

Please issue a Credit Card by Arab Jordan Investment Bank in my name or in the name of the person whom I authorize you to issue the card in his/her name, with our compliance with all the terms and conditions listed below:

أرجو الموافقة على إصدار بطاقة إئتمانية من بنك الاستثمار العربي الأردني (والمسماة فيما بعد بالبطاقة الإئتمانية) بإسمي أو بإسم من أفوضكم بإصدار البطاقة بإسمه ملتزماً بكافة الشروط العامة المدرجة أدناه:

## Credit Card Terms and Conditions

## الشروط والأحكام الخاصة بالبطاقة الائتمانية

1. It is understood that this credit card continues to be the property of the Bank at all times, and should be returned to the Bank immediately upon the Bank's request or if I wish to end this contract, provided this does not affect any commitments resulting on me before submitting the credit card to the Bank.
2. The Cardholder shall assume absolute liability for using the Card or the password of the card and for all consequences resulting from its loss and/or theft and/or use in violation of these conditions. In case the Card has been lost and/or stolen, the cardholder shall contact the call center by phone detailing the circumstances of the card's loss. The Cardholder shall be absolved of any liability for any transactions undertaken post after the notification of the card's loss, and the Cardholder shall remain responsible for all the amounts resulting from the card's use before the loss and/or theft event until final settlement.
3. I authorize you to debit my account/accounts held with you the subscription fees and all card's transactions, inside or outside the Kingdom, of purchase of goods and / or access to services and / or cash loans, and I shall be obliged to repay all amounts charged to my account and any interest, commissions and expenses incurred thereby. Additionally, I authorize you to pay any amounts incurred on the card outside Jordan and to charge these amounts on my account held with you in Jordanian Dinars and in the value received from the Visa International or Mastercard International.
4. If my account held with you becomes overdrawn, I undertake to repay the value of the owed amount, and I authorize you to debit my account with the value of the accrued interest and commissions and any other costs.
5. It is understood that any balances must be repaid immediately in the event of bankruptcy or death, or when the Bank decides in the case of my violation to these conditions.
6. I authorize you to renew my credit card or the additional credit cards issued on my account held with you automatically upon their expiry, and I authorize you to debit the amounts due for the renewal from my account held with you, with my commitment.
7. The Bank must be notified in writing 30 days before the date of the card's expiry in case the client wishes not to renew it, otherwise, the client will bear the renewal commission decided on the card in case of its renewal.
8. I will inform you in writing immediately upon cancelling the authorization of using the additional credit card.
9. I agree that the Bank shall not be liable for purchases or services which I buy through using the credit card or the merchant didn't accept and reject the card.
10. The Bank has the right to cancel the contract and after sending a warning letter to the client.

١. من المفهوم أن هذه البطاقة الإئتمانية تظل ملكاً للبنك في كافة الاوقات ويتوجب علي إعادتها للبنك بمجرد طلبه ذلك أو إذا رغبت في إنهاء هذا العقد. على أن لا يؤثر ذلك على أية التزامات ترتبت علي قبل تسليم البطاقة الإئتمانية للبنك.
٢. يكون حامل البطاقة مسؤولاً مسؤولية مطلقة عن استعمال البطاقة واستعمال الرقم السري الخاص بها وعن كافة النتائج المترتبة على فقدانها وأو سرقتها وأو استعمالها بما يخالف هذه الشروط. في حال فقدان البطاقة وأو سرقتها يلتزم حامل البطاقة بإبلاغ البنك فوراً من خلال التواصل مع مركز خدمة العملاء مبيناً الظروف المحيطة بفقدانها وأو سرقتها ويتم إعفاء حامل البطاقة من أي مسؤولية عن أي حركات تمت بعد لحظة الإبلاغ عن واقعة فقدان البطاقة ويبقى حامل البطاقة مسؤولاً عن كافة المبالغ المترتبة عن استعمال البطاقة قبل فقدانها وأو سرقتها حتى تسديدها بالكامل.
٣. أفوضكم أن تقيدوا على حسابي/ حساباتي لديكم كافة الرسوم والعمولات والمصاريف المترتبة على البطاقة داخل المملكة أو خارجها مع إلزامي بتسديد كافة المبالغ المقيدة على حسابي وأية فوائد وعمولات ومصاريف تلحق بها. كما أفوضكم بتسديد أية مبالغ تترتب على البطاقة خارج الأردن. وقيد هذه المبالغ على حسابي/ حساباتي وبالقائمة التي تردكم بها من فيزا العالمية أو ماستركارد العالمية.
٤. أتعهد بتسديد القيمة المدينة إذا أصبح حسابي لديكم مكشوفاً. وإنني أفوضكم بأن تقيدوا على حسابي قيمة الفائدة المستحقة والعمولات وأية تكاليف أخرى.
٥. من المفهوم أن أية أرصدة يجب أن تسدد فوراً في حالة الإفلاس أو الوفاة أو حينما يرى البنك ذلك في حالة مخالفتي لهذه الشروط.
٦. أفوضكم بتجديد بطاقتي الإئتمانية أو البطاقات الإئتمانية الإضافية الصادرة على حسابي لديكم تلقائياً عند إنتهاء مدتها. وقيد المبالغ المترتبة على التجديد على حسابي لديكم. مع إلزامي بكافة شروط إستعمال البطاقة الإئتمانية.
٧. يجب إعلام البنك خطياً وقبل ٣٠ يوماً من تاريخ إنتهاء البطاقة في حال رغبت العميل بعدم تجديدها. وبخلافه سيتحمل العميل قيمة عمولة التجديد المقررة على بطاقته في حال ان تم تجديدها.
٨. أتعهد بإعلامكم خطياً فور قيامي بإلغاء التفويض بإستعمال البطاقة الإئتمانية الإضافية.
٩. أوافق على أن البنك غير مسؤول عن:
  - المشتريات أو الخدمات التي أقوم بشرائها بواسطة البطاقة الإئتمانية.
  - في حال رفض تاجر ما قبول هذه البطاقة الإئتمانية.
١٠. إن للبنك الحق بإنهاء العقد في حال إخلال العميل بتنفيذ إلزام تعاقدتي وبعد إنذار خطي على العنوان المعتمد لدى البنك.

