



قرار مجلس إدارة هيئة التأمين رقم ( 33 ) لسنة 2019  
في شأن نظام لجان تسوية وحل المنازعات التأمينية

مجلس إدارة هيئة التأمين،،،

- بعد الاطلاع على القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1973 في شأن تنظيم العلاقات القضائية بين الإمارات الأعضاء في الاتحاد،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 1983 في شأن السلطة القضائية الاتحادية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1985 بإصدار قانون المعاملات المدنية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (23) لسنة 1991 بشأن تنظيم مهنة المحاماة،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 1992 بإصدار قانون الإثبات في المعاملات المدنية والتجارية وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007م في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله، وتعديلاته،
- وعلى قرار مجلس الإدارة رقم (2) لسنة 2009 بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله،
- وبناءً على ما عرضه مدير عام هيئة التأمين، وموافقة مجلس إدارة الهيئة،

قرر:

تعريف

المادة (1)

يكون للكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:



الدولة:	دولة الامارات العربية المتحدة.
القانون:	القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007م في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله وتعديلاته.
اللائحة التنفيذية:	اللائحة التنفيذية للقانون.
الهيئة:	هيئة التأمين.
المجلس:	مجلس إدارة الهيئة.
الرئيس:	رئيس المجلس.
المدير العام:	مدير عام الهيئة.
الشركة:	شركة التأمين المؤسسة في الدولة وشركة التأمين الأجنبية المرخص لها بمباشرة النشاط في الدولة إما عن طريق فرع أو عن طريق وكيل التأمين، ويشمل ذلك شركات التأمين التكافلي.
اللجنة /اللجان:	لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية.
المنازعات التأمينية:	المنازعات الناشئة عن شكاوى المؤمن لهم أو المستفيدين أو المتضررين أصحاب المصلحة تجاه الشركة.
المؤمن له:	الشخص الذي أبرم مع الشركة عقد التأمين.
المستفيد:	الشخص الذي اكتسب حقوق عقد التأمين ابتداءً أو حولت إليه هذه الحقوق بصورة قانونية.
وثيقة التأمين (عقد التأمين):	وثيقة (بوليصة) التأمين المبرمة بين المؤمن والمؤمن له المتضمنة شروط العقد بين الطرفين والتزاماتهما وحقوقهما أو حقوق المستفيد من التأمين وأي ملحق بهذه الوثيقة.
المنازعة:	الشكوى المقدمة وفقاً لأحكام القانون وهذا النظام.



- المشتكى: الشخص الطبيعي أو الاعتباري مقدم الشكوى سواء تم ذلك بذاته أو من خلال ممثله القانوني أو وكيله أو من ينوب عنه.
- المشتكى عليه: الشركة المقدم ضدها الشكوى.
- تسوية المنازعة: إنهاء المنازعة صلحاً بين الأطراف.
- حل المنازعة: الفصل في المنازعة بقرار صادر عن اللجنة .
- الأنظمة الإلكترونية: الخدمات الإلكترونية والذكية أو غيرها المعتمدة لدى الهيئة.
- تقنية الاتصال عن بُعد : استخدام وسائل التواصل المرئي والمسموع بين طرفين أو أكثر لتحقيق الحضور عن بعد وتبادل المستندات واللوائح والتي تشمل قيد الشكوى وإجراءات الاعلان ونظر الشكوى وإقامة الجلسات والتداول وإصدار القرار وتبليغه، التي تتم عبر استخدام تلك التقنية.

## أحكام عامة

### المادة (2)

- 1- تتبع اللجان المشكلة بهذا النظام الهيئة من الناحيتين الإدارية والمالية ويصدر المجلس القرارات اللازمة بهذا الشأن.
- 2- لغة اللجان هي اللغة العربية وعلى اللجنة أن تسمع أقوال الأطراف أو الشهود أو الخبراء غير الناطقين باللغة العربية بواسطة مترجم بعد حلفه اليمين أمام رئيس اللجنة.
- 3- تنظر اللجنة في المنازعات التأمينية المقدمة إليها بمبادية وموضوعية آخذة بعين الاعتبار الأحكام القانونية ذات العلاقة بموضوع المنازعة والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضاها والمبادئ التأمينية المتعارف عليها.
- 4- يكون للجنة في سبيل أداء عملها حق الاطلاع على الأوراق والمستندات والسجلات وسائر الأدلة واتخاذ ما تراه مناسباً دون التقيد بقانون الإجراءات المدنية وقانون تنظيم مهنة المحاماة ومواعيد الدوام الرسمي.
- 5- تعقد اللجنة جلساتها بحضور الرئيس وأغلبية الأعضاء وذلك للنظر في المنازعات المعروضة عليها ولها الحق في سماع أقوال الخصوم ودفعهم، وتصدر القرارات بالأغلبية.



## تشكيل اللجان

### المادة (3)

- 1- تشكل لجان دائمة لتسوية وحل المنازعات التأمينية، وتتعقد اللجان جلساتها في إمارة أبوظبي وإمارة دبي، أما باقي مدن و إمارات الدولة فتتعقد اللجان جلساتها بحسب ما تقتضي المصلحة العامة، وفقاً لقرار يصدر من المدير العام.
- 2- تتكون كل لجنة من رئيس وعضوين أو أكثر من العاملين في الهيئة وعدد مماثل بصفة رئيس احتياطي وعضوين أو أكثر احