

الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية

General Secretariat of the Committees for Resolution
of Insurance Disputes & Violation



التقرير السنوي الحادي عشر لعام ٢٠١٥ م



الصفحة	الفهرس
2	• مقدمة
3	• كلمة الأمين العام
4	أولاً: المستجدات
6-5	• الهوية والشعار الخاص بالأمانة العامة للجان التأمين
7	• الموقع والبوابة الإلكترونية
8	• مركز الإتصال الموحد Call Center
9	ثانياً: الأعمال المقدمة للمستفيدين ونتائجها
20-10	• نتائج الاستبيان الخاص بتقديم الخدمات
21	ثالثاً: نتائج الأعمال للفترة الممتدة من عام ٢٠١٣م حتى عام ٢٠١٥م
22	• تطور أعداد القضايا حسب نوع التأمين للفترة من عام ٢٠١٣م حتى عام ٢٠١٥م
23	• بيان بالدعاوى التي تم إنهاءها ودياً لعام ٢٠١٥م
24	رابعاً: اللجان الابتدائية
25	• بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض لعام ٢٠١٥م
26	• بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام لعام ٢٠١٥م
27	• بيان إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في محافظة جدة لعام ٢٠١٥م
28	• بيان إحصائي مُقارن للجان الابتدائية من عام ٢٠١٣م حتى عام ٢٠١٥م
29	• بيان بقرارات اللجنة الاستئنافية وطلبات الاستئناف لعام ٢٠١٥م



مقدمة

يتضمن التقرير السنوي الحادي عشر كافة البيانات المقارنة عن القضايا وما تم تحقيقه حيالها خلال عام ٢٠١٥م مقارنة بما تم تحقيقه خلال عامي ٢٠١٣م و٢٠١٤م، حيث يحتوي على عرض تفصيلي لمؤشرات ونتائج الاعمال عن فترة الثلاث سنوات الميلادية الماضية، وأهم ما يميز التقرير السنوي لهذا العام ما احتواه من اهم المستجدات التي طرأت خلال العام ٢٠١٥م، وكذلك إحصائيات وتحليلات مرتبطة بأداء ونتائج أعمال قطاع التأمين خلال الفترة المُعد عنها التقرير.

أملين أن تضيف هذه الألية عمقاً جديداً للبيانات والمعلومات التي يتم عرضها بالتقرير السنوي وما يتضمنه من دلالات ومؤشرات.



كلمة الأمين العام

يسرني تقديم التقرير السنوي الحادي عشر عن أعمال الأمانة العامة للجان وخدماتها المتنوعة امتداداً لكافة خطوات التطوير المستمرة لخدمة المستفيدين، والتي تتيح لهم الاستفادة من أحدث الخدمات المقدمة في قطاع التأمين، ويأتي التقرير السنوي الحادي عشر ضمن إطار استراتيجية تقديم حزمة من الخدمات الالكترونية الشاملة والمميزة بهدف تطوير أساليب التواصل وتعزيز الثقة، من خلال ضمان جودة الخدمات المقدمة.

إن سباق التطوير يدفعنا لأن نُقيّم 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 المستفيدين والإجابة على استفساراتهم، والتي نحرص بالرد عليها بأفضل صورة ممكنة، وكذلك اخذ ملاحظاتهم على جميع مراحل سير الدعوى ابتداء من تسجيلها حتى استلام القرار وذلك من خلال تعبئة الاستبيانات الخاصة بالمعاملين مع الأمانة العامة للجان، وذلك لتقييم العمل لجميع مراحل معرفته نقاط الضعف ومعالجتها.

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 الحادي عشر

٢٠١٥ م



الهوية والشعار

انطلاقاً من حرص الأمانة العامة على الاستقلالية في أعمالها واستقلالية لجان التأمين، فقد تم إنشاء شعار يعكس الهوية الخاصة بها ويظهر بصورة واضحة من مبدأ الاستقلالية التي تتمتع به كأمانة عامة للجان والذي بدوره يرسخ هذا المفهوم لدى جميع المتعاملين معها.



