

هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

دليل استخدام جواز المستهلك الرقمي التجريبي ببوابة حمى

تقديم الشكاوى والبلاغات والتظلمات والتنازل عن الشكاوى

حمى
خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة





هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

خطوات تسجيل الشكوى

تسجيل الدخول



- أدخل إلى منصة **جَمَى**.
- إذا كنت مستخدماً جديداً، أنشئ حساباً باستخدام رقمك المدني وتاريخ الانتهاء أو بيانات الإقامة، ثم اضغط على أيقونة بحث ليتم جلب البيانات، ثم سجل الدخول إلى حسابك.

الخطوة 1: بيانات المستهلك

اسم المستهلك

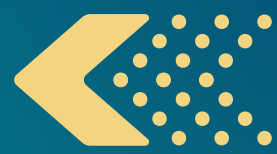
تاريخ الميلاد

رقم الجوال *

تأكيد رقم الهاتف *

رقم المدني

بدء تقديم الشكوى



- تأكد من صحة بياناتك الشخصية، ثم قم بتأكيد رقم الهاتف للمتابعة.
- مزود مسجل إذا كانت المنشأة مسجلة رسمياً.
- تسوق إلكترونياً إذا تمت عملية الشراء عبر مواقع أو منصات التواصل الاجتماعي.

بيانات المنشأة التجارية

اختر المحافظة

اختر القرية

رقم الترخيص

اسم الموقع *

رقم الهاتف

إدخال بيانات المزود



- ثم أدخل بيانات المزود المطلوبة مثل: السجل التجاري أو المعلومات المتوفرة عنه.

بيانات المزود

رقم السجل التجاري

اسم المزود *

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف *

Alternative Phone Number

جَمَى
خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة





هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

خطوات تسجيل الشكوى

تعبئة بيانات الشكوى

- اختار نوع الشكوى.
- حدد القطاع أو المنتج.
- أدخل تاريخ التعاقد أو الشراء.
- اكتب وصفًا واضحًا للمشكلة التي واجهتك، ويمكنك استخدام الإدخال اليدوي أو الصوتي.

إرفاق المستندات

- أرفق المستندات التي تدعم شكواك، مثل:
- فاتورة الشراء.
- صور المنتج أو الخدمة.
- أي مستندات أو مراسلات ذات صلة.

إرسال الشكوى

اضغط على "تقديم".
ستظهر رسالة تؤكد نجاح إرسال الشكوى.
كما ستصلك رسالة نصية أو بريد إلكتروني يتضمن رقم الشكوى لاستخدامه في متابعة الطلب.

جِمْ
خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة





هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

Steps to file a complaint

الخطوة 1: بيانات المستهلك

اسم المستهلك

تاريخ الميلاد

رقم الجوال *

تأكيد رقم الهاتف *

رقم المدني

Log In

- "Access the 'Hema' Platform.
- For new users, please register an account by entering your Civil ID along with its expiry date, or your residency details. Then, click the search icon to fetch your data and proceed to log in."

Submit a Complaint

- "Please verify your personal details, then confirm your phone number to proceed.
- Registered Provider: Select this option if the establishment is officially registered.
- E-Commerce: Select this option if the purchase was made through websites or social media platforms."

بيانات المنشأة التجارية

اختر المحافظة

اختر القرية

رقم الترخيص

اسم الموقع *

رقم الهاتف

Enter Provider Details

- "Then, enter the required provider details, such as the Commercial Registration (CR) number or any available information about them."

بيانات المندوب

رقم السجل التجاري

اسم المندوب *

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف *

Alternative Phone Number



Hema
Digital Services
Sustainable Trust



هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

Steps to file a complaint

Fill in Complaint Details

- Select the complaint type.
- Specify the sector or product.
- Enter the contract or purchase date.
- Provide a clear description of the issue you encountered; you can use manual text or voice input.

Attach Documents

Attach supporting documents for your complaint, such as:

- Purchase invoice.
- Photos of the product or service.
- Any relevant documents or correspondence.

