

# الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية

التقرير السنوي العاشر

2014م

الصفحة	الموضوع
٤	مقدمة
٦	المستجدات
٧	أولاً: بدء العمل بقواعد وإجراءات عمل اللجان
٧-٨	ثانياً: مباشرة اللجنة الاستئنافية عملها
٨	ثالثاً: إعادة تشكيل لجنة مدينة الرياض
١٥/٨	رابعاً: إعداد وتطبيق مشروع الاستبيان الخاص بتقييم الخدمات المقدمة
١٦	نتائج الأعمال للفترة الممتدة من عام ٢٠١٢م حتى عام ٢٠١٤م
٢٠/١٧	أولاً: تطور أعداد القضايا حسب نوع التأمين للفترة من عام ٢٠١٢م حتى عام ٢٠١٤م
٢١	ثانياً: بيان بالدعاوى التي تم إنهاءها ودياً لعام ٢٠١٤م

الصفحة	الموضوع
٢٢	اللجان الابتدائية واللجنة الاستئنافية
٢٣	أولاً: بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض لعام ٢٠١٤م
٢٣	ثانياً: بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام لعام ٢٠١٤م
٢٤	ثالثاً: بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في محافظة جدة لعام ٢٠١٤م
٢٥	رابعاً: بيان إحصائي لقرارات اللجنة الاستئنافية لعام ٢٠١٤م

## مقدمة

عملاً بالنهج القرآني في قوله تعالى : {وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون} (التوبة:١٠٥)، يسعدنا في الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية أن نقدم التقرير السنوي حافلاً بما يتسع المقام لذكره من أعمال وانجازات، حيث توضح الإحصائيات وما تعكسه من دلالات نتائج لأعمال الأمانة العامة للجان للفترة الممتدة من ٢٠١٢م وحتى نهاية عام ٢٠١٤م، وذلك بما يتناول كل ما يتعلق بقضايا المنازعات التأمينية المقيدة خلال الفترة المذكورة، وما اتخذ حيالها من اجراءات مُمثلة لأعمال اللجان الابتدائية واللجنة الاستئنافية للفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

ولعل أهم ما يميز التقرير السنوي العاشر استعراض أهم المستجدات التي طرأت خلال عام ٢٠١٤م ، بالإضافة إلى استعراض تطور القضايا في فروع التأمين للفترة الزمنية الممتدة من ٢٠١٢م حتى ٢٠١٤م، مع تبيان البيانات الإحصائية الخاصة بأعمال اللجان الابتدائية واللجنة الاستئنافية.

آملين أن يعكس التقرير ما تم تحقيقه من انجاز خلال الفترة المُعد عنها وأن يلقي الضوء على أهم مؤشرات الأداء ونتائج الأعمال.

## كلمة الأمين العام

يسرني تقديم التقرير السنوي العاشر عن أعمال الأمانة العامة للجان وخدماتها المتنوعة امتداداً لكافة خطوات التطوير المستمرة لخدمات المتعاملين معها، والتي تتيح لهم الاستفادة من أحدث الخدمات المقدمة في قطاع التأمين، ويأتي التقرير السنوي العاشر ضمن إطار استراتيجية تقديم حزمة من الخدمات الالكترونية الشاملة والمميزة بهدف تطوير أساليب التواصل، من خلال ضمان جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين مع الأمانة العامة للجان.

إن سباق التطوير يدفعنا لأن ذُقِّمَّ خدماتنا أولاً بأول وأن نقارن ما نقدمه بأرقى التجارب المحلية والعالمية، لذا أطلقنا هذا التقرير بزواياه المتعددة ليؤكد مدى التزامنا بتحقيق التطوير المستمر وتفعيل التواصل مع المتعاملين، والتي سنحرص بالرد عليها بأفضل صورة ممكنة، وكذلك كتابة تعليقاتهم من خلال تعبئة الاستبيانات الخاصة بالمتعاملين مع الأمانة العامة للجان.

وفي الختام تظل الأمانة العامة للجان ملتزمة بتحقيق رؤيتها في المساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي ودعم قطاع التأمين بما في ذلك تنفيذ استراتيجية التعاملات الالكترونية، وتعزيز الشراكات مع مؤسسات المجتمع لنساهم في جعل المملكة في مقدمة الدول في هذا المجال.

