



Dear Valued Customer,

Please be advised that it is your right as a customer to raise a complaint about the services and products provided by Standard Chartered Bank Free of charge through the following means of communication:

- Service Quality Unit for Retail Banking at +962 6 5508800 Extension 33120/33116.
- Through the PO Box: Shmeisani - Al- Thaqafa Street - PO BOX 926190 Amman 11190 Jordan.
- By Email to Feedback.Jordan@sc.com
- You can contact our phone banking services available to receive your inquiries and complaints during the hours on the toll free number 080022099 from inside Jordan and telephone +962 6 5658011 from outside Jordan.
- Suggestion boxes located in all branches of the bank.
- Visit the bank's website through www.sc.com/jo

It is also worth mentioning that the turnaround time for resolving your complaints would be 5-30 working days depending on the category of the complaint. You will be advised with the expected turnaround time on the time a complaint is actually raised.

One the other hand , please be aware that you have right to refer your complaint to the Central Bank of Jordan or the legal authorities in case you are not satisfied with the decision submitted by complaint processor to your expectations. Accordingly, please refer to the contact details of Central Bank of Jordan.

Mailing Address : P.O Box 37 Amman 11118 Jordan
Telephone number : +962 6 4630301
Email Address : fcj@cbj.gov.jo

عميلنا العزيز،

يرجى العلم بأنه من حقكم كعميل التقدم بشكوى على الخدمات والمنتجات المقدمة من بنك ستاندرد تشارترد مجاناً وذلك من خلال وسائل الاتصال التالية:

- وحدة إدارة الجودة للخدمات المصرفية للأفراد على هاتف رقم +962 6 0008800 فرعي 33120 / 33116.
- من خلال صندوق البريد : شمساني - شارع الثقافة - ص. ب 926190 عمان 11190 الأردن.
- من خلال البريد الإلكتروني: Feedback.Jordan@sc.com
- يمكنكم الإتصال مع الخدمات الهاتفية المصرفية والمتواجدين لتلقي استفساراتكم وشكاويكم على مدار الساعة على الرقم المجاني رقم 080022099 من داخل الأردن وعلى هاتف رقم +962 6 5658011 من خارج الأردن.
- صناديق الإقتراحات والمتواجدة بجميع فروع البنك.
- زيارة الموقع الإلكتروني www.sc.com/jo

من الجدير بالذكر أيضاً أن الفترة الزمنية اللازمة لحل ومعالجة الشكاوي الخاصة بكم ستكون من 5-30 يوم عمل إعتياداً على طبيعة الشكوى المقدمة حيث سيتم إعلامكم بالوقت اللازم لحل ومعالجة الشكوى المتوقع مباشرة بعد رفع الشكوى.

من ناحية أخرى، يرجى العلم بأن لكم الحق في إحالة شكاوكم إلى البنك المركزي الأردني أو الجهات القانونية في حال عدم القناعة بالقرار المقدم من قبل معالج الشكوى لتوقعاتكم. وبناء على ذلك، يرجى الإطلاع أدناه على تفاصيل الإتصال مع إدارة البنك المركزي الأردني.

العنوان البريدي ص . ب 37 عمان 11118 الأردن
هاتف رقم: +962 6 4630301
البريد الإلكتروني: fcj@cbj.gov.jo