

### المقدمة:

تعد هيئة التأمين الجهة المراقبة والمشرفة على المؤسسات المالية المرخصة من قبلها والمصرح لها بالعمل في المملكة العربية السعودية. وتعمل شركة توافق الوسطاء لوساطة التأمين على حماية مصالح العميل والتأكد من أن التعامل مع العميل يتم بطريقة مهنية عادلة، وفقاً للأنظمة والقوانين التي تتوافق مع متطلبات هيئة التأمين.

### التعريف:

**الجهات المرخصة:** تشمل كافة الجهات المرخصة من هيئة التأمين للقيام بأعمال ذات علاقة بالتأمين أو إعادة التأمين أو المهن الحرة في المملكة العربية السعودية.

**الموظف:** كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة الشركة وتحت إدارتها أو إشرافها.

**المؤمن:** شركة التأمين التي تقبل التأمين من المؤمن لهم.

**المؤمن له:** الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي أبرم مع المؤمن عقد التأمين.

**وسيط التأمين (الشركة):** الشخص الاعتباري الذي يقوم لقاء مبلغ مادي بالتفاوض مع شركة التأمين لإتمام عملية التأمين لصالح المؤمن لهم. (توافق الوسطاء لوساطة التأمين).

**العميل:** كل شخص طبيعي أو اعتباري تعاقد مع شركة التأمين لإصدار وثيقة التأمين بشكل مباشر أو غير مباشر.

**عقد التأمين:** يتمثل بقيام علاقة تعاقدية بين المؤمن والمؤمن له.

**المستفيد:** الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي تؤول إليه المنفعة المحددة في وثيقة التأمين عند حدوث الضرر أو الخسارة.

**الاشتراك (القسط):** التكلفة المالية لوثيقة التأمين التي يدفعها المؤمن له للمؤمن إما كمبلغ مقطوع أو على عدة دفعات مقابل موافقة المؤمن على تعويض المؤمن له عن الضرر أو الخسارة.

**المنتج التأميني:** يقصد به عقد التأمين أو التغطية التأمينية التي تسوقها شركات التأمين بهدف تلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر التي قد يتعرض لها في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته ومسؤولياته اتجاه الغير.

**المشورة:** يقصد بها التوصية أو النصيحة التي تقدمها الشركة للعميل بعد الأخذ في الاعتبار ظروف واحتياجات العميل وغايته من طلب التغطية التأمينية.

**المطالبة:** طلب يقدمه المؤمن له أو المستفيد للشركة يطلب من خلاله دفع مبلغ التعويض بموجب أحكام وثيقة التأمين.

**الشكوى:** هي كل اعتراض أو تظلم يقدم إلى الشركة نتيجة أي إخلال يؤدي إلى عدم التزامها بأحكام وثيقة التأمين و/أو الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

**معالجة الشكوى:** أخذ التدابير والإجراءات اللازمة للتعامل مع شكاوى العملاء وانهاؤها وتسويتها بشكل عادل وفعال دون أي تأخير.

**الإفصاح:** الكشف عن المعلومات والبيانات بكل وضوح وشفافية ومصداقية والامتناع عن حجب أي معلومة قد تكون مؤثرة أو ذات أهمية لأي طرف من أطراف عقد التأمين ويقصد بذلك المؤمن والمؤمن له.

**التوعية:** مساعدة العميل في التمييز بين المنتجات والخدمات التأمينية التي تقدمها الشركات.

**الإعلان:** رسالة تجارية تروج بأي وسيلة لمنتج أو خدمة تأمينية بشكل مباشر أو غير مباشر

**مبادئ حماية العملاء والمستهدفين من الخدمات التأمينية:**

- ❖ ستساعد مبادئ حماية عملاء الشركات على تحقيق الهدف المنشود لأنها تطبق على كافة أنشطة شركات التأمين المخصصة من هيئة التأمين.
- ❖ تشمل المبادئ عملاء الشركات والأفراد والمستفيدين (الحاليين والمستقبليين).
- ❖ تعتبر هذه المبادئ ملزمة للشركات ومكملة للتعليمات والضوابط الصادرة من هيئة التأمين.
- ❖ ينبغي على الشركة توفير:

- ينبغي ادراج المبادئ على موقع الشركة الالكتروني.