Submit Complaint

Click 'Submit'.

A message will appear confirming that your complaint has been successfully sent.

You will also receive a text message or email containing the complaint number to track your request.



Hema
Digital Services
Sustainable Trust



هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

شكايت درج کرنے کے مراحل

سائن ان



الخطوة 1: بيانات المستهلك

اسم المستهلك

تاريخ الميلاد

رقم الجوال *

تأكيد رقم الهاتف *

رقم المدني

- "جَمِي" پلیٹ فارم پر لاگ ان کریں۔
- اگر آپ نئے صارف ہیں، تو اپنا قومی شناختی نمبر (Civil ID) اور تاریخ تنسیخ (Expiry Date) یا اقامتی تفصیلات درج کر کے نیا اکاؤنٹ بنائیں۔ اس کے بعد اپنا ڈیٹا حاصل کرنے کے لیے 'سرچ' (تلاش) کے آئیکن پر کلک کریں، اور پھر اپنے اکاؤنٹ میں لاگ ان کریں۔

بيانات المستهلك - جَمِي

اختر المحافظة

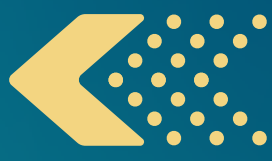
اختر القرية

رقم الترخيص

اسم الموقع *

رقم الهاتف

شكايت کا اندراج شروع کریں



- "اپنی ذاتی معلومات کی درستگی کی تصدیق کریں، پھر آگے بڑھنے کے لیے اپنے فون نمبر کی تصدیق کریں۔"
- رجسٹرڈ فراہم کنندہ (Registered Provider): اگر ادارہ/کمپنی باقاعدہ طور پر رجسٹرڈ ہے۔
- آن لائن خریداری (E-Commerce): اگر خریداری ویب سائٹس یا سوشل میڈیا پلیٹ فارمز کے ذریعے کی گئی ہے۔

فراہم کنندہ کی تفصیلات درج کریں



بيانات المستهلك - جَمِي

رقم السجل التجاري

اسم المزود *

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف *

Alternative Phone Number

- پھر فراہم کنندہ کی مطلوبہ تفصیلات درج کریں، جیسے تجارتی رجسٹریشن (/ Commercial Registration) نمبر یا ان کے بارے میں دستیاب معلومات۔

جَمِي

خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة





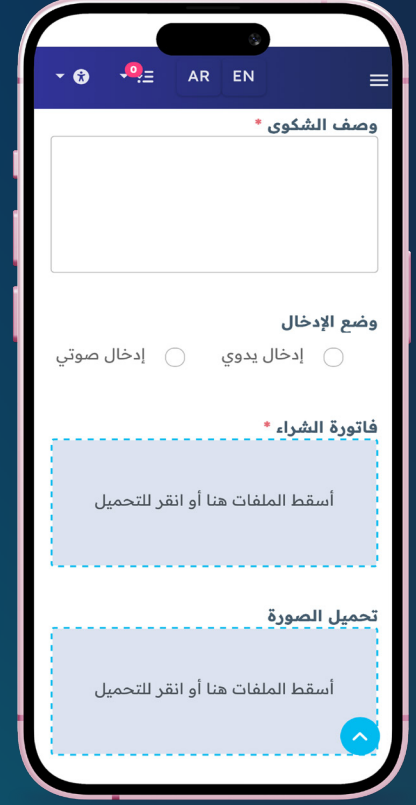
هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

