إشارتنا : TOP COM 029 2026
التاريخ : 2026-11-03

**السادة عملاء شركة ميناء حاويات العقبة المحترمين.**

**الموضوع :** إطلاق منصة خدمة العملاء (ACT) .

السادة العملاء الكرام،

تحية طيبة وبعد،

يسر شركة ميناء حاويات العقبة (ACT) أن تعلن عن إطلاق **منصة خدمة العملاء الإلكترونية (Customer Portal)** ، والتي تم تطويرها بهدف تعزيز تجربة العملاء وتوفير وسيلة أكثر سهولة وكفاءة لتقديم ومتابعة الطلبات إلكترونياً.

تتيح البوابة للعملاء الاستفادة من مجموعة من الخدمات والمزايا، من أبرزها:

- تقديم طلبات الاسترداد (Refund Requests) إلكترونياً.
- تقديم طلبات المطالبات (Claims Requests) عبر النظام.
- متابعة حالة الطلبات المقدمة بشكل مباشر.
- استلام التحديثات والإشعارات المتعلقة بسير الطلبات.
- الوصول إلى الخدمات من خلال منصة إلكترونية آمنة ومتاحة على مدار الساعة.

يرجى التكرم بالاطلاع على **دليل المستخدم المرفق**، والذي يتضمن شرحاً تفصيلياً لآلية الدخول إلى البوابة واستخدام خدماتها.

ونشجع جميع العملاء على البدء باستخدام البوابة الإلكترونية لإنجاز معاملاتهم المستقبلية بكل سهولة ويسر.

في حال وجود أي استفسارات أو الحاجة إلى المساعدة، يرجى التواصل مع فريق خدمة العملاء.

شاكرين لكم تعاونكم المستمر وثقتكم بخدماتنا.

**وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،**

**شركة ميناء حاويات العقبة**

Ref: TOP COM 029 2026
Date: 2026-11-03

**Dear Valued Customers,**

**Subject:** Launch of ACT Customer Portal (ACT ).

Dear Valued Customers,

Greetings from Aqaba Container Terminal (ACT).

We are pleased to announce the launch of the **ACT Customer Portal**, a new digital platform designed to enhance your experience by providing a convenient and efficient way to submit and track service requests online.

Through the Customer Portal, users will be able to:

- Submit refund requests electronically.
- Submit claims requests online.
- Track the status of submitted requests.
- Receive updates and notifications regarding request progress.
- Access services anytime through a secure online platform.

The attached **User Manual** provides detailed guidance on portal access, navigation, and request submission procedures.

We encourage all customers to review the user manual and begin using the portal for their future requests.

Should you require any assistance, please contact the ACT Customer Service team.

Thank you for your continued partnership.

Yours sincerely,

**Aqaba Container Terminal**

غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE
التاريخ: ٢٠٢٦/١١/٠٤
رقم الوارد: ٣٩٥٨

Aqaba Container Terminal (Pvt.) company
King Hussein Bin Talal Street
P.O. Box 1944 – Aqaba - 7710 - Jordan
Telephone: +962(03)2091111, Email: govrelations@act.com.jo

MANAGED BY
APM TERMINALS

# خطوات استخدام منصة خدمة العملاء

**للوصول إلى منصة خدمة العملاء، اختر إحدى الطرق التالية:**

**– الدخول المباشر عبر الرابط https://apmterminals.com/my-apps/cspaqaba :**

**– الدخول عبر موقع APM Terminals العقبة https://www.apmterminals.com/en/aqaba :**

**لوحة التحكم ← منصة خدمة العملاء**




1. **إنشاء حساب APM Terminals**
   - قم بتسجيل الدخول




   - او بإنشاء حساب جديد باستخدام بريدك الإلكتروني.