عبدالله بن عبدالرحمن السحيباني

# المستجدات

التقرير السنوي العاشر

2014م

2014م

التقرير السنوي العاشر

## أولاً: بدء العمل بقواعد وإجراءات عمل اللجان:

صدر قرار مجلس الوزراء رقم (١٩٠) وتاريخ ١٤٣٥/٥/٩هـ القاضي بالموافقة على قواعد واجراءات عمل لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، والتي تُعنى بتنظيم أعمال اللجان سواء الابتدائية واللجنة الاستئنافية، وقد نصت المادة الثالثة عشرة منها على وجه الخصوص على تقنين مهام الأمانة العامة للجان وفقاً لما يلي: تتولى الأمانة العامة للجان تحت إشراف الأمين العام المهمات التالية:

١. الأعمال الادارية وإجراء البحوث والدراسات والاستشارات المساندة.
٢. تسجيل الدعاوى وترتيبها وترقيمها وأعمال الضبط والمراسلات والمواعيد والبلاغات.
٣. اقتراح إجراءات الصلح على أن تعتمد من معالي الوزير.
٤. تصنيف القرارات التي أصدرتها اللجان تمهيداً لنشرها.
٥. عمل إحصائية سنوية عن أعمال اللجان وقراراتها ومدد التقاضي.
٦. أي إجراء يدخل ضمن مهماتها وفق ما يحدده القرار الوزاري.

## ثانياً: مباشرة اللجنة الاستئنافية عملها:

صدر الأمر الملكي الكريم رقم (٣٥٢٥٨) وتاريخ ١٤٣٤/٩/٢٢هـ القاضي بالموافقة على تشكيل اللجنة الاستئنافية للفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية المنصوص عليها في الفقرة

(١) من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، وذلك لمدة ثلاث سنوات اعتباراً من تاريخ هذا الأمر.

### ثالثاً: إعادة تشكيل لجنة الرياض:

صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٤٥٧) وتاريخ ٢٧/١١/١٤٣٥هـ القاضي بالموافقة على إعادة تشكيل لجنة الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية في مدينة الرياض لمدة ثلاث سنوات ابتداءً من تاريخ نفاذ القرار.

### رابعاً: إعداد وتطبيق مشروع الاستبيان الخاص بالخدمات المقدمة:

حرصاً على تطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة وسعيًا للوصول إلى رضا المتعاملين ومعرفة انطباعاتهم وآرائهم، فقد تم تصميم استبيان يقيس جودة الخدمة المقدمة في جميع المراحل التي تمر بها الدعوى ابتداءً من تسجيل الدعوى وحتى استلام القرار، كما تم مراعاة سهولة ووضوح الاستبيان لجميع فئات المجتمع، وحيث تقوم وحدة المراجعة الداخلية بالأمانة العامة للجان بعمل دراسة تحليلية لنتائج الاستبيان وذلك لمعرفة مدى رضا المتعاملين عن الخدمات التي تقدمها، ومعرفة نقاط الضعف لمعالجتها وتحسينها وتطويرها مستقبلاً.

(استبيان)  
الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية  
المركز الرئيسي

حرصاً على الارتقاء بالخدمات المقدمة وسعيًا منا في تطوير وتحسين الاجراءات المتبعة بما يكفل تقديم الخدمة بالشكل المطلوب والأفضل، عليه نأمل التكرم بتعبئة نموذج التقييم أدناه والذي يوضح مدى رضاكم عن مستوى الخدمات المقدمة.