وفيما يلي توضيح عن مدلولات الشعار:



الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية

General Secretariat of the Committees for Resolution
of Insurance Disputes & Violation



شكل الميزان يجل على المساواة
في فض المنازعات



اللون البرتقالي الغامق يجل على
قوة القائم على فض المنازعات



يدل على إختلاف وتنوع المتنازعين



الموقع والبوابة الإلكترونية

استكمالاً للجهود التي تقوم بها الأمانة العامة والتي من شأنها التعريف بطبيعة العمل مع المستفيدين، فقد تم إنشاء موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت للتعريف بأعمالها، حيث يحتوي الموقع على نبذة تعريفية على الدور الذي تقوم به الأمانة العامة والمهام إضافة إلى نشر الدليل التوعوي والدليل الإرشادي والتي تحتوي على عدد من الأسئلة والاستفسارات الشائعة والمتكررة والتعريف بإجراءات التقاضي أمام اللجان، وكذلك نشر القرارات النهائية الصادرة عن اللجان، وتبويب القرارات وفق آليه مسجلة للبحث عن الموضوع للتأكيد على استقلالية اللجان حيث تم اعتماد الشعار والهوية في تصميم الشكل الخارجي للموقع.

وانطلاقاً من تسهيل إجراءات تقديم الدعاوى حرصت الأمانة العامة على احتواء الموقع ايضاً على بوابة إلكترونية تفاعلية للنظام الآلي للقضايا (SAP/CRM) يتم من خلالها إتاحة الفرصة للمدعي بتقديم الدعوى وامكانية اطراف الدعوى الرد على لوائح الادعاء وتبادل الردود، ومتابعة حالتها وما تم بشأنها إضافة إلى إمكانية تحديد موعد لحضور جلسات اللجان، وكذلك الاطلاع على نسخة من القرارات الصادرة من اللجان مع التأكيد على ضمان توثيق تلك الإجراءات وضمن الإجراءات الأمنية الالكترونية والتي تضمن التأكد من هوية مقدم الدعوى إضافة إلى إثبات صفته كمدعي أو وكيل أو مدعي عليه.



مركز الاتصال الموحد (Call Center)

حيث يرد العديد من الاتصالات من المتعاملين، وذلك للاستفسار عن حالة الدعاوى المقدمة من قبلهم والقرارات الصادرة ومواعيد استلامها أو مواعيد جلسات اللجان أو غيرها من الاستفسار والاسئلة ذات الصلة بالخدمات المقدمة، ولضمان جودة العمل والتأكد من الرد على جميع الاستفسارات الواردة من قبل أشخاص مختصين وذوي الخبرة في التعامل والرد على الاستفسارات، تم إنشاء مركز للاتصال برقم مجاني (٨٠٠) وذلك لتسهيل عملية المتابعة والاشراف على آلية الرد على هذه الاستفسارات .



