

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

الدليل التعريفي لمركز الصلح في المنازعات التأمينية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نبذة عامة

يُعد قطاع التأمين من أكثر القطاعات نمواً في المملكة العربية السعودية، فقد استفاد هذا القطاع من الازدهار الاقتصادي في البلاد، والذي يتطلب العمل على توفير الحماية للمؤمن لهم ولشركات التأمين والمستفيدين من قطاع التأمين. ويُعد مركز الصلح من أهم الأدوات التي تساهم في توفير تلك الحماية من خلال المساهمة في استيفاء الحقوق، والاستمرار في تطوير الخدمات الإلكترونية لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة (٢٠٣٠)، حيث يسعى برنامج تطوير القطاع المالي إلى زيادة كفاءة القطاع المالي لمواجهة ومعالجة التحديات من خلال تطوير البنية التحتية للأتمتة، وتفعيل الخدمات الإلكترونية.

وقد أتاحت قواعد وإجراءات عمل لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية المجال للأمانة العامة لإنشاء مركز للصلح حيث نصت الفقرة (الثالثة) من المادة (الثالثة عشرة) من تلك القواعد على أن تتولى الأمانة العامة اقتراح إجراءات الصلح على أن تعتمد من وزير المالية.

وحيث أن المنازعات الناشئة عن عقود تأمين مركبات الأفراد ذات المبالغ المنخفضة المقامة أمام لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية تشكل النسبة الأكبر من مجموع المنازعات المنظورة أمام اللجان، فقد جاء إنشاء مركز الصلح في المنازعات التأمينية بقرار من معالي محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي لحماية للمستفيدين ولإنهاء طلبات الصلح إلكترونياً خلال فترة وجيزة.

