

## دليل شكاوى العملاء

### المقدمة:

تحرص الشركة اللبنانية السويسرية على رضا عملائها واستقبال الاقتراحات والشكاوى والعمل على الوصول لأفضل الحلول بشكل مرضي وسريع.

### إجراءات الشكاوى

#### آلية تقديم الشكاوى:

1. يمكن للعملاء التواصل مع الشركة مباشرة لعرض وحل النزاع بشكل ودي عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني للشركة، وفي حال تعذر الوصول إلى حل يرضي العميل يمكنه تقديم شكواه أمام وحدة تنظيم التأمين من خلال بوابة "أيرسوفت" عبر الموقع الإلكتروني للوحدة، والدخول إليها باستخدام خاصية المصادقة التي توفرها الهيئة العامة للمعلومات المدنية من خلال تطبيق "هويتي" مع إرفاق كافة المستندات الدالة على موضوع الشكاوى إن وجدت، وعليه تقوم الشركة بمتابعتها ومناقشتها وطلب المستندات اللازمة وإجراء اللازم في حقها والبت النهائي في موضوعها خلال (14) يوماً بحد أقصى من تاريخ تقديمها.
2. تقوم الشركة بفتح جميع الشكاوى في سجل خاص بها ووضع رقم مرجعي لكل شكاوى والتأشير عليها بما يفيد استلامها.

#### آلية التعامل مع الشكاوى عند استلامها:

1. تتم مراجعة الشكاوى وتصنيفها بناءً على طبيعتها ونوعها ومدى خطورتها.
2. يتم تسجيل الشكاوى في السجل الخاص بالشكاوى.
3. تتم مراجعة مستندات الشكاوى من قبل فريق فني مختص بناءً على طبيعة ونوع الشكاوى.
4. يتم العمل على جمع المعلومات ذات الصلة وتقييم صحة الشكاوى.

#### الشكاوى المستثناة:

لن يتم النظر في الشكاوى التي تأتي في إطار الجوانب التالية:

1. الشكاوى المعروضة أمام القضاء أو التي تم تحويلها إلى النيابة أو الإدعاء العام.
2. الشكاوى التي لا تتعلق بالشركة أو التي ليس لها مضمون محدد أو علاقة تأمينية أو شكاوى كيدية.
3. شكاوى الموظفين ضد رؤسائهم.

4. الشكاوى التي سبق للشاكي تقديمها ما لم تتضمن أموراً جديدة ويمكن بحثها.
5. الشكاوى التي لا تستوفي كافة المرفقات والمستندات الدالة على الشكوى.
6. الشكاوى التي لا تستوفي كافة المرفقات والمستندات الدالة على الصفة القانونية لمقدم الشكوى في حال كان وكيلأ أو وليأ أو وصياً أو ممثلاً قانونياً لشخص طبيعي أو اعتباري.

#### آلية حل الشكاوي:

1. يتم الرد على الشكوى خلال 14 يوماً متتالية بحد أقصى، ويتم إطلاع العملاء على كافة المراحل المتعلقة بالشكوى.
2. تقوم الشركة بإبلاغ العملاء بضرورة تزويدها بأية معلومات غير مكتملة خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل من تاريخ تلقي الشكوى.
3. تهدف عملية الحل إلى أن تكون عادلة وسريعة وبشكل مرضي للعملاء.

#### عملية التصعيد:

- في حال عدم رضى العميل على ردود وإجراءات الشركة، يمكنه تصعيد الشكوى للوحدة - عن طريق نظام "أيروسف" سالف الذكر أعلاه - بعد انقضاء مدة ال (14) يوماً من تاريخ تقديم شكواه وخلال مدة أقصاها (60) يوماً.

#### آلية حفظ الشكاوي:

1. يتم حفظ جميع الشكاوي ونتائجها في السجلات المعدة لذلك.
2. يتم إعداد تقارير منتظمة عن الشكاوي ونتائجها لتحديد مجالات التحسين.

#### إقتراحات العملاء:

يتم جمع اقتراحات العملاء حول عملية التعامل مع الشكاوي وأخذها في الإعتبار لتحسين الخدمات المقدمة لتجربة الشاكي المسجلة تقبلياً.

#### الإلتزام بالقرارات الصادرة من الوحدة:

تعمل الشركة على تطبيق القوانين ذات الصلة والقرارات الصادرة من وحدة تنظيم التأمين وتطبيق المعايير التأمينية الفنية.

### طبيعة الشكوى والمستندات المطلوبة:

الشكاوى المقدمة تعبر عن عدم رضا حاملة الوثائق أو المستفيدين ويمكن أن تنشأ هذه الشكاوى لأسباب مختلفة، على سبيل المثال لا الحصر:

1. **الرفض غير العادل للمطالبات أو مبالغ التسوية أو التأخير:** يحق لحملة وثائق التأمين أو المستفيدين أو من ينوب عنهم قانوناً التقدم بالشكوى عندما تقوم الشركة برفض أو تأخير المطالبات المشروعة دون أسباب واضحة ومعقولة المستندات والبيانات المطلوبة: رقم البوليصة وإثبات الصفة القانونية ما لم يكن مقدم الشكوى هو المؤمن له، وصف الشكوى، وأية مستندات أخرى تتعلق بموضوع الشكوى.
2. **عدم شرح شروط وأحكام الوثيقة:** في حال عدم إبلاغ العميل، بشروط وأحكام الوثيقة والحقوق والإلتزامات المترتبة عليها بشكل كافي المستندات والبيانات المطلوبة: رقم البوليصة وإسم وكيل التأمين الذي قام بتقديم الخدمة للعميل، وصف الشكوى وأية مستندات أخرى تتعلق بالشكوى.
3. **سوء خدمة العملاء:** عند تقديم الخدمة بشكل غير كافي، مثل صعوبة الوصول إلى الموظف المختص أو الحصول على المساعدة في الوقت المناسب المستندات والبيانات المطلوبة: البيانات التعريفية للعميل وإثبات الصفة القانونية وإسم موظف الشركة الذي قام بتقديم الخدمة (إن وجد) (ووصف الشكوى وأي مستندات أخرى تتعلق بالشكوى).
4. **قيمة قسط التأمين:** إعتقاد حملة الوثائق أن الأقساط التي تتقاضاها الشركة مرتفعة بشكل غير معقول مقارنة بالتغطية التأمينية المقدمة. المستندات والبيانات المطلوبة: رقم البوليصة، إثبات الصفة القانونية، وصف الشكوى، أية مستندات أخرى تتعلق بالشكوى.