11. The Bank has the right to cancel the contract without going to the court in these two cases:

- If the client is black listed.
- If the documents received from the client were not correct.

12. Transactions Objection:

A. The Bank will inform the client upon performing any transaction by sending SMS to the client's mobile number available at the Bank, taking into consideration that there is a certain period during which the client can object on any transaction and the objection will not be valid after this period.

B. The Customer shall be entitled to dispute transactions made on the card within 30 days from the date of being notified of the transaction details for purchase transactions via point of sale, and within 60 days from the date of being notified of the transaction details for cash withdrawal transactions executed on their accounts via ATMs. Beyond this period, the transaction is considered binding and cannot be disputed. If a dispute is submitted, the Bank will verify immediately. If the dispute is found to be valid, the Bank will refund the disputed amounts to the customer's account without bearing any cost and/or expenses, otherwise, in case the dispute is found to be invalid, the customer agrees to bear and pay all actual costs and/or expenses incurred by the Bank.

- In case the client objected to any transaction reported or stated in the statement of account, the Bank shall immediately verify that without delay, and shall return the disputed amounts in the case where the objection proves to be right. The Bank may charge any actual costs it incurred in this respect in case the objection turned out to be false.
- In case there was a transaction / transactions on the client's account or appeared on his account statement, and/or on which a text message was received on your cell phone and this transaction was not acted on by the client, he should immediately inform the Bank by phone, to be followed the very next day at the latest by a reinforcement of the objection to that transaction(s) in writing, including an objection in writing, including all details represented in (card number, transaction date, trader's name, amount).
- The Bank shall take all the necessary procedures from its side based on the nature of the objection.
- The Bank will address the relevant parties based on the source of the transaction (internal or external).
- The Bank is committed to respond to the client's objection according to the legal time limits specified by the Visa or Mastercard Company, according to the card type.
- The terms and conditions of Visa / Mastercard Company is applicable upon card type.
- The Bank shall return the contested amount of the transaction to the client's account if it was evident that the amount was posted to his account by mistake.
- The client shall bear the cost of the objection to the transaction and any other costs that the Bank may incur in case it was evident that the transaction is right and the client has no right to object to it.

13. The Bank can debit all the client accounts/ or the guarantor account to take the commissions or in case there is not enough balance in the main account.

١١. يجوز للبنك فسخ العقد دون اللجوء للمحكمة في أي من الحالتين التاليتين:

- اكتشاف البنك لكون العميل مدرجاً على أي من القوائم المحظور التعامل معهم.
- إذا تبين عدم صحة أي من المستندات المقدمة للحصول على ائتمان أو في الضمانات والتعهدات المقدمة.

