

# دليل شكاوى العملاء معكم لأفضل الخدمات!

## لمحة عامة:

عميلنا العزيز..

حرصاً منا على تقديم أعلى مستويات الخدمة وتعزيز رضاكم على خدماتنا، وحقى نكون دائماً عند حسن ظنكم، في حال كان لديكم أي شكوى حول خدماتنا أو منتجنا، يرجى تخصيص دقائق من وقتك لتقديمها مباشرة إلى البنك عن طريق إحدى القنوات الواردة أدناه، حيث سيعمل فريق وحدة إدارة شكاوى العملاء على حل الشكوى بالسرعة الممكنة.

## نستقبل شكاوكم من خلال أي من القنوات التالية:

1. البريد العادي:

وحدة إدارة شكاوى العملاء - الإدارة العامة ص.ب: 950545، الرمز البريدي: 11195، عمان - الأردن

2. البريد الإلكتروني الخاص بالوحدة:

www.arabbank.jo، أو من خلال موقع البنك الإلكتروني: www.arabbank.jo

3. الاتصال المباشر بوحدة إدارة شكاوى العملاء خلال ساعات الدوام الرسمية (من الساعة 8:30 صباحاً وحتى الساعة 3:00 بعد الظهر) من أي هاتف

أرضي داخل الأردن على الرقم المجاني 080022822

4. الحضور الشخصي لمبنى الإدارة العامة للبنك العربي

5. الفاكس +96265683723

## نعتذر عن استقبال والتعامل مع الشكاوى التي تقع ضمن الفئات التالية:

أ. الشكاوى المرفوع بها دعاوى منظورة أمام القضاء أو سبق وأن صدر بها حكم قضائي

ب. الشكاوى المتعلقة بالقضايا العمالية والنقابية

ج. الشكاوى التي لا تحمل اسماً أو معلومات عن المشتكي

د. الشكاوى التي تحتوي على إساءة واضحة و/أو ألفاظ تنطوي على (تشهير، تهديد، كلمات نابية، ...)

هـ. الاستفسارات واقتراحات العملاء

## تأكيد استلام الشكوى:

أ. عند استلامنا لشكاوك سنقوم بالتواصل معك لتأكيد التالي:

1. الاسم الكامل للمشتكي

2. معلومات الاتصال الخاصة بك

3. موضوع الشكوى

ب. كما وسيتم تزويدك بالتالي:

1. الرقم المرجعي للشكوى

2. تاريخ استلام الشكوى

3. رقم الهاتف والبريد الإلكتروني الخاص بنا لمتابعة الشكوى

4. سيتم إعلامكم بحالة المتابعة خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى وكافة الوثائق اللازمة بها، في حال تطلبت الشكوى فترة إضافية، سيتم التواصل معكم لإعلامكم بآخر مستجدات الشكوى، وتوضيح المدة الإضافية المقدرة لحلها

ج. سنقوم بالاتصال بك إذا كانت هناك نواقص بالبيانات أو المستندات المقدمة خلال 5 أيام عمل كحد أقصى من تاريخ استلام الشكوى، مؤكداً لكم على ضرورة التعاون معنا وتزويدنا بالمستندات أو البيانات المطلوبة خلال خمسة أيام عمل تجنباً لإلغاء الشكوى المسجلة.

الرجاء العلم بأنه عند معالجة الشكوى بشكل مباشر وبنفس اليوم، لن نقوم بالاتصال بك لتأكيد استلامنا للشكوى.

## كيف سنقوم بمعالجة ومتابعة شكاوك؟

سنقوم بالاتصال بك لإعلامك بردنا على موضوع الشكوى المقدمة من قبلك، حيث سيتضمن ردنا ما يلي:

1. الرقم المرجعي للشكوى

2. موضوع الشكوى

3. القرار النهائي بخصوص الشكوى

4. ملخص الأسباب الموجبة لقرارنا الذي تم اتخاذه بهذا الخصوص

5. معلومات الاتصال الخاصة بنا، في حال أردت الحصول على إيضاحات إضافية

في حال عدم اقتناعك بردنا يمكنك اللجوء إلى البنك المركزي أو القضاء

## يمكنك التقدم بشكوى إلى البنك المركزي في الحالات التالية:

1. عدم الاتصال بك خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامنا الشكوى وكافة المستندات المطلوبة منك.

2. رفضنا لاستلام شكاوك.

3. إذا كان ردنا على الشكوى غير مقنع.

## وسائل تقديم الشكوى إلى البنك المركزي:

1. الاتصال بدائرة حماية المستهلك المالي في البنك المركزي الأردني على الرقم: +96264630301

2. عبر الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني.

3. إرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني التالي: fcp@cbj.gov.jo

4. الحضور الشخصي لمبنى البنك المركزي الرئيسي وفروعه في إربد والعقبة