نتائج الخدمات المقدمة

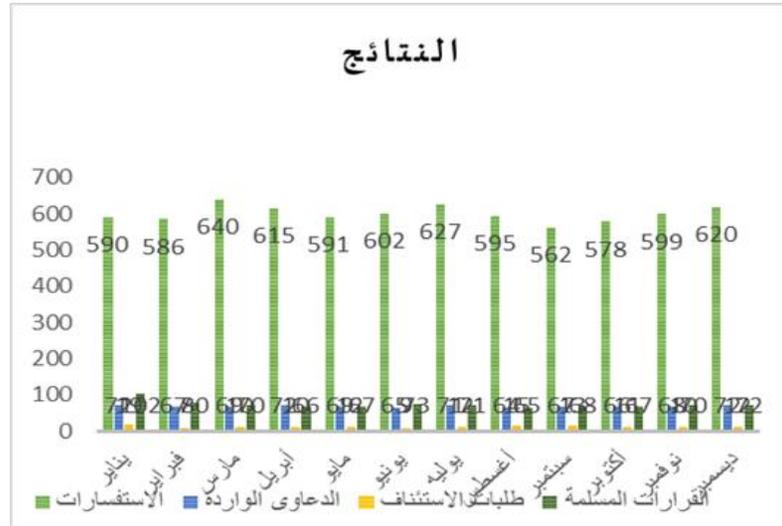
التقرير السنوي الحادي عشر

م ٢٠١٥



تنظيم عملية استقبال وخدمة المستفيدين

تماشياً مع توجهات الدولة حفظها الله للرفع من مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين من الخدمات الحكومية، حرصت الأمانة العامة للجان على تطوير مستوى الأداء للخدمات المقدمة في صالة استقبال المستفيدين في المركز الرئيسي والفروع، وذلك من خلال تطوير مهارات التواصل للعاملين في صالة الاستقبال وتنظيم تنفيذ الخدمات من خلال توفير جهاز ترقيم آلي يتيح للمستفيدين اختيار الخدمة المطلوبة، وكذلك وضع جهاز للخدمة الذاتية يرتبط بالنظام الآلي للقضايا ويمكن المستفيدين من الاستعلام عن حالة الدعوى المقيدة وطباعة النماذج المتعلقة بإجراءات تقديم ومتابعة الدعاوى آلياً، الأمر الذي بدوره يرفع من كفاءة مستوى الخدمات المقدمة في صالة الاستقبال، كما يتيح الجهاز تقديم احصائيات عن عدد المراجعين شاملة نوع الخدمة المقدمة والمدة المستغرقة لإنهاء الخدمة، حيث بلغ عدد المستفيدين من تلك الخدمات خلال العام ٢٠١٥ م (٩,٠٣٨) مستفيد وذلك على النحو التالي:



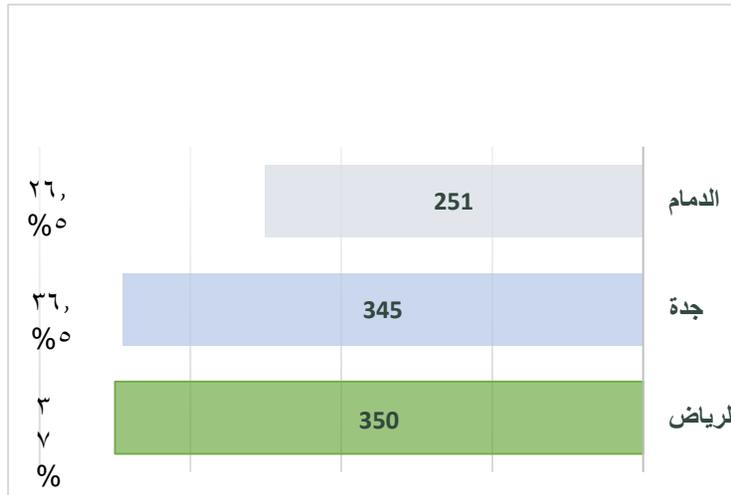
الشهر	الاستفسارات	الدعاوى الواردة	طلبات الاستئناف	القرارات المسلمة	إجمالي المستفيدين
يناير	590	72	19	102	783
فبراير	586	67	7	80	740
مارس	640	69	10	70	789
أبريل	615	72	10	66	763
مايو	591	69	12	67	739
يونيو	602	65	9	73	749
يوليو	627	71	12	71	781
أغسطس	595	64	15	65	739
سبتمبر	562	67	13	68	710
أكتوبر	578	66	11	67	722
نوفمبر	599	68	10	70	747
ديسمبر	620	72	12	72	776
المجموع	7205	822	140	871	9038