١٢. الاعتراض على الحركات:

أ. إن البنك سيقوم بإبلاغ العميل عن أي حركة تتم على حسابه من خلال إرسال رسائل (SMS) على الرقم الهاتفي الخليوي للعميل المعتمد لدى البنك. وذلك حتى يتسنى له الاعتراض عليها في حال وجود أسباب تدعو لذلك.

ب. يحق للعميل الاعتراض على الحركات التي تمت على البطاقة خلال ٣٠ يوم من تاريخ تبليغه ببيانات الحركة بالنسبة للحركات الشرائية و ٦٠ يوم من تاريخ تبليغه ببيانات الحركة المنفذة على حساباته عبر الصراف الآلي. وبخلاف ذلك تعتبر الحركة ملزمة له وغير قابلة للاعتراض بعد انقضاء هذه المهلة. وفي حال تقديم الاعتراض. سيقوم البنك بالتحقق من الاعتراض فوراً. وفي حال ثبوت صحة الاعتراض. يقوم البنك بإعادة المبالغ المعترض عليها إلى حساب العميل بدون تحميله أي كلف. وفي حال ثبوت عدم صحة الاعتراض المقدم من قبله. يقر العميل بتحمل وتسديد كافة التكاليف و/ أو المصاريف الفعلية التي تكبدها البنك.

• في حال ورود حركة/حركات على حساب العميل/أو ظهرت بكشف حسابه و/أو وصل بها رسالة نصية على هاتفكم الخليوي ولم تنفذ هذه الحركة من قبل العميل فعليه القيام فوراً بإعلام البنك بذلك هاتفياً على أن يلي ذلك وفي اليوم التالي على أبعد تقدير بتعزيز الاعتراض على تلك الحركة/الحركات خطياً متضمناً الاعتراض الخطي كافة التفاصيل والمتمثلة في (رقم البطاقة. تاريخ الحركة. إسم التاجر. المبلغ).

• سوف يقوم البنك باتخاذ الاجراءات اللازمة من طرفه وذلك إستناداً الى طبيعة الاعتراض.

• سيقوم البنك بمخاطبة الجهات ذات العلاقة وذلك حسب مصدر الحركة (داخلية أم خارجية).

• يلتزم البنك بالإجابة على اعتراض العميل حسب المدد القانونية المحددة من قبل فيزا العالمية و/أو ماستركارد و/أو مزودي خدمات الدفع.

• تسري الشروط والاحكام الخاصة المفروضة من قبل شركة فيزا أو ماستركارد حسب نوع البطاقة.

• سيقوم البنك بإعادة قيمة الحركة المعترض عليها لحساب العميل إذا ثبت أن الحركة قد قيدت على حسابه بطريق الخطأ.

• سيتحمل العميل كلفة الاعتراض على الحركة وأية تكاليف أخرى قد يتحملها البنك في حال ثبت أن الحركة صحيحة وليس من حق العميل الاعتراض عليها.

١٣. يحق للبنك اجراء تقاص ما بين الرصيد/الأرصدة الدائنة لكافة حسابات العميل و/أو الكفيل لديه وما بين قيمة الأقساط المستحقة والرسوم والعمولات والمصاريف في حال عدم توفر هذه القيمة أو عدم كفاية المتوفر منها في الحساب الرئيسي المرتبط بالبطاقة الممنوحة.

14. Granting Clearance: When the credit card balance is settled in full, the Bank shall have the right to withhold a cash amount of 110% of the card limit if the amount withheld is in Jordan Dinars and 120% if the amount withheld is in foreign currencies, for a period of 60 days from the date the client applied to cancel the card and the amount is fully paid and until the Bank ensures that no transactions and/or any new interest or commission on the account accrued.
15. These special conditions and provisions for issuing and using primary and subsidiary cards shall apply on the card types shown hereunder:
  - Visa Infinite / Credit and Charge
  - Visa Platinum / Credit and Charge
  - Visa Gold / Credit and Charge
  - Visa Classic / Credit and Charge
  - Visa Global / Credit
  - Mastercard Prestige
  - Mastercard Platinum Credit
  - Mastercard Gold Credit
  - Mastercard Classic Credit
  - World Elite Mastercard

