

حدود قوانين الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي لحماية الأفراد العملاء

من المهم أن تعرف أن هناك حدود للحقوق وإجراءات الحماية التي يمكن لقوانيننا أن تقدمها إليك.

مثلاً:

- تعود إليك مسؤولية القرار ما إن كنت بحاجة إلى منتج تأميني معين.
- تعود إليك مسؤولية القرار ما إن كنت تريد قبول النصيحة التي تقدمها إليك شركة التأمين.

لمحة عن مركز قطر المالي

إن مركز قطر المالي هو مركز مالي ومركز أعمال قامت بتأسيسه حكومة قطر ومقره الدوحة. تم إنشاء المركز بهدف جذب مؤسسات الخدمات المالية العالمية وأهم الشركات المتعددة الجنسيات وبهدف تشجيع المشاركة في سوق الخدمات المالية المتنامية في قطر وفي أجزاء أخرى من المنطقة. يعمل مركز قطر المالي وفقاً لمعايير عالمية ويوفر بنية قانونية وبنية أعمال من الدرجة الأولى لكافة الشركات العاملة ضمنه. تم إنشاء المركز بموجب قانون مركز قطر المالي رقم (٧) لدولة قطر وقد بدأ أعماله في ١ مايو ٢٠٠٥.

لمحة عن الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي

إن الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي كيان تنظيمي مستقل تم تأسيسه بموجب المادة رقم (٨) لقانون مركز قطر المالي. تقوم الهيئة بتنظيم الشركات التي تقدم الخدمات المالية في مركز قطر المالي أو انطلاقاً منه. وتملك الهيئة سلسلة كبيرة من السلطات التنظيمية بتحويل الشركات والأفراد والإشراف عليها وتأييدها عند الضرورة. وتقوم الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي بالتنظيم وفقاً لمعايير قانونية عالمية، تمت صياغتها عن قرب وفقاً لنماذج القوانين المعتمدة في مراكز مالية بارزة أخرى.

لمزيد من المعلومات يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي: www.qfcra.com

إخلاء مسؤولية : صُممت هذه الوثيقة لتكون دليلاً يوفر معلومات عامة فحسب. يُرجى التحدث إلى مستشار محترف للحصول على نصيحة تتصل بطروقتكم الخاصة. لا تتحمل الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي أي مسؤولية تجاه أي خسارة أو ضرر قد ينتجان عن استخدام هذا الدليل.

يهدف هذا الدليل إلى إلقاء
الضوء على إجراءات الحماية
الهامة التي تحصل عليها
عند شرائك وثيقة تأمين من
شركة خاضعة لتنظيم الهيئة
التنظيمية لمركز قطر المالي

- رد نهائي أو تفسير لأسباب التأخر في الرد في غضون ثمانية أسابيع من استلام شركة التأمين الشكوى.

إن لم تكن راضياً عن الرد النهائي لشركة التأمين أو عن تفسيرها لأسباب التأخر في الرد عند انتهاء مدة الأسابيع الثمانية، لديك الحق في تحويل شكواك إلى برنامج فض نزاعات العملاء لمركز قطر المالي.

إن برنامج فض نزاعات العملاء كيان مستقل مخول للتحكيم بين الشركات المنظمة من قبل الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي وعملائها. وتقدم هذه الخدمة مجاناً لكافة العملاء الأفراد.

في حال أردتم تحويل الشكوى إلى البرنامج المذكور، يُرجى إرسال تفاصيل الشكوى من خلال البريد الإلكتروني على العنوان التالي:

complaints@cdrs.org.qa

أو إلى العنوان التالي:

برنامج فض نزاعات العملاء
ص.ب. ٩٨٩٢٢
الدوحة، قطر

التأمين:

حقوق العميل المفرد

حماية العملاء الأفراد

تمنح الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي الشركات تخويلاً ببيع التأمين. تخضع هذه الشركات لقوانين مركز قطر المالي التي تفرض عليها بعض المتطلبات الخاصة بالتعامل مع العملاء الأفراد. يتم تصنيف معظم الأفراد والشركات الصغيرة عامةً في خانة العملاء الأفراد.

بصفتك عميلاً فرداً، يمكنك الاستفادة من الحقوق وإجراءات الحماية التي على شركات التأمين توفيرها بموجب قانون مركز قطر المالي. تم إرساء هذه الحقوق والإجراءات لتتمكن من اتخاذ قراراتك المتصلة باحتياجاتك التأمينية بناءً على فهم كامل وللتأكد من أنه تتم معاملتك بصورة عادلة. وهي توفر لك إجراءً يمكنك من التقدم بشكوى في حال شعرت بوجود ظلم في حقلك خلال أي من مراحل عملية التأمين ومن ضمنها طلب التعويض.

المعلومات اللازمة

توفر لك شركة التأمين المعلومات اللازمة لتساعدك على فهم الخدمات والمنتجات التي تقدمها إضافة إلى حقوقك وواجباتك. يجب أن تكون الوثائق المقدمة إليك محررة بلغة تفهمها وإلا على الشركة أن توقف المعاملة. فإن لم تكن قادراً على فهم هذه الوثائق ما عليك إلا أن تعلم الشركة بذلك. وتختلف المعلومات الواردة في الوثائق باختلاف نوع منتج التأمين الذي تطلبه.