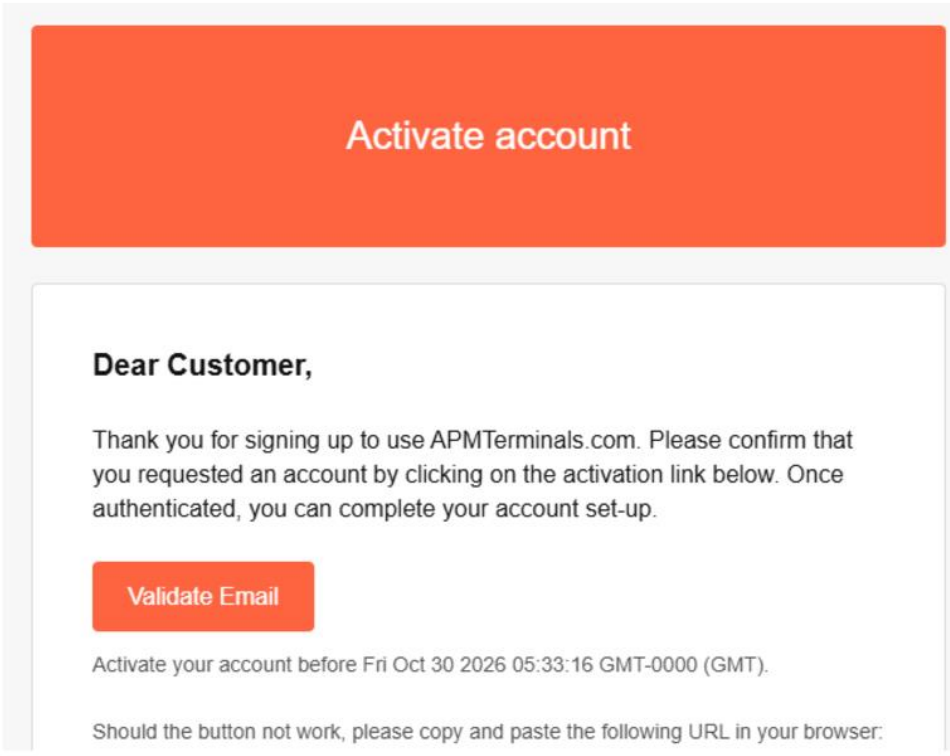
Aqaba Container Terminal (Pvt.) company
King Hussein Bin Talal Street
P.O. Box 1944 – Aqaba - 7710 - Jordan
Telephone: +962(03)2091111, Email: govrelations@act.com.jo

MANAGED BY
APM TERMINALS




2. **تفعيل الحساب**

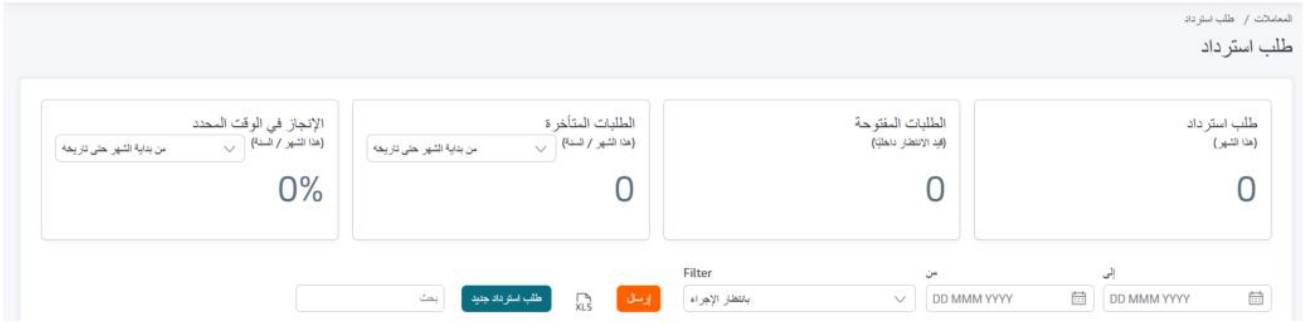
- افتح رسالة التحقق الواردة إلى بريدك الإلكتروني وقم بتفعيل الحساب.