نتائج الاستبيان الخاص بتقديم الخدمات للمستفيدين

حرصت الأمانة العامة للجان على تطوير وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها وسعيًا منها للوصول إلى رضا المتعاملين ومعرفة انطباعاتهم وآرائهم حول الخدمات المقدمة، 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، حيث تقوم وحدة المراجعة الداخلية بالأمانة العامة للجان بعمل دراسة تحليلية لنتائج الاستبيان وذلك لمعرفة مدى رضا المتعاملين مع الأمانة العامة للجان عن الخدمات التي تقدمها، ومعرفة نقاط الضعف لمعالجتها وتحسينها وتطويرها مستقبلاً، وفيما يلي نتائج الاستبيان لعام ٢٠١٥م:

• تفصيل عدد الاستبيانات بحسب فروع الأمانة العامة للجان



العدد	الاستبيانات
350	المركز الرئيسي - فرع الأمانة بمدينة الرياض
345	فرع الأمانة بمحافظة جدة
251	فرع الأمانة بمدينة الدمام
946	المجموع



● تفصيل عدد الاستبيانات بحسب الصفة في الدعوى (مدعي ومدعى عليه)

العدد	النسبة %	الاستبيانات	م
563	56.7	مدعي	١
410	43.3	مدعى عليه	٢
946			المجموع

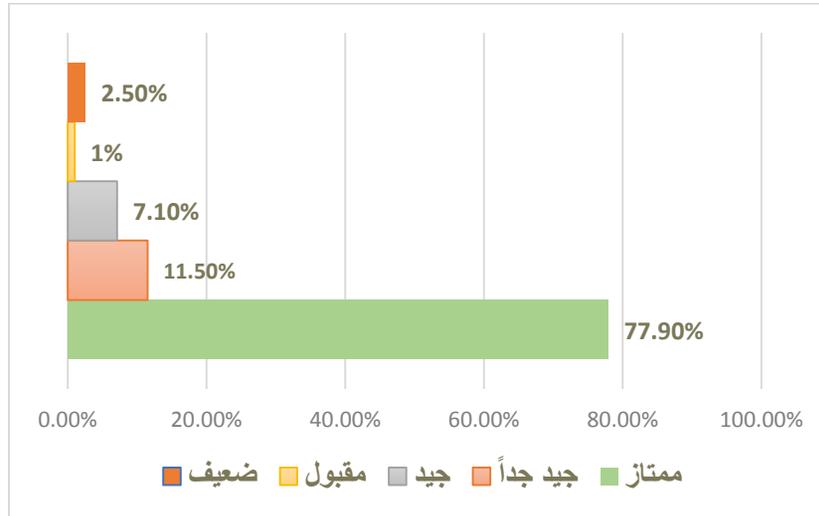
● تفصيل عدد الاستبيانات بحسب نوع القرار الصادر عن اللجان (الابتدائية واللجنة الاستئنافية)

النسبة %	العدد	الاستبيانات	م
53.4	5.5	قرار ابتدائي	١
64.6	441	قرار نهائي	٢
946			المجموع



