

# دليل شكاوى العملاء

معكم لأفضل الخدمات!



064600900  
arabbank.jo

## لمحة عامة:

عميلنا العزيز..

حرصاً منا على تقديم أعلى مستويات الخدمة وتعزيز رضاكم على خدماتنا، وحق نكون دائمًا عند حسن ظنكم، في حال كان لديكم أي شكوى حول خدماتنا أو منتجاتنا، يرجى تخصيص دقائق من وقتكم 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: Complaints.Management@Arabbank.com.jo
3. الاتصال المباشر بوحدة إدارة شكاوى العملاء خلال ساعات الدوام الرسمية (من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 3:00 بعد الظهر) من أي هاتف أرضي داخل الأردن على الرقم المجاني 080022822
4. الحضور الشخصي لمبنى الإدارة العامة
5. صناديق الاقتراحات والشكاوى الموجودة في الفروع
6. 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 اسمًا أو معلومات عن المشتكى
- د. الشكاوى التي تحتوي على إساءة واضحة و/أو ألفاظ تنطوي على (تشهير، تهديد، كلمات نابية، ...)
- هـ. الاستفسارات واقتراحات العملاء

### تأكيد استلام الشكاوى:

أ. عند استلامنا لشكاوكا سنقوم بالتواصل معك لتأكيد التالي:

1. الاسم الكامل للمشتكي
2. معلومات الاتصال الخاصة بك
3. موضوع الشكاوى

ب. كما وسيتم تزويديك بالتالي:

1. الرقم المرجعي للشكاوى
2. تاريخ استلام الشكاوى
3. رقم الهاتف والبريد الإلكتروني الخاص بنا لمتابعة الشكاوى
4. سيتم إعلامكم بحالة المتابعة خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى وكافة الوثائق الالزامية بها، في حال طلب الشكاوى فترة إضافية، سيتم التواصل معكم لإعلامكم بأخر مستجدات الشكاوى، وتوضيح المدة الإضافية المقدرة لحلها

ج. سنقوم بالاتصال بك إذا كانت هناك نوادرات أو المستندات المقدمة خلال 5 أيام عمل كحد أقصى من تاريخ استلام الشكاوى، مؤكدين لكم على ضرورة التعاون معنا وترويذنا بالمستندات أو البيانات المطلوبة خلال خمسة أيام عمل تحنجاً لإلغاء الشكاوى المسجلة.

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

### كيف سنقوم بمعالجة شكاوكا؟

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

1. الرقم المرجعي للشكاوى
2. موضوع الشكاوى
3. القرار النهائي بخصوص الشكاوى
4. ملخص الأسباب الموجبة لقرارنا الذي تم اتخاذها 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 بشكاوى إلى البنك المركزي في الحالات التالية:

1. عدم الاتصال بك خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامنا الشكاوى وكافة المستندات المطلوبة منك.
2. رفضنا لاستلام شكاوكا.
3. إذا كان ردنا على الشكاوى غير مقنع.

### وسائل تقديم الشكاوى 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