



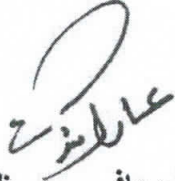
الرقم : 20267/3/17
التاريخ : 1446 / 6 / 11
الموافق : 2024 / 12 / 12

السادة شركات التأمين المحترمين

الموضوع: تعليمات لجنة حل نزاعات التأمين

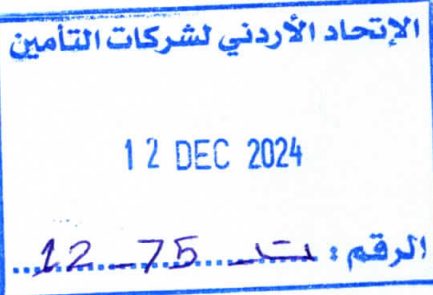
تحية طيبة وبعد،،،

استناداً لأحكام المادة (٨٧) والفقرة (ب) من المادة (١٠٩) من قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (١٢) لسنة ٢٠٢١ أرفق طياً تعليمات رقم (١٦) لسنة ٢٠٢٤ "تعليمات لجنة حل نزاعات التأمين" الصادرة بموجب قرار مجلس إدارة البنك المركزي رقم (٢٠٢٤/٢١١) تاريخ ٢٠٢٤/١١/٢٥.


المحافظ
د. عادل الشركس

وتفضلوا بقبول الاحترام،

نسخة/ السادة الاتحاد الأردني لشركات التأمين.



تتبع (١١٧٠١٧٠١٧)



الرقم : ١٩٨٨٦ / ٣ / ١٧
التاريخ : ١٧٤٦ / ٦ / ١٧
الموافق : ٢٠٢٤ / ١٢ / ٨



تعليمات لجنة حل نزاعات
التأمين رقم (١٦) لسنة ٢٠٢٤

صادرة بموجب قرار مجلس إدارة البنك
المركزي رقم (٢٠٢٤/٢١١) تاريخ ٢٠٢٤/١١/٢٥

تعليمات رقم (١٦) لسنة ٢٠٢٤
تعليمات لجنة حل نزاعات التأمين
صادرة عن مجلس إدارة البنك المركزي بمقتضى أحكام
المادة (٨٧) والفقرة (ب) من المادة (١٠٩)
من قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (١٢) لسنة ٢٠٢١

الموضوع	المحتويات	الصفحة
المادة (١): التسمية والنفوذ		٢
المادة (٢): التعريفات		٢
المادة (٣): تشكيل اللجنة		٢
المادة (٤): آلية تقديم الشكاوى للجنة وإجراءاتها		٣
المادة (٥): بدل الخدمات		٤
المادة (٦): صلاحيات اللجنة		٤
المادة (٧): الاستئناس برأي ذوي الخبرة والاختصاص		٤
المادة (٨): اجتماعات اللجنة		٥
المادة (٩): قرارات اللجنة		٥
المادة (١٠): حالات عدم نظر اللجنة في النزاعات وفقدانها اختصاصها للنظر في الشكوى		٦
المادة (١١): أحكام عامة		٦
المادة (١٢): التبليغ		٦
المادة (١٣): الإلغاء		٧
المادة (١٤): إصدار القرارات		٧
المرفقات		٨

المادة (١): التسمية والنفاد

تسمى هذه التعليمات (تعليمات لجنة حل نزاعات التأمين لسنة ٢٠٢٤)، وتعتبر نافذة اعتباراً من تاريخ (٢٥ / ١١ / ٢٠٢٤).

المادة (٢): التعريفات

أ- يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المحددة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:

١. القانون: قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (١٢) لسنة ٢٠٢١.

٢. اللجنة: لجنة حل نزاعات التأمين.

٣. الرئيس: رئيس لجنة حل نزاعات التأمين.

ب- تعتمد التعريفات للكلمات والعبارات الواردة في القانون حيثما ورد النص عليها في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

المادة (٣): تشكيل اللجنة

أ- يشكل المحافظ لجنة من ذوي الخبرة والاختصاص للنظر في نزاعات التأمين التي يتبين فيها للجنة استفاد المشتكي للطرق الودية لحل خلافه مع شركة التأمين وفقاً لما يلي:

١. الشكاوى المقدمة من المؤمن لهم والمستفيدين تجاه شركة التأمين المتعلقة بإجازة تأمين المركبات بغض النظر عن قيمتها.

٢. الشكاوى المقدمة من المؤمن لهم والمستفيدين تجاه شركة التأمين حول قيمة التعويض الخاصة بإجازات التأمين الأخرى غير إجازة تأمين المركبات ويحد أقصى خمسون ألف دينار للمطالبة.

