

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

الإدارة العامة للرقابة على شركات التأمين

التاريخ: ١٤٣٨/٠٦/٠٧ هـ

الرقم: ت.ع.م/١١١/٣/٢٠١٧

الموافق: ٢٠١٧/٠٣/٠٦ م

المرفقات: - -

### تعميم

الموضوع: ضوابط إنشاء إدارة العناية بالعملاء في

شركات التأمين

المحترم

سعادة/

شركة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

إشارة إلى ما تضمنته الفقرة (و) من المادة (الثانية) من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢ هـ التي تنص على أن من اختصاصات المؤسسة فيما يتعلق بتطبيق هذا النظام "وضع القواعد والضوابط التي تكفل حقوق المستفيدين والتأكد من قدرة شركات التأمين على الوفاء بالمطالبات والالتزامات".

عليه، يتعين على شركات التأمين الالتزام بما يلي:

١. إنشاء إدارة مُستقلة تسمى "إدارة العناية بالعملاء" تكون مرجعيتها إدارياً للرئيس التنفيذي أو المدير العام أو من ينوب عنهما مباشرة، ولا تكون مرتبطة إدارياً بأي إدارة أخرى من إدارات الشركة، وبالأخص لا تكون هذه الإدارة مرتبطة بالإدارة القانونية أو بإدارة الرقابة النظامية، ويكون إنشاؤها بقرار من مجلس الإدارة.
٢. تُمنح إدارة العناية بالعملاء الصلاحيات والدعم المادي والفني والتقني والكادر البشري الكافي لتأدية المهام المنوطة بها بكفاءة وفعالية.
٣. يجب على الشركة الحصول على عدم ممانعة المؤسسة - كتابةً - عند تعيين مدير إدارة العناية بالعملاء.

٤. يجب أن يتوافر لدى مدير إدارة العناية بالعملاء ولدى جميع موظفي الإدارة؛ المعرفة والخبرة الكافية في مجال التأمين وخدمات العملاء، وعلى الشركة الاستمرار في تأهيلهم عن طريق إلحاقهم ببرامج تدريبية مناسبة لطبيعة عملهم، وعلى جميع العاملين في هذه الإدارة الحصول - كحد أدنى - على شهادة أساسيات التأمين IFCE.
٥. يجب الالتزام بالتوظيف الكامل ونسبة ١٠٠٪ ودون أي استثناء لجميع الوظائف في الإدارة سواء كانت في الشركة أو في شركات أخرى أسند إليها كل أو بعض وظائف العناية بعملاء الشركة.
٦. لغرض عمل إدارة العناية بالعملاء يكون تعريف العميل هو " كل شخص طبيعي أو اعتباري تقدم إلى الشركة بهدف الشراء لأي من منتجاتها أو خدماتها أو تعاقد مع الشركة بشكل مباشر أو غير مباشر لشراء أي من تلك المنتجات أو الخدمات أو أصبح مستفيداً من أي من المنتجات أو الخدمات التي تعاقد عليها أحد عملاء الشركة"، ويجب على الشركة تضمين هذا التعريف في سياساتها الداخلية.
٧. يجب على الشركة تضمين تعريف الشكوى في سياساتها الداخلية بحيث يكون " الشكوى هي كل تعبير عن عدم رضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة للعميل سواء أكان مبرراً أم غير مبرر كتابياً أو شفهيّاً".
٨. تكون إدارة العناية بالعملاء مسؤولة عن العناية بعملاء الشركة، وعن التأكد من معاملتهم بعدالة وشفافية في جميع مراحل تعاملهم مع الشركة، وعن التأكد من حصولهم بكل يسر وسهولة وبجودة عالية؛ على الخدمات والمنتجات المناسبة لاحتياجاتهم، ويكون ذلك من خلال اتباع الآتي:
- أ) التأكد من التزام كافة إدارات الشركة بتنفيذ الإجراءات المرتبطة بالعميل بما يتوافق مع الأنظمة والتعليمات الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي والمُنظمة لطبيعة العلاقة بين الشركة وعملائها.

ب) تطوير سياسة داخلية خاصة بحماية حقوق عملاء الشركة خلال جميع مراحل تعاملهم مع الشركة (مثال: إجراءات التسويق والبيع، إجراءات ضمان جودة خدمات ما بعد البيع، إجراءات تسوية المطالبات، إجراءات التعامل مع الشكاوى، إجراءات التواصل مع العملاء).

ج) معالجة شكاوى واستفسارات العملاء التي تَرُدُ مباشرة إلى الشركة أو من خلال وكلائها أو وسطائها أو التي تَرُدُ من خلال قنوات مؤسسة النقد العربي السعودي، وأن يكون ذلك دائماً بما يتوافق مع الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

د) متابعة التطورات التي تحدث في السوق والتعرف على أولويات وسلوك العملاء بهدف التأكد من التطوير المستمر للخدمات والمنتجات التي تقدمها الشركة بما يلبي الاحتياجات المتغيرة للعملاء.

