

Our offered Products & Service

- Fund Transfers
 - Local
 - International
- Credit Card Payments
- Instant Money Transfer
 - Western Union
 - Mastercard (Transfast)
- Wages Protection System (WPS)
 - Employee Payroll Processing
 - Domestic Worker Payroll Processing
- Foreign Currency Exchange
- Value Added Tax Payments (VAT)
- Local & International Mobile Recharge
- ATM Facility for Salary Withdrawals



منتجاتنا وخدماتنا المقدمة

للتحويلات المالية

محلي ✨

دولي ✨

دفع بطاقات الائتمان

تحويل فوري للأموال

ويسترن يونيون ✨

ماستركارد (التحويل السريع) ✨

نظام حماية الأجور

معالجة رواتب الموظفين ✨

معالجة رواتب العاملة المنزلية ✨

صرف العملات الأجنبية

(VAT) دفع قيمة الضريبة المضافة

إعادة تعبئة رصيد الموبايل محليا ودوليا

توفير بطايق و أجهزة السحب الآلي للرواتب



Consumer Rights

حقوق المستهلك



حان على حق واعرف حقوقك كمستهلك

حماية المستهلك
Consumer Protection

www.consumerrights.ae
"أهلاً دبي" "Ahlan Dubai"

600 545555

Be Right Know Your Consumer Rights

Abu Dhabi Department of Economic Development

دائرة التنمية الاقتصادية - أبوظبي

اعرف حقوقك كمستهلك
KNOW YOUR RIGHTS AS A CONSUMER

800 555 اتصل على
JUST CALL

حكومة دبي
مادة التنمية الاقتصادية
GOVERNMENT OF DUBAI
Economic Development Department

حماية المستهلك
Consumer Protection

اعرف حقك احمر نفسك
Know your Rights Protect Yourself

80080000 للشكاوى والاقتراحات
www.sedd.ae For Complaints & Suggestions

حقوق المستهلك محفوظة

المستهلك
CONSUMER

CONSUMER RIGHTS RESERVED

Consumer Responsibilities

مسؤوليات المستهلك



Raising a Complaint

You (as customer) may file a Complaint through various communication channels that may have including

- **Walk-in (over counter)**
- **By Phone @025591555**
- **By Email @customercare@ajex.ae**

When you want register any complaint officially keep your

- Emirates ID .
- ATM Card or Transaction receipt .
- provide mobile number & email.

When a Consumer wants to register a Complaint, the Complaint must be submitted to Al Jaber Exchange.

If you as customer cannot come to register complaint by yourself, you may authorize someone who can come to Al Jaber Exchange on your behalf to present your complaint.



رفع شكوى :

يجوز لك (كعميل) تقديم شكوى من خلال قنوات الاتصال المختلفة التي قد تتضمن

الدخول : (الوقوف عند الكاونتر)

عن طريق الهاتف : 025591555

عن طريق رسائل البريد الإلكتروني : customercare@ajex.ae

عندما تريد تسجيل أي شكوى رسميه احتفظ بها من خلال :

✦ الهوية الإماراتية .

✦ بطاقة الصراف الآلي أو إيصال المعاملة .

✦ تقديم رقم الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني.

إذا كنت ترغب في تسجيل شكوى، يجب تقديم الشكوى إلى شركة الجابر للصرافة .

إذا لم تتمكن كعميل من الحضور لتسجيل شكوى بنفسك، فيمكنك تفويض شخص يمكنه الحضور إلى شركة الجابر للصرافة نيابة عنك لتقديم شكواك.

قم بتقديم شكوى على الفور



Not Satisfy with Al-Jaber Exchange complaint Resolution?



If you are not satisfied with the resolution or it has not been addressed within 30 calendar days, you can submit a complaint to Sanadak.

You can submit your complaint to Sanadak Ombudsman Unit for complaints handling.

