

الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية

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



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

التقرير السنوي
٢٠١٦

2016





الصفحة

تطور أعمال الأمانة العامة للجان التأمين:	
7	• الهوية والشعار.
	• الخدمات الإلكترونية:
8	1) الموقع الإلكتروني (Web Site).
11-8	2) البوابة الإلكترونية (WEB UI).
12	• مركز الاتصال الموحد (Call Center).
13-12	• تبويب القرارات.
26-14	• تحليل مقارن للخدمات المقدمة في تنظيم عملية استقبال المراجعين وقياس نسبة رضا المتعاملين بين عامي (2015م-2016م).
النتائج الاحصائية لأعمال الأمانة العامة للجان التأمين خلال الفترة من 2014م إلى 2016م:	
28	• التغيير في أعداد الدعاوى حسب نوع التأمين للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م.
29	• تحليل احصائي لعدد الدعاوى التي تم إنهاؤها ودياً للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م.



إحصائيات أعمال اللجان الابتدائية واللجنة الاستئنافية خلال الفترة من 2014م إلى 2016م:	
31	• تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م.
32	• تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في محافظة جدة للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م.
33	• تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م.
34	• تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الاستئنافية لعام 2016م.
37-36	أصحاب المصلحة وشركاء الأعمال.



● كلمة الأمين العام:

يسرني تقديم التقرير السنوي الثاني عشر لعام (2016م) عن أعمال الأمانة العامة للجان وخدماتها المتنوعة، ويأتي هذا التقرير ضمن إطار استراتيجية توفير خدمات إلكترونية شاملة ومستوفية لكافة الإجراءات والضوابط وتقديمها لأصحاب المصلحة المستهدفين، بهدف تسهيل حصولهم على هذه الخدمات والاستفادة منها بأحدث الطرق، مع تيسير وتوفير أساليب التواصل بما يعزز الوضوح والشفافية في العمل وضمان جودة الخدمات المقدمة، كما يُعزّز هذا التقرير مدى انعكاس الخدمات المذكورة آنفاً على استقرار القضاء التأميني وخلق أثراً إيجابياً على قطاع التأمين ككل من خلال تسخير كافة الموارد الإلكترونية في نشر الوعي والثقافة الحقوقية والتأمينية، وإثراء البيئة العدلية بثمره قضاء لجان التأمين الممتد عمره لعشرة أعوام كانت كافية في ترسيخ المبادئ التأمينية، واستخدمت الأمانة العامة للجان في سبيل هذا الإثراء أهم الوسائل التوعوية القضائية وهي تبويب ونشر قرارات اللجان عبر الموقع الرسمي لها لجعلها متاحة أمام الجميع للاستفادة منها.

إن نمو الاقتصاد المزدهر والمنافسة في الأعمال يتطلب شفافية وجودة في البيانات والإحصائيات التي تمثل مخرجات ممارسة الأعمال والخدمات المقدمة، لذا أطلقنا هذا التقرير بفروعه المتعددة ليؤكد مدى التزامنا بتحقيق التطور والنمو المستدام ضمن رؤية المملكة (2030)، حيث يستعرض نتائج التواصل مع أصحاب المصلحة والإجابة على استفساراتهم، وكذلك الاهتمام بسماع مرثيات أصحاب المصالح من خلال قياس ومتابعة نتائج الاستبيانات المعبئة من قبلهم، وذلك لتقييم العمل في جميع مراحله ومعرفة نقاط الضعف ومعالجتها، بالإضافة إلى استعراض أعمال الأمانة العامة واللجان من خلال تحليل إحصائي مُقارن للفترة المُعد عنها التقرير.

ختاماً ستظل الأمانة العامة تعمل على تطوير ومواكبة مستجدات التعاملات الإلكترونية بما يعزز فكرة (بيئة خالية من الورق)، مع السعي الدائم إلى تحقيق رؤيتها في المساهمة في تأصيل الوعي التأميني لدى الأفراد والكيانات الاقتصادية، وتعزيز الشراكات مع مختلف شركاء الأعمال بما يسهم في بناء قيم راسخة ومجتمع حيوي.

عبدالله بن عبدالرحمن السحيباني

تطوير أعمال الأمانة العامة للجبان

التقرير السنوي
الثاني عشر



2016



● أولاً: الهوية والشعار:

يُمثل الشعار المعتمد للأمانة العامة للجان والمستخدم في جميع المطبوعات والمراسلات الرسمية وكذلك في الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني هوية واستقلالية الأمانة في أداء أعمالها، كما يدل على تنوع المتنازعين وتنوع الخدمات المقدمة لهم، حيث تعكس مدلولات الشعار ما يلي:



الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية

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



شكل الميزاني يدل على المساواة
في فض المنازعات



اللون البرتقالي القامق يدل على
قوة القائم على فض المنازعات



يدل على إختلاف وتنوع المتنازعين



● ثانياً: الخدمات الإلكترونية:

❖ أولاً: الموقع الإلكتروني (Web Site):

يعتبر الموقع الإلكتروني (www.idc.gov.sa) الذي أطلق بتاريخ (١٤٣٧/٠٧/١٩ هـ) المنصة التي تربط الأمانة العامة للجان بأصحاب المصلحة، حيث يتيح للمتعاملين مع الأمانة العامة للجان التعرف على هويتها ونشأتها ونبذه تعريفية عن الدور الذي تقوم به والمهام المنوطة بها، امتداداً إلى نشر جميع الأنظمة ذات العلاقة بإجراءات العمل ودراسة الدعاوى، كما يتيح الموقع من خلال صفحة خاصة ودليلين توعوي وإرشادي الإجابة على الأسئلة والاستفسارات الشائعة والمتكررة سواء العامة أو التي تكون قبل وقوع الخسارة على محل التأمين أو بعدها، كما يحتوي الموقع على صفحة خاصة بالقرارات يتم فيها نشر القرارات النهائية الصادرة عن اللجان الابتدائية، وتخضع عملية النشر لآلية روعي فيها أساسيات التصنيف الموضوعي والنشر باعتبار تقسيمات أنواع وثائق التأمين وسنوات صدور القرار، مع الحرص على خلو تلك القرارات من الإشارة إلى هوية أي فرد أو شركة أو مؤسسة، وللمساهمة في تحقيق الشفافية والوضوح في ممارسة الأعمال يتم إرفاق الإحصائيات الدورية والخاصة بأعمال الأمانة العامة واللجان والتقارير السنوية مع مراعاة إزالة كافة المعلومات والبيانات الخاصة.

