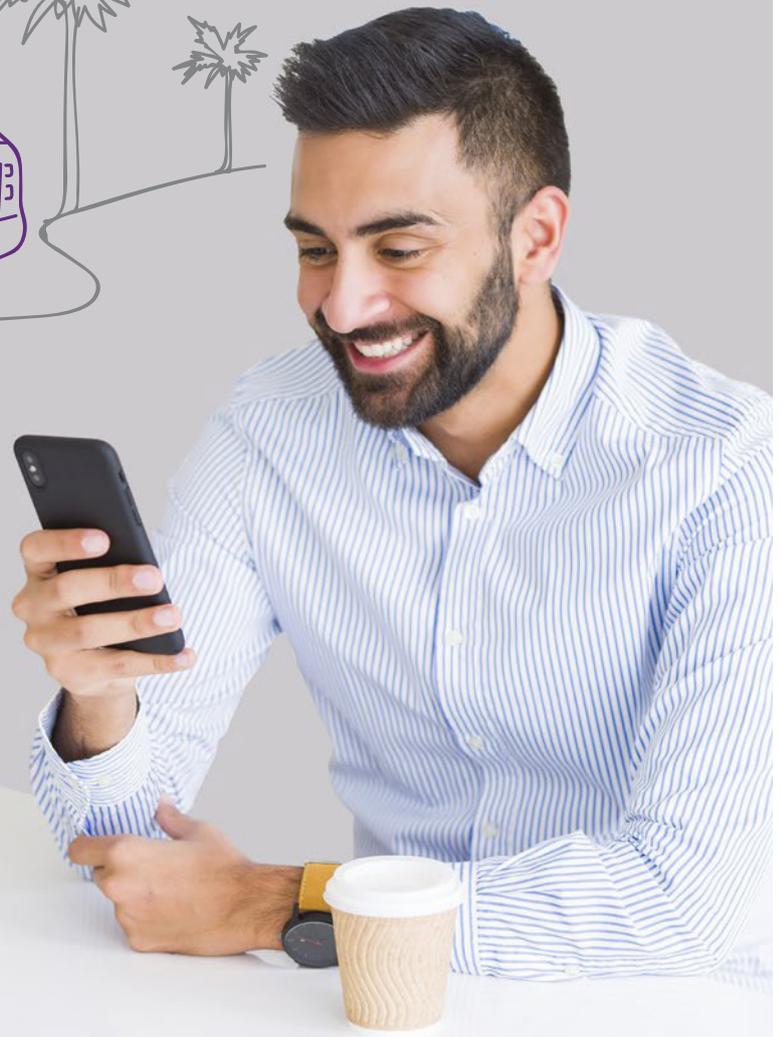


الوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي على المركبات

اسهل تأمين أونلاين



يجب قراءة هذه الوثيقة بعناية ويجب استشارة الشركة في حال وجود أي شك متعلق بالتغطية أو بمعاني محتوياتها.

صدرت هذه الوثيقة بموجب قرار المحافظ رقم ٤٣٩/٩٣ وتاريخ ١٧/١٠/١٤٣٩ هـ وعُدلت بموجب قرار المحافظ رقم ٤٤١/١ وتاريخ ١٤٤١/٠١/٠٢ هـ ، استنادًا إلى الأمر السامي الكريم رقم ٢٧١ وتاريخ ١٤٢٧/١٢/٢ هـ على التأمين الإلزامي على المركبات ونظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ ٠٢/٠٦/١٤٢٤ هـ والمعدل بموجب المرسوم الملكي رقم م/٣٠ وتاريخ ١٤٣٤/٠٥/٢٧ هـ . ولائحته التنفيذية الصادرة بموجب قرار وزير المالية رقم ٥٩٦/١ وتاريخ ١٤٢٥/٠٣/٠١ هـ.

المادة الأولى

تحدد هذه الوثيقة الحد الأدنى للتأمين الإلزامي على المركبات لتغطية المسؤولية المدنية تجاه الغير طبقًا للأحكام والشروط والاستثناءات الواردة فيها أو الملحق بها، ويُحظر على شركة التأمين والمؤمن له الاتفاق على تخفيض حدود المسؤولية عمّا جاء في هذه الوثيقة.