هـ) التأكد من التطوير المستمر لإمام موظفي الصفوف الأمامية في الشركة بالمواضيع التأمينية الأساسية عبر ضمان تقديم برامج التدريب والمعلومات من الإدارات المعنية.

٩. التأكد من توافر قنوات متعددة لاستقبال شكاوى واستفسارات العملاء تمكنهم من التواصل مع الشركة ببسر وسهولة في الأوقات المناسبة لهم، وتمكنهم من الحصول على المعلومات المطلوبة ومن متابعة شكاواهم، ومن تزويد العميل بمرجع اتصال محدد عند تقديمه للشكوى، ويجب أن تشمل تلك القنوات تطبيقات الهواتف الذكية ومواقع على الشبكة العنكبوتية ومراكز الاتصال الهاتفي ومراكز استقبال المراجعين، بما يتناسب مع المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة، وعلى الإدارة التحقق الدائم من فعالية تلك القنوات.

١٠. يجب أن يتوافر لدى إدارة العناية بالعملاء الأنظمة التقنية التي تدعم قبول وتوثيق عملية استلام ومتابعة إجراءات معالجة الشكاوى بالتاريخ والوقت وبيانات المستلمين والمتعاملين مع كل شكوى بشكل يسمح بمعرفة حالة الشكوى وما تم حيالها، ويجب أن تتيح هذه الأنظمة

- إمكانية رفع تقارير فورية بشكل آلي إلى الإدارة العليا في الشركة لمراقبة الأداء وإمكانية الربط الآلي المباشر لأي قواعد بيانات تنشئها مؤسسة النقد لأغراضها الرقابية.
١١. يجب تزويد العميل برقم مرجع الشكوى على أن يتم إحاطته من خلال قناة اتصال مناسبة بكل ما يستجد خلال فترة المعالجة.
١٢. يجب على الشركة تمكين العملاء من تقييم مدى رضاهم عن نتائج معالجة الشكوى، على أن يتم توثيق ذلك في سجلات الشكاوى في نظامها الآلي.
١٣. يجب أن تُطور إدارة العناية بالعملاء آلية عمل مع الإدارات ذات العلاقة، تشمل اتفاقيات مستوى الخدمة وآلية التصعيد لضمان معالجة الشكاوى خلال الفترة النظامية، على أن يتم تفعيل هذه الآلية تقنياً وقياس مدى التزام الإدارات بها.
١٤. يجب أن يكون لدى مدير إدارة العناية بالعملاء صلاحية مالية لا تقل عن ١٠,٠٠٠ ريال (عشرة آلاف ريال) لتسوية أي حالة شكوى وتضع الشركة سياسةً لتنظيم ومتابعة هذا الإجراء.
١٥. يجب على إدارة العناية بالعملاء تطوير سياسة لتحليل الشكاوى والأنماط الخاصة بها والتعامل مع أسبابها ومصادر نشوئها، كما يجب على الإدارة توثيق هذه التقارير وقياس فعاليتها في معالجة مصادر نشوء الشكاوى المتكررة.
١٦. يجب على إدارة العناية بالعملاء تزويد الرئيس التنفيذي أو المدير العام بتقرير شهري عن طبيعة الشكاوى المستلمة والإجراءات المُتخذة حيالها ومدى رضا العملاء عن نتائج معالجة الشكوى، وتقرير لقياس فاعلية جميع الإجراءات المرتبطة بالعملاء (مثال: فترات تسوية المطالبات وفترات انتظار العميل في فروع الشركة أو على الهاتف)، كما يجب أن تقوم الإدارة بإعداد تقارير ربع سنوية بالشكاوى المتوقع إحالتها للقضاء، وترفع إلى لجنة المراجعة.
١٧. يجب أن تخضع إدارة العناية بالعملاء للمراجعة والتدقيق من قبل إدارة التدقيق الداخلي وإدارة الالتزام بشكل مستمر للتأكد من صحة البيانات المقدمة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

الإدارة العامة للرقابة على شركات التأمين

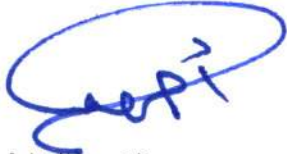
١٨. تعتبر هذه الضوابط حداً أدنى لما يجب على الشركة القيام به للعناية بعملائها، ويجب على الشركة أن تعمل على تطوير إجراءاتها الداخلية في هذا الشأن بشكل مستمر، وبما يتناسب مع طبيعة وحجم أعمالها ومع أفضل المعايير والممارسات المحلية والدولية ذات العلاقة.

يجب على الشركات الشروع فوراً في اتخاذ ما يلزم لضمان الالتزام الكامل بما جاء في هذا التعميم بتاريخ أقصاه ١٤٣٨/١١/٠٨ هـ الموافق ٢٠١٧/٠٧/٣١ م، علماً أن المؤسسة سوف تتخذ كافة الإجراءات النظامية تجاه شركات التأمين غير الملتزمة باستيفاء المتطلبات الواردة في هذا

التعميم.

التعميم

وتقبلوا خالص تحياتي،،،



أحمد بن عبدالكريم الخليفي  
المحافظ

نطاق التوزيع:

- نسخة لجميع شركات التأمين.