تفصيل نتائج قياس رضا المتعاملين عن خدمات الأمانة للجان

• طريقة استقبال وتسجيل الدعوى

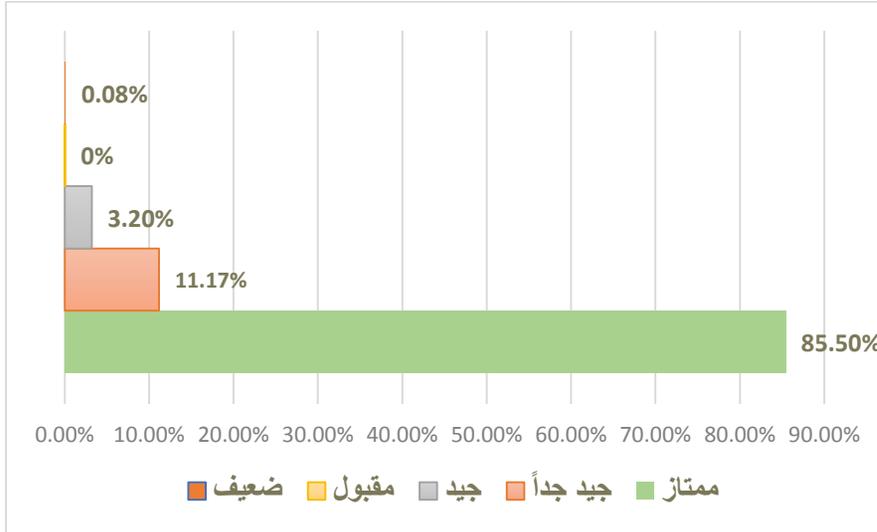


التقدير	العدد	النسبة %
ممتاز	737	77.9
جيد جداً	109	11.5
جيد	67	7.1
مقبول	9	1
ضعيف	24	2.5

• يتضح من خلال التحليل مدى رضا المتعاملين بشكل عام عن مستوى في الطرق المتبعة في استقبال وتسجيل الدعوى.



• طريقة تفاعل وتعامل الموظفين

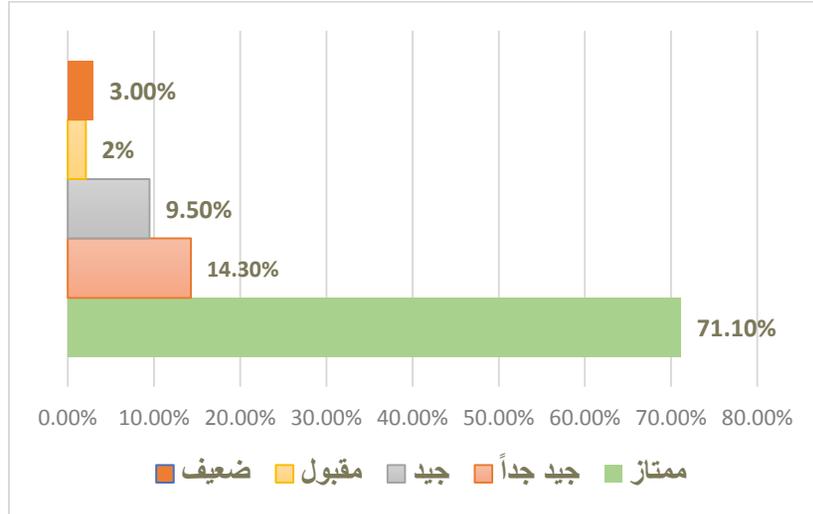


التقدير	العدد	النسبة
ممتاز	809	85.5
جيد جداً	94	11.17
جيد	30	3.2
مقبول	5	0.05
ضعيف	8	0.08

- 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

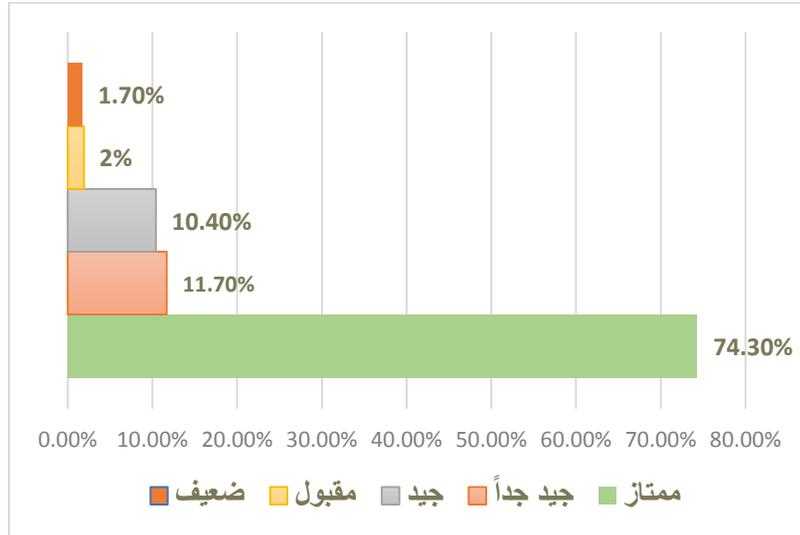


التقدير	العدد	النسبة %
ممتاز	677	71.1
جيد جداً	131	14.3
جيد	90	9.5
مقبول	20	2.1
ضعيف	28	3