المادة الثانية: التعريفات

يقصد بالكلمات والعبارات الآتية أينما وردت في هذه الوثيقة المعاني الموضحة إزاءها، ما لم يقتضِ سياق النص خلاف ذلك:

١٢. **مقدم المطالبة:** الشخص الطبيعي أو من يمثله نظاميًا أو الممثل النظامي للشخص الاعتباري الذي لحق به ضرر ناتج عن خطر غير مستثنى في الوثيقة.
١٣. **التعويض:** المبالغ التي يتعين على الشركة دفعها للغير ضمن الحد الأقصى للمسؤولية المدنية الوارد في هذه الوثيقة.
١٤. **الدشترك:** المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للشركة مقابل موافقتها على تعويض الغير عن الضرر أو الخسارة التي يكون السبب المباشر في وقوعها خطأً غير مستثنى في الوثيقة.
١٥. **المسؤولية المدنية:** مسؤولية المؤمن له أو السائق تجاه الغير عما يتسبب فيه من أضرار مادية أو جسدية أو مصاريف بفعل المركبة.
١٦. **الحقيقة الجوهرية:** أي معلومة قد تؤثر على قرار الشركة في تحديد الدشترك بنسبة ٢٥٪ وأكثر أو على شروط الوثيقة أو قبول المطالبة.
١٧. **التغيير الجوهري:** التغيير الذي يؤدي إلى زيادة نسبة احتمال وقوع الخطر أو يؤدي إلى زيادة جسامته.
١٨. **حق الرجوع:** هو حق الشركة في إستيفاء ما دفعته من تعويض للغير من المؤمن له أو السائق أو المتسبب في الحادث عن الضرر الناتج من إحدى حالات الرجوع أو الاستثناءات.
١٩. **جدول الوثيقة:** الجدول المرفق بالوثيقة والمتضمن لبعض بيانات المؤمن له والمركبة ويعتبر جزءًا لا يتجزأ منها.
٢٠. **الملحق:** إتفاق بين المؤمن والمؤمن له لاحق على إصدار الوثيقة، بإضافة أو تعديل أو إلغاء تغطيات إلى التغطيات الأساسية، ويجب أن يكون مرفقًا بالوثيقة ويعتبر جزءًا لا يتجزأ منها.

المادة الثالثة: التغطية التأمينية

حيث إن المؤمن له قد تقدم إلى الشركة بطلب تأمين يُعد أساسًا لهذه الوثيقة ودفع (أو تعهد بدفع) الدشترك المطلوب منه، وقبلت الشركة هذا الطلب، فإنها تلتزم إذا وقع حادث داخل أراضي المملكة العربية السعودية وألحق ضررًا ناتجًا عن خطر غير مستثنى في الوثيقة وضمن حدود الأحكام والشروط الواردة بها بتعويض الغير عن المبالغ جميعها التي يُلزم المؤمن له أو السائق أو المتسبب في الحادث بدفعها لقاء:

أ - الأضرار الجسدية التي تلحق بالغير داخل المركبة أو خارجها.

ب - الأضرار المادية التي تلحق بالغير خارج المركبة.

ج - المصاريف.