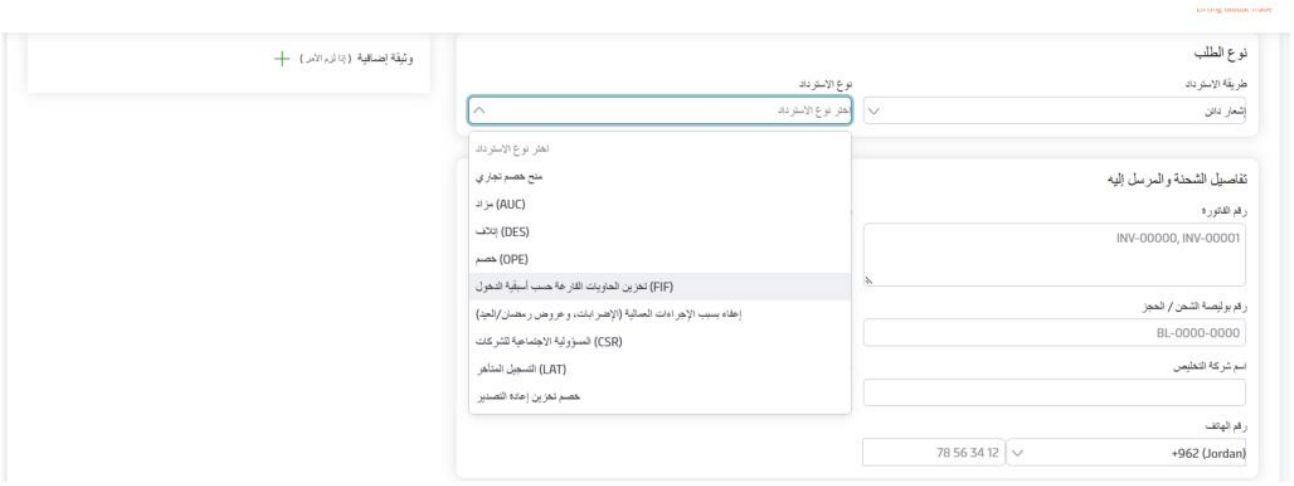


3. **طلب صلاحية الوصول**
   - قدّم طلب الوصول إلى منصة خدمة العملاء.(CSP Aqaba)




4. **تسجيل الدخول إلى المنصة**
   - استخدم بيانات حسابك للوصول إلى المنصة.
5. **إنشاء طلب**
   - أنشئ طلب استرداد أو مطالبة حسب الحاجة بالنقر على طلب استرداد جديد.




6. **إرفاق المستندات المطلوبة**
   - حمّل جميع الوثائق الداعمة قبل إرسال الطلب.
7. **إرسال الطلب**
   - راجع البيانات وأرسل الطلب إلكترونيًا.
8. **متابعة حالة الطلب**
   - تابع حالة الطلب من خلال المنصة حتى اكتمال معالجته.

**ملاحظة :**يتم تنفيذ الخطوات (1-3) مرة واحدة فقط عند التسجيل لأول مرة. بعد ذلك يمكنك تسجيل الدخول مباشرة وتقديم الطلبات ومتابعتها.

Aqaba Container Terminal (Pvt.) company
King Hussein Bin Talal Street
P.O. Box 1944 – Aqaba - 7710 - Jordan
Telephone: +962(03)2091111, Email: govrelations@act.com.jo