**المعاملة بعدل و انصاف:** ينبغي على الشركات التعامل بعدل وانصاف مع العملاء والمستفيدين بموجب الأنظمة واللوائح والتعليمات الخاصة من هيئة التأمين.

**الإفصاح والشفافية:** ينبغي على الشركات إيضاح حقوق ومسئوليات وواجبات كل طرف من أطراف العلاقة التأمينية وتفصيل الأقساط والعمولات وأنواع المخاطر. وآلية انهاء العلاقة التأمينية أو إلغاء وثيقة التأمين وما يترتب على ذلك من آثار.

ينبغي على الشركات مراعاة أن تكون شروط وبنود التأمين واستثناءاتها ومنافعها الرئيسية واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مضللة وبحيث يمكن للعملاء الحصول والاطلاع عليها وقراءتها دون عناء. ويجب على الشركة ومنسوبيها الإجابة على كافة استفسارات العملاء المتعلقة بالمنتجات التأمينية التي تقدمها أو المتعلقة بوثائق التأمين التي أصدرتها. يجب على الشركة تحديث البيانات والمعلومات عن المنتجات التأمينية المقدمة عبر موقع الشركة الالكتروني بشكل دوري ومستمر وتوفير المعلومات اللازمة للعملاء.

**التثقيف والتوعية التأمينية:** ينبغي على الشركة وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير ورفع مستوى الوعي التأميني لدى العملاء والمستفيدين، واستيعاب المخاطر الأساسية للمنتج التأميني وفوائده وشرح حقوقهم وواجباتهم دون تضليل.

**سلوكيات واخلاق العمل:** يجب على الشركة العمل بطريقة مهنية عالية وتقديم خدماتها والقيام بواجباتها والتزاماتها بجودة عالية لما فيه مصلحة العملاء، حيث أن الشركة تعتبر المسؤول الأول عن حماية مصالحهم التأمينية.

**الحماية ضد عمليات الاحتيال:** تقوم الشركة بتطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لمراقبة عمليات التأمين وحمايتها من الاحتيال.

**السرية وحماية المعلومات:** تلتزم الشركة بحماية جميع المعلومات والبيانات المالية والتأمينية والشخصية، واتخاذ التدابير اللازمة لحماية والحفاظ على سرية أي مستندات. تتعهد الشركة بعدم الإفصاح عن أي بيانات لأي طرف دون الحصول على إذن مسبق من هيئة التأمين ويستثنى من ذلك المراجع الخارجي التابع للشركة.

**معالجة الشكاوى:** توفر الشركة آلية مناسبة للعملاء لتقديم الشكاوى بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، ويمكن من خلالها متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق الأنظمة واللوائح الصادرة من هيئة التأمين والجهات ذات العلاقة. حيث يتعين علينا شرح إجراءات تقديم الشكاوى إذا لم يقبل العميل أو المستفيد التسوية التي تم اجرائها. يتعين علينا بالإقرار كتابة باستلام الشكاوى وتقديم تقدير زمني للتعامل مع الشكاوى، تزويد العميل بمرجع الاتصال لمتابعة الشكاوى مع تزويد العميل باسم المسؤول عن الشكاوى ورقم هاتفه حتى يتمكن العميل من الاتصال به عند الحاجة.

**قنوات التواصل لتقديم الشكاوى:**

**البريد الإلكتروني:**

[Care@concordarabia.com](mailto:Care@concordarabia.com)

**أرقام التواصل:**

(+966 126 633 052)

❖ لتقديم الشكاوى عن طريق هيئة التأمين عبر زيارة الموقع الإلكتروني [www.sama.gov.sa](http://www.sama.gov.sa) او ارسال بريد الكتروني او الاتصال على:

[Info@samacares.sa](mailto:Info@samacares.sa)

(+966 8001 256 666)

**تحديد الأسعار والعمولات:**

تحرص الشركة على الإفصاح عن العمولات التي تتقاضاها بناء على تعليمات هيئة التأمين والتي سيق للعميل الموافقة عليها كجزء من طلب الموافقة على المنتج التأميني. يوم وسيط التأمين بجهود فعالة للحصول على أفضل عروض الأسعار من عدة شركات. في حال إلغاء وثيقة التأمين قبل انقضاء مدتها فان على الشركة رد جزء نسبي من قيمة الاشتراك المدفوع عن المدة الغير منقضية من وثيقة التأمين حسب ما تنص عليه الوثيقة.