- 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

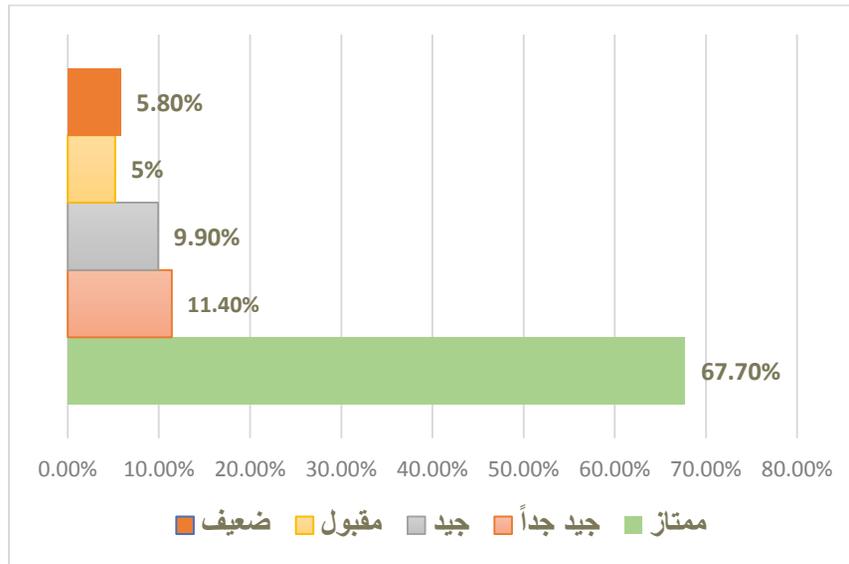


التقدير	العدد	النسبة %
ممتاز	703	74.3
جيد جداً	111	11.7
جيد	98	10.4
مقبول	18	1.9
ضعيف	16	1.7

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



• طريقة إدارة اللجان للجلسات

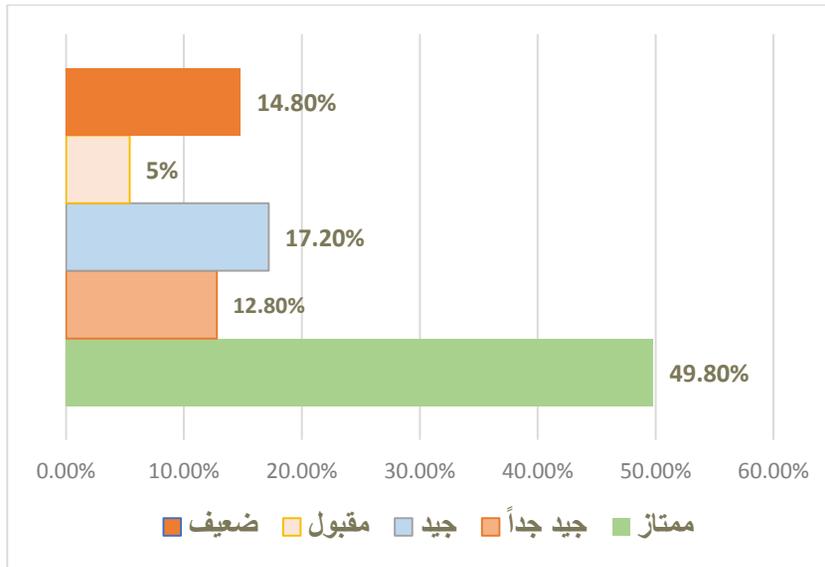


التقدير	العدد	النسبة %
ممتاز	640	67.7
جيد جداً	108	11.4
جيد	94	9.9
مقبول	49	5.2
ضعيف	55	5.8

