم شركة الصرافة المرخصة خدمة الحوالات المالية الصادرة والواردة وفقاً لهذه الآلية داخل المحافظة التي يتواجد فيها مقر الشركة أو أحد فروعها وخلال الساعات المسموح التنقل بها.
4. أن تخصص شركة الصرافة المرخصة خط هاتف لتلقي شكاوى العملاء والتعامل معها ومعالجتها ووفقاً للتعليمات الصادرة بالخصوص.

5. مراعاة تقديم هذه الخدمة – ما أمكن – بوسائل الكترونية وتوثيق سجلاتها من خلال بوابة الكترونية بحيث يقوم العميل بطلب استلام و/أو تسليم المبالغ من خلالها وتقوم الشركة بمعالجة هذه الطلبات ومن ثم تأدية الخدمة بالشكل المطلوب.

6. عدم استخدام هذه الآلية لممارسة أية خدمات أو أعمال صرافة أخرى خلافاً لخدمة الحوالات المالية الصادرة والواردة.

7. الافصاح للعملاء عن أية عمولات إضافية قد تتقاضاها الشركة قبل تقديم الخدمة وفقاً لهذه الآلية.

ثالثاً: آليات تقديم خدمة التوصيل للحوالات الصادرة والواردة"Door-to-Door" للعملاء الراغبين،

أ- الحوالات الواردة :

1. يتم الاتصال بالعميل المستفيد من الحوالة وإعلامه بوصول الحوالة وإبلاغه بإمكانية استلامه للحوالة من خلال محفظة إلكترونية أو من خلال الاستلام نقداً، وفي حال رغبة العميل باستلام الحوالة نقداً يطلب منه تحديد موقع مسكنه لغايات تسليم الحوالة.

2. يتم طلب الاسم الرباعي للعميل وذلك لغايات التحقق من أنه ذات الاسم الظاهر في أمر الحوالة الوارد وإبلاغ العميل بالمبلغ الذي ستقوم الشركة بتسليمه والعمل على استكمال أو تحديث بيانات العميل ووفقاً لواقع الحال ويطلب من العميل تجهيز الوثائق الرسمية والمعززات اللازمة لكل حوالة (هوية الأحوال المدنية،.... إلخ) ووفقاً لما تنص عليه تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذة والخاصة بشركات الصرافة لإبرازها وقت تسليم الحوالة.

3. يتم طباعة وصل تسليم الحوالة الخاصة بالشركة وصورة وثيقة اثبات الشخصية المتوفر على نظامها في حال كان العميل المستفيد من الحوالة عميلاً سابقاً ومعرفاً لدى الشركة، شريطة أن تقوم الشركة باتخاذ ما يلزم من إجراءات تكفل التحقق من أن كافة أطراف التحويل من غير المدرجين على قوائم الحظر حسب الأصول وذلك قبل الشروع في أية إجراءات تتعلق بتسليم الحوالة.

4. يتم إعداد قوائم بأسماء العملاء المستفيدين من الحوالات المالية الواردة ومواقع سكنهم المحددة لغايات التسليم ومبالغ هذه الحوالات مفندةً حسب رقم وصل تسليم الحوالة الذي تم طباعته.

5. يتم وضع مبلغ الحوالة وبعد التأكد منه وعده في مغلف يحكم إغلاقه ويدون عليه اسم العميل وعنوانه ووفقاً للقوائم المعدة بالخصوص مع مراعاة أن يتم التعامل مع النقد بما ينسجم مع تعميم البنك المركزي الأردني رقم (4391/1/2) المؤرخ في 2020/3/15 بالخصوص.

6. تقوم الشركة بإيصال الحوالات المالية الواردة للعملاء المستفيدين منها من خلال السيارات المجهزة والمعقمة والمخصصة لتقديم الخدمة والتي ستكون بحد أقصى برفقة سائق، موظف أمن، وموظف حوالات، بهدف ضمان تسليم مبلغ الحوالة للعميل المستفيد بشكل دقيق وذلك بعد التحقق من هويته.

