



الرقم: 1206 / 3/27

التاريخ: 27 رجب 1446 هـ

الموافق: 27 كانون ثاني 2025 م

تعليمات ضوابط الإعلانات الخاصة بالمنتجات والخدمات والجوائز المقدمة من مزودي الخدمات

المالية والمصرفية

رقم (1/ 2025)

صادرة بالاستناد لأحكام المادة (4/ب/13) و(65/ب) من قانون البنك المركزي الأردني

رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته

تهدف هذه التعليمات إلى تعزيز مبادئ حماية المستهلك المالي وعلى وجه الخصوص مبدأ الإفصاح والشفافية ومبدأ التصميم والتقديم اللائق للخدمات المالية والمصرفية، مما يساهم في زيادة ثقة العميل بمزود الخدمة وبالتالي زيادة الاشتغال المالي في المملكة.

المادة (1): نطاق التطبيق

تسري أحكام هذه التعليمات على جميع البنوك العاملة وشركات التمويل المرخصة وشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال وشركات الصرافة وشركات التأمين، وذلك بعد (30) يوم من تاريخ صدورهما.

المادة (2): التعريفات

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

البنوك العاملة وشركات التمويل المرخصة وشركات خدمات الدفع والتحويل

: الإلكتروني للأموال وشركات الصرافة وشركات التأمين بكافة فروعها ومكاتبها ووكلائها

داخل المملكة.

مزود الخدمة

: أي عرض أو برنامج يقدمه مزود الخدمة يتمتع بخصائص وشروط محددة.

المنتج/ الخدمة

: أي مال سواء كان نقداً أو عيناً يتم تقديمه أو الوعد بتقديمه بدون مقابل في مجال

الجائزة

ترويج أي منتج أو خدمة بشروط معينة.

- العميل** : الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي حصل أو استخدم أيًا من الخدمات و/أو المنتجات و/أو الجوائز المقدمة من مزود الخدمة أو سيحصل عليها.
- الإعلان** : يشمل الإعلان المباشر وغير المباشر سواء كان مقروءاً أو مسموعاً أو مرئياً أو إلكترونياً.
- الإعلان المباشر** : العرض القائم على التفاعل المباشر بين مزود الخدمة والعميل بما في ذلك مقابلة شخص أو أشخاص أو من خلال الهاتف أو من خلال أي شكل من أشكال الحادثة المباشرة.
- الإعلان غير المباشر** : العرض الذي يُنشر مطبوعاً أو إلكترونياً أو عبر وسائل الإعلان المرئي و/أو المسموع أو بواسطة الرسائل القصيرة (SMS) أو على موقع مزود الخدمة الإلكتروني أو على حسابات مزود الخدمة الموثقة رسمياً على مواقع التواصل الاجتماعي.
- الإعلان المقروء** : الإعلان الذي يتم نشره من خلال الصحف أو المجلات أو من خلال منشور اعلاني (Brochure) أو نشرة إعلانية (Flyer) أو من خلال يافطة إعلانية (Billboard) أو راية إعلانية (Web Banner).
- الإعلان المسموع** : الإعلان الذي يتم نشره من خلال الإذاعات أو من خلال الهاتف أو أية طريقة أخرى مشابهة.
- الإعلان المرئي** : الإعلان الذي يتم نشره من خلال محطات التلفزة أو المواقع الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي أو اللوحات الإلكترونية أو شاشات الصراف الآلي لدى مزود الخدمة أو بأية طريقة أخرى مشابهة.
- الإعلان الإلكتروني** : الإعلان الذي يتم نشره من خلال المواقع الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي أو من خلال التطبيق الإلكتروني الخاص بمزود الخدمة.
- الموقع الإلكتروني** : الموقع الإلكتروني التابع لمزود الخدمة أو أي موقع الكتروني آخر يقوم مزود الخدمة بالإعلان من خلاله.

المادة (3): شروط وأحكام الإعلان للمنتج / الخدمة / الجائزة

أ. أن يتضمن الإعلان عن المنتج أو الخدمة أو الجائزة البيانات والمعلومات التالية كحد أدنى:

1. الاسم.

2. عبارة بأنه يخضع لعمولات أو رسوم إن وجدت وإيضاح التفاصيل ضمن الشروط والأحكام وبما يتناسب مع أحكام التشريعات النافذة ذات العلاقة حسب مقتضى الحال.

3. الصفات والميزات وتاريخ نهاية العمل به (إن وجد).

4. طرق الاستفسار عن المعلومات والتفاصيل الإضافية.

5. تحديد الفئة الموجه لها المنتج/ الخدمة/ الجائزة في حال تم استهداف فئة محددة (كالطلاب، النساء، الأطباء، ...).

