

آلية تقديم الشكاوى

تتيح الشركة لعملائها كافة الوسائل التي تسهل لهم تقديم شكاوى ومتابعتها كما نود أن تكون على اطلاع على السياسات والإجراءات المتبعة للتعامل مع شكاوى العملاء حيث يمكن للعملاء

التواصل مع إدارة العناية بالعملاء - عربية كير - من خلال مراكز الاتصال ، الفاكس ، البريد الإلكتروني ، شركة التأمين العربية التعاونية مواقع التواصل الاجتماعي الموقع الإلكتروني كما يمكن للعميل تقديم شكواه من خلال أي من فروع

المستندات المطلوبة

خطاب خطي موقع من قبل العميل يشرح تفاصيل شكواه (لنطبق على ذلك على الشكاوى من خلال مركز الاتصال والموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني والتطبيق الخاص بالهواتف الذكية) وأي مستند آخر قد يساعد على حل الشكاوى في حال احتياج الشركة لأي مستندات أخرى سيتم إبلاغ العميل بها (حسب نوع وتصنيف الشكاوى)

التنبيهات

عند تقديم الشكاوى وتزويده برقم مرجعي لها ورسالة نصية من خلال (SMS) يتم إرسال تنبيه للعميل بواسطة الرسائل النصية معالجة الشكاوى ورسالة نصية أخرى في عند حل الشكاوى وإقفالها ، متضمنة معلومات ورقم الشكاوى وأرقام الاتصال مع إدارة العناية بالعملاء - عربية كير

عدم رضا العميل عن نتيجة الشكاوى

هذه الحالة يتم عرضها على مستوى إداري أعلى مراجعتها ، وفي حال عدم رضا العميل عن نتيجة الشكاوى أيضاً ، للعميل الحق في رفع شكواه لهيئة التأمين من خلال إدارة حماية العملاء عبر الهاتف : 8001240551 خلال الموقع الإلكتروني : www.ia.gov.sa ما يمكنكم تقديم دعوى لدى الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية عبر الهاتف المجاني للأمانة : 8001240042

الجهة المسؤولة عن شكاوى العملاء

إدارة العناية بالعملاء - عربية كير - المركز الرئيسي - الرياض

مدة حل الشكاوى:

أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى ، وفي حالة احتياج الشركة لمدة إضافية لحل الشكاوى سيتم التواصل مع العميل وإبلاغه بذلك وإطلاع على سير عملية دراسة الشكاوى بعد انقضاء المدة المتوقعة لحل الشكاوى

لمزيد من المعلومات يمكنكم التواصل مع فريقنا عبر قنوات التواصل

ARABIA_Care@ X

8001288888 - 920005002 ☎

Care@aicc.com.sa ✉

www.aicc.com.sa 🌐