



دليل استرشادي لشكاوى العملاء

خاص بالموقع الإلكتروني

يوضح هذا الدليل الخطوات والإجراءات الواجب اتباعها لتقديم الشكاوى من قبل العملاء وتوضيح الشكاوي التي لن ينظر فيها بحسب قرار وحدة تنظيم التأمين، وذلك حرصاً من الشركة الأهلية على حقوق كل عميل في حال رغبته التقدم بشكاوى ومساعدته بالتعريف بأن الإجراءات المطلوبة للتقدم بشكواه سهلة وسريعة. أن الشركة الأهلية للتأمين تتبع نظام فعال يهدف لإيجاد حل للشكاوى واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة والبت فيها خلال 14 يوم من تاريخ استلام الشكاوى.

الشكاوي التي لن يتم النظر فيها

- الشكاوي المعروضة أمام القضاء أو التي تم تحويلها إلى النيابة؛
- الشكاوي ضد الجهات غير الخاضعة لرقابة الوحدة؛
- الشكاوي التي ليس لها مضمون محدد أو علاقة تأمينية أو شكاوى كيدية؛
- شكاوي مبالغ الاسترداد ما بين الجهات الخاضعة لرقابة الوحدة؛
- شكاوي موظفي الجهات الخاضعة لرقابة الوحدة ضد رؤساءهم؛
- الشكاوي التي سبق للشاكي تقديمها ما لم تتضمن أمور جديدة و يمكن بحثها؛
- الشكاوي التي لا تستوفي كافة المرفقات والمستندات الدالة على الشكاوى؛
- الشكاوي التي لا تستوفي كافة المرفقات و المستندات الدالة على الصفة القانونية لمقدم الشكاوى في حال كان وكيلاً أو ولياً أو وصياً أو ممثلاً قانونياً لشخص طبيعي أو اعتباري.

إجراءات تقديم الشكوى

يمكن استخدام أحد الطرق التالية لتقديم الشكوى مع تزويدنا بجميع المستندات ذات الصلة حتى يتسنى لنا دراسة الشكوى وتصويب الإجراءات المتعلقة بها لتطوير وتقديم الخدمة الأفضل:

1. الموقع الإلكتروني للشركة: يمكن للعميل تعبئة نموذج الشكوى المتوفر على موقع الشركة وتضمين كافة البيانات وأية مستندات ذات الصلة بالشكوى حتى يتم توجيهها تلقائياً إلى إيميل الشكاوي (compliers@alahleia.com)

الخاص بالشركة للرد

2. الموقع الإلكتروني لوحدة تنظيم التأمين (أبروسوفت) عن طريق: [/https://portal.iru.gov.kw](https://portal.iru.gov.kw)

إجراءات استلام الشكوى

- عند استلام الشكوى بأحد الطرق المذكورة بقسم إجراءات تقديم الشكوى سيتم ترقيمها وترميزها وإعلام العميل باستلام الشكوى خلال (5) أيام عمل كحد أقصى والتواصل مع العميل إذا تطلب الأمر
- سيتم متابعة الشكوى مع العميل والإدارة المعنية وضمان سير العملية بطريقة مهنية.

إجراءات معالجة الشكوى

- تقوم الإدارات المعنية وبالتنسيق مع مسؤول شكاوى العملاء بالتأكد من استيفاء جميع المستندات المطلوبة وتحديد الوقت المتوقع والمطلوب لاتخاذ الإجراء التصحيحي للرد على الشكوى، وبغض النظر عن نوع الشكوى، لن يتجاوز الوقت المتوقع لحل الشكوى والرد على العميل 14 يوماً من خلال الإيميل المرسل أو مباشرة عبر موقع الوحدة، في حال استكمال جميع المستندات المطلوبة.
- يقوم مدير الإدارة المعنية بتفويض ممثل عن الإدارة لدراسة الشكوى وإبداء الرأي، وتحليل الأسباب الجذرية لها واتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب إذا تبينت صحة الشكوى وذلك خلال 14 يوم.
- بناء على موافقة مدير الإدارة، يقوم ممثل الإدارة المعنية بالبدء بتنفيذ الإجراء التصحيحي.

- يتم تقديم رأياً مكتوباً للعميل بالتنسيق مع الإدارة القانونية والإدارة المعنية بشأن موضوع الشكوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة، بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكوى.
- يتم التعليق على نموذج الشكوى وإغلاق الشكوى بعد مخاطبة العميل والتأكد من رضاه عن تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

إجراءات إغلاق الشكوى

- سيتم إغلاق الشكوى بعد توثيقها في السجل في الحالات التالية:
 - في حال تبين أن موضوع الشكوى من الشكاوى التي لن ينظر إليها.
 - في حال طلب المشتكي إغلاق الشكوى أو وقف متابعتها.
 - في حال التوصل إلى حل للشكوى وإعلام المشتكي بالرد.
- بعد معالجة وإغلاق الشكوى سيتم حفظ سجلات شكاوى العملاء لمدة لا تقل عن 10 سنوات من وقت تقديمها.