ب. يجوز أن تكون العبارات المستخدمة في الإعلان موجزة، شريطة أن يوفر مزود الخدمة كافة التفاصيل والشروط والأحكام في فروعه وعلى موقعه الإلكتروني و/ أو التطبيق الإلكتروني (إن وجد) وذلك من خلال رابط الكتروني مباشر.

ج. عدم تضمين الإعلان أي إساءة أو تشويه أو لبس لأي من مزودي الخدمات المنافسة سواء بشكل صريح أو ضمني.

د. أن تكون معلومات الإعلان المقروء مكتوبة بلغة عربية كحد أدنى وبسيطة ومفهومة وحجم الخط مقروء ومناسب بما في ذلك الهوامش، وعدم استخدام رموز مختصرة غير مفهومة.

هـ. وجود تباين واضح في الإعلان بين اللون المستخدم لكتابة المعلومات والألوان المستخدمة في الخلفية بحيث يسهل تمييز المعلومات وقراءتها.

و. أن تذكر معلومات الإعلان المسموع بشكل واضح ومفهوم وبما يضمن للمستمع فهم المعلومة بسهولة.

ز. عدم تضمين الإعلان أي ما يخالف القوانين والأنظمة والنظام العام والآداب العامة.

ح. أن تكون سرعة حركة النص المرئي -إن كان متحركاً- مناسبة وكذلك حجم الخط وطول الجمل المستخدمة بحيث يسهل قراءته/ سماعه/ واستيعابه من قبل العميل، والتأكد من عدم تمرير أي من معلومات الإعلان بسرعة كبيرة تعيق فهم الإعلان.

ط. عند استخدام عبارة "خاضعة لشروط وأحكام مزود الخدمة" في الإعلانات الإلكترونية فيجب أن تتصل العبارة برابط مباشر بصفحة الموقع الإلكتروني الخاصة بالمنتج أو الخدمة على الموقع الإلكتروني لمزود الخدمة بحيث تكون كافة المعلومات العلن عنها وافية وواضحة ووفق التشريعات النافذة.

ي. إضافة إلى ما جاء في المادة (3/أ) من هذه التعليمات، يجب أن تكون الشروط والأحكام وكافة التفاصيل الخاصة بالجوائز دقيقة وواضحة وشاملة ومعبرة عن الجائزة على حقيقتها دون تضخيم أو مبالغة، وأن يتضمن الإعلان البيانات والمعلومات أدناه كحد أدنى:

1. مبالغ الجوائز النقدية بشكل تفصيلي ودورية السحب عليها.
2. تاريخ نهاية الحملة.
3. التوضيح في حال خضوع الجوائز لضريبة الدخل أو رسوم الجمارك أو أي اقتطاعات أخرى إن وُجدت.

المادة (4): الممارسات المحظورة

أ. يُحظر على مزود الخدمة استخدام وعود أو عبارات غير مفهومة أو فيها مبالغة أو مخالفة للتشريعات النافذة، ومن الأمثلة على ذلك:

1. استخدام شعار البنك المركزي.
2. عبارة "بدون عمولات" أو ما يشابهها في حال وجود عمولات مباشرة أو غير مباشرة.
3. النص على أن الفائدة/ العائد المحتسب على القرض/ التمويل هي بنسبة صفر % أو "بدون فوائد" أو "مجاني" بينما يتم فعلياً احتساب فائدة/ عائد على القرض/ التمويل.
4. عبارة "قرض أكيد" أو "دون موافقة مسبقة" أو ما يشابهها.
5. عبارات مثل "العديد من الجوائز الأخرى" أو "جوائز قيمة" أو "جوائز عينية فارهة" أو ما يشابهها دون تحديد ماهية الجوائز ضمن الشروط والأحكام.
6. عبارة "الأعلى نسبة تمويل"، "الأفضل"، "الأقل كلفة" أو "الأكبر عدداً" أو "الأكثر قيمة" أو ما يشابهها، دون تأكيد مزود الخدمة من حقيقة هذه العبارات وتوثيق ما يؤكد ذلك قبل الإعلان عنها.

ب. يُحظر على مزود الخدمة الإعلان أو الترويج لأي منتج أو خدمة أو جوائز بشكل جزئي لغاية جذب العميل، أو الإعلان بطريقة تظهر الجوانب الإيجابية للمنتج أو الخدمة فقط وتأجيل الإفصاح عن كامل خصائص المنتج أو الخدمة أو الجائزة إلى مرحلة البيع أو ما بعد البيع.

ج. يُحظر على مزود الخدمة الإعلان أو الترويج لاستخدام علامات تجارية غير مسجلة أصولياً له لدى الجهات المختصة ولا يملك حق استعمالها.

