

التأمين (الفردى) ضد الحوادث الشخصية



كتيب الوثيقة خطة الحماية الذكية

المحتويات

١	١ . منافع وثيقة التامين
٣	٢ . الأهلية
٤	٣ . التعريفات والمصطلحات
٦	٤ . التغطيات
١٠	٥ . جدول المنافع
١٢	٦ . الشروط العامة
١٣	٧ . إجراءات الشكاوى

١. منافع وثيقة التامين

التنبؤ بوقوع الحادث قبل حدوثه يعد من الخوارق. ولكن الحوادث يمكن أن تحدث لأي شخص في أي مكان وفي أي زمان. ماذا لو كان الحادث خطيراً وتسبب - لا قدر الله- في خسائر في الروح أو اعاقه دائمة أو جزئية لك؟

تخيل كم ستكون الحياة صعبة لك ولعائلتك مع مثل هذه الحوادث الخطيرة.

خطة الحماية الذكية

لذلك فإن شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب.(م) (يشار إليها فيما يلي باسم أكسا) تقدم لكم خطة الحماية الذكية. تم تصميم هذه الخطة لتجنيبكم الخسائر المالية أثر وقوع الحوادث والنفقات الطبية المترتبة للعلاج، أو عند الحاجة للعودة إلى الوطن، أو عند تسبب الحادث بعجز دائم أو في حالة الوفاة. هذه الخطة صممت للأفراد الذي يهتمهم ضمان مستقبلهم ومستقبل أحبائهم ويسعون لحمايتهم من النكسات المالية التي يمكن أن تتبع أي حادث.

المزايا الأساسية

- تغطية عالمية على مدار الساعة
- التغطية في حال التسمم الغذائي
- التغطية في حال الموت غرقاً
- التعويضات بدفع مبلغ تأمين إجمالي عن حالات العجز الكلي الدائم
- تغطية المارة الأبرياء في حال وجود أي إضرابات، أعمال الشغب أو الاضطرابات المدنية

منافع التغطية التأمينية

المنفعة- للشخص الواحد	
١.	الوفاة نتيجة حادث
٢.	العجز الكلي الدائم نتيجة حادث
٣.	العجز الجزئي الدائم نتيجة حادث (وفقاً لنسب العجز الموضحة بالوثيقة)
٤.	سداد تكاليف العلاج الطبي نتيجة حادث
٥.	سداد تكاليف اعادة الجثمان الى ارض الوطن

الحدود كما هو مذكور في جدول الخطة الخاص بك
في حال الوفاة نتيجة حادث في احدى وسائل النقل العام يتم مضاعفة المنفعة رقم ١ (الوفاة نتيجة حادث).

* التغطية العائلية (الفرد + الزوج/الزوجة + الاطفال المعالين).

١. يتم تغطية ٤ اطفال معالين فقط وبحد اقصى ١٠٪ من مبلغ التامين لكل شخص, باستثناء تكاليف العلاج الطبي.

٢. يتم تطبيق ١٠٠٪ على رسوم السداد

٣. يتم تغطية الزوج/الزوجة بنسبة ١٠٠٪ من المبلغ المؤمن عليه

٤. اية اضافة للاطفال المعالين تخضع لقسط اضافي ٣ دنانير بحريني / ٣٠ درهم/ريال اماراتي/قطري

٢. الأهلية

أي فرد يعتبر مؤهل للحصول على هذه التغطية، إذ يشترط أن يتراوح عمره وعمر زوجته/زوجك (إذا اخترت التغطية الوفاقية العائلية) بين الـ ١٨ والـ ٦٤ عامًا وأن تكونا مواطنين في دول مجلس التعاون الخليجي أو مقيمين فيها ولديك إقامة سارية سواء كانت لرجال الأعمال أو صالحة للتوظيف أو إقامة دائمة.

كلاً من الخطة المفضلة والمفضلة المميزة لا تنطبق على الأفراد العاملين في مهن خطرة، مثلاً وليس حصراً: عمال المهن الصناعية سواءً اكانوا مهرة أو شبه مهرة أو العمال غير المهرة والذين يقومون باستخدام الآلات الكهربائية والآلات الثقيلة مثل: سائقي سيارات الأجرة وسائقي الشاحنات الثقيلة والفنيين والميكانيكيين والنجارين، السباكين، والمزارعين، وعمال محطات البنترول، موظفي التوصيل بالتجزئة، وعمال البناء وغيرها من المهن المماثلة.