إلا أنك يجب أن تحصل على الأقل على المعلومات المتصلة بالمسائل التالية:

- شركة التأمين ووضعها القانوني، فعلى الشركة أن تزودك بهذه المعلومة منذ الاتصال الأول بها؛
- الأحكام التي يركز إليها التعامل بينك وبين الشركة؛
- التفاصيل حول أي منتج تأميني محدد تريد شراءه أو نصحتك شركة التأمين بشراؤه؛
- إجراءات الشكاوى وحقل بالإلغاء وكيفية التقدم بطلب التعويض.

هدف منتج التأمين تلبية احتياجاتك

يجب أن تأخذ في الاعتبار ظروفك الشخصية قبل أن تقرّر ما إذا كان المنتج التأميني المقدم إليك يلبي احتياجاتك. من المفترض أن تقوم شركة التأمين بتكوين فهم شامل لظروفك بهدف التأكد من أن النصيحة التي تقدمها ومنتج التأمين الذي تعرضه سيلبيان احتياجاتك. إن طلبت النصح حول التأمين على الحياة، فستوفر لك الشركة بياناً مكتوباً يلخص تقييمها لاحتياجاتك إضافة إلى تفسير مفصل للأسباب التي تجعل نصيحة الشركة تلبي احتياجاتك.

لمساعدتك في التأكد من أنك لم تحصل على نصيحة ضعيفة، سيتم سؤالك عن معلومات حول وضعك الشخصي والمالي، وحول خبرتك في الأسواق المالية إضافة إلى غيرها من المعلومات. من المهم أن تقدم معلومات كاملة ودقيقة في هذه المرحلة حيث أن ذلك سيساعد الشركة على تزويدك بالنصيحة المناسبة لظروفك ومتطلباتك.

أهمية الكشف عن الوقائع ذات الصلة

إن الوقائع ذات الصلة هي الوقائع التي يمكن أن تقود شركة التأمين إلى تغيير شروط المنتج التأميني من خلال زيادة أقساط التأمين أو على العكس تخفيض قيمة التغطية على سبيل المثال.

من الوقائع ذات الصلة مثلاً أن يكون لديك ظرف صحي قائم قبل التقدم بطلب التأمين على الحياة أو أن تكون قد عدلت بمركبتك الآلية قبل التقدم بطلب التأمين عليها.

الحق في إلغاء بوليصة التأمين

إن حقلك في إلغاء التأمين وأهليتك استعادة أي مبالغ مدفوعة تعتمدان على نوع المنتج التأميني وعلى طول المدة التأمينية. لمزيد من المعلومات عليك مراجعة شركة التأمين.

في حال قمت بإلغاء المنتج التأميني وإن يحق لك استعادة المبالغ المدفوعة، يحق لشركة التأمين القيام ببعض الخصومات مثلاً مقابل الخدمات التي قدمتها أو الكلفة والمدفوعات التي تكبدتها. ولكن لا يُسمح للشركات القيام بخصومات لتغريمك لمجرد أنك ألغيت منتجك التأميني.

طلب التعويض المتصل بمنتج تأميني

أنت تتمتع بالحماية مقابل شركة تأمين خاضعة للتنظيم من قبل الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي ترفض طلبك بالتعويض بدون أي سبب واضح.

يُفرض على شركة التأمين أن تعالج طلبك بصورة سريعة وأن تبيحك على علم بالتقدم الذي تحققه في إيجاد حل لطلبك هذا وأن تزودك بتفسير مكتوب في حال تم رفضه أو تمت الموافقة على جزء منه.

منتجات تأمينية لشركات غير خاضعة لتنظيم الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي

يحق لشركات التأمين المنظمة من قبل الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي أن تبيع أيضاً منتجات تأمينية توفرها شركات تأمين غير خاضعة لتنظيمها وتعمل بموجب قوانين ولوائح مختلفة. ويرجى أخذ العلم بأن المنتجات التأمينية التي توفرها شركات غير خاضعة لتنظيم الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي لا تخضع لقوانين المركز.

إن نصحتك شركة تأمين خاضعة لتنظيم الهيئة التنظيمية بشراء منتج تأميني معين أو قمت بنفسك بشراء المنتج من دون أي نصيحة، على الشركة أن تعلمك ما إذا كانت حقوق الإلغاء أو إجراءات المطالبة مختلفة عن تلك العاملة بموجب قوانين مركز قطر المالي.

على منتجات التأمين غير الخاضعة لقوانين مركز قطر المالي أن تحمل تنبيهاً يلفت إلى أن صاحب المنتج التأميني غير مخول أو غير منظم من قبل الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي. فعليك التنبيه إلى أن ذلك يعني أيضاً أن صاحب المنتج التأميني قد يكون ناشطاً بموجب قواعد وموجبات مختلفة.

في حال أردت التقدم بشكوى

تملك كافة الشركات الخاضعة لتنظيم الهيئة التنظيمية لمركز قطر المالي إجراءات خاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء. ترد المعلومات حول كيفية التقدم بشكوى في الوثائق التي تحصل عليها من شركة التأمين. عليك أيضاً أن تتوقع أنه يمكن للشركة أن توفر الحد الأدنى من معايير الخدمات والمهل القصوى في الرد على شكاوك. إن لم تتم دراسة الشكوى بصورة سريعة، عليك أن تتوقع الحصول على:

- إشعار بالاستلام في غضون أسبوع واحد من استلام الشكوى.