

14 شعبان 1446 هـ
12 فبراير 2025 م



شورى للاستشارات الشرعية
Shura Sharia Consultancy

السادة / الشركة الخليجية للتأمين التكافلي
عناية السيد / مبارك عثمان العيار
الرئيس التنفيذي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،

- الموضوع: الاعتماد الشرعي رقم (2025 /24)

- العنوان: دليل سياسات وإجراءات إدارة شكاوى العملاء

- نص القرار:

بعد الاطلاع على الموضوع أعلاه، وقيامنا بالمراجعة الشرعية لدليل سياسات وإجراءات إدارة شكاوى العملاء - باللغة العربية - المرفق بهذا القرار، فإننا نفيدكم بأنه لا مانع من اعتمادها والعمل بها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

د. يزيد محمد القطان

العضو التنفيذي لهيئة الرقابة الشرعية



ملاحظات هامة: يرجى حفظ هذا القرار مع صورة من العقد المعتمد /الاتفاقية/ الوثيقة المعتمدة في ملف خاص لديكم لأغراض المراجعة الشرعية.



الشركة الخليجية للتأمين التكافلي

إدارة شكاوى العملاء
دليل السياسات والجراءات

نسخة 1.0



نموذج مراقبة المستند

التاريخ	النسخة	مرجع التغيير



مقدمة

يحدد هذا الدليل إرشادات تتبعها إدارة إدارة شكاوي العملاء في الشركة الخليجية للتأمين التكافلي. وقد تم تحديد هذه المبادئ التوجيهية لضمان اتباع الممارسات الفعالة، والتي ستساعد في تحقيق اهداف الشركة.

يتعين على الأفراد المسؤولين عن إدارة شكاوي العملاء في الشركة أن يكونوا على دراية بجميع القواعد واللوائح الخاصة بخدمات الشركة. يجب على جميع الأفراد المسؤولين عن أنشطة إدارة شكاوى العملاء الدراية بأحدث القواعد واللوائح أثناء القيام بعملياتهم وفقاً لتعليمات وحدة تنظيم التأمين، حتى لو لم يتم ذكر هذه القواعد واللوائح صراحة في هذا الدليل.

كجزء من سعيها للتحسين المستمر، يتم تشجيع كل قارئ ومتبع لهذا الدليل على تحديد فرص التحسين ولقت انتباه السلطة المختصة إلى التقييم وإدراجه لاحقاً في الدليل. يجب الموافقة على أي تغييرات في السياسات من قبل مجلس الإدارة.

يتم تشجيع كل قارئ و ومتبع لهذا الدليل أيضاً على تحديد تلك الأنشطة التي قد تكون طرأت عليها تغييرات منذ تقديم الدليل، بالإضافة إلى الأنشطة الجديدة التي لم يتم تضمينها والأنشطة القديمة التي لم تعد ذات صلة في العمليات.

المنصب

التوقيع

تاريخ الاعتماد

الرئيس التنفيذي

م. ك. ك. ك.

٢٠٢٥ / ٢ / ١٤



نموذج طلب تعديلات

الإدارة

سياسة رقم / الفقرة

المرجع (القسم / الصفحة)

وصف موجز لأسباب التعديلات / المشكلة (استخدم أوراق إضافية إذا لزم الأمر):

.....
.....
.....
.....

التعديلات / الحل المقترح (استخدم أوراق إضافية إذا لزم الأمر):

.....
.....
.....

إجراء	التوقيع	المسمى الوظيفي	التاريخ
-------	---------	----------------	---------

مُعد الطلب:

اعتماد مبدئي:

اعتماد نهائي:

تاريخ التنفيذ:



قائمة المحتويات

1	قاموس المصطلحات.....	6
2	نظرة عامة على الدليل.....	6
3	نظرة عامة على الإدارة.....	7
4	المسؤوليات.....	7
5	الضوابط الرقابية.....	8
6	التدريب والتوعية.....	8
7	المراجعة الدورية.....	8
8	الاطار العام لإدارة شكاوى العملاء.....	8
9	الإجراءات.....	9