ب- يشكل المحافظ اللجنة من رئيس وأربعة أعضاء من ذوي الخبرة والاختصاص يسمي أحدهم نائباً للرئيس لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد لمرة واحدة فقط.

ج- يسمي الرئيس من بين أعضاء اللجنة أميناً لسر اللجنة وبديلاً عنه.

د- تحدد مكافآت رئيس وأعضاء اللجنة بقرار من المحافظ.

المادة (٤): آلية تقديم الشكاوى للجنة وإجراءاتها

أ- يتقدم المشتكي أو من ينوب عنه قانوناً بشكواه إلى اللجنة وفقاً للأنموذج المرفق بهذه التعليمات مرفقاً به جميع الوثائق ذات العلاقة والمؤيدة للشكوى.

ب- تبلغ شركة التأمين بمضمون الشكوى المقدمة ضدها خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تسجيل الشكوى لدى اللجنة.

ج- تمنح شركة التأمين مهلة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ تبلغها الشكوى لحل الخلاف بينها وبين المشتكي قبل أن تقوم اللجنة بنظر موضوع الشكوى على أن تلتزم شركة التأمين في يوم العمل التالي لانتهاء هذه المدة بتبليغ اللجنة بما تم التوصل إليه لحل موضوع الشكوى أو ببيان الأسباب التي تحول دون إمكانية حل الخلاف.

د- في حال كانت أسباب عدم حل الخلاف تعود لعدم اعتراف شركة التأمين بمسؤوليتها عن الحادث، تدرس اللجنة الأسباب التي تقدمت بها شركة التأمين بحيث يتم رد الشكوى في حال عدم ثبوت مسؤولية شركة التأمين للجنة أو عدم اتضاح مسؤوليتها.

هـ- في حال عدم حل الخلاف بين المشتكي وشركة التأمين أو في حال عدم قيام شركة التأمين بتنفيذ التزامها المنصوص عليه في الفقرة (ج) من هذه المادة، تحدد اللجنة خلال خمسة أيام عمل بعد استيفاء بدل الخدمات المنصوص عليه في هذه التعليمات موعداً للنظر في الشكوى المقدمة إليها، وتقوم اللجنة برد الشكوى في حال عدم التزام المشتكي بدفع بدل الخدمات خلال مدة (١٤) يوماً من تاريخ تبليغ المشتكي بذلك.

و- تنتظر اللجنة في الشكاوى المقدمة إليها بحياد وموضوعية مراعية في ذلك التشريعات ذات العلاقة بموضوع الشكوى بما في ذلك القانون والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضى أي منها.

ز- تفصل اللجنة في الشكوى المعروضة عليها بالسرعة الممكنة خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ إحالة الطلب المستكمل لكافة البيانات والوثائق اللازمة للفصل في الشكوى المقدمة إليها، ويجوز للمحافظ بناء على طلب مبرر من اللجنة تمديد هذه المهلة للمدة التي يراها مناسبة.

المادة (٥): بدل الخدمات

- أ- يستوفي البنك المركزي مقدماً بدل خدمات من المشتكي بنسبة (٣%) من قيمة الشكوى شريطة أن لا يقل عن خمسين دينار ولا يزيد على ألف دينار، وتعتبر كسور الدينار المقرر وفق أحكام هذه التعليمات ديناراً وتستوفي على هذا الأساس.
- ب- في الشكاوى التي لا يمكن تقدير قيمتها يستوفي بدل خدمات تقدره اللجنة ويوافق عليه المحافظ على أن لا يقل عن خمسين دينار ولا يزيد على ألف دينار.
- ج- إذا ارتأبت اللجنة في أي مرحلة من مراحل النظر في الشكوى في صحة قيمة الشكوى التي ذكرها المشتكي، فتقدر اللجنة القيمة على أن يوافق عليها المحافظ وتكلف المشتكي بدفع الفرق بين بدل الخدمات الذي دفعه مسبقاً والبدل المستحق على أساس القيمة المقدرة وفقاً لأحكام هذه الفقرة.
- د- إذا لم يدفع المشتكي فرق بدل الخدمات وفقاً لأحكام الفقرة (ج) من هذه المادة خلال المدة التي حددتها اللجنة ترد اللجنة الشكوى.
- هـ- يتم رد بدل الخدمات إلى المشتكي إذا تبين للجنة عدم اختصاصها بنظر الشكوى.

المادة (٦): صلاحيات اللجنة

- يجوز للجنة في معرض ممارستها لمهامها القيام بما يلي:
- أ- الطلب من أطراف الشكوى أو من أي جهة أخرى تحدها اللجنة تقديم أي وثائق أو بيانات أو معلومات متعلقة بموضوع الشكوى خلال المدة التي تحدها لذلك، ويجوز للجنة تمكين أي طرف من أطراف الشكوى الاطلاع على الوثائق أو البيانات أو المعلومات التي حصلت عليها وفقاً لأحكام هذه الفقرة إذا رأت ضرورة لذلك.
 - ب- دعوة أطراف الشكوى أو من يمثلها كلما دعت الحاجة إلى ذلك وعليهم الحضور في الزمان والمكان اللذين تحدهما اللجنة والتعاون معها للقيام بأعمالها.

