

بالإشارة الى التعليمات الصادرة من قبل البنك المركزي الأردني بموجب كتابهم رقم 11628/1/27 تاريخ 2017/08/28 والمتعلقة بحفكم 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 و/او الاتصال الهاتفي و/او الفاكس و/او صندوق الشكاوي الموجود في فروع البنك و/او البريد العادي.
2. في حال تقديمكم لاي شكوى لوحدة شكاوي العملاء سوف نبليكم خلال عشرة ايام 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. وفي جميع الحالات اعلاه لن تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة اي شكوى او الرد عليها ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
4. في حال عدم اقتناعكم برد البنك او بقرار البنك للشكوى المقدمة من قبلكم بامكانكم اللجوء للبنك المركزي الاردني و/ او للقضاء.
5. مع العلم بان وسائل الاتصال المتاحة مع البنك المركزي الاردني مبينة على الموقع الالكتروني للبنك المركزي الاردني وهي:-

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	تلكس
CBJOJOAX02A	CBJOJOAX021	CBJOJOAX	رمز سويفت
fcp@cbj.gov.jo			البريد الإلكتروني