

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 through the following means of communication:

- Service Quality Unit for Retail Banking at +962 6 5508800 Extension 33120/33116 or through fax no. +962 6 5518946
- 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 hour 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](http://www.sc.com/jo)

It is also worth mentioning that the turnaround time for resolving your complaints would be 5-20 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.

On the other hand, please be aware that you have the 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 the complaint processor to your expectations. Accordingly, please refer to the contact details of the Central Bank of Jordan

Mailing Address: P.O.Box 37 Amman 11118 Jordan  
Telephone number : 06-4630301  
Email Address: [Info@CBJ.gov.jo](mailto:Info@CBJ.gov.jo)

Client Name: .....

Client Signature: .....

Date: .....

عميلنا العزيز.

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

- وحدة إدارة الجودة للخدمات المصرفية للأفراد على هاتف رقم ٥٥٠٨٨٠٠ ٦ ٩٦٢ + فرعي ٣٣١١٦/٣٣١٢٠ وعبر فاكس رقم ٥٥١٨٩٤٦ ٦ ٩٦٢ +
- من خلال صندوق البريد : شميساني - شارع الثقافة - ص ب ٩٢٦١٩٠ عمان ١١١٩٠ الأردن
- من خلال البريد الإلكتروني [Feedback.Jordan@sc.com](mailto:Feedback.Jordan@sc.com)
- يمكنكم الإتصال مع الخدمات الهاتفية المصرفية والمتواجدون لتلقي استفساراتكم وشكاويكم على مدار الساعة على الرقم المجاني رقم ٠٨٠٠٢٢٠٩٩ من داخل الأردن وعلى هاتف رقم ٥٦٥٨٠١١ ٦ ٩٦٢ + من خارج الأردن
- صناديق الإقتراحات والمتواجدة بجميع فروع البنك
- زيارة الموقع الإلكتروني [www.sc.com/jo](http://www.sc.com/jo)

من الجدير بالذكر أيضا أن الفترة الزمنية اللازمة لحل ومعالجة الشكاوى الخاصة بكم ستكون من ٥-٢٠ يوم عمل إعتقادا 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 شكاواكم 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 ٣٧ عمان ١١١١٨ الأردن  
هاتف رقم ٤٦٣٠٣٠١ -٦  
البريد الإلكتروني: [Info@CBJ.gov.jo](mailto:Info@CBJ.gov.jo)

إسم العميل : .....

التوقيع : .....

التاريخ : .....