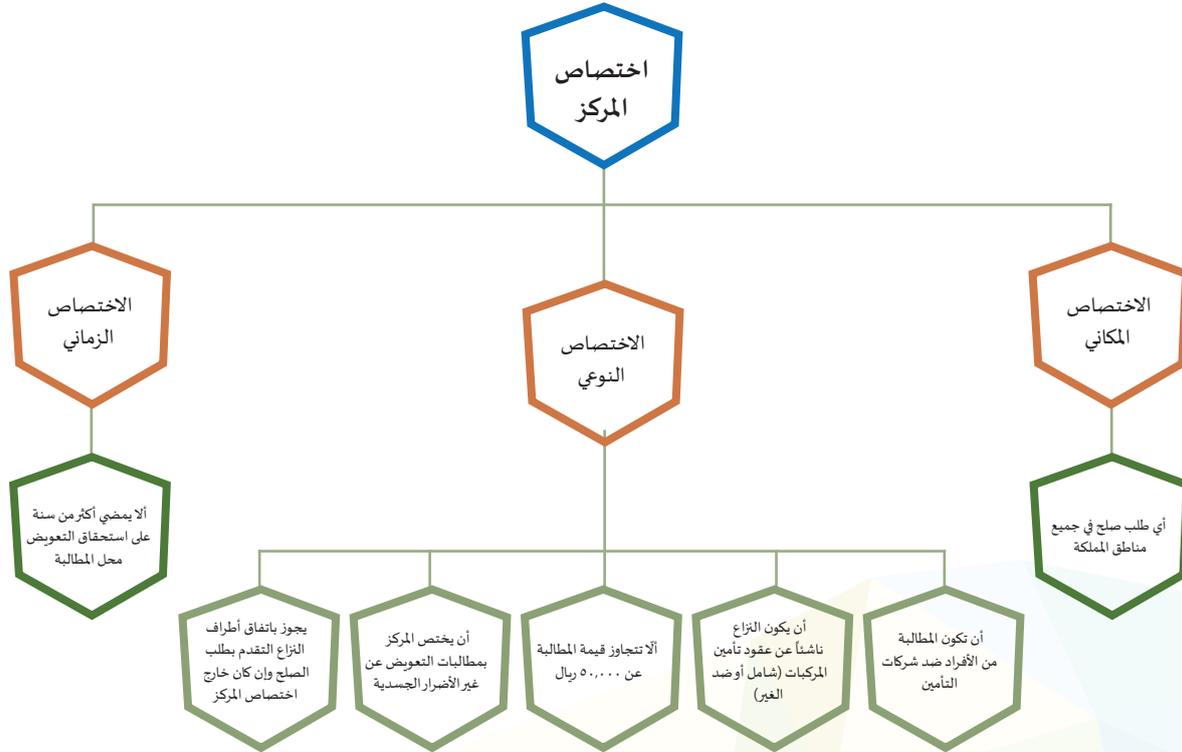
الأمين العام

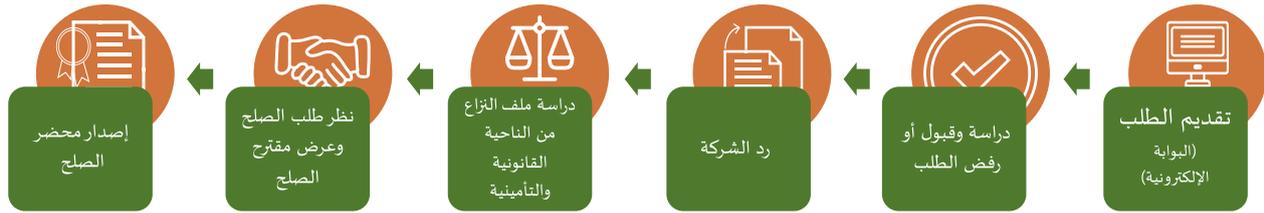
مركز الصلح

قسم
تحليل طلبات الصلح

قسم
القبول والمتابعة









قائمة شركات التأمين الأعضاء بمركز الصلح في المنازعات التأمينية

شركة بروج للتأمين التعاوني	٢	شركة التعاونية للتأمين	١
شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني	٤	شركة المتوسط والخليج للتأمين وإعادة التأمين التعاوني - ميدغلف	٣
شركة العالمية للتأمين التعاوني	٦	شركة الراجحي للتأمين التعاوني - تكافل الراجحي	٥
شركة إيلانز السعودي الفرنسي للتأمين التعاوني	٨	شركة التأمين العربية التعاونية	٧
شركة المجموعة المتحدة للتأمين التعاوني (اسيخ)	١٠	شركة الاتحاد التجاري للتأمين التعاوني (اتحاد)	٩
شركة اكسا للتأمين التعاوني	١٢	شركة ملاذ للتأمين التعاوني	١١
الشركة المتحدة للتأمين التعاوني	١٤	شركة ولاء للتأمين التعاوني	١٣
شركة سوليديتي السعودية للتكافل	١٦	الشركة الخليجية العامة للتأمين التعاوني	١٥
شركة الدرع العربي للتأمين التعاوني	١٨	شركة سلامة للتأمين التعاوني	١٧
شركة الإنماء طوكيو مارين	٢٠	شركة تشب العربية للتأمين التعاوني	١٩
الشركة الوطنية للتأمين	٢٢	شركة الصقر للتأمين التعاوني	٢١
الشركة العربية السعودية للتأمين التعاوني	٢٤	الشركة الأهلية للتأمين التعاوني	٢٣
شركة اتحاد الخليج للتأمين التعاوني	٢٦	شركة امانة للتأمين التعاوني	٢٥





أبرز الأسئلة المتعلقة بمركز
الصلح في المنازعات التأمينية

الأسئلة الشائعة

٢

١ ماهي الإجراءات المنظمة للصلح؟

هي مجموعة من الإجراءات والنصوص النظامية المعتمدة بموجب قرار معالي وزير المالية رقم (٩٥٢٠) وتاريخ (١١/٠٣/١٤٣٩هـ) التي تُعنى بتحديد وتنظيم إجراءات الصلح في المنازعات التأمينية.

٢ ما هو مركز الصلح بالأمانة العامة للجان؟

هو أحد الوحدات الإدارية التابعة للأمانة العامة للجان ويعمل تحت إشرافها، والذي يتولى استقبال طلبات الصلح الواردة إلى الأمانة العامة للجان، ومعالجتها في حدود الإجراءات المنظمة للصلح والسياسات والضوابط ذات العلاقة.

