

آلية تقديم الشكوى:

يتم إستقبال الشكوى عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني .
أرقام وعناوين الإتصال لتقديم الشكوى ومتابعتها :
البريد الإلكتروني : Complaint@Brjmf.com
الموقع الإلكتروني : www.BRJMF.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 اقصاها ثلاثة أيام عمل 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 إستقبال الشكوى من الضيف ويتم تصعيدها إداريا حسب نوع الشكوى ومدى أولويتها ، ويتم تصعيدها إلكترونيا 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

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 .