

مبادئ حماية العملاء

حقوق ومسؤوليات الطرف الثالث:

1. تلتزم الشركة عند تلقي المطالبة أن تزود مقدمها بما يفيد استلامها للمطالبة.
2. تلتزم الشركة باستلام مطالبات التأمين الإلزامي للمركبات (الطرف الثالث) من خلال جميع الفروع ونقاط البيع التابعة لها أو التابعة لوكلائها.
3. تلتزم الشركة بتسوية مبالغ المطالبات المقررة من الجهات المختصة بكل نزاهة وعدالة دون أي مساومة خلال المدد المحددة وذلك اعتباراً من تاريخ استلام المطالبة مكتملة المستندات حسب التعليمات الصادرة عن البنك المركزي.
4. يمكن للطرف الثالث تقديم شكوى إلى إدارة الشكاوى بالشركة، وفي حال عدم تجاوب الشركة يمكن تقديم شكوى إلى البنك المركزي السعودي من خلال (ساما تهتم) وذلك عبر الهاتف: 8001256666 أو الموقع الإلكتروني : www.samacares.sa.
5. تلتزم الشركة بإبلاغ مقدم المطالبة بقبول أو رفض المطالبة وفي حال قبول المطالبة كلياً أو جزئياً تلتزم الشركة بتوضيح مبلغ التعويض وكيفية التوصل إليه. أما عند رفض المطالبة فإن الشركة تلتزم بالاتي:
أ. تزويد مقدم المطالبة بأسباب الرفض الكلي أو الجزئي .
ب. إبلاغ مقدم المطالبة بإمكانية تقديم شكوى عن طريق موقع (ساما تهتم) www.samacares.sa أو تقديم دعواه إلى لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية المنصوص عليها في المادة العشرين من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني للنظر فيها من قبل اللجان .
ج. تزويد مقدم المطالبة بنسخة من الوثائق والمستندات المؤيدة لقرار الشركة في حال طلب مقدم المطالبة ذلك من الشركة.
5. تلتزم الشركة بتعويض الطرف الثالث عن أي تكاليف يتحملها نتيجة عدم استخدامه للمركبة المتضررة بسبب تأخر الشركة في تسوية المطالبة وذلك حسب التعليمات الصادرة من البنك المركزي السعودي.
6. إذا تعذر الحصول على تقدير الجهة المختصة نظماً ما بتقدير أضرار المركبات مركز تقييم (تقدير)؛ يجوز للشركة الاستناد في احتساب التعويض على تقدير الجهات المختصة الأخرى.
7. إذا كانت تكلفة إصلاح المركبة وفوقاً لمراكز تقييم (تقدير) أو الورش المعتمدة تتجاوز نسبة الهلاك المحددة من مركز تقييم لقيمة المركبة، يعرض الطرف الثالث بناءً على القيمة السوقية للمركبة المحددة من الجهة المختصة.
8. حقوقه تجاه الشركة :
أ- تسقط الحقوق الناشئة لمقدم المطالبة إذا ثبت بأن المطالبة المقدمة انطوت على احتيال، أو ثبت استخدام المؤمن له أو السائق أو من ينوب عنهما أو مقدم المطالبة أساليب أو وسائل احتيال بغية الحصول على منفعة، أو نتجت المسؤولية أو الضرر من جراء فعل متعمد من المؤمن له أو السائق أو مقدم المطالبة أو التواطؤ مع أي منهم.
وللشركة الحق بالرجوع على أي طرف يتبني مسؤوليته عن هذا الاحتيال سواء أكان مشاركاً أو متواطئاً، على أن تلتزم الشركة بتعويض مقدم المطالبة إذا كان حسن النية .
ب- يخضع أي نزاع تأميني ينشأ عن هذه المطالبة للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وتختص بالفصل فيه لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية .
ج- لا تسمع أي دعوى ناشئة عن الشق التأميني بهذه المطالبة بعد انقضاء خمس سنوات من تاريخ استحقاق المبلغ محل المطالبة ما لم يكن هناك عذر تقتنع به لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية .
9. لا يحق لشركة التأمين طلب مستندات إضافية غير المذكورة في سند الاستلام كنواقص للمطالبة .
10. في حال اعتبار المطالبة مكتملة المستندات (كما هو موضح في النموذج الموحد) فلا يحق للشركة طلب أي مستندات إضافية لاحقاً على المطالبة.

