

## تعميم

الموضوع: تقديم خدمات ما  
بعد البيع الإلكتروني

الرقم: ت.ع.م/٢٢٢/٢٠٢١.٩  
التاريخ: ٣٠/٩/٢٠٢١ م

المحترم  
المحترم

سعادة الرئيس التنفيذي  
مسؤول الالتزام  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

انطلاقاً من دور البنك المركزي الإشرافي والرقابي على قطاع التأمين في المملكة، واستمراراً للجهود المبذولة لضمان تقديم أفضل الخدمات التأمينية للمؤمن لهم، ومواكبةً للتطور في التعاملات الإلكترونية في المملكة، وإشارةً إلى لائحة عمليات التأمين الإلكترونية الصادرة من البنك المركزي.

وحيث تبين للبنك المركزي قيام بعض شركات التأمين بتقديم خدمات البيع الإلكتروني للوثائق التأمينية سواءً بشكل مباشر أو من خلال شركات وساطة التأمين الإلكترونية دون استكمال تقديم خدمات ما بعد البيع بشكل إلكتروني على النحو الذي يواكب التطور في التعاملات الإلكترونية ويحسن تجربة المؤمن لهم.

عليه، يتعين على كافة شركات التأمين التي تقدم خدمات البيع الإلكتروني للوثائق التأمينية سواءً بشكل مباشر أو من خلال شركات الوساطة الإلكترونية، إتاحة خدمات ما بعد البيع إلكترونياً وبشكل فعال يضمن تجربة سريعة وسهلة للمؤمن لهم، ويضمن تقليص المتطلبات الورقية وذلك من خلال الالتزام-كحد أدنى- بالآتي:

١- توفير خدمات تقديم المطالبات التأمينية عبر مواقعها وتطبيقاتها الإلكترونية على نحو يكفل تجربة سريعة ويضمن تقليص المتطلبات الورقية -على سبيل المثال- الربط مع الجهة المختصة نظاماً لتوفير البيانات اللازمة أو الاستعانة بالخدمات المقدمة من قبل شركات الخدمات المساندة للتأمين.

٢- توفير خدمات -ما بعد البيع- عبر مواقعها وتطبيقاتها الإلكترونية تتضمن خدمات إجراء تعديلات على الوثيقة إما بالإضافة أو التجديد أو الإلغاء، واسترجاع المبالغ على نحو يضمن تجربة سريعة ومباشرة تسمح للمؤمن له فورية الإلغاء، كما توفر استرجاع المبالغ المالية خلال ٣ أيام عمل كحد أقصى.

٣- تقديم خدمات ما بعد البيع الأخرى بشكل فوري، على سبيل المثال: خدمة التحقق من سريان الوثيقة، ومعرفة تاريخ بداية سريانها وانتهائها، والاطلاع على الجدول الزمني لأقساط التأمين والاطلاع على الأقساط المدفوعة وتواريخ دفعها وقيمتها وغيرها من الخدمات.

٤- توفير خدمة عملاء تتعامل مع أي خلل تقني متعلق بتقديم خدمات ما بعد البيع إلكترونياً أو أي إشكالات قد تواجه العملاء أثناء استخدامهم للخدمات الإلكترونية المقدمة.

عليه، يتعين على كافة شركات التأمين الالتزام بما ورد أعلاه وتصحيح أوضاعها خلال (٣٠) يوم من تاريخه، علماً أن الشركات المخالفة ستكون عرضة للإجراءات والعقوبات النظامية.

للعمل بموجبه،

وتقبلوا تحياتنا،

الإدارة العامة للرقابة على التأمين

نطاق التوزيع:

- شركات التأمين

البنك المركزي السعودي  
SAMA  
Saudi Central Bank