يتم صياغة الوثيقة بناءً على المعلومات والتصريحات المقدمة من قبلك في نموذج الطلب وأثر استلام القسط التأميني المناسب للتغطية التي قمت باختيارها. حيث إن الوثيقة (كلاً من جدول المزايا ونموذج الطلب يشكلان جزء لا يتجزء من الوثيقة) تعتمد على صحة وسلامة المعلومات التي تم الإدلاء بها في نموذج الطلب.

إذا كان الشخص المؤمن عليه قد تعرض لحادث خلال سريان تأمينه الوقائي، فأنا في أكسا للتأمين سوف ندفع للمؤمن عليه/عليها أو في حال وفاته/وفاتها إلى المستفيدين من هذه التغطية أو الممثلين الرسميين القانونيين، التعويضات المحددة في الجدول والتي تخضع على الدوام لبنود وشروط واستثناءات الوثيقة.

٣. التعريفات

حادث أو حادث عرضي

حدث غير متوقع ناجم عن وسائل عنيفة، مفاجئة، خارجية وواضحة.

وسائل النقل العام

تعني اي اي وسيلة نقل على الارض ، المياه ، او الجو مرخصة قانونا لنقل الركاب بشكل تجاري وفقا للقوانين و اللوائح و الانظمة المعمول بها، و التي يتنقل بها المؤمن له فقط كراكب دافع للاجرة باستثناء مركبات الاجرة او التاكسي ، المركبات المستأجرة ، المركبات الغير قياسية و الطائرات ذات المحرك الواحد (الغير مضغوط).

الوفاة

وفاة المؤمن عليه خلال ٣٦٥ يوم من تاريخ وقوع الحادث.

الأطفال المعالين

يشمل الأطفال البيولوجيين للمؤمن عليه/عليها أو المتبنين من قبله/ها والذين لا تتجاوز أعمارهم الـ ١٨ عامًا، أو تقل اعمارهم عن الـ ٢٣ عامًا إذا كانوا طلاب بدوام كلي، غير متزوجين ومعالين من قبل المؤمن عليه/عليها.

بند الاختفاء

في حال عدم العثور على المؤمن له تحت هذه الوثيقة خلال مدة ١٢ شهر من الاحتفاء في ظروف مميتة ك: الغرق ، الاصطدام ، الهبوط الاضطراري ، الانحراف او التحويل لوسيلة نقل ، الطائرة ، قارب ، مركبة او اي وسيلة نقل اخرى تستخدم من قبل المؤمن له اثناء فترة وقوع الحادث، ستخلص الى اعتبار المؤمن له قد تعرض لاصابة جسدية عرضية و ان هذه الاصابة قد تسببت بالوفاة في لحظة اختفاءه.

وبناء عليه ستقوم الشركة بدفع منفعة الوفاة كنتيجة لحادث تحت هذه الوثيقة شريطة ان يقوم المستفيد/المستفيدين بتوقيع تعهد لاعادة هذا المبلغ للشركة في حال اصبح واضحا لاحقا ان المؤمن له ما زال على قيد الحياة

المؤمن عليه/عليها

يشترط على المؤمن عليه ان يكون بين سن الـ ١٨ والـ ٦٤ عامًا وقد اتم نموذج الطلب وأمضى عليه.

خطة الوفاقية للأفراد

خطة تطبق للمؤمن عليه فقط.

خطة الوفاقية للعائلة

وثيقة وقاية للمؤمن عليه/عليها و تشمل تغطيتها الزوج/الزوجة والأطفال المعالين.

العجز الدائم والكلي

العجز الدائم والمطلق نتيجة وقوع حادث يمنع كليًا إمكانية المؤمن عليه/عليها مزاوله عمله أو أي عمل آخر يتناسب مع تعليمه أو تدريبه أو خبرته. حيث أن العجز الدائم هو الذي يتخطى حاجز ٣٦٥ يومًا، وينعدم بعد مضيه امل التعافي أو استعادة الصحة.

العجز الدائم بشكل جزئي

العجز الدائم الجزئي أثر وقوع اي حادث يمنع الشخص المؤمن عليه/عليها مزاوله عمله جزئيًا أو أي عمل آخر يتناسب مع تعليمه أو تدريبه أو خبرته. حيث أن العجز الدائم هو الذي يتخطى حاجز ٣٦٥ يومًا، وينعدم بعد مضيه امل التعافي أو استعادة الصحة.