❖ ثالثاً: البوابة الإلكترونية (Web UI):

مواكبةً للمستجدات والتطورات وفي سبيل تقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصالح، سعت الأمانة العامة للجان لمعالجة وإنهاء إجراءات دعاوى المنازعات والمخالفات التأمينية بشكل كامل عن طريق (البوابة الإلكترونية)، التي بدأ العمل بها في تاريخ (١٤٣٨/٠١/٠٥ هـ)، وتقدم البوابة الإلكترونية خدمات تفاعلية مرتبطة بالنظام الآلي للقضايا (SAP-CRM)، وذلك على النحو التالي:

- تقديم الدعاوى من قبل أصحابها من خلال البوابة الإلكترونية.
- إرفاق المستندات اللازمة لرفع الدعوى وأي مستند إضافي يُطلب من قبل الأمانة العامة للجان
- الاطلاع على الدعاوى المقامة من قبل أطراف الدعوى والمستندات المرفقة بها.
- تقديم الردود والدفع على الدعاوى المقدمة ضد الشركة.
- طلب تمديد المهلة المحددة للرد على الدعاوى المقامة ضد أطراف الدعوى.



- الاطلاع على مواعيد جلسات نظر الدعاوى من قبل أطراف الدعوى.
- متابعة حالة سير الدعاوى المقدمة من قبل أطراف الدعوى.
- اشعار أطراف الدعوى عند حدوث أي تغيير على حالة الدعوى.
- تقديم طلبات الاستئناف ومتابعة حالاتها.
- اشعار أطراف الدعوى بتقديم طلب الاستئناف على قرار اللجنة الابتدائية.
- الاشعار باستلام القرارات الصادرة عن اللجان الابتدائية والاستئنافية.



خطوات معالجة الدعاوى التأمينية





SETTLEMENT PROCEDURES FOR INSURANCE CLAIMS





• ثالثاً: مركز الاتصال الموحد (Call Center):

حرصاً على تصميم إجراءات فعالة للتعامل مع أصحاب المصلحة، وتحسين جودة الخدمة المقدمة لهم، بدأت الأمانة العامة للجان بتاريخ (1438/02/13هـ) استقبال المكالمات من كافة المتعاملين من (الأفراد – ممثلي الشخصيات الاعتبارية- ممثلي شركات التأمين) عبر مركز الاتصال الموحد (Call Center) من خلال الرقم (8001240042) ، والذي يقدم خدماته طوال أيام العمل في الأسبوع وعلى مدار ثمان ساعات يومياً، من الساعة (8) صباحاً حتى الساعة (4) مساءً، بهدف الاستجابة لاحتياجات المتعاملين والرد على استفساراتهم ومتابعة سير الدعاوى المقدمة من قبلهم.

كما يقدم مركز الاتصال الموحد (Call Center)، كافة الخدمات الاستشارية والتوعوية ويسعى إلى تقديم الإجابات عن كافة الأسئلة المطروحة لمتابعة مختلف الدعاوى المقيدة لدى الأمانة العامة للجان التأمين، بالإضافة إلى تقديم الإجابات والإيضاحات حول عمل اللجان والأمانة العامة بشكل عام، كما يتيح المركز لأصحاب الاتصالات الواردة خاصية تقييم الخدمات المقدمة بعد كل اتصال بهدف الارتقاء بها والسعي إلى تطويرها.

• رابعاً: تبويب القرارات:

في إطار التزام الأمانة العامة للجان بتطبيق قرارات مجلس الوزراء وقواعد عمل اللجان والأنظمة ذات العلاقة، فقد بدأت في مشروع تصنيف قرارات اللجان واستخراج المبادئ التي استقر عليها قضاء التأمين، وأعدت في سبيل ذلك فريق عمل من أصحاب المؤهلات القانونية ذات الكفاءة للتعاون مع أحد بيوت الخبرة في مجال تصنيف وتبويب الأحكام والقرارات للعمل على استخراج المبادئ الموضوعية من قرارات اللجان النهائية التي اكتسبت الصفة القطعية لتأخذ شكل السوابق القضائية (Judicial Precedent). وغني عن القول بأن حجم العوائد المعرفية



والعملية الناتجة عن عملية التصنيف والتبويب ستسهم في نشر الثقافة الحقوقية بشكلٍ عام والثقافة التأمينية على وجه الخصوص، كما ستسهم في الحد من الإطالة في نظر الدعاوى واختصار الوقت وتخفيف الجهد على ناظر الدعوى، وستمد الباحثين والمختصين والأكاديميين وبما يملكون من مخزون معرفي عن التأمين بالجوانب التطبيقية التي أصدرها قضاء التأمين لتصبح عملية تكاملية من شأنها تعزيز سلاح المعرفة بفقهِ الواقع، وهو الأمر الذي سينعكس أيضاً على مخرجات الجامعات والكليات والمعاهد التدريبية المختصة بالتأمين.



• خامساً: تحليل مقارن للخدمات المقدمة في تنظيم عملية استقبال المراجعين وقياس نسبة رضا المتعاملين بين عامي (2015م-2016م):

❖ تنظيم عملية استقبال المراجعين:

الخدمة	السنة	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليه	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المجموع
الاستفسارات	2015	590	586	640	615	591	602	627	595	562	578	599	620	7205
	2016	552	567	593	697	558	621	648	522	574	575	582	546	7035
القضايا المسجلة	2015	72	67	69	72	69	65	71	64	67	66	68	72	822
	2016	72	82	69	70	77	202	147	186	103	185	176	218	1587
طلبات الاستئناف	2015	19	7	10	10	12	9	12	15	13	11	10	12	140
	2016	14	15	18	16	14	17	9	19	15	14	18	19	188
القرارات المسلمة	2015	102	80	70	66	67	73	71	65	68	67	70	72	871
	2016	73	71	77	64	75	84	85	73	59	89	85	84	919
عدد المراجعين	2015	783	740	789	763	739	749	781	739	710	722	747	776	9038
	2016	892	942	951	1074	904	1121	1091	1009	912	1066	1052	1091	12105



