



الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية

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

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

الدليل التوعوي



المقدمة:

تتنامي الحاجة إلى الخدمات التأمينية بصورها وأنماطها المختلفة لدى المجتمعات لاسيما الأخذ بأسباب التطور والارتقاء، حيث تعكس معدلات الوعي والثقافة التأمينية في المجتمع مدى قدرته على الوفاء بتعهداته والتزاماته المالية، لذا شهد قطاع الخدمات التأمين بالمملكة طفرة ملحوظة سواءً فيما يتعلق بالنواحي التنظيمية والرقابية أو الممارسة العملية على المستويين الفردي والمؤسسي.

وإيماناً بدور الأمانة العامة للجان تجاه المجتمع، فقد تم إعداد هذا الدليل ليضاف إلى مساعيها نحو رفع معدل الوعي التأميني لدى المستفيدين من الخدمات التأمينية، وذلك من خلال وضع إطار تعريفي بقطاع التأمين وأنواع التغطيات التأمينية المختلفة، وما يجب على طالب التأمين التعرف عليه عند البحث عن التغطية الملائمة لاحتياجاته التأمينية، والخطوات التي يتعين عليه أو على المستفيد من التأمين إتباعها عند تحقق الأخطار المؤمن منها.

سيتناول هذا الدليل في قسمه الأول: التأمين وأهدافه ومبادئه وأنواعه والتعريف بالمصطلحات التأمينية التي غالباً ما ترد في عقود التأمين، ثم يتناول في قسمه الثاني: مختصراً لبعض الإرشادات لطالب التأمين عند اختيار الوثيقة.

ومع عدم الإخلال بالغاية الواردة بعالية من إعداد هذا الدليل من كونه فقط دليلاً إرشادياً توعوياً، فتجب الإشارة إلى أن هذا الدليل لا يقر لأي طرف أي حقوق أو يفرض أي التزامات، وأن العبرة بين أطراف العلاقة التأمينية هي ما يتم الاتفاق عليه في وثيقة التأمين وملحقاتها، و/أو ما يصدر بموجب الأنظمة واللوائح والتعليمات الرقابية والإشرافية.



القسم الأول

التأمين وأهدافه ومبادئه وأنواعه والتعريف بالمصطلحات التأمينية

أولاً: التعريفات:

هو تحويل أعباء المخاطر من المؤمن لهم إلى المؤمن، وتعويض من يتعرض منهم للضرر أو الخسارة من قبل المؤمن.	التأمين
هي عقد يتعهد بمقتضاه المؤمن بأن يعرض المؤمن له أو المستفيد عند حدوث الضرر أو الخسارة المغطى بالوثيقة. وذلك مقابل الاشتراك الذي يدفعه المؤمن له.	وثيقة التأمين
نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٢) وتاريخ (٢٠٠٦/٠٦/١٤٢٤هـ) والمعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٠) وتاريخ (٢٧/٠٥/١٤٣٤هـ)، ولائحته التنفيذية واللوائح التنظيمية والتعليمات التي تصدر عن مؤسسة النقد العربي السعودي.	أنظمة ولوائح التأمين
شركة المساهمة العامة التي تزاول التأمين أو إعادة التأمين أو كليهما.	شركة التأمين
شركة التأمين التي تقبل التأمين مباشرة من المؤمن لهم.	المؤمن
الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي أبرم مع المؤمن وثيقة التأمين.	المؤمن له
الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي تؤول إليه المنفعة المحددة في وثيقة التأمين عند حدوث الضرر أو الخسارة.	المستفيد
الأشخاص الذين يرخص لهم بممارسة أي من المهن الحرة المتعلقة بنشاط التأمين و/أو إعادة التأمين.	اصحاب المهن الحرة
الشخص الاعتباري الذي يقوم لقاء مقابل مادي بتمثيل الشركة، وتسويق وبيع وثائق التأمين، وجميع الأعمال التي يقوم بها عادةً لحساب الشركة أو بالنيابة عنها.	وكيل التأمين
الشخص الاعتباري الذي يقوم لقاء مقابل مادي بالتفاوض مع الشركة لإتمام عملية التأمين لصالح المؤمن لهم.	وسيط التأمين