المادة (5): إزالة الإعلانات المنتهية مدتها

يتوجب إزالة الإعلانات الخاصة بالمنتج/ الخدمة/ الجائزة المنتهية مدتها على جميع وسائل الإعلان، ويجوز إبقاء هذه الإعلانات على حسابات/ صفحات مزود الخدمة على مواقع التواصل الاجتماعي فقط، شريطة الإشارة بشكل واضح ومباشر في الإعلان بأن الحملة للربطة بها ملتهبة.

المادة (6): إشعار العملاء

أ. في حال قيام مزود الخدمة بإرسال الرسائل القصيرة (SMS) التسويقية فإنه يتوجب القيام بإرسالها بين الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الخامسة مساءً مع مراعاة أحكام قانون البيانات الشخصية والتشريعات النافذة بالخصوص.

ب. يمكن لمزود الخدمة الإعلان عن أسماء و/أو صور الفائزين بأي من الجوائز المقدمة بالطريقة التي يراها مناسبة، شريطة الحصول على موافقتهم المسبقة.

المادة (7): أحكام عامة

يجب على مزود الخدمة الالتزام بما يلي:

أ. أن يضع سياسة للإعلان تتضمن ما ورد في هذه التعليمات كحد أدنى وأن يتم اعتمادها من مجلس الإدارة أو هيئة المديرين وعلى أن يتم التحقق من تطبيق السياسة المعتمدة من قبل مزود الخدمة وتحديثها بشكل دوري وكما اقتضت الحاجة لذلك وتزويد البنك المركزي بنسخة عن تلك السياسة وبأي تعديلات تطرأ عليها حال اعتمادها.

ب. في حال الإعلان عن أكثر من خدمة و/أو منتج و/أو جوائز بنفس الإعلان، فيراعى الفصل بينها وتحديد شروط وأحكام وميزات كل واحدة على حدة.

ج. في حال تعديل/إلغاء الحملة الترويجية قبل موعد انتهائها على مزود الخدمة الإعلان عن ذلك بنفس الوسائل التي تم من خلالها الترويج للحملة وبشكل فوري و/أو إزالة تلك الإعلانات أينما وجدت.

د. توضيح نوع الفائدة/ العائد في إعلانات المنتجات الائتمانية، وبحيث يكون ذلك مطابقاً لما هو مدرج على كل من الأنظمة والعقود وسندات الرهن والآلة الحاسبة الافتراضية.

هـ. الإيضاح في إعلانات منتجات الاسترداد النقدي الحدود الدنيا والعليا لنسب الاسترداد النقدي، والحد الأقصى بالدينار الأردني إن وجد.

- و. إضافة عبارة "تطبق الشروط والأحكام" في متن جميع الإعلانات الخاصة بالمنتج و/أو الخدمة و/أو الجائزة.
- ز. تحديث المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والتطبيق الإلكتروني فور حدوث أي تغيير يطرأ على المعلومات المنشورة.
- ح. فيما يتعلق بإعلانات الجوائز المرتبطة بأي من حسابات العملاء، فعلى البنوك التقيّد بأحكام التعاميم النافذة بالخصوص.
- ط. إيضاح وجود أثر/كُلّف مترتبة عند الاستفادة من فترات السماح في المنتجات الائتمانية ضمن الشروط والأحكام الخاصة بها.

المادة (8): العقوبات والغرامات

- أ. في حال قام مزود الخدمة بمخالفة أي من أحكام هذه التعليمات، فللبنك المركزي أن يتخذ أيّاً من العقوبات أو الإجراءات المنصوص عليها في التشريعات النافذة لأعمال مزودي الخدمات المالية والمصرفية حسب مقتضى الحال.
- ب. يحق للبنك المركزي الطلب من مزود الخدمة إيقاف أي إعلان خاص بمنتج أو خدمة أو جائزة في حال مخالفته لمتطلبات أحكام هذه التعليمات أو أي متطلبات/تشريعات صادرة عن البنك المركزي.

المادة (9):

- أ. يُلغى العمل بأحكام التعاميم التي تتعارض مع أحكام هذه التعليمات بما في ذلك التعاميم التالية، وذلك اعتباراً من دخول هذه التعليمات حيز التنفيذ:
- تعميم رقم (9187/7/2/9) تاريخ 2011/8/2.
 - تعميم رقم (2556/3/27) تاريخ 2023/2/2.
 - تعميم رقم (4894/1/9) تاريخ 2024/3/17.
- ب. يستمر العمل بأحكام التعميم رقم (6359/2/26) تاريخ 2023/3/29.


الحافظ
د. عادل الشركس