To be referred to individually or collectively as the card.
16. Data and information acquired by the client as part of the contractual relationship are subject to the provisions of banking secrecy stipulated in the current applicable Banks' Law.
17. The client's request to obtain the credit card shall not be fulfilled until the Bank receives all relevant documents and papers.
18. The Bank will specify a credit limit on the card account that should not be exceeded without obtaining the Bank's prior approval.  
The Bank's sales representative is not in a position to permit him to inform the client on the credit limit which will not be specified until documents proving my eligibility and relevant documents are submitted, in case the Bank approved the client's request.
19. Fees and Commissions:
  - All fees, commissions, and tariffs are subject to the tariffs and fees schedule issued by the Bank.
  - The interest rate on purchases and cash withdrawals (monthly) is 1.5% maximum and cannot be exceeded .
  - The tariff and all fees implemented are subject to change in accordance with notice from the Central Bank of Jordan and its approval in case it is required. It will be implemented as stated in the tariff and fees guide issued by the Bank every now and then.
  - The client undertakes not to use the card for transactions involving crypto currencies, whether directly or indirectly.
20. I acknowledge and agree that these general conditions shall apply to all cards issued and / or to be issued in the future in my name or in the name of others on my account.
21. I hereby acknowledge that I have examined the general conditions of the credit card and agree to commit to their stipulations and contents in full and at all times.
22. The additional card is issued on the basis of the request, consent and responsibility of the cardholder. The additional card is subject to the same terms and conditions of the basic card.

١٤. منح براءة الذمة: عند القيام بسداد كامل رصيد البطاقة الائتمانية فإنه يحق للبنك حجز مبلغ نقدي يساوي ١١٠٪ من سقف البطاقة إذا كان المبلغ المحجوز بالدينار الأردني و ١٢٠٪ إذا كان المبلغ المحجوز بعملة أجنبية ولمدة ٦٠ يوم من تاريخ الغاء البطاقة وسدادها بالكامل ولحين التأكد من عدم ورود حركات و/أو أية فوائد أو عمولات جديدة على الحساب.
١٥. تطبق هذه الشروط والأحكام الخاصة بإصدار واستخدام البطاقات الأساسية والإضافية على البطاقات المبينة أنواعها أدناه:
  - بطاقة Visa نوع: Visa Infinite / Credit and Charge
  - بطاقة Visa نوع: Visa Platinum / Credit and Charge
  - بطاقة Visa نوع: Visa Gold / Credit and Charge
  - بطاقة Visa نوع: Visa Classic / Credit and Charge
  - بطاقة Visa نوع: Visa Global / Credit
  - بطاقة ماستركارد نوع: Mastercard Prestige
  - بطاقة ماستركارد نوع: Platinum Credit
  - بطاقة ماستركارد نوع: Mastercard Gold Credit
  - بطاقة ماستركارد نوع: Mastercard Classic Credit
  - بطاقة ماستركارد نوع: World Elite Mastercard

ويشار إليها منفرداً أو مجتمعاً بـ (البطاقة)
١٦. إن البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من العميل ضمن إطار العلاقة التعاقدية تخضع لأحكام السرية المصرفية المنصوص عليها في قانون البنوك النافذة.
١٧. لن يتم تنفيذ طلب العميل في الحصول على البطاقة الائتمانية حين استلام البنك لكافة المستندات والوثائق ذات الصلة.
١٨. سيقوم البنك بتعيين حد ائتماني لحساب البطاقة ويجب عدم تجاوزه دون الحصول على موافقة البنك المسبقة و إن مثل مبيعات البنك ليس في موقع يخوله بإبلاغ العميل بشأن الحد الائتماني الذي لن يتم تحديده إلا بعد تقييم بيانات أهلية العميل ومستنداته كاملة. في حال موافقة البنك على طلب العميل.
١٩. الرسوم والعمولات:
  - تخضع كافة الرسوم والعمولات والتعرفة المطبقة لجداول التعرفة والرسوم الصادر عن البنك.
  - معدل فائدة على المشتريات/ السحب النقدي (شهرياً) ١,٥٪ بحد أعلى ولا يسمح بتجاوزه.
  - تخضع التعرفة المطبقة وكافة الرسوم للتغيير وفقاً للإشعار إلى البنك المركزي الأردني وموافقة في حال كانت مطلوبة. وستكون مطبقة على النحو المذكور في جدول التعرفة والرسوم الصادر عن البنك بين الحين والآخر.
  - يتعهد العميل بعدم استخدام البطاقة للتعامل بالعملة الافتراضية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.
٢٠. أقر وأوافق على أن الشروط الخاصة هذه تنطبق على جميع البطاقات التي صدرت و/أو ستصدر مستقبلاً بإسمي أو بإسم الغير على حسابي.
٢١. أقر بأنني قد أطلعت على الشروط العامة للبطاقات الائتمانية ووافقت على أن ألتزم بنصوصها ومضامينها كاملة في جميع الأوقات.
٢٢. يتم إصدار البطاقة الإضافية بناء على طلب وموافقة ومسؤولية حامل البطاقة الأساسية وتخضع البطاقة الإضافية لنفس الشروط والأحكام الخاصة بالبطاقة الأساسية وتكون بجميع الأحوال بطاقة تابعة للبطاقة الأساسية.