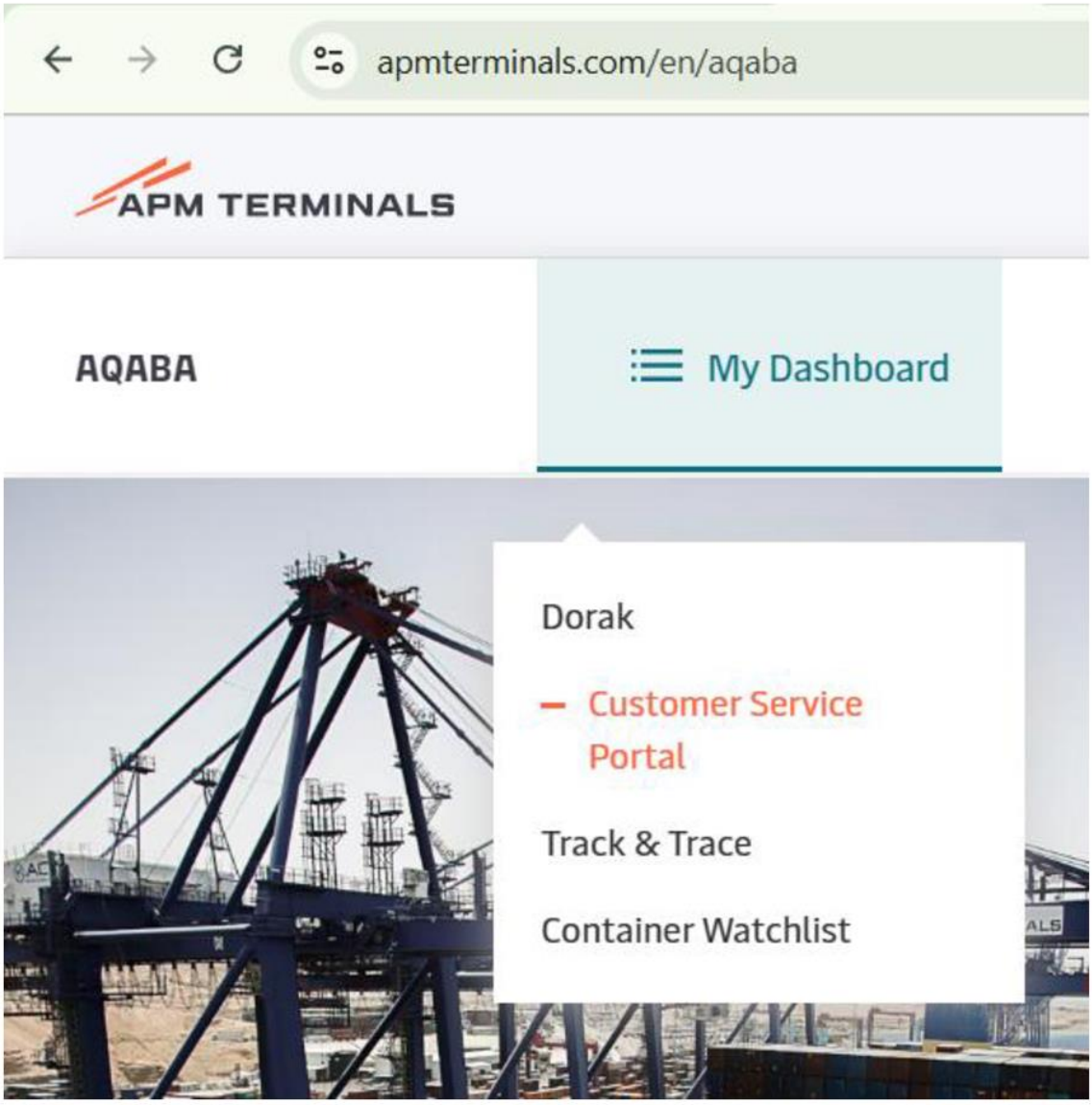
MANAGED BY
APM TERMINALS

**To access the Customer Service Portal, select one of the following methods:**

– **Direct access via the link: https://apmterminals.com/my-apps/cspaqaba**

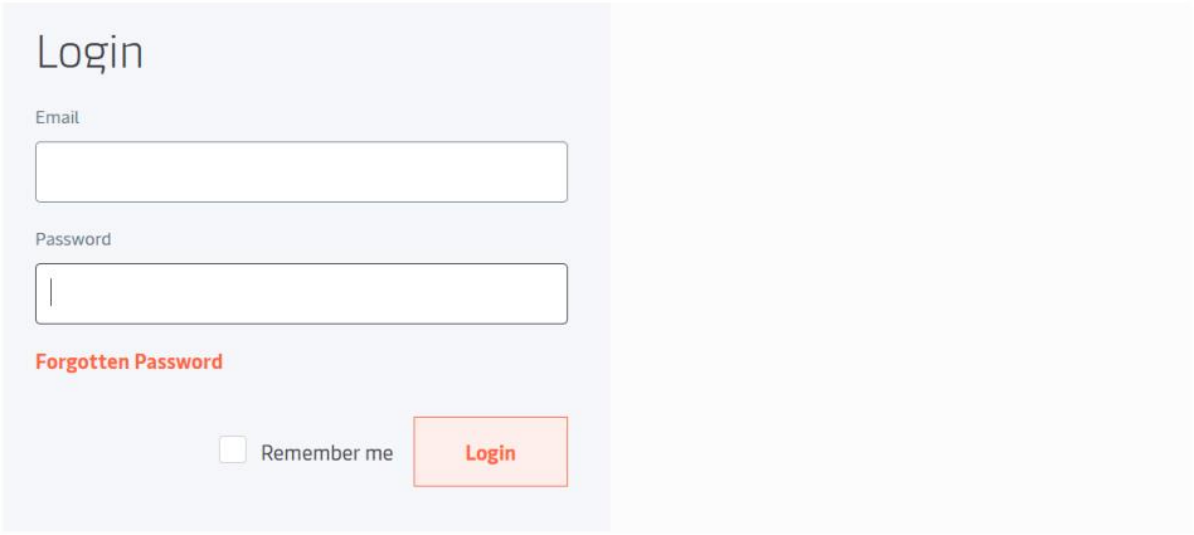
– **Access via the APM Terminals Aqaba website: https://www.apmterminals.com/en/aqaba**

