

الاتحاد الكويتي للتأمين

KIF

الاتحاد الكويتي للتأمين
Kuwait Insurance Federation

خطوات معاينة حوادث السيارات

8

مراحل قابلة للتتبع

مراحل المطالبة

كل مطالبة تمر عبر مسار موثق يربط بين العميل، المطالبات، التقييم الفني، والإدارة المالية؛ من لحظة الحادث حتى الإغلاق النهائي.





مخرج المرحلة

مستندات مكتملة تتيح الانتقال
المنظم إلى فتح ملف المطالبة
دون تأخير.

المتطلبات الأساسية

تقرير الشرطة

الوثيقة الرسمية التي توضح تفاصيل الحادث والتاريخ
والمكان والأطراف المعنية.

الهوية والملكية

تقديم صورة عن دفتر السيارة والبطاقة المدنية الصالحة
للمالك ورخصة القيادة الخاصة بالسائق.

مقر الشركة

الحضور لفتح الملف أو تسليم المركبة للوكالة أو الكراج
المعتمد.

المرحلة 01

وقوع الحادث والمستندات

المرحلة الأولى :وقوع الحادث والمستندات

تبدأ المطالبة من توثيق الحادث وتجهيز المستندات
الأساسية التي تثبت الواقعة وهوية المالك وبيانات
المركبة.



مخرج المرحلة

ملف مطالبة مفتوح برقم مرجعي واضح وجاهز للانتقال إلى مراجعة شروط الوثيقة.

إجراءات فتح الملف

تسجيل المطالبة الرسمية

إدخال بيانات الحادث والعميل في النظام الإلكتروني لضمان التوثيق الدقيق.



الرقم المرجعي الفريد

إصدار رقم خاص لكل مطالبة لتسهيل تتبع المراسلات والمتابعات المستقبلية.



المرحلة 02

فتح ملف المطالبة

فتح ملف المطالبة :المرحلة الثانية

بعد استلام المستندات، يتم تحويل الواقعة إلى ملف مطالبة رسمي يمكن تتبعه ومراجعته داخلياً وفق إجراءات موثقة.



مخرج المرحلة

قرار تغطية واضح يحدد ما إذا كان الملف جاهزاً للانتقال إلى تحليل المسؤولية والتحمل.

التحقق من التغطية

سريان الوثيقة ونوع التأمين

فحص الوثيقة لتحديد مدى شمول الحادث ضمن التغطية.



فحص الاستثناءات

مراجعة الاستثناءات التي قد تؤثر على قبول المطالبة أو نطاقها



التحقق من الشروط الخاصة

تأكيد أي اشتراطات إضافية مرتبطة بالوثيقة أو نوع الحادث.



ضمان حقوق العميل

توثيق نتيجة المراجعة بما يحمي حقوق العميل والشركة.



المرحلة 03

مراجعة شروط الوثيقة

المرحلة الثالثة :مراجعة شروط الوثيقة

تضمن هذه المرحلة أن تكون المطالبة ضمن نطاق التغطية الصحيح قبل الانتقال إلى تحليل المسؤولية والتحمل.



مخرج المرحلة

تحديد واضح للمسؤولية
ونسبة التحمل قبل الانتقال
إلى التقويم الفني للأضرار.

سيناريوهات المسؤولية

حادث معلوم



عند تحديد الطرف المسؤول بوضوح، تتم معالجة المطالبة
وفق التغطية المحددة في الوثيقة.

حادث مجهول



في الحالات غير المحددة، يتم تطبيق نسبة تحمل العميل
حسب الإجراء المعتمد.

الحريق والسرقة



تغطية حالات الحريق والسرقة حسب شروط الوثيقة المعتمدة.

الزجاج



تغطية الزجاج حسب شروط الوثيقة المعتمدة.

المرحلة 04

تحليل المسؤولية والتحمل

المرحلة الرابعة: تحليل المسؤولية والتحمل

تعتمد هذه المرحلة على تقرير المخفر الرسمي
لتحديد المسؤولية ونسبة التحمل بما يضمن
الحياد والوضوح.



مخرج المرحلة

تقرير تقييم فني مكتمل
يمهد لقرار الإصلاح أو
الخسارة الكلية في المرحلة
التالية.

الفحص والتقييم الدقيق

فحص المركبة



معاينة الضرر وربطه بتفاصيل الحادث المسجلة في
تقرير المخفر وذلك بعد استلام المقايضة من الكراج أو الوكالة..

تقدير تكلفة الإصلاح



تحويل نتائج المعاينة إلى تكلفة تقديرية قابلة للمراجعة
والاعتماد.

مقارنة القيمة السوقية



دعم قرار الخسارة الكلية عند مقارنة تكلفة الإصلاح بالقيمة
السوقية.