٣ ما هي خدمة طلب الصلح؟

تعد هذه الخدمة إحدى الوسائل البديلة لحل المنازعات التأمينية صلحاً، حيث قامت الأمانة العامة للجان بتوقيع اتفاقية مع شركات التأمين المرخصة العاملة بالمملكة على الالتزام - وفقاً لضوابط محددة - بمقترحات الصلح المقدمة بشأن الدعاوى التأمينية الناشئة عن تأمين المركبات، وتوفير مصطلحين من ذوي الخبرة والكفاءة للعمل باستقلالية وحيادية كاملة لبحث المنازعات التأمينية، وعرض اقتراح الصلح على طالب الخدمة، حيث يستند المصلح في عرضه للصلح على الأسانيد الشرعية والنظامية، والسوابق والمبادئ القضائية التي استقر عليها قضاء اللجان، كما توفر هذه الخدمة ضماناً للأفراد لكونها لا تحول دون حقهم في اللجوء إلى اللجان التأمينية المختصة في حال رفضهم لمقترح الصلح المقدم من قبل المصلح.

٤ ماهي اتفاقية العضوية لشركات التأمين؟

اتفاقية العضوية هي اتفاق يتم توقيعه بين الأمانة العامة للجان وشركات التأمين المرخص لها بالعمل في المملكة الراغبة في الانضمام إلى عضوية مركز الصلح بالأمانة العامة للجان، تلتزم من خلاله شركات التأمين بالإجراءات المنظمة للصلح.



٥	ما هي شركات التأمين الموقعة لاتفاقية العضوية مع الأمانة العامة للجان؟
	قامت مجموعة من شركات التأمين المرخص لها بالعمل بالمملكة بتوقيع اتفاقية العضوية مع الأمانة العامة للجان، ويمكن الاطلاع على قائمة تلك الشركات وكافة التحديثات على تلك القائمة من خلال الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للجان (www.idc.gov.sa).
٦	من له الحق في تقديم طلب الصلح؟
	يحق للأفراد ممن لهم صفة أو مصلحة في النزاع التقدم بطلب الصلح في المنازعات الناشئة ضد شركات التأمين المرخصة في المملكة والموقعة لاتفاقية عضوية مركز الصلح المبرمة مع الأمانة العامة للجان.
٧	من له الحق في تقديم طلب الصلح؟
	عند توكيل طالب الصلح لغيره لتقديم طلب الصلح أو المضي في إجراءاته، يجب أن يكون التوكيل صريحاً في تفويض الوكيل صلاحية قبول الصلح أو رفضه لتسوية النزاع.
٨	ما هي شروط التقدم بطلب الصلح؟

يتطلب التقدم بطلب الصلح توافر الشروط التالية:

١. أن تكون الدعوى مقدمة من قبل الأفراد ضد شركة من شركات التأمين الموقعة لاتفاقية العضوية.
٢. أن تكون المنازعة ناشئة عن عقد تأمين المركبات للأفراد.
٣. ألا تتجاوز قيمة المطالبة بالتعويض فيها عن مبلغاً قدره (٥٠,٠٠٠) ريال.
٤. ألا تكون مطالبات التعويض عن الديات والأضرار الجسدية.
٥. أن يتم تقديم الطلب خلال سنة من تاريخ استحقاق مبلغ التعويض.

٩	هل يمكن التقدم بطلب الصلح في حال عدم انطباق الشروط المنصوص عليها لقبول الطلب؟
	يجوز باتفاق أي أطراف نشأ بينهم نزاع عن عقد تأمين لا تنطبق عليه الشروط لقبول طلب الصلح التقدم بطلب صلح إلى مركز الصلح في الأمانة العامة للجان، على أن تطبق عليهم الإجراءات المنظمة للصلح في حال قبوله.
١٠	ما هي آلية تقديم طلب الصلح؟
	يتم تقديم طلب الصلح عبر الخدمات الإلكترونية عن طريق الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للجان (www.idc.gov.sa).
١١	هل تشترط لغة محددة للبيانات والمستندات المرفقة مع طلب الصلح؟
	يجب أن تكون جميع البيانات والمستندات ذات العلاقة باللغة العربية، على أن يلتزم مقدم الطلب حال تقديمه مستندات بلغة أجنبية أن يُرفق ترجمة معتمدة مع نسخة من المستند الأصلي.
١٢	ما هي المستندات المطلوبة عند تقديم طلب الصلح؟
	يجب أن يتوافر في طلب الصلح المستندات الآتية كحد أدنى:
	١. الهوية (الهوية الوطنية/الإقامة/السجل التجاري).
	٢. رخصة القيادة.
	٣. رخصة سير المركبة
	٤. وثيقة/بطاقة التأمين.
	٥. تقرير الجهة المختصة بمباشرة الحادث.
	٦. تقديرات الأضرار.
	٧. رد المدعى عليه.
	٨. لائحة الطلبات.

