

## دليل شكاوى العملاء

### لمحة عامة

تسعى وحدة شكاوى العملاء في اورنج موني الاردن ضمان حصولكم على أفضل تجربة ممكنة مع خدماتنا. هدفنا الأساسي هو الاستماع لكم ومعالجة جميع الشكاوى والملاحظات بسرعة وشفافية، بما يعزز رضاكم وتقتكم بنا.

تلتزم الوحدة بالرد على جميع الشكاوى خلال فترة زمنية محددة، وتقديم الحلول المناسبة وفقاً لأفضل الممارسات، مع الحفاظ على حقوقكم ومصالحكم.

نحن نؤمن بأن تواصلكم معنا يسهم في تحسين خدماتنا باستمرار، ويساعدنا على تقديم تجربة مالية متكاملة، آمنة، وموثوقة لجميع عملائنا.

### نستقبل شكاواكم من خلال أي من القنوات التالية:

كما يمكنكم تقديم شكاواكم عبر:

- البريد العادي: وحدة إدارة شكاوى العملاء - الإدارة العامة ص.ب: 926026، الرمز البريدي: 11195، عمان - الأردن
- البريد الإلكتروني: [Orangemoney.Complaints@orange.com](mailto:Orangemoney.Complaints@orange.com)
- الاتصال المباشر بوحدة إدارة شكاوى العملاء خلال ساعات الدوام الرسمية (من الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 5:00 بعد الظهر) من خلال الرقم المجاني [0777700141](tel:0777700141) أو [1441](tel:1441)
- الحضور الشخصي لمبنى الإدارة العامة
- الفاكس: +96264606111
- من خلال الرسائل النصية والالكترونية عبر رقم الهاتف [0777700141](tel:0777700141)
- الموقع الإلكتروني الخاص في الشركة

### نعتذر عن استقبال والتعامل مع الشكاوى التي تقع ضمن الفئات التالية:

- ✓ الشكاوى المرفوع بها دعاوى منظورة أمام القضاء أو سبق وأن صدر بها حكم قضائي
- ✓ الشكاوى المتعلقة بالقضايا العمالية والنقابية
- ✓ الشكاوى التي لا تحمل اسماً أو معلومات عن المشتكي
- ✓ الشكاوى التي تحتوي على إساءة واضحة و/أو ألفاظ تنطوي على (تشهير، تهديد، كلمات نابية، ...)
- ✓ الاستفسارات واقتراحات العملاء.

### تأكيد استلام الشكاوى:

- أ. عند استلامنا لشكاواك سنقوم بالتواصل معك لتأكيد التالي:
  - 1- الأسم المشتكي .
  - 2- معلومات الاتصال الخاصة بك
  - 3- موضوع الشكاوى
- ب. كما سيتم تزويدك بالتالي

- 1- الرقم المرجعي للشكوى .
  - 2- تاريخ استلام الشكوى
  - 3- رقم الهاتف والبريد الإلكتروني الخاص بنا لمتابعة الشكوى
  - 4- الفترة الزمنية المتوقعة منا للرد على الشكوى المقدمة خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى وكافة الوثائق اللازمة بها.
- ج. سنقوم بالاتصال بك إذا كانت هناك نواقص بالبيانات أو المستندات المقدمة خلال 5 أيام عمل كحد أقصى من تاريخ استلام الشكوى، مؤكداً لكم على ضرورة التعاون معنا وتزويدنا بالمستندات أو البيانات المطلوبة خلال خمسة أيام عمل تجنباً لإلغاء الشكوى المسجلة.
- ح. الرجاء العلم بأنه عند معالجة الشكوى بشكل مباشر وبنفس اليوم، لن نقوم بالاتصال بك لتأكيد استلامنا للشكوى.

### كيف سنقوم بمعالجة ومتابعة شكواك؟

سنقوم بالاتصال بك واعلامك بردنا على موضوع الشكوى المقدمة من قبلك، حيث سيتضمن ردنا ما يلي

1. الرقم المرجعي للشكوى
2. موضوع الشكوى
3. القرار النهائي بخصوص الشكوى
4. ملخص الاسباب الموجبة لقرارنا الذي تم اتخاذه بهذا الخصوص
5. معلومات الاتصال الخاصة بنا، في حال أردت الحصول على إيضاحات إضافية

في حال عدم اقتناعك بردنا يمكنك اللجوء إلى البنك المركزي الأردني أو القضاء

### يمكنك التقدم بشكوى إلى البنك المركزي في الحالات التالية:

1. عدم الاتصال بك خلال 30 يوم عمل من تاريخ استلامنا الشكوى وكافة المستندات المطلوبة منك.
2. رفضنا لاستلام شكواك .
3. إذا كان ردنا على الشكوى غير مقنع.

### وسائل تقديم الشكوى إلى البنك المركزي

- الاتصال بدائرة حماية المستهلك المالي في البنك المركزي الأردني على الرقم ( +96264630301 )
- عبر الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني
- إرسال رسالة إلى البريد الإلكتروني التالي : Fcp@cbj.gov.jo
- الحضور الشخصي لمبنى البنك المركزي الرئيسي وفروعه في إربد والعقبة