رفض التعويض



رفض التعويض حسب شروط الوثيقة والعقد.

المرحلة 05

تقييم الأضرار الفنية

المرحلة الخامسة :تقييم الأضرار الفنية

يقوم المقيم الفني بفحص السيارة لتحديد حجم
الأضرار والتكلفة التقديرية للإصلاح بصورة
موثقة.



مخرج المرحلة

قرار إصلاح أو تعويض
واضح يجهز الملف
للانتقال إلى تنفيذ الصرف.

اختيار المسار التنفيذي

اعتماد نتيجة التقييم

مراجعة التقرير الفني وتحويله إلى توصية تشغيلية واضحة.



مسار الإصلاح

اعتماد الإصلاح لدى الوكالة أو الكراج المعتمد حسب حالة المركبة والتغطية.



الخسارة الكلية

اختيار مسار التعويض عندما تكون تكلفة الإصلاح غير مناسبة مقارنة بالقيمة السوقية.



رفض التغطية

رفض التغطية حسب شروط الوثيقة والعقد.



المرحلة 06

قرار الإصلاح

المرحلة السادسة: قرار الإصلاح

يتم تحويل نتيجة التقييم الفني إلى قرار واضح يحدد ما إذا كان الملف سيتجه إلى الإصلاح أو التعويض.



مخرج المرحلة

تنفيذ مالي أو تشغيلي
مكتمل وفق القرار المعتمد
وبما يضمن حقوق العميل.

تنفيذ قرار التعويض

الإصلاح الفعلي

متابعة الإصلاح مع الكراجات المعتمدة لضمان الجودة والالتزام بالجدول الزمني.



التعويض النقدي

تحويل مبلغ التعويض للعميل وفق الإجراءات المالية المعتمدة في الشركة.



التنسيق الداخلي

التعاون بين قسم المطالبات والإدارة المالية لضمان سرعة التنفيذ ورضا العميل.



المرحلة 07

تنفيذ الصرف

تنفيذ الصرف :المرحلة السابعة

بعد اعتماد القرار، يتم تنفيذ الصرف أو متابعة الإصلاح ضمن مسار منضبط بين المطالبات والمالية والجهات المعتمدة.



مخرج المرحلة

ملف مغلق بصورة رسمية
تحفظ حقوق العميل وسجل
الشركة التشغيلي.

حوكمة الإغلاق

الشفافية والمساءلة المالية

توثيق جميع القرارات والمستندات بما يدعم المراجعة المستقبلية.



منع النزاعات المستقبلية

إغلاق الملف يقلل احتمالات تكرار المطالبات أو ظهور خلافات لاحقة.



تنظيم السجلات التاريخية

حفظ بيانات العميل والمطالبة ضمن سجل منظم قابل للرجوع.



المرحلة 08

إغلاق الملف

إغلاق الملف :المرحلة الثامنة

يتم إغلاق ملف المطالبة رسمياً بعد استكمال
كافة المستندات والتأكد من استلام الحقوق
كاملة.

أشكال الاحتيال في المطالبات

ترتيب الحوادث والبيانات الكاذبة

ترتيب حادث بشكل متعمد بين طرفين أو أكثر للحصول على تعويض.

الاتفاق المسبق على تحميل المسؤولية لطرف معين.

تقديم أقوال غير صحيحة عن كيفية وقوع الحادث أو مكانه.

الادعاء بأن الحادث وقع خلال فترة سريان الوثيقة.

التلاعب بالأضرار والمستندات

المطالبة بإصلاح أضرار قديمة على أنها ناتجة عن الحادث الحالي.

إضافة قطع أو إصلاحات غير مرتبطة بالحادث ضمن تقدير الإصلاح.

تقديم مطالبة تتضمن أضرارًا لم تحدث فعليًا للمركبة.

التلاعب بالصور أو المستندات لإظهار أضرار أكبر من الواقع.

مؤشرات المطالبات المشبوهة

التناقضات والتقارير

وجود تناقضات بين تقرير الحادث والأضرار الظاهرة.

وجود أضرار لا تتوافق مع الضرر الناتج من الاصطدام.

تقرير المخفر يحدد الضرر في مكان والواقع يظهر غير ذلك.

السلوك والوقت

تأخر غير مبرر في الإبلاغ عن الحادث.

تكرار المطالبات من نفس الأشخاص أو المركبات.

تقديم مطالبات علاجية غير مرتبطة بالحادث.

أسئلة ونقاش

شكراً لحسن استماعكم

الكويت | الاتحاد الكويتي للتأمين

«لأننا ننجح بشكل أفضل عندما نعمل معاً»