1 قاموس المصطلحات

مصطلح	التعريف
القانون	القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين وتعديلاتها
الوحدة	وحدة تنظيم التأمين
اللائحة	اللائحة التنفيذية للقانون رقم 125 لسنة 2019 بخصوص تنظيم التأمين وتعديلاتها، قرار رقم (1) لسنة 2022 بشأن تنظيم الية استقبال الشكاوى و البت في مواضيعها و قرار رقم (6) لسنة 2023 بشأن إضافة و تعديل بعض أحكام القرار - التنظيمي رقم (1) لسنة 2022 بشأن تنظيم الية استقبال الشكاوى و البت في مواضيعها
شركة التأمين (الشركة)	شركة الخليجية للتأمين التكافلي
الإدارة التنفيذية	مجموعة من الأفراد يعينهم مجلس الإدارة لإدارة الشركة بدوام كامل على أساس يومي، وفقاً للاستراتيجيات والسياسات والإجراءات التي يضعها مجلس الإدارة. وهم مسؤولون عن الإشراف على إدارة الشركة.
أيرسوفت	خدمة تقديم ومتابعة شكاوى عملاء قطاع التأمين على الشركات المرخص لها من قبل وحدة تنظيم التأمين

2 نظرة عامة على الدليل

1.1 الغرض

- يهدف هذا الدليل إلى تعزيز رضا العملاء من خلال توفير إطار عمل فعال لمعالجة الشكاوى. يعكس هذا الدليل التزام شركة الخليجية للتأمين التكافلي بتقديم خدمة عملاء متميزة وشفافة.
- يضمن هذا الدليل الالتزام بلوائح وحدة تنظيم التأمين و يوضح العمليات المنهجية لاستقبال وتسجيل والتحقيق في الشكاوى، بالإضافة إلى تقديم الحلول المناسبة.
- يسعى هذا الدليل إلى تحسين تجربة العملاء وبناء الثقة المستدامة معهم.

1.2 النطاق

- تنطبق محتويات هذا الدليل على جميع موظفي إدارة شكاوى العملاء وكذلك كل من له علاقة بالإدارة بشكل عام. تتم الموافقة على أية استثناءات واردة هنا من قبل مجلس الإدارة.

1.3 المسؤولية

- يعتبر مسؤول إدارة شكاوى العملاء مسؤولاً عن التأكد من السياسات والإجراءات المبينة في هذا الدليل قد تم تطبيقها.

1.4 التوزيع

- يجب أن تخضع عملية توزيع هذا الدليل إلى الأشخاص المفوضين بذلك من قبل مجلس الإدارة. لن يتم نسخ محتويات هذا الدليل أو إعادة إصدارها خلافاً لذلك بدون الموافقة الخطية المسبقة من مجلس الإدارة.

1.5 مراجعة وتحديث الدليل

- تتم مراجعة الدليل المرفق على أساس سنوي من قبل مسؤول إدارة إدارة شكاوى العملاء . أية تغييرات على الدليل يتم مراجعتها من قبل من قبل الرئيس التنفيذي ليتم الموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة. يجوز تعديل هذا الدليل بشكل مناسب مع الأخذ في الاعتبار التغييرات وفقاً للوائح وحدة تنظيم التأمين .
- عند إجراء التعديلات والتغييرات فإنها يجب أن تتضمن السياسات والإجراءات التي تلغيها وتحل محلها. يتم توزيع هذه التعديلات على الأسماء الواردة في قائمة التوزيع والمفوضين بالاطلاع على هذه السياسات.



1.6. تاريخ تطبيق السياسة

- يسري مفعول هذا الدليل اعتباراً من تاريخ الموافقة عليه من قبل مجلس الإدارة.

3 نظرة عامة على الإدارة

3.1. الغرض

يجب ان يكون لدى الشركة إدارة شكاوي العملاء وذلك لوضع إطار عمل واضح وفعال لضمان استقبال ومعالجة جميع الشكاوي المقدمة من العملاء بشكل منظم. يهدف هذا الدليل إلى:

- تعزيز رضا العملاء: من خلال تقديم استجابة سريعة وفعالة للشكاوي وتحقيق توقعاتهم.
- الالتزام بالوائح: الالتزام بتعليمات وحدة تنظيم التأمين وضمان تطبيقها بشكل صحيح.
- بناء الثقة: تعزيز الثقة بين الشركة وعملائها من خلال التعامل المهني والأخلاقي مع الشكاوي.
- توفير حماية العملاء : ضمان حقوق العملاء ومعالجة الشكاوي الخاصة بهم بشكل عادل ومنصف.

3.2. الأنشطة الرئيسية للإدارة

فيما يلي الأنشطة الرئيسية لإدارة شكاوي العملاء :

- التعامل مع شكاوي العملاء بما يتعلق بالالتزام بتعليمات وحدة تنظيم التأمين.
- التعامل مع شكاوي العملاء بما يتعلق بالعقد المبرم بين العميل والشركة بما يحقق الحفاظ على حقوق العميل وحقوق الشركة.
- التعامل مع شكاوي العملاء بما يتعلق بالخدمة المقدمة للعملاء وأي شكاوي أخرى.

