

 الشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي (ش.م.ك.) Arab Islamic Takaful Insurance Co. (S.A.S.C.)	دليل التعامل مع الشكاوى		إصدار رقم: 1 التاريخ
---	--------------------------------	--	------------------------------------

1- مقدمة :

تعد الشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي (ش.م.ك.) شركة مخصصة لتوفير خدمات التأمين التكافلي التي توفر حماية الجودة مع تحديد سعر ذات قيمة ، كما نهدف في الشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي إلى تقديم خدمات متميزة وجديرة بالثقة على نحو مستمر، إن أحد أهدافنا الأساسية في الشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي تلبية احتياجات حملة وثائق التأمين والعملاء المرتقبين بأكبر قدر من الكفاءة والفعالية ، كما نسعى دائماً لحل المشاكل فور ورودها مع ادراكنا لإمكانية حدوث الأخطاء من حين لآخر.

وفي حال حدوث ذلك فإننا على استعداد لسماع شكاواكم وملاحظاتكم، كما نضمن لكم التعامل مع شكاواكم بحيادية وسرية، فنحن في هذه المؤسسة نقدر قيمة الشكاوى ونعتبرها وسيلة لتعزيز إدارتنا وتحسين علاقاتنا مع الجمهور.

وبناءً عليه، تم عمل هذا الدليل سعياً منا في ضمان قدرة الشركة العربية للتأمين التكافلي على تلبية كافة التزاماتها مع مستخدمي الخدمة التأمينية وحقوقهم وبالتالي محافظين على حقوق الشركة.

2- التزاماتنا :

تسعى الشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي لضمان ما يلي :-

- إرساء نظام مهني وفعال لمعالجة الشكاوى على نحو يحظى برضاكم.
- تقديم نموذج يُحتذى به في معالجة الشكاوى.
- التعامل مع الشكاوى بسرية وحذر.
- إحاطتكم بسير إجراءات الشكاوى.
- الاستفادة من الشكاوى والاستعانة بها في تقييم خدماتنا وتطويرها وتطوير فريق العمل بالشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي.

3- وصف الخدمة :

تهدف هذه الخدمة إلى توضيح الخطوات المتبعة في استقبال الشكاوى والاستفسارات المقترحة من العملاء وحاملي وثائق التأمين ، على أن يتم معالجة اعتراضات الشاكي (العميل) في ضوء الأحكام المنصوص عليها بوثيقة التأمين والقوانين المنظمة لتلك الأحكام.



 الشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي (ش.م.م.) Arab Islamic Takaful Insurance Co. (R.S.C.C)	دليل التعامل مع الشكاوى	إصدار رقم: 1
		التاريخ

3.1 تعريف الشكاوى

عزيزنا العميل ،،، بداية نعتذر عن أي سوء فهم لشخصك الكريم ، مؤكداً بأن الشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي لن تتوانى بالقيام بواجبها وفق احكام وثيقة التأمين سواء للإصلاح او التعويض.

الشكاوى، هي قيام الشاكي بتقديم إفادة أو ذكر أسباب لعدم رضاكم أو قبولكم لخدمة من خدماتنا المقدمة إليكم،

ومن هذه الأسباب ما يلي :

1. الوقت المستغرق في تقديم الخدمة.
2. صحة المعلومات المقدمة.
3. جودة الخدمة.
4. مستوى العناية المقدمة من فريق العمل.

3.2 كيف تقدم شكاوى؟

في حال شعوركم بعدم الرضا عن الخدمات المقدمة، يحق لكم التقدم بشكاوى، ولكن ننصحكم بالتوجه أولاً إلى رئيس القسم المعني بالشركة نظراً لإمكانية معالجة موضوع الشكاوى بالرجوع إليه دون الحاجة إلى تصعيد الأمر، إلا إذا كانت الشكاوى مقدمة ضد رئيس القسم، ففي هذه الحالة يمكنكم توجيه شكاواكم مباشرة إلى مسؤول شكاوى العملاء لدينا ، وفي حال استمرار المشكلة دون التوصل لحل؛ يمكنكم رفع الأمر إلى مسؤول شكاوى العملاء بأي من الطرق التالية:

خطياً:

مسؤول شكاوى العملاء

المرقاب ، شارع السور ، برج التجارية ، الدور 18

عبر الهاتف:

+965-22200051

عبر الفاكس:

+965-22200054



(Handwritten signature in blue ink)

عبر البريد الإلكتروني:

info@aiic-kw.com

من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني:

www.aiic.com.kw

الحضور شخصياً:

المرقاب ، شارع السور ، برج التجارية ، الطابق 18

ساعات العمل: الاحد الى الخميس 8:00 صباحا حتى 3:00 مساء

3.3 الرد على الشكاوى :-

- 1- يتم تقديم الشكاوى الودية من قبل العميل بأخذ نموذج الشكاوى من موظفة الاستقبال وتعبئة الشكاوى وإضافتها في صندوق الشكاوى.
- 2- يتم فرز الشكاوى من قبل موظفة الاستقبال وتسليمها للشخص المسؤول في كل إدارة فنية.
- 3- يتم التواصل من قبل الشخص المسؤول مع العميل لسماع شكاواه ، وحل الشكاوى عن طريق تحديد موعد مع العميل أو بالهاتف.
- 4- يتم مناقشة الشكاوى ومعرفة سبب الخلاف والعمل على حله بالوصول إلى حل يرضي كافة الأطراف.
- 5- بعد حل الشكاوى واستكمال الاجراءات المتبعة ، يتم توقيع العميل على الشكاوى بعد حلها.
- 6- يتم أرشفة كل الشكاوى بعد الحل في ملف مخصص يحتوي على الشكاوى ومرفقاتها والاحتفاظ بها لدى الشخص المسؤول.

