



# عبد اللطيف جميل للتمويل



## نسعد بتواصلكم معنا..

### آلية تقديم الشكوى:

يتم استقبال الشكوى عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني.

### أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكوى ومتابعتها :

الهاتف : 0122608600

البريد الإلكتروني : [aljufcrm@aljfs.com](mailto:aljufcrm@aljfs.com)

الموقع الإلكتروني: [www.alzjfinance.com](http://www.alzjfinance.com)

### الإطار الزمني لإفادة الضيف عن النتيجة:

- الرد على الشكاوى الواردة مباشرة من العملاء خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل من تاريخ إستلامها .
- الرد على شكاوى العملاء التي قامت المؤسسة بقبول إعتراض العميل على رد الجهة مدة أقصاها ثلاثة أيام العمل من تاريخ طلب الإفادة .
- الرد على الشكاوى التي تم تصنيفها من قبل المؤسسة على أنها ذات أهمية عالية خلال يومي عمل من تاريخ الإفادة .

### كيفية رفع الشكوى وتصعيدها 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: 8001256666

• البريد الإلكتروني : [cpdc@sama.gov.sa](mailto: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 1169، المملكة العربية السعودية.

☎ 012 260 8600

f t i g+ v alzjfinance.com