شكايت درج کرنے کے مراحل

شكايت کی تفصیلات پر کریں



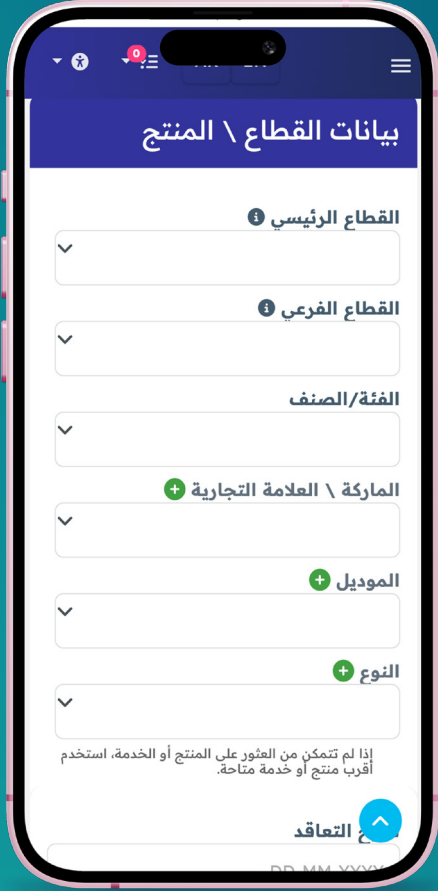
- شكايت کی قسم منتخب کریں۔
- شعبہ یا پروڈکٹ کا تعین کریں۔
- معاہدے یا خریداری کی تاریخ درج کریں۔
- آپ کو پیش آنے والے مسئلے کی واضح تفصیل لکھیں، اس کے لیے آپ دسقی یا صوتی ان پٹ کا استعمال کر سکتے ہیں۔



دستاویزات منسلک کریں



- اپنی شكايت کی تائید میں دستاویزات منسلک کریں، جیسے:
- خریداری کا بل / انوائس
 - پروڈکٹ یا سروس کی تصاویر
 - کوئی بھی متعلقہ دستاویزات یا خط و کتابت



شكايت جمع کریں

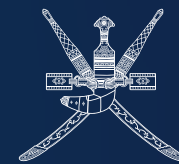


- 'جمع کریں' پر کلک کریں۔
- شكايت کی کامیاب منتقلی کی تصدیق کا پیغام ظاہر ہوگا۔
- آپ کو ایک ایس ایم ایس یا ای میل بھی موصول ہوگا جس میں آپ کی شكايت کا نمبر شامل ہوگا تاکہ آپ اپنی درخواست کی پیش رفت کو ٹریک کر سکیں۔



جَمَعِي
خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة





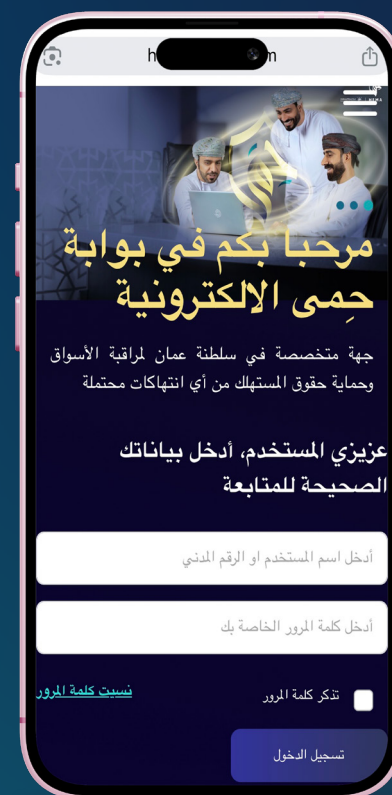
هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

خطوات تسجيل البلاغ

تسجيل الدخول



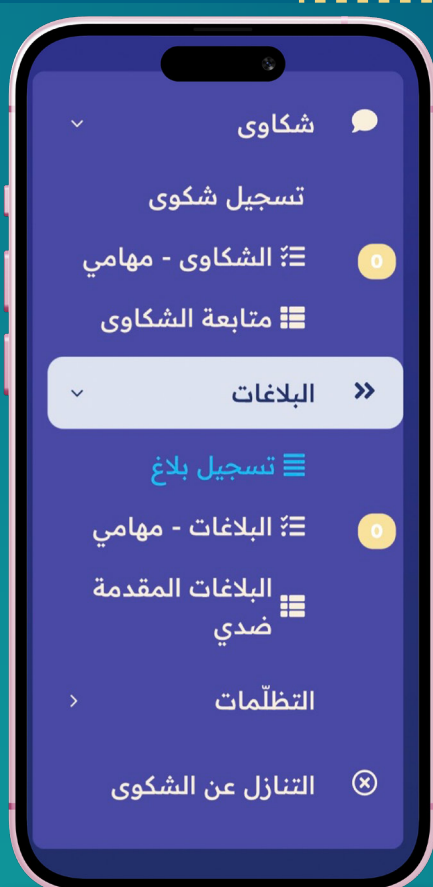
- أدخل إلى منصة **حمى**.
- إذا كنت مستخدمًا جديدًا، أنشئ حسابًا باستخدام رقمك المدني وتاريخ الانتهاء أو بيانات الإقامة ثم اضغط على أيقونة بحث ليتم جلب البيانات، ثم سجّل الدخول إلى حسابك.