سنقوم بإشعاركم باستلام الشكاوى خلال (٢٤ - ٤٨) ساعة.

نهدف إلى حل موضوع شكاوكم خلال 7 أيام كأقصى حد، وذلك من تاريخ استلامنا للبيانات كاملة من قبلكم.

ترتبط فترة الرد عليكم بنوع الوثيقة ومدى تشعب المسألة، وقد توجد بعض الحالات التي نطلب فيها الحصول على بيانات إضافية أو ردود من قبلكم لإتمام التحقيق الخاص بنا، كما سنقوم بإخطاركم بشأن سير إجراءات التحقيق المتعلق بموضوع الشكاوى، وذلك في حال تأخرنا في الرد عليكم.

كما يسرنا استقبال ملاحظاتكم في أية مواضيع أخرى متعلقة بخدماتنا التي نقدمها إليكم، وذلك عن طريق التواصل معنا بأي من الطرق المذكورة أعلاه.

 الشركة العربية للتأمين التكافلي (م.م.م.م.) Arab Islamic Takaful Insurance Co. (K.S.C.P.)	دليل التعامل مع الشكاوى	إصدار رقم: 1
		التاريخ

4- شكوى نظام الأيروسوفت :-

في حال لم يتم التوصل إلى حل للشكوى ، ولم يكن العميل راضياً عن الحلول المقدمة له ، ففي هذه الحالة يتقدم الشاكي إلى وحدة تنظيم التأمين لتقديم الشكوى عبر بوابة الأيروسوفت ، والدخول إليها عن طريق خاصية المصادقة التي توفرها الهيئة العامة للمعلومات المدنية عن طريق تطبيق هويتي.

يرجى قراءة ما يلي أدناه بكل عناية وذلك حتى يتسنى لنا متابعة الشكوى، ويشترط استيفاء البنود الواردة أدناه قبل تقديم أي شكوى :-

- أن يكون موضوع الشكوى متعلقاً بنوع من أنواع الخدمات المقدمة من الشركة.
- أن يكون المشتكي قد تضرر بشكل مباشر أو غير مباشر من الشركة.
- أن يتم تقديم الشكوى للشركة العربية الإسلامية للتأمين التكافلي باستخدام نظام الأيروسوفت المتواجد في الموقع الإلكتروني لوحدة تنظيم التأمين ، داعماً الشكوى بالمستندات والمرفقات الدالة على موضوع الشكوى.
- أن يكون الشاكي هو صاحب العلاقة بالشكوى وبخلاف ذلك يشترط للبت بأمر الشكوى بأن يقدم من ينوب عنه رسمياً ما يثبت صفته القانونية للاستمرار بموضوع متابعة الشكوى كأن يكون وكيلاً أو ولياً أو وصياً أو ممثلاً قانونياً لشخص طبيعي أو اعتباري.

4.1 المستندات المطلوبة في الشكوى:-

- البطاقة المدنية للشاكي.
- إثبات صلة القرابة بين الشاكي والعميل.
- وثيقة التأمين الخاصة بالشكوى.
- أية مستندات أخرى داعمة للشكوى.

عزيزنا العميل ، يرجى العلم بأنه لن يتم النظر في الشكوى المقدمة في حال :

- تبين أن موضوع الشكوى معروض أمام القضاء أو تم تحويله إلى النيابة.
- تبين أن الشكوى ليس لها مضمون محدد أو شكوى كيدية.
- تبين أن الشكوى تم تقديمها مسبقاً ما لم تتضمن أمور جديدة يمكن بحثها.
- عدم استيفاء الشكوى لكافة المرفقات والمستندات الدالة على الشكوى.



(Handwritten signature)

 الشركة العربية للتأمين التكافلي (ش.م.م) Arab Islamic Takaful Insurance Co. (S.A.S.C.)	دليل التعامل مع الشكاوى		إصدار رقم: 1 التاريخ
--	--------------------------------	--	------------------------------------

4.2 إجراءات التعامل مع الشكاوى :

- يقوم المسؤول والمشرّف على نظام الأيروسوفت بالتأكد من صحة البيانات والمرفقات المقدمة إلكترونياً، وبناء عليه يقوم بالرد على الشاكي في خانة النقاش بقبول النظر بالشكاوى أو رفضها خلال ثلاثة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ تقديمها بعد استيفاء كافة المستندات و المرفقات المطلوبة.
- يقوم مسؤول الشكاوى بإحالة الشكاوى إلى الإدارة الفنية المختصة للنظر في الشكاوى والبت فيها على ألا تتجاوز مدة الرد عن (14) يوم من تاريخ استلام الشكاوى.
- يقوم مسؤول الشكاوى بإرسال الرد ونتائج التحقيق في خانة النقاش بنظام الأيروسوفت.
- في حالة عدم رضاء العميل بما تم في خانة النقاش يتم التواصل معه هاتفياً من أحد موظفي الإدارة الفنية المختصة، والتوصل معه إلى تسوية مرضية.

5. إجراءات اغلاق الشكاوى :

- في حال التوصل إلى حل للشكاوى واعلام الشاكي بالرد.
- في حال طلب الشاكي اغلاق الشكاوى أو وقف متابعتها.
- في حال تم اغلاق الشكاوى من قبل وحدة تنظيم التأمين عبر نظام الأيروسوفت.
- في حال رفض الشكاوى وابلاغ العميل بذلك.



الشركة العربية للتأمين التكافلي
AIIC