رئيس اللجنة العليا لوحدة تنظيم التأمين

بعد الاطلاع على:

- **القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين ولائحته التنفيذية وتعديلاتهما،**
- **المرسوم الاميري رقم (12) لسنة 1960 بقانون تنظيم إدارة الفتوى والتشريع،**
- **المرسوم بقانون رقم (38) لسنة 1980 بإصدار قانون المرافعات المدنية والتجارية وتعديلاته،**
- **القانون رقم (39) لسنة 2014 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية،**
- **وعلى القرار رقم (2022/1) بشأن تنظيم آلية استقبال الشكاوى والبت في مواضيعها وتعديلاته،**
- **وقرار اللجنة العليا لوحدة تنظيم التأمين باجتماعها رقم (7) لسنة 2026 والمنعقد بتاريخ 8 /2026/11.**
- **وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة،**

قرر ما يلي:

المادة الأولى

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا القرار ذات المعاني المنصوص عليها في قانون تنظيم التأمين، كما يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى الموضح قرين كل منها ما لم يقتض خلاف ذلك:

- الوحدة: وحدة تنظيم التأمين.
- القانون: القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين.
- اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية للقانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين وتعديلاتها.
- اللجنة: هي لجنة الشكاوى المشكلة بموجب المادة (19) من القانون رقم (2019/125).
- نظام الشكاوى: هي منظومة إلكترونية معنية باستقبال الشكاوى والمستندات ذات الصلة وحفظ بياناتها وسجلاتها.
- الشاكي: هو شخص طبيعي أو اعتباري ذو المصلحة الذي يجوز له أن يتقدم بشكوى عبر النظام إلى لجنة الشكاوى لدى الوحدة من أي خطأ تقوم به إحدى الشركات المرخص لها
- المشكو في حقها: هي الجهة المرخص لها من الوحدة المقدم ضدها شكوى من ذوي المصلحة عبر النظام.
- الشركات المرخص لها: الشركات المرخص لها من الوحدة بممارسة أعمال التأمين والخاضعة لرقابتها وفق المادة (2) من القانون.
- السنة الميلادية: وهي السنة التي تبدأ من شهر يناير وتنتهي في شهر ديسمبر من كل عام.

المادة الثانية

ينشأ لدى الوحدة نظاماً إلكترونياً يختص بتنظيم آلية تقديم الشكاوى من قبل ذوي المصلحة ضد الشركات المرخص لها من قبل الوحدة، ومتابعتها وتبادل المعلومات في شأنها والبت فيها. على أن يكون لكل شكوى سجلها الخاص يرمز إليه برقم الشكوى على ان تحفظ تلك البيانات الكترونياً حسب الآلية المعتمدة لدى الإدارة المختصة في الوحدة ووفقاً للمدد المقررة بموجب القوانين والقرارات الصادرة بهذا الشأن.

المادة الثالثة

1- يجوز للشاكي تقديم شكوى ضد الشركات المرخص لها من قبل الوحدة -سواء عن نفسه، أو بصفته وكيلاً أو ولياً أو وصياً أو ممثلاً قانونياً عن الشاكي- وذلك من خلال نظام الشكاوى الذي يمكن الوصول إليه عبر الموقع الإلكتروني للوحدة، وذلك من خلال خاصية المصادقة التي توفرها الهيئة العامة للمعلومات المدنية من خلال

تطبيق "هويتي" أو المواقع والتطبيقات الحكومية الأخرى، مع إرفاق كافة المستندات الدالة على صفته وموضوع الشكوى ولن يتم قبول أي شكوى أو مستندات خارج هذا المسار.

2- اذا كان الشاكي احدى الشركات أو الوزارات أو الجهات أو المؤسسات الحكومية التي تتولى إدارة الفتوى والتشريع تمثيلها فيتعين الحصول على الموافقة الكتابية المسبقة من إدارة الفتوى والتشريع بهذا الشأن ويستثنى من ذلك الجهات التي لديها تمثيل خاص وفقاً لقانونها ، ويكون تقديم الشكوى من خلال نظام الشكاوى المشار اليه في البند (1) بواسطة الموظف المفوض والمخول من الجهة لتقديم الشكوى، ويشترط لنظر الشكوى ارفاق كتاب التفويض والموافقة المذكورة، على أن يتضمن كتاب الموافقة ما يفيد عدم وجود دعوى قضائية منظورة أمام القضاء بشأن موضوع الشكوى المزمع تقديمها.