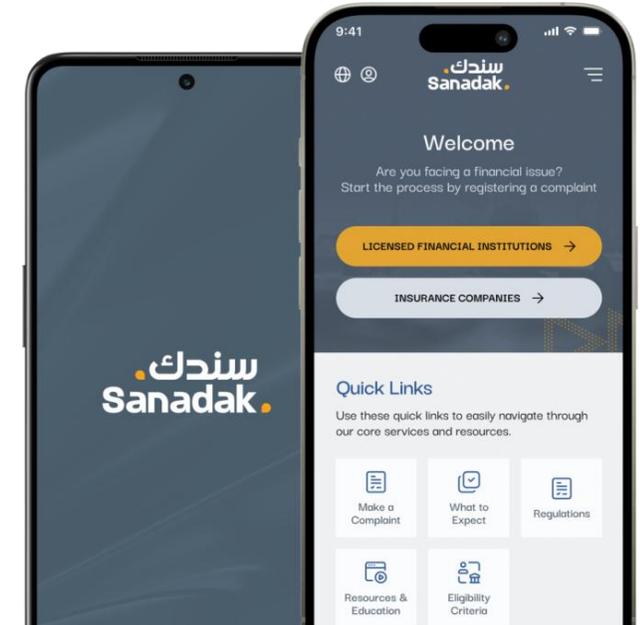
This can be done online via the Sanadak website or mobile application, through the Sanadak call center, or in person.

By Phone @ [800SANADAK \(800 72 623 25\)](tel:8007262325)

By Email @ info@sanadak.gov.ae

By Portal or website @ <https://www.sanadak.gov.ae/en>

Sanadak is mandated to act with impartiality, fairness, and transparency to resolve complaints between consumers and Licenced Financial Institutions (LFI) established in 2023.





غير راضٍ عن حل شكوى الجابر للصرافة؟

سندك
Sanadak

وحدة تسوية المنازعات المصرفية
والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة
OMBUDSMAN UNIT FOR THE UNITED ARAB EMIRATES



إذا لم تكن راضيًا عن القرار أو لم تتم معالجته خلال 30 يوم تقويميًا، فيمكنك تقديم شكوى إلى سندك.

يمكنك تقديم شكاوى إلى وحدة **سندك** للتعامل مع الشكاوى.

ويمكن القيام بذلك إلكترونيًا عبر موقع سندك أو تطبيق الهاتف المحمول، أو من خلال مركز اتصال سندك، أو شخصيًا.

ويمكن القيام بذلك إلكترونيًا عبر موقع سندك أو تطبيق الهاتف المحمول، أو من خلال مركز اتصال سندك، أو شخصيًا.

عن طريق الهاتف: [800SANADAK \(800 72 623 25\)](tel:8007262325)

عن طريق البريد الإلكتروني: info@sanadak.gov.ae

عن طريق البوابة أو الموقع: <https://www.sanadak.gov.ae/en>

تم تكليف "سندك" بالعدل ونزاهة وشفافية لحل الشكاوى بين المستهلكين والمؤسسات المالية المرخصة التي تأسست في عام 2023.

Sanadak - An independent Ombudsman Unit for the resolution of financial complaints

Sanadak

- Is an independent Ombudsman Unit established under the supervision of the Central Bank of the UAE.
- Provides a neutral platform to resolve disputes between consumers and financial institutions when internal processes fail to achieve an amicable settlement.
- Operates with impartiality, independence, fairness, and transparency to address and resolve financial complaints effectively.



Customers' Responsibilities Before Escalating a Complaint to Sanadak:

- Customers must first complaint directly with the institution involved.
- Customers should wait up to 30 calendar days address their days for the institution to respond.
- The complaint must not duplicate an active complaint.
- The issue must not be under review in a court of law.
- Complaints must involve an institution licensed by the Central Bank of the UAE.