ثانياً: أهداف ومبادئ التأمين:

الهدف من التأمين:

الأفراد والكيانات الاقتصادية معرضون أثناء قيامهم بأعمالهم ونشاطاتهم لأضرارٍ قد تتسبب في انقطاعات وتعثر ينتج عنها أضرارٍ وخسائر، الأمر الذي يمثل تهديداً لسريان الأعمال والأنشطة، مما يدفعهم للحصول على تغطيةٍ تأمينية بهدف إعادتهم أو إعادة المستفيد من تلك التغطية إلى الوضع المالي الذي كانوا عليه قبل تعرضهم لتلك الأضرار، وذلك على النحو المستفاد من المادة (٥٥/٣) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني والتي تنص على أن " يكون الهدف أو الغرض من التأمين إعادة المؤمن له إلى وضعه المالي الذي يسبق الخسارة مباشرة"، وحيث أن تحقيق التأمين لهذا الهدف من شأنه أن يسهم في تخفيف درجات القلق والخوف التي تصيب الأفراد والكيانات الاقتصادية المختلفة بسبب تلك الأخطار المحتمل وقوعها ويمنحهم الشعور بالأمان والطمأنينة بما يحقق الاستقرار.

مبادئ التأمين:

(١) مبدأ المصلحة التأمينية:

هو وجود علاقة قانونية مالية بين المؤمن له وموضوع التأمين، ويُعرف موضوع التأمين بأنه محل التأمين مثل المنزل أو المركبة أو المصنع أو المستودع، وتعرف العلاقة القانونية بأنها رابطة ملكية المؤمن له لموضوع التأمين مثل ملكية المؤمن له للمنزل أو المركبة، أما العلاقة المالية فتتمثل في مصلحة المؤمن له في عدم تعرض موضوع التأمين (كالمنزل أو المركبة) لأي خسارة أو ضرر تؤثر على مركزه المالي.



ومن الشروط التي يجب توافرها في المصلحة التأمينية أن تكون مُحققة وقت إبرام عقد التأمين وأثناء سريانه، ولا يكفي أن تكون تلك المصلحة متوقعة عند إبرام العقد أو أثناء سريانه مهما كانت درجة التوقع، إذ لا يجوز إبرام عقد التأمين على أساس المصلحة المرتقبة أو المتوقعة.

(٢) مبدأ منتهى حسن النية:

من مقتضيات هذا المبدأ التزام طرفي العلاقة التأمينية (المؤمن والمؤمن له) بالإفصاح التام وإيضاح جميع الأمور أو الحقائق الجوهرية التي يؤثر العلم بها من قبل أحد الطرفين على قبول عقد التأمين من عدمه:-

(٣) مبدأ السبب المباشر:

هو السبب الأوحد أو الفعال الذي يؤدي إلى حدوث الخسارة التأمينية المبينة تفصيلاً بوثيقة التأمين:-

(٤) مبدأ التعويض:

هو تعويض المؤمن له أو المستفيد عن الخسارة أو الضرر الذي تعرض له وذلك من خلال إعادته إلى وضعه المالي الذي يسبق وقوع الخسارة مباشرةً، ويأخذ التعويض التأميني إحدى الصورتين التاليتين:

أ- الدفع النقدي.

ب- الدفع العيني، كالإصلاح أو الاستبدال أو إعادة البناء بالنسبة للمنازل وما شابهها.



ومن تطبيقات مبدأ التعويض في عقود التأمين ما يلي:

- أ- قاعدة النسبية.
- ب- قاعدة الاستهلاك.
- د- مبلغ التحمل الاتفاقي.

(٥) مبدأ المشاركة:

في حالات تعدد التأمين (أي حالة وجود أكثر من وثيقة تأمين سارية تغطي ذات الأضرار الناجمة عن (الحادث)، يحق للمؤمن مطالبة المؤمنين بالمشاركة في تعويض المؤمن له، مع وجوب توافر الشروط الموجبة للمشاركة.