**Dashboard → Customer Service Portal**

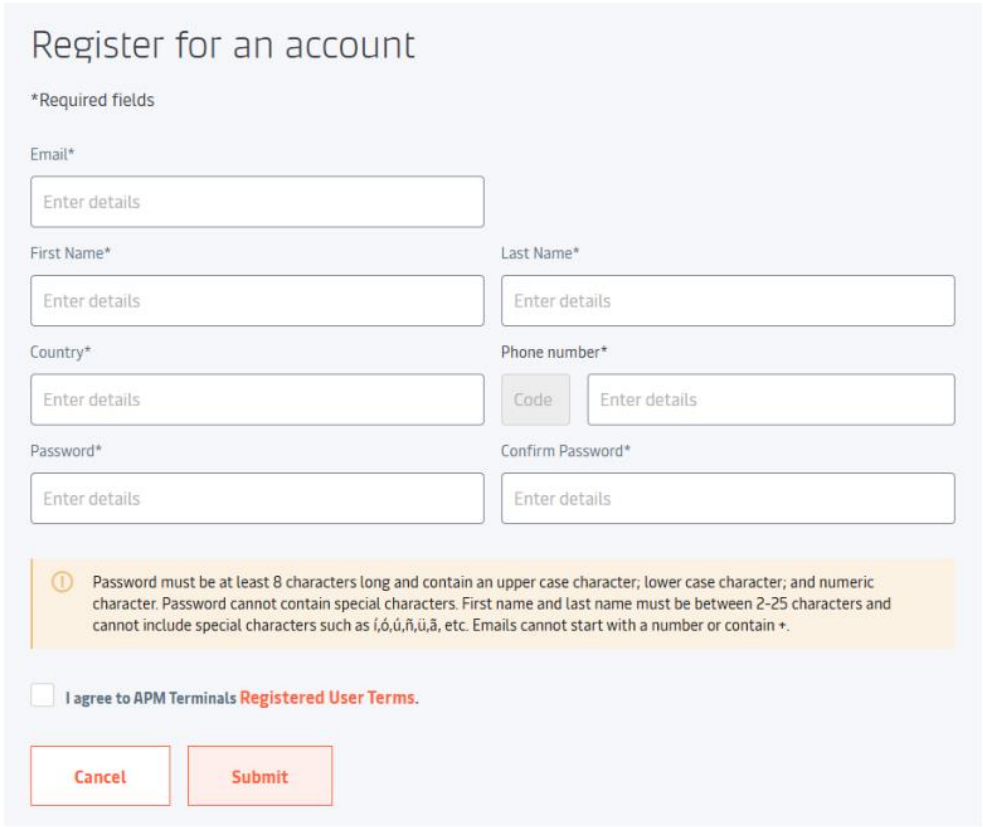



## 1. Create an APM Terminals Account

Log in if you already have an account.