اختر "بلاغ"



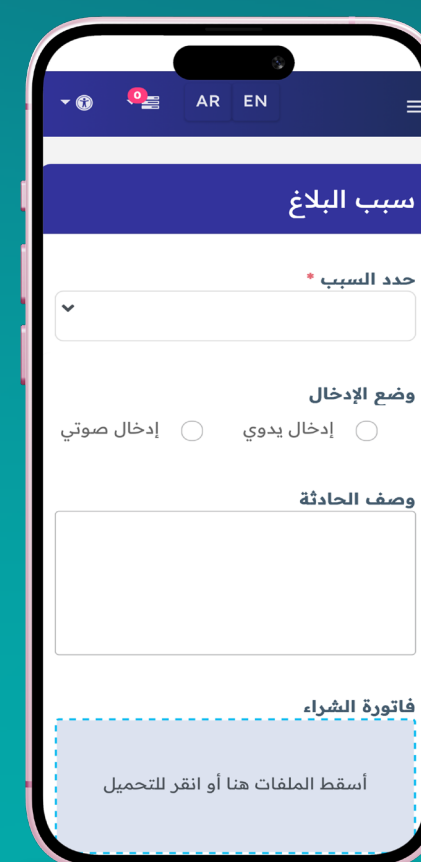
- من القائمة الرئيسية اختر "البلاغات".
- ثم "تسجيل بلاغ".



إدخال بيانات البلاغ

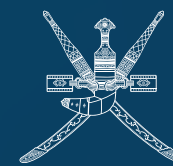


- أدخل بيانات البلاغ، مثل:
- موقع المخالفة.
- بيانات المنشأة (إن وجدت).
- وصف المخالفة بشكل واضح.



حمى
خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة





هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

خطوات تسجيل البلاغ

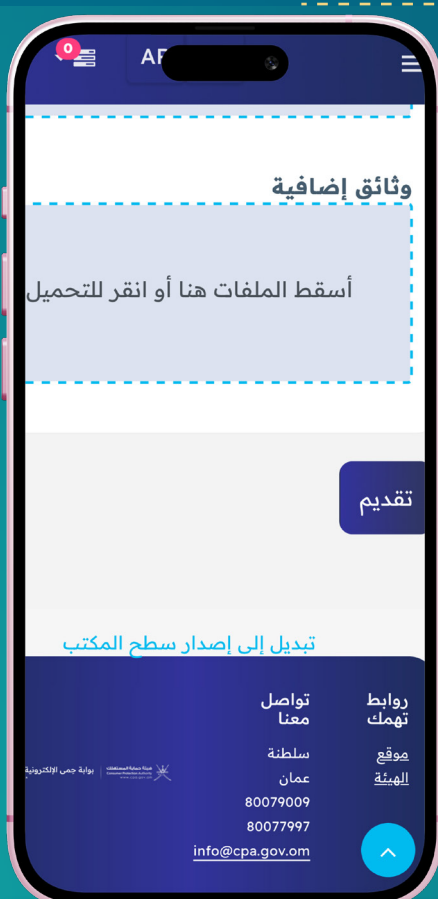
إرفاق المستندات

- أرفق ما يدعم البلاغ مثل:
- صور.
- فيديو.
- مستندات أو أدلة (إن وجدت).



