

عدم امتلاك الشركة لخطة تدريب معتمده لموظفي الفروع تتعلق بمهام العناية بالعملاء والتي من ضمنها استقبال ومعالجة الشكاوى بالإضافة إلى عدم قيامها بوضع خطط تدريب وتطوير لموظفي إدارة العناية بالعملاء تُعنى بالمواضيع التأمينية الأساسية مما يخالف ما تضمنه تعميم المؤسسة رقم (111) وتاريخ 07/06/1438هـ والمتعلق بضوابط إنشاء إدارة العناية بالعملاء في شركات التأمين، حيث نصت الفقرة رقم (4) على: "يجب أن يتوافر لدى مدير إدارة العناية بالعملاء ولدى جميع موظفي الإدارة، وعلى جميع العاملين في هذه الإدارة الحصول - كحد أدنى - على شهادة أساسيات التأمين IFCE"، كذلك مخالفته لما تضمنته الفقرة رقم (8/هـ) من نفس التعميم والتي نصت على: "هـ) التأكد من التطوير المستمر لإمام موظفي الصفوف الأمامية في الشركة بالمواضيع التأمينية الأساسية عبر ضمان تقديم برامج تدريب والمعلومات من الإدارات المعنية".