**نسبة العمولات:**

معدل العمولة	فروع التأمين
15%	التأمين من الحوادث والمسؤولية
15%	التأمين من الحوادث الشخصية

%15	التأمين على المركبات إلزامي + أخرى
%15	التأمين على الممتلكات
%15	التأمين من الحريق
%15	التأمين البحري- هياكل السفن
%15	التأمين البحري- التأمين على البضائع
%15	تأمين الطيران
%15	فروع التأمين العام الأخرى
%15	تأمين الطاقة
%8	التأمين الصحي- إلزامي
%15	التأمين الهندسي
%10	التأمين الصحي- إلزامي + أخرى
%15	تأمين الحماية
%15	تأمين الحماية مع الادخار
%15	فروع تأمين الحماية والادخار الأخرى

%15	التأمين من إصابات العمل
%15	التأمين من مسؤولية رب العمل
%15	التأمين من المسؤولية تجاه الغير
%15	التأمين من المسؤولية العامة
%15	التأمين من المسؤولية الناتجة عن المنتجات

%15	التأمين من المسؤولية الطبية
%15	التأمين من المسؤولية المهنية
%15	التأمين من السرقة والسطو
%15	التأمين من خيانة الأمانة
%15	التأمين على الأموال التي في الخزينة وأثناء النقل
%15	تأمينات أخرى تقع ضمن نطاق التأمين من المسؤوليات
%2	التأمين على المركبات إلزامي

#### الأقساط:

#### خدمة العميل بعد البيع:

1. يجب على الشركة إخطار العملاء بأي تغييرات في الإفصاح أو الشروط للعملاء عند إبرام وثيقة التأمين أو تغييرات في بيانات الاتصال بالشركة أو تقديم المطالبات.
2. يجب أن تقوم الشركة بالرد على استعلاماتهم وطلباتهم الإدارية الأخرى المتعلقة بتعديل شروط وثائق التأمين.
3. يجب على الشركات تقديم تأكيد خطي لأي تعديلات على وثيقة التأمين وأي مبالغ إضافية مستحقة على المؤمن له نتيجة التعديل.
4. يتعين على الشركة إشعار العميل بتاريخ تجديد أو انتهاء وثيقة التأمين قبل 15 يوم عمل من تاريخ انتهائها.
5. يجب على الشركة عند إصدار وثيقة تأمين من خلال موقعها الإلكتروني توفير قسم خاص بخدمات ما بعد البيع حتى يتمكن العميل من إجراء أي تعديلات على الوثيقة كالإضافة أو التجديد أو الإلغاء، التحقق من حالة الوثيقة، معرفة تاريخ بداية سريان التغطية التأمينية وانتهائها والأقساط المدفوعة والمستحقة وتواريخ استحقاقها ودفعها.

#### شركة توافق الوسطاء لوساطة التأمين

س.ت.: ٤٠٣٠٢٨٨٩٩٢ ، رأس مال (٦,٠٠٠,٠٠٠) ريال سعودي  
ص.ب.: ١٧١٥٥ ، جدة ٢١٤٨٤ ، المملكة العربية السعودية  
ت: ٩٦٦ ١٢ ٦٦٨ ٨٣٣٣ ، ف: ٩٦٦ ١٢ ٦٦٨ ٨٣٣٣  
الرقم المجاني : ٩٢٠٠٠٦٠٧٠

6. عند تقسيط مبلغ التأمين على العميل، يجب على الشركة أن تضمن الحفاظ على أموال العملاء نيابة عنهم وفق الضوابط الواردة في نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية واللوائح والتعليمات الصادرة من هيئة التأمين.