٤. التغطية

الحدود الجغرافية للتغطية

خطة الوقاية الذكية تغطي ضد الحوادث على مدار الساعة في جميع أنحاء العالم باستثناء دول أفغانستان والعراق وأي دولة واقعة تحت الحرب أو اعلان الحرب وفقاً للأمم المتحدة.

الأحداث والظروف المشمولة في التغطية

سنقوم أكسا للتأمين بدفع مبالغ التأمين المذكورة في جدول المنافع في حالة تعرض المؤمن عليه/عليها إلى اصابات جسدية ناجمة عن وقوع حادث خلال سريان وثيقة التأمين، وتسبب الحادث بشكل مباشر وقطعي ومن دون أدنى شك بالآتي:

■ وفاة المؤمن عليه/عليها - حيث إن أكسا للتأمين ستدفع مبلغ التأمين الأساسي إلى المستفيد/المستفيدين المذكور/ المذكورين في نموذج طلب التغطية بعد أن تطرح منه أية مبالغ مدفوعة أو مستحقة الدفع وفقاً لجدول المنافع (بند ٢ و/ أو ٣).

■ العجز الكلي والدائم لدى المؤمن عليه/عليها - حيث إن أكسا للتأمين ستدفع مبلغ التأمين الأساسي للمؤمن عليه / عليها، وي طرح منه أية مبالغ مدفوعة أو مستحقة الدفع وفقاً لجدول المنافع (بند ٣).

■ العجز الجزئي والدائم لدى المؤمن عليه/عليها - حيث إن أكسا للتأمين ستدفع مبلغ التأمين للمؤمن عليه/عليها وفقاً لنسبة العجز والموضحة في الوثيقة.

■ النفقات الطبية - حيث إن أكسا للتأمين ستسدد النفقات الطبية بشرط أن تكون معقولة ومتعارف عليها وضرورية والمتكبدة خلال ٣٦٥ يوماً من تاريخ وقوع الحادث. تشتترة

الحرب

الخلافات والنزاعات الدائرة بين مختلف الدول واستخدام العدة والسلاح.

العمليات الحربية

أعمال الشغب التي تتسم بالعنف والتمرد العسكري أو المدني والعدوان والثورات، التحركات العسكرية والتعرض للغزو من قبل أعداء الدولة، والحروب الأهلية والاضطرابات المدنية، والمؤامرات والهجمات الإرهابية، الأحكام العرفية وإعلان حالة الطوارئ.

نحن والضمان العائدة لجمع المتكلم

تعني شركة أكسا للتأمين (الخليج) (ش.م.ب.).

بتر الأطراف

بتر العضو عند أو أعلى منطقة الرسغ أو الكاحل، أو فقدان الكلي لإستخدام اليد أو القدم.

فقدان البصر

فقدان البصر الكلي والمطلق الذي لا يمكن علاجه بالعمليات الجراحية أو أية علاجات أخرى.

التكاليف الطبية

وتشمل التكاليف والمصرفات الطبية والجراحية ورسوم المستشفى المتكبدة نتيجة الحادث.

العودة إلى أرض الوطن

نقل جثمان المؤمن عليه/عليها إلى موطنه/موطنها إثر الموت العرضي.

أعمال الإرهاب

العمل الإرهابي يشمل ولكن لا يقتصر على استخدام القوة أو العنف و/أو التهديد به من قبل أي شخص أو مجموعة أشخاص، سواءً أكان من يقوم بمثل هذه الأعمال يمثل نفسه أو نيابة عن اي تنظيم أو حكومة، وهذه الاعمال تُرتكب لدوافع سياسية أو دينية أو أيديولوجية أو دوافع مشابهة بما في ذلك نية التأثير على عمل الحكومة و/أو لبت الخوف في قلوب الناس بأكملهم أو جزءاً منهم.

شركة أكسا للتأمين وجود إثباتات ملموسة لهذه التكاليف الطبية المتكبدة مثل أرصدة التكاليف الأصلية القابلة للسداد والتعويض والتي لم تتخط الحد الأقصى المبين في جدول المنافع (بند رقم ٤) لأي وثيقة.

■ إعادة الرفات - حيث سنقوم أكسا بدفع ما يلي:

أ. تكلفة التحنيط؛

ب. تكلفة النعش؛ و

ج. نقل جثمان المؤمن عليه إلى موطنه الأصلي.