شاكرون لكم تعاونكم،،،

-الرجاء وضع علامة (✓) أمام مستوى الخدمة المقدمة:

مستوى الخدمة	الخدمة المقدمة			
	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول
طريقة استقبال وتسجيل الدعوى				
طريقة تفاعل وتعامل الموظفين				
الدور أو الإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالدعوى				
اجراءات التبليغ بمواعيد الجلسات				
طريقة ادارة اللجنة للجلسات				
المدة المستغرقة للفصل في الدعوى				
الالتزام بالفترة الزمنية لتسليم القرارات الصادرة من اللجنة				
الخدمات الإلكترونية (الرسائل والتنبيهات SMS)				

-أي مقترحات أو ملاحظات بشأن الخدمات المقدمة أعلاه:

رقم الدعوى /

مدي مدعى عليه  مدي مدعى عليه

قرار ابتدائي  قرار نهائي

والاستفسار أو تقديم أي مقترحات عن الخدمات المقدمة يمكنكم التواصل معنا عن طريق البريد الإلكتروني  
[Ins.disp@sama.gov.sa](mailto:Ins.disp@sama.gov.sa)

(نموذج الاستبيان المستخدم)

◆ الخدمات التي يستند عليها الاستبيان في قياس رضا المتعاملين مع الأمانة العامة للجان:

١. طريقة استقبال وتسجيل الدعوى.
٢. طريقة تفاعل وتعامل الموظفين.
٣. الرد أو الإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالدعوى.
٤. إجراءات التبليغ بمواعيد الجلسات.
٥. طريقة ادارة اللجنة للجلسات.
٦. المدة المستغرقة للفصل في الدعوى.
٧. الالتزام بالفترة الزمنية لتسليم القرارات الصادرة من اللجنة.
٨. الخدمات الإلكترونية (الرسائل والتنبيهات SMS).

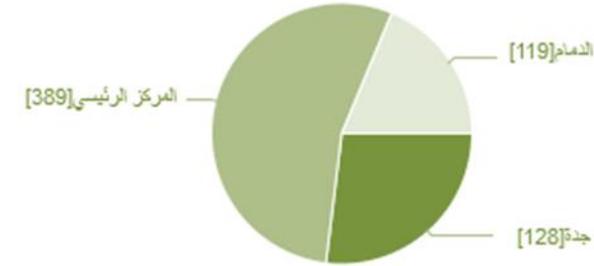
• الطرق التي تستخدم في جمع الاستبيانات:

١. البريد الإلكتروني المخصص للشكاوى الخاص بالأمانة العامة للجان.
٢. تعبئة الاستبيان يدوياً من قبل المتعاملين أثناء استلام قرارات اللجان.
٣. التواصل هاتفياً مع عينة عشوائية من المتعاملين وأخذ انطباعهم عن الخدمات المقدمة من قبل وحدة المراجعة الداخلية بالأمانة العامة للجان.

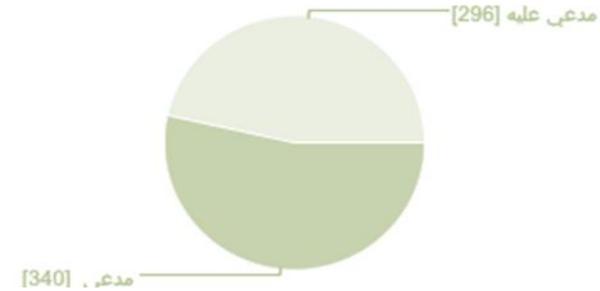
### نتائج تحليل الاستبيان:

بلغت عدد الاستبيانات الخاصة بالمركز الرئيسي والفروع، للفترة الممتدة من (٢٠١٤/٠٦/٠٨م) حتى (٢٠١٥/٠٢/٠٤م) ما مجموعه (٦٣٦) استبيان، وتفصيلها كالتالي:

الفرع	العدد	النسبة
المركز الرئيسي	389	61%
جدة	128	21%
الدمام	119	18%

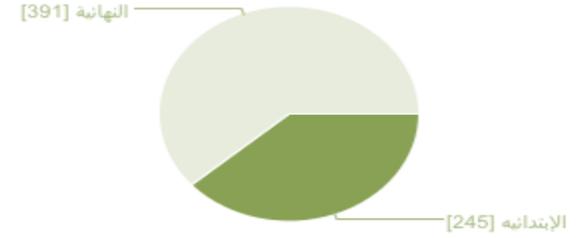


صفة الشخص	العدد	النسبة
مدعي	340	53%
مدعى عليه	296	47%



رسم بياني يوضح صفة الشخص مقدم الاستبيان، حيث قُدمت الشريحة الأكبر من الاستبيانات من قبل "المدعي".