المادة (٧): الاستئناس برأي ذوي الخبرة والاختصاص

- أ- يجوز للجنة الاستئناس برأي ذوي الخبرة والاختصاص كالأستشاريين والخبراء ومسوي الخسائر حسب مقتضى الحال لتقديم تقرير بشأن أمور معينة وردت في موضوع الشكوى، وللجنة دعوة أي منهم ومناقشته بما تضمنه تقريره، وتحدد أتعابهم بقرار من المحافظ بناء على تنسيب اللجنة

ويتم استيفاء هذه الأتعاب مقدماً من المشتكي على أن يتحمل هذه الأتعاب بالنهاية الطرف الخاسر في الشكوى، وترد اللجنة الشكوى في حال عدم التزام المشتكي بدفع قيمة الأتعاب وفقاً لأحكام هذه الفقرة.

ب- يحظر على أي من الأشخاص المشار إليهم في الفقرة (أ) من هذه المادة أن تكون له منفعة أو صلة مباشرة أو غير مباشرة في موضوع الشكوى المعروضة على اللجنة أو ما يشكل تضارباً للمصالح أو يؤثر على استقلاليتها وحياده ويتوجب عليه وقبل صدور قرار بتعيينه تقديم إقرار خطي بعدم وجود هذه الحالات وفقاً لنموذج الإقرار المرفق بهذه التعليمات.

ج- على أطراف الشكوى تقديم جميع الوثائق والبيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الشكوى إلى الأشخاص المشار إليهم في الفقرة (أ) من هذه المادة والتعاون معهم وتمكينهم من الاطلاع والمعاينة والكشف على الوثائق والبيانات والأموال المتعلقة بموضوع الشكوى.

المادة (٨): اجتماعات اللجنة

أ- يكون اجتماع اللجنة قانونياً بحضور أكثرية الأعضاء على أن يكون من ضمنهم الرئيس أو نائبه وأمين سر اللجنة أو بديله، وتتخذ اللجنة قراراتها بأكثرية ثلاث أصوات على الأقل، ولا يجوز لأي من الحاضرين الامتناع عن التصويت وفي حال مخالفة أحد الأعضاء فعليه تسجيل مخالفته وأسبابها في القرار الصادر عن اللجنة.

ب- في حال تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس أو نائبه في حال غيابه.

ج- تدون وقائع كل جلسة تعقدها اللجنة في محضر خاص بالشكوى يتم تنظيمه لهذه الغاية من قبل أمين سر اللجنة أو بديله، وتذيل كل صفحة من صفحات المحضر بتوقيع الرئيس وأعضاء اللجنة.

المادة (٩): قرارات اللجنة

أ- يجب أن يشتمل قرار اللجنة على أسماء أطراف الشكوى ومجمل لوقائع الشكوى وأسباب القرار وتاريخه واسم الرئيس وأعضاء اللجنة الذين اشتركوا في اتخاذه وبيان الطرف أو الأطراف الذين سيتحملون بدل الخدمات والأتعاب المنصوص عليها في هذه التعليمات، وتذيل كل صفحة من صفحات القرار بتوقيع الرئيس وأعضاء اللجنة.

ب- يكون قرار اللجنة ملزماً لشركة التأمين إذا ارتضى مقدم الشكوى بقرارها ويتم تبليغ أطراف الشكوى بالقرار الصادر عن اللجنة من قبل الرئيس أو نائبه في حال غيابه.

ج- تلتزم شركة التأمين بتنفيذ قرار اللجنة خلال مدة عشرة أيام عمل من تاريخ تبليغها القرار وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية.

د- لا يكون القرار الصادر عن اللجنة ملزماً للمشتكي وله اللجوء إلى المحكمة المختصة بشأن موضوع الشكوى المقدمة.

المادة (١٠): حالات عدم نظر اللجنة في النزاعات وفقدانها اختصاصها للنظر في الشكوى

أ- لا تنتظر اللجنة في النزاعات التي تكون وقت تقديم الشكوى معروضة أمام القضاء أو التحكيم أو الوساطة أو النزاعات التي تخرج عن اختصاصها أو في حال تبين للجنة أنه قد سبق وأن تم الفصل في الشكوى المقدمة من قبل المشتكي.