#### تحصيل أقساط التأمين وفصل الحسابات:

- ❖ حسب اللوائح والتعاميم، يجب على الشركة ضمان سلامة موجودات العملاء التي يحتفظ بها مع ضرورة إيداع أي أقساط تأمينية تحصلها الشركة في حساب بنكي منفصل (حساب الأقساط التأمينية) وتحويل هذه المبالغ إلى شركة التأمين مباشرة خلال سبعة أيام عمل، وتزويد شركة التأمين بتقرير مفصل عن هذه الأقساط. في حال تحصيل المبالغ في الحساب البنكي للشركة يتوجب على الشركة ان تصدر سند قبض للعميل في حال طلب ذلك.
- ❖ تلتزم الشركة بجمع الأقساط من العملاء المؤمن لهم، وفي حال عدم التزامهم بدفع الأقساط المتفق عليها في موعدها يتوجب على الشركة اخطار شركة التأمين بذلك.
- ❖ سوف تقوم الشركة بتزويدكم بمستند يوضح قسط التأمين المستحق على الوثيقة وذلك عند تأكيد التغطية التأمينية سوف يتم افادتكم عن وقت دفع القسط عن الدفعة الواحدة بالإضافة الى آلية التقسيط إذا لم يتم الاتفاق عليها مسبقا في عرض السعر المقدم من شركة التأمين.
- ❖ في حال تأخر العميل على السداد يحق لشركة التأمين بعدم الالتزام بدفع أو قبول المطالبات أو حتى رفضها. في حال التكرار في عدم الالتزام بالسداد، اللجوء الى الغاء الوثيقة.

#### المطالبات:

1. عملت الشركة على تكوين إدارة لتسوية المطالبات، وقامت على استقبال المطالبات والرد عليها ودراستها والعمل على انهاءها بالشكل المهني اللائق المطلوب.
2. تقوم الشركة بإخطار العميل كتابة باستلام المطالبة واشعار العميل كتابة بأية معلومات أو مستندات ناقصة خلال سبعة أيام من تلقي نموذج المطالبة.
3. تقدم الشركة التوجهات اللازمة للعميل عند تقديم المطالبة وتزويده بمعلومات كافية عن الإجراءات المتبعة لإتمام عملية تسوية المطالبة، ويجب تسويتها بكل نزاهة وعدل دون تمييز.
4. تكون تسوية المطالبات المستلمة بشكل سريع خلال خمسة عشر (15) يوما من تاريخ استلام المطالبة، حيث يجوز تمديد المدة لخمسة عشر (15) يوما أخرى مع إشعار المراقب النظامي بذلك. مطالبة الشركات يجب ان لا تتجاوز مدة تسويتها خمسة واربعون (45) يوما بعد استلام جميع المستندات اللازمة وتقرير مقدر الخسائر إذا تطلب الأمر تعيين مقدر خسائر.
5. يوجد لدينا خبير معاينة أو مقدر خسائر متى تطلب الأمر، ويجب اشعار العميل أو المستفيد بهذا الإجراء خلال ثلاثة أيام من تاريخ التعيين.
6. نقوم بإشعار العميل كتابيا بقبول أو رفض المطالبة. في حال رفض المطالبة كليا او جزئيا يتعين على الشركة أن تبدي أسباب رفض المطالبة بوضوح وشفافية وأن تسلم العميل كافة المستندات المتعلقة بالمطالبة مقابل إيصال استلام موثق.
7. في حال قبول المطالبة فان فريق العمل يقوم بتوضيح الآلية التي تم من خلالها التوصل إلى مبلغ التسوية، وتقديم المبررات الآتية حال تخفيض أو عدم قبول جزء من المطالبة.

8. وفقاً للمادة (44) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، يتعين علينا دفع مبالغ المطالبات في حال صحتها بدون تأخير خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام المبلغ المحول من شركة التأمين. وفيما يتعلق بالتأمين على المركبات نقوم بتعويض المستفيد من التغطية الواردة في الوثيقة عن أي مصاريف يتحملها نتيجة تأخر الشركة في تسوية المطالبة عن خمسة عشر (15) يوماً من اكتمال المستندات المطلوبة.