١. **وثيقة التأمين الإلزامي (الوثيقة):** هي وثيقة تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير للمركبات وتعتبر عقدًا تتعهد بمقتضاه الشركة بأن تعوض الغير عند وقوع ضرر ناتج عن خطر غير مستثنى في الوثيقة، بسبب حادث تسببت فيه المركبة، مقابل الدشترك الذي يدفعه المؤمن له، وتشمل هذه الوثيقة الأحكام والشروط والاستثناءات وجدول الوثيقة والملحق (إن وجدت) على ألا يتعارض أي منها أو يخالف الأحكام الواردة في هذه الوثيقة.
٢. **الشركة:** شركة التأمين التي تقبل التأمين مباشرة من المؤمن لهم.
٣. **المؤمن له:** الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي أبرم مع الشركة وثيقة التأمين والمبين إسمه في جدول الوثيقة.
٤. **سائق المركبة (السائق):** كل من يقود المركبة وعمره ١٨ سنة هجرية وما فوق ويحمل رخصة قيادة.
٥. **المركبة المؤمن عليها (المركبة):** كل وسيلة من وسائل النقل أُعدت للسير على عجلات أو جنزير، تسير أو تجر بقوة آلية أو حيوانية، الموضحة مواصفاتها في الوثيقة (لا تشمل القطارات).
٦. **الغير:** كل شخص طبيعي أو اعتباري تلحق به خسارة أو ضرر ناتج عن خطر غير مستثنى في الوثيقة باستثناء المؤمن له و/أو السائق أو المتسبب في الحادث.
٧. **الحادث:** كل واقعة أُلحقت ضررًا بالغير نتيجة إستعمال المركبة أو انفجارها أو احتراقها أو تناثرها أو حركتها أو إندفاعها الذاتي أو وقوفها.
٨. **الأضرار الجسدية:** الوفاة أو الإصابات البدنية التي قد تلحق بالغير بما في ذلك العجز الكلي أو الجزئي الدائم أو المؤقت.
٩. **الأضرار المادية:** التلفيات التي قد تلحق بالممتلكات العائدة للغير.
١٠. **المصاريف:** جميع التكاليف التي يتحملها الغير بسبب الضرر الناتج عن خطر غير مستثنى في الوثيقة.
١١. **المطالبة:** طلب تعويض عن ضرر ناتج عن خطر غير مستثنى في الوثيقة.



المادة الرابعة: حدود التغطية

في حال وقوع حادث يترتب عليه دفع تعويض وفقاً لأحكام هذه الوثيقة فإن الحد الأقصى لمسؤولية الشركة في الواقعة الواحدة وخلال فترة سريان الوثيقة بالنسبة للأضرار الجسدية والمصاريف والأضرار المادية معاً لن تتجاوز مبلغاً إجماليًا قدره ١٠,٠٠٠,٠٠٠ ريال (عشرة ملايين ريال سعودي)، كحد أقصى لمسؤولية الشركة.

المادة الخامسة: مالا يجوز للشركة التمسك به تجاه الغير

مع مراعاة المادة التاسعة من هذه الوثيقة لا يجوز للشركة أن تتسكك تجاه الغير بعدم مسؤوليتها عن التعويض بموجب هذه الوثيقة بسبب إرتكاب المؤمن له أو السائق أو المتسبب في الحادث أي مخالفة سواء أكانت المخالفة قبل الحادث أم بعده أم بسبب عدم التزامه بما ورد في هذه الوثيقة، مع عدم الإخلال بحق الشركة بالرجوع على المؤمن له أو السائق أو المتسبب في الحادث بعد الدفع للغير بكافة الطرق النظامية إن كان للرجوع ما يبرره.