١٣	ما هي المدة المحددة لتقديم طلبات الصلح؟
	لا تُقبل طلبات الصلح بعد مضي سنة من تاريخ استحقاق التعويض محل المطالبة.
١٤	ما هي المدة المحددة لقبول طلب الصلح؟
	يتم استقبال طلب الصلح والتواصل مع مقدمه لاستكمال المستندات عند الحاجة، والتأكد من دخول النزاع تحت نطاق اختصاص مركز الصلح، خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب.
١٥	ما هو الإجراء المتبع في حال عدم قبول طلب الصلح؟
	في حال عدم اختصاص مركز الصلح بموضوع النزاع، يتم بعد الحصول على موافقة مقدم طلب الصلح إحالة ملف النزاع إلى الشعبة المختصة بالأمانة العامة لاستكمال إجراءات تسجيل طلب الصلح كدعوى أمام اللجان التأمينية.
١٦	ما هي المدة المحددة لرد مقدم الطلب على مقترح الصلح؟
	يُبلغ مقدم الطلب بمقترح الصلح، على أن يتم الرد على مقترح الصلح خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل من تاريخ التبليغ.
١٧	ما مدى إلزامية مقترح الصلح؟
	يكون مقترح الصلح ملزماً لشركات التأمين الأعضاء في مركز الصلح بالأمانة العامة للجان وغير ملزم للأفراد، وللأفراد الحق في رفض مقترح الصلح وطلب إحالة طلب الصلح إلى الشعبة المختصة بالأمانة العامة لتسجيله كدعوى أمام اللجان.
١٨	ما هي طريقة قبول طالب الصلح على محضر الصلح؟
	يتم الموافقة على محضر الصلح إلكترونياً، وذلك عبر الخدمات الإلكترونية عن طريق الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للجان التأمينية (www.idc.gov.sa).

١٩	ما هي آلية التواصل بين أطراف النزاع والأمانة العامة للجان؟
	تكون آلية التواصل فيما بين المركز أو المصلح وأطراف النزاع حسب الآلية المتبعة لدى الأمانة العامة والمنشورة في الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للجان.
٢٠	هل يمنع تقديم طلب الصلح من قبل طالب الصلح من التوجه إلى اللجان لرفع دعوى قضائية؟
	تقديم طلب الصلح لا يعني تنازل الفرد عن حقه في رفع دعواه أمام لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، حيث يحق لمقدم طلب الصلح عند رفضه مقترح الصلح أو عند عدم قبول طلب الصلح أو عند عدم تجاوب مقدم الطلب في أي مرحلة من الإجراءات، أن يطلب إحالة طلب الصلح إلى الشعبة المختصة بالأمانة العامة لتسجيله كدعوى أمام اللجان.
٢١	هل تعد محاضر الصلح نهائية وقابلة للتنفيذ؟
	يُعد محضر الصلح بعد الموافقة عليه من الأفراد والمصادقة عليه من اللجان سنداً تنفيذياً منبهاً للنزاع، ولا يجوز لأطراف النزاع إثارة ما ورد فيه أمام أي جهة قضائية.
٢٢	ما هي آلية الحصول على محضر الصلح؟
	يمكن الحصول على محضر الصلح المصادق عليه من قبل اللجان، عبر الدخول إلى الخدمات الإلكترونية عن طريق الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للجان التأمينية (www.idc.gov.sa).

الإجراءات المنظمة للصلح في المنازعات التأمينية

المادة الأولى:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الإجراءات – المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي

الأمانة العامة: الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

اللجان: اللجان الابتدائية والاستئنافية للفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

المركز: مركز الصلح في المنازعات التأمينية.

الشركة: شركة التأمين العضوة بالمركز والمرخص لها في المملكة.

المحافظ: محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي.

الأمين العام: أمين عام لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

الأفراد: الأشخاص الطبيعيون المستفيدون من التغطية التأمينية في وثائق التأمين على المركبات.

أمين المركز: أمين مركز الصلح.

المُصلح: من يتولى أعمال الصلح وفقاً لأحكام هذه الإجراءات.

النزاع: أي خلاف نشأ عن عقد تأمين بين المؤمن له أو المستفيد من التغطية التأمينية وبين الشركة.

الصلح: وسيلة رضائية يتولاها المُصلح لتسوية النزاع.