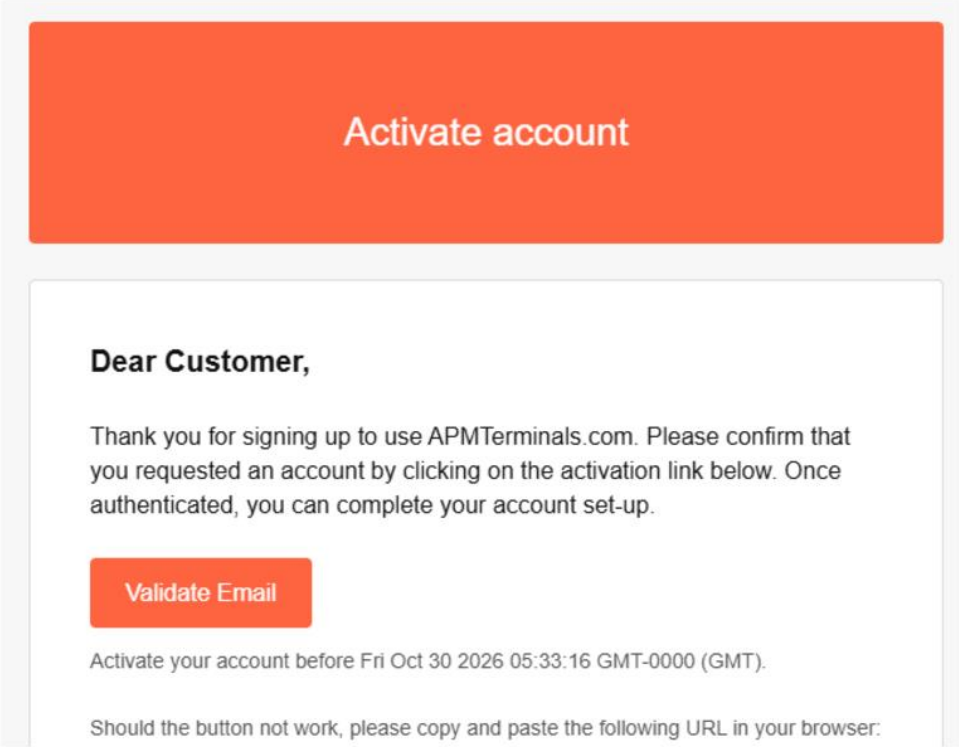



Alternatively, create a new account using your email address



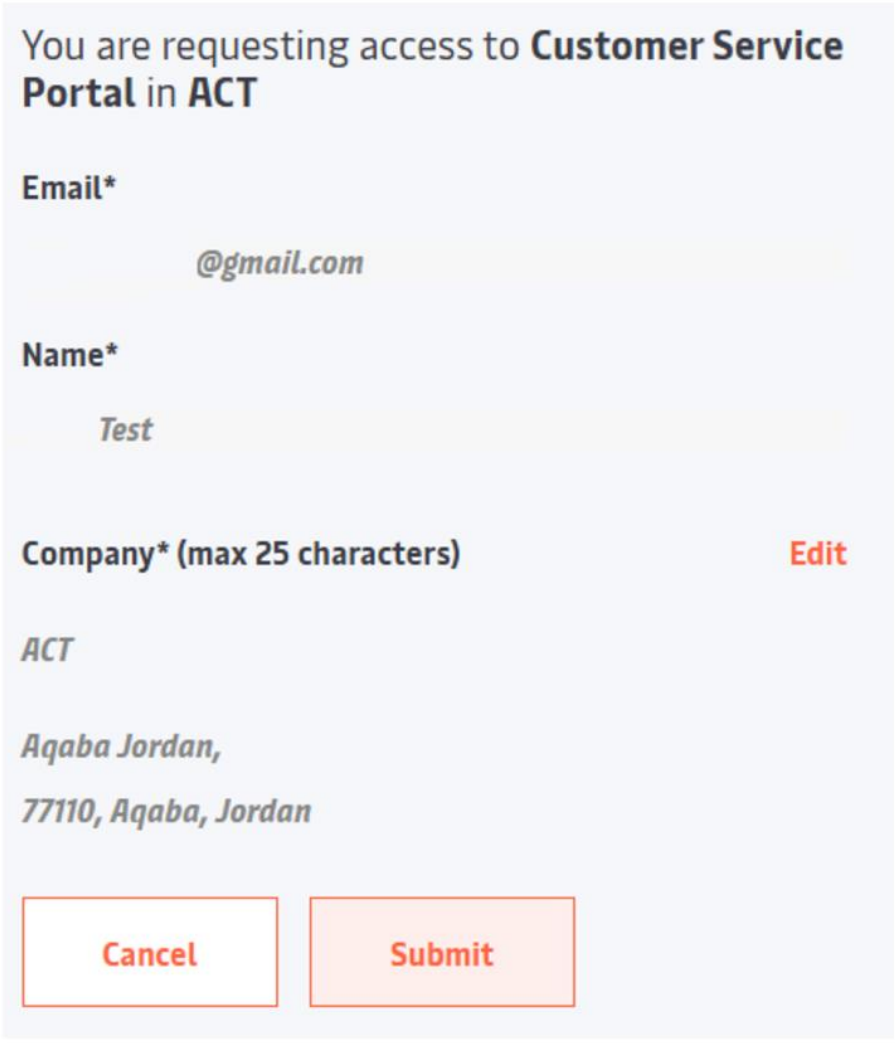

## 2. Activate Your Account

- Open the verification email sent to your inbox and follow the instructions to activate your account.



