

فقال لما ورد في اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين السعودي، الصادرة عن البنك المركزي السعودي، 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. - الإقرار للمؤمن له بتلقي المطالبة وإشعار العميل بأية معلومات ومستندات ناقصة خلال سبعة أيام من تلقي نموذج - تقديم إرشادات توجيهية للمؤمن له عند تقديم المطالبة وتزويده بمعلومات كافية عن الإجراءات لإتمام عملية تسوية - تبليغ المؤمن له بالتقدم الحاصل في المطالبات المستلمة، على الأقل كل خمسة عشر يوماً) وذلك وفقاً للمادة 44 من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني(. - تسوية المطالبات بكل نزاهة وعدالة ودون تمييز. - تعيين خبير معينة أو مقدر الخسائر إذا كان ذلك ضرورياً، وإشعار العميل بهذا التعيين خلال ثلاثة أيام عمل. - إشعار العميل كتابياً بقبول أو رفض المطالبة فوراً بعد استكمال البحث مع ذكر التالي: بالنسبة للمطالبات المقبولة (قبولاً كاملاً أو جزئياً): - توضيح كيف تم التوصل إلى مبلغ التسوية. - التبرير فيما إذا تم تخفيض مبلغ التسوية أو في حال عدم قبول جزء من المطالبة. بالنسبة للمطالبات المرفوضة: - تقديم سبب خطي لرفض الطلب المقدم. - تقديم نسخ للوثائق أو المعلومات المستخدمة في التوصل للقرار، - في حالة صحة المطالبة، يتم دفع مبالغ المطالبات بدون تأخير غير مبرر عند تلقي كافة المعلومات والوثائق المطلوبة وذلك وفقاً للمادة 44 من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني(. - فترة تسوية المطالبة: المستندات، ويجوز تمديد المدة خمسة عشر يوماً أخرى مع إشعار المراقب النظامي بذلك، ويجب ألا تتجاوز مدة تسوية الذي يجب تعيينه من قبل الشركة خلال أسبوع من تاريخ الإبلاغ عن وقوع الحادث، وإذا زادت مدة تسوية المطالبات عن ذلك يشعر المراقب النظامي مع ذكر مبررات التأخير. 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 إدارة وتسهيل إجراءات تسوية المطالبات في تأمين المركبات، حيث سيتم تقديم عرض تفصيلي لعمل كل منهما في الفصل الثالث من هذه المادة. إجراءات بشأن تسوية مطالبات تأمين المركبات الإلزامي للأفراد: في بيان للبنك المركزي السعودي بشأن إجراءات تسوية مطالبات تأمين المركبات الإلزامي للأفراد انطلاقاً من مسؤولية البنك المركزي السعودي في حماية المؤمن لهم والمستفيدين من التغطية التأمينية، أصدر البنك المركزي السعودي عدداً من التعليمات الخاصة بتنظيم إجراءات مطالبات التأمين على النحو الآتي: - تعليمات تلتزم بمقتضاها شركات التأمين بتسوية المطالبات التأمينية لمركبات الطرف الثالث للأفراد التي لا تتجاوز قيمتها مبلغ (2000 ألفي ريال خال مدة لا تتجاوز 5) خمسة أيام عمل من تاريخ استلام المطالبة مكتملة المستندات. وتضمن النموذج توحيداً للمستندات المطلوبة في هذا الشأن، وإجراءات موحدة تلتزم بها شركات التأمين؛ لتسوية مطالبات التأمين الإلزامي للمركبات (الطرف الثالث) للأفراد، وعلى رأسها وجوب إبلاغ مقدم الطلب حال استلام تقديم المطالبة، (مرفق النموذج بالحق المادة) - وقد سبق للبنك المركزي السعودي إصدار تعميم بتاريخ 8 / 2 / 1438 هـ الموافق 8 / 11 / 2016 م يُلزم شركات التأمين بسداد جميع مطالبات التأمين الإلزامي للمركبات (الطرف الثالث) للأفراد، وكذلك استرداد الجزء المتبقي من قسط طريق الأيوان. 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 Deudictables في تأمينات الحريق والممتلكات: أصدر البنك المركزي تعليمات يعمل بها في شركات التأمين اعتباراً من 1 نوفمبر 2015، تتعلق بالحدود الدنيا لحدود التحمل لتغطية مخاطر الحريق والممتلكات على النحو التالي: يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5%، وبما لا يقل عن 50000 ريال، من قيم المطالبات المحققة. 5% من قيم ولا يوجد حدود تحمل تنطبق على التغطيات الأخرى، مثل المحتويات المدرجة في وثيقة التأمين التي تغطي الممتلكات السكنية. يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5% من قيم المطالبات المحققة. والتي يصل مبلغ التأمين فيها إلى 40 مليون ريال، على تغطية فترة تعطل عن العمل بما لا يقل عن 7 أيام. جميع مخاطر الحريق والممتلكات، المغطاة بمبلغ تأمين حتى 40 مليون ريال؛ يتم تلخيص النص بواسطة موقع لخصل lakhasly. وبما لا يقل

عن 50000 ر يال، من قيم المطالبات المحققة. بما في ذلك الفيضانات والزلازل. ويقل عن أو يساوي 100 مليون ر يال، يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5% من قيم المطالبات المحققة، وبما لا يقل عن 100 ألف ر يال. والتي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 40 مليون ر يال وحتى 100 مليون ر يال، على تغطية فترة تعطل عن العمل بما لا يقل عن 10 أيام. ويقل عن أو يساوي 100 مليون ر يال، لجميع مخاطر الكوارث الطبيعية، بما في ذلك الفيضانات والزلازل. جميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 100 مليون ر يال، ويقل أو يساوي 500 مليون ر يال، وبما لا يقل عن 500 ألف ر يال. ويقل عن أو يساوي 500 مليون ر يال، وبما لا يقل عن مليون ر يال، لجميع بما في ذلك الفيضانات والزلازل. والتي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 100 مليون ر يال الفصل وحتى 500 مليون ر يال، على تغطية فترة تعطل عن العمل بما لا يقل عن 14 يوماً . مليون ر يال 5% من قيم المطالبات المحققة، وبما لا يقل عن مليون ر يال. والتي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 500 مليون ر يال، على تغطية فترة تعطل عن العمل بما لا يقل عن 21 يوماً . جميع مخاطر الحريق / الممتلكات التي يزيد مبلغ التأمين فيها عن 500 مليون ر يال، يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 5% من قيم المطالبات المحققة، وبما لا يقل عن مليون وخمسمائة ألف ر يال، لجميع مخاطر الكوارث الطبيعية، بما في ذلك الفيضانات والزلازل. تعليمات تتعلق بحدود التحمل في تأمينات المركبات والهندسة: المغطاة بمبلغ تأمين حتى 40 مليون ر يال؛ يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل وبما لا يقل عن 10000 ر يال من قيم المطالبات المحققة، في حالة تحقق مخاطر الكوارث الطبيعية، بما في ذلك 2. جميع مخاطر المركبات/ الهندسة، المغطاة بمبلغ تأمين يزيد عن 40 مليون ر يال وبما لا يتجاوز 100 مليون ر يال؛ يجب وبما لا يقل عن 100000 ر يال من قيم المطالبات المحققة، في حالة تحقق مخاطر الكوارث الطبيعية، بما في ذلك الفيضانات والزلازل. المغطاة بمبلغ تأمين يزيد عن 500 مليون ر يال؛ يجب أن يكون الحد الأدنى للتحمل 1%، 5 مليون ر يال من قيم المطالبات المحققة، في حالة تحقق مخاطر الكوارث