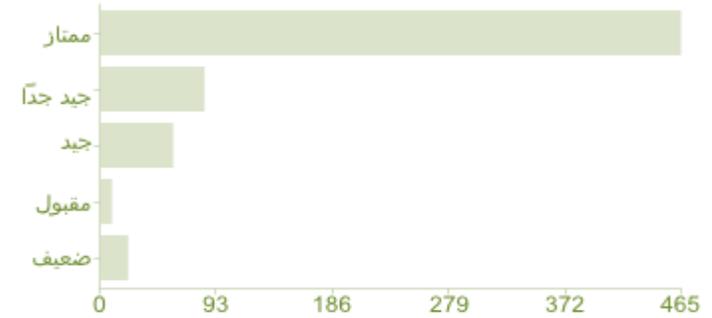
النسبة	العدد	نوع القرار
39%	245	ابتدائي
61%	391	نهائي



رسم بياني يوضح نوع القرار الذي تم تسليمه للمراجع والذي على ضوءه تم تعبئة الاستبيان وإبداء الملاحظات على مستوى الخدمة المقدمة.

## طريقة استقبال وتسجيل الدعوى

التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	464	73%
جيد جداً	83	13%
جيد	85	9%
مقبول	9	2%
ضعيف	22	3%



يعكس التحليل أعلاه مدى رضا المتعاملين بشكل عام عن مستوى الأداء في هذه الخدمة، حيث مثل التقييم (ممتاز) أعلى نسبة في التقييمات الأخرى بما مجموعه (73%)، بفارق كبير عن التقييم (جيد جداً) الذي مثل (13%) من مجموع النسب.

التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	531	83%
جيد جداً	69	11%
جيد	26	4%
مقبول	4	1%
ضعيف	6	1%

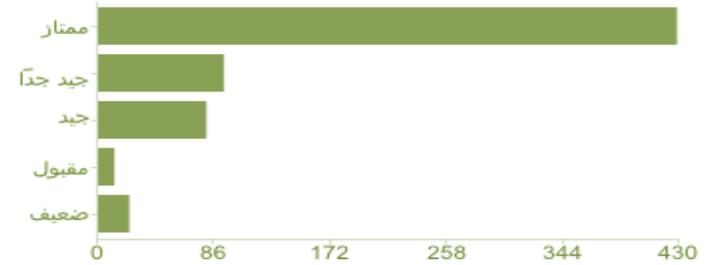
## طريقة تفاعل وتعامل الموظفين



يتضح من خلال التحليل، ظهور الموظف بالشكل الذي يليق والمطلوب عند استقباله المتعاملين، إذ توزعت الأغلبية العظمى من النسبة بين "ممتاز" و"جيد جداً".

## ■ الرد أو الإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالدعوى

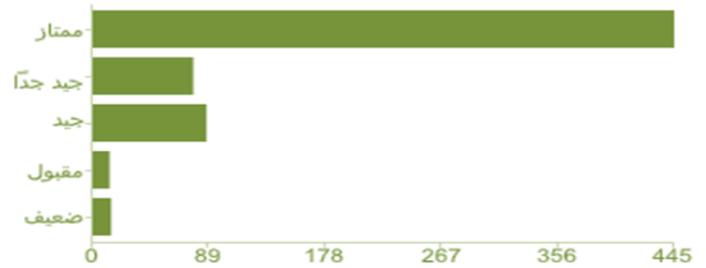
التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	428	67%
جيد جداً	93	15%
جيد	80	13%
مقبول	12	2%
ضعيف	23	3%



يتضح من خلال التحليل رضا المتعاملين بشكل عام عن الخدمة المقدمة، حيث تحرص الأمانة العامة للجان على تزويد أطراف الدعوى بكافة المعلومات الضرورية والمتعلقة بالدعوى إضافةً إلى الإجابة على تساؤلات واستفسارات أطراف الدعوى.

## ■ إجراءات التبليغ بمواعيد الجلسات

التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	445	70%
جيد جداً	77	12%
جيد	87	14%
مقبول	13	2%
ضعيف	14	2%



يتضح من خلال التحليل ارتفاع مستوى الأداء في هذه الخدمة المقدمة ورضا المتعاملين بشكل عام.

