نموذج شكوى

تاريخ تقديم الشكوى :			
اسم العميل بالكامل :		رقم الحساب :	
موضوع الشكوى :			

وقائع الشكوى بالتفصيل: (بحال الحاجة الى مساحة أكبر يرجى الكتابة على ظهر الورقة او استعمال اكثر من نموذج مع ضرورة ترقيم الصفحات)

البينات والمعززات المرفقة مع الشكوى:

الطلب الناتج عن الشكوى بإيجاز وبشكل واضح:

كيفية الاتصال بالعميل :(يرجى تحديد وسيلة الاتصال المناسبة للتواصل معكم بخصوص هذه الشكوى)

هاتف محمول	هاتف ارضي	فاكس	بريد إلكتروني

يرجى التكرم بتعبئة كافة البيانات أعلاه لكي نتمكن من دراسة و متابعة ومعالجة الشكوى بالوقت المناسب مؤكدين لكم ان الشكوى المقدمة من قبلكم ستلقى الاهتمام والعناية المهنية اللازمة من قبل الشركة وسيتم الرد عليها حسب الأصول.

سوف يتم العمل على دراسة الشكوى واتخاذ القرار المناسب بشأنها وتبليغكم بالقرار خلال (15) يوم من تاريخ استلام الشكوى واستكمال كافة الوثائق المتعلقة بها ويمكن تمديد هذه المدة لفترة مماثلة ولمرة واحده اذا كانت طبيعة الشكوى تتطلب ذلك،وفي جميع الحالات يجب أن لا تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة أي شكوى والرد عليها (30) يوم من تاريخ تقديم الشكوى، وفي حال وجود نواقص لم تقم بتزويدها للشركة فان فترة الانتظار هذه لا تعتبر من ضمن الفترات المحددة للرد على الشكوى.

يمكنكم ارسال الشكوى الى وحدة متابعة الشكوى بالشركة من خلال القنوات التالية :

1.ايداعها في صندوق شكاوى العملاء الثابت في مدخل الشركة الرئيسي.

2.بواسطة البريد على العنوان التالي: شركة التعاون العربي للاستثمارات المالية ذ.م.م -عمان- الشميساني- شارع الملكة نور- مبنى بنك المؤسسة العربية المصرفية (الأردن) - الطابق الأرضي- ص.ب: 930059 عمان 11193 الأردن/ عناية مدير الدائرة القانونية والامتثال او مدير دائرة الائتمان والرقابة الداخلية.

3.الاتصال على هاتف تلقي شكاوى العملاء رقم 5629300 9626 + فرعي 3850 مدير الدائرة القانونية والامتثال او فرعي 3834 مدير دائرة الائتمان والرقابة الداخلية والامتثال.

4.ارسال الشكوى عبر الفاكس رقم 5682941 9626 +/ عناية مدير الدائرة القانونية والامتثال او مدير دائرة الائتمان والرقابة الداخلية.

5.ارسال الشكوى عبر البريد الإلكتروني:raedm@abci.com.jo او ramiK@abci.com.jo .

6.من خلال الموقع الالكتروني للشركة : www.abci.com.jo

7.الحضور شخصياً ومراجعة الدائرة القانونية والامتثال وبحال غيابة مدير دائرة الائتمان والرقابة الداخلية.

توقيع العميل المعتمد لدى الشركة:	

بحال تقديم الشكوى من قبل الوكيل القانوني يجب مراعاة ارفاق صورة عن الوكالة حسب الأصول.

(لاستخدام الشركة الرسمي)

الرقم المرجعي للشكوى	تاريخ استلام الشكوى من قبل وحدة متابعة الشكاوى	تصنيف الشكوى