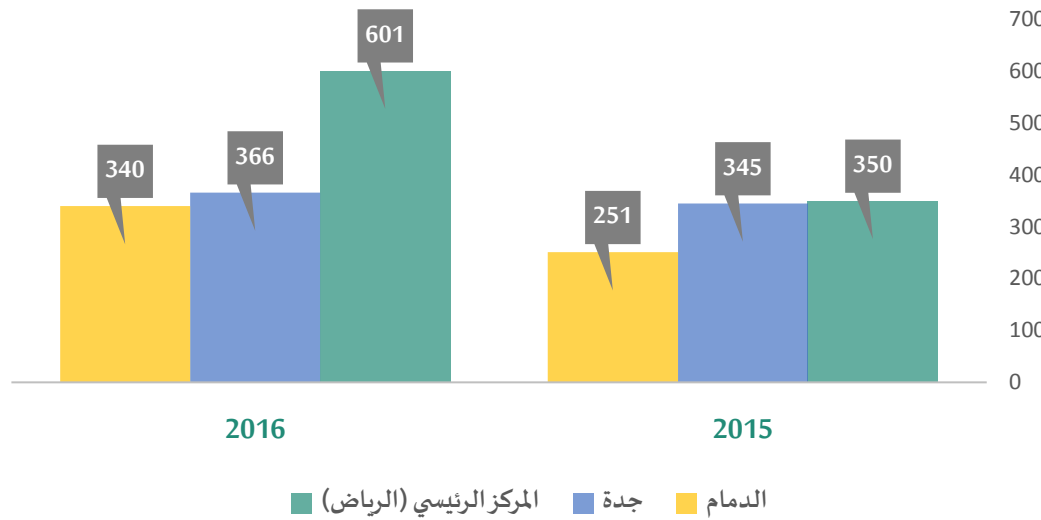
- ❖ يتضح من خلال التحليل المُقارن للخدمات المقدمة خلال عامي (2015م-2016م) زيادة في إجمالي عدد المراجعين لعام (2016م) إلى ما مجموعه (12105) مراجع بنسبة زيادة وصلت إلى (40%) عن عام (2015م) الذي شهد مراجعة ما مجموعه (9038) مراجع.
- ❖ كما يتضح زيادة طلبات الاستئناف في عام (2016م) إلى (188) طلب استئناف، مقارنةً بالسنة السابقة (2015م) التي سجلت (140) طلب استئناف.
- ❖ كما شهد العام (2016م) زيادة ملحوظة في عدد طلبات تسجيل الدعاوى بما مجموعه (1587) طلب تسجيل دعوى، بنسبة زيادة بلغت (93%) مقارنةً بإجمالي عدد الطلبات المقدمة خلال عام (2015م) حيث بلغت (822) طلب تسجيل دعوى.
- ❖ في حين شهد العام (2016م) زيادة نسبية في عدد المراجعين لطلب الاستفسارات العامة إلى (7035) مراجع، بما نسبته (5%)، مقارنةً بعام (2015م) الذي سجل ما مجموعه (7025) مراجع.



❖ قياس نسبة رضا المتعاملين:

فيما يلي تحليل مُقارن لنتائج الاستبيانات خلال عامي (2015م – 2016م) لقياس التطور والارتفاع في مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين مع الأمانة العامة للجان.

• الفرع:

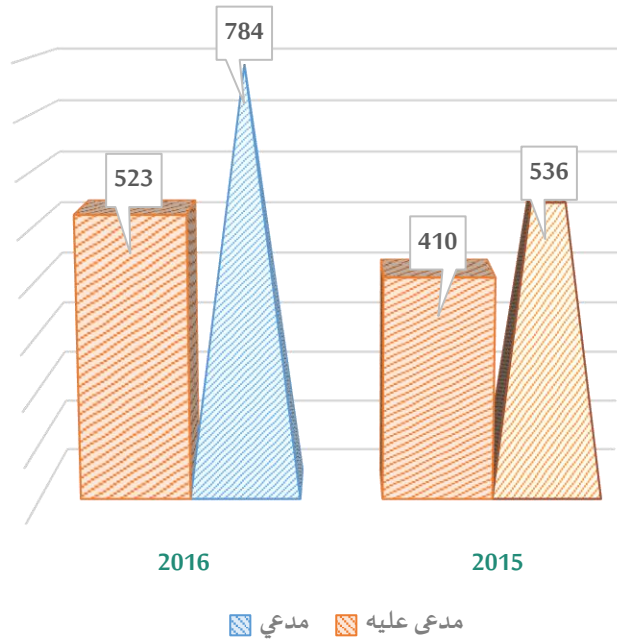


الفرع	2016		2015	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
المركز الرئيسي (الرياض)	%46.7	601	%37	350
جدة	%27.6	366	%36.5	345
الدمام	%25.6	340	%26.5	251
المجموع:		1307		946

يتضح من خلال الجدول والرسم البياني ارتفاع عدد الاستبيانات الخاصة بالمركز الرئيسي والفروع، حيث بلغ مجموع الاستبيانات في عام (2016م) ما مجموعه (1307) مقارنةً بإجمالي الاستبيانات الخاصة بعام (2015م) والتي بلغت ما مجموعه (946).



• صفة الشخص:

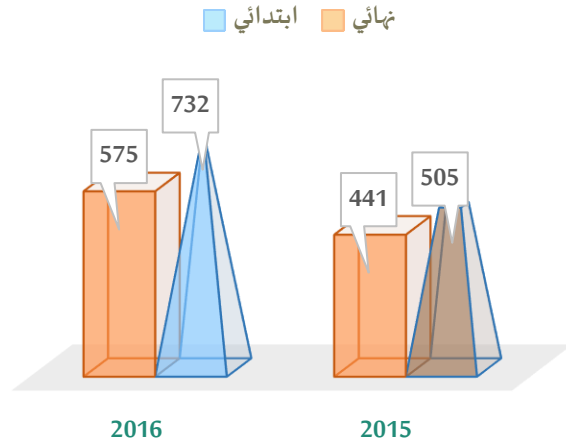


صفة الشخص	2016		2015	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
مدعى	%60.3	784	%56.07	536
مدعى عليه	%39.7	523	%43.03	410
المجموع:		1307		946

يتضح من خلال الجدول والرسم البياني بأن الشريحة الأكبر من الاستبيانات قُدمت من قبل "المدعى".