ONLINE APPLICATION SECURITY TIPS



- Use Alpha Numeric (words with numbers) passwords upper and lower case letters i.e. Laptop682
- Keep your password confidential and **Do Not** use share your it with other.
- Change your password periodically.
- Disable **Remember Password** options in the Internet Browser while accessing Internet Banking systems.
- Never click on suspicious links or attachments received in emails from unknown senders
- Do not respond to emails asking for Online usernames and passwords



نصائح أمنية للتطبيق عبر الإنترنت :

- ✦ استخدم الحروف الأبجدية الرقمية (الكلمات ذات الأرقام) والأحرف الكبيرة والصغيرة .
- ✦ حافظ على سرية كلمة المرور الخاصة بك **ولا** تشاركها مع الآخرين.
- ✦ قم بتغيير كلمة المرور الخاصة بك بشكل دوري.
- ✦ قم بتعطيل خيارات **تذكر كلمة المرور** في متصفح الإنترنت أثناء الوصول إلى أنظمة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- ✦ لا تنقر أبدًا على الروابط أو المرفقات المشبوهة الواردة في رسائل البريد الإلكتروني من مرسلين غير معروفين .
- ✦ لا ترد على رسائل البريد الإلكتروني التي تطلب أسماء المستخدمين وكلمة المرور عبر الإنترنت .



PROTECT YOURSELF FROM FRAUD

“Don’t Be a Victim OF Financial Fraud”



احم نفسك من الاحتيال
"لا تكن ضحية الاحتيال المالي"

SAFETY TIPS AND AWARENESS ON ATM CARD USAGE

نصائح للسلامة والتوعية حول استخدام البطاقة المصرفية الآلي

- Never share your ATM card details, CVV (Card Verification Value), or PIN (Personal Identification Number) with anyone.
- Memorize your PIN and avoid writing it down or sharing it with others.



1 - لا تشارك أحد تفاصيل بطاقتك أو قيمة التحقق من البطاقة أو رقم التعريف الشخصي مع أي شخص.

2 - احفظ معلوماتك **وتجنب كتابتها** أو مشاركتها مع الآخرين.

SAFETY TIPS AND AWARENESS ON ATM CARD USAGE

- Cautiously enter the **PIN** at an ATM (Automated Teller Machine) or POS (Point of Sale) terminal to ensure they are not being observed.
- If you misplace your card or suspect it has been stolen, act immediately and report and block your card to prevent unauthorized usage.



نصائح للسلامة والتوعية حول استخدام البطاقة الصراف الآلي :



✦ أدخل رقم التعريف الشخصي بحذر في جهاز الصراف الآلي أو نقطة البيع للتأكد من عدم مراقبتها .

✦ إذا أضعت بطاقتك أو اشتبهت في أنها سرقت ، فيجب ان تتصرف فورًا و الابلاغ عن بطاقتك وحضرها لمنع الاستخدام غير المصرح به.

