



برنامج التعامل مع العملاء بعداله وشفافية

يولي بنك الأردن أهمية خاصة فيما يتعلق بالتعامل مع العملاء بعداله وشفافية، وينعكس ذلك واضحا بالاعمال اليومية التي يمارسها البنك بدءاً من اعتماد المنتجات وطرحها وتسعيورها وصياغة العقود والنماذج، وكذلك الإعلانات والحملات الدعائية. وتعتبر تأسيس وحدة للتعامل مع شكاوي العملاء التي تم تأسيسها بما ينسجم مع تعليمات التعامل مع العملاء بعداله وشفافية رقم 2012/56 الصادرة عن البنك المركزي الأردني بتاريخ 2012/10/31 و تتبع إداريا لدائرة الامتثال بوصفها دائرة رقابية مؤشرا على الأهمية التي يوليها البنك فيما يخص تعامله مع العملاء بعداله وشفافية، حيث يؤمن بنك الأردن أن شكاوي العملاء ممكن أن تكون أداة هامة جداً لرصد أي تجاوزات في سياسات وإجراءات البنك العامه ووسيله للتطوير من خلال استقبال الشكاوي وتحليلها والوقوف على أسبابها ومعالجة أي خلل قد يكون تسبب في شكوى العميل. مع عدم اغفال دور شكاوي العملاء في تحسين جودة الخدمة المقدمه للعملاء من خلال التنسيق بين وحدة شكاوي العملاء و وحدة جودة الخدمة اليومي لغايات معالجة شكاوي العملاء،

يتم إدارة ومعالجة شكاوي العملاء وفقا لما يلي :

- اعداد سياسة التعامل مع شكاوي العملاء وتطويرها واعتمادها من قبل مجلس إدارة البنك وتعميمها على كافة العاملين في البنك ومراجعتها بشكل دوري .
- اعداد سياسة التعامل مع العملاء بعداله وشفافية وتطويرها واعتمادها من قبل مجلس إدارة البنك وتعميمها على كافة العاملين في البنك ومراجعتها بشكل دوري.
- توفير قنوات اتصال مختلفة لاستقبال شكاوي العملاء على مدى 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع.
- اعداد الية لإدارة ومعالجة شكاوي العملاء واعتمادها اصوليا ومراجعتها بشكل دوري .
- توفير انظمة الية ضمن نظام CX لإدارة شكاوي العملاء و متابعتها .



- يتم التعامل مع الشكاوي الواردة من عملاء البنك و شركاته التابعة و الفروع الخارجية بالوقوف على أسبابها و معالجتها و ضمان عدم تكرارها وذلك في إطار زمني محدد باتفاقيات مستوى الخدمة التشغيلية المصرفية التي تحدد الاطار الزمني لمعالجة الشكاوي و بما يضمن الاستقلالية و الحيادية .
- حفظ السجلات الخاصة بشكاوي العملاء و من ذلك تسجيل المكالمات و حفظها وفقا للاطر الزمنية المطلوبة بموجب التعليمات .
- رفع تقارير دورية لمجلس الادارة بخصوص شكاوي العملاء و الاجراءات المتخذة للتعامل معها
- تزويد البنك المركزي الاردني بتقارير ربع سنوية تتضمن بيانات احصائية بطبيعة و نوع الشكاوي المقدمة للبنك.