

المتعاملون

تلتزم "سالك" بتبني أرقى المعايير العالمية في خدمة المتعاملين، وترسيخ نهج الشفافية في التواصل مع المتعاملين عبر منظومة متكاملة من القنوات.

100%
معدل معالجة الشكاوى

وتظل الخدمات الرقمية محوراً أساسياً في تجربة المتعاملين، إذ يتحقق أكثر من 95% من إيرادات الشركة عبر القنوات الرقمية، مدعومة بنظام التعرف المرورية المؤتمتة والمدفوعات القائمة على الحساب. وبناء عليه، تسخر الشركة قنواتها الرقمية لضمان التواصل الفعال مع المتعاملين، وتزويدهم بالمستجدات في حينها، وتمكينهم من إنجاز معاملاتهم ذاتياً بسرعة وسهولة.

وفي إطار سعيها المستمر لتعزيز التجربة الرقمية للمتعاملين، أطلقت "سالك" في 25 يوليو 2025 نسخة مطوّرة من تطبيقها الذكي، تميّزت بواجهة مستخدم عصريّة، وأداء معزز، ووظائف متقدمة للخدمة الذاتية لإدارة الحسابات اليومية. وقد حقق التطبيق منذ إنطلاقه أكثر من 89,667 عملية تنزيل عبر نظامي iOS وAndroid، ووصلت قاعدة مستخدميه النشطين إلى أكثر من 800,000 مستخدم، بما يتيح للمتعاملين إدارة حساباتهم والوصول إلى الخدمات الرئيسية في أي وقت ومن أي مكان.

التواصل الاستباقي مع المتعاملين عبر واتساب

خلال عام 2025، استحدثت الشركة وسيلةً للتواصل الرقمي المباشر عبر إطلاق قناة على منصة واتساب. وتتيح هذه القناة إرسال الرسائل الاستباقية، كما تدعم مسارات محددة من التجربة الرقمية للمتعاملين، بما يساهم في تقليل الجهد المبذول من جانبهم من خلال تزويدهم بتنبهات وإرشادات دقيقة عبر منصة مألوفة وواسعة الانتشار.

وخلال العام المشمول بالتقرير، استخدمت "سالك" إشعارات واتساب لدعم مسارات تجديد تأمين المركبات، وتمكنت من التواصل مع 150,000 متعامل.

ومنذ بداية عام 2025، أُنجزت أكثر من 10.5 ملايين معاملة عبر قنوات "سالك" الرقمية. كما تجاوزت نسبة رضا المتعاملين 92%، في دلالة واضحة على نجاح الشركة في تقديم نموذج خدمة يمتاز بسهولة الوصول وسرعة الاستجابة.

والتي تمتد لتشمل منصات التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة ومركز الاتصال ومنصات الخدمة الذاتية الرقمية، بما يغطي الاحتياجات اليومية مثل خدمات الحسابات والطلبات المتعلقة بالبطاقات والدعم الفني وتحديثات الخدمة. وتقديراً لنهجها القائم على التميز، حصلت "سالك" منذ تأسيسها في عام 2007 أكثر من 22 جائزة وطنية وإقليمية مرموقة في مجال خدمة المتعاملين.

إدارة علاقات المتعاملين

تُدار علاقات المتعاملين وفق نهج منظّم وقائم على الحوكمة يركّز على جودة الخدمة والشفافية والتحسين المستمر. وفي هذا الإطار، تُجمع ملاحظات العملاء بصورة منهجية عبر قنوات متعددة، بما في ذلك استبيانات رضا المتعاملين، وبرامج المنتسوق السري، وتطبيق سالك الذكي، إلى جانب إمكانية التواصل مع مركز الاتصال عبر منصات التواصل الاجتماعي. وتقوم الفرق التشغيلية المعنية بمراجعة هذه الملاحظات وتحليلها لتحديد الاتجاهات السائدة، ومعالجة أي فجوات في الخدمة، والارتقاء بتجربة المتعاملين. وخلال السنة المشمولة بالتقرير، أسهمت الرؤى المستخلصة من ملاحظات المتعاملين في دعم إدخال تحسينات موجهة على التنبهات النصية القصيرة الخاصة بإشعارات الرصيد.

تُعزّز موثوقية الخدمة من خلال آلية منظمة لمعالجة الشكاوى، يدعمها إطار عمل رسمي لإدارة الشكاوى ونظام لإدارة علاقات المتعاملين؛ حيث تُسجل جميع الشكاوى في النظام، ويتلقى العميل تأكيداً فور تسجيل شكواه، بالإضافة إلى إفادة واضحة حول الإطار الزمني المتوقع للمعالجة. علاوةً على ذلك، تُراجع بيانات الشكاوى واتجاهاتها بشكل دوري لتحديد المشكلات المنهجية وتوجيه مبادرات تحسين الخدمة. وخلال عام 2025، كانت أكثر فئات الشكاوى شيوعاً تتعلق بالمخالفات، والاستفسارات عن الرصيد، وتفعيل البطاقات. تعمل وفق اتفاقية مستوى الخدمة لخدمة لشكاوى المتعاملين، التي تستهدف الاستجابة لطلبات المتعاملين في غضون 24 ساعة، ويفضل مسارات العمل المحددة مسبقاً والإشراف اليومي على عملية إدارة الشكاوى، تُعالج أغلبية الحالات بوتيرة أسرع بكثير من الإطار الزمني المحدد.

