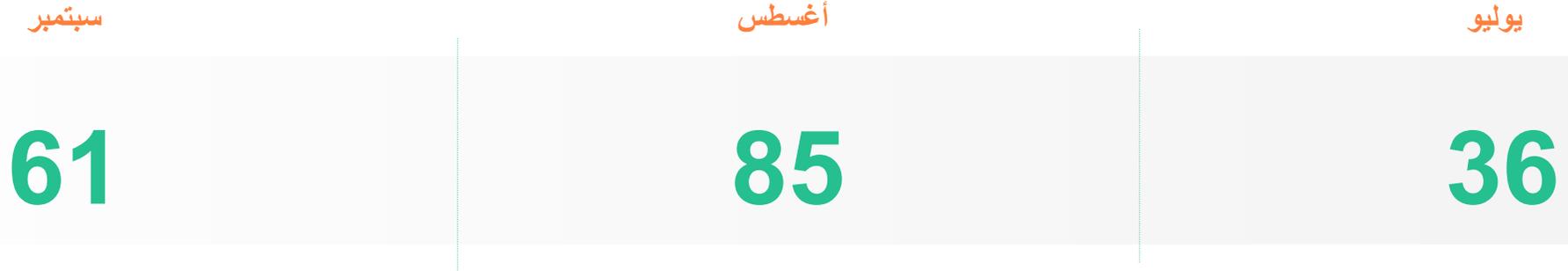


# ” الشكاوى والاقتراحات الربع الثالث - 2022

# إحصائية الاقتراحات



إجمالي الاقتراحات للربع الثالث

اقتراح  
**182**

# إحصائية الشكاوى

| تم الحل | تحت المعالجة | أجمالي الشكاوى |        |
|---------|--------------|----------------|--------|
| 2,554   | 0            | 2,554          | يوليو  |
| 1,802   | 0            | 1,802          | أغسطس  |
| 4,136   | 0            | 4,136          | سبتمبر |

إجمالي الشكاوى للربع الثالث

شكاوى

8,492

## 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