7. على موظف الشركة المكلف التعريف عن نفسه وإبراز هويته للعميل وعليه وبعد التحقق أن العميل هو ذاته المستفيد من أمر التحويل ووفقاً لصورة وثيقة اثبات الشخصية التي بحوزته – في حال كان هذا العميل عميلاً سابقاً ومعرفاً لدى الشركة أو تم الحصول على صورة الوثيقة منه من خلال الهاتف النقال مسبقاً – أن يوقع عليها بما يفيد بأنه شاهد الأصل وبخلافه فعليه أن يأخذ صورة عن الوثيقة من خلال الهاتف النقال الذي بحوزته (مع مراعاة المسافة المحددة من وزارة الصحة والبالغة متراً على الأقل بين الأشخاص) ليصار إلى طباعتها بعد الوصول الى مقر الشركة والتوقيع عليها بما يفيد أنه شوهد الأصل منها، هذا ويراعى في حال كان العميل من العمالة الوافدة الالتزام بالتعاميم الصادرة عن البنك المركزي الأردني بالخصوص.

8. بعد تسليم العميل مبلغ الحوالة يتم الحصول على توقيعه على وصل تسليم الحوالة الخاص بالشركة ويعطى نسخة عنه حسب الأصول وعلى أن يطلب منه عد النقود للتأكد من استلام المبلغ كاملاً.

9. في حال أبدى العميل المستفيد من الحوالة الواردة رغبة بإيداع قيمة الحوالة الواردة في محفظة الكترونية فعلى الشركة ما يلي:

- **إذا كان العميل يمتلك محفظة الكترونية:**

يتم التحقق وقبل إيداع قيمة الحوالة في المحفظة الإلكترونية من أن تلك المحفظة تعود للعميل المستفيد من الحوالة وذلك بمقارنة اسم ذلك العميل ورقم إثبات شخصيته باسم ورقم إثبات شخصية مالك المحفظة الالكترونية، مع ضرورة تزويد العميل برقم الهاتف (رقم المحفظة).

- **إذا كان العميل لا يمتلك محفظة الكترونية:**

يتم ذلك إما من خلال توجيه العملاء لفتح محافظ إلكترونية عن بعد للشركات المالية التي تتيح الخدمة، ومن ثم قيد الحوالة كما هو مشار إليه أعلاه أو يتم فتح محفظة إلكترونية للعميل بالاعتماد على البيانات المتوفرة لدى الشركة حول ذلك العميل في حال كان ذلك العميل عميلاً سابقاً ومعرفاً لديها، وعلى أن يتم تحديث هذه البيانات والتحقق من دقتها إن لزم الأمر وذلك عبر الهاتف، وبخلاف ذلك فيتم الطلب من العميل تصوير وثيقة إثبات الشخصية سارية المفعول وإرسالها إما عن طريق الإيميل أو من خلال أي تطبيق إلكتروني آخر (مع مراعاة كافة الضوابط التي من شأنها حماية بيانات العملاء من الاستغلال السيء أو السرقة والاحتيال) ليصار بعدها إلى إيداع قيمة الحوالة الواردة في تلك المحفظة.

وبكافة الأحوال يشترط في هذه الحالة أن تكون شركة الصرافة المرخصة حاصلة على موافقة مسبقة للتعامل كوكيل لمقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.

ب-الحوالات الصادرة :

1. على شركة الصرافة المرخصة تخصيص خط/ خطوط هاتفية لتلقي الاتصالات من العملاء الراغبين بإصدار الحوالات المالية، وبحيث تقوم الشركة بالحصول على كافة البيانات اللازمة من طالب إصدار الحواله المالية (المتصل) ووفقاً لتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذة والخاصة بشركات الصرافة ومنها على سبيل المثال لا الحصر اسم متلقي الحوالة، الدولة، الغاية من التحويل، والمبلغ المنوي تحويله.

2. تقوم الشركة باستكمال أو تحديث بيانات العميل ووفقاً لواقع الحال ويطلب من العميل تجهيز الوثائق الرسمية والمعززات اللازمة لكل حوالة (هوية الأحوال المدنية،..... إلخ) ووفقاً لما تنص عليه تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذة والخاصة بشركات الصرافة لإبرازها وقت استلام مبلغ الحوالة منه.

