

مبادئ حماية عملاء شركات التأمين ومسؤوليات العميل

أولاً: المبادئ العامة

المبدأ 1: المعاملة بعدل وإنصاف

ينبغي على الشركات التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء والمستفيدين في جميع مراحل العلاقة بينهما، والوفاء بالالتزامات بموجب الأنظمة واللوائح وتعليمات المؤسسة، وعلى الشركة اتباع أفضل الممارسات المتبعة دولياً للوفاء بالالتزامات العملاء، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة. كما ينبغي على الشركة بذل العناية والاهتمام بالعملاء والمستفيدين بشكل عام ولاسيما محدودي التعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ 2: الإفصاح والشفافية

ينبغي على الشركات إيضاح حقوق ومسئوليات وواجبات كل طرف من أطراف العلاقة التأمينية وتفاصيل الأقساط والعمولات وأنواع المخاطر، وآلية إنهاء العلاقة التأمينية أو إلغاء وثيقة التأمين وما يترتب على ذلك من آثار أيضاً كان نوعها على المؤمن له، وينبغي على الشركات مراعاة أن تكون شروط ووثائق التأمين واستثناءاتها ومنافعها الرئيسية واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير فضلة وبحيث يمكن للعملاء الحصول والاطلاع عليها وقرائها دون عناء. على الشركات ومنسوبيها الإجابة عن كافة استفسارات العملاء المتعلقة بالمنتجات التأمينية التي تقدمها أو المتعلقة بوثائق التأمين التي أصدرتها. كذلك ينبغي على الشركات تحديث كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التأمينية بشكل دوري، وتوفير كافة المعلومات اللازمة والمحدثة للعملاء عن الخدمات والمنتجات التأمينية المقدمة عبر موقع الشركة الإلكتروني.

المبدأ 3: التثقيف والتوعية التأمينية

ينبغي على الشركات وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء والمستفيدين الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي التأميني لديهم ومساعدتهم في فهم واستيعاب المخاطر الأساسية للمنتج التأميني وفوائده وشرح حقوقهم وواجباتهم دون تضليل، لتمكينهم من اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، كما ينبغي توجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على أي معلومات إضافية في حال حاجتهم لذلك.

المبدأ 4: سلوكيات وأخلاقيات العمل

ينبغي على الشركة العمل بطريقة مهنية وبشكل مسئول، وتقديم خدماتها والقيام بواجباتها والتزاماتها بجودة عالية وفي الوقت المناسب لما فيه مصلحة العملاء والمستفيدين على امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر الشركة المسئول الأول عن حماية مصالحهم التأمينية.

المبدأ 5: عدم التمييز والتفضيل

ينبغي على الشركة وموظفيها عدم التمييز في التعامل بين عملائها (الحاليين أو المستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناء على العرق، أو الجنس، أو الدين.

المبدأ 6: الحماية ضد عمليات الاحتيال

ينبغي على الشركة تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقابة عمليات التأمين وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.

المبدأ 7: حماية خصوصية المعلومات

يجب على الشركات حماية معلومات العملاء المالية والتأمينية والشخصية وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وبموافقة العميل، وألا تفصح عنها لأي طرف ثالث دون تصريح مسبق من المؤسسة باستثناء مراقبي حسابات الشركات والخبراء الاكتواريين وشركات إعادة التأمين المشتركة، والجهات ذات العلاقة.

المبدأ 8: معالجة الشكاوى

ينبغي على الشركات توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، ويمكن من خلالها متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة من المؤسسة والجهات ذات العلاقة.

المبدأ 9: المنافسة

ينبغي على الشركات التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العميل ورغباته، ودون إخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بآلية وطريقة تسعير المنتجات التأمينية.

المبدأ 10: مقدمو الخدمات نيابة عن الشركات

على الشركات التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمو الخدمات التأمينية هم المسئولون عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن الشركات أو العملاء وفقاً لما ورد في لائحة الإسناد الصادرة من المؤسسة، ولا يعني ذلك عدم مسؤولية الشركات عن الإشراف والتدقيق ومتابعة الإجراءات والأعمال التي يقوم بها مقدمو الخدمات التأمينية المتعاقد معهم أو التي أسندت إليهم بعض المهام المتعلقة بهذه المبادئ.

المبدأ 11: تضارب المصالح

ينبغي أن يكون لدى الشركة سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وتحديد الإجراءات اللازمة لضمان التعامل العادل مع كافة العملاء. وعلى الشركة التأكد من أن السياسات التي تُساعد في كشف العمليات المُحتملة لتضارب المصالح موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين الشركة وأي طرف آخر وكان لهذا التضارب أي أثر محتمل على العميل فينبغي على الشركة الإفصاح للعميل عن هذا التضارب، وفقاً لما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ 12: الموارد الكافية

يجب على الشركة أخذ العناية اللازمة لتوفير الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية الكافية واللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها في كافة مناطق المملكة المتواجدة فيها.

ثانياً: مسؤوليات العميل

ينبغي على الشركات تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة من كافة الشركات مُتجمعة، فضلاً عن المبادرات الفردية التي تقوم بها كل شركة على حدة خدمة لعملائها.

تشمل مسؤوليات العملاء الآتي:

1. كن صادقاً عند تقديم المعلومات

قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج تطلبها الشركة، وامتنع عن تقديم أي معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة أو عدم الإفصاح عن المعلومات الهامة أو الجوهرية.

2. اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمتها لك الشركة

سوف يتم تسليمك المعلومات الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج، قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها بشكل واضح وقدرتك على الالتزام بها.

3. اطرح الأسئلة

في حال عدم وضوح أي بند أو شرط في وثيقة التأمين أو أي من المستندات المُقدمة من قبل الشركة، فإنه يحق للعميل الاستفسار عنها وطرح الأسئلة على موظفي الشركة، ويجب على موظفي الشركة الإجابة عن تلك الأسئلة بأسلوب مهني واضح يساعد العميل على اتخاذ القرار المناسب.

4. تأكد من بيانات وثيقة التأمين

تأكد من أن النسخة المصدرة لوثيقة التأمين تشمل كافة محتويات الوثيقة ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر بياناتك الشخصية وتاريخ سريان التغطية التأمينية وشروط الوثيقة وحدود واستثناءات التغطية وملحق الوثيقة.

5. معرفة كيفية تقديم الشكوى

سوف توفر لك الشركة المعلومات والبيانات اللازمة بشأن آلية تقديم الشكوى مثل أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكوى ومتابعتها، والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة، بادر باستخدام تلك الخدمات ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.

6. استخدم الخدمة أو المنتج التأميني بموجب الأحكام والشروط

لا تستخدم الخدمة أو المنتج التأميني إلا وفقاً للأحكام والشروط الموضحة في وثيقة التأمين، وذلك بعد التأكد من فهمها بشكل كامل.

7. عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على الشركة شرحها بوضوح. لا تقم بطلب خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تتلائم مع وضعك المالي.

8. قدم طلباً للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك

عند تقدمك بطلب الحصول على أي من المنتجات أو الخدمات التأمينية، ينبغي عليك التأكد من ملاءمتها لاحتياجاتك، بالإضافة إلى قدرتك على الوفاء بالالتزامات المترتبة نتيجة حصولك على المنتج أو الخدمة التأمينية.

9. أبلغ الشركة بشأن الإجراءات غير النظامية

في حال اكتشفت أي إجراء غير نظامي يمس المنتج أو الخدمة المقدمة لك، فإن عليك إبلاغ الشركة بذلك على الفور، وفي حال عدم تجاوب الشركة فإنه يحق لك التقدم بشكوك إلى المؤسسة.

10. استشر الشركة في حال مواجهة صعوبات تأمينية

تحدث مع الشركة التي تتعامل معها لطلب الاستشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل التزامات الخدمة أو المنتج التأميني حتى تستطيع مناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعك المالي.

11. تحديث المعلومات

ينبغي عليك تحديث بياناتك الشخصية بما فيها بيانات الاتصال، بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلبت الشركة ذلك، وينبغي أن تُدرك أن عدم تحديث بياناتك الشخصية ولا سيما الجوهرية منها قد يؤدي إلى نشوء مسؤولية عليك أو ضياع لحقوقك.

12. عنوان البريد

استخدم عنوان البريد (البريد العادي و/أو البريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بك عند طلبها من الشركة التي تتعامل معها. لا تستخدم عناوين أخرى لاتصك بالأصدقاء أو الأقارب مما قد يؤدي إلى إفشاء معلوماتك الشخصية.

13. الوكالة الرسمية

كن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك التأمينية. اعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في شؤونك المالية المتعلقة بالتأمين ومن يطلع عليها.

14. لا توقع على النماذج (الاستمارات) غير المكتملة

تأكد من احتمال كافة الحقول والأرقام المطلوبة في النماذج المقدمة لك للتوقيع، ولا تقم بالتوقيع على أي نموذج فارغ أو غير مكتمل.

15. استعراض كافة معلوماتك

ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات والبيانات التي قمت بتدوينها في نماذج طلب المنتجات أو الخدمات، لضمان صحة المعلومات المقدمة وعدم وجود أي أخطاء في البيانات المدونة، واعلم أن توقيعك على النموذج يعني الموافقة عليه.

16. لا تفصح عن معلوماتك الشخصية

- لا تفصح عن أي معلومات شخصية أو تأمينية لأي طرف آخر غير الشركة أو الجهات الرسمية وتحت أي ظرف من الظروف.
- يتعين عليك الإفصاح للشركة عن أي معلومات ذات صلة بالمنتج أو الخدمة التأمينية المطلوبة، والمعلومات الضرورية لتحديد احتياجاتك التأمينية وتقييم المخاطر التي قد تتعرض لها.

17. أحقيتك في الحصول على نسختك

- تأكد من حصولك على نسخة من العقود والمستندات الموقعة مع الشركة والاحتفاظ بها في مكان آمن.
- فيما يتعلق بوثائق التأمين الإلزامي على المركبات ينبغي أن تكون وثيقة التأمين الخاصة بك موافقة لأحكام الوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي على المركبات المنشورة على موقع المؤسسة الإلكتروني www.sama.gov.sa.
- فيما يتعلق بوثائق التأمين الإلكترونية التي تصدرها الشركة عن طريق موقعها الإلكتروني، للمؤمن له الحق أن يطلب من الشركة و/أو أحد فروعها تزويده مباشرة بنسخة ورقية من وثيقة التأمين المصدرة إلكترونياً أو أي مستند آخر له علاقة بهذه الوثيقة، تكون موقعة ومختومة من الشركة، أو أن يطلب من الشركة إرسالها له عن طريق البريد المسجل خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ طلب المؤمن له.