4 المسؤوليات

4.1 مجلس الإدارة

- يعتمد مجلس الإدارة سياسة إدارة شكاوي العملاء في الشركة، ويجوز أن يعهد بمسؤولية تنفيذ تلك السياسة إلى الإدارة العليا.

4.2 الإدارة العليا

- الإدارة العليا للشركة مسؤولة عن تنفيذ سياسة إدارة شكاوي العملاء المقررة والتأكد من الالتزام بمختلف المتطلبات القانونية والرقابية.
- تتولى الإدارة العليا أيضاً مسؤولية التأكد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية أو التأديبية في حال اكتشاف أي مخالفة.
- تتأكد الإدارة العليا من تنظيم تدريبات للموظفين المعنيين حول الالتزام بهذا الدليل والتأكد من التزام كل المجموعات بالسياسات والإجراءات.

4.3 مسؤول إدارة شكاوي العملاء

تتضمن مسؤوليات مسؤول إدارة شكاوي العملاء ، ما يلي :

- الإلمام بالسياسات والإجراءات و بعمليات الشركة والأنشطة التأمينية ذات الصلة.



- لمدير إدارة شكاوى العملاء الحق في الاستعانة بالإدارة القانونية أو أي إدارة فنية بالشركة لمساعدته في أداء مهامه بما فيها مركز الإتصال والشكاوى الواردة من خلاله.
- لدى مسؤول إدارة شكاوى العملاء الحق في الإطلاع على ملفات الشركة المتعلقة بالشكاوى المقدمة.
- لدى مسؤول إدارة شكاوى العملاء الصلاحية في إرسال أي تعليمات إلى الإدارة المختصة في معالجة الشكاوى وفقاً للقوانين والتعليمات المتعلقة بذات الشأن دون المساس بحق العميل .
- إعداد تقارير شهرية خاصة بالإدارة للرئيس التنفيذي.
- يقوم مسؤول إدارة شكاوى العملاء بالتحقق من تضمين مراسلات الشركة مع عملائها عنوان مراسلات وحدة الشكاوى

5 الضوابط الرقابية

- إعداد سياسات وإجراءات إدارة شكاوى العملاء والتي توضح الآلية المتبعة للتعامل مع شكاوى العملاء .
- يتم تنظيم آلية إستلام الشكاوى ومتابعتها عن طريق منظومة " أيرسوفت".
- تم وضع إجراءات لإستلام و أرشفة الشكاوى.
- إنشاء سجل بكل الشكاوي و أرقامها المشار إليها في نظام " أيرسوفت".
- يتم اعداد إجراءات تسوية الشكاوى بما يتضمن إحاطة كل موظف يتعامل مع العملاء بها.
- متابعة قائمة الشكاوى المقدمة بشكل دوري و متابعة حالة كل شكاوى على حدة.
- تسوية الشكاوي خلال الفترة الزمنية المحددة للرد على الشكاوى و اجراء اللازم في حقها و البت النهائي في موضوعها و ذلك في مدة أقصاها (14) يوم من تاريخ تقديم الشكاوى.
- إعداد الإجراءات اللازم إتخاذها لإبلاغ العميل بنتائج التحقيق في الشكاوى.

6 التدريب والتوعية

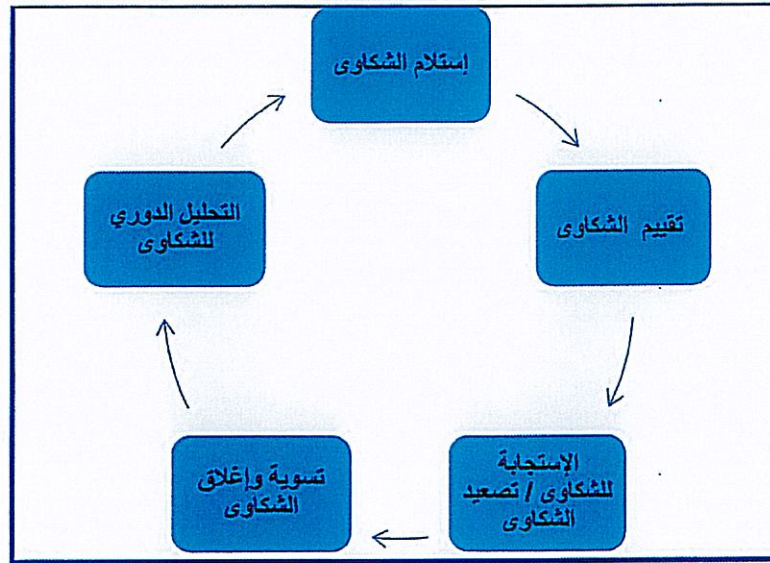
يجب على إدارة شكاوى العملاء تدريب وتوعية كافة موظفين الشركة على مهارات التعامل مع الشكاوى العملاء بفعالية من خلال توفير دورات تدريبية منتظمة، ونشر معلومات مستمرة، وتقييم أداء الموظفين لضمان التحسين المستمر.

