

**بخدمتک  
دائماً!**

**دلیل شکاوی  
العملاء**

## عميلنا العزيز

حرصاً من البنك الأهلي الأردني على تقديم أعلى مستويات الخدمة و بذل كل ما بإمكاننا للحصول على رضاكم عن الخدمات المقدمة لكم بما يكفل تقديم تجربة مميزة.

نود اعلامكم بأننا دائماً على استعداد لإستقبال أي شكوى من قبلكم سواءً على خدماتنا أو منتجاتنا من خلال وحدة شكاوي العملاء.

### يمكنكم تقديم شكاوكم من خلال أي من قنوات التواصل التالية:

- صفحة التواصل على الموقع الالكتروني: [ahli.com/contact-us](http://ahli.com/contact-us)
- الاتصال المباشر بوحدة شكاوي العملاء خلال ساعات الدوام الرسمي على هاتف رقم: 06-5656300.
- التواصل مع مركز الاتصال المباشر (خارج أوقات الدوام الرسمي) على هاتف رقم: 06-5007777.
- البريد الالكتروني الخاص بوحدة شكاوي العملاء: [complaints@ahli.com](mailto:complaints@ahli.com)
- صندوق البريد العادي: 3103 الرمز البريدي 11181 عمان - الأردن
- الحضور الشخصي: زيارة وحدة شكاوي العملاء لبني الإدارة العامة في الشميساني خلال أوقات الدوام الرسمي.

### نود الإشارة إلى أننا نعتذر عن استقبال أو التعامل مع الشكاوي التي تقع ضمن الفئات التالية:

- الشكاوي المرفوع بها دعاوي منظورة أمام القضاء أو سبق وأن صدر بها حكم قضائي.
- الشكاوي المتعلقة بالقضايا العمالية والنقابية.
- الشكاوي التي لا تحمل اسم أو معلومات عن المشتكي.
- الشكاوي المتعلقة بقضايا مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- الشكاوي التي تحتوي على إساءه واضحة و/أو ألفاظ تنطوي على (تشهير، تهديد، كلمات نابية .... إلخ).
- استفسارات واقتراحات العملاء:

يمكنكم التواصل مع مركز خدمة العملاء على هاتف رقم: 06-5007777.

## تأكيد استلام الشكوى والفترة الزمنية لمعالجة الشكوى:

### ● عند استلامنا لشكواك سنقوم بالتواصل معك لتأكيد التالي :

1. الإسم الكامل للمشتكي.
2. معلومات الإتصال الخاصة بك.
3. موضوع الشكوى.

### ● وكما سيتم تزويدك بالتالي :

1. الرقم المرجعي للشكوى.
  2. تاريخ استلام الشكوى.
  3. رقم الهاتف والبريد الالكتروني الخاص بالوحدة لتابعة الشكوى.
- الفترة الزمنية المتوقعه للرد على الشكوى (10) أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى قابلة للتمديد بحد أقصى (30) يوم عمل من استلام الشكوى مع ضرورة توضيح مبررات التمديد للعميل المشتكي.
  - سنقوم بالاتصال معك إذا كانت هناك نواقص بالبيانات أو المستندات المقدمة خلال 5 أيام عمل كحد أقصى من تاريخ استلام الشكوى، مؤكداً لكم على ضرورة التعاون معنا وتزويدنا بالمستندات أو البيانات المطلوبة خلال خمسة أيام عمل تجنباً لإلغاء الشكوى المسجلة.
  - في حال تم الرد على الشكوى من قبل البنك في نفس يوم استلامها وقبول المشتكي بذلك فإننا لن نقوم بالإتصال بك لتأكيد استلامنا للشكوى.
  - في حال عدم القناعة بالرد على الشكوى بإمكانكم اللجوء إلى البنك المركزي الأردني أو إلى القضاء.

## يمكنك التقدم بشكوى إلى البنك المركزي الأردني في الحالات التالية:

- عدم الاتصال بك خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامنا للشكوى مع كافة المستندات المطلوبة منك.
- رفض البنك استلام الشكوى الخاصة بك.
- إذا كان رد البنك غير مقنع.

## يمكنك تقديم شكوى الى البنك المركزي الاردني من خلال:

- الاتصال بدائرة حماية المستهلك المالي في البنك المركزي الأردني على الرقم: 06-4630301.
- من خلال الموقع الالكتروني للبنك المركزي الأردني:  
info@cbj.gov.jo
- إرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني التالي: fcp@cbj.gov.jo
- الحضور الشخصي لمبنى البنك المركزي الأردني الرئيسي وفروعه في إربد أو العقبة.

نؤكد لكم حرصنا الدائم على تقديم أفضل الخدمات



البنك الأهلي الأردني