



# برنامج ميديا تامين تمكين

إدارة مطالبات المركبات

المدرسين : ماجد المويشير

محمد الشهري



## هدف الدورة

- مقدمة في إدارة مطالبات المركبات
- التعرف على الجهات الرقابية ودورها
- التعرف على أنواع وثائق تأمين المركبات
- التعرف على إجراءات إستقبال وتسوية مطالبات المركبات

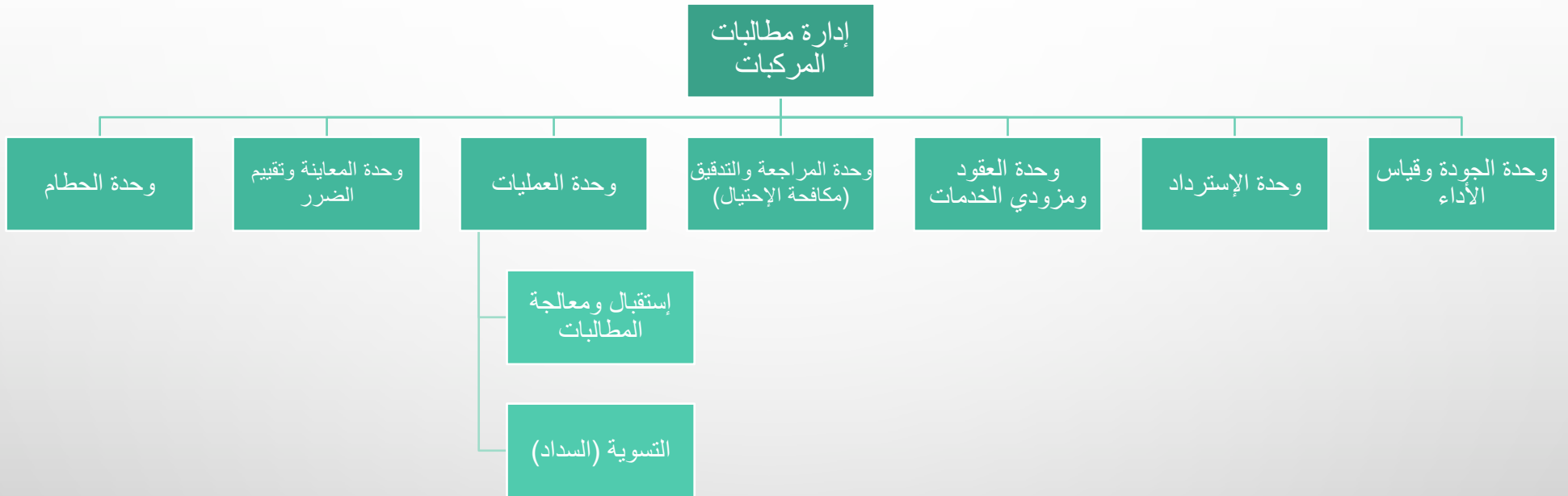


## إدارة مطالبات المركبات

هي الإدارة المسؤولة في شركة التأمين، عن دفع التعويضات الناتجة عن أي أضرار تتسبب بها المركبات المؤمن عليها، ودفع التعويضات الناتجة عن أي أضرار تضررت منها المركبات المؤمن عليها من خلال التأكد من وجود التغطية التأمينية.



## الهيكلية الإدارية النموذجية لإدارة مطالبات المركبات



ماجد المويشير - محمد الشهري



## عملاء إدارة مطالبات المركبات

عملاء من خارج الشركة	عملاء من داخل الشركة
الأفراد و الشركات ذوو العلاقة بالمطالبة	جميع إدارات الشركة
مقدري الخسائر	
مزودي الخدمات	



## دور إدارة مطالبات المركبات التسويقي (الخدمات)



- مكاتب إستقبال المطالبات
- قنوات تقديم المطالبات والتواصل مع العملاء
- المدة الزمنية لمعالجة المطالبات
- التعامل مع الشكاوى والإستفسارات/الملاحظات



ماجد المويشير - محمد الشهري

## الجهات الرقابية مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) الإدارة العامة للرقابة على التأمين

يعتبر قطاع التأمين أحد دعائم قطاع الخدمات المالية في المملكة وذلك من خلال توفير آليات تحويل المخاطر والتشجيع على الادخار طويل المدى مما يجعله من أهم العوامل المساعدة على النهوض بالاقتصاد الوطني.

• صدر نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني بالمرسوم الملكي رقم م/32 وتاريخ 2/6/1424هـ وتلا ذلك إصدار اللائحة التنفيذية للنظام بقرار وزير المالية رقم 1/596 وتاريخ 1/3/1425هـ، والهدف الأساسي من هذا النظام ولائحته التنفيذية هو تنظيم قطاع التأمين في المملكة.

• أسند نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني إلى مؤسسة النقد العربي السعودي مهام الإشراف والرقابة على قطاع التأمين في المملكة. وفور صدور هذا النظام ولائحته التنفيذية، شكلت المؤسسة فريقاً من المشرفين لأداء مهام الإشراف والرقابة على قطاع التأمين. ويعمل هذا الفريق حالياً ضمن إدارة عامة تابعة للمؤسسة تعنى بأداء المهام الإشرافية والرقابية على قطاع التأمين.