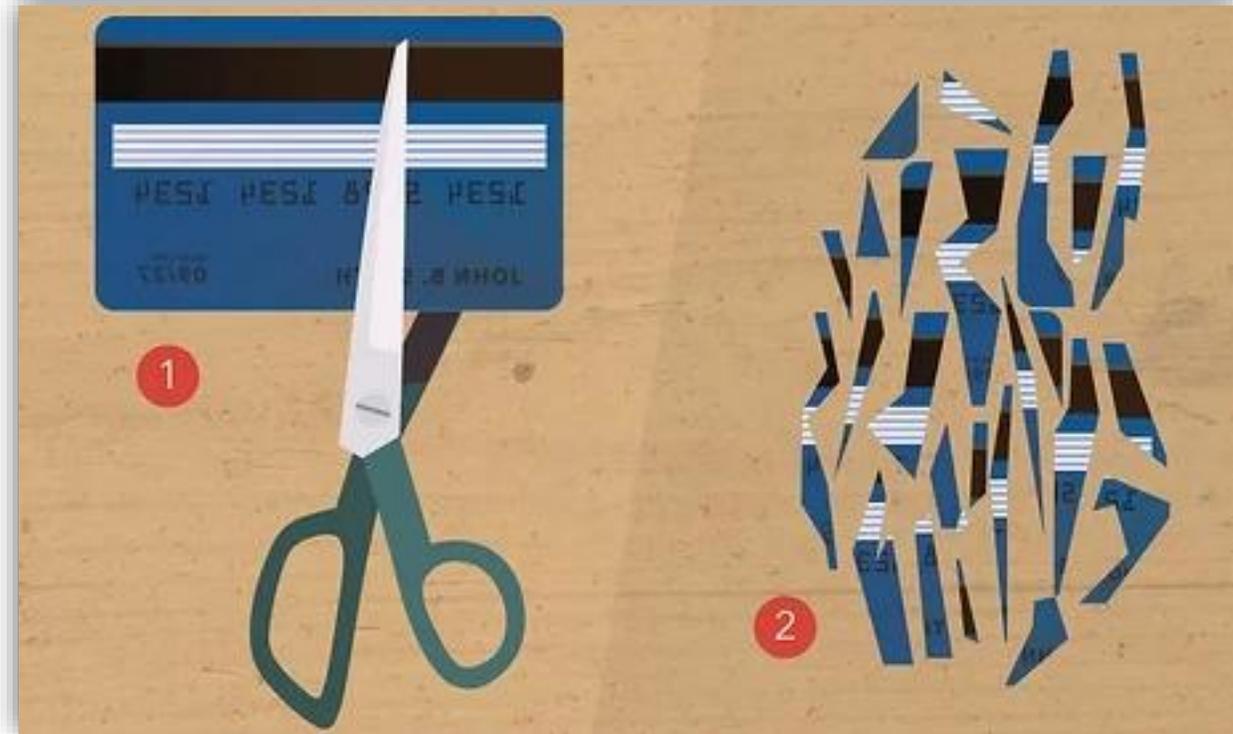


ATM CARD SECURITY TIPS

نصائح أمنية لبطاقة الصراف الآلي :

- Report jammed, retained and lost/stolen Card immediately
- Destroy old cards by cutting through the magnetic strip and chip

✨ قم بالإبلاغ عن البطاقة المحشورة والمحتفظ بها والمفقودة/ المسروقة على الفور .
✨ قم بتدمير البطاقات القديمة عن طريق قطع الشريط المغناطيسي والرقاقة .



PROTECT YOURSELF FROM FRAUD



“Don't Be a Victim OF Financial Fraud”

