



طرق تقديم الشكوى

1. عن طريق الفرع

يقوم مسؤول خدمة العملاء بالفرع بمساعدة العميل على تعبئة نموذج الشكوى والإشراف على إستكمال المعلومات وإرسال الشكوى لقسم الشكوى.

2. عن طريق الرقم المجاني لمركز الاتصال

يستطيع العميل رفع شكواه بالإتصال على الرقم المجاني 8001247247 حيث يقوم موظف مركز الاتصال بفتح ورفع الشكوى وإبلاغه بأن الرد سيكون خلال المدة النظامية للشكوى ويستلم العميل رقم مرجعي لشكواه عن طريق رسالة نصية على رقم الجوال لمتابعة الشكوى.

3. عن طريق الموقع الإلكتروني

يتيح موقع الشركة الإلكتروني للعملاء إرسال إقتراحاتهم وشكواهم وذلك عن طريق زيارة الموقع المباشر لشركة www.der3.com وتعبئة المعلومات المطلوبة في نموذج الشكوى:

اسم مقدم الشكوى / رقم الهوية / رقم الوثيقة إن وجد / رقم المطالبة إن وجدت / رقم الجوال / البريد الإلكتروني / تفاصيل الشكوى
بعد تقديم الشكوى يجب على العميل التأكد من استلام رسالة نصية على رقم الجوال برقم الشكوى كدليل إستلام الشكوى ولتسهيل عملية المتابعة في المستقبل.

إجراءات معالجة الشكوى حسب لائحة سلوكيات البيع في سوق التأمين

في سياق عملية المتابعة، يحق لوحدة الشكاوى القيام بـ :

- التواصل مع الأقسام والجهات المعنية والمختصة التي تعلقت بها الشكوى والبحث عن أسباب الشكوى وكيفية معالجة الشكوى.
- على الأقسام والجهات المعنية وذات الإختصاص التي يتم تحويل الشكوى لديها، الرد خطياً خلال المدة النظامية من تاريخ إستلام الشكوى من قسم الشكاوى ووفقاً لما نصت عليه مؤسسة النقد العربي السعودي.
- يحق للعميل في حال عدم الرضا عن الرد المُقدم من قِبل الشركة التقدم بدعوى عن طريق لجان الفصل في المنازعات التأمينية والتقدم بشكوى عن طريق موقع ساما تهتم.

إغلاق الشكوى

يتم إغلاق الشكوى في إحدى الحالات التالية:

1. بعد إستلام قسم الشكاوى الرد على موضوع الشكوى من قِبل الأقسام والجهات المعنية والمختصة، ووصول الرد إلى المشتكي.
2. في حال رفض الشكوى المُقدمة من العميل يتم توضيح آلية اللجوء إلى لجنة الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية وفق المادة 20 من نظام مراقبة التأمين