إرسال البلاغ

- اضغط على "تقديم".
- وسيتم تزويدك برقم البلاغ لمتابعته.



05

جَمِي
خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة





هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

Steps to Report an Incident

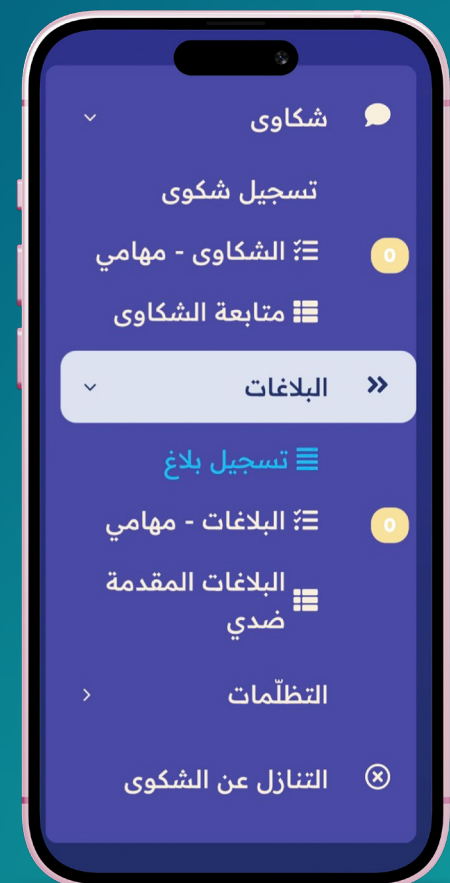


Log In

- Access the 'Hema' platform.
- If you are a new user, create an account using your Civil ID and expiry date, or your residency details. Then, click the search icon to fetch your data, and proceed to log in to your account.

Select 'Report'

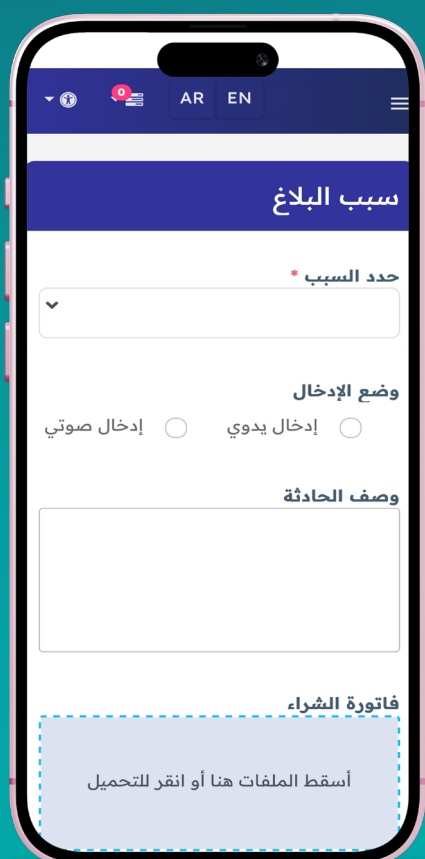
- From the main menu, select 'Reports', then click 'File a Report'



Enter Report Details

Enter the report details, such as:

- Violation location.
- Establishment details (if available).
- A clear description of the violation."

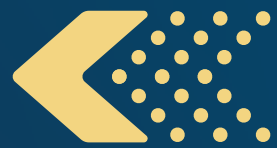


Hema
Digital Services
Sustainable Trust



هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

Steps to Report an Incident



Attach Supporting Documents

Attach supporting evidence for the report, such as:

- Photos.
- Videos.
- Documents or evidence (if available).