23. If the customer selects to receive the Credit Card and/or the supplementary Credit Card (herein after referred to as the Credit Card") through any express shipping company approved by the bank, upon the customer's request to obtain/ re-issue/ renew any Credit Card, he/ she agrees to the following:

- The customer agrees to pay the shipping fees of the Credit Card, and the bank has the right to charge the customer with the shipping fees and deduct it from the Credit Card balance automatically upon delivery of the credit card - and re-issue/renew of any Credit Card on a periodic basis, noting that the customer's approval is considered herein a continuous and permanent authorization to the bank throughout the validity period of the contract between the customer and the Bank, with no need to sign any other authorization in the future by the customer, unless the client do not wish to receive the Credit Card by express shipping company, in such a case he/she must inform the bank in writing.
- The delivered Credit Card to the customer through express shipping company is subject to the list of commissions and fees approved by the bank.
- For the purpose of delivering the Credit Card to the customer through the express shipping company, the latest address, mobile number or manual instructions given by the customer to the bank shall be considered as the approved postal address for the customer.
- The Bank shall not be liable for any delay in the delivery of the Credit Card, if the card holder has not notified the Bank in writing of the change of his/her address/mobile number.
- The Bank shall not be liable for any loss or damage of any kind related to shipping or delivering the Credit Card through Express Shipping company.
- The customer shall bear the responsibility for authorizing others to receive the Credit Card on his behalf, without any liability against the Bank.

24. In case the customer chooses Visa Global Card in a foreign currency, he/she acknowledges the following:

- The Customer acknowledges that he/she can apply for a Visa Global Card in foreign currencies. The card will be available in the following currencies: US Dollars, Euros, and Pounds Sterling. The Bank may remove or add any currency at any time.
- The use of the card should be restricted to its holders outside Jordan, as it will be disabled for local transactions that are made in Jordanian Dinars.
- The customer can use the card according to the approved limit of the Credit Card by conducting electronic commercial transactions, purchases, cash withdrawals, AJIB Pay and Apple Pay transactions in the same card currency without paying foreign exchange rates or foreign exchange commissions.
- The applicant for the card shall be committed to repaying the monthly payments, interest, and commissions incurred from issuing the card according to the rates set by the Bank.
- The foreign currency exchange rates adopted by the bank shall be calculated for the interests, fees and commissions related to Credit Cards in foreign currencies.

25. The terms and conditions of the credit card shall govern by the laws, regulations and instructions in force in the Hashemite Kingdom of Jordan. The courts of Amman shall have jurisdiction over any dispute arising.

٢٣. في حال إختيار العميل خدمة إستلام البطاقة الائتمانية و/أو البطاقة الائتمانية الإضافية (ويشار إليهما بـ «البطاقة الائتمانية») عبر أي شركة شحن سريع يعتمدها البنك عند طلب العميل الحصول/ إعادة إصدار أي بطاقة إئتمانية/جديدها. فإنه يوافق على ما يلي :

- يوافق العميل على تحمل رسوم تسليم البطاقة الائتمانية التي تسلم إليه عبر شركة شحن سريع (معتمدة لدى البنك). ويحق للبنك قيد رسوم الشحن وخصمها من رصيد البطاقة الائتمانية بشكل تلقائي عند تسليمها وعند إعادة إصدار أي بطاقة إئتمانية/جديدها وبشكل دوري. حيث تعتبر موافقة العميل هنا تفويضاً مستمراً ودائماً للبنك طيلة فترة سريان العقد بينه وبين البنك. ولا حاجة لتوقيع تفويض آخر مستقبلاً من قبل العميل إلا في حالة رغبة العميل عدم إستلام البطاقة الائتمانية بالشحن السريع واعلام البنك خطياً بذلك .
- تخضع البطاقة الائتمانية التي يتم تسليمها للعميل عبر الشحن السريع لقائمة الرسوم والعمولات المعتمدة لدى البنك .
- يعتبر آخر عنوان. رقم الهاتف النقال أو التعليمات الخطية التي قدمت من قبل العميل إلى البنك بمثابة العنوان البريدي المعتمد للعميل لغاية إرسال البطاقة الائتمانية عبر شركة الشحن السريع .
- لا يتحمل البنك مسؤولية أي تأخير في تسليم البطاقة الائتمانية إذا لم يكن حامل البطاقة قد أخطر البنك خطياً بتغيير عنوانه و/أو رقم الهاتف النقال.
- لن يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر فيما يتعلق بإرسال أو تسليم البطاقة عن طريق الشحن السريع.
- يتحمل العميل وحده المسؤولية عن تفويض الغير في استلام البطاقة الائتمانية ولن يتحمل البنك المسؤولية بأي شكل كان.

