



## دليل العميل في التعامل مع الشكاوى

زيائنا الكرام ،

إن بنك الأردن / العراق يتشرف بتقديم أعلى مستويات الخدمة والتتأكد من نيل رضاكم واستحسانكم في جميع الأوقات ، إنه التزام نأخذة على محمل الجد ونحن فخورون جداً بعلاقتنا المتميزة معكم ونقدر ثقتكم في بنكنا ومنتجاتنا وخدماتنا ، حيث أن بنك الأردن / العراق يتبع سياسة صارمة تقوم على عدم التمييز ، مما يعني أن الاهتمام بالزبائن ومعاملتهم لن تتأثر ولن يتم التمييز ضدهم من قبل البنك في أي وقت نتيجة إبلاغك عن أية شكاوى .

فإذا شعرت في أي وقت بعدم الرضا ، يرجى إبلاغ موظفي خدمة العملاء في البنك أو المدراء المباشرين لذلك ، حيث سيعملون بكل ما في وسعهم للتعامل مع أية مشكلة وذلك خلال فترة زمنية معقولة .

وفي الحالات التي تكون فيها غير راض تماماً عن ردود موظفي خدمة العملاء او المدراء المباشرين ، يرجى متابعة الأمر من خلال الاتصال في بنك الأردن / العراق لتقديم الشكاوى عبر القنوات التالية :

### القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى :

وفي الحالات التي تكون فيها غير راض تماماً عن ردود موظفي خدمة العملاء او المدراء المباشرين ، يرجى متابعة الأمر من خلال الاتصال في بنك الأردن / العراق لتقديم الشكاوى عبر القنوات التالية :

- ١- الاتصال بهاتف شكاوى العملاء على الرقم التالي : ٧٨٣٥٤١٨٨٠٠ -
- ٢- أرسال أيميل عبر البريد الإلكتروني [bojiraq.complainthandling@bankofjordan.com](mailto:bojiraq.complainthandling@bankofjordan.com)
- ٣- تعبئة استماراة شكاوى العملاء وإيداعها في صندوق الشكاوى الموضوع في قاعة الفرع الرئيسي / العراق.
- ٤- يحق للعميل تقديم تظلم الى البنك المركزي العراقي في حالة عدم التوصل الى حل المشكلة .

### إجراءات الرد على شكاوى العميل

إذا أستخدم العميل أحدى القنوات الثلاثة الأولى المذكورة سابقاً ( تلفون ، Email ، كتابة النموذج ) يتم التعامل مع الشكاوى كالتالي :

- ١- أعطاء رقم مرجعي للشكوى .
- ٢- يتم البحث في مضمون الشكاوى .
- ٣- يتم التقصي عن العملية المصرفية في محتوى الشكاوى بشكل كامل ومطابقته مع الأجراءات المتبعة داخل البنك ومراعاة ماجاء في تعليمات البنك المركزي العراقي .
- ٤- عند الوصول لسبب الخطأ ( أن وجد ) يتم الاتصال بالزبون أو الكتابة له ( حسب وسيلة تقديم الشكاوى ) خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى .
- ٥- يتم إغلاق الشكاوى ووضع الأجراءات المناسبة لضمان عدم تكرارها مستقبلاً .