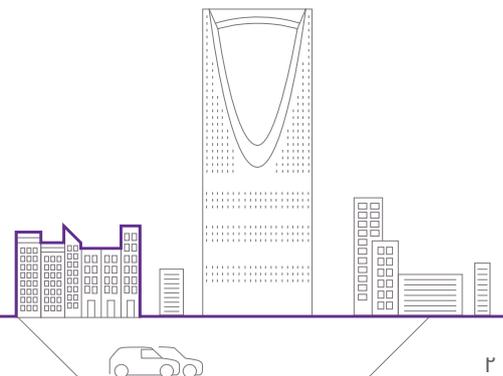
المادة السادسة: إجراءات تسوية المطالبات

١. تلتزم الشركة عند تلقي أي مطالبة بأن تزود مقدمها بما يُفيد استلامها للمطالبة، وإعلامه بأي نواقص خلال ثلاثة أيام عمل (للأفراد) وتسعة أيام عمل (للشركات) من تلقيها المطالبة، وللشركة تعيين خبير معاينة أو مقدر خسائر إذا كان ذلك ضروريًا خلال مدة زمنية لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل (للأفراد) وتسعة أيام عمل (للشركات) من تاريخ استلام المطالبة.
٢. تلتزم الشركة بتسوية المطالبة بكل نزاهة وعدالة دون أي مساومة خلال مدة أقصاها خمسة عشر يومًا هجريًا (للأفراد) وخمسة وأربعين يومًا هجريًا (للشركات) من تاريخ استلام المطالبة مكتملة المستندات من مقدم المطالبة، وفي حال ما إذا كانت المطالبة مستندة على حكم قضائي قابل للتنفيذ وقدمت من مقدم المطالبة أو قام المؤمن له بإبلاغ الشركة، فإن الشركة تلتزم بما ورد أعلاه.
٣. تلتزم الشركة بإبلاغ مقدم المطالبة بقبول أو رفض المطالبة، وفي حال قبول المطالبة كليًا أو جزئيًا تلتزم الشركة بتوضيح مبلغ التعويض وكيفية التوصل إليه.
٤. تلتزم الشركة بتسوية وتسديد المطالبات التأمينية من خلال إيداع مبلغ التعويض في الحساب البنكي للمستفيد مباشرة عن طريق رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN).
٥. مع مراعاة المدد المحددة في الفقرتين رقم (٢) (١) من هذه المادة تلتزم الشركة بتسوية المطالبة في حال تقديم المطالبة بعد إصلاح المركبة على أن يقوم مقدم المطالبة بتزويد الشركة بالفواتير الفعلية للإصلاح ويشترط مباشرة الحادث من الجهة المخولة بمباشرته وتزويد الشركة بتقرير تقييم أضرار حادث المركبة بعد الحادث وقبل الإصلاح الصادر عن الجهة المرخصة.

٦. في حال عدم إلتزام الشركة بتسوية المطالبات خلال الفترة النظامية دون وجود سبب نظامي يحق لمقدم المطالبة تقديم شكوى عن طريق موقع ساما تهتم (www.samacares.sa) أو التقدم بطلب إلى لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية لإلزام الشركة بتسوية المطالبة وتعويضه عن أي تكاليف تحملها نتيجة عدم استخدامه للمركبة بسبب تأخر الشركة في تسوية المطالبة.
٧. أما عند رفض المطالبة جزئيًا أو كليًا فإن الشركة تلتزم بالتالي:
 - 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 تلك اللجان.
 - ج - تزويد مقدم المطالبة بنسخة من الوثائق والمستندات المؤيدة لقرار الشركة في حال طلب مقدم المطالبة ذلك من الشركة.

المادة السابعة: الشروط العامة

- ١- التغيير على المؤمن له إشعار الشركة خلال عشرين يوم عمل عن أي تغيير جوهري في شيء صرح به في نموذج طلب التأمين، وعلى الشركة إخطار المؤمن له في حال رغبتها في زيادة مبلغ إضافي على الاشتراك، أو إعادة جزء منه في حال خفض الاشتراك، وعدم إخطار الشركة للمؤمن له يعني موافقتها على استمرار التغطية بذات الاشتراك المتفق عليه عند التعاقد.
- ٢- حق الشركة في تولي الإجراءات القضائية والتسوية: للشركة الحق في أن:
 - أ - تمثل المؤمن له أو السائق في أي تحقيق أو استجواب يتعلق بمطالبة تكون محل تعويض بموجب هذه الوثيقة.
 - ب - تتولى إجراءات الدفاع عن المؤمن له أو السائق أمام أي جهة قضائية بشأن أي ادعاء أو اتهام له علاقة بحادث قد يكون محل تعويض بموجب هذه الوثيقة.
 - ج - يجب على المؤمن له إخطار الشركة بأسرع وقت بمجرد علمه بقيام دعوى أو تحقيق أو تحريات خاصة بالحادث المذكور، ما لم يكن التأخير لعذر مقبول.
- ٣- حق الشركة في إدراج اسم المؤمن له في نظام الشركة المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين: يحق للشركة في حال تعثر المؤمن له عن سداد اشتراك الوثيقة إدراج اسم المؤمن له في نظام الشركة المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين.
- ٤- التزامات المؤمن له أو السائق عند وقوع خطر غير مستثنى في الوثيقة:
 - أ - إبلاغ الجهات المختصة فور وقوع حادث، وعدم مغادرة موقع الحادث إلى حين إنهاء الإجراءات، ويستثنى من ذلك الحالات التي تستلزم مغادرة موقع الحادث مثل وجود إصابات جسدية.
 - ب - عدم الإقرار بالمسؤولية بقصد الإضرار بالشركة، أو الدفع أو التعهد بدفع أي مبلغ لأي طرف في الحادث إلا بعد الحصول على الموافقة الكتابية المسبقة من الشركة.