(٦) مبدأ الحلول:

هو حق المؤمن في الحلول محل المؤمن له (بعد تعويضه) في مطالبة المتسبب بوقوع الخسارة، وعلى المؤمن له بذل كافة التسهيلات للمؤمن لممارسة ذلك الحق.



ثالثاً: أنواع التأمين، وفروعه (وفقاً للمادة الثالثة من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادرة بموجب القرار الوزاري رقم (٥٩٦/١) وتاريخ "١/٠٣/١٤٢٥هـ"):

النوع الأول: التأمين العام:

ويندرج تحت هذا النوع ثمانية فروع:

الفرع الأول: التأمين من الحوادث والمسؤولية ويشمل الآتي:

- أ) التأمين من الحوادث الشخصية.
- ب) التأمين من إصابات العمل.
- ج) التأمين من مسؤولية رب العمل.
- د) التأمين من المسؤولية تجاه الغير.
- هـ) التأمين من المسؤولية العامة.
- و) التأمين من المسؤولية الناتجة عن المنتجات.
- ز) التأمين من المسؤولية الطبية.
- ح) التأمين من المسؤولية المهنية.
- ط) التأمين من السرقة والسطو.
- ي) التأمين من خيانة الأمانة.
- ك) التأمين على الأموال التي في الخزينة وأثناء النقل.
- ل) أي تأمينات أخرى تقع ضمن نطاق التأمين من المسؤوليات.



الفرع الثاني: التأمين على المركبات: ويشمل التأمين من الخسائر والمسؤوليات المتعلقة بالمركبات ويستثنى من ذلك مخاطر النقل.

الفرع الثالث: التأمين على الممتلكات: ويشمل التأمين من الخسائر الناتجة عن الحريق، والسرقه، والإنفجارات والظواهر الطبيعية، والاضطرابات، وأي تأمينات أخرى تقع ضمن هذا الفرع.

الفرع الرابع: التأمين البحري: ويشمل التأمين على البضائع المنقولة بحراً وهياكل السفن والمسؤوليات، وأي تأمينات أخرى تقع ضمن هذا الفرع .

الفرع الخامس: تأمين الطيران: ويشمل التأمين على أجسام الطائرات والمسؤوليات تجاه الركاب والغير والبضائع المنقولة جواً، وأي تأمينات أخرى تقع ضمن هذا الفرع.

الفرع السادس: تأمين الطاقة: ويشمل التأمين على المنشآت البترولية، والمنشآت البتروكيميائية، ومنشآت الطاقة الأخرى، وأي تأمينات أخرى تقع ضمن هذا الفرع.

الفرع السابع: التأمين الهندسي: ويشمل التأمين على أخطار المقاولين، وأخطار التركيب والإنشاءات والأجهزة الكهربائية والإلكترونية، وكسر الآلات ، وأي تأمينات أخرى تقع ضمن هذا الفرع.

الفرع الثامن: فروع التأمين العام الأخرى: ويشمل فروع التأمين العام الأخرى التي لم يتم ذكرها آنفاً.



النوع الثاني: التأمين الصحي:

ويشمل التأمين على التكاليف الطبية والأدوية وجميع الخدمات والمستلزمات الطبية والعلاجية، وإدارة البرامج الطبية.

النوع الثالث: تأمين الحماية والادخار:

ويندرج تحت هذا النوع ثلاثة فروع وذلك على النحو الآتي:

الفرع الأول: تأمين الحماية: ويشمل عمليات التأمين التي تتعلق بآثار الوفاة والعجز الدائم الكلي أو الجزئي أو المؤقت للفرد والمجموعات.

الفرع الثاني: تأمين الحماية مع الادخار: ويشمل عمليات التأمين التي يدفع بموجبها المؤمن مبلغاً أو مبالغ، بما فيها حصيلة الادخار، في تاريخ مستقبلي مقابل ما يدفعه المؤمن له من اشتراكات.

الفرع الثالث: فروع تأمين الحماية والادخار الأخرى.