احمِ نفسك من الاحتيال

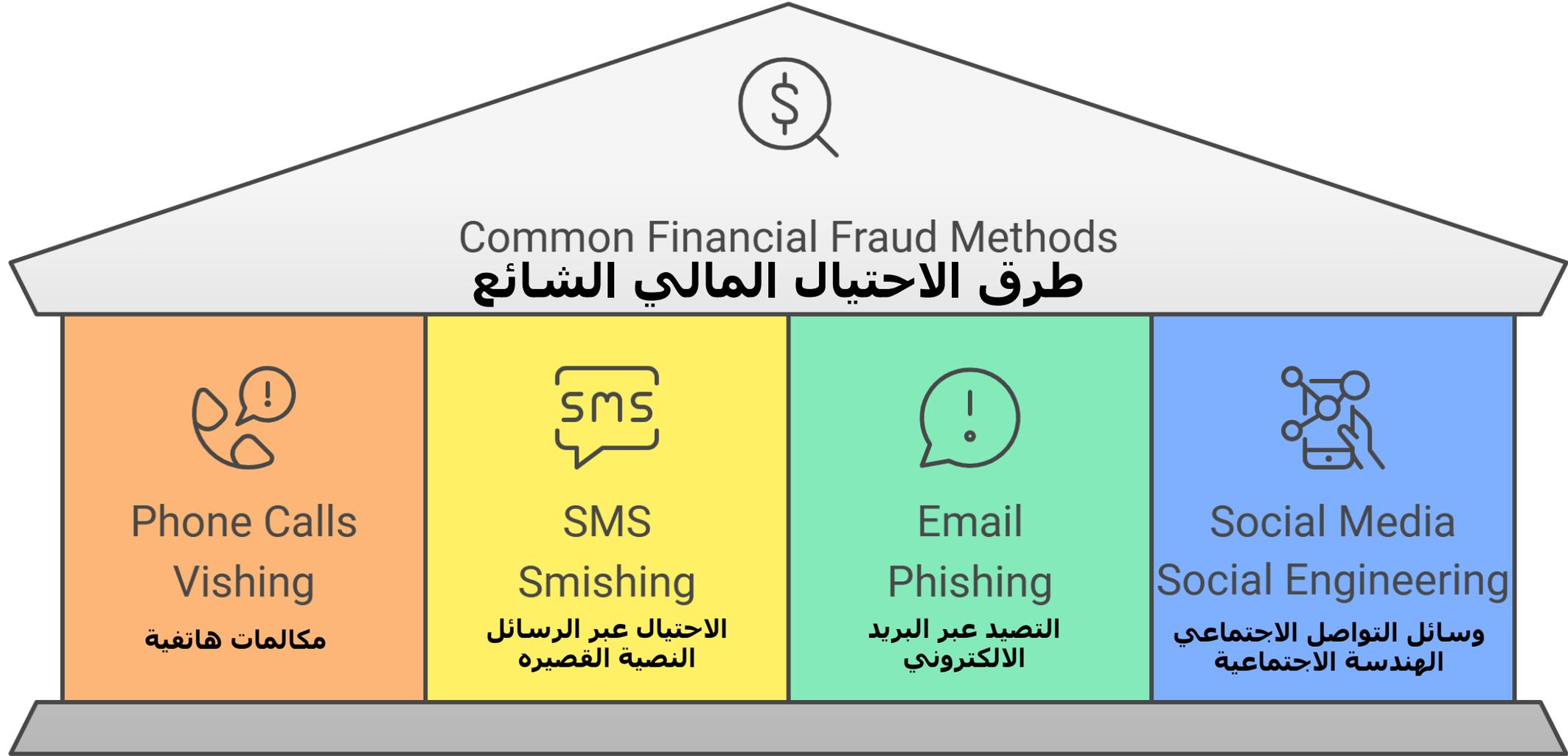
احتفظ ببطاقة
الصراف الآلي
الخاصة بك
بأمان معك

حافظ على سرية
كلمة المرور
الخاصة بك



"لا تكن ضحية الاحتيال المالي"

The Fraudster can commit Frauds in different ways and at any time: common mediums include as follows.
يمكن للمحتال أن يرتكب عمليات الاحتيال بطرق مختلفة وفي أي وقت: وتشمل الوسائل الشائعة ما يلي.



“Don't Be a Victim OF Financial Fraud”

Phone Call Fraud (Vishing)

Vishing is a type of phone fraud where criminals pretend to call from trusted organizations, like banks, companies or **police department**. They ask for your personal details, saying it's for official records or to give you rewards.

Sometimes, they fake their caller ID to make the call look real and trustworthy.

Protective Measures

- Never share your **PIN, OTP, or card / bank details**
- Don't be panic if the caller says there's an emergency
- Be careful of fake prizes or job offers
- Do not click links or download apps from unknown callers
- Inform your bank or the police if you suspect fraud



“Don't Be a Victim OF Financial Fraud”

الاحتيال عبر مكالمات الهاتف (التصيد الصوتي)



التصيد الصوتي هو نوع من الاحتيال عبر الهاتف حيث يتظاهر المجرمون بالاتصال من مؤسسات موثوقة، مثل البنوك أو الشركات أو أقسام الشرطة. يطلبون منك تفاصيلك الشخصية، قائلين إنها سجلات رسمية أو لمنحك مكافآت.



في بعض الأحيان، يقومون بتزوير هوية المتصل لجعل المكالمة تبدو حقيقية وجديرة بالثقة.

التدابير الوقائية

- لا تشارك رقم التعريف الشخصي أو كلمة المرور لمرة واحدة أو تفاصيل البطاقة/البنك الخاصة بك أبدًا
- لا داعي للذعر إذا أخبرك المتصل بوجود حالة طوارئ
- كن حذرًا من الجوائز أو عروض العمل المزيفة
- لا تنقر على الروابط أو تنزل التطبيقات من متصلين غير معروفين
- أبلغ البنك أو الشرطة إذا كنت تشك في وجود احتيال



"لا تكن ضحية الاحتيال المالي"

SMS Fraud (Smishing)

Smishing is a type of fraud where criminals send fake SMS messages pretending to be from trusted organizations like banks, companies, or government offices. These messages trick people into sharing personal details like PINs, OTPs, or bank information, or clicking on harmful links that steal their data.

