

أوضحت الائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، الصادرة عن البنك المركزي السعودي، والرابعة والأربعين الجوانب القانونية في إدارة المطالبات في سوق التأمين السعودي، تنص المادة الثالثة والأربعون من الائحة بأنه: على شركة التأمين تكوين إدارة لتسوية المطالبات، لاستقبال مطالبات العملاء ودراساتها وإنهائها، كما يجب على شركة التأمين الاحتفاظ بملفات خاصة بمطالبات العملاء، وتقسيمها إلى مطالبات مدفوعة، ومطالبات تحت الدراسة أو التسوية، بحيث يشمل كل ملف الآتي: - نموذج طلب التأمين وعرض التأمين - إن وجد. - تقرير مقدر الخسائر - إن وجد، وأي مستندات ضرورية لإثبات المطالبة، وتحديد السبب المباشر الذي أدى في نهاية الأمر إلى خسارة. - نصيب الوثائق الأخرى أو شركات التأمين الأخرى النسبي من التعويض. - الإجراءات المتخذة من قبل شركة التأمين وحالة المطالبة في تاريخه. - توكيلاً رسمياً من المؤمن له للشركة في الحول محله عند: - مطالبة أي طرف آخر بالتعويض عن الخسارة التي تسبب فيها. - القيام بالدفاع عن المؤمن له في درء مسؤوليته، أو في تحديد مبلغ التعويض. - المخالصة النهائية الموقعة من قبل العميل للمطالبة المدفوعة. الأول كما أوضحت المادة الرابعة والأربعون من الائحة بأنه: يجب ألا تتجاوز مدة تسوية مطالبات الأفراد المغطاة خمسة عشر يوماً هجرياً من تاريخ استالم المطالبة مكتملة المستندات، المراقب النظامي بذلك، ويجب ألا تتجاوز مدة تسوية مطالبات الشركات خمسة وأربعين يوماً هجرياً بعد استالم جميع المستندات اللازمة وتقرير مقدر الخسائر، وقوع الحادث، وإذا زادت مدة تسوية المطالبات عن ذلك يشعر المراقب النظامي مع ذكر مبررات التأخير. 1-2-1 الجوانب التنظيمية في إدارة المطالبات في سوق التأمين السعودي: وفقاً لما ورد في الائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين السعودي، بإدارة المطالبات، فإنه بصفة عامة يجب على شركات التأمين فيما يتعلق بتسوية المطالبات اتباع التالي: - الرد على المطالبات المستلمة بشكل سريع. - تقديم نماذج المطالبات التي تبين كافة المعلومات أو الإجراءات المطلوبة من العميل (بما في ذلك الاستفادة بالنسبة لوثيقة تأمين الحماية والادخار) لتقديم المطالبة. المطالبة. المطالبات. - تبليغ المؤمن له بالتقدم الحاصل في المطالبات المستلمة، على الأقل كل خمسة عشر يوماً (وذلك وفقاً للمادة 44 من الائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني). - تسوية المطالبات بكل نزاهة وعدالة ودون تمييز. - تعيين خبير معاينة أو مقدر الخسائر إذا كان ذلك ضرورياً، وإشعار العميل بهذا التعيين خلال ثلاثة أيام عمل. أ. - مبلغ التسوية. - توضيح كيف تم التوصل إلى مبلغ التسوية. ب. بالنسبة للمطالبات المرفوضة: - تقديم سبب خطي لرفض الطلب المقدم. إذا لم تقبل التسوية من قبل العميل. - في حالة صحة المطالبة، يتم دفع مبالغ المطالبات بدون تأخير غير مبرر عند تلقي كافة المعلومات والوثائق المطلوبة الأول يجب ألا تتجاوز مدة تسوية مطالبات الأفراد المغطاة خمسة عشر يوماً هجرياً من تاريخ استالم المطالبة مكتملة المستندات، ويجوز تمديد المدة خمسة عشر يوماً أخرى مع إشعار المراقب النظامي بذلك، مطالبات الشركات خمسة وأربعين يوماً هجرياً بعد استالم جميع المستندات اللازمة وتقرير مقدر الخسائر، الذي يجب تعيينه من قبل الشركة خلال أسبوع من تاريخ الإبلاغ عن وقوع الحادث، وإذا زادت مدة تسوية المطالبات عن ذلك يشعر قامت بعض الشركات بإنشاء مواقع إلكترونية؛ لتقديم خدمات إدارة المطالبات إلكترونياً، كذلك قامت بعض الشركات بتطوير تطبيقات حاسوبية للهواتف الذكية أيضاً؛ لمتابعة إجراءات المطالبات وسرعة تسويتها، فضلاً عن ذلك تم إنشاء شركة نجم للمساهمة في كذلك إنشاء شركات إدارة مطالبات التأمين الصحي، حيث بعض من الجوانب التنظيمية في إدارة المطالبات في سوق التأمين السعودي: أ. إجراءات بشأن تسوية مطالبات تأمين المركبات الإلزامي للأفراد: في بيان للبنك المركزي السعودي بشأن إجراءات تسوية مطالبات تأمين المركبات الإلزامي للأفراد انطالقا من مسؤولية وتحقيقاً لاستقرار قطاع التأمين في ولتسهيل إجراءات تسوية مطالبات المركبات وحصول المستفيدين من التغطية التأمينية على مبلغ التعويض خلال فترة وجيزة، الإلزامي لدى شركات التأمين، على النحو الآتي: - تعليمات تلتزم بمقتضاها شركات التأمين بتسوية المطالبات التأمينية لمركبات الطرف الثالث التي لا تتجاوز - تعليمات تلتزم بمقتضاها شركات التأمين باعتماد نموذج موحد لمطالبات التأمين الإلزامي للمركبات (الطرف الثالث) للأفراد. وتضمن النموذج توحيداً للمستندات المطلوبة في هذا الشأن، وإجراءات موحدة تلتزم بها شركات التأمين؛ لتسوية مطالبة التأمين الإلزامي للمركبات (الطرف الثالث) للأفراد، الطلب بأي نواقص في المستندات المطلوبة مع التزام الشركة بمعاينة المركبة خلال فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام من تاريخ تقديم المطالبة. (مرفق النموذج