### طريقة إدارة اللجنة للجلسات

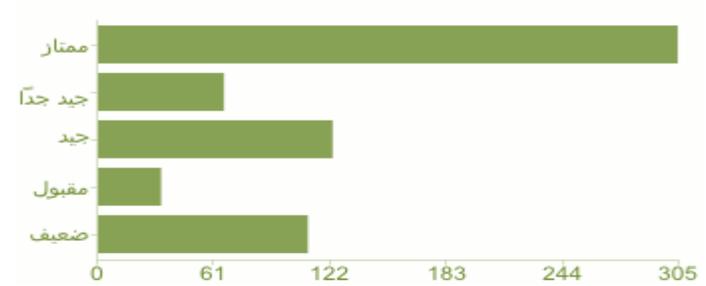
التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	411	65%
جيد جداً	71	11%
جيد	73	11%
مقبول	37	6%
ضعيف	43	7%



يتضح من خلال التحليل ارتفاع مستوى الأداء في هذه الخدمة المقدمة ورضا المتعاملين بشكل عام.

### المدة المستغرقة للفصل في الدعوى

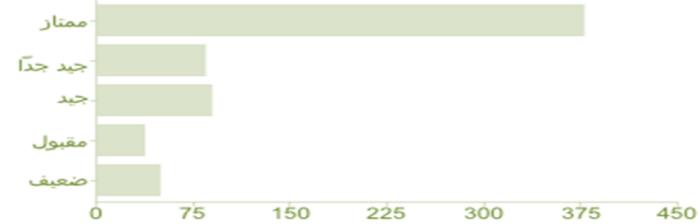
التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	304	48%
جيد جداً	66	10%
جيد	123	19%
مقبول	33	6%
ضعيف	110	17%



يتضح من خلال التحليل تفاوت النسب في مستوى الرضا لدى المتعاملين عن الخدمة المقدمة.

■ الالتزام بالفترة الزمنية لتسليم القرارات الصادرة من اللجنة

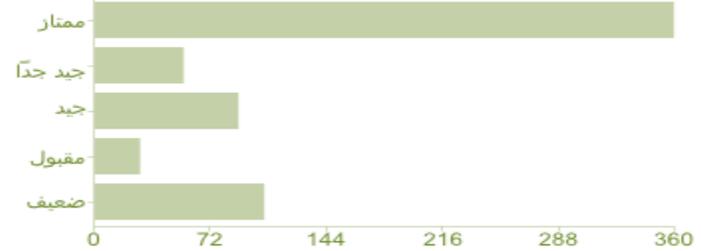
التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	377	%59
جيد جداً	84	%13
جيد	89	%14
مقبول	37	%6
ضعيف	49	%8



يتضح من خلال التحليل رضا المتعاملين بشكل عام عن الخدمة المقدمة.

■ الخدمات الإلكترونية المقدمة (الرسائل والتنبيهات SMS)

التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	359	%56
جيد جداً	55	%9
جيد	89	%14
مقبول	28	%4
ضعيف	105	%17



يتضح من خلال التحليل رضا المتعاملين عن مستوى الأداء في هذه الخدمة المقدمة بشكل عام.