محضر الصلح: المستند الذي يعده المُصلح بعد الموافقة على مقترح الصلح المُنتهي للنزاع لغرض توثيق بنوده والمصادقة عليه من اللجان.

المادة الثانية:

يُنشأ بقرار من المحافظ مركز أو أكثر يسمى «مركز الصلح في المنازعات التأمينية» ويتبع إدارياً ومالياً للأمانة العامة ويختص بالتسوية صلحاً في الدعاوى المقامة من الأفراد ضد الشركات في المنازعات الناشئة عن عقود تأمين المركبات للأفراد والتي لا تتجاوز قيمة المطالبة بالتعويض فيها عن (٥٠,٠٠٠) خمسون ألف ريال، على أن يختص المركز بمطالبات التعويض عن غير الأضرار الجسدية، ويجوز بقرار من المحافظ توسيع اختصاص المركز ليشمل أنواع أخرى من التأمين أو تحديد مبالغ أعلى من ذلك.

المادة الثالثة:

للشركات الانضمام لعضوية المركز بناءً على اتفاقية عضوية يتم ابرامها مع الأمانة العامة.

المادة الرابعة:

يكون للمركز أمين يرشح من قبل الأمين العام، ويعين بقرار من المحافظ.

المادة الخامسة:

يتولى أمين المركز الإشراف على المركز وله على وجه خاص ما يأتي:

- المراقبة والإشراف على أداء العاملين في المركز، والعمل على رفع كفاءتهم الإنتاجية.
- الإشراف على إعداد التقرير السنوي للمركز تمهيداً لرفعه الى المحافظ.



المادة السادسة:

يعين بقرار من المحافظ وبناءً على ترشيح الأمين العام -ووفقاً للمعايير التي تضعها المؤسسة -ثلاثة مصلحين أو أكثر في كل مركز، ويتولى الصلح في كل طلب صلح مصلح واحد، ويجوز لأمين المركز زيادة عدد المصلحين لكل طلب متى ما رأى ضرورة ذلك.

المادة السابعة:

لا يجوز لمن يعمل في المركز، ولو بعد انتهاء عمله، إفشاء أو الاستفادة مما اطلع عليه نتيجة عمله في المركز، مالم يكن هناك مقتض شرعي أو نظامي يوجب ذلك.

المادة الثامنة:

يُحظر على المصلح أن يباشر طلباً للصلح يتعلق بمصلحته، أو زوجته، أو أقاربه، أو أصحابه حتى الدرجة الرابعة.

المادة التاسعة:

يُحظر على المصلح أن يتولى صلحاً كان فيه محكماً، أو وكيلاً أو محامياً لأحد أطراف النزاع، وأي نزاع مرتبط به، أو ناشئ عنه .

المادة العاشرة:

يُقدم طلب الصلح الى المركز ممن له صفة أو مصلحة في النزاع، وفقاً للآلية المبينة في هذه الإجراءات، ووفقاً للأنموذج المعتمد والوسائل الملائمة التي يحددها المركز، وعند توكيل أطراف النزاع للغير لتقديم طلب الصلح أو المضي في إجراءات الصلح، وجب أن يكون التوكيل صريحاً في تفويضهم بقبول الصلح أو رفضه لتسوية النزاع.

المادة الحادية عشر:

يقوم المركز باستقبال طلب الصلح والتواصل مع مقدمه لاستكمال المستندات عند الحاجة، والتأكد من دخول النزاع تحت نطاق اختصاص المركز، وذلك خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلب الصلح.

المادة الثانية عشر:

في حال عدم اختصاص المركز بموضوع النزاع، يقوم المركز، بعد الحصول على موافقة مقدم طلب الصلح، بإحالة ملف النزاع إلى الشعبة المختصة بالأمانة العامة لاستكمال إجراءات تسجيل طلب الصلح كدعوى أمام اللجان.

المادة الثالثة عشر:

يقوم المركز عند قبول طلب الصلح بإبلاغ الشركة المعنية بموضوع النزاع وتزويدها بالمستندات المقدمة من مقدم طلب الصلح، على أن تقوم الشركة بالرد خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل من تاريخ التبليغ.

المادة الرابعة عشر:

يقوم المركز بإشراف أمين المركز بدراسة ملف النزاع وإعداد تقرير بذلك وعرضه على المصلح، وذلك خلال مدة أقصاها سبعة أيام عمل من تاريخ استلام رد الشركة.