بالحق المادة) - وقد سبق للبنك المركزي السعودي إصدار تعميم بتاريخ 8 / 2 / 1438 هـ الموافق 8 / 11 / 2016م يُلزم شركات التأمين بسداد جميع مطالبات التأمين الإلزامي للمركبات (الطرف الثالث) للأفراد، التأمين في حال إلغاء وثيقة تأمين المركبات من خلال إيداع مبلغ التعويض في الحساب البنكي للمستفيد مُباشرةً عن وفي حال عدم الفصل الأول تجاوب الشركة أو عدم رضا العميل أو المستفيد عن نتيجة معالجة الشكوى فإن البنك المركزي السعودي يدعو العميل أو المستفيد إلى التواصل معها من خلال صفحة إدارة حماية العملاء على موقعها الإلكتروني. ب- تعليمات تتعلق بحدود التحمل Deudictubles في تأمينات الحريق والممتلكات: أصدر البنك المركزي تعليمات يعمل بها في شركات التأمين اعتباراً من 1 نوفمبر 2015، تتعلق بالحدود الدنيا لحدود المغطية بمبلغ تأمين يتراوح من 1 مليون ريال إلى 40 مليون ريال؛ يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5٪، وبما لا يقل عن 50000 ريال، يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 2. مع مراعاة تحمل حد أدنى قدره 2500 ريال على غطاء المبنى نفسه. ولا يوجد حدود تحمل تنطبق على التغطيات الأخرى، 3. الممتلكات غير السكنية التي تقل مبالغ التأمين عليها عن مليون ريال، يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5٪ من قيم 4. يجب أن تشمل تغطية جميع مخاطر الحريق / الممتلكات، والتي يصل مبلغ التأمين فيها إلى 40 مليون ريال، على تغطية فترة تعطل عن العمل بما لا يقل عن 7 أيام. 5. جميع مخاطر الحريق والممتلكات، المغطية بمبلغ تأمين حتى 40 مليون ريال؛ يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5٪، وبما لا يقل عن 50000 ريال، في حالة مخاطر الكوارث الطبيعية، بما في ذلك الفيضانات 6. جميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 40 مليون ريال، ويقل عن أو يساوي 100 مليون ريال، يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5٪ من قيم المطالبات المحققة، 7. يجب أن تشمل تغطية جميع مخاطر الحريق / الممتلكات، والتي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 40 مليون ريال وحتى 100 مليون ريال، 8. جميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 40 مليون ريال، ويقل عن أو يساوي 100 مليون ريال لا يقل عن 250 ألف ريال، لجميع مخاطر الكوارث الطبيعية، بما في ذلك الفيضانات والزلازل. 9. جميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 100 مليون ريال، يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5٪ من قيم المطالبات المحققة، وبما لا يقل عن 500 ألف ريال. جميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 100 مليون ريال، ويقل عن أو يساوي 500 يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5٪ من قيم المطالبات المحققة، وبما لا يقل عن مليون ريال، 10. جميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 500 مليون ريال، ويقل عن أو يساوي 100 مليون ريال، يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5٪ من قيم المطالبات المحققة، وبما لا يقل عن مليون ريال، على تغطية فترة تعطل عن العمل بما لا يقل عن 14 يوماً. يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل لجميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 500 مليون ريال 5٪ من قيم المطالبات المحققة، وبما لا يقل عن مليون ريال. يجب أن تشمل تغطية جميع مخاطر الحريق / الممتلكات، والتي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 500 مليون ريال، على تغطية فترة تعطل عن العمل بما لا يقل عن 21 يوماً. 14. جميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 500 مليون ريال، يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5٪ من قيم المطالبات المحققة، وبما لا يقل عن مليون وخمسمائة ألف ريال، لجميع مخاطر الكوارث الطبيعية، بما في ذلك الفيضانات والزلازل. 1. جميع مخاطر المركبات/ الهندسي، المغطية بمبلغ تأمين حتى 40 مليون ريال؛ وبما لا يقل عن 10000 ريال من قيم المطالبات المحققة، في حالة تحقق مخاطر الكوارث الطبيعية، الفيضانات والزلازل. 2. جميع مخاطر المركبات/ الهندسي، المغطية بمبلغ تأمين يزيد عن 40 مليون ريال وبما لا يتجاوز 100 مليون ريال؛ أن يكون الحد الأدنى للتحمل 1٪، وبما لا يقل عن 100000 ريال من قيم المطالبات المحققة، في حالة تحقق مخاطر الكوارث الطبيعية، 3. جميع مخاطر المركبات/ الهندسي، المغطية بمبلغ تأمين يزيد عن 500 مليون ريال؛ يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل وبما لا يقل عن 1. 5 مليون ريال من قيم المطالبات المحققة، بما في ذلك