7 المراجعة الدورية

يجب أن تتم المراجعة الدورية لسياسة إدارة شكاوى العملاء بانتظام لضمان الحفاظ على فعاليتها، يشمل ذلك مراقبة ومتابعة قرارات وحدة تنظيم التأمين، وضمان أن السياسة مواكبة لأي تعديلات مستقبلية ذات صلة، تتطلب هذه العملية التحقق المستمر من تنفيذ السياسة بدقة وشفافية، مع توثيق جميع التحديثات لضمان التنسيق والتواصل الفعال داخل الشركة.

8 الاطار العام لإدارة شكاوى العملاء





9 الإجراءات

9.1 إجراءات استلام الشكاوى

م.	الإجراء	الموظف المسؤول
1	مراجعة قائمة الشكاوى المقدمة ضد الشركة من خلال موقع وحدة تنظيم التأمين الخاص بالشكاوى (ايروسوفت) بشكل يومي	مسؤول إدارة شكاوى
2	يتم استلام الشكاوى من عدة مصادر وهي: مركز الاتصال مكاتب الشركة والفروع موقع وحدة تنظيم التأمين الخاص بالشكاوى (ايروسوفت) https://portal.iru.gov.kw/	إدارة علاقات العملاء / مسؤول إدارة شكاوى
3	يتم تسجيل جميع الشكاوى على الفور و أرشفتها و تسجيل أرقامها كما ورنيت في نظام الايروسوفت	مسؤول إدارة شكاوى
4	التواصل مع مقدم الشكاوى هاتفياً لإبلاغه بإستلام الشكاوى و لفهم تفاصيل الشكاوى بشكل أكبر	الإدارة المعنية
5	تحليل و التحقيق في الشكاوى بناء على المعلومات المقدمة من مقدم الشكاوى	مسؤول إدارة شكاوى بالتنسيق مع الإدارة المعنية
6	جمع تفاصيل إضافية إما من مقدم الشكاوى أو من أطراف أخرى مشاركة في الحدث (مثل الإدارة، فريق العمل ذات الصلة)	مسؤول إدارة شكاوى

9.2 الاستجابة للشكاوى

م.	الإجراء	الموظف المسؤول
----	---------	----------------



1	إحالة الشكاوى للإدارات المعنية لحل الشكاوى وذلك ضمن المستهدف الزمني (يوم من إستلام الشكاوى)	مسؤول إدارة شكاوى
2	مراجعة و تحليل الشكاوى و العمل على حلها وذلك ضمن المستهدف الزمني (3 أيام عمل من تاريخ إستلام الشكاوى من مسؤول إدارة شكاوى)	الإدارة المعنية
3	حل الشكاوى داخلياً ضمن صلاحيات الإدارة المعنية ضمن المستهدف الزمني المحدد وإن لم تتمكن الإدارة المعنية بذلك يتم العمل على إيجاد أفضل خيار بديل ممكن لمقدم الشكاوى	الإدارة المعنية
4	يتم التصعيد للرئيس التنفيذي إن كان حل الشكاوى خارج نطاق صلاحيات الإدارة المعنية لأيجاد حل بشكل مناسب و بأسرع وقت ضمن المستهدف الزمني (10 أيام عمل من تاريخ إستلام الشكاوى)	مسؤول إدارة الشكاوى / الرئيس التنفيذي

9.3 إغلاق الشكاوى

م.	الإجراء	الموظف المسؤول
1	إبلاغ العميل بنتائج التحقيق في الشكاوى	مسؤول إدارة شكاوى
2	تحديث الإجراء أو البت فيما إذا ما شمل تصويب و معالجة ما ورد بالشكاوى من خلال موقع وحدة تنظيم التأمين الخاص بالشكاوى (ايروسوقت) و ذلك في مدة أقصاها 14 يوما من تاريخ تقديم الشكاوى	مسؤول إدارة شكاوى

9.4 التحليل الدوري للشكاوى

م.	الإجراء	الموظف المسؤول
1	يتم أخذ نتائج الشكاوى السابقة في الحسبان أثناء ما يلي: تحديث استراتيجية تطوير الخدمات تحديث الخطط التشغيلية الخاصة بمختلف الإدارات	مسؤول إدارة شكاوى / الإدارة العليا
2	استعراض الشكاوى الواردة وحالة إغلاقها في تقرير شهري يتم عرضه على الرئيس التنفيذي	مسؤول إدارة شكاوى