ت - التعاون مع الشركة، وتحرير الوكالات الشرعية التي تمكنها من اتخاذ إجراءات المرافعة والمدافعة والتسوية نيابة عن المؤمن له، أو السائق.

ث - أن يقوم على نفقة الشركة بجميع الأعمال اللازمة لضمان حق الشركة في تحصيل أي مبالغ تستحقها من أي طرف آخر نتيجة تعويض تقوم بدفعه بمقتضى هذه الوثيقة.

0 - الاحتيايل:

تسقط الحقوق الناشئة عن هذه الوثيقة إذا انطوت المطالبة المقدمة على احتيايل، أو استخدم المؤمن له أو السائق أو من ينوب عنهما أو الغير أساليب أو وسائل احتيايل بغية الحصول على منفعة من هذه الوثيقة، أو نتجت المسؤولية أو الضرر من جراء فعل متعمد من المؤمن له أو السائق أو الغير أو التواطؤ مع أي منهم، وللشركة الرجوع على أي طرف تتبين مسؤوليته عن هذا الاحتيايل سواء أكان مشاركاً أم متواطئاً، على أن تلتزم الشركة بتعويض الغير إذا كان حسن النية.

6- الإلغاء:

لا يحق للشركة ولا للمؤمن له إلغاء هذه الوثيقة بعد إصدارها إلا في أي من الحالات الآتية:

1. إسقاط سجل المركبة.

2. انتقال ملكية المركبة إلى مالك آخر.

3. وجود وثيقة تأمين بديلة تُغطي الفترة المتبقية من الوثيقة المزمع إلغاؤها.

على أن تقوم الشركة بإعادة المبلغ المستحق عن المدة غير المنقضية من الوثيقة إلى المؤمن له من خلال إيداع المبلغ المُتبقِي من الاشتراك في الحساب البنكي الخاص به عن طريق رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)، وذلك خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ علم الشركة بحدوث أي من الحالات المذكورة في مقدمة الفقرة، ويحتسب المبلغ المستحق إعادته للمؤمن له عن المدة غير المنقضية من فترة التغطية التأمينية من خلال طرح الأيام المنقضية من أيام التغطية التأمينية كاملة ثم قسمة الناتج على عدد أيام التغطية التأمينية كاملة وضرب الناتج بالاشتراك مخصوماً منه الرسوم الإدارية (مبلغ ٢٥ ريالاً كحد أقصى) ويكون الناتج هو الاشتراك المتبقي لتكون كالتالي:

(٣٦٥ - الأيام المستهلكة) / ٣٦٥ × الاشتراك بعد خصم الرسوم الإدارية (مبلغ ٢٥ ريالاً كحد أقصى) = الاشتراك المتبقي.

ويستثنى من إلزام الشركة بدفع الاشتراك المتبقي في حال وجود مطالبة متعلقة بالوثيقة المُزمع إلغاؤها وعلى ذات المركبة- تزيد قيمتها عن قيمة المبلغ المفترض إعادته وفق طريقة الحساب أعلاه.

وبالرغم مما تقدم تظل الشركة والمؤمن له والسائق ملتزمين بأحكام هذه الوثيقة بشأن الالتزامات الناشئة قبل إلغائها.

٧- إصدار الوثيقة والإشعار بالتجديد:

لا يحق للشركة إصدار هذه الوثيقة ما لم تكن مرتبطة آلياً بنظام الشركة الحاصلة على موافقة المؤسسة بتقديم خدمة جمع وحفظ وتبادل المعلومات التأمينية، ويجب على الشركة إشعار المؤمن له قبل موعد تاريخ انتهاء الوثيقة بعشرين يوم عمل ليتمكن من تجديدها أو الحصول على وثيقة من شركة أخرى.

٨- الاختصاص القضائي والنظام الواجب التطبيق:

أ - يخضع أي نزاع ينشأ عن هذه الوثيقة للنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وتختص بالفصل فيه لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية المنصوص عليها في المادة رقم (٢٠) من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٢) وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢٠هـ.

