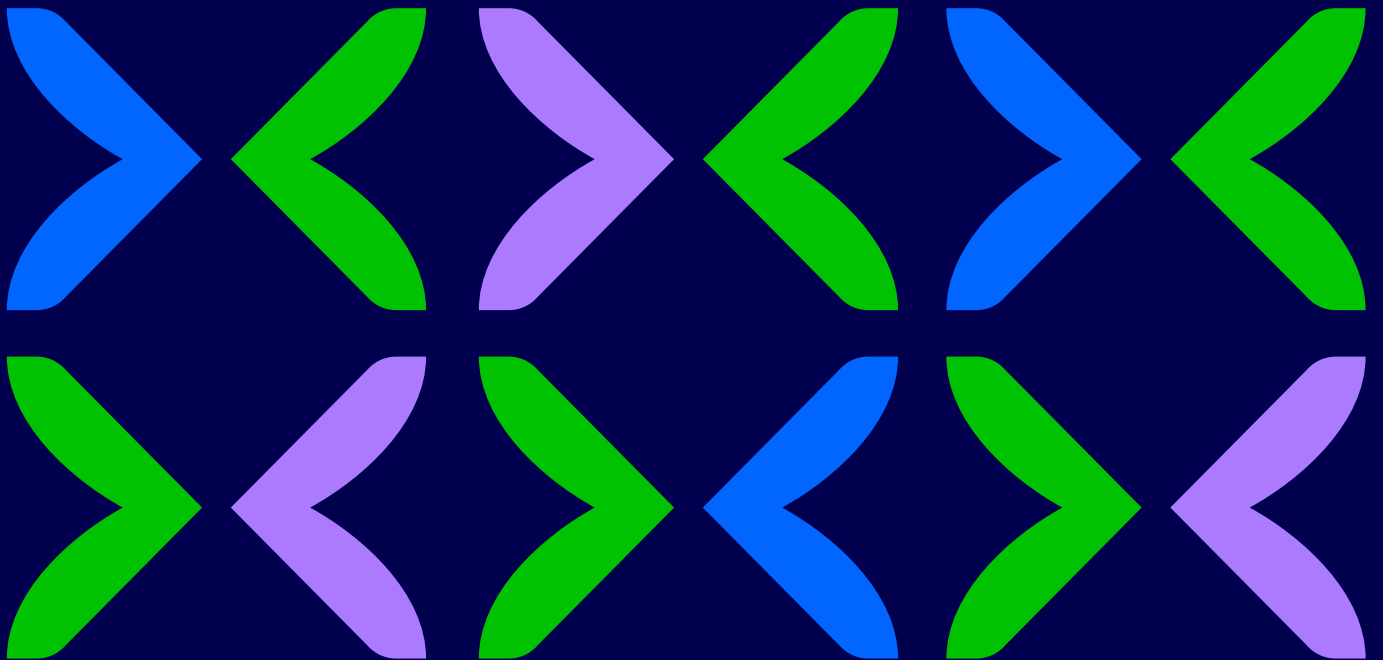


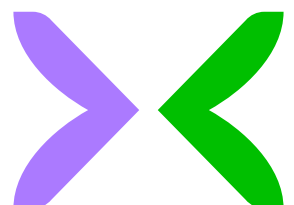
حقوق العملاء المستفيد

المملكة العربية السعودية 2024



الفهرس

الصفحة	جدول المحتويات
03	01 تعريف المستخدمين
03	02 المبدأ والحقوق
03	حُسن المعاملة
03	الخصوصية وسرية المعلومات
03	توفير الخدمات الإلكترونية
03	الإفصاح والشفافية
04	قنوات التواصل
04	توفير البيانات
04	الإشعارات والتنبيهات
04	الدعم الفني
05	المنافع التأمينية
05	الاعتراضات
05	الشكاوى
05	الاستفسارات
05	التثقيف والتوعية



تعريف المستفيد

الشخص الذي توافرت فيه شروط الاستحقاق للتعويض وفقاً لأحكام أنظمة التأمين الاجتماعي

المبدأ والحقوق

حُسن المعاملة

احترام العملاء وعدم التمييز أو التفضيل بينهم والالتزام بحسن المعاملة وبقدر من المساواة.

