



الشكاوى والملاحظات



الشكاوى

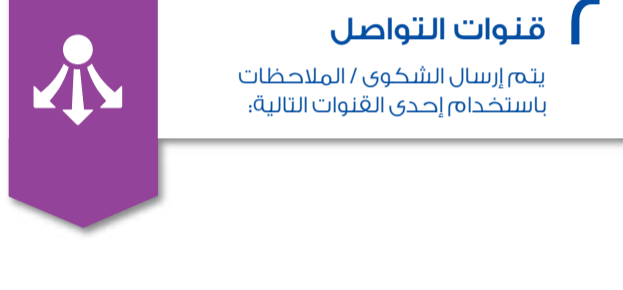
سعبا منا لتقديم خدمات تليق بك، وتحقيقاً لمبادئ حماية عملاء المصارف. نرحب بكل شكوى واعتراض على خدمة قدمت لكم لم تتال رضائكم.

اقتراحاتكم وملاحظاتكم واستفساراتكم نصغى لها لتحسين مستوى خدماتنا المقدمة لعملائنا الكرام.



1 تقديم شكوى إلى سامبا مركز الاهتمام بالعميل

في مركز الاهتمام بالعميل لدينا آلية واضحة وسهلة الوصول للتعامل مع طلبكم بكل سرعة وكفاءة وموثوقية.



2 قنوات التواصل

يتم إرسال الشكوى / الملاحظات باستخدام إحدى القنوات التالية:



كيف تقدم شكوى

سامبا أونلاين

لعملاء سامبا: قم بتسجيل الدخول في حسابك في samba.com بعد الدخول على حسابك اختر أيقونة مركز الاهتمام بالعميل وتفضل بإرسال الشكوى. إذا لم تكن مسجل في خدمة سامبا أونلاين أو من غير عملاء سامبا، اذهب أيقونة أسفل الصفحة الرئيسية انقر على خدمة العملاء -> مركز الاهتمام بالعميل -> الإنترنت واختر (اضغط هنا)

مركز الاهتمام بالعميل

قم بزيارتنا في مركز الاهتمام بالعميل الرياض - فرع سامبا بالسليمانية - شارع عبدالله الحمدان (موايد دوايم المركز من الأحد إلى الخميس 9 صباحا - 5 مساءً) أو في أي مركز لخدمة العملاء بغرورغ سامبا (موايد دوايم الغرورغ: من الأحد إلى الخميس 9:30 صباحا إلى 4:30 مساءً)

بريد سامبا

أرسل رسالة مكتوبة بالبريد إلى: مجموعة سامبا المالية سامبا كير ص.ب. ٢٥٨٩٥ الرياض ١١٤٧٦ المملكة العربية السعودية



سامبافون

اتصل على ٨٠٠ ١٢٤ ٢٠٠ واختر الرقم ٣ ثم اتبع التعليمات. عند الإتصال باستخدام الجوال أو الاتصال من خارج المملكة: +٩٦٦ ١١ ٤٧٩ ٧٤٠٠

سامباموبايل

قم بتسجيل دخول على تطبيق سامباموبايل قم باختيار (المزيد) أسفل الصفحة ومن ثم قم باختيار أيقونة الاهتمام بالعميل (الصفحة الثانية) بعد ذلك قم بإعداد طلبك في الحقل المناسب.

فاكس سامبا

فاكس سامبا بإرسال الشكوى على فاكس رقم +٩٦٦١١٢١٧٧٩٧٩



- أذكر اسمك ورقم جوالك المعتمد لدينا وأوقات الإتصال المناسبة لكم للتواصل.
- لا تذكر أرقام حساباتك/ بطاقتك.
- لا تغشني الأرقام السرية وكلمة المرور الخاصة بك.
- نحن نصغي إليك كذ وقتك وشرخ طلبك بوضوح.

3 معالجة الشكوى



فور وصول الشكوى، ستصلك رسالة نصية على جوالك (المعتمد في سجلاتنا) تحتوي على رقم الطلب وموعد ووقت الرد عليك. تختلف مدة المعالجة حسب طبيعة الملاحظة بما لا يتجاوز ١٠ أيام عمل.

سوف نقوم الإدارة المختصة بالتواصل معكم خلال أسبوع من تاريخ التقديم وفي حالة الحاجة لمزيد من المعلومات والتفاصيل أو لتحديد مدة زمنية أطول لمعالجة الطلب سيقوم موظفينا بالاتصال بكم.



سيقوم موظفينا بالاتصال بكم لإبلاغكم عن نتيجة معالجة الشكوى. ستصلك رسالة نصية على جوالك (المعتمد في سجلاتنا) تحتوي على رقم الطلب وتفيدكم بالهاء وإغلاق الشكوى. تختلف مدة المعالجة حسب طبيعة الملاحظة بما لا يتجاوز ١٠ أيام عمل.

الإعتراض من حقك

إذا لم تكن راض عن الطريقة التي تم التعامل بها مع طلبك، أو غير مقتنع بنتيجة حل الشكوى، **ورغبت في تصعيد الشكوى، يرجى اتباع إحدى الطرق التالية:**

زيارة

زيارة مركز الاهتمام بالعميل / الرياض - فرع السليمانية، شارع عبدالله الحمدان، أوقات دوايم المركز من 9 صباحا وحتى 5 مساءً من الأحد وحتى الخميس



البريد الإلكتروني

إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني الى CustomerCare@samba.com موجهة لمدير إدارة الاهتمام بالعميل ويذكر فيها رقم الطلب.