٢٤. في حال إختيار العميل البطاقة العالمية بالعملة الأجنبية فإنه يقر بما يلي:

- يقر العميل بإمكانية الحصول على بطاقة فيزا العالمية بالعملة الأجنبية. وستكون البطاقة متاحة بالعملة التالية: الدولار الأمريكي واليورو والجنيه الإسترليني. ويجوز للبنك إزالة أو إضافة أي عملة في أي وقت من الأوقات.
- يقتصر استخدام البطاقة على حامليها من العملاء خارج الأردن. حيث لا يمكن استخدامها للمعاملات المحلية التي تتم بالدينار الأردني.
- يمكن للعميل أن يستخدم البطاقة حسب السقف المعتمد للبطاقة الائتمانية من خلال اجراء المعاملات التجارية الإلكترونية والمشتريات والسحب النقدي ومعاملات AJIB Pay و Apple Pay بنفس عملة البطاقة دون قيد أسعار و/أو عمولة صرف العملات الأجنبية.
- يلتزم صاحب البطاقة بسداد الأقساط الشهرية والفائدة والعمولات التي تترتب من إصدار البطاقة حسب الرسوم والعمولات التي يحددها البنك. حسب أسعار صرف العملات الأجنبية التي يعتمدها البنك على الفوائد والرسوم والعمولات المتعلقة بالبطاقات الائتمانية بالعملات الأجنبية.

٢٥. تحكم الشروط والأحكام الخاصة بالبطاقة الائتمانية القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية وتكون محاكم عمان/قصر العدل صاحبة الاختصاص بالنظر بأي نزاع ينشئ.

For enquires please call AJIB Call Center available 24 hours 7 days a week on +96265003005.

In case we do not receive the contracted services, or if we believe that the bank has made a mistake, we must inform the bank through submitting a complaint or note by contacting the Customer Complaint Processing Unit/Compliance Department through one of the following means:

- Personal attendance to the Complaint Unit at AJIB Tower located on 200 Zahran Street (10th floor).
- Contact the Customer Complaints Unit directly on: 065507000, extension: 2895.
- Email: shakawi@ajib.com
- Scan the QR code for complaints available at all of AJIB branches and offices.

The Bank shall conduct investigations into the incident, and, where necessary, shall rectify any error as promptly as possible. The Bank shall also take appropriate measures to prevent the recurrence of such incidents, where feasible.

إذا كانت لديكم أي إستفسارات يرجى الإتصال مع مركز AJIB لخدمة العملاء والمتوفر على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع على الرقم +٩٦٢٦٥٠٠٣٠٠٥

في حال عدم تلقينا للخدمات المتعاقد عليها. أو في حال اعتقدنا بأن البنك قد ارتكب خطأ ما، يتوجب علينا إعلام البنك بذلك من خلال تقديم شكوى أو ملاحظة بواسطة الاتصال بوحدة معالجة شكاوى العملاء/دائرة مراقبة الامتثال. من خلال إحدى الوسائل التالية:

- الحضور الشخصي لوحدة الشكاوى في مبنى الإدارة العامة (الطابق ١٠) والواقع على ٢٠٠ شارع زهران.
- التواصل بقسم الشكاوى المباشر: ٠٦٥٥٠٧٠٠٠ فرعي: ٢٨٩٥
- البريد الإلكتروني: shakawi@ajib.com
- مسح رمز الاستجابة السريعة (QR Code) الخاص بالشكاوى والمتواجد بكافة فروع ومكاتب البنك.

وسيقوم البنك بإجراء التحقيقات في الواقعة. وعند الضرورة، يقوم البنك بتصحيح أي خطأ في أسرع وقت ممكن. كما يقوم البنك أيضا باتخاذ الإجراءات الملائمة لمنع تكرار حدوثها إن أمكن ذلك.