الخصوصية وسريّة المعلومات

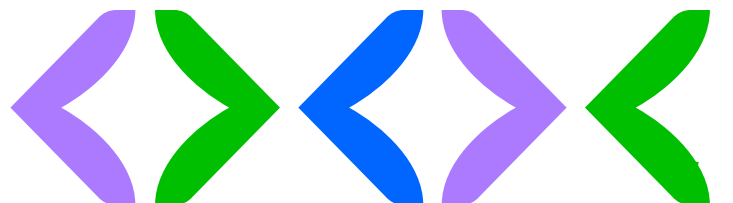
المحافظة على خصوصية وسرية معلومات المستفيدين، وعدم الكشف عنها إلا وفق الأنظمة السارية.

توفير الخدمات الإلكترونية

تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين تمكنهم من إتمام معاملاتهم بكل يسر وسهولة.

الإفصاح والشفافية

الإعلان عن أي خدمات جديدة أو تعديل في الأنظمة واللوائح عبر القنوات الرسمية للمؤسسة.



قنوات التواصل

توفير قنوات للتواصل مع المؤسسة لتقديم الخدمات واستقبال الشكاوى والاستفسارات والمقترحات.

توفير البيانات

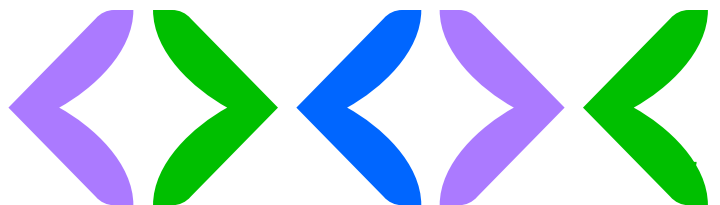
تمكين المستفيد من الاطلاع على تفاصيل المنفعة الخاصة به.

الإشعارات والتنبيهات

إشعار المشترك بحالة الطلبات والتحديثات والقرارات الصادرة من المؤسسة عبر قنوات المؤسسة الرسمية (الموقع الإلكتروني - البريد الإلكتروني - الرسائل النصية SMS - التطبيق).

الدعم الفني

توفير الدعم الفني والتقني للمستفيدين.



المنافع التأمينية <

صرف المستحقات والمعاشات في الوقت المحدد على حسابات المستفيدين البنكية دون تأخير، مع إخطارهم في حال تغير التاريخ لأي سبب كان.

الاعتراضات <

إمكانية الاعتراض على القرارات الصادرة من قبل المؤسسة وفق المهل النظامية من خلال خدمة العناية بالعملاء " طلب مراجعة قرار ".

الشكاوى <

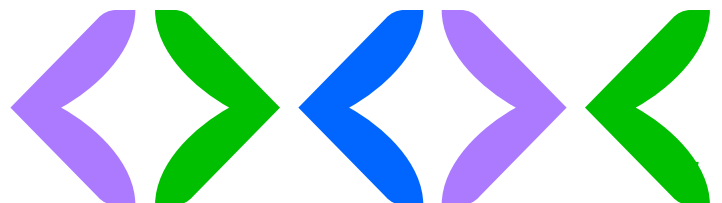
إمكانية تقديم شكوى في حال عدم الرضا عن خدمة مقدمة أو عدم الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة من خلال خدمة العناية بالعملاء "تقديم شكوى".

الاستفسارات <

إمكانية تقديم استفسار عن المنتجات والخدمات أو اللوائح والأنظمة التي تديرها المؤسسة من خلال خدمة العناية بالعملاء " تقديم استفسار".

التثقيف والتوعية <

رفع مستوى الوعي التأميني بالأنظمة والخدمات المقدمة للمستفيدين.





شكرًا لكم