• نوع القرار:

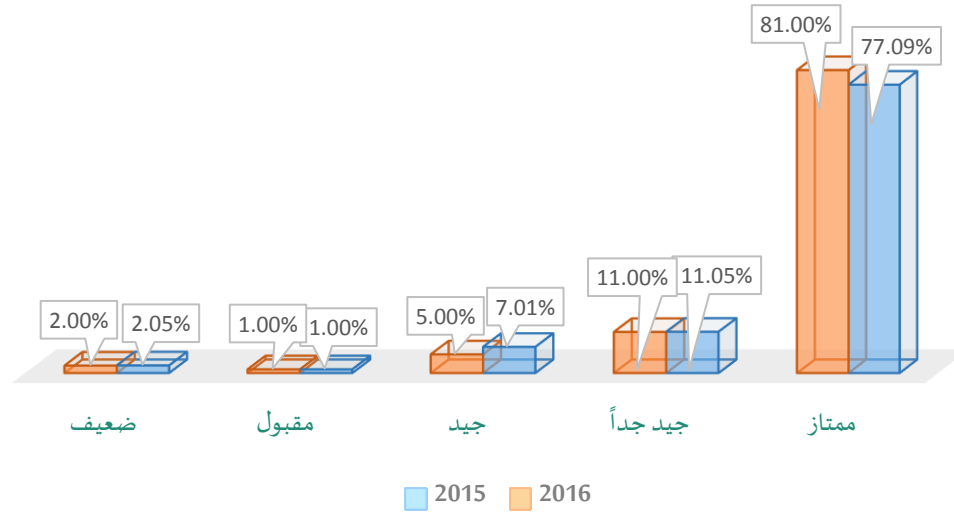


نوع القرار	2016		2015	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
ابتدائي	%56.2	732	%53.04	505
نهائي	%43.8	575	%64.06	441
المجموع:		1307		946

يتضح من خلال الجدول والرسم البياني بأن الشريحة الأكبر من الاستبيانات قُدمت خلال استلام القرارات (الابتدائية).



○ طريقة استقبال وتسجيل الدعوى:

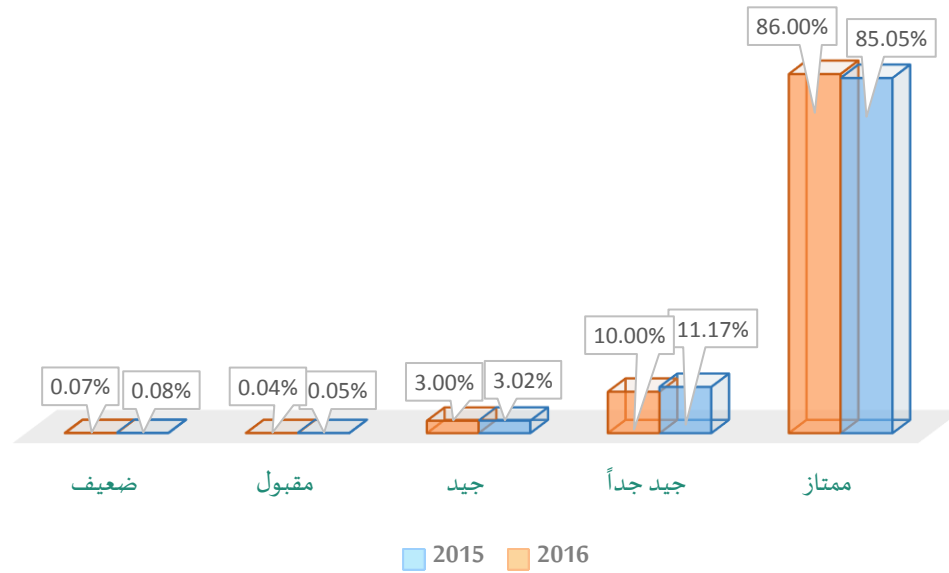


التقدير	2016م		2015م	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
ممتاز	81%	1060	77.9%	737
جيد جداً	11%	139	11.5%	109
جيد	5%	70	7.1%	67
مقبول	1%	12	1%	9
ضعيف	2%	25	2.5%	24

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني مدى رضا المتعاملين بشكل عام عن مستوى الأداء في هذه الخدمة، يُقاس ذلك من خلال ارتفاع نسبة التقييم "ممتاز" بالمقارنة مع التقييمات الأخرى ووجود فروقات كبيرة في النسب، حيث يُلاحظ وجود فارق كبير جداً عن التقييم "جيد جداً"، لكلا العامين (2015م – 2016م)، كما يُلاحظ ارتفاع نسبة التقييم "ممتاز" بشكل خاص في عام (2016م) حيث بلغت (81%) في حين شكلت في عام (2015م) ما نسبته (77.9%).



○ طريقة تفاعل وتعامل الموظفين:

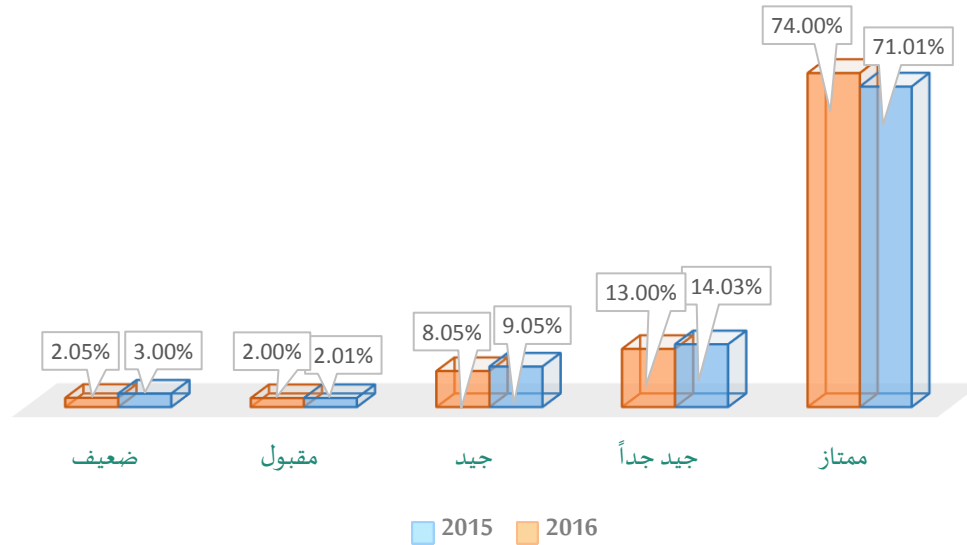


التقدير	2016م		2015م	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
ممتاز	86%	1129	85.5%	809
جيد جداً	10%	128	11.17%	94
جيد	3%	36	3.2%	30
مقبول	0.4%	5	0.05%	5
ضعيف	0.7%	9	0.08%	8

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني ظهور الموظف بالشكل الذي يليق والمطلوب عند استقباله المتعاملين، إذ توزعت الأغلبية العظمى خلال العامين (2015م-2016م) من النسب بين "ممتاز" و"جيد جداً".



○ الرد أو الإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالدعوى:

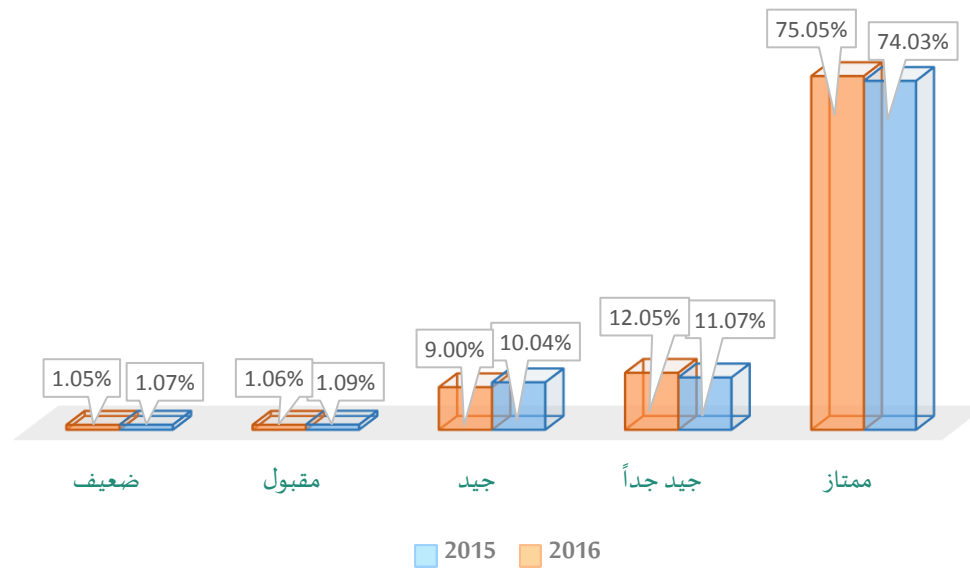


التقدير	2016م		2015م	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
ممتاز	74%	971	71.1%	677
جيد جداً	13%	171	14.3%	131
جيد	8.5%	110	9.5%	90
مقبول	2%	23	2.1%	20
ضعيف	2.5%	32	3%	28

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني ارتفاع نسبة التقييم "ممتاز" في عام (2016م) حيث بلغ (74%) مقارنةً بعام (2015م) حيث شكل ما نسبته (71.1%) الأمر الذي يعتبر مؤشراً على رضا المتعاملين بشكل عام عن الخدمة المقدمة، حيث تحرص الأمانة العامة للجان على تزويد أطراف الدعوى بكافة المعلومات الضرورية والمتعلقة بالدعوى والرد على تساؤلاتهم واستفساراتهم.



○ إجراءات التبليغ بمواعيد الجلسات:

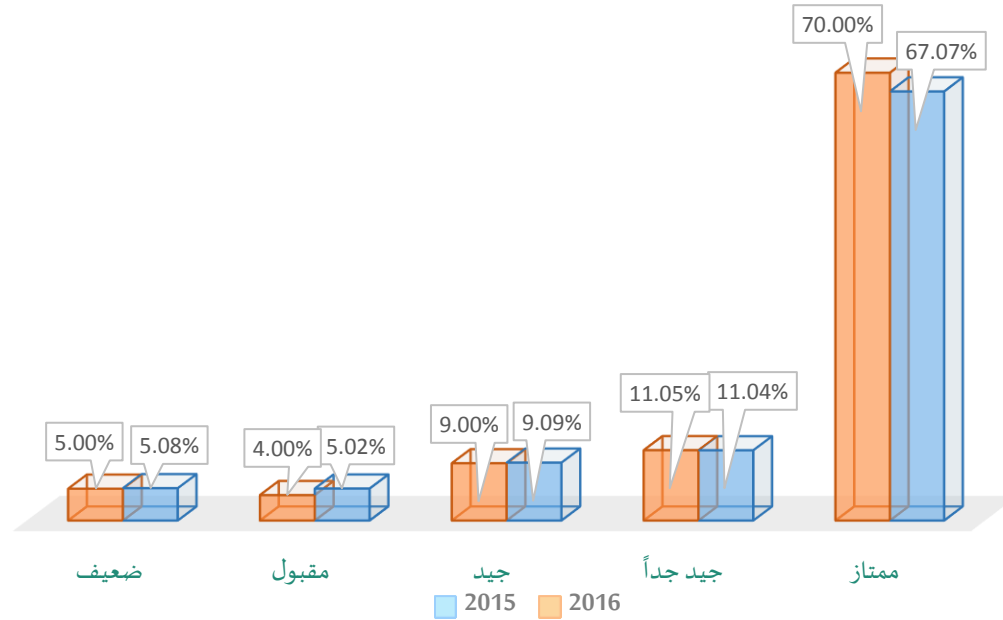


التقدير	2016م		2015م	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
ممتاز	75.5%	988	74.3%	703
جيد جداً	12.5%	164	11.7%	111
جيد	9%	114	10.4%	98
مقبول	1.6%	21	1.9%	18
ضعيف	1.5%	20	1.7%	16

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني ارتفاع نسب التقييمات في كلاً من "ممتاز" و"جيد جداً" حيث شكل البند الأول ما نسبته (75.5%) في عام (2016م) مقارنةً بعام (2015م) حيث شكل ما نسبته (74.3%) في حين أن البند ثانياً بلغ في عام (2016م) (12.5%) مقارنةً بعام (2015م) حيث بلغ (11.7%)، الأمر الذي يُمثل مؤشراتٍ على ارتفاع مستوى الأداء في هذه الخدمة المقدمة ورضا المتعاملين بشكل عام، وقد وفرت الأمانة العامة للجان عدة طرق لتبليغ أطراف الدعوى بمواعيد الجلسات وذلك باستخدام وسائل الاتصال الحديثة عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة "SMS".