ب- تفقد اللجنة اختصاصها في نظر الشكوى المعروضة عليها في أي من الحالات التالية:

- ١- تسوية الخلاف بين أطراف الشكوى خارج نطاق اللجنة وتقديم ما يثبت ذلك.
- ٢- سحب الشكوى بطلب خطي من المشتكي يقدم إلى اللجنة.
- ٣- إحالة الخلاف إلى القضاء من قبل المشتكي وتقديم ما يثبت ذلك.
- ٤- إحالة الخلاف إلى التحكيم أو الوساطة من قبل أطراف الشكوى وفقاً لأحكام التشريعات النافذة وتقديم ما يثبت ذلك.
- ٥- عدم تقديم المشتكي الوثائق أو البيانات أو المعلومات اللازمة للنظر في موضوع الشكوى أو السير في إجراءاتها أو الفصل فيها خلال المدة التي تحددها اللجنة.

المادة (١١): أحكام عامة

أ- يحظر على الرئيس أو أي من أعضاء اللجنة أن تكون له مصلحة أو منفعة مباشرة أو غير مباشرة في الشكوى المعروضة على اللجنة، وفي حال تبين وجود هذه المصلحة أو المنفعة فعلى الرئيس أو العضو أن يعلن عن ذلك وأن ينسحب من الاجتماع ويتم استبدال أي منهم بقرار من المحافظ.

ب- لا تسري أحكام هذه التعليمات على الشكاوى المقدمة للجنة قبل نفاذ أحكامها.

ج- للمحافظ تفويض أي من نائبيه الصلاحيات المخولة له بموجب هذه التعليمات.

المادة (١٢) التبليغ:

يجوز إجراء أي تبليغ وفقاً لأحكام هذه التعليمات بإرسال رسالة نصية أو بالبريد الإلكتروني أو باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية التي تحدد بموجب قرار يصدره المحافظ لهذه الغاية.

المادة (١٣): الإلغاء

تطبق اللجنة المشكلة بموجب هذه التعليمات تعليمات لجنة حل نزاعات التأمين رقم (٥) لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاتها على الشكاوى المقدمة قبل صدور هذه التعليمات.

المادة (١٤): إصدار القرارات

يصدر المحافظ القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه التعليمات بناء على تنسيب اللجنة.

رئيس مجلس إدارة البنك المركزي

علاء الدين

• مرفق

مرفق رقم (١)

أنموذج شكوى

مقدمة للجنة حل نزاعات التأمين/ البنك المركزي الأردني

- اسم المشتكي:
- اسم شركة التأمين:
- موضوع الشكوى:
- قيمة الشكوى:

- ملخص الوقائع:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- تم استنفاد الطرق الودية لحل النزاع وذلك من خلال:

- (١) مراجعة شركة التأمين
- (٢) مراجعة قسم حل نزاعات التأمين في البنك المركزي الأردني

الاسم:

العنوان:

صندوق بريد:

الهاتف:

الفاكس:

البريد الإلكتروني:

التاريخ:

التوقيع:

الوثائق المؤيدة للشكوى (ترفق):

..... (١)

..... (٢)

..... (٣)

..... (٤)

..... (٥)

..... (٦)

الختم

مرفق رقم (٢)

إقرار خطي

أقر أنا بصفتي مرشحاً من قبل لجنة حل نزاعات التأمين/ البنك المركزي الأردني كذو خبرة واختصاص لإبداء رأي في شكوى السيد/ السادة على بصفتي الشخصية/ ممثلاً عن لغايات تقديم تقرير بهذا الخصوص، بأنه لا يوجد منفعة أو صلة مباشرة أو غير مباشرة في موضوع الشكوى المذكورة والمعروضة على لجنة حل نزاعات التأمين/ البنك المركزي الأردني أو ما يشكل تضارباً للمصالح أو يؤثر على استقلاليتي وحيادي .

كما أقر بأنني مسؤول عن صحة المعلومات الواردة أعلاه، وفي حال حصول أي تغيير لاحق في المعلومات أعلاه فإنني سأقوم بتزويد لجنة حل نزاعات التأمين/ البنك المركزي الأردني بذلك.

الاسم..... التوقيع.....

التاريخ.....

رقم الشكوى:
تاريخ الشكوى:

مرفقات الإقرار

١. معلومات شخصية

- الاسم:
- المهنة: (مسوي خسانر/ استشاري/ غير ذلك.. تذكر):
- الرقم الوطني للأردني/ أو رقم جواز السفر لغير الأردني وجنسيته (ترفق صورة):
- مكان الإقامة الدائم:
- رقم الهاتف/الموبايل:
- البريد الإلكتروني:
- تاريخ ومكان الولادة:

٢. تفاصيل المؤهلات العلمية والشهادات المهنية الحاصل عليها

سنة الحصول عليها	الدولة/ المؤسسة العلمية	التخصص	الدرجة العلمية/ الشهادة المهنية - إن وجدت-

٣. تفاصيل الخبرات العملية

البيان	الخبرات العملية