

# بخدمتك دائماً!

## دليل شكاوى العملاء

### عميلنا العزيز

حرصاً من شركة الأهلي للوساطة المالية على تقديم أعلى مستويات الخدمة وبذل كل ما بإمكاننا للحصول على رضاكم عن الخدمات المقدمة لكم بما يكفل تقديم تجربة مميزة، نود اعلامكم بأننا دائماً على استعداد لاستقبال أي شكاوى من قبلكم عن الخدمات أو المنتجات المقدمة من قبل شركة الأهلي للوساطة المالية أو من قبل البنك الأهلي الأردني.

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

- الاتصال المباشر بوحدة شكاوى العملاء خلال ساعات الدوام الرسمي: +962 6 5206000 فرعي: 6061.
- فاكس رقم: +962 6 5821162.
- البريد الإلكتروني الخاص بوحدة شكاوى العملاء: [complaint@ahlibrokerage.com](mailto:complaint@ahlibrokerage.com)
- البريد العادي: ص.ب 942077 الرمز البريدي 11194 عمان - الأردن.
- الحضور الشخصي: زيارة وحدة شكاوى العملاء في مبنى الشركة - الصوفية خلال أوقات الدوام الرسمي.
- صناديق الشكاوى.
- البنك الأهلي الأردني: بإمكانكم ان تقدموا شكاوى الى وحدة شكاوى العملاء لدى البنك الأهلي الأردني من خلال أحد قنوات التواصل المتوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك ([www.ahli.com](http://www.ahli.com)).

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

- الشكاوى المرفوع بها دعاوى والنظرة أمام القضاء أو التحكيم أو سبق وأن صدر بها حكم قضائي أو قرار تحكيم.
- الشكاوى المتعلقة بالقضايا العمالية والنقابية.
- الشكاوى التي لا تحمل اسم أو معلومات عن المشتكي.
- الشكاوى المتعلقة بقضايا مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- الشكاوى التي تحتوي على إساءة واضحة و/أو ألفاظ تنطوي على (تشهير، تهديد، كلمات نابية ... إلخ).

### استفسارات واقتراحات العملاء:

يمكنكم التواصل مع مركز خدمة العملاء على هاتف رقم: + 962 6 5624471 .

### تأكيد استلام الشكاوى والفترة الزمنية لمعالجة الشكاوى:

### عند استلامنا لشكاواك سنقوم بالتواصل معك لتأكيد التالي:

- الاسم الكامل للمشتكي.
- معلومات الاتصال الخاصة بك.
- موضوع الشكاوى.

### وكما سيتم تزويدك بالتالي:

- الرقم المرجعي للشكاوى.
- تاريخ استلام الشكاوى.
- رقم الهاتف والبريد الإلكتروني الخاص بالوحدة لمتابعة الشكاوى.

- الفترة الزمنية المتوقعة للرد على الشكاوى (10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى قابلة للتمديد بحد أقصى (30) يوم عمل من استلام الشكاوى 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 الشكاوى، مؤكداً لكم على ضرورة التعاون معنا وتزويدنا بالمستندات أو البيانات المطلوبة خلال خمسة أيام عمل تجنباً لإلغاء الشكاوى المسجلة.
- في حال تم الرد على الشكاوى من قبل الشركة في نفس يوم استلامها وقبول المشتكي بذلك فإننا لن نقوم بالاتصال بك لتأكيد استلامنا للشكاوى.
- في حال عدم القناعة بالرد على الشكاوى بإمكانكم اللجوء الى هيئة الأوراق المالية أو البنك المركزي الأردني أو الى القضاء.

### يمكنكم التقدم بشكاوى الى هيئة الأوراق المالية أو البنك المركزي الأردني في الحالات التالية:

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

### يمكنك تقديم شكاوى الى هيئة الأوراق المالية من خلال:

- الحضور شخصياً إلى مبنى الهيئة وتعبئة نموذج تقديم الشكاوى المتوفر لدى خدمة الجمهور.
- منصة بخدمتكم.
- إرسال الشكاوى عبر البريد الإلكتروني الرسمي هيئة الأوراق المالية ([info@jsc.gov.jo](mailto:info@jsc.gov.jo))
- الموقع الإلكتروني هيئة الأوراق المالية: [www.jsc.gov.jo](http://www.jsc.gov.jo)

### يمكنك تقديم شكاوى الى البنك المركزي الأردني من خلال:

- الاتصال بدائرة حماية المستهلك المالي في البنك المركزي الأردني على الرقم: 06- 4630301.
- من خلال الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني: [www.cbj.gov.jo](http://www.cbj.gov.jo)
- إرسال رسالة الى البريد الإلكتروني التالي: [fcj@cbj.gov.jo](mailto:fcj@cbj.gov.jo)
- الحضور الشخصي لمبنى البنك المركزي الأردني الرئيسي وفروعه في اربد أو العقبة.

نؤكد لكم حرصنا الدائم على تقديم أفضل الخدمات

أهلي للوساطة المالية  
ahli brokerage