نتائج الأعمال للفترة الممتدة من عام 2012م حتى عام 2014م

التقرير السنوي العاشر

2014م

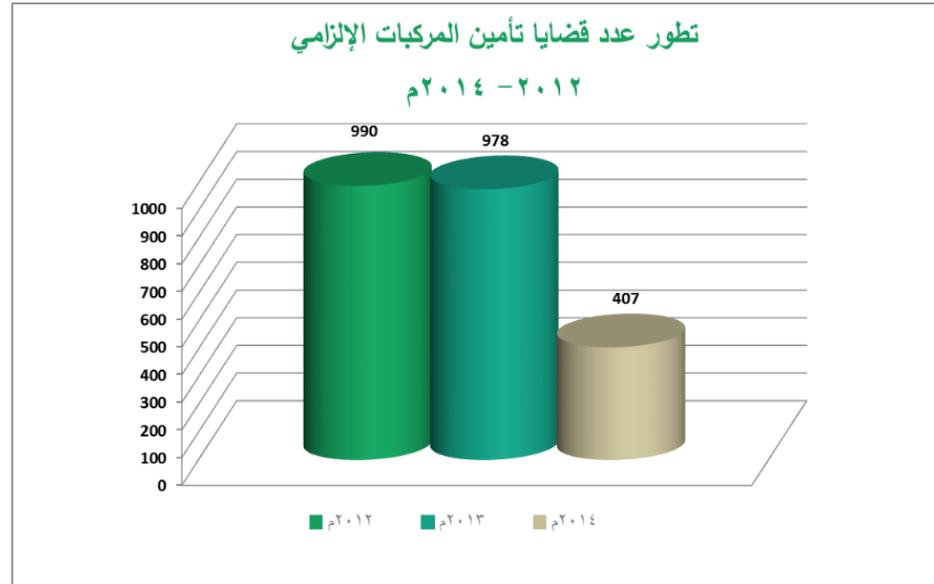
2014م

التقرير السنوي العاشر

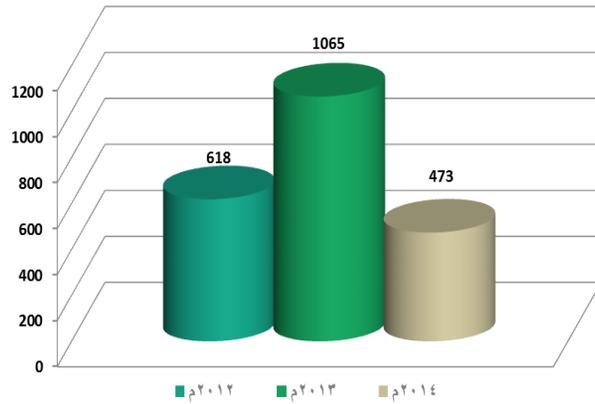
## أولاً: تطور أعداد القضايا حسب نوع التأمين للفترة من عام ٢٠١٢م حتى عام ٢٠١٤م:

◆ بلغ عدد القضايا الخاصة بتأمين المركبات بشقيه (الإلزامي والشامل) خلال عام ٢٠١٤م (١٨٠) قضية تمثل نسبة قدرها (٨٩,٥٢%) من إجمالي عدد القضايا المقيدة ضد شركات التأمين خلال هذا العام، بانخفاض قدره (٩٨) قضية عن عدد القضايا المقيدة في هذا الفرع التأميني عام ٢٠١٣م، والتي بلغت (٢٠٤٣) قضية في هذا الفرع التأميني.

◆ شهد عام ٢٠١٤م انخفاضاً كبيراً في عدد قضايا تأمين المركبات الإلزامي حيث بلغ خلال العام (٤٠٧) قضية مقارنة بإجمالي قضايا بلغ (٩٧٨) قضية خلال عام ٢٠١٣م.



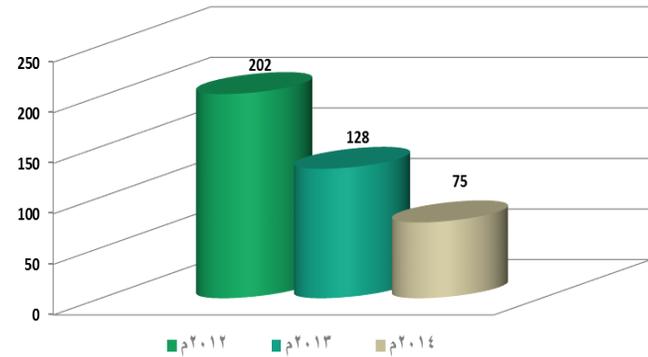
تطور عدد قضايا تأمين المركبات الشامل  
٢٠١٢ - ٢٠١٤ م



◆ انخفض عدد قضايا تأمين المركبات الشامل انخفاضاً ملحوظاً خلال عام ٢٠١٤ م حيث بلغ عدد القضايا المقيدة ضد شركات التأمين خلال هذا العام (٤٧٣) قضية مقارنة بعدد قضايا بلغ (١,٠٦٥) قضية تم قيدها ضد شركات التأمين خلال عام ٢٠١٣ م ليسجل بذلك انخفاضاً قدره (٥٩٢) قضية في هذا الفرع التأميني.

