

نسعد بتواصلكم معنا



آلية تقديم الشكوى:

يتم استقبال الشكوى من الضيف عن طريق الهاتف المجاني أو عن طريق البريد الإلكتروني.

أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكوى ومتابعتها:

الهاتف المجاني : 8002442211

البريد الإلكتروني : aljufcrm@alj.com

الموقع الإلكتروني : www.aljfinance.com

الإطار الزمني لإفادة الضيف عن النتيجة:

بعد تلقي الشكوى من الضيف يتم إبلاغه بالمراجعة خلال 24 ساعة للإطلاع على مجريات الشكوى على أن يتم معالجة الشكوى بمدة أقصاها 10 أيام حسب حالة الشكوى.

كيفية رفع الشكوى و تصعيدها إلى المستويات العليا أو إلى جهات أخرى إذا لم يقبل الضيف التسوية التي تم إجراؤها:

يتم استقبال الشكوى من الضيف ويتم تصعيدها إدارياً حسب نوع الشكوى ومدى أولويتها. ويتم تصعيدها إلكترونياً للمستوى الأعلى في حال تأخر الرد عليها من المستقبل الأول للشكوى. وفي حال عدم رضى الضيف عن الرد يمكنه التواصل مع إدارة حماية العملاء بمؤسسة النقد العربي السعودي عن طريق القنوات التالية:

- هاتف: 800-125-6666
- البريد الإلكتروني : cpdc@sama.gov.sa
- زيارة مركز خدمة المراجعين في المركز الرئيسي لمؤسسة النقد العربي السعودي، شارع الملك سعود بن عبدالعزيز، الرياض
- إرسال شكوى على عنوان مؤسسة النقد العربي السعودي، إدارة حماية العملاء، شارع الملك سعود بن عبدالعزيز، صندوق بريد 2992، الرياض 11169، المملكة العربية السعودية

شركة عبداللطيف جميل المتحدة للتمويل - سجل تجاري ١٠٣٠٠٦٦٣١

عبد اللطيف جميل
للتمول

دوري
عبد اللطيف جميل

f t / aljfinance aljfinance.com 800 244 2211

Happy to Communicate with You



Complaints Handling Process:

Complaints are received from the guest through the Toll-Free number or by e-mail.

Contact Information to File a Complaint and Follow-up:

Toll-Free: 8002442211
Email: aljufcrm@alj.com
Website: www.aljfinance.com

Timeframe to Respond to a Complaint:

After receipt of the complaint, the guest will receive a response within 24 hours to be informed with the complaint progress; The complaint is processed to a maximum of 10 days to reach a resolution according to the level of the complaint.

Complaint Escalation to Higher Levels:

If the guest wasn't satisfied with the settlement that was made, we will guide the guest to communicate with the relevant authorities. The following are the channels that you can use to make a complaint to SAMA:

- Telephone: 800-125-6666
- Email: cpdc@sama.gov.sa
- Customer Service office at SAMA Head Office, King Saud Bin Abdulaziz Street, Riyadh, hours of service are 10:00am to 2:30pm
- Send a letter to Saudi Arabia Monetary Agency, Consumer Protection Department, Al-Ma'ather Street, and P.O. Box 2992, Riyadh 11169, Saudi Arabia

Abdul Latif Jameel United Finance Co. – CR: 4030206631