المادة الخامسة عشر:

يقوم المصلح بالتواصل مع أطراف النزاع مبيناً لهم مدى مشروعية ونظامية طلب الصلح. كما يحق له الانفراد بكل طرف من أطراف النزاع على حدة، واتخاذ ما يراه مناسباً للإصلاح والوصول الى تسوية مرضية وذلك بتوضيح جوانب النزاع المختلفة وأثارها، ويبيدي لهم النصح والإرشاد. كما أن له بعد موافقة الأطراف، التواصل مع من يرى أن لإفادته دور في تسوية النزاع. وتدوين ذلك في محضر الصلح.

المادة السادسة عشر:

يقوم المصلح بطرح مقترح الصلح لتسوية النزاع، على أن يكون مقترح الصلح لتسوية النزاع مبنياً على الأسانيد الشرعية والنظامية والسوابق والمبادئ القضائية التي استقر عليها قضاء اللجان.

المادة السابعة عشر:

يُبلغ الأطراف بمقترح الصلح، على أن يقوموا بالرد على مقترح الصلح خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل من تاريخ التبليغ.

المادة الثامنة عشر:

إذا تم التوصل الى ما ينهي النزاع، يقوم المصلح بإعداد محضر الصلح بين الطرفين متضمناً بنود الصلح المتفق عليها، ويرفع محضر الصلح للجان للمصادقة عليه، ويزود الأطراف بنسخ منه وتحفظ نسخه في المركز.

المادة التاسعة عشر:

يلتزم المُصلح بإهاء إجراءات الصلح وإعداد محضر الصلح للمصادقة عليه من اللجان خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامه لملف النزاع.

المادة العشرون:

يعد محضر الصلح بعد المصادقة عليه من اللجان من السندات التنفيذية المنصوص عليها في الفقرة (الثالثة) من المادة (التاسعة) من نظام التنفيذ، ولا يجوز لأطراف النزاع اثاره ما ورد فيه أمام أي جهة قضائية.

المادة الحادية والعشرون:

تنتهي إجراءات الصلح في أي من الحالات التالية:

- مصادقة اللجان على محضر الصلح.
- وفاة مقدم طلب الصلح.
- عدم تجاوز مقدم طلب الصلح في أي مرحلة من هذه الإجراءات وخلال أي من المدد المحددة فيها، ويقوم المركز-بعد الحصول على موافقة مقدم طلب الصلح- بإحالة الملف الى الشعبة المختصة بالأمانة العامة لاستكمال إجراءات تسجيله كدعوى أمام اللجان.

المادة الثانية والعشرون:

لا تُقبل طلبات الصلح بعد مضي سنة من تاريخ استحقاق التعويض محل المطالبة.



المادة الثالثة والعشرون:

يجوز لأمين المركز تمديد المدد المحددة في هذه الإجراءات إذا تقدم أحد أطراف النزاع بعذريقبله المركز.

المادة الرابعة والعشرون:

تكون آلية التواصل فيما بين المركز أو المصلح وبين أطراف النزاع حسب الآلية المتبعة لدى الأمانة العامة.

المادة الخامسة والعشرون:

يجوز باتفاق أي أطراف نشأ بينهم نزاع عن عقد تأمين لا يقع تحت نطاق الاختصاص المحدد في المادة (الثانية) من هذه الإجراءات، التقدم بطلب المصلح الى المركز على ان تطبق عليهم هذه الإجراءات في حال قبول الطلب من المركز.

المادة السادسة والعشرون:

تقيد إجراءات المصلح بسرية، ولا يجوز الاحتجاج بها او ما تم تداوله فيها من مستندات أو اقوال او تنازلات من أطراف النزاع امام أي محكمة او جهة أخرى.

المادة السابعة والعشرون:

يصدر المحافظ القرارات اللازمة للعمل بهذه الإجراءات.

المادة الثامنة والعشرون:

يعمل بهذه الإجراءات بعد مضي ثلاثين يوماً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية

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



تواصل معنا



الرقم المجاني: (٨٠٠١٢٤٠٠٤٢)

المركز الرئيسي:

المملكة العربية السعودية-الرياض

طريق الملك فهد – مبنى المجلس

النقدي الخليجي- الدور الأرضي

ص.ب ١٦٦٢ الرياض ١١٤٤١

بريد الكتروني (ins.disp@idc.gov.sa)