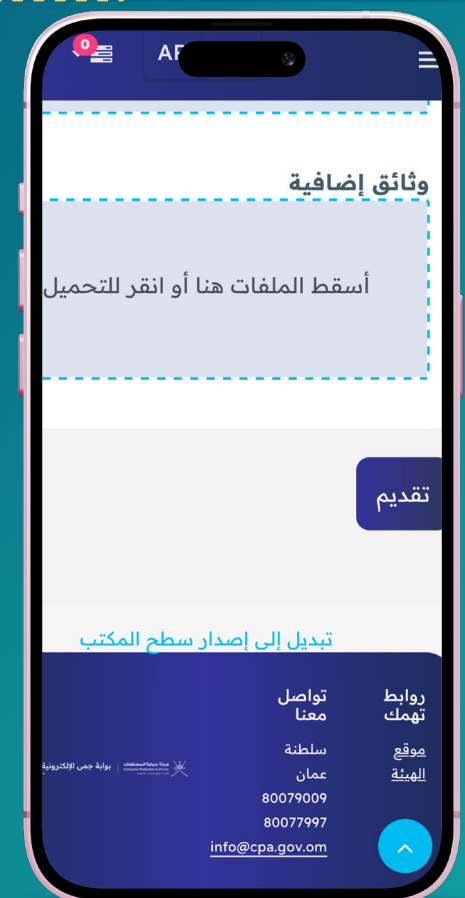
04

Submit Report



- Click 'Submit'.
- You will be provided with a report number to track its status.

