

شكاوى العملاء

بالإشارة الى التعليمات الصادرة من قبل البنك المركزي الأردني بموجب كتابهم رقم 11628/1/27 تاريخ 2017/08/28 والمتعلقة بحقكم بتقديم اي شكوى عن الخدمات و/او المنتجات المقدمة لكم من قبل البنك نود اعلامكم بما يلي:-

1. يحق لكم تقديم شكوى للبنك عن اي خدمة او منتج تم تقديمه لكم من قبل البنك وذلك من خلال وحدة شكاوى العملاء الموجودة لدى البنك إما عن طريق حضوركم شخصياً والاتصال الهاتفي على الرقم 065001515 من خلال الخيارات المتاحة ضمن التسجيل الصوتي او عبر البريد الالكتروني (clientcare@investbank.jo) او من خلال مواقع التواصل الاجتماعي او من خلال الماسح الضوئي المتوفر بكافة الفروع او عن طريق الفاكس المعتمد لدى البنك .
2. في حال تقديمكم لأي شكوى لوحدة شكاوى العملاء سوف نبذلكم خلال عشرة ايام عمل من استلام الشكوى وكافة الوثائق اللازمة لها بقرار الشكوى ويحق للبنك تمديد هذه الفترة إلى عشرة ايام عمل اخرى اذا كانت طبيعة الشكوى تستدعي ذلك مع اعلامكم بمبررات التمديد.
3. في جميع الحالات أعلاه لن تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة أي شكوى أو الرد عليها ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
4. في حال عدم اقتناعكم برد البنك للشكوى المقدمة من قبلكم فإنه بإمكانكم اللجوء للبنك المركزي الاردني او للقضاء.
5. مع العلم بأن وسائل الاتصال المتاحة مع البنك المركزي الاردني مبنية على الموقع الالكتروني للبنك المركزي الاردني كما يلي:-

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