دليل إجراءات شكاوى العملاء

مقدمة:

التزاماً من الشركة بقوانين وأحكام الجهات الرقابية الحكومية، وخصوصاً المادة (7) من قرار (1) لسنة 2022 الصادر عن وحدة تنظيم التأمين بشأن تنظيم آلية استقبال الشكاوى والبت في مواضيعها، وانطلاقاً من حرص الشركة على رضا عملائها الكرام، والوقوف على شكواهم بكل احتراف وشفافية، نقدّم هذا الدليل لكل من يشعر أنه تعرض لمظلومية ما، ويحتاج إلى تقديم شكوى، حيث تعدّ الشركة بذّل كافة جهودها لإرضاء العميل وإنصافه، وعمل الإجراء التصحيحي اللازم لتصويب الخطأ في حال وجد.

إستقبال الشكوى:

- يتم تأكيد إستلام الشركة للشكوى المقدّمة بعد أن يتم تسّجيلها في سجل الشكاوى خلال 5 أيام عمل.
- يتم فحص الشكوى، وعمل التحقيقات اللازمة، لإيجاد الحلول المناسبة، والتسويات المرّضية، وعمل الإجراء التصحيحي (في حال موافقة مقدّم الشكوى) خلال 14 يوم من تاريخ تقديم الشكوى.

طبيعة الشكوى:

ستنظر الشركة بكافة الشكاوى المقدّمة، بإستثناء تلك الشكاوى التي تتمتع بالطبيعة التالية..

- شكاوى ما زالت منظورة أمام القضاء والجهات الرسمية.
- شكاوى ضد جهات لاعلاقة قانونية للشركة بهم.
- شكاوى ليس لها مضمون محدّد أو ذات طبيعة كيدية.
- شكاوى الموظفين والعاملين بشركة وثاق للتأمين التكافلي.
- شكاوى المستثمرين وملاّك الأسهم.
- شكاوى الإستردادات من شركات زميلة بالقطاع.

- شكاوى سابقة تم إتخاذ قرار بشأنها، ما لم تتضمن محتوى جديد
- شكاوى تبيّنَ عدم صحة بياناتها الأساسية أو مضمونها، أو لاتستوفي على كافة المستندات الدالة على الشكوى، أو لا تستوفي على المستندات الدالة على الصفة القانونية لمقدّم الشكوى (مع موافقة مقدّم الشكوى على حق الشركة في التوثّق من صحة المعلومات المقدّمة بأي طريقة كانت)

البيانات الأساسية للشكوى:

البيانات أدناه ضرورية للنظر بأي شكوى ويجب استكمال تفاصيلها والتأكد من صحتها..

- الإسم الكامل
- الرقم المدني
- رقم الهاتف النقّال
- الإيميل
- رقم وثيقة التأمين
- وصف لمضمون الشكوى

مسؤول الشكاوى:

تقوم الشركة بتسمية مسؤولاً عن الشكاوى، وتعميمه على موظفي الشركة وعملائها من خلال موقع الشركة على الانترنيت.

تم صدرو تعميم رقم 2022/01 بتاريخ 2022/01/12 حول التكليف التالي..

السيد/ أيمن طحان
هاتف نقّال 55590802
هاتف مباشر 22468389 + 22324422

تقديم الشكوى:

يمكن تقديم الشكوى من خلال القنوات التالية..

- موقع الشركة الالكتروني www.wethaq.com في ركن الاتصال
- الايميل الخاص بالشكاوى complaints@wethaq.com
- واتس أب 22468389

آلية فحص الشكوى:

- فحص الشكوى والتأكد من مطابقة محتواها لمعايير قبول الشكوى.
- التأكد من صحة استكمال البيانات الأساسية والمستندات المرفقة ذات العلاقة.
- دراسة الشكوى والتحقيق فيها مع الإدارات ذات العلاقة، وإتباع المعايير المهنية وشروط وثيقة التأمين والقوانين المرعية.
- في حال الحاجة، الاستعانة بالدائرة القانونية بالشركة، وأي جهة داخل الشركة أو خارجها، للإستئناس برأيهم وطلب الخبرة.
- بذل أقصى الجهود المرضية لتقديم الحلول الودّية الممّكنة لإرضاء العميل وخدمته بالشكل اللائق لضمان نتائج إيجابية.
- للشركة الحق في التواصل المباشر مع مقدّم الشكوى في أي وقت.
- وضع التوصية وأخذ الموافقات اللازمة عليها حسب الحاجة والصلاحية، لإعتماد الإجراء التصحيحي.
- الإبلاغ الخطي لمقدّم الشكوى بقرار الشركة، والطلب منه إبداء الرأي والموافقة عليه، أو تقديم المبررات في حال رفضه.

- في حال موافقة مقدّم الشكوى على قرار الشركة، يستوجب عليه، تقديم موافقة خطية، وإلاّ فلن تتمكن الشركة من إتخاذ أي إجراء تصحيحي.
- يتم حفظ الشكوى مع التفاصيل في سجل أرشيف الشكاوى، وتلتزم الشركة بالإحتفاظ بهذا الأرشيف ورقياً أو رقمياً وفق المدة التي يسمح بها القانون.

مراجعة القرار:

- في حال أبلغ مقدّم الشكوى عدم موافقته على قرار الشركة، عليه إبداء المبررات خلال رفضه القرار.
- تلتزم الشركة خلال 7 أيام عمل من إستلامها قرار رفض مقدّم الشكوى، إعادة النظر في قرارها في حال يوجد أي إمكانية لتعديل القرار.

غلق الشكوى:

- تغلق الشكوى المقدّمة خلال 5 أيام عمل من إبلاغ مقدّم الشكوى بقرار الشركة، ولم يبدي أي أعتراض عليه.

عملائنا الكرام

نحن في شركة وثاق للتأمين التكافلي نرحب دائماً بالنقد الموضوعي، ونعتبر أن الشكاوى الجادة هي أداة هامة وحيوية لتطوير إجراءاتنا وتحسين خدمتنا، خدمتكم هي هدفنا

أبقى أمناً.. Be Safe

July 2024