Protective Measures

- Never Share Personal Details
- Check Caller Identity
- Stay Calm
- Don't Believe in Free Offers
- Avoid Links or Apps
- Report Suspicious Calls



“Don't Be a Victim OF Financial Fraud”

الاحتيال عبر الرسائل النصية القصيرة

التصيد عبر الرسائل النصية القصيرة هو نوع من الاحتيال حيث يرسل المجرمون رسائل نصية قصيرة مزيفة متظاهرين بأنهم من مؤسسات موثوقة مثل البنوك أو الشركات أو المكاتب الحكومية. تخدع هذه الرسائل الأشخاص لمشاركة تفاصيل شخصية مثل أرقام التعريف الشخصية أو كلمات المرور لمرة واحدة أو معلومات البنك، أو النقر على روابط ضارة تسرق بياناتهم.

التدابير الوقائية

- لا تشارك بياناتك الشخصية مطلقاً
- تحقق من هوية المتصل
- حافظ على هذوئك
- لا تثق في العروض المجانية
- تجنب الروابط أو التطبيقات
- الإبلاغ عن المكالمات المشبوهة



"لا تكن ضحية الاحتيال المالي"

Social Media Fraud (Social Engineering)

Scammers use social media in many ways, including on platforms like TikTok, Facebook, WhatsApp & IMO ETC. However, the methods they use are usually similar.

Sometimes, they share harmful links that steal your data or hack your account.



Protective Measures

- Don't post personal details
- Use strong, unique passwords
- Make your accounts private
- Install anti-virus software on PC or laptop
- Take care on public Wi-Fi



“Don't Be a Victim OF Financial Fraud”

يستخدم المحتالون وسائل التواصل الاجتماعي بطرق عديدة، بما في ذلك منصات مثل Facebook و TikTok و WhatsApp و IMO وما إلى ذلك. ومع ذلك، فإن الأساليب التي يستخدمونها متشابهة عادةً.



في بعض الأحيان، يشاركون روابط ضارة تسرق بياناتك أو تخترق حسابك.

التدابير الوقائية

- لا تنشر بيانات شخصية
- استخدم كلمات مرور قوية وفريدة
- اجعل حساباتك خاصة
- قم بتثبيت برنامج مكافحة الفيروسات على جهاز الكمبيوتر أو الكمبيوتر المحمول
- كن حذرًا عند استخدام شبكة الانترنت العامة





Email Fraud (Phishing)

Phishing is a type of fraud where scammers send fake emails or messages to trick people into sharing their personal information, like passwords, or clicking on harmful links that can steal data or cause damage.

Protective Measure

- Never share your account details through email.
- Make sure the email address is real and matches the official organization
- Don't click on links or download attachments from unknown emails
- Protect your computer from harmful attachments or links
- Delete and report the email



“Don't Be a Victim OF Financial Fraud”

الاحتيال عبر البريد الإلكتروني

التصيد الاحتيالي هو نوع من الاحتيال حيث يقوم المحتالون بإرسال رسائل بريد إلكتروني أو رسائل مزيفة لخداع الأشخاص لحملهم على مشاركة معلوماتهم الشخصية، مثل كلمات المرور، أو النقر على روابط ضارة يمكنها سرقة البيانات أو التسبب في أضرار.