القسم الثاني التعامل مع وثيقة التأمين

أولاً: مرحلة ما قبل التعاقد:

● البحث عن التغطية التأمينية المناسبة:

ينبغي على طالب التأمين أن يبحث عن التغطية المناسبة للخطر الذي يرغب في التأمين منه من خلال التعرف على ما تتيحه الوثيقة المقدم عليها من تغطيات وما تفرضه عليه من التزامات. فاختيار التغطية المناسبة يكون عن طريق قياس مدى مصلحة المؤمن له في الحصول على الوثيقة المقدم عليها. مثال: قد يحتاج المؤمن له إلى تغطية شاملة للمركبة وبالتالي عليه التعاقد على وثيقة التأمين الشامل على المركبة، والتي تشكل غطاء تأميني لمركبته ومسؤوليته تجاه الغير في آن واحد، بدلاً من الاكتفاء بوثيقة تأمين المسؤولية المدنية عما تتسبب فيه المركبة.

● الاطلاع والتعرف على شروط وأحكام الوثيقة قبل التعاقد:

خلافًا للوثائق الإلزامية كالوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي على المركبات، يتعين على طالب التأمين الاطلاع على الشروط والاستثناءات الواردة في الوثيقة المقترحة (مع عدم الاكتفاء بشرح ممثل الشركة المؤمنة)، وكذلك الاطلاع على أية شروط إضافية أو ملاحق قد ترفق بالوثيقة، والسؤال عن أي مصطلحات أو مفاهيم قد ترد في الوثيقة.



• الإفصاح عن كافة الحقائق الجوهرية المتعلقة بموضوع التأمين:

من المهم قبل التعاقد والحصول على وثيقة التأمين وبعد قراءة الشروط والأحكام أن يتم الإفصاح من قبل طالب التأمين عن جميع الحقائق الجوهرية التي لها علاقة بموضوع التأمين مثل القيمة الحقيقية للمركبة، لانعكاس ذلك على العديد من العوامل كتحديد مبلغ الوثيقة المستحق وقيمة القسط التأميني وفترة سريان الوثيقة وتحديد الأخطار المتوقعة وتغطيتها وغيرها.

ثانياً: مرحلة ما بعد التعاقد وأثناء سريان وثيقة التأمين:

• الالتزام بشروط وأحكام الوثيقة:

ينبغي على المؤمن له بعد الحصول على وثيقة التأمين أن يلتزم بما ورد بوثيقة التأمين من شروط والتزامات، ومن ذلك اتخاذ الاحتياطات الكافية للمحافظة على الأشياء التي يشملها التأمين، كالالتزام بتوافر طفايات الحريق أو وجود نظام مراقبة داخلي فعال أو كاميرات مراقبة أو حارس أمن على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.

ثالثاً: مرحلة ما بعد وقوع الخسارة أو الخطر المؤمن ضده:

الحرص على الالتزام بالشروط الواردة في وثيقة التأمين.
كشروط تقديم مطالبة إلى شركة التأمين، والتي تقوم بدورها بتزويد مقدم الطلب بإيصال يفيد بتلقي المطالبة.



• ما الجهة القضائية المختصة التي يلجأ إليها أطراف العلاقة التأمينية أو المستفيد من التغطية عند وقوع نزاع تأميني؟

لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية من خلال التقدم بدعوى عبر (الخدمات الإلكترونية) في الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للجان، وذلك في حال عدم إنهاء المطالبة عند التقدم بشكوى سابقة أمام حماية العملاء لدى مؤسسة النقد العربي السعودي (الرقم المجاني: ٨٠٠١٢٥٦٦٦٦).

ولمزيد من المعلومات حول لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية واختصاصاتها ومهام الأمانة العامة للجان، يمكنكم الرجوع إلى (الدليل الإرشادي) في الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للجان، (www.idc.gov.sa)

كما يمكنكم التواصل مع الأمانة العامة للجان من خلال:

الرقم المجاني: (٨٠٠١٢٤٠٠٤٢).

الخاتمة:

إن ازدياد الوعي بالتأمين عبر كافة المصادر سيساهم في تفادي وقوع الخسائر أو التقليل منها.