وفي جميع الأحوال التي يكون فيها مقدم الشكوى شخص اعتباري سواءً المخاطبين بالبند (2) من هذه المادة أو الشركات المرخص لها، يتعين على الشخص المخول بتقديم الشكوى إتمام عملية المصادقة من خلال نظام الشكاوى عبر تطبيق هويتي باستخدام رقمه المدني، وإرفاق التفويض أو التوكيل الرسمي الصادر عن الجهة التي يمثلها بما يثبت صلاحيته في تقديم الشكوى نيابةً عنها، وذلك ضمن المرفقات المطلوبة في نظام الشكاوى.

المادة الرابعة

تلتزم الجهة المشكو في حقها من خلال نظام الشكاوى:

1- متابعة قائمة الشكاوى المقدمة ضدها بشكل دوري ومتابعة حالة كل شكوى على حدة.

2- التأكد من وجود علاقة تأمينية مع الشاكي وفي حال تبين عدم وجود علاقة تأمينية يجب على المشكو في حقها بيان ذلك في نظام الشكاوى.

3- طلب المستندات اللازمة من الشاكي للبت في الشكوى في حال لم يتم فتح ملف المطالبة او في حال نقص المستندات المقدمة.

4- تقديم ملف المطالبة كاملاً محل الشكوى عند بيان شكوى جديدة على أن يتضمن المستندات التي استندت إليها في قبول أو رفض المطالبة وبيان وجه الاستدلال بكل مستند بشكل واضح، مع مراعاة التالي:

أ- تحميل وثيقة التأمين محل الشكوى والمستندات الدالة عليها بصيغة واضحة وقابلة للقراءة، وفي حال كانت المستندات باللغة الاجنبية يجب ترجمتها ترجمة مُعتمدة باللغة العربية.

ب- استكمال جميع صفحات المستند كاملةً دون اجتزاء على أن تكون واضحة ومقروءة وغير مغبشة أو ضبابية.

ت- فرز وتصنيف المستندات بشكل واضح بحيث يدل كل مستند على محتواه.

5- البت النهائي في موضوع الشكوى وذلك في مدة أقصاها (3) أيام عمل من تاريخ تقديمها على أن يتضمن البت بيان الوقائع، وأسباب القبول أو الرفض، والأسانيد التأمينية والقانونية، والمستندات المؤيدة، وأسس احتساب التعويض إن وجدت.

المادة الخامسة

في حال عدم قبول الشاكي بإجراءات الجهة المشكو في حقها، فيجوز له تصعيد الشكوى للوحدة -من خلال نظام الشكاوى - بعد انقضاء (7) أيام من تاريخ تقديم الشكوى وفي مدة أقصاها (30) يوماً وإلا سيتم إغلاق الشكوى تلقائياً.

المادة السادسة

يفوض رئيس الوحدة لجنة الشكاوى لإصدار قرار بالشكوى أو حفظها أو إغلاقها، وتكون القرارات الصادرة من اللجنة في هذا الشأن ملزمة ومنشورة عبر النظام.

المادة السابعة

للجنة -بعد تصعيد الشكوى- طلب استكمال ما تراه لازماً من مستندات أو بيانات خلال الميعاد الذي تحدده تمهيداً للبت في الشكوى وإصدار القرار بشأنها، مع استمرار نظر الشكوى وفق المستندات المقدمة في نظام الشكاوى، ودون الإخلال بحقوق الشاكي.

