

إجراء الشكاوى

التفاصيل

تري سكون للتأمين الشكاوى على إنها فرصة لمعرفة ما يريده العملاء ولتحسين خدماتها وأدائها مستقبلاً، بالإضافة إلى كونها فرصة لتصحيح الأمور للشاكي. لذلك، ندعو عملاءنا لتسجيل مقترحاتهم/ شكاوهم بالطريقة التالية:

١. ندعو العملاء لتعبئة استمارة المقترحات/ الشكاوى المتاحة في مكتب الاستقبال بفرع الشركة.
 ٢. من خلال زيارة موقع الويب الخاص بنا على sukoon.com.om واختيار الاتصال بنا ثم اختيار الشكاوى
 ٣. مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على oman_complaints@sukoon.com.
- بمجرد تسلمنا للشكاوى، سنقوم بتسجيلها؛ فنحن نعطي اهتماماً كبيراً لجميع الشكاوى المقدمة كما إننا نحافظ على الإجراءات للتأكد من التعامل مع هذه الشكاوى بمهنية وفعالية وإنصاف، وسنسترجع كل المستندات ذات الصلة بمعاملتكم ونعمل على حل مشكلتكم في غضون خمسة أيام عمل.

وإذا تطلب إتمام تحقيقنا المزيد من الوقت، سيتم ارسال بريد الكتروني مع تفسير عدم البت في المسألة حتى الآن كما إننا سنخطركم حول موعد الاتصال بكم مرة أخرى.

وبمجرد الانتهاء من التحقيق، سيتم ارسال بريد الكتروني أو التواصل معكم هاتفياً لإبلاغكم بردنا النهائي.

وفي حالة لم يلقى رد إدارة الشكاوى قبولاً بالنسبة لكم، يمكنكم تصعيد الحالة إلى مسؤول الامتثال من خلال البريد الإلكتروني: badar.alamri@sukoon.com.

وفي حالة لم تكونوا راضيين عن الرد، فلديكم فرصة التحدث مع المدير العام ورئيس الإدارة المختصة للعمل على حل المسألة ودياً.

وإذا وجدتم أنه من الضروري تصعيد المسألة، يمكنكم التواصل مع هيئة الخدمات المالية (FSA) بشأن الشكاوى.

وإن ما زلتم غير راضيين عن النتيجة، يمكنكم بحث رفع قضيتكم لدى إحدى المحاكم ذات الصلة.