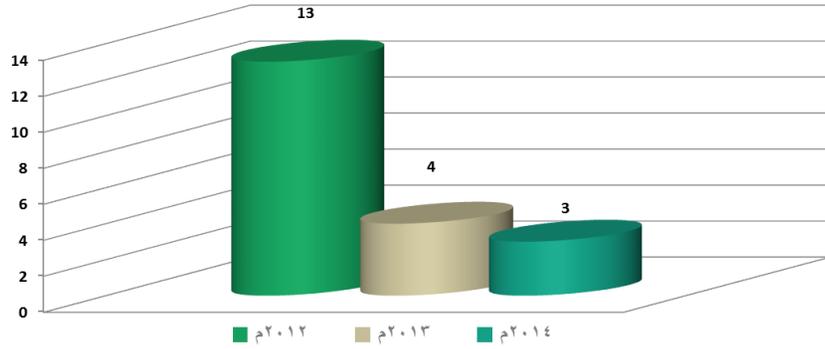
◆ جاء فرع التأمين الطبي في المرتبة الثالثة من حيث عدد القضايا المقيدة ضد شركات التأمين خلال عام ٢٠١٤ م، بعدد قضايا بلغ (٧٥) قضية وبنسبة (٧,٦٣%) من إجمالي عدد القضايا، ليسجل بذلك انخفاضاً طفيفاً في عدد القضايا الناشئة عن فرع التأمين الطبي مقارنة بعام ٢٠١٣ م حيث بلغ عدد القضايا ما مجموعه (١٢٨) قضية.

تطور عدد قضايا التأمين الطبي  
٢٠١٢ - ٢٠١٤ م

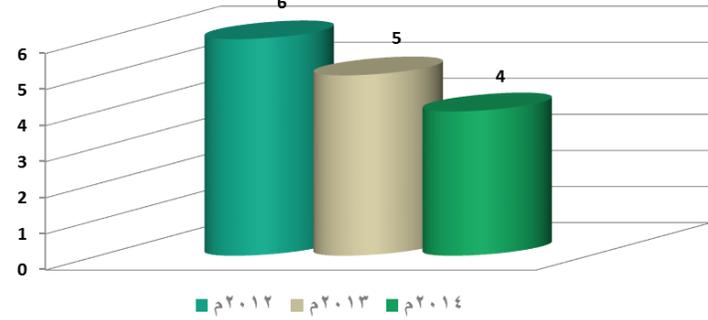


◆ بلغ عدد قضايا تأمين المركبات بشقيه الشامل والإلزامي والتأمين الطبي نسبة (٩٧,١٥%) من إجمالي عدد القضايا المقيمة ضد شركات التأمين خلال عام ٢٠١٤م، وترجع أسباب الزيادة العددية في هذه الفروع التأمينية لارتباطهم بقطاع عريض من المستفيدين من الخدمات التأمينية، ومن ثم فإن عدد القضايا الناشئة عن هذه الفروع يعكس حجم الاصدارات والوثائق التي أصدرتها شركات التأمين في كل من تأمين المركبات والتأمين الطبي خلال عام ٢٠١٤م.