المادة الثامنة

مع مراعاة القانون رقم (39) لسنة 2014، في حال تقديم فواتير أو تقارير مقايسة يجب أن تتضمن ما يلي:

1- أن تكون محررة باللغة العربية ويجوز أن تتضمن الى جانبها لغة أخرى.
2- بيانات مقدم السلعة أو الخدمة وتشمل اسمه وعنوانه ورقم هاتفه.
3- ختم أو توقيع أو اعتماد مقدم السلعة أو الخدمة.
4- بيانات السلعة أو الخدمة المقدمة وقيمتها.
5- رقم المسلسل وتاريخ اصدار الفاتورة أو التقرير.
6- خالية من الشطب أو الكشط أو الإضافة أو التعديل أو أي عيب مادي من شأنه أن يؤثر على صحتها.
7- بيان أي خصم أو تخفيض ممنوح للمشكو في حقها على قيمة الفاتورة، مع بيان القيمة قبل الخصم وبعده.

المادة التاسعة

تغلق الشكاوى في الحالات التالية:

- الشكاوى ضد الجهات غير الخاضعة لرقابة الوحدة.
- الشكاوى التي ليس لها مضمون محدد أو علاقة تأمينية أو شكوى كيدية.
- شكاوى مبالغ الاسترداد المتنازع عليها ولم يصدر بها أحكام قضائية نهائية وذلك ما بين الجهات الخاضعة لرقابة الوحدة.
- شكاوى موظفي الجهات الخاضعة لرقابة الوحدة ضد رؤساءهم.
- الشكاوى التي سبق للشاكي تقديمها ما لم تتضمن أمور جديدة ويمكن بحثها.
- الشكاوى التي لا تستوفي كافة المرفقات والمستندات الدالة على الشكوى.
- الشكاوى التي لا تستوفي كافة المرفقات والمستندات الدالة على الصفة القانونية لمقدم الشكوى في حال كان وكيلاً أو ولياً أو وصياً أو ممثلاً قانونياً لشخص طبيعي أو اعتباري.
- اذا كانت الشركة محل الشكوى خاضعة لإجراءات القانون رقم (71) لسنة 2020 بشأن إصدار قانون الإفلاس.
- أي سبب آخر تراه اللجنة من شأنه ان يحول دون البت في الشكوى.

المادة العاشرة

يجوز للأفراد أو الشركات المرخص لها تقديم شكوى ضد أي من الشركات المرخص لها بشأن امتناعها دون مسوغ قانوني عن تنفيذ حكم نهائي صادر ضدها لصالح الشاكي وذلك وفقاً للإجراءات الواردة في الملحق رقم (1) من هذا القرار.

المادة الحادية عشر

يجوز لكل ذي شأن التظلم أمام لجنة التظلمات من قرارات لجنة الشكاوى خلال ثلاثين يوم عمل من تاريخ صدور قرار لجنة الشكاوى، ويكون اخطار ذوي الشأن بقرار لجنة التظلمات من خلال النظام الالكتروني وذلك في الشكوى الصادر بها القرار المتظلم منه ووفقاً لبيانات الأطراف الواردة بها ويعد الاخطار مُستلماً ونافذاً بمجرد ارفاقه في النظام.

المادة الثانية عشر

يتعين على الأشخاص الشركات المرخص لها من الوحدة القيام بالتالي:

1. إعداد وتحديث دليل إجراءات مكتوب للتعامل مع شكاوى العملاء، ويتعين أن يتضمن هذا الدليل بحد أدنى ما يلي:
   - أ- إجراءات تقديم الشكوى مع توضيح المعلومات والمستندات المطلوبة من العميل، مع نشر هذا الدليل على الموقع الإلكتروني للمرخص له.
   - ب- إجراءات استلام وأرشفة وحفظ الشكوى بما فيها إبلاغ العميل بالاستلام وترقيم الشكاوى.
   - ت- الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل المرخص له لضمان معالجة الشكوى بالطرق المناسبة مع مراعاة المدد المنصوص عليها في القوانين والقرارات والتعاميم ذات الصلة.
   - ث- إجراءات تسوية الشكاوى بما يضمن إحاطة كل موظف يتعامل مع العملاء بهذه الإجراءات.
   - ج- الإجراءات الواجب اتخاذها لإبلاغ العميل بنتائج التحقيق في الشكوى.
   - ح- الإجراءات الواردة في هذا القرار وأي تعديلات تطرأ عليه في المستقبل.

