

شكاوى العملاء

بالإشارة الى التعليمات الصادرة من قبل البنك المركزي الأردني بموجب كتابهم رقم 11628/1/27 بتاريخ 28/08/2017 وال المتعلقة بحق العميل تقديم شكوى عن الخدمات و/أو المنتجات المقدمة لكم من قبل الشركة نود إعلامكم بما يلي :

1. يحق لكم تقديم شكوى للشركة عن أي خدمة أو منتج تم تقديمها لكم من قبل الشركة وذلك من خلال وحدة شكاوى العملاء الموجودة لدى الشركة ، إما عن طريق حضوركم شخصياً إلى مقر الشركة أو إرسال الشكوى على البريد الإلكتروني Info@tamkeenleasing.com ، أو من خلال الاتصال على الأرقام +962 6 550 2610 ، +962 6 580 6888 ، أو من خلال موقع التواصل الاجتماعي الخاص بالشركة أو من خلال صندوق شكاوى العملاء المتاح في مبني الادارة العامة أو من خلال الفاكس المعتمد لدى الشركة رقم 962 6 5502609 .
2. في حال تقديمكم لأي شكوى لوحدة شكاوى العملاء فسوف نبلغكم خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى وكافة الوثائق الازمة لها بقرار الشكوى ويحق للشركة تمديد هذه الفترة إلى عشرة أيام عمل أخرى إذا كانت طبيعة الشكوى تستدعي ذلك مع اعلامكم بمبررات التمديد .
3. في جميع الحالات أعلاه لن تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة اي شكوى او الرد عليها خلال ثلاثة يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى .
4. في حال عدم اقتناعكم برد الشركة على الشكوى المقدمة من قبلكم فإنه بإمكانكم احاله الشكوى للبنك المركزي الأردني أو للقضاء .
5. مع العلم بأن وسائل الاتصال المتاحة مع البنك المركزي الأردني مبينة على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني كما يلي :

فرع العقبة	فرع اربد	المركز الرئيسي	
190 العقبة - الأردن + 962 3 2013526	235 اربد - الأردن + 962 2 7245001 + 962 2 7245006	37 عمان - 11118 - الأردن + 962 6 4630301 + 962 6 4638889	ص . ب الهاتف فاكس تلكس
62341	51562	21476 ، 21250	
CBJOJOAX02A	CBJOJOAX021	CBJOJOAX	رمز سويفت
Fcp@cbj.gov.jo			البريد الإلكتروني