إعادة الرفات لا تشمل سداد تكاليف سفر المرافق لجثمان المتوفى. تشتترة شركة أكسا للتأمين وجود إثباتات ملموسة لهذه التكاليف المتكبدة مثل أرصدة التكاليف الأصلية القابلة للسداد والتعويض والتي لم تتخط الحد الأقصى المبين في جدول المنافع (بند رقم ٥) لأي وثيقة.

الاستثناءات

■ إن الشركة لن تكون مسؤولة عن أي حادث:

■ الآثار المترتبة عن مشاركة المؤمن عليه فيما يلي:

١. الرياضات الخطرة - مثل القفز بالمظلات أو تسلق الجبال بالحيال أو بدونها والتخييم في الكهوف وأيضاً الرياضات الشتوية (ما عدا التزلج بالظفر أو التزلج على الجليد) والقفز بالحيال من على منصة والغوص باستخدام الآلات والتزلج على الماء والصيد، قفز الحواجز بالخيل، سباق الحواجز.سواءً اكانت الممارسة احترافية أو بغرض المشاركة في أنشطة

رياضية مثل ركوب الخيل أو اختبارات السرعة أو اختبارات القدرة والتحمل لأي مركبة.

٢. الملاحه الجوية أو الطيران الشراعي أو أي شكل من الرحلات الجوية ماعدا سفرالمؤمن عليه كراكب (مسافر) على متن طائرة مرخصة لنقل الركاب، ويقصد بمصطلح "الراكب" هنا في الوثيقة، أن لا يكون من أفراد طاقم الطائرة، أو لغرض القيام بأي تصليحات فنية بالطائرة.

٣. الانخراط في أية أعمال تابعة للشرطة، أو أعمال شبه عسكرية أو البحرية، أو عمليات عسكرية أو عمليات القوات الجوية.

■ **تسبب بالإصابة بشكل مباشر أو غير مباشر؛ أو ساهم في زيادتها كل مما يلي:**

أ. حالة الجنون أو العته، السكر، إستهلاك الكحول والأدوية التي لم يتم وصفها من قبل طبيب مرخص، الولادة، الحمل والاضطرابات النفسية العصبية.

ب. العيوب الخلقية في السمع أو البصر أو أي عجز يزيد من عرضة المؤمن عليه للحوادث.

ج. الحروب أو العمليات الحربية.

د. المشاركة الفعالة في أي اضطراب أعمال الشغب أو الاضطرابات المدنية.

هـ. قانون الأحكام العرفية، أو حالة الطوارئ، أو الأحداث التي أدت إلى إعلان الأحكام العرفية أو حالة الطوارئ.

و. أعمال التخريب والعنف، النهب والسلب.

ز. أعمال الارهاب وبما في ذلك الإصابات أو التكاليف المتكبدة والمتسبب بها بصورة مباشرة أو غير مباشرة: أي عمل بغرض السيطرة والمنع، وأعمال القمع المرتبطة بأي عمل إرهابي.

ح. الإشعاع المؤين أو التعرض للتلوث الإشعاعي النووي أو التعرض لأي نفايات نووية و الناجمة من احتراق الوقود النووي (لهذا الاستثناء، الاحتراق سيتضمن أي عملية انشطار نووي قائم بذاته).

ط. التعرض العرضي أو المتعمد إلى أو استخدام المواد الذرية أو البيولوجية أو الكيمائية وبما في ذلك الإصابات أو التكاليف المتكبدة و المتسبب بها بصورة مباشرة أو غير مباشرة: أي عمل بغرض السيطرة والمنع، وأعمال القمع المرتبطة بأنشطة تستخدم مواد ذرية أو بيولوجية أو كيميائية.

وفي حال تدرعت شركة أكسا للتأمين بأنه أي من الاستثناءات المذكورة أعلاها (ج) إلى (ط) بما في ذلك الموت والإصابة الجسدية الناجمة عن حادث أو المصاريف المتكبدة اثر العلاج لا تُعطى بموجب هذه الوثيقة، فإن إثبات عكس ذلك يقع على عاتق المؤمن عليه أو المستفيدين أو ممثليهم الرسميين القانونيين.

■ **تسبب بها أو أحدثها الآتي:**

أ. الانتحار أو الشروع في بث الذعر، أو إيذاء الذات المتعمد.

ب. الانخراط في اي عمل غير قانوني أو عمل إجرامي بمحض إرادة المؤمن عليه أو تعريض الذات المتعمد للخطر (ما عدا مساهمته في انقاذ حياة إنسان).

