قرار رقم (1) لسنة 2022
بشأن تنظيم آلية استقبال الشكاوى والبت في مواضيعها

رئيس اللجنة العليا لوحدة تنظيم التأمين

بعد الاطلاع على:

– القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين ولائحته التنفيذية،

– وقرار اللجنة العليا لوحدة تنظيم التأمين باجتماعها رقم (18) لسنة 2021 والمنعقد بتاريخ 2021/12/28.

– وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة،

قرر ما يلي:

المادة الأولى

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا القرار ذات المعاني المنصوص عليها في قانون تنظيم التأمين، كما يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى الموضح قرين كل منها ما لم يقتض خلاف ذلك:

• الوحدة: وحدة تنظيم التأمين

• آيروسوفت: منظومة إلكترونية معنية بحفظ بيانات وسجلات خاصة بأعمال الوحدة.

المادة الثانية

ينشأ لدى الوحدة نظاماً إلكترونياً فرعيا ضمن منظومة "آيروسوفت" يختص بتنظيم آلية تقديم الشكاوى من قبل ذوي المصلحة ضد المرخص لهم من قبل الوحدة، ومتابعتها وتبادل المعلومات في شأنها والبت فيها. على أن يكون لكل شكوى سجلها الخاص يرمز إليه برقم الشكوى.

المادة الثالثة

يجوز للشاكي تقديم شكوى ضد المرخص لهم من قبل الوحدة –سواء عن نفسه، أو بصفته وكيلاً ،أو ولياً أو وصياً أو ممثلاً قانونياً لشخص طبيعي أو اعتباري–، وذلك من خلال بوابة "آيروسوفت" التي يمكن الوصول إليها 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 الشكوى –إن وجدت–.

وعلى الجهة المشكو في حقها –من خلال بوابة "آيروسوفت"– متابعة قائمة الشكاوى المقدمة ضدها بشكل دوري، ومتابعة حالة كل شكوى على حدة، ومناقشة مقدمها وطلب المستندات اللازمة، وإجراء اللازم في حقها والبت النهائي في موضوعها، وذلك في مدة أقصاها (14) يوما من تاريخ تقديمها، على أن يوضح الإجراء أو البت فيما إذا ما شمل تصويب ومعالجة ما ورد بالشكوى أو اطمئنان الجهة لسلامة الإجراء المتبع للواقعة محل الشكوى.

وفي جميع الأحوال، لن يعتد بتقديم الشكاوى، أو بأي مستندات ،أو ردود أو إجراءات متخذة –من قبل الشاكي أو المشكو في حقه– محل الشكوى المقدمة في حال كانت خارج المسار المحدد بهذه المادة.

المادة الرابعة

في حال عدم رضى الشاكي على ردود أو إجراءات الجهة المشكو في حقها، فيجوز له تصعيد الشكوى للوحدة –من خلال ذات البوابة– بعد انقضاء (14) يوم من تاريخ تقديم الشكوى وخلال مدة أقصاها (60) يوما، وذلك للنظر في مدى سلامة الإجراءات المتخذة من جانب هذه الجهة من عدمه. كما يجوز للجهة المشكو في حقها تصعيد الشكوى بعد انقضاء وخلال ذات المدتين المبينتين في هذه المادة.

المادة الخامسة

يجوز للوحدة فرض غرامة "عدم التزام" على الجهة المشكو في حقها بقيمة (100) مائة دينار كويتي يتم توريدها للوحدة خلال (60) يوم من نهاية السنة المالية للجهة المشكو في حقها، وذلك عن كل شكوى تم تصعيدها وثبت للوحدة تقصير أو عدم التزام الجهة بالمسؤوليات المناطة بها بموجب المادة رقم (3) من هذا القرار.

المادة السادسة

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

• الشكاوى المعروضة أمام القضاء أو التي تم تحويلها إلى النيابة.

• الشكاوى ضد الجهات غير الخاضعة لرقابة الوحدة.

• الشكاوى التي ليس لها مضمون محدد أو شكوى كيدية.

• شكاوى مبالغ الاسترداد ما بين الجهات الخاضعة لرقابة الوحدة.

• شكاوى موظفي الجهات الخاضعة لرقابة الوحدة ضد رؤساءهم.

• الشكاوى التي سبق للشاكي تقديمها مالم تتضمن أمور جديدة ويمكن بحثها.

• الشكاوى التي لا تستوفي كافة المرفقات والمستندات الدالة على الشكوى.

• الشكاوى التي لا تستوفي كافة المرفقات والمستندات الدالة على الصفة القانونية لمقدم الشكوى في حال كان وكيلاً، أو ولياً أو وصياً أو ممثلاً قانونياً لشخص طبيعي أو اعتباري.

المادة السابعة

يتعين على الأشخاص المرخص لهم من الوحدة القيام بالتالي:

1. إعداد دليل إجراءات مكتوبة للتعامل مع شكاوى العملاء وذلك في موعد غايته 2022/3/31، ويتعين أن يتضمن هذا الدليل بحد أدنى ما يلي:

أ– إجراءات تقديم الشكوى مع توضيح المعلومات والمستندات المطلوبة من العميل، مع نشر هذا الدليل على الموقع الإلكتروني للمرخص له.

المحامي مسفر عايض
www.mesferlaw.com

ب- إجراءات استلام وأرشفة الشكوى بما فيها إبلاغ العميل بالاستلام وترقيم الشكاوى.

ت- الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل المرخص له لضمان معالجة الشكوى بالطرق المناسبة وبأسرع وقت بما فيها التحقيق الفوري والكامل في الشكوى.

ث- إجراءات تسوية الشكاوى بما يضمن إحاطة كل موظف يتعامل مع العملاء بهذه الإجراءات.

ج- الإجراءات الواجب اتخاذها لإبلاغ العميل بنتائج التحقيق في الشكوى.

ح- الإجراءات الواردة في هذا القرار وأي تعديلات تطرأ عليه في المستقبل.

2. تسمية شخص مسؤول لدى المرخص له للاطلاع بالمهام الخاصة بإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء والإشراف على تنفيذ هذا القرار.

المادة الثامنة

يترتب على مخالفة هذا القرار قيام المرخص لهم بمسؤوليتهم القانونية المنصوص عليها في القانون، وذلك دون الإخلال بالقوانين الأخرى.

المادة التاسعة

يعمل بهذا القرار من تاريخ 2022/1/16 وعلى الجهات المختصة تنفيذ هذا القرار كل فيما يخصه وينشر بالجريدة الرسمية.

رئيس اللجنة العليا

محمد سليمان العتيبي

صدر في: 3 يناير 2022 م