← تطبيق سالك الذكي على iOS



← تطبيق سالك الذكي على Android



تلتزم "سالك" كذلك بإتاحة خدماتها بشكل شامل وعادل لجميع فئات المتعاملين، بمن فيهم كبار السن وأصحاب الهمم. وقد جرى تصميم الموقع الإلكتروني للشركة بما يتوافق مع معايير إتاحة إمكانية الوصول المعتمدة لدى رابطة الشبكة العالمية. كما خصّ خط خدمة لأصحاب الهمم يمكن الوصول إليه عبر التحويل المباشر من نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية بمركز الاتصال. وإلى جانب ذلك، جرى تصميم مراكز خدمة المتعاملين الفعلية بحيث يسهل الوصول إليها بشكل كامل.

92%

نسبة رضا المتعاملين في عام 2025

خصوية البيانات

تلتزم "سالك" بحماية بيانات المتعاملين وضمن الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها. وفي هذا السياق، تطبق الشركة برنامجاً لإدارة أمن المعلومات على مستوى المؤسسة، طمّم خصيصاً لضمان سرية أصول المعلومات وسلامتها وتوفرها طوال دورة حياتها¹. وتتمثل المحطة التالية في الحصول على شهادة ISO/IEC 27001 للنظام.

تحظى حوكمة الأمن السيبراني وخصوية البيانات بدعم لجنة توجيهية تُعنى بأمن المعلومات، وإشراف من مجلس الإدارة عبر لجنة التدقيق، فيما تقود الإدارة العليا تطبيقها على مستوى العمليات التشغيلية ضمن إطار الحوكمة وإدارة المخاطر لدى الشركة. وتوضّح سياسة أمن المعلومات وسياسة حماية البيانات الشخصية وسياسة الخصوصية آليات جمع البيانات الشخصية

وتخزينها واستخدامها وحمايتها ومشاركتها، كما تحدّد حقوق المتعاملين ومسارات التصعيد المعتمدة للإبلاغ عن أية مخاوف أو شواغل. وتشمل الضوابط المطبّقة إدارة صلاحيات الوصول بناءً على الأدوار الوظيفية، وجرّد الأصول وتصنيفها وحمايتها، فضلاً عن فرض متطلبات أمنية صارمة على الموردين والأطراف الخارجية التي تتاح لها صلاحية الوصول إلى المعلومات التي تديرها "سالك" أو معالجتها.

ويرتكز نهج الشركة على نظام إدارة أمن المعلومات، تدعمه تقييمات المخاطر وعمليات إدارة الثغرات، وترتيبات استمرارية الأعمال والتعافي المرتبطة بأمن المعلومات، والمراقبة المستمرة، وآليات محددة للإبلاغ عن الحوادث وتصعيدها. وتخضع الضوابط الأمنية للمراجعة من خلال عمليات تدقيق داخلية ومراجعات خارجية مستقلة، ويخضع جميع الموظفين لتدريب إلزامي في مجال أمن المعلومات عند الالتحاق بالعمل ثم سنوياً بعد ذلك، مع مراعاة تحديث المحتوى بما يعكس المخاطر المتغيّرة.

وامتداداً لأدائها المتميز في العام السابق، حافظت الشركة على سجلها الراسخ في ميدان حماية البيانات، فلم تتلق أي شكاوى من المتعاملين تتعلق بانتهاكات الخصوصية في عام 2025، كما خلت سجلاتها من أي حالات لاختراق أمن البيانات خلال العام ذاته. وتتطلع الشركة إلى الحفاظ على سجلها الحالي من أي حالات تسريب أو فقدان للبيانات نتيجة الهجمات الإلكترونية خلال الفترة الممتدة من عام 2025 إلى عام 2028، مع وضع خصوصية المتعاملين على رأس أولوياتها.

تفهر

حالات خروقات أمنية، أو تسرب بيانات، أو فقدانها في عام 2025

¹ يتوافق هذا الإطار مع المرسوم بقانون اتحادي رقم (34) لسنة 2021 في شأن مكافحة الشائعات والجرائم الإلكترونية، ومع قانون حماية البيانات الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومع تنظيم أمن المعلومات الصادر عن مركز دبي للأمن الإلكتروني.