



نموذج شكاوى العملاء - وفق تعليمات البنك المركزي الأردني

اسم البنك _____

فرع _____

تاريخ تقديم الشكاوى ____ / ____ / ____

أولاً: بيانات مقدم الشكاوى

الاسم الكامل _____

الرقم الوطني / رقم جواز السفر _____

رقم الحساب / رقم العميل _____

رقم الهاتف _____

البريد الإلكتروني (إن وجد) _____

العنوان _____

ثانياً: طبيعة الشكاوى

☐ خدمات الحسابات

☐ البطاقات (انتمانية / صراف آلي

☐ القروض والتسهيلات

☐ التحويلات

☐ الخدمات الإلكترونية

☐ العملات والفوائد

☐ أجهزة الصراف الآلي

☐ شكاوى أخرى:

ثالثاً: تفاصيل الشكوى
يرجى وصف المشكلة بشكل واضح ومفصل:

التاريخ المرتبط بالشكوى ____ / ____ / ____

المستندات المرفقة (إن وجدت) :

رابعاً: تصريح مقدم الشكوى
أقر بأن جميع المعلومات الواردة في هذا النموذج صحيحة، وأوافق على أن يقوم البنك بدراسة الشكوى والتواصل معي، وأن يتم تزويدي برد خطي وفق المدة المحددة في تعليمات البنك المركزي الأردني .

توقيع مقدم الشكوى _____

التاريخ ____ / ____ / ____

خامساً: للاستخدام الداخلي للبنك فقط

رقم الشكوى _____

تاريخ الاستلام _____

طريقة الاستلام _____

اسم الموظف المستلم _____

توقيع الموظف _____

الإجراءات المتخذة:

تاريخ الرد على العميل ____ / ____ / ____

نتيجة الشكوى:

☐ مقبولة

☐ مرفوضة

☐ تم حلها - إغلاق الشكوى

اسم الموظف المعتمد _____

توقيع _____