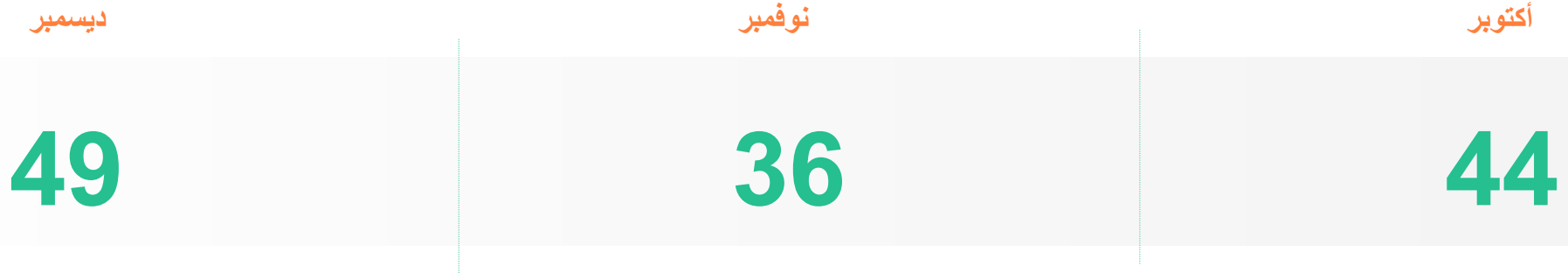


” الشكاوى والاقتراحات الربع الرابع - 2022

إحصائية الاقتراحات



إجمالي الاقتراحات للربع الرابع

اقتراح
129

إحصائية الشكاوى

تم الحل	تحت المعالجة	أجمالي الشكاوى	
3,703	0	3,703	أكتوبر
5,361	2	5,363	نوفمبر
3,125	0	3,125	ديسمبر

إجمالي الشكاوى للربع الرابع

شكاوى **12,191**

أبرز الشكاوى والاقتراحات التي تم العمل بها

ورد العديد من اقتراحات العملاء **بإضافة تطبيق خاص لمنصة إحسان** وتم إنشاء تطبيق خاص لمنصة إحسان

04

ورد العديد من الشكاوى تخص **طريقة الدخول لمنصة إحكام** وكانت عبر تطبيق نفاذ فقط وبعد تحليل شكاوى العملاء تم إضافة خيار الدخول باسم المستخدم وكلمة المرور لمنصة إحكام.

01

ورد العديد من اقتراحات العملاء بإضافة **خيار تحديث رقم الجوال عبر تطبيق نفاذ** وتم إضافة هذا الخيار بالتطبيق.

05

ورد العديد من الشكاوى تخص طريقة **تسجيل الدخول لتطبيق توكلنا** خدمات وبعد تحليل شكاوى العملاء تم إضافة خيار الدخول عبر تطبيق النفاذ.

02

ورد العديد من اقتراحات العملاء **بإضافة حالات معينة ليتم التبرع لها** ك العناية بالمساجد وكفالة الأيتام وتم إضافتها بالمنصة.

06

ورد العديد من الشكاوى تخص **تحديث مبالغ الحملات في منصة إحسان** وتمت معالجة المشكلة بتعديل الإجراء الخاص بتحديث مبالغ الحملات.

03



SDAIA

الهيئة السعودية للبيانات
والذكاء الاصطناعي
Saudi Data & AI Authority