○ طريقة إدارة اللجنة للجلسات:

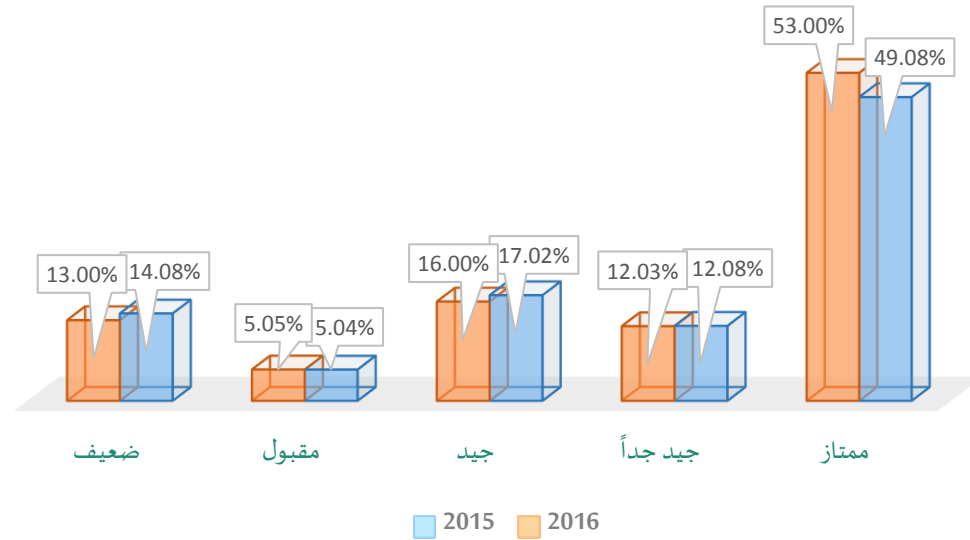


التقدير	2016م		2015م	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
ممتاز	70%	920	67.7%	640
جيد جداً	11.5%	151	11.4%	108
جيد	9%	122	9.9%	94
مقبول	4%	52	5.2%	49
ضعيف	5%	62	5.8%	55

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني ارتفاع نسب التقييم "ممتاز" بشكل ملحوظ حيث بلغت في عام (2016م) (70%) في حين بما شكلت في عام (2015م) ما نسبته (67.7%)، حيث يُمثل ذلك ارتفاع في مستوى الأداء في هذه الخدمة المقدمة ورضا المتعاملين بشكل عام.



○ المدة المستغرقة للفصل في الدعوى:

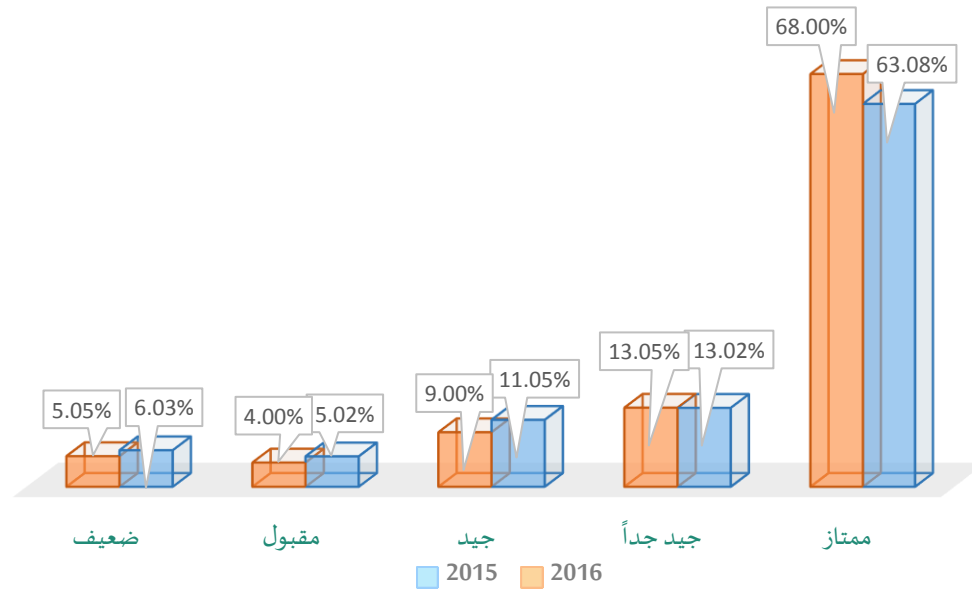


التقدير	2016م		2015م	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ممتاز	692	%53	471	%49.8
جيد جداً	162	%12.3	121	%12.8
جيد	212	%16	163	%17.2
مقبول	70	%5.5	51	%5.4
ضعيف	171	%13	140	%14.8

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني مدى رضا المتعاملين بشكل عام عن مستوى الأداء في هذه الخدمة، يُقاس ذلك من خلال ارتفاع نسبة التقييم "ممتاز" بالمقارنة مع التقييمات الأخرى، كما يُلاحظ ارتفاع نسبة التقييم "ممتاز" بشكل خاص في عام (2016م) حيث بلغت (53%) في حين شكلت في عام (2015م) ما نسبته (49.8%).