ج. الأمراض التناسلية والمتناقلة جنسيًا مثل فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) أو متلازمة نقص المناعة البشريّة (الإيدز) (أو أي حالة مرضية تسبب فيها نقص المناعة البشرية (الإيدز)).

مدة وتجديد وإلغاء الوثيقة

المدة والتجديد

هذه الوثيقة صالحة للفترة المنصوص عليها في الجدول ، وهي قابلة للتجديد ، من سنة إلى أخرى ، بالاتفاق المتبادل بين المؤمن عليه و أكسا.

الإلغاء

يمكن إلغاء هذه الوثيقة في أي وقت بموجب خطاب مسجل من أكسا إلى آخر عنوان بريدي معروف للمؤمن عليه ، وفي هذه الحالة ، ستقوم أكسا برد جزء تناسبي من قسط التأمين لفترة التأمين غير منتهية الصلاحية. يتم إلغاء الوثيقة في أي وقت من قبل المؤمن عليه بموجب خطاب مسجل و (بشرط عدم ظهور أي مطالبة خلال فترة التأمين الحالية) يحق للمؤمن عليه في الفرق (إن وجد) بين القسط المدفوع والقسط المحتسب لدى أسعار أكسا للفترة الزمنية القصيرة المعتادة الخاضعة للحد الأدنى للقسط بالنسبة للوقت في فترة التأمين الحالية كانت بها الوثيقة سارية. لغرض هذا الشرط ، يصبح الإلغاء ساري المفعول بعد ٧ (سبعة) أيام من وقت استلام الإخطار المفروض استلامه في سياق البريد العادي.

يجب على المؤمن عليه إعطاء شركة أكسا للتأمين إشعار مكتوب في حالة:

أ. أي تغيير في مهنة المؤمن عليه، أو الأعمال التجارية أو الوظائف أو الأنشطة التي

يمارسها المؤمن عليه.

ب. أي إصابة أو اضطراب أو قصور عقلي أو جسدي أو أي عجز اصيب به المؤمن عليه وأصبح مدرك بوجوده.

يجب ان تسلم الاشعارات المكتوبة الى شركة أكسا للتأمين خلال ٥ أيام من وقوع اي من هذه الحالات.

قد تطلب شركة أكسا للتأمين قسط تأمين إضافي لمواصلة التأمين في حال وقوع أي من هذه الحالات.

عند وقوع أي حادث والذي قد يؤدي إلى مطالبة بموجب الوثيقة، على المؤمن عليه أو ممثليه القانونيين تسليم شركة أكسا للتأمين الإشعار في أقرب فرصة ممكنة ولكن على أي حال، لايد من تسليمه في غضون ٣٠ يوم من وقوع الحادث.

أن الإخفاق بتسليم شركة أكسا للتأمين الإشعار خلال ٣٠ يوم من وقوع الحادث لا يُخل مسؤولية الشركة عن أية مطالبة يتقدم بها المؤمن عليه، إذا تم إثبات عدم قدرة المؤمن عليه اثر وقوع الحادث التواصل مع شركة أكسا للتأمين.

ومع ذلك، لن تقوم شركة أكسا للتأمين بدفع اي مبلغ مستحق متعلق بأي مطالبات عند تسلمنا الإشعار بعد سنة واحدة من تاريخ وقوع الحادث.

المستندات المطلوبة للمطالبات والمتطلبات الطبية

١. جميع التقارير الطبية والشهادات والمعلومات والأدلة المطلوبة من قبل شركة أكسا للتأمين يتحمل كلفتها المؤمن عليه أو ممثله القانوني ويجب ان تكون على الشكل والنموذج المطلوبين من قبل شركة أكسا للتأمين.

٥. جدول المنافع

التي تحدث خلال ٣٦٥ يوماً من بعد وقوع الحادث.

١. العجز الكلي الدائم اثر وقوع الحادث

التعويض كنسبة مئوية من مبلغ التأمين الإجمالي	الوصف
١٠٠٪	أ. العجز الدائم والكلي
١٠٠٪	ب. خسارة كلتا العينين
١٠٠٪	ج. خسارة طرفين اثنين (كلتا اليدين أو كلتا القدمين أو يد واحدة وقدم واحدة)