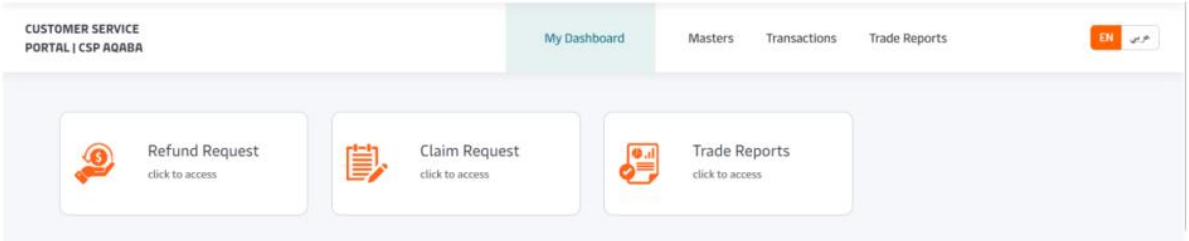

## 3. Request Access

Submit an access request for the Customer Service Portal (CSP Aqaba).




## 4. Log in to the Portal

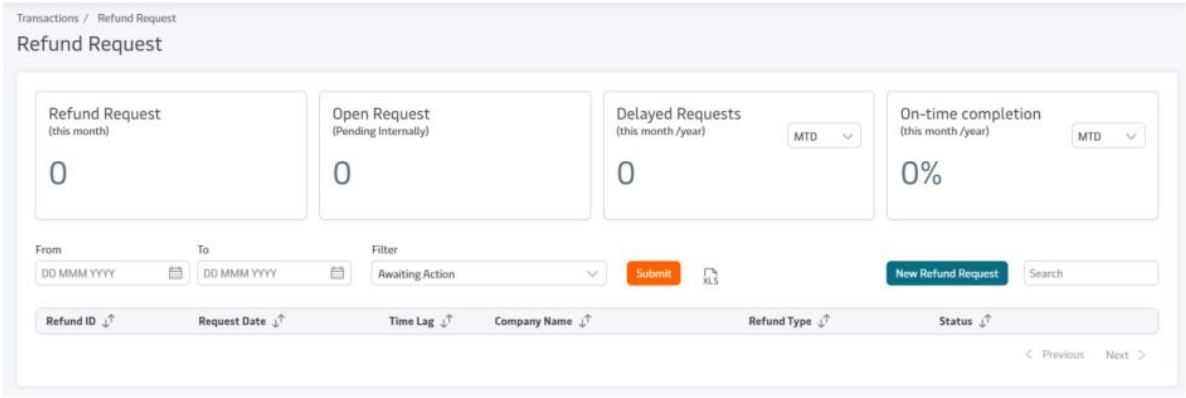
Use your account credentials to access the platform

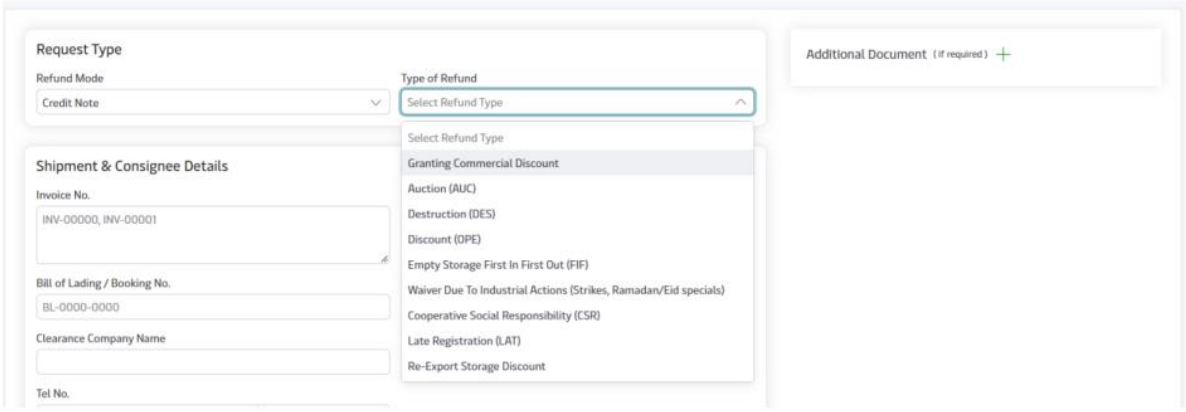



## 5. Create a Request

Create a refund request or claim, as required, by clicking on **"New Refund Request." / "New Claim Request"**.

Aqaba Container Terminal (Pvt.) company
King Hussein Bin Talal Street
P.O. Box 1944 – Aqaba - 7710 - Jordan
Telephone: +962(03)2091111, Email: govrelations@act.com.jo




## 6. Attach the Required Documents

Upload all supporting documents before submitting your request.

## 7. Submit Your Request

Review the information and submit your request electronically.

