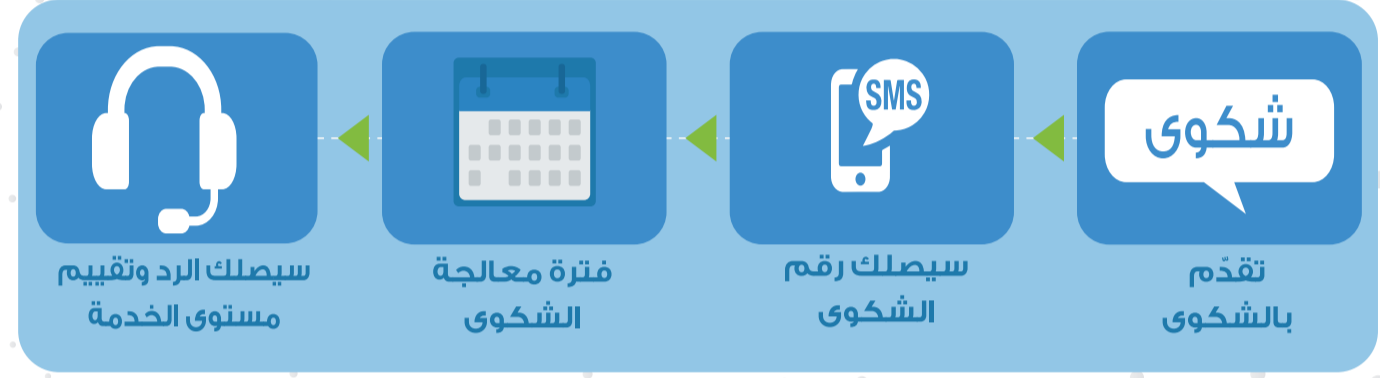
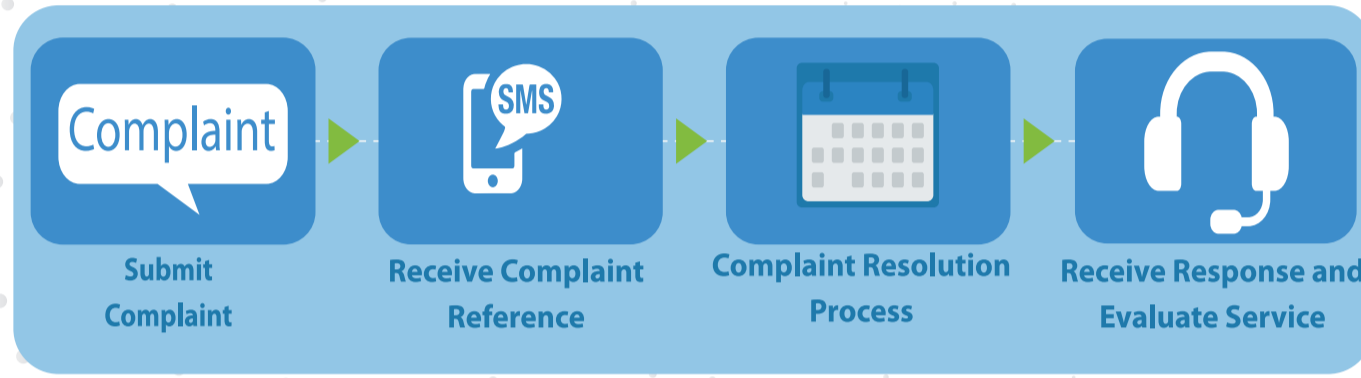




## آلية تقديم شكوى Complaint Mechanism



Dear customer, you can submit your complaints through:

- 1/ Free phone 8001000088
- 2/ The complaint form through the our Website [www.nayifat.com](http://www.nayifat.com)
- 3/ Email to [customercare@nayifat.com](mailto:customercare@nayifat.com)
- 4/ Any of our branches.

You will receive a text message on the registered mobile number indicating the complaint number, its type and the expected time for resolution from date of receipt.

في حال عدم رضاكم عن نتيجة معالجة الشكوى يمكنكم التصعيد عن طريق البريد الإلكتروني [Escalated \\_ Complaints@nayifat.com](mailto:Escalated_Complaints@nayifat.com) أو التواصل عن طريق البنك المركزي السعودي.

In case that you are not satisfied with the result of handing the complaint, you can escalate your complaint by email [Escalated \\_ Complaints@nayifat.com](mailto:Escalated_Complaints@nayifat.com) or contact the Saudi Central Bank.

عميلنا العزيز، يمكنك تقديم شكوى وذلك عبر القنوات التالية:

- 1/ الهاتف المجاني : ٨٠٠١٠٠٠٠٨٨
- 2/ تعبئة نموذج الشكاوي إلكترونياً من خلال الرابط التالي: [www.nayifat.com](http://www.nayifat.com)
- 3/ البريد الإلكتروني: [customercare@nayifat.com](mailto:customercare@nayifat.com)
- 4/ زيارة أحد فروع الشركة.

سيتم إرسال رسالة نصية على رقم الجوال المسجل لدينا تحتوي على رقم الشكوى ونوعها والمدة المتوقعة بالإفادة عن الشكوى من تاريخ إستلامها.