

دليل اجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

1.1 المقدمة

يعرض هذا الملف اجراءات التعامل مع الشكاوى في جميع أقسام شركة عناية للتأمين. الهدف العام لاجراءات الشكاوى هو ضمان اتخاذ الخطوات المناسبة من قبل الادارة والموظفين المعنيين من أجل التعامل بفعالية مع الشكاوى والحفاظ على سمعة الشركة كأفضل مقدم خدمة في فئتها.

1.2 الشكاوى:

تهدف عناية الى التأكد من أن عملية معالجة الشكاوى تقدم المعلومات المطلوبة بدقة وفي الوقت المناسب, وبالتالي تلبية احتياجات العملاء .

عناية تُعرّف عملائها بأنهم جميع الأطراف المشاركة في عقد التأمين (حامل واثاق التأمين من الأفراد أو المجموعات, الأعضاء المؤمن عليهم بموجب نظام المجموعة, حامل واثاق التأمين الأفراد, وما إلى ذلك).

يمكن أن يرتبط عدم رضا العملاء بما يلي:

- 1 تفسير سياساتنا.
- 2 المزايا/التغطية المقدمة أو المتاحة غير واضحة.
- 3 الإجراءات التي يجب على العميل اتباعها غير واضحة/غير مقبولة.
- 4 الأخطاء, أخطاء المعالجة, والنصائح غير الصحيحة المقدمة للعملاء.
- 5 رفض أو الفشل في تقديم الخدمة للعميل.
- 6 المخاوف المتعلقة بالخدمة ذات الجودة المنخفضة.
- 7 المخاوف المتعلقة بمسؤول الطرف الثالث.

1.3 خطوات الشكوى

• وحدة تنظيم التأمين + اللجنة: ادارة علاقات العملاء, ادارة المحاسبة والامثال

الشكوى المقدمة لدى
وحدة تنظيم التأمين

• تأمين المركبات
• تأمين السفر
• تأمين الصحة والحياة
• تأمين الممتلكات والحوادث

الإطلاع على الشكوى
وأحالتها الى الإدارة
المختصة

• يقوم القسم بالرد بالمستندات المؤيدة ان وجدت والملاحظات

اعادة ارسال الرد
لمراجعته

• يتم مراجعة التعليقات عن طريق وحدة تنظيم التأمين + اللجنة وبمجرد الموافقة عليها من رئيس اللجنة يتم نشرها
• ادارة علاقات العملاء و ادارة المحاسبة والامثال

المراجعة والاعتماد

1.4 معالجة اتفاقية مستوى الخدمة

وصف	وقت الاستجابة	وقت التصعيد	وقت المتابعة
جميع أنواع الشكاوى التي تتلاقها جميع أقسام عناية	خلال 48 ساعة	خلال 14 يوم	خلال 72 ساعة

1.5 القسم المسؤول

- المركبات
- السفر
- الصحة والحياة
- الممتلكات والحوادث

1.5.1 القسم المسؤول – المدراء

- مدير ادارة المركبات:
- مدير ادارة المبيعات:
- مدير ادارة المحاسبة:
- مدير ادارة الصحة والحياة:
- مدير ادارة الحوادث العامة:

1.6 اعداد التقارير والتحليل

كل مدير قسم مسؤول عن الابلاغ عن جميع الشكاوى التي يتلقاها قسمه

2.0 ملخص

- اذا تم اعلان لجنة الشكاوى قرارها ، تبليغ القرار الى الادارة المعنية (خلال 24 ساعة) يجب تنفيذ قرار لجنة الشكاوى و تسوية المطالبة وفقا لقرار لجنة الشكاوى.
- يجب حفظ نسخة من القرار او الشكاوى في ملف المطالبة/الوثيقة.
- يتم تحميل نسخة او اثبات من تسوية شكوى العميل الى لجنة الشكاوى في IRU+ قسم المناقشة الذي يشير الى الشكاوى.
- يتم تحديث هذه العملية والارشادات من قبل لجنة IRU+ في حال حدوث أي تغييرات في عمليات واجراءات شكاوى وحدة تنظيم التأمين أو الهيكل التنظيمي أو الصلاحيات الخاصة بشركة عناية.

خالد الهولي

المدير المالي مراقب الالتزام



شيخة الجاسم

مساعدة مدير خدمة العملاء