

عملنا العزيز

حرصاً منا على توفير أفضل الخدمات والمنتجات الاستثمارية إليكم وتقديراً منا لملاحظاتكم ومقترحاتكم وحقكم في تقديم أي اعتراض عن عدم رضاكم عن الخدمات والمنتجات الاستثمارية المقدمة لكم فإنه يمكنكم المشاركة بمقترحاتكم أو تقديم أي شكوى من خلال القنوات التالية:

1.	عن طريق البريد على العنوان التالي: شركة التعاون العربي للاستثمارات المالية ذ.م.م. عمان - الشمساني - شارع الملكة نور - مبنى بنك المؤسسة العربية المصرفية (الأردن) - الطابق الأرضي ص.ب: 930059 عمان 11193 الأردن عناية وحدة متابعة شكاوي العملاء
2.	عن طريق الهاتف رقم: + 9626 5629300 ← فرعي 3850 :مدير الدائرة القانونية والامتثال ← فرعي 3834: او مدير دائرة الائتمان والرقابة الداخلية
3.	عن طريق الفاكس رقم: + 9626 5682941 عناية وحدة متابعة شكاوي العملاء
4.	عن طريق البريد التالي: ramiK@abci.com.jo raedm@abci.com.jo
5.	عن طريق موقع الشركة الإلكتروني (website) كالتالي: ➤ www.abci.com.j ➤ Contact US ➤ Complaint & Feedback
6.	عن طريق صندوق الشكاوى: من خلال صندوق الشكاوى المعزز بحافطة للنماذج والمثبت في مدخل الموقع الرئيسي للشركة حيث يمكن استخدام النماذج المتوفرة تحت الصندوق مباشرة او يمكن طلب النموذج من دائرة خدمة العملاء وابداعها بالصندوق.
7.	عن طريق الحضور شخصياً: الحضور شخصياً ومراجعة الدائرة القانونية والامتثال وبحال غيابة مدير دائرة الائتمان والرقابة الداخلية.
8.	في حالات تفعيل خطة استمرارية الاعمال بموقع الشركة البديل او العمل عن بعد يراعى اتباع القنوات التالية :
عن طريق البريد الإلكتروني EMAIL:	
عن طريق موقع الشركة الإلكتروني (website) كالتالي: www.abci.com.jo - Contact US/ Complaint & Feedback	
عن طريق الهاتف على الأرقام التالية:	+ 9626 5629300 ← فرعي 3850 :مدير الدائرة القانونية والامتثال ← فرعي 3834: او مدير دائرة الائتمان والرقابة الداخلية
عن طريق الفاكس:	+ 9626 5682941 عناية وحدة شكاوي لعملاء

آلية النظر بالمقترحات و/او الشكاوى والمدد الزمنية للبت بالشكاوى:

- فيما يتعلق بالمشاركة بالرأي والمقترحات غير المرتبطة بشكاوى او اعتراض سوف يتم التعامل معها بحسب الاهمية ورفعها للجهات المعنية بالشركة خلال 10 ايام عمل من تاريخ استلامها لدراستها واتخاذ الاجراء المناسب بخصوصها.
 - فيما يتعلق بأي شكوى فإن سياسة الشركة تؤكد على التعامل معها بعدالة وشفافية ومسؤولية حيث تقوم وحدة شكاوى العملاء بالشركة بدراسة وتقييم الشكاوى واتباع اجراءات العمل المعتمدة بالشركة للتعامل معها على ان يتم تبليغ العميل بالقرار خلال 15 يوم من تاريخ استلامها او من تاريخ تقديمه لكافة الوثائق المعززة لذلك ويمكن تمديد هذه المدة لفترة مماثلة ولمرة واحدة اذا كانت طبيعة الشكاوى تتطلب ذلك، بحال قام العميل بتقديم معززات داعمة للشكاوى المقدمة منه تستدعي إعادة النظر بالرد المرسل له فيتم اتباع ذات الاجراء وذات المدد أعلاه.
 - نؤكد لكم باننا نتعامل مع جميع الشكاوى بدون تمييز او تفرقه بين العملاء وبصورة واضحة وفعالة لتحقيق العدالة لعملاء الشركة.
 - نؤكد لكم ان الشكاوى سيتم التعامل معها بجدية والاهتمام بحلها بأسرع وقت ممكن من قبل الشركة، وانه سوف يتم اتخاذ الاجراءات اللازمة لمعالجة الشكاوى بفعالية وكفاءة دون أي تأخير.
 - نؤكد لكم ان الشكاوى لا تخضع لأي عمولات او رسوم.
 - نؤكد لكم عدم فرض أي محددات أو شروط تعيق حقكم في تقديم الشكاوى أو الاشتراط بالتنازل عن أي شكوى، إلا في حال قيامكم بسحب الشكاوى من تلقاء نفسه.
 - في حال عدم قناعة العميل بالرد المقدم من الشركة فإن بإمكان العميل اللجوء الى القضاء او هيئة الاوراق المالية/قسم الشكاوى على عنوانهم في عمان-عرجان-خلف فندق الريجنسي.
- مع خالص الاحترام والتقدير،،،