2. تسمية الشخص المسؤول والبديل عنه لدى الشركة المرخص لها على أن يكونا على إقامتها، ويكون من مهامهم تمثيل الشركة بالرد على الشكاوى المرفوعة من خلال نظام الشكاوى وتقديم المستندات والبيانات المطلوبة، كما يتعين ان يكونا على اطلاع بالمهام الخاصة بإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء والإشراف على تنفيذ هذا القرار، مع تزويد الوحدة بأسمائهم ويتم تحديث بيانات الشخص المسؤول وبديله كلما تطلب الامر ذلك.

المادة الثالثة عشر

يترتب على مخالفة هذا القرار قيام المسئولية القانونية المنصوص عليها في القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين ولائحته التنفيذية وتعديلاتها وذلك دون الاخلال بأية قوانين أخرى ذات الصلة وبوجه خاص:

1- عدم تقديم ملف المطالبة كاملاً خلال الفترة المحددة.
2- تقديم الملف ناقصاً أو مجتزأً أو غير واضح.
3- عدم تقديم المستندات أو استكمالها خلال الميعاد الذي تحدده اللجنة.
4- إذا بلغ عدد الشكاوى المرفوعة ضد المشكو في حقها (15) شكوى صادر فيها قرار لصالح الشاكي من اللجنة خلال السنة الميلادية
5- امتناع المشكو في حقها عن تنفيذ قرار اللجنة.

المادة الرابعة عشر

للوحدة فرض غرامة ادارية – عدم التزام – على الجهة المشكو في حقها وذلك عن كل شكوى تم تصعيدها وثبت للوحدة تقصير أو عدم التزام الجهة بالمسؤوليات المُناطة بها بموجب المادة الرابعة من هذا القرار، وتصدر الغرامة الادارية بقرار من مجلس التأديب ويتم تنفيذ القرار وتوريد قيمة الغرامة للوحدة خلال (15) يوم من تاريخ إعلانه بقرار مجلس التأديب.

المادة الخامسة عشر

يلغى القرار رقم (2022/1) بشأن تنظيم آلية استقبال الشكاوى والبت في مواضيعها، والقرار رقم (2023/6) بشأن اضافة وتعديل بعض أحكام القرار التنظيمي رقم (1) لسنة 2022 بشأن تنظيم آلية استقبال الشكاوى والبت في مواضيعها، وأي نص آخر يتعارض مع أحكام هذا القرار.

المادة السادسة عشر

على الجهات المختصة تنفيذ هذا القرار كل فيما يخصه ويعمل به من تاريخ صدوره، وينشر بالجريدة الرسمية.

رئيس اللجنة العليا

محمد سليمان العتيبي

صدر بتاريخ 2026-11-09

وحدة تنظيم التأمين
Insurance Regulatory Unit

يجوز للأفراد أو الشركات المرخص لها تقديم شكوى ضد أي من الشركات المرخص لها بشأن امتناعها أو تأخرها دون مسوغ قانوني عن تنفيذ حكم نهائي صادر ضدها لصالح الشاكي من خلال نظام الشكاوى، ويقتصر اختصاص اللجنة في هذا الشأن بإحالة الشركات الممتنعة عن تنفيذ الاحكام المذكورة الى الإدارة المختصة لاتخاذ الإجراءات القانونية بشأنها وفقاً للمادة رقم (52) و (55) من القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين، وذلك وفقاً للشروط والإجراءات التالية:

1- أن يكون الحكم الصادر حكم نهائي صادر ضد احدى الشركات المرخص لها.
2- ألا يكون قد صدر أمر بوقف تنفيذ الحكم النهائي من الجهة القضائية المختصة.
3- أن يكون قد تم فتح ملف تنفيذ للحكم النهائي الصادر لدى الجهة المختصة، وأن يكون قد انقضى شهر -على الأقل- من تاريخ الإعلان بالصيغة التنفيذية دون تنفيذ الحكم النهائي، وذلك مع مراعاة أحكام القانون رقم (38) لسنة 1980 وتعديلاته.
4- أن تكون الشركة المرخص لها ممتنعة عن تنفيذ الحكم النهائي الصادر ضدها .
5- ألا يكون الشاكي قد سبق له تقديم شكوى بشأن ذات الحكم ما لم تستجد وقائع جديدة.

وحدة تنظيم التأمين
Insurance Regulatory Unit
1