ب. العجز الجزئي الدائم إثر وقوع الحادث

التعويض كنسبة مئوية من مبلغ التأمين الإجمالي	الوصف
أ. الرأس:	
٤٠٪	• خسارة البصر في عين واحدة
٤٠٪	• فقدان القدرة على السمع أو النطق
١٥٪	• فقدان القدرة على السمع في أذن واحدة
ب. الأطراف العليا*:	
٥٠٪	١. خسارة طرف واحد
٦٠٪	٢. العجز (الشلل) الكلي والدائم للكتف
٢٠٪	٣. العجز (الشلل) الكلي والدائم للكوع
٢٠٪	٤. العجز (الشلل) الكلي والدائم للرسغ
٢٥٪	٥. الخسارة الكلية لإصبعي الإبهام والسبابة
٢٥٪	٦. الخسارة الكلية لثلاث اصابع (ماعدا الإبهام والسبابة)
٢٠٪	٧. خسارة إبهام اليد
١٧٪	٨. خسارة سبابة اليد
١٠٪	٩. خسارة اي من أصابع اليد الأخرى
٥٪	٩. خسارة اي من أصابع اليد الأخرى

٢. لن تكون شركة أكسا للتأمين مسؤولة بعد الحادث ما لم يتبع المؤمن عليه الإستشارة الطبية أو الجراحية السليمة.

٣. في كثير من الأحيان، سيتوجب على المؤمن عليه الخضوع لفحص طبي تتكفل بنفقاته شركة أكسا للتأمين.

إذا أخلت شركة أكسا للتأمين نفسها من مسؤولية تعويض المؤمن عليه عن أي مطالبة أثر وقوع حادث، ومثل هذا المطالبة لم يتم إحالتها خلال ١٢ شهر تقويمي إلى التحكيم، سيعتبر أن المطالبة تم التنازل عنها وهي غير قابلة للاسترداد.

١. لا تكون التعويضات مستحقة الدفع

إثراستحقاق أكثر من قسم واحد من الأقسام (٣-١) للتعويض ودفع هذه التعويضات تحت القسم الأول أو الثاني اعتباراً من تاريخ وقوع الحادث يلغي التأمين ويخلي شركة أكسا للتأمين من مسؤولية أي مطالبة يتقدم بها المؤمن عليه بموجب الوثيقة.

٢. المسؤولية الإجمالية لشركة أكسا للتأمين فيما يتعلق بالأقسام (٣-١) بموجب هذه الوثيقة تشترط ألا يتجاوز المبلغ مستحق الدفع بموجب القسم الأول (فقدان الحياة نتيجة لحادث) للشخص المؤمن عليه.

٤. في حال وفاة المؤمن عليه، يحق لشركة أكسا للتأمين إجراء التحقيقات اللازمة التي قد تشمل تشريح الجثة شريطة عدم مخالفتها القانون والتي تتكفل الشركة بنفقاتها.

مراعاة شروط و أحكام وثيقة التأمين

إن مراعاة والتقييد بشروط وأحكام والملحقات/التظهيرات وثيقة التأمين من قبل المؤمن عليه أو ممثله القانوني، وسلامة وصحة البيانات والتصريحات على نموذج الطلب ستعد شروطاً مسبقة على المؤمن عليه عند التقدم باي مطالبة.

الاحتيال، التحريف والإخفاء

أي عملية تزوير، تحريف أو إخفاء للمعلومات من قبل المؤمن عليه سواء في نموذج الطلب التي يستند عليها التأمين أو فيما يتعلق بأي مسألة أخرى قد تؤثر على التأمين أو فيما يتعلق بأي مطالبة، وبالتالي يعد التأمين بفعله باطل وملغي.

التحكيم

جميع الخلافات الناشئة عن هذه الوثيقة سيتم البت فيها من قبل محكم واحد معين خطياً من الطرفين، واذ لم يتم الاتفاق على محكم معين أو محكمين اثنين، سيتم تعيين محكم لكل من الطرفين خطياً، وعلى كلاً من المحكمين قبل بدء تحقيقاتهم في هذه المسألة، تعيين حكم فيصّل.