المستندات المطلوبة لتقديم المطالبة (الطرف الثالث)

ضرار بالمركبة	ممتلكات عامة	ممتلكات خاصة	إصابة	وفاة
أ+ب	10+1	أ+ج	13+11+1	14+12+1

البند	الرقم	المستندات المطلوبة	البند	الرقم	المستندات المطلوبة
أ	1	صورة من تقرير الحادث	ج	8	صورة من إثبات ملكية الممتلكات
	2	صورة من رخصة السير الاستمارة (لمركبة الطرف الثالث)		9	صورة لأضرار الممتلكات
	3	صورة من الوكالة في حال تقديم الطلب من قبل الوكيل	د	10	صورة الإيصال المستلم عن أضرار الممتلكات العامة
	4	صورة من هوية مالك المركبة (الطرف الثالث) أو السجل التجاري في مطالبات الشركات		11	صورة التقرير الطبي الصادر من المستشفى في حالات الإصابات
ب	5	صورة من تقدير الأضرار من الجهة المختصة نظماً ما بتقدير أضرار المركبات في حال عدم وجود مركز تقييم(تقدير)		12	صورة من شهادة الوفاة (في حال وجود حالة وفاة)
	6	صور ثلاث تقديرات لأضرار الممتلكات		13	صورة خطاب مقدري الحقوق/الأروش
ج	7	صورة فواتير البضاعة المتضررة (في حال تضرر البضاعة)		14	صورة من مك حصر الورثة الصادر من المحكمة

Customer Protection Principles

Third Party Rights and Responsibilities:

1. Upon receiving the claim, the company shall provide the applicant with evidence that it has received the claim.
2. The company is obligated to receive the compulsory insurance claims for vehicles (third party) through all branches and points of sale affiliated with it or those of its agents.
3. The company is committed to settling the amounts of claims determined by the competent authorities with integrity and fairness without any bargaining during the specified periods, starting from the date of receiving the completed claim. Documents as per the instructions issued by the Central Bank.
4. The third party can submit a complaint to the Complaints Department of the company, and in the event the company does not respond, a complaint can be submitted to the Central Bank of Saudi Arabia through (Sama Cares), through Phone: 8001256666 or the website: www.samacares.sa.
5. The company is obligated to inform the claimant of the acceptance or rejection of the claim. In the event that the claim is accepted in whole or in part, the company is obligated to clarify the amount of compensation and how to reach it. When the claim is refused The company is committed to the following:
 - a. Provide the claimant with the reasons for the total or partial refusal.
 - B. Informing the claimant of the possibility of submitting a complaint through the website (Sama Cares) www.samacares.or submitting his claim to the committees for adjudication of insurance disputes and violations stipulated in Article 20 of the Cooperative Insurance Companies Control Law for consideration by the committees.
 - c. Provide the claimant with a copy of the documents and documents supporting the company's decision in case the claimant requests that from the company.
6. The company is obligated to compensate the third party for any costs incurred as a result of not using the damaged vehicle due to the company's delay in settling the claim, according to the instructions issued by Saudi Central Bank.
7. If it is not possible to obtain the estimation of the competent authority according to a system for estimating the damages of vehicles, an assessment center (estimation), the company may base the computation of compensation on the estimation of the other competent authorities.
8. If the cost of repairing the vehicle according to evaluation centers (estimation) or approved workshops exceeds the percentage of depreciation specified by an evaluation center for the value of the vehicle, the third party shall be compensated based on the value The market value of the vehicle specified by the competent authority.
9. His rights towards the company:
 - A- The rights arising from the claimant shall forfeit if it is proven that the submitted claim involved fraud, or it is proven that the insured, the driver, or those acting on their behalf, or the claimant used fraudulent methods or means in order to obtain a benefit, or the liability or damage resulted from a deliberate act of the insurer him or the driver or the claimant or colluded with any of them. The company has the right to refer to any party who assumes responsibility for this fraud, whether he is a participant or an accomplice, provided that the company is obligated to compensate the claimant if he is in good faith.
 - B- Any insurance dispute arising from this claim is subject to the laws and regulations in force in the Kingdom of Saudi Arabia, and the committees for the resolution of insurance disputes and violations are competent to decide on it.
 - C- No claim arising from the insurance part of this claim shall be heard after the lapse of five years from the date of the due amount in question, unless there is an excuse that is satisfied by the committees for adjudication of insurance disputes and violations.
10. The insurance company is not entitled to request additional documents other than those mentioned in the receipt voucher as shortcomings of the claim.
11. In the event that the claim is considered complete documents (as shown in the unified form), the company is not entitled to request any additional documents later on the claim.

Documents Required to Submit a Claim (Third Party)

Vehicle damage	public properties	private property	infection	Death
b + a	10+1	1 + c	13+11+1	14+12+1

clause	number	Required Documents	clause	number	Required Documents
A	1	Photo from the accident report	C	8	A copy of the proof of ownership of the property
	2	A copy of the driving license (Istimara) for the third party vehicle		9	picture of property damage
	3	A copy of the agency if the application is submitted by the agent	D	10	A copy of the receipt received for public property damage
	4	A copy of the identity of the vehicle owner or the registry Commercial in (third party) corporate claims		11	A copy of the medical report issued by the hospital in cases of injuries
B	5	A copy of the damage estimation from the competent authority regarding the vehicle damage estimation system in the absence of an assessment center (estimation)		12	A copy of the death certificate (if there is a death case)
C	6	Photos of three property damage assessments		13	Photo of the letter of the appraisers of rights/Al-Arush
	7	A copy of the invoices for the damaged goods (in case the goods were damaged)		14	A copy of the deed of determination of heirs issued by the court