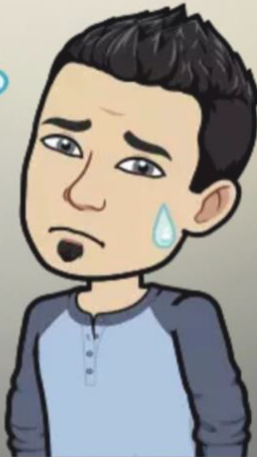




**من حقك تشكي!**



يمكنك تقديم شكوى للبنك المركزي من خلال الوسائل التالية:

☞ الاتصال بدائرة حماية المستهلك



المالي: 06 4630301

على الأرقام الفرعية التالية: 1515 / 1113

☞ الموقع الإلكتروني للبنك المركزي:

[www.cbj.gov.jo](http://www.cbj.gov.jo)

☞ البريد الإلكتروني لدائرة حماية

المستهلك المالي:

[fcp@cbj.gov.jo](mailto:fcp@cbj.gov.jo)

☞ الحضور الشخصي لمبنى البنك المركزي

الرئيسي، وفرعيه في إربد والعقبة.



☞ الفاكس: 06 4602482

☞ البريد العادي: ص.ب. 37 عمان

11118 الأردن

يمكنك تقديم شكوى للبنك المركزي في الحالات التالية:



☞ عدم رضاك عن

رد البنك/ المؤسسة

المالية بخصوص

الشكوى.

☞ تجاوز فترة معالجة الشكوى (30)

يوم عمل.

☞ أن لا تكون الشكوى منظورة أمام

القضاء، أو قد صدر فيها حكم قضائي.

☞ أن لا تتعلق الشكوى بقضايا عمالية

أو نقابية.

☞ أن تكون الشكوى مستكملة لكافة

البيانات المطلوبة:

اسم المشتكي، وعنوانه، ووسائل

الاتصال به، وموضوع الشكوى، وأية

وثائق تعزز الشكوى.



## عزيزي العميل:

لديك الحق بتقديم  
شكوى إلى البنك  
المركزي على كافة  
البنوك والمؤسسات  
المالية الخاضعة  
لرقابته:



## عزيزي العميل:

"في البداية يجب عليك أن تقدم الشكوى  
إلى البنك/ المؤسسة المالية التي تتعامل  
معها، وفي حال عدم الاستجابة أو عدم  
رضاك عن الرد،،،"



بإمكانك تقديم شكواك إلى البنك  
المركزي أو اللجوء إلى القضاء"



حرصاً من البنك المركزي الأردني على  
ضمان حصول عملاء البنوك والمؤسسات  
المالية الخاضعة لرقابته على كافة  
حقوقهم، وعدم الإضرار بمصالحهم، فقد تم  
إصدار تعليمات للبنوك والمؤسسات المالية  
لوضع أسس واضحة لمعالجة شكوى  
العملاء.

تتضمن التعليمات إجراءات جديدة لمعالجة  
شكوى العملاء تشمل:

- ❑ إنشاء وحدة مستقلة لاستقبال شكوى  
العملاء ومعالجتها.
- ❑ إتاحة جميع الوسائل الممكنة لتقديم  
الشكوى.
- ❑ إدراج بند خاص في العقود يبرز حق  
العميل بتقديم الشكوى.
- ❑ معالجة الشكوى واتخاذ القرار المناسب  
بشأنها وتبليغ العميل خلال (10) أيام  
عمل، ويجوز تمديد هذه الفترة حسب  
الشكوى.
- ❑ لا يجوز بأي حال أن تتجاوز فترة  
معالجة أي شكوى عن (30) يوم عمل.