٦. الشروط العامة

- الحد الافتراضي للعمر: وثيقة الوقاية لن يتم تجديدها اثر انتهاء فترة التأمين (المتاملة في سنة واحدة) والتي خلالها يحتفل المؤمن عليه بميلاده الـ ٦٥.
- المطالبة للزوج والأطفال المعالين: لن يتم قبول أية مطالبات مقدمة من قبل الزوج (الزوجة) أو الأطفال المعالين المذكورين في الوثيقة اثر انخراطهم في الانشطة المذكورة في بند الاستثناءات حتى في حال عدم علمهم بمثل هذه الاستثناءات.
- وقت دفع المطالبات: التعويضات والمبالغ المستحقة الدفع بموجب أي وثيقة عن أي خسارة سيتم دفعها من قبل شركة أكسا للتأمين فور تلقينا مستند الاستحقاق كتابياً والمثبت لهذه المصاريف وبعد قيام فريق أكسا للمطالبات بتقييم المطالبة بعناية.
- لمن تدفع هذه التعويضات: ستدفع التعويضات (إن وجدت) في حال الموت العرضي للمؤمن عليه/عليها إلى المستفيد/المستفيدين المُعين/المُعِينين في نموذج الطلب كتابياً شريطة بقاء المستفيد القانوني على قيد الحياة بعد انقضاء الحادث الذي أودى بحياة المؤمن عليه لمدة ٣٠ يوماً على الأقل، ما عدا ذلك، سيتم إيداعها في شركة المؤمن عليه المتوفى. جميع التعويضات الأخرى والتي تشمل تعويضات الموت العرضي للزوجة (للزوج) أو الأطفال المعالين ستدفع إلى المؤمن عليه/عليها. إن قيام شركة أكسا بدفع أي مبلغ بحسن نية بموجب هذا الشرط يعني إخلاء طرف أكسا بقدر المبلغ المدفوع.
- السلطة القضائية: تنطبق هذه الوثيقة فقط على الأحكام الصادرة من قبل أو تم الحصول عليها من محكمة مختصة بهذا الشأن في البلد التي أصدرت فيه الوثيقة.
- تعيين أو تغيير المستفيد القانوني من الوثيقة: يحق للمؤمن عليه تغيير المستفيد القانوني من وثيقة تأمينه بإرساله خطاب الى شركة أكسا للتأمين وبعد اقرارنا بهذا التغيير، ولكن لا يمكن تغيير المؤمن عليه أو تحويل الوثيقة إلى شخص آخر.
- اختفاء المؤمن عليه: إذا انقضى عام كامل على اختفاء المؤمن عليه واثّر فحص جميع الأدلة المتاحة من قبل شركة أكسا للتأمين، والتي تنفي اي سبب آخر غير وقوع حادث عرضي حيث يعد اختفاء المؤمن عليه مطالبة بموجب الوثيقة ويتم دفع التعويضات للمستفيد/المستفيدين من هذه الوثيقة شريطة توقيعهم على تعهد يقضي بإعادة المبلغ كاملاً لشركة أكسا للتأمين في حال وجد المؤمن عليه على قيد الحياة.
- وثائق التأمين الأخرى مع شركة أكسا للتأمين: إذا كان المؤمن عليه يمتلك أكثر من وثيقة تأمين واحدة من خطة الوقاية الذكية مع شركة أكسا للتأمين، فإن الحصيلة الإجمالية لتعويضات الوثائق جميعها سيكون بحد أقصى ٥٠٠,٠٠٠ دولار أمريكي للشخص.
- العناية المعقولة واحتياطات الأمان: يجب على المؤمن عليه اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتوخي السلامة واجتناب الحوادث.
- التعديلات على الوثيقة: أي تعديلات أو تغييرات يتم إدخالها في بنود الوثيقة تتطلب إمضاء موظف رسمي مخول بذلك من شركة أكسا للتأمين، وإلا لن تعد هذه التغييرات صالحة أو حتى نافذة.

ج. الأطراف السفلى:	
• خسارة طرف واحد	٥٠%
• شلل الورك	٣٠%
• شلل مفصل الركبة	٢٠%
• شلل كاحل الساق	٢٠%
• الخسارة الكلية لأصبع القدم الكبير	٨%
• الخسارة الكلية لأي أصابع القدم الأخرى	٣%

*إذا تبين من التقارير الطبية إن المؤمن عليه أيسر اليد، سيتم تطبيق التعويضات المذكورة أعلاه بشكل عكسي. إذا كانت الإصابة إثر وقوع الحادث غير محددة أو مفصلة، ستعتمد شركة أكسا للتأمين على نسبة عجز تتناسب مع مقاييس الإعاقة الجزئية الدائمة.

٧. إجراءات الشكاوى

نحن نلتزم بتقديم خدمة ممتازة ومستوى عالي من الرعاية لعملائنا. ونحن نعلم بأنه قد تحدث بعض الأخطاء أحياناً، و عندما يحدث ذلك، نحن نرغب بأن نعلم بذلك.

