

شكاوي العملاء

بالإشارة الى التعليمات الصادرة من قبل البنك المركزي الأردني بموجب كتابهم رقم 11628/1/27 بتاريخ 2017/08/28 والمتعلقة 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 تقديمه لكم من قبل الشركة وذلك من خلال وحدة شكاوي العملاء الموجودة لدى الشركة ، إما عن طريق حضوركم شخصياً الى مقر الشركة أو إرسال الشكوى على البريد الالكتروني Info@tamkeenleasing.com، أو من خلال الاتصال على الأرقام +962 6 550 2610/+962 6 580 6888 ، أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة أو من خلال صندوق شكاوي العملاء المتاح في مبنى الادارة العامه أو من خلال الفاكس المعتمد لدى الشركة رقم +962 6 5502609.
2. في حال تقديمكم لأي شكوى ل وحدة شكاوي العملاء فسوف نبليكم خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى وكافة الوثائق اللازمة لها بقرار الشكوى ويحق للشركة تمديد هذه الفترة الى عشرة أيام عمل أخرى اذا 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 ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
4. في حال عدم اقتناعكم برد الشركة على للشكوى المقدمة من قبلكم فانه بإمكانكم إحالة الشكوى للبنك المركزي الاردني أو للقضاء.
5. مع العلم بأن وسائل الاتصال المتاحة مع البنك المركزي الأردني مبنية على الموقع الالكتروني للبنك المركزي الاردني كما يلي :

فرع العقبة	فرع اربد	المركز الرئيسي	
190 العقبة - الاردن	235 اربد - الاردن	37 عمان - 11118 - الأردن	ص . ب
+ 962 3 2013526	+ 962 2 7245001	+ 962 6 4630301 (10 خطوط)	الهاتف
+ 962 3 2013528	+ 962 2 7245006	+ 962 6 4638889	فاكس
62341	51562	21476 , 21250	تلكس
CBJOJOAX02A	CBJOJOAX021	CBJOJOAX	رمز سويقت
Fcp@cbj.gov.jo			البريد الالكتروني