○ الالتزام بالفترة الزمنية لتسليم القرارات الصادرة من اللجنة:

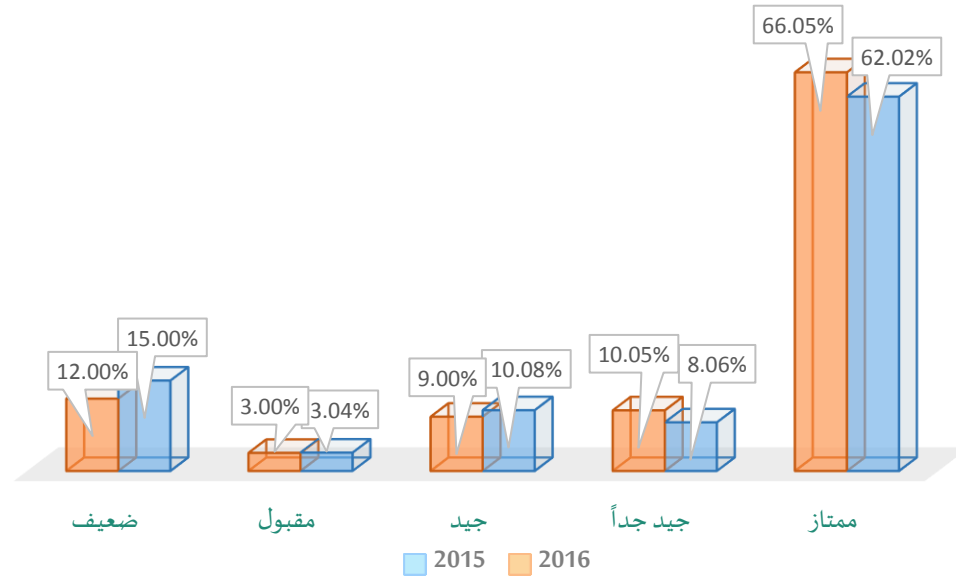


التقدير	2016م		2015م	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
ممتاز	68%	889	63.8%	604
جيد جداً	13.5%	177	13.2%	124
جيد	9%	117	11.5%	109
مقبول	4%	54	5.2%	49
ضعيف	5.5%	70	6.3%	60

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني ارتفاع نسب التقييم "ممتاز" بشكل ملحوظ حيث بلغت في عام (2016م) (68%) في حين بما شكلت في عام (2015م) ما نسبته (63.8%)، حيث يُمثل ذلك ارتفاع في مستوى الأداء في هذه الخدمة المقدمة ورضا المتعاملين بشكل عام.



○ الخدمات الإلكترونية المقدمة (الرسائل والتنبيهات SMS):



التقدير	2016م		2015م	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ممتاز	869	66.5%	588	62.2%
جيد جداً	138	10.5%	81	8.6%
جيد	114	9%	103	10.8%
مقبول	36	3%	32	3.4%
ضعيف	150	12%	142	15%

يتضح من خلال التحليل والرسم البياني ارتفاع نسب التقييمات في كلاً من "ممتاز" و"جيد جداً" حيث شكل البند الأول ما نسبته (66.5%) في عام (2016م) مقارنةً بعام (2015م) حيث شكل ما نسبته (62.2%) في حين أن البند ثانياً بلغ في عام (2016م) (8.6%) مقارنةً بعام (2015م) حيث بلغ (10.5%)، الأمر الذي يُمثل مؤشراتٍ على ارتفاع مستوى الأداء في هذه الخدمة المقدمة ورضا المتعاملين بشكل عام.

النتائج الإحصائية لأعمال الأمانة
العامة للجان التأمين
خلال الفترة من 2014م إلى 2016م



التقرير السنوي
للعشر الثاني

2016



● أولاً: التغير في أعداد الدعاوى حسب نوع التأمين للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م:

- ❖ احتل التأمين على المركبات بنوعيه (ضد الغير-الشامل) الغالبية العظمى من إجمالي عدد الدعاوى المقيدة خلال عام (2016م) والتي بلغت ما مجموعه (1673) دعوى، حيث شكل النوع الأول (ضد الغير) نسبه وقدرها (64.99%)، في حين شكل النوع الثاني (شامل) نسبة وقدرها (23.10%)، بينما جاء فرع (التأمين الطبي) تباعاً لهذه الأنواع مع فارق كبير حيث شكل ما نسبته (7.12%)، وتوزعت باقي النسبة على الأنواع الأخرى كما هو موضح بالجدول.
- ❖ شهد عام (2016م) انخفاضاً طفيفاً في عدد الدعاوى المرفوعة بتفصيل أنواع التأمين، مقارنةً بعام (2015م) ويأتي ذلك بسبب انخفاض إجمالي عدد الدعاوى بشكل عام بين العامين، حيث سجل التأمين على المركبات بنوعيه (ضد الغير-شامل) انخفاضاً في إجمالي عدد الدعاوى حيث بلغت في عام (2016م) للنوع الأول (ضد الغير) ما مجموعه (1086) دعوى مقارنة بعام (2015م) حيث بلغت (1142) دعوى، في حين بلغت للنوع الثاني (شامل) في عام (2016م) ما مجموعه (386) دعوى مقارنة بعام (2015م) حيث بلغت (431) دعوى.
- ❖ وفي المقابل شهد عام (2016م) وجود ارتفاع طفيف في بعض الأنواع لنفس الفترة حيث سجل (تأمين الحريق) ما عدده (20) دعوى في مقابل ما مجموعه (14) دعوى في عام (2015م)، كما شهد عام (2016م) تسجيل ما مجموعه (10) دعاوى تحت نوع (تأمينات أخرى).



● ثانياً: تحليل إحصائي لعدد الدعاوى التي تم إنهاؤها ودياً للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م:

❖ شهدت الفترة المُعد عنها التقرير نتائج إيجابية لوسيلة الوساطة (Mediation) التي تنتهجها الأمانة العامة للجان والتي تسبق عادةً مرحلة إحالة وعرض الدعاوى على اللجان الابتدائية، بحيث تكون إجراءات الحل الودي خلال المرحلة التي تلي دراسة الدعاوى من كافة جوانبها القانونية والتأمينية، حيث أسفرت عن إنهاء عدد من الدعاوى خلال عام (2016م)، بما مجموعه (143) دعوى من إجمالي عدد الدعاوى المقدمة خلال نفس العام، فيما بلغ إجمالي عدد الدعاوى المُنهاة بشكل ودي خلال الفترة المُعد عنها التقرير ما مجموعه (628) دعوى.

