

آلية تقديم الشكاوى

تتيح الشركة لعملائها جميع الوسائل التي تسهل عليهم تقديم الشكاوى ومتابعتها. كما نود إحاطتكم علماً بسياسات وإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء، مما يمكن العملاء من التواصل مع إدارة العناية بالعملاء من خلال مراكز الاتصال، الفاكس، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني، أو تطبيق الهواتف الذكية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعميل تقديم شكواه من خلال أي من فروع شركة التأمين العربية التعاونية.



المستندات المطلوبة

- خطاب كتابي موقع من قبل العميل يوضح تفاصيل الشكاوى (لا ينطبق ذلك على الشكاوى المقدمة عبر مركز الاتصال، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، أو التطبيق الخاص بالهواتف الذكية).
- أي مستند آخر قد يساعد في حل الشكاوى.
- في حال احتياج الشركة إلى مستندات إضافية، سيتم إبلاغ العميل بذلك بناءً على نوع وتصنيف الشكاوى.



الجهة المسؤولة عن شكاوى العملاء

إدارة العناية بالعملاء - المركز الرئيسي، الرياض.



التنبيهات

- يتم إرسال تنبيه للعميل عبر الرسائل النصية (SMS) عند تقديم الشكاوى، متضمناً رقمها المرجعي.
- يُرسل أيضاً تنبيه خلال معالجة الشكاوى وآخر عند حلها وإقفالها.
- في حال تقديم الشكاوى من خلال الفرع، يتم تزويد العميل بإيصال رسمي يحتوي على رقم الشكاوى وأرقام التواصل مع إدارة العناية بالعملاء.



مدة حل الشكاوى

- مدة حل الشكاوى 3 أيام عمل من تاريخ تقديمها.
- وفي حال احتياج الشركة إلى مدة إضافية، سيتم التواصل مع العميل لإبلاغه بذلك وإطلاعه على سير عملية دراسة الشكاوى.



عدم رضا العميل عن النتيجة

- يحق للعميل الذي يرى أن حل الشكاوى لم يكن منصفاً أن يبلغ مسؤول شكاوى العملاء أثناء التواصل معه وإبلاغه بنتيجة الشكاوى.
- في هذه الحالة، يتم عرض الشكاوى على مستوى إداري أعلى لمراجعتها.
- إذا لم يكن العميل راضياً عن النتيجة، يحق له رفع شكواه إلى هيئة التأمين السعودي عبر:

☎ 8001240551 IA <https://care.ia.gov.sa/self-service/login>