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



• المدة المستغرقة للفصل في الدعوى

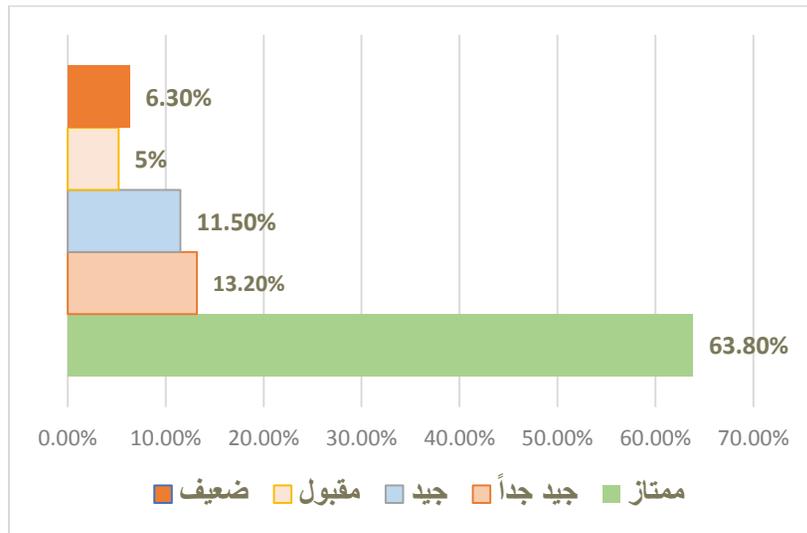


التقدير	العدد	النسبة %
ممتاز	471	49.8
جيد جداً	121	12.8
جيد	163	17.2
مقبول	51	5.4
ضعيف	140	14.8

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



• الالتزام بالفترة الزمنية لتسليم القرارات الصادرة من اللجنة

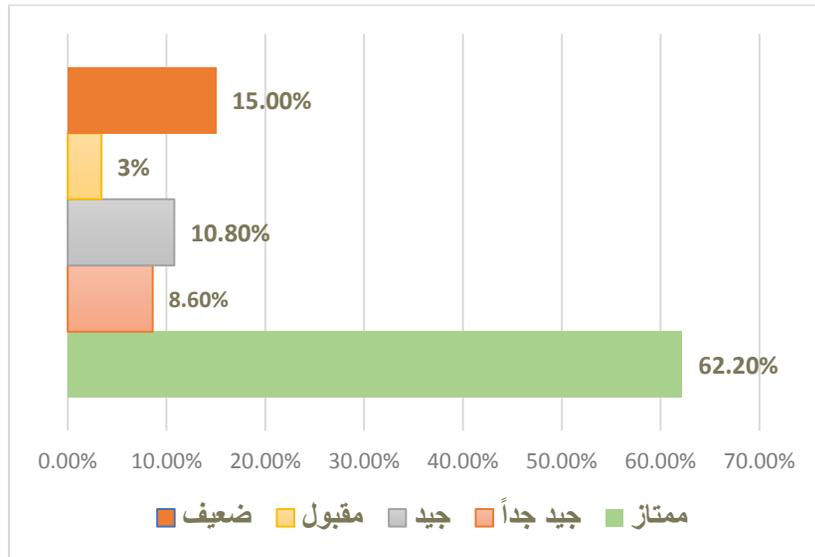


التقدير	العدد	النسبة %
ممتاز	604	63.8
جيد جداً	124	13.2
جيد	109	11.5
مقبول	49	5.2
ضعيف	60	6.3

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



• الخدمات الإلكترونية المقدمة (الرسائل والتنبيهات SMS)



التقدير	العدد	النسبة %
ممتاز	588	62.2
جيد جداً	81	8.6
جيد	103	10.8
مقبول	32	3.4
ضعيف	142	15

