

دليل شكاوى المتعاملين

نسعى جاهدين لتقديم أفضل خدمة ممكنة لكم، ولكن في حال وجود أية شكاوى لديكم، نرجو التواصل مع وحدة شكاوى المتعاملين لتقديم شكاوى بهذا الخصوص، حيث يتم التعامل مع كافة الشكاوى المقدمة من المتعاملين بكفاءة وفعالية وسرية تامة، من قبل وحدة متخصصة لاستقبال شكاوى المتعاملين وبكادر مؤهل ومدرب وبإجراءات عمل واضحة.

نعتذر عن استقبال الشكاوى التي تقع ضمن الفئات التالية:

- 1- الشكاوى المرفوعة بها دعاوى منظورة أمام القضاء أو سبق وأن صدر بها حكم قضائي
- 2- الشكاوى المتعلقة بالقضايا العمالية والنقابية
- 3- الشكاوى التي لا تحمل اسماً أو معلومات عن المشتكي
- 4- الشكاوى المتعلقة بقضايا مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- 5- استفسارات واقتراحات المتعاملين
- 6- الشكاوى التي تحتوي على إساءة واضحة و/أو ألفاظ تنطوي على (تشهير، تهديد، كلمات نابية، إلخ...).

الفترات اللازمة لمعالجة الشكاوى:

يتم تقييم الشكاوى ومعالجتها واتخاذ القرار المناسب بشأنها وإبلاغ المتعامل بالقرار خلال (10) أيام عمل تحسب من تاريخ استلام الشكاوى وكافة الوثائق اللازمة بالشكاوى، ويمكن تمديد هذه الفترة (10) أيام عمل أخرى إذا كانت طبيعة الشكاوى تستدعي ذلك، وسيتم إعلام المتعامل بمبررات التمديد، وفي جميع الحالات يجب ألا تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة أي شكاوى والرد عليها (30) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

في حال عدم قناعة المتعامل برد البنك على الشكاوى، فإنه بإمكانه اللجوء إلى البنك المركزي.

طرق التواصل مع البنك المركزي:

- 1- الاتصال بدائرة حماية المستهلك المالي في البنك المركزي على الرقم: 00962 4630 301
- 2- الموقع الإلكتروني: www.cbj.gov.jo
- 3- البريد الإلكتروني: fcp@cbj.gov.jo
- 4- الحضور الشخصي لمبنى البنك المركزي الرئيسي، وفرعيه في إربد والعقبة