ب - لا تُسمع أي دعوى ناشئة عن هذه الوثيقة بعد انقضاء خمس سنوات على حدوث الواقعة التي نشأت عنها الدعوى وعلم ذوي المصلحة بحدوثها ما لم يكن هناك عذر تفتنح به لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

المادة الثامنة: الحالات التي تلتزم الشركة بتعويض الغير عنها مع احتفاظها بحق الرجوع على المؤمن له أو السائق أو المتسبب في الحادث

أولاً: للشركة حق الرجوع على المؤمن له أو السائق لاسترداد ما دفعته للغير عن أي من الحالات الآتية:

١- أي مسؤولية أو مصاريف تنشأ أو تترتب عندما تكون المركبة:

أ - مستعملة على وجه يخالف قيد الاستعمال المبين في جدول الوثيقة.

ب - تحمل عددًا من الركاب يتجاوز السعة المصرح بها للمركبة، وثبت أن حصول الحادث كان بسبب هذا التجاوز.

ت - السير بالمركبة عكس اتجاه السير.

ث - القيادة تحت تأثير المخدرات أو المشروبات الكحولية أو العقاقير الطبية التي لا يسمح طبيًا بالقيادة بعد تناولها.

ج - قيادة أي شخص يقل عمره عن (١٨) عامًا هجريًا ما لم يكن هو المؤمن له وما لم يرد إسمه ضمن أسماء السائقين المُسمين الذين تقل أعمارهم عن (١٨) سنة في جدول الوثيقة.

ح - إذا ثبت أن قيادة المركبة تمت دون الحصول على رخصة قيادة لنوع المركبة طبقاً للنظمة واللوائح ذات العلاقة، أو أن تكون الرخصة قد صدر أمر بسحبها من الجهات المختصة، أو كانت منتهية وقت الحادث مالم يجدد الرخصة المنتهية خلال (٥٠) يوم عمل من تاريخ الحادث.

خ - هروب السائق من موقع الحادث دون عذر مقبول.

د - تجاوز الإشارة الحمراء.

٢- الإدلاء ببيانات غير صحيحة أو إخفاء حقيقة جوهرية في نموذج طلب التأمين.

٣- إذا ثبت وقوع الحادث عمدًا.

٤- عدم إبلاغ المؤمن له للشركة خلال عشرين يوم عمل عن أي تغيير جوهري صرح به في نموذج طلب التأمين، مع مُراعاة الفقرة رقم (١) من المادة السابعة.

ثانيًا: إذا كانت المركبة مسروقة أو مأخوذة غصبًا فإن للشركة حق الرجوع على المتسبب في الحادث، أو المؤمن له في حال لم يخطر الجهات المختصة عن السرقة، لاسترداد ما دفعته للغير.

ثالثًا: على الشركة إخطار المؤمن له خلال عشرين يوم عمل من تاريخ تقديم المطالبة التي تنطبق عليها إحدى حالات الرجوع، كما على الشركة ممارسة حق الرجوع خلال مدة أقصاها سنة من تاريخ تسوية المطالبة.



المادة التاسعة: الاستثناءات (الحالات غير المغطاة تأمينياً بموجب هذه الوثيقة)

لن تكون الشركة مسئولة عن سداد التعويضات في أي من الحالات الآتية:

١ - الخسارة أو الضرر للمركبة المؤمن عليها، أو للممتلكات العائدة إلى أي من المؤمن له أو السائق داخل المركبة أو خارجها، أو التي تلحق بالبضائع المنقولة بواسطة المركبة أو تلك التي في عهده أو تحت إشرافه أو أمانة لديه.

٢ - الوفاة أو الإصابة الجسدية للمؤمن له، أو السائق.

٣ - إذا كانت المركبة مستعملة في أي نوع من أنواع السباقات أو في تحديد سرعة الانطلاق أو في تجربة اختبار القدرة.

٤ - إذا كانت المركبة مستعملة ضمن المناطق التي لا يسمح عادة للعمامة بالقيادة فيها داخل المطارات أو الموانئ البحرية ما لم تكن المركبة مستخدمة لأغراض تجارية في النطاق المسموح به.

٥ - إقرار المؤمن له أو السائق بتحمل مسؤولية الحادث دون وجه حق بقصد الإضرار بالشركة.

٦ - تواطؤ المؤمن له مع الغير على حادث مفتعل والمثبت في تقرير الحادث الصادر عن الجهة المخولة بمباشرة موقع الحادث.