تطور عدد قضايا تأمين الحماية والإدخار  
٢٠١٢ - ٢٠١٤م



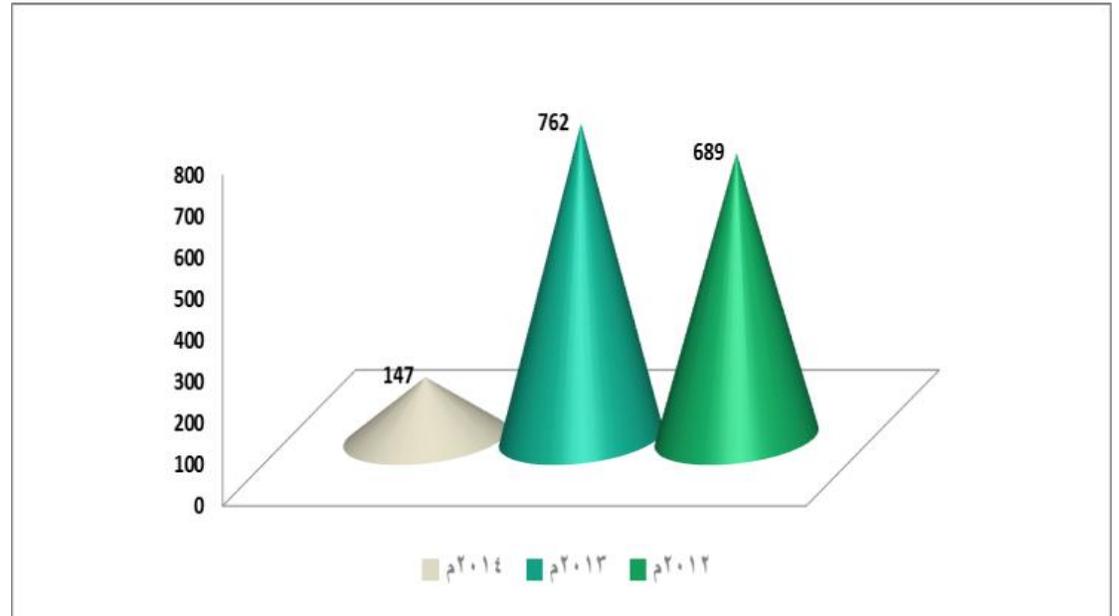
تطور عدد قضايا تأمين الحريق  
٢٠١٢ - ٢٠١٤م



◆ خلافاً لقضايا تأمين المركبات وقضايا التأمين الطبي يتم التعامل مع كافة أنماط القضايا التأمينية الأخرى كالقضايا الناشئة عن تأمين الحريق والأخطار المرتبطة به (Fire and Allied Perils) و قضايا التأمينات الهندسية (Engineering Insurance) بفروعها المختلفة كقضايا تأمين جميع أخطار المقاولين (Contractors All Risks)، وقضايا تأمين الحماية والإدخار (Protection & Saving)، وقضايا تأمين خيانة الأمانة وتأمين المسئوليات المهنية (Professional Indemnity) ومنها تأمين المسئولية المهنية للأطباء والمهنيين (Mal Practice)، والتأمين الطبي بتقسيماته المختلفة (Medical Insurance) فضلاً عن قضايا التأمين البحري (Marine Insurance) إلى آخره من المنازعات، حيث تتسم هذه النوعية من المنازعات بالارتفاع الملحوظ سواء في قيمة المطالبات أو في قيمة المبالغ المالية التي تنتهي عليها هذه القضايا.

## ثانياً: بيان بالدعاوى التي تم إنهاؤها ودياً لعام ٢٠١٤م:

أسفرت وسيلة الوساطة (Mediation) التي تنتهجها الأمانة العامة للجان خلال المرحلة التي تلي دراسة القضايا من كافة جوانبها القانونية والتأمينية والسابقة على عرض القضايا على اللجان عن إنهاء عدد من القضايا حيث سجل عام ٢٠١٤م المستوى الأعلى من حيث قيمة القضايا التي تم إنهاؤها ودياً لدى الأمانة العامة للجان مقارنة بما أسفرت عنه النتائج لعام ٢٠١٣م.



اللجان الابتدائية للفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية  
واللجنة الاستئنافية

التقرير السنوي العاشر

2014م

٢٠١٤م

اللجنة الاستئنافية

أولاً: بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض لعام ٢٠١٤م:

السنة	لجنة الرياض
	عدد القرارات
2012	320
2013	252
2014	194
المجموع	766

ثانياً: بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام لعام ٢٠١٤م:

السنة	لجنة الدمام
	عدد القرارات
2012	165
2013	212
2014	184
المجموع	561

ثالثاً: بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في محافظة جدة لعام ٢٠١٤م:

السنة	لجنة جدة
	عدد القرارات
2012	237
2013	325
2014	247
المجموع	809

## رابعاً: بيان احصائي لقرارات اللجنة الاستئنافية لعام ٢٠١٤م:

- ◆ شهدت انطلاقه اللجنة الاستئنافية النظر في عدد كبير من التظلمات بلغت ما مجموعه (١٢١٠) دعوى.