احصائيات أعمال اللجان الابتدائية
واللجنة الاستئنافية
خلال الفترة من 2014م إلى 2016م

التقرير السنوي
العاشر



2016



● أولاً: تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الرياض للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م:

(لجنة مدينة الرياض) 2014م-2016م	
عدد القرارات	السنة
394	2016
409	2015
235	2014
1038	المجموع

❖ أصدرت (لجنة مدينة الرياض) ما مجموعه (394) قرار في عام (2016م).



● ثانياً: تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في محافظة جدة للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م:

(لجنة محافظة جدة) 2014م-2016م	
عدد القرارات	السنة
361	2016
453	2015
249	2014
1063	المجموع

❖ أصدرت (لجنة محافظة جدة) ما مجموعه (361) قرار في عام (2016م).



● ثالثاً: تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الابتدائية في مدينة الدمام للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م:

(لجنة مدينة الدمام) 2014م-2016م	
عدد القرارات	السنة
305	2016
331	2015
186	2014
822	المجموع

❖ أصدرت (لجنة مدينة الدمام) ما مجموعه (305) قرار في عام (2016م).

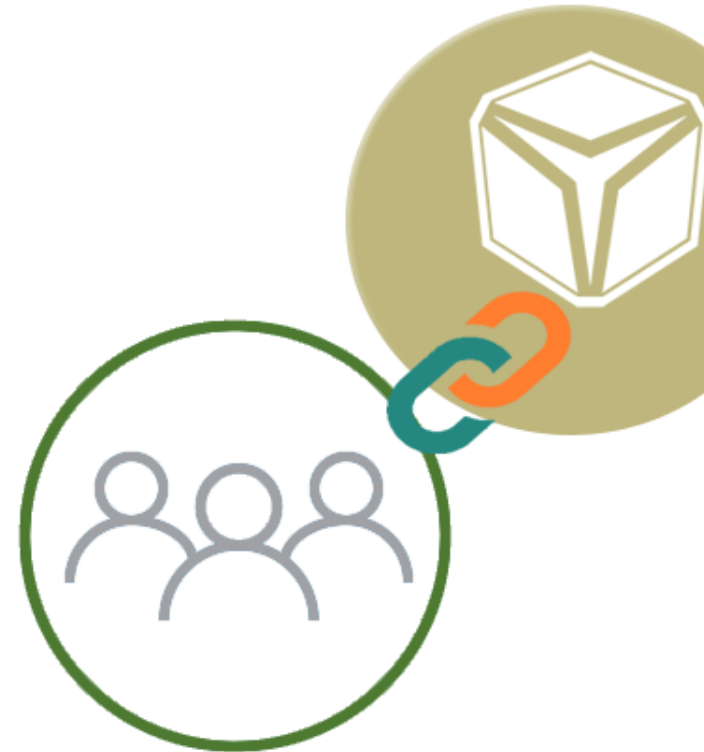


● سادساً: تحليل إحصائي لقرارات اللجنة الاستئنافية للفترة الممتدة من عام 2014م حتى عام 2016م:

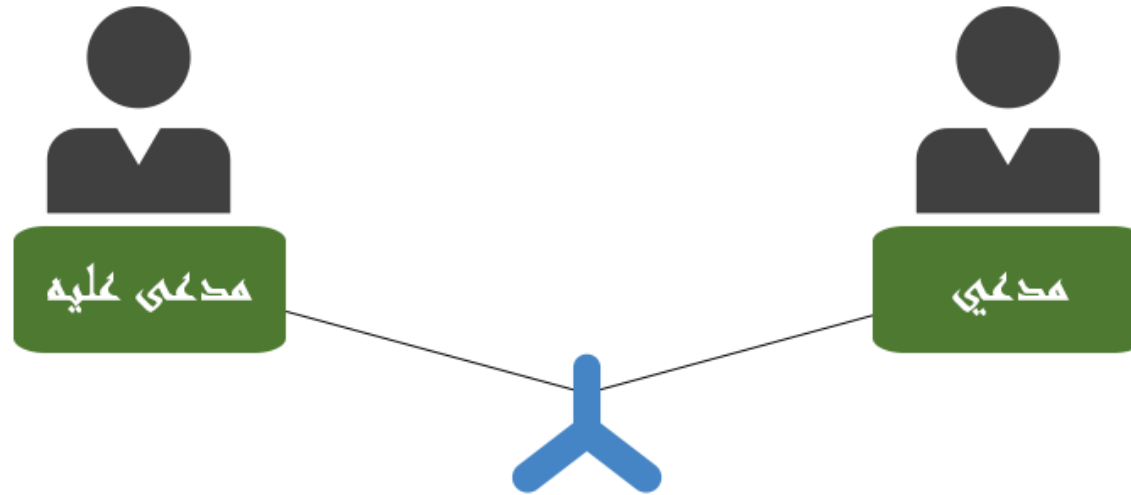
❖ أصدرت اللجنة الاستئنافية خلال عام (2016م) ما مجموعه (281) قرار، في حين بلغ مجموع طلبات الاستئناف المقدمة خلال الفترة ذاتها ما مجموعه (330) طلب.

أصحاب المصلحة وشركاء الأعمال

التقرير السنوي
عشر
العام



2016



- عملاء سوق التأمين (الأفراد - الشركات التجارية)
- شركات التأمين وإعادة التأمين
- أصحاب المهن الحرة المتعلقة بنشاط التأمين



الإدارة العامة للرقابة على التأمين



حماية العملاء

مقدري الخسائر وتقدير الأضرار

المملكة العربية السعودية
هيئة التحقيق
والادعاء العام
THE BUREAU OF INVESTIGATION
AND PUBLIC PROSECUTION



الأدلة الجنائية



تقييم
TAQEEM

الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين
Saudi Authority for Accredited Valuers



مقدري الشجاج



محكمة التنفيذ

مجلس الضمان الصحي التعاوني
The Council of Cooperative Health Insurance
THE COUNCIL OF COOPERATIVE HEALTH INSURANCE

وزارة الصحة
Ministry of Health



مدينة الملك سعود الطبية
KING SAUD MEDICAL CITY

سمة
SIMAH

السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau