

بطاقة الخدمة رقم (٦)

اسم الخدمة والتعريف بها: حل نزاعات التأمين ودياً	
وصف الخدمة: النظر في الشكاوى المقدمة من المؤمن لهم والمستفيدين من وثائق التأمين على شركات التأمين والعمل على تسويتها ودياً	
الفئة المستهدفة من الخدمة: المؤمن لهم والمستفيدون من وثائق التأمين	
أماكن الحصول على الخدمة	
المركز الرئيسي: هيئة التأمين / مديرية الاستعلام وحل نزاعات التأمين	
الأماكن البديلة: لا يوجد	
إمكانية الحصول على الخدمة إلكترونياً: ممكن	
متطلبات الحصول على الخدمة	
١- خطة سير الخدمة تسلسلياً حسب المؤسسات المشتركة في تقديم الخدمة	يقدم الطلب إلى هيئة التأمين.
٢- الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمة	لا يوجد.
٣- الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • الوثائق المتوفرة التي تدعم موقف المشتكي مثل:- • صورة عن مخطط الحادث أو تقرير الشرطة أو الدفاع المدني أو غيره حسب واقع الحال. • صورة عن التقرير الطبي. • صورة عن قرار المحكمة. • صورة عن وثيقة التأمين. • صورة عن هوية شخصية. • صورة عن وثيقة تسجيل المركبة. • صور عن فواتير الإصلاح أو العلاج الطبي (إن وجدت).

<ul style="list-style-type: none"> • التوجه إلى موظف الاستقبال للحصول على الدور. • مقابلة الموظف المختص لشرح حيثيات الشكوى. • تعبئة النموذج الخاص بالشكوى، وإرفاق الوثائق والبيانات اللازمة والمذكورة في النموذج، وذلك في حال عدم تمكن الموظف المختص من تسوية الشكوى هاتفياً مع شركة التأمين. • استلام بطاقة المراجعة. • يمكن التوصل إلى اتفاق مع الشركة والمشتكي لتعيين مسوي خسائر مرخص من الهيئة لتقدير قيمة الأضرار على أن يتم تحمل الكلفة مناصفة ما بين الطرفين. • يترك للمشتكي والشركة القبول بالتسوية. 	<p>٤- الإجراء المتبع للحصول على الخدمة</p>
<p>خلال مدة لا تتجاوز أسبوع من تاريخ تقديم الشكوى مع إمكانية حل الخلاف فوراً في بعض الحالات</p>	<p>الزمن المستغرق للحصول على الخدمة</p>
<p>لا يوجد</p>	<p>الرسوم المالية المطلوبة</p>
<p>الشركاء في تقديم الخدمة</p>	
<p>اسم الشريك:</p>	
<p>دور الشريك:</p>	