

شكاوى العملاء

اشارة الى التعليمات الصادرة من قبل البنك المركزي الاردني بموجب كتابهم رقم 11773/1/27 بتاريخ 8-29-2017 والمتعلق بحقكم بتقديم اي شكوى عن الخدمات و/او المنتجات المقدمة لكم من قبل الشركة نود اعلامكم بما يلي :

1. يحق لكم تقديم شكوى للشركة عن اي خدمات او منتج تم تقديمه لكم من قبل الشركة وذلك من خلال وحدة شكاوي العملاء الموجوده لدى الشركة اما عن طريق حضوركم شخصيا و/او الاتصال الهاتفي و/او الفاكس و/او البريد العادي و/او صندوق شكاوي العملاء الموجود في فروع الشركة .
2. في حال تقديمكم لاي شكوى لوحدة شكاوي العملاء فاننا خلال عشرة ايام من استلامكم الشكوى وكافة الوثائق اللازمة لها نبلغكم بقرار الشكوى ويحق للشركة تمديد هذه الفترة عشرة ايام اخرى اذا كانت طبيعة الشكوى تستدعي ذلك مع اعلامكم بمبررات التمديد .
3. في جميع الحالات اعلاه لن تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة اي شكوى او الرد عليها ثلاثون يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى
4. في حال عدم اقتناعكم برد الشركة او بقرار الشركة للشكوى المقدمة من قبلكم بامكانكم اللجوء للبنك الاستثماري و/او البنك المركزي و/او القضاء.
5. مع العلم بان وسائل الاتصال المتاحة مع البنك الاستثماري و/او البنك المركزي الاردني مبنية على الموقع الالكتروني للبنك المركزي و/او البنك الاستثماري .

• وسائل الاتصال الخاصة بالبنك الاستثماري:

ص ب 950601 عمان – 11195 – الاردن

هاتف : + 962 6 5001515

فاكس : + 962 6 5681410

البريد الإلكتروني : clientcare@investbank.jo

• نوضح لكم وسائل الاتصال الخاصة بالبنك المركزي

فرع العقبة	فرع اربد	المركز الرئيسي	
190 العقبة – الاردن	235 اربد – الاردن	37 عمان-11118-الاردن	ص . ب
+ 962 3 2013526	+ 962 2 7245001	+ 962 6 4630301 (10 خطوط)	الهاتف
+ 962 3 2013528	+ 962 2 7245006	+ 962 6 4638889	فاكس
62341	51562	21476 , 21250	تلكس
CBJOJOAX02A	CBJOJOAX021	CBJOJOAX	رمز سويفت
Fcp@cbj.gov.jo			البريد الإلكتروني

الشميساني – شارع عبدالحميد شرف

عمارة رقم 43 – ص.ب 941493 عمان 11194 الأردن

هاتف +962 5671720 - +962 5671721 - فاكس +962 5672255