

بالإشارة إلى التعليمات الصادرة من قبل البنك المركزي الأردني بموجب كتابهم رقم 11628/1/27 بتاريخ 28/8/2017 والمتعلقة بحق العميل تقديم شكوى عن الخدمات و/أو المنتجات التي يقدمها البنك نود اعلامكم بما يلي:-

1. يحق للعميل تقديم شكوى للبنك الاستثماري عن أي خدمة أو منتج إلى وحدة شكاوى العملاء، إما عن طريق الحضور شخصياً لأي من فروعنا أو إرسال الشكوى على البريد الإلكتروني clientcare@investbank.jo، أو التواصل مع مركز الاتصال على +96265001515، واتباع الخيارات المتاحة ضمن التسجيل الصوتي، أو من خلال منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك والموثقة بالعلامة الزرقاء.
2. في حال تقديم العميل لأي شكوى للبنك، سيقوم قسم شكاوي العملاء بالتواصل مع العميل خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى وكافة الوثائق اللازمة لها لإعلام العميل بقرار الشكوى. ويحق للبنك تمديد هذه الفترة إلى عشرة أيام عمل أخرى إذا كانت طبيعة الشكوى تستدعي ذلك مع اعلام العميل بمبررات التمديد.
3. في جميع الحالات أعلاه، سيتم معالجة أي شكوى أو الرد عليها خلال ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
4. في حال عدم اقتناعكم برد البنك على الشكوى المقدمة، يمكنكم إحالة الشكوى للبنك المركزي الأردني أو للقضاء.
5. وسائل الاتصال المتاحة مع البنك المركزي الأردني مبينة على موقعهم الإلكتروني، وهي 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