05



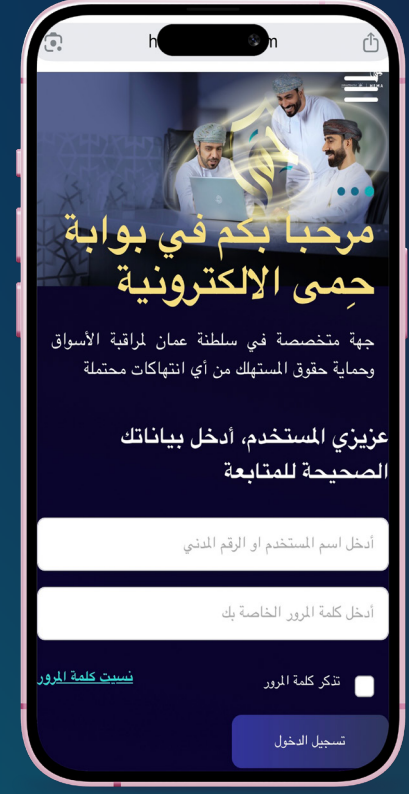
Hema
Digital Services
Sustainable Trust



هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

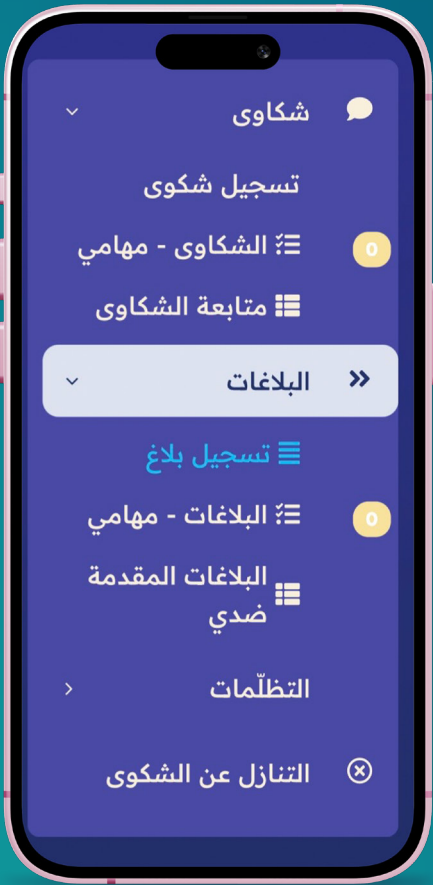
رپورٹ درج کرنے کے مراحل

سائن ان



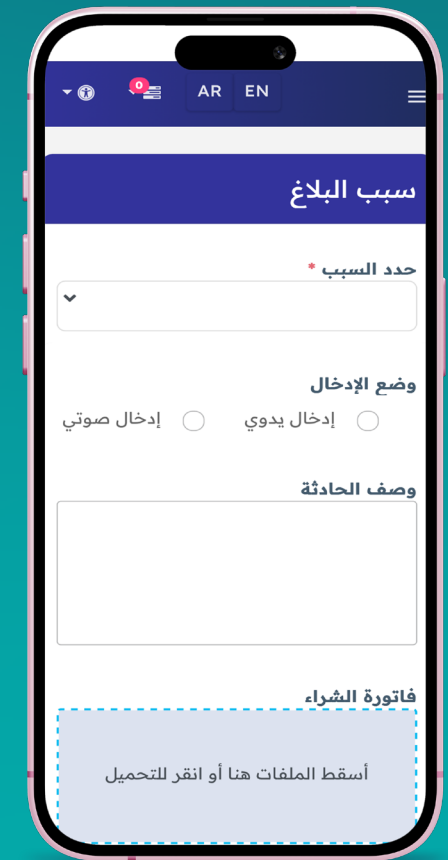
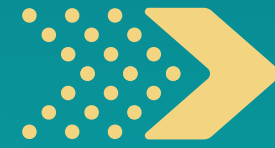
- 'حمى' (Hema) پلیٹ فارم پر داخل ہوں۔
- اگر آپ نئے صارف ہیں، تو اپنا قومی شناختی نمبر (Civil ID) اور تاریخِ تنسیخ (Expiry Date) یا اقامتی تفصیلات درج کر کے نیا اکاؤنٹ بنائیں۔ اس کے بعد اپنا ڈیٹا حاصل کرنے کے لیے 'سرچ' (تلاش) کے آئیکن پر کلک کریں، اور پھر اپنے اکاؤنٹ میں لاگ ان کریں۔

'رپورٹ'



- مین مینو سے 'رپورٹس' کا انتخاب کریں، پھر 'رپورٹ درج کریں' پر کلک کریں۔

رپورٹ کی تفصیلات درج کریں



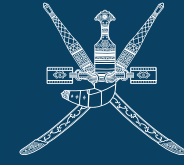
رپورٹ کی تفصیلات درج کریں، جیسے:

- خلاف ورزی کا مقام
- ادارے/کمپنی کی تفصیلات (اگر دستیاب ہوں)
- خلاف ورزی کی واضح تفصیل

حمى

خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة





هيئة حماية المستهلك
Consumer Protection Authority

اطلاع درج کرنے کا طریقہ کار

دستاویزات منسلک کریں



رپورٹ کی تائید کے لیے مواد منسلک کریں، جیسے:

- تصاویر
- ویڈیوز
- دستاویزات یا شواہد (اگر دستیاب ہوں)

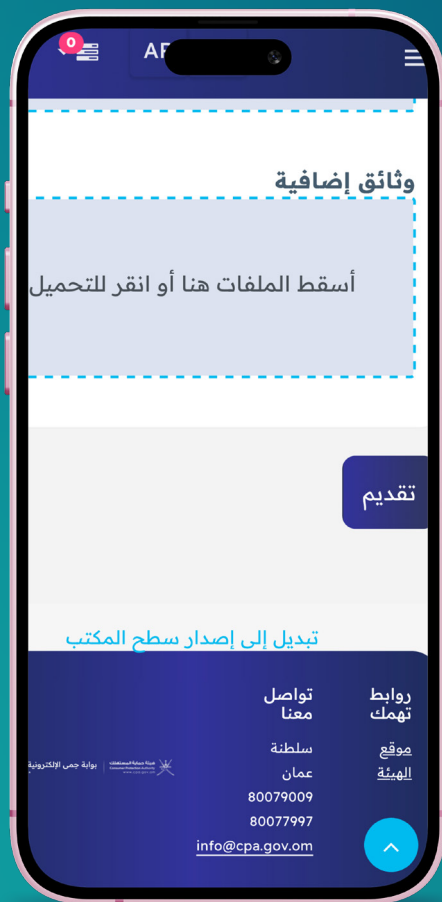


رپورٹ جمع کریں



پر کلک کریں۔

آپ کو ایک رپورٹ نمبر فراہم کیا جائے گا تاکہ آپ اس کی پیش رفت کو ٹریک کر سکیں۔



05

حَفَى
خدمات رقمية ..
ثقة مستدامة