نحن نعدك:

- أ. سوف نقوم بتسجيل شكاوك فوراً.
 - ب. سوف نقوم بالتحقيق فوراً.
 - ج. سوف نعلمك بأي مستجدات.
 - د. سوف نقوم بكل ما هو ممكن لإيجاد حل لشكاوك.
 - هـ. سوف نتعلم من أخطائنا.
 - و. سوف نستخدم المعلومات الموجودة في الشكاوى لتطوير خدماتنا باستمرار.
- قد تكون المكالمات الهاتفية مسجلة لأغراض التدريب والمراقبة.
- إذا كان الأمر متعلق بوثيقتك أو مطالبتك أو أي أمر آخر، يرجى الإتصال بمستشار التأمين الخاص بك أو، إذا لم يتم تعيين أي مستشار من قبلك، الرجاء الإتصال بنا مباشرة.

لمساعدتنا على خدمتك، نطلب منك:

- ارفاق الوثائق التي تدعم الشكاوى، إذا كانت ضرورية.
- طرح الأسئلة التي تود منا الاجابة عليها و
- أن نخبرنا ما هو الرد المعقول لحل مشكلتك.

كما يتوفر الدعم والمساعدة في عملية تقديم الشكاوى و/أو تفسير اجراءات الشكاوى. ان سياسة ادارة

الشكاوى لدينا واجراءات ادارة الشكاوى الداخلية تتضمن أحكاماً منصفة والتي تعكس ما هو عادل ومعقول في ظروف الشكاوى.

كما نؤكد لكم بأننا سنتعامل مع جميع المسائل بشكل جدي وبسرية تامة.

يمكنك تقديم الشكاوى بأي من الطرق التالية:

١. زيارة موقعنا على الانترنت WWW.AXA-GULF.COM واختيار الدولة التي تم فيها إصدار وثيقة التأمين الخاص بك واختيار «الشكاوى» تحت "أكسا وأنت" (في أسفل الصفحة) وسجل شكاوتك. سوف تستلم رسالة تلقائية يذكر فيها رقم المرجع الذي سيذكر في جميع المراسلات المستقبلية. وفي حالة لم يكن لديك بريد إلكتروني أو لم يمكنك استخدام الأنترنت:
 ٢. ارسال رسالة الى ادارة شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب. (م) (مقفلة)، أو
 ٣. ارسال فاكس أو
 ٤. الإتصال بنا وأطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكاوك، أو
 ٥. الذهاب لمكتبنا و الطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكاوك.
- وفي هذه الحالات، وبالنيابة عنك، سيتم تسجيل الشكاوى من قبل موظفينا وسيتم تقديم رقم مرجع لك، الذي يجب كتابته في جميع المراسلات المستقبلية.

سيتم بذل كافة الجهود للرد عليك خلال ٧ أيام عمل، إذا تأخر الرد النهائي عن ١٥ يوم عمل أو

إذا احتجنا المزيد من الوقت للتحقيق، سوف نبليغكم بالوقت الذي سنقوم فيه بالإتصال بك مره أخرى بما يتعلق بشكاوتك.

إذا لم تكن راضٍ عن الرد النهائي، أو غير راضٍ عن التأخير في الرد (التأخير بما يزيد ١٥ يوم)، يمكنك الرجوع للهيئة الرسمية لتنظيم أعمال التأمين التي توجد أرقام الإتصال التابعه لها في الموقع الإلكتروني الخاص بنا.



الإمارات العربية المتحدة: ٨٠٠٢٩٢

البحرين: ٨٠٠٠١٠٦٠

قطر: ٨٠٠٢٩٢١

www.axa-gulf.com

شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب(م)

البحرين: سجل تجاري رقم ٢٢٣٧٣ صادرة من قبل مصرف البحرين L/II / رخصة تأمين رقم ٠٠٨ المركزي.

قطر : مسجلة في البحرين. رخصة مركز قطر للمال رقم ٠٠٠٢٤ مرخصة من قبل هيئة تنظيم مركز قطر للمال.

عمان : سجل تجاري رقم ١١١٢٢٤ سجل تأمين رقم ٦ صادر من قبل هيئة السوق المالية .

دولة الإمارات العربية المتحدة: شركة مسجلة في سجل شركات التأمين - شهادة رقم (٦٩) بتاريخ ٢٢/٠١/٢٠٠٢ .

خاضعة لأحكام قانون رقم(٦) لسنة ٢٠٠٧ في شأن إنشاء هيئة التأمين و تنظيم أعماله.

الوكيل: مجموعة كانو (وكيل تأمين) ش.ذ.م.