التدابير الوقائية

- لا تشارك تفاصيل حسابك عبر البريد الإلكتروني.
- تأكد من أن عنوان البريد الإلكتروني حقيقي ويتطابق مع المؤسسة الرسمية
- لا تنقر على الروابط أو تنزل المرفقات من رسائل البريد الإلكتروني غير المعروفة
- احم جهاز الكمبيوتر الخاص بك من المرفقات أو الروابط الضارة
- احذف البريد الإلكتروني وأبلغ عنه



"لا تكن ضحية الاحتيال المالي"

Conclusion

Common Tactics

- Phone Calls
- SMS
- Email
- Social Media

Fraud Identification

Signs of Fraud

- Unusual Requests
- Urgency
- Unverified Sources

Protective Measures

- Trust Your Instincts
- Verify Sources
- Report Suspicious Activity

“Don’t Be a Victim OF Financial Fraud”

الخاتمة

التكتيكات المشتركة

- المكالمات الهاتفية
- الرسائل النصية القصيره
- الرسائل النصية القصيره
- وسائل التواصل الاجتماعي

تحديد الاحتيال

علامات الاحتيال

- طلبات غير عادية
- عاجل / مستعجل
- مصادر غير مؤكدة

التدابير الوقائية

- ثق في غرائذك
- التحقق من المصادر
- الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة

"لا تكن ضحية الاحتيال المالي"

Let's Fight 👊 together against Financial Fraud



Protect Your Data, So It Can Protect You
"Don't Be a Victim OF Financial Fraud"

دعونا نكافح معاً ضد الاحتيال المالي



احمي بياناتك ، حتى تتمكن من حمايتك
Protect Your Data, So It Can Protect You
"لا تكن ضحية الاحتيال المالي"

Your Feedback, Our Commitment

We know that sometimes things can go wrong, and we are here to help you with any concerns. Our Complaints Handling team is ready to assist you with any issues smoothly.

At Al Jaber Exchange, we understand that you might want to voice your concerns or file a complaint anonymously. We assure you that this process is handled with the highest level of confidentiality and sensitivity.

Your complaints, especially anonymous ones, will be:

- **Safe**
- **Confidential**
- **Heard**

Utmost Confidentiality: If you submit a complaint anonymously, your identity is completely protected. Our system ensures your information stays private, so you can speak freely without worry.

Sensitive Handling: Every complaint is taken seriously. We handle each issue with care while keeping your anonymity.

Follow-up and Action: We investigate every complaint and take appropriate actions, all while keeping your identity anonymous. We not only listen but also make meaningful changes based on your feedback.

Your voice helps us maintain high standards. Please feel confident in using our anonymous complaint system, knowing that your concerns will be heard and addressed with care and confidentiality.



ملاحظاتك والتزامنا :

نحن هنا
للمساعدة

نحن نعلم أنه في بعض الأحيان يمكن أن تسوء الأمور ، ونحن هنا لمساعدتك في حل أي مخاوف و الفريق التعامل مع الشكاوى لدينا على استعداد لمساعدتك في حل أي مشكلة بسلاسة .

في الجابر للصرافة ، نتفهم أنك قد ترغب في التعبير عن مخاوفك أو تقديم شكوى دون الكشف عن هويتك. ونؤكد لك أن هذه العملية يتم التعامل معها بأعلى مستوى من السرية والحساسية .

شكاويك ، و خاصة مجهولة المصدر ، ستكون :

✦ آمن .

✦ سري .

✦ استماع بعنايه.

السرية التامة : إذا قمت بإرسال شكوى دون الكشف عن هويتك ، فستكون هويتك محمية تمامًا و يتضمن نظامنا أن تظل معلوماتك خاصة ، حتى تتمكن من التحدث بحرية دون قلق .

التعامل الحساس : يتم أخذ كل شكوى على محمل الجد ، و نحن نتعامل مع كل مشكلة بعناية مع الحفاظ على سرية هويتك .

المتابعة والإجراء : نقوم بالتحقيق في كل شكوى و اتخاذ الإجراءات المناسبة ، كل ذلك مع الحفاظ على هويتك مجهولة ، نحن لا نستمع فقط بل نقوم أيضاً بإجراء تغييرات ذات معنى بناءً على تعليقاتك .

صوتك يساعدنا في الحفاظ على معايير عالية ، فيرجى الشعور بالثقة في استخدام نظام الشكاوى المجهول لدينا ، مع العلم أنه سيتم الاستماع إلى مخاوفك ومعالجتها بعناية و سرية .