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



مقارنة نتائج الأعمال للأعوام

(٢٠١٣/٢٠١٤/٢٠١٥)م

التقرير السنوي الحادي عشر

٢٠١٥م



تطور اعداد القضايا حسب نوع التأمين للفترة من عام ٢٠١٣م حتى عام ٢٠١٥م

- بلغ اجمالي عدد الدعاوى المقيدة لعام ٢٠١٥م (١,٧٧٤) دعوى، حيث بلغت نسبة الدعاوى المقيدة تحت نوعي التأمين الإلزامي والشامل للمركبات (٦٤,٣٧%) و(٢٤,٣٠%) على التوالي بينما بلغت نسبة الدعاوى المقيدة لنوع التأمين الطبي ٦,٩٣% وتوزعت باقي النسبة على الأنواع الأخرى كما هو موضح بالجدول.
- جاء فرع التأمين الطبي في المرتبة الثالثة من حيث عدد القضايا المقيدة ضد شركات التأمين خلال عام (٢٠١٥م)، بعدد قضايا بلغ (١٢٣) قضية وبنسبة (٦.٩٣%) من إجمالي عدد القضايا، ليسجل بذلك ارتفاعاً ملحوظاً في عدد القضايا الناشئة عن فرع التأمين الطبي مقارنة بعام (٢٠١٤م) حيث بلغ عدد القضايا ما مجموعه (٧٥) قضية.



• بيان بالدعاوى التي تم إنهاءها ودياً لعام ٢٠١٥ م

- 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 ٢٠١٥ م المستوى الأعلى من حيث عدد القضايا التي تم إنهاؤها ودياً لدى الأمانة العامة للجان مقارنة بما أسفرت عنه النتائج لعام ٢٠١٤ م ، حيث تم إنهاء ما مجموعه (٣٣٧) دعوى، مقارنة بما مجموعه (١٤٨) دعوى لعام ٢٠١٤ م، بارتفاع نسبي وقدره (٥٦,٠٨%).



قرارات اللجان الإبتدائية واللجنة الاستئنافية

التقرير السنوي الحادي عشر

٢٠١٥م



• بيان احصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض لعام ٢٠١٥ م

لجنة الرياض	
عدد القرارات	السنة
252	2013
194	2014
400	2015
846	المجموع

• أصدرت اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض خلال عام ٢٠١٥ م ، ما مجموعه (٤٠٠) قرار.



• بيان احصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام لعام ٢٠١٥ م

السنة	لجنة الدمام
	عدد القرارات
2013	212
2014	184
2015	330
المجموع	726

• أصدرت اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام خلال عام ٢٠١٥ م، ما مجموعه (٣٣٠) قرار .



• بيان احصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في محافظة جدة لعام ٢٠١٥ م

السنة	لجنة جدة
	عدد القرارات
2013	325
2014	247
2015	450
المجموع	1022

• أصدرت اللجنة الابتدائية في محافظة جدة خلال عام ٢٠١٥ م، ما مجموعه (٤٥٠) قرار .



• بيان احصائي مقارنة للجان الابتدائية بفروعها الثلاث للفترة من عام ٢٠١٣م حتى عام ٢٠١٥م

السنة	إجمالي عدد القرارات الصادرة من اللجان
2013	789
2014	625
2015	1180
المجموع	6594

- أصدرت اللجان الابتدائية في العام ٢٠١٥م، (١,١٨٠) قرار ، وبنسبة ارتفاع بلغت (٤٥%) مقارنة بعدد القرارات التي صدرت عن اللجان الابتدائية الثلاثة في العام ٢٠١٤م، والتي بلغت (٦٢٥) قرار ، بينما بلغ عدد القرارات الإجمالي خلال الفترة المعد عنها التقرير (٢,٥٩٤) قرار .



• بيان بقرارات اللجنة الاستئنافية وطلبات الاستئناف لعام ٢٠١٥ م

أصدرت اللجنة الاستئنافية خلال عام ٢٠١٥ م ما مجموعه (٥٣٢) قرار، في حين بلغ مجموع طلبات الاستئناف المقدمة خلال الفترة ذاتها ما مجموعه (٢٧٠) طلب.