## 8. Track Your Request Status

- Monitor the status of your request through the portal until it has been fully processed.

**Note:** Steps (1–3) only need to be completed once, during your initial registration. After that, you can log in directly to submit and track your requests.

Aqaba Container Terminal (Pvt.) company
King Hussein Bin Talal Street
P.O. Box 1944 – Aqaba - 7710 - Jordan
Telephone: +962(03)2091111, Email: govrelations@act.com.jo

**From:** Nabeel Bani Salman <nabelhani@act.com.jo>
**Sent:** Tuesday, November 3, 2026 2:03 PM
**To:** Nabeel Bani Salman <nabelhani@act.com.jo>
**Subject:** Launch of ACT Customer Portal (ACT ) - إطلاق منصة خدمة العملاء (ACT)

Best regards,

| | |
|---|---|
| Ref: TOP COM 029 2026<br>Date: 2026-11-03 | إشارتنا : TOP COM 029 2026<br>التاريخ : 2026-11-03 |
| **Dear Valued Customers,** | **السادة عملاء شركة ميناء حاويات العقبة المحترمين.** |
| **Subject:** Launch of ACT Customer Portal (ACT ). | **الموضوع :** إطلاق منصة خدمة العملاء (ACT) . |
| Dear Valued Customers, | السادة العملاء الكرام، |
| Greetings from Aqaba Container Terminal (ACT). | تحية طيبة وبعد، |
| We are pleased to announce the launch of the **ACT Customer Portal**, a new digital platform designed to enhance your experience by providing a convenient and efficient way to submit and track service requests online. | يسر شركة ميناء حاويات العقبة (ACT) أن تعلن عن إطلاق **منصة خدمة العملاء الإلكترونية (Customer Portal)** ، والتي تم تطويرها بهدف تعزيز تجربة العملاء وتوفير وسيلة أكثر سهولة وكفاءة لتقديم ومتابعة الطلبات إلكترونياً. |
| Through the Customer Portal, users will be able to:<br>• Submit refund requests electronically.<br>• Submit claims requests online.<br>• Track the status of submitted requests.<br>• Receive updates and notifications regarding request progress.<br>• Access services anytime through a secure online platform. | تتيح البوابة للعملاء الاستفادة من مجموعة من الخدمات والمزايا، من أبرزها:<br>• تقديم طلبات الاسترداد (Refund Requests) إلكترونياً.<br>• تقديم طلبات المطالبات (Claims Requests) عبر النظام.<br>• متابعة حالة الطلبات المقدمة بشكل مباشر.<br>• استلام التحديثات والإشعارات المتعلقة بسير الطلبات.<br>• الوصول إلى الخدمات من خلال منصة إلكترونية آمنة ومتاحة على مدار الساعة. |
| The attached **User Manual** provides detailed guidance on portal access, navigation, and request submission procedures. | يرجى التكرم بالاطلاع على **دليل المستخدم المرفق**، والذي يتضمن شرحاً تفصيلياً لآلية الدخول إلى البوابة واستخدام خدماتها. |
| We encourage all customers to review the user manual and begin using the portal for their future requests. | ونشجع جميع العملاء على البدء باستخدام البوابة الإلكترونية لإنجاز معاملاتهم المستقبلية بكل سهولة ويسر. |
| Should you require any assistance, please contact the ACT Customer Service team. | في حال وجود أي استفسارات أو الحاجة إلى المساعدة، يرجى التواصل مع فريق خدمة العملاء. |
| Thank you for your continued partnership. | شاكرين لكم تعاونكم المستمر وثقتكم بخدماتنا. |
| Yours sincerely,<br>**Aqaba Container Terminal** | **وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،**<br>**شركة ميناء حاويات العقبة** |

Aqaba Container Terminal (Pvt.) company
King Hussein Bin Talal Street
P.O. Box 1944 – Aqaba - 7710 - Jordan
Telephone: +962(03)2091111, Email: govrelations@act.com.jo

MANAGED BY
APM TERMINALS

**Nabeel Bani Salman**
**Customer Service & Export Officer**
Aqaba Container Terminal - Jordan
King Hussein Street - Aqaba 77110
Office +962 3 2091224  Fax  +962 3 2039133
Mobile +962 775441224
**Your Gateway to Jordan & Beyond**
**www.act.com.jo**

ACT Communication Matrix:-
English: https://www.act.com.jo/en/contact-us/contacts
Arabic : https://www.act.com.jo/ar/contact-us/contacts