



ملاحظاتك تهمنا: كيف تشارك ملاحظاتك معنا

Your feedback Matters: How to Share your Concerns with us

At Sohar International, your opinions matter. Should you have any feedback or complaint on the service you have received, please use one of the following channels to log a complaint:

1. Use "Contact Us" on Sohar International Mobile Banking Application

2. If you are a Retail and Premier Customer send an email to: customerservice@soharinternational.com
Or Call Contact Centre on +96824730000

3. If you are a Wholesale Banking Client send an email to: corporatefeedback@soharinternational.com or contact us +96824761761 within the bank official working hours

4. You may also contact your Relationship Manager or visit your nearest branch to log a complaint

Alternatively, if you opt to visit any of our branches, our Customer Relationship Executive will be more than happy to support and will log your complaint and provide you with a reference number for your complaint, together with the approximate time that will be required for resolution. We will contact you within the promised date with a response. In most cases, your complaint will be resolved upon your visit to the branch, or you could expect a response within 7 working days. In cases where the complaint requires engagement of other parties such as credit card disputes or intra-bank remittances, resolution time will be longer and you will be kept updated throughout the process.

If your grievances are still not addressed adequately, no action has been taken, or if you are not satisfied with the resolution and wish to escalate your complaint or to share your feedback, or suggestion please write to:

Dr. Saud Al Shidhani
Chief Transformation Officer

Email address:
saud.alshidhani@soharinternational.com

Please include your account and contact numbers, complaint's details and its reference number if already available.

Postal Address for letters:

Chief Transformation
Sohar International
PO BOX 44,
PC 114, Hai Al-Mina,
Sultanate of Oman

إننا في صحرار الدولي نهتم لأرائك ومقترحاتك ونعمل على تحقيقها. فإن كان لديك أي ملاحظة أو شكوى بخصوص أي خدمة تم تقديمها إليك، نرجو منك استخدام أحد القنوات التالية لتقديمها.

١. استخدم "تواصل معنا" على تطبيق صحرار الدولي للخدمات المصرفية للهواتف المتنقلة

٢. إن كنت من عملاء التجزئة و الخدمات المميزه، أرسل رسالة إلكترونية على العنوان:
customerservice@soharinternational.com أو اتصل بمركز الاتصال على +٩٦٨٢٤٧٣٠٠٠

٣. إن كنت من عملاء الخدمات المصرفية التجارية، أرسل رسالة إلكترونية على العنوان:
corporatefeedback@soharinternational.com أو اتصل بنا على +٩٦٨٢٤٧٦١٧٦ خلال ساعات العمل الرسمية للبنك

٤. كما يمكنك أيضاً التواصل مع مدير العلاقات الخاص بك أو زيارة أقرب فرع لديك لتقديم الشكوى.

إذا كنت تفضل زيارة الفرع، سيقوم تنفيذي خدمات الزبائن بمساعدتك وتسجيل ملاحظاتك، وتزويدك بالرقم المرجعي الخاص بالشكوى. ومن ثم يُعلمك بالموعد المتوقع لحل الشكوى، وسنقوم بالاتصال بك في التاريخ الذي تم تحديده لنعلمك بالرد. في معظم الحالات، يمكن حل الشكوى مباشرة عند زيارتك للفرع، أو أن تتوقع رداً خلال سبعة أيام عمل. في بعض الحالات خصوصاً تلك التي تتطلب التواصل مع أطراف أخرى، على سبيل المثال الأمور المتعلقة بعمليات البطاقات الائتمانية أو التحويلات إلى بنوك أخرى، فإن حلها قد يستغرق وقتاً أطول. ولكن سوف يتم إبقاؤك على اطلاع بالتحديثات في الشكوى.

إذا لم يتم النظر في الشكوى بشكل يرضيك، أو لم يتم اتخاذ أي إجراء، أو أنك لم تكن مقتنعاً بالحل وترغب في تصعيد الشكوى، أو في حال إنك تود بمشاركة آرائك أو تقديم مقترحات، فيرجى الكتابة مباشرة إلى:

الدكتور/ سعود الشيداني
رئيس مجموعة التحول

العنوان الإلكتروني:
saud.alshidhani@soharinternational.com

عند الكتابة، يرجى ذكر رقم الحساب وأرقام التواصل مع تفاصيل الموضوع ورقم الشكوى إن وجد.

العنوان البريدي للرسائل:

رئيس قسم التحول
صحرار الدولي
صندوق البريد رقم ٤٤،
حي المينا، الرمز البريدي ١١٤
سلطنة عمان

Scan the QR code to watch a demo on how to log a complaint via our mobile banking app



امسح رمز الاستجابة السريعة لمشاهدة عرض توضيحي عن كيفية تسجيل شكوى عبر تطبيق صحرار الدولي