3. يتم طباعة وصل إصدار الحوالة الخاصة بالشركة وصورة وثيقة إثبات الشخصية المتوفر على نظام الشركة في حال كان العميل طالب إصدار الحوالة عميلاً سابقاً ومعرفاً لدى الشركة، شريطة أن تقوم الشركة باتخاذ ما يلزم من إجراءات تكفل التحقق من أن كافة أطراف التحويل من غير المدرجين على قوائم الحظر حسب الأصول وذلك قبل الشروع في أية إجراءات تتعلق بإصدار الحوالة .

4. يتم إعداد قوائم بأسماء العملاء طالبي إصدار الحوالات المالية، ومواقع سكنهم المحددة لغايات استلام مبالغ الحوالات، ومبالغ هذه الحوالات، مفندةً حسب رقم وصل اصدار الحوالة الذي تم طباعته، وعلى أن يتم إيقاف التصدير النهائي للحوالة لحين التحقق الفعلي من استلام المبلغ من العميل طالب إصدار التحويل، مع ضرورة إبلاغ العميل باسم مستلم المبلغ وأية بيانات أخرى لتأكيد تسليم المبلغ للأشخاص المخولين من الشركة .

5. تقوم الشركة باستلام مبالغ الحوالات المالية التي يرغب العملاء بتحويلها من خلال السيارات المجهزة والمعقمة والمخصصة لتقديم الخدمة والتي ستكون بحد أقصى برفقة سائق، موظف أمن، وموظف حوالات بهدف ضمان حماية المبالغ التي سيتم استلامها من العميل طالب إصدار الحوالة من السرقة أو الضياع وذلك بعد التحقق من هوية ذلك العميل وتمكين العملاء من استخدام أية قنوات الكترونية متاحة لهذه الغاية، مع توفير آليات وضوابط تكفل أن تكون القنوات التي تستخدم لغايات الدفع مقابل الحوالات الصادرة تعود لطالب إصدار الحوالة.

6. على موظف الشركة المكلف التعريف عن نفسه وإبراز هويته للعميل وعليه وبعد التحقق أن العميل هو ذاته طالب إصدار أمر التحويل ووفقاً لصورة وثيقة إثبات الشخصية التي بحوزته – في حال كان هذا العميل عميلاً سابقاً ومعرفاً لدى الشركة – أن يوقع عليها بما يفيد بأنه شاهد الأصل وبخلافه فعليه أن يأخذ صورة عن وثيقة إثبات هوية العميل من خلال الهاتف النقال الذي بحوزته (مع مراعاة المسافة المحددة من وزارة الصحة والبالغة متراً على الأقل بين الأشخاص) ليصار إلى طباعتها بعد الوصول إلى مقر الشركة والتوقيع عليها بما يفيد أنه شوهد الأصل منها، هذا ويراعى في حال كان العميل من العمالة الوافدة الالتزام بالتعاميم الصادرة عن البنك المركزي الأردني بالخصوص.

7. يقوم الموظف باستلام مبلغ الحوالة وفحصه ظاهرياً للتأكد منه ووضعه في مغلف محكم الاغلاق، ثم يقوم الموظف والعميل بالتوقيع على وصل الحوالة الخاص بالشركة بعد تأكده من دقة البيانات الواردة فيه وإعطاء العميل نسخة عنه.

البنك المركزي الأردني
الاتصال المؤسسي والعلاقات الخارجية

رابعاً: متطلبات عامة لتقديم خدمة الحوالات الصادرة والواردة من قبل شركات الصرافة المرخصة وفقاً لأي من الآليات سابقة الذكر،