ماجد المويشير - محمد الشهري

## الفصل الثاني: الجهات الرقابية

### الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية

أصبح دخول القطاع التأميني إلى العالم الاقتصادي والمجتمع السعودي بمثابة المنعطف الرئيسي، حيث أضحت هذه القطاعات بكافة مقوماته الفنية التي تميزه عن غيره من القطاعات الأخرى أحد أهم دعائم الاقتصاد الحديثة، وأتى هذا التطور مع قرار معالي وزير المالية رقم (١ / ٩٢٨٨) وتاريخ (٢٢ / ٠٩ / ١٤٢٦ هـ) والذي جاء بمثابة شارة البداية لإنشاء الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، حيث تعد اللجان بمثابة الجهاز المتكامل الذي يتولى الفصل في المنازعات والمخالفات الموصولة إليها عن طريق الأمانة العامة للجان، ويأتي تحقيق الأمانة العامة لدورها مترجماً في عدة مهام نُص عليها في قواعد عمل اللجان الصادرة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١٩٠) وتاريخ (٠٩ / ٠٥ / ١٤٣٥ هـ) ، حيث تتولى الأمانة العامة كافة الأعمال الإدارية المتعلقة بمهام اللجان وإجراء البحوث والدارسات والاستشارات، كما تتولى إنهاء الإجراءات الإدارية السابقة لعرض الدعاوى والمنازعات أمام اللجان والتي تتنوع ما بين تسجيل الدعاوى وترتيبها وترقيمها، إلى مهام التبليغ بمواعيد الجلسات أمام اللجان، وما يتبع ذلك من أعمال الضبط والمراسلات بين أطراف الدعاوى، كما يتسع دور الأمانة العامة ليشمل اقتراح إجراءات الصلح بين أطراف الدعاوى والتي ينتج عنها إنهاء بعض الدعاوى ودياً قبل عرضها أمام اللجان، كما تمتد مهام الأمانة العامة لتشمل المرحلة التي تلي صدور القرارات عن اللجان لتتولى الأمانة تصنيفها وتسليمها للأطراف، كما أن أعمال الأمانة العامة للجان تمتد لتشمل إجراء الإحصائيات السنوية عن قرارات اللجان ومدد التقاضي أمامها، يضاف لما تقدم ذكره من أعمال الأمانة العامة أية إجراء آخر يدخل ضمن مهامها وفق ما يحدده القرار الوزاري.



## أنواع وثائق التأمين

### وثيقة التأمين الإلزامي المتعلقة بالمركبات

وثيقة التأمين الإلزامي هي التي تغطي الأضرار التي تسببها مركبتك للغير (الأشخاص والممتلكات)، وهذه الوثيقة لا تغطي الأضرار التي تلحق بمركبتك أو تلحق بك عند قيادة المركبة. مثال : عند وقوع حادث تكون أنت المتسبب فيه وبنسبة 100% ستعوض شركة التأمين المتضرر عن جميع الأضرار التي تسببت بها لغيرك ولن تدفع الشركة أي تعويض لقاء الأضرار التي وقعت لك أو لمركبتك.

### وثيقة التأمين الشامل المتعلقة بالمركبات

في مثل هذه الوثائق يوجد جزئين، الجزء الأول يتعلق بالأضرار المتعلقة بقائد المركبة والركاب الآخرين والأضرار المتعلقة بالمركبة ذاتها (يغطي المركبة ضد الحريق والسرقة إضافة للحوادث العرضية) ، في حين يتعلق الجزء الثاني بتغطية مسؤولية المؤمن له تجاه الغير (الممتلكات والأشخاص) . مثال : في حالة وقوع حادث لمركبتين فإن وثيقة التأمين الشامل تغطي جميع الأضرار التي تسببت بها أو وقعت عليك وتقوم الشركة بدفع جميع تكاليف إصلاح سيارتك وإصلاح وتعويض الأضرار للأطراف الأخرى التي تسببت بها وكنت مسؤولاً عنها.

ويمكن توسيع برنامج تأمين المركبة الشامل مقابل قسط إضافي بحيث يشمل التغطيات التالية :

أ- استئجار مركبة بديلة للمؤمن أثناء فترة إصلاح المركبة المتضررة.

ب- خدمة المساعدة على الطريق.

ج- خدمة إصلاح المركبة التالفة في الوكالة أو إحدى الورش.



## الفصل الرابع: إجراءات أقسام إدارة مطالبات المركبات قسم العمليات

- إستقبال المطالبة – النموذج الموحد لتقديم المطالبات (ساما)
- تحويل المطالبات للأقسام الأخرى (معاينة – مستردات – مكافحة إحتيال ...)
- إصدار تعاميد الإصلاح
- إصدار خطابات الرفض
- إصدار خطابات الخسارة الكلية
- تسوية المطالبة



## الفصل الرابع: إجراءات أقسام إدارة مطالبات المركبات قسم المعاينات وتقييم الأضرار



- معاينة الأضرار
- مناقشة التسعيرات
- تقرير المعاينة

ماجد المويشير - محمد الشهري



## إجراءات أقسام إدارة مطالبات المركبات قسم الإسترداد



- إسترداد من شركات تأمين
- إسترداد من مُؤمن لهم (شركات/أفراد) حق الرجوع
- إسترداد من شركات / أفراد (لايوجد تأمين)

ماجد المويشير - محمد الشهري



## وحدة الحطام



مسؤولة عن إدارة عملية بيع الحطام (مزاد)

ماجد المويشير - محمد الشهري



وحدة المراجعة والتدقيق (مكافحة الإحتيال)



مسؤولة عن تدقيق المطالبات وكشف الإحتيال

ماجد المويشير - محمد الشهري



وحدة العقود ومزودي الخدمات



مسؤولية عن التعاقد مع الوكالات والورش

ماجد المويشير - محمد الشهري



## وحدة الجودة وقياس الأداء



مسؤولة عن تقييم أداء جميع وحدات إدارة المطالبات

ماجد المويشير - محمد الشهري