٧ - التفحيط.

٨ - إذا كانت المركبة مستعملة أو مشغلة كآليات عمل.

٩ - الغرامات أو العقوبات المالية، أو الكفالات التي قد تفرض بسبب الحادث على المؤمن له أو السائق.

١٠ - أي مسؤولية أو مصاريف تنشأ نتيجة مباشرة أو غير مباشرة من الآتي:

أ- الحرب أو الغزو أو أعمال العدوان الأجنبي أو الأعمال العدوانية أو الأعمال شبه الحربية (سواء أعلنت الحرب أم لم تعلن) أو الحرب الأهلية.

ب - التمرد أو الانتفاضة العسكرية أو الشعبية أو العصيان أو الثورة أو السلطة الغاصبية أو الأحكام العرفية أو حالة الحصار أو أي من الأحداث أو الأسباب التي تؤدي إلى إعلان أو استمرار الأحكام العرفية أو حالة الحصار أو أعمال التخريب والإرهاب التي يرتكبها شخص أو أشخاص يعملون بصفة منفردة أو نيابة عن أو على صلة بأي منظمة إرهابية. ويقصد بالإرهاب استخدام العنف لأغراض سياسية أو فكرية أو فلسفية أو عنصرية أو عرقية أو اجتماعية أو دينية. ويشمل استخدام العنف وضع العامة و/أو شريحة منهم في حالة خوف، أو التأثير على، و/أو التسبب في اضطراب، و/أو التدخل في أي عمليات و/أو أنشطة أو سياسات خاصة بالحكومة، أو التسبب في اضطراب يؤثر سلباً على الاقتصاد الوطني أو أي من قطاعاته.

ج - الإضراب أو الشغب أو الاضطرابات المدنية أو العمالية.

د - ما ينتج بسبب أو ينشأ عن أو تكون ساهمت فيه الأسلحة النووية أو الإشعاعات الأيونية أو التلوث بالإشعاع من أي وقود أو أية نفايات نووية ناتجة عن احتراق وقود نووي، ولأغراض هذا الاستثناء فإن الاحتراق يشمل أي عملية انشطار نووي.

هـ - الكوارث الطبيعية مثل الأعاصير، أو الزلازل، أو الفيضانات، أو البراكين.

إجراءات الشكاوى

في حال وجود أي إعتراض أو إستفسار، تسعدنا خدمتكم عبر قنوات التواصل التالية:

- الرقم الموحد للعاية بعملاء العالمية: ٨٠٠٢٤٤٤٤٨١

- البريد الإلكتروني: customer.care@sa.rsagroup.com

نحن نعدكم بالآتي:

- إجراء تحقيق شامل في شكاوكم.
- إطلاعكم بأي مستجدات.
- استخدام المعلومات المذكورة في شكاوكم لتطوير خدماتنا بشكل إستباقي.

إذا كنت لا تزال غير راض بعد المراجعة، فلديك الحق في رفع الشكاوى وفقاً للمادة ٢٠ من نظام مراقبة التأمين التعاوني من خلال التواصل مع خدمة العملاء لبنك المركزي السعودي

- الرقم الموحد: ٨٠٠١٢٥١٦٦٦

- الموقع الإلكتروني: www.samacares.sa

أو رفع دعوى إلى لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية عبر الموقع الإلكتروني: www.idc.gov.sa

الخصائص القضائي والقانون واجب التطبيق

أ) يخضع أي نزاع ينشأ عن هذه الوثيقة للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وتختص بالفصل فيه لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية المنصوص عليها في المادة رقم (٢٠) من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٢) وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢ هـ.

ب) لا تُسمع أي دعوى ناشئة عن هذه الوثيقة بعد انقضاء ثلاث سنوات على حدوث الواقعة التي نشأت عنها الدعوى وعلم ذوي المصلحة بحدوثها ما لم يكن هناك عذر تفتنن به لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

اللغة

تخضع هذه الوثيقة ويتم تفسيرها بناء على القوانين والاحكام والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وفي حالة وجود تضارب بين النسخة الإنجليزية والنسخة العربية، يتم الأخذ بما ورد بالنسخة العربية.