1. تحديد المواقع التي ستقوم الشركة بفتحها وتشغيلها لغايات تقديم هذه الخدمة وتزويد البنك المركزي الأردني بها.
2. تقديم الخدمة خلال أيام الأحد إلى الخميس وما بين الساعة العاشرة صباحاً ولغاية الثانية بعد الظهر وبما ينسجم والتوجيهات الحكومية بهذا الشأن.
3. مراعاة تطبيق تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذة والخاصة بشركات الصرافة وتحديداً فيما يتعلق بالتحقق من أن أسماء أطراف التحويل غير مدرجة على قوائم الحظر والإبلاغ عن أية عمليات يشتبه ارتباطها بغسل الأموال أو تمويل الارهاب، والامتناع عن تنفيذ أية عمليات في إطار الخدمة أعلاه لا تتوفر فيها المتطلبات اللازمة حسب الأصول، والتعامل مع تلك العمليات وفق الإجراءات المعتمدة من الشركة لمعالجة مثل هذه الحالات، وبكافة الأحوال فإن على الشركة الالتزام بمراجعة كافة العمليات المنفذة في إطار هذه الخدمة والتحقق من دقة المعلومات المتوفرة لأغراض "KYC" بعد انتهاء الأزمة الحالية بإذن الله.
4. مراعاة إدارة سيولة الشركة وكل ما من شأنه الحفاظ على متانة وضعها المالي وملاءتها.
5. تلقي وإصدار الحوالات المالية من وإلى الجهات الخارجية التي سبق وأن حصلت شركة الصرافة المرخصة على موافقة البنك المركزي الأردني على التعامل معها ووفقاً للشروط المحددة والمبلغة لها بالخصوص.
6. إتاحة الخدمة للعملاء الأفراد حصراً ولغايات شخصية (مصروف، تعليم، ....إلخ).

البنك المركزي الأردني

الاتصال المؤسسي والعلاقات الخارجية

7. إثبات كافة العمليات التي تتم في إطار هذه الخدمة والإيرادات المتأتية منها ضمن قيود محاسبية منظمة حسب الأصول وإعداد سجلات وقوائم مفصلة للعمليات التي تتم في إطار هذه الخدمة وتوفيرها عند الطلب مع كافة المعززات اللازمة.

8. احتفاظ الشركة بإحصائيات منفصلة حول التعاملات المنفذة في إطار الخدمة أعلاه وتزويد البنك المركزي بها عند الطلب.

9. توفير كافة الوسائل التي تكفل تسجيل وحفظ المكالمات التي تتم مع العملاء في إطار تقديم الخدمة أعلاه، مع إعلام العميل بأن المكالمات ستكون مسجلة.

10. اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة لتعقيم العملات الورقية أو عزلها وعدم تداولها لمدة لا تقل عن (72) ساعة وتكثيف استخدام الماكينات والآلات لعد النقد وتعقيمها بصورة مستمرة.

11. مراعاة استدعاء عدد محدود من موظفي الشركة لتقديم الخدمة وبالحد الأدنى اللازم لذلك.

مؤكدين على أن البنك المركزي الأردني سيتابع سير العمل بهذه الخدمة وسيراقب عن كثب تطبيق الإجراءات سابقة الذكر، وسيقوم باتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها ضمان تطبيقها حسب الأصول، ومشيرين إلى أنه سيتم إعادة النظر في آليات تقديم الخدمة المذكورة سابقاً وفقاً للمستجدات التي قد تطرأ لاحقاً بالخصوص وأية معطيات قد تفرزها التغذية الراجعة من تقديم الخدمة ووفقاً لمقتضى الحال.

ارقام هواتف البنوك المخصصة لاستقبال الشكاوى والاستفسارات من العملاء

البنك المركزي الأردني
CENTRAL BANK OF JORDAN

يتم استقبال شكاوى واستفسارات العملاء تلفونياً على أرقام البنوك التالية:

اسم البنك	رقم هاتف Call Center	
البنك العربي الإسلامي	065003300	
مصرف الراجحي	065633030	
البنك العقاري المصري	065608989	080022270
البنك الإسلامي الأردني	065680001	
بنك عودة	064604040	
بنك الإسكان	065200400	
بنك صفوة الإسلامي	064602100	
البنك الأردني الكويتي	065200999	080022066
البنك الأهلي الأردني	065007777	
البنك العربي	064600900	080022222
بنك ستاندرد	065658011	080022099
بنك القاهرة عمان	065007700	
بنك الاتحاد	065604444	
بنك الأردن	065807777	
بنك المؤسسة العربية المصرفية	065100010	
بنك المال/ كابيتال	065100220	080022332
البنك الاستثماري	065001515	
بنك سوسيتيه	065207777	
البنك التجاري	065209000	
بنك لبنان والمهجر	065001222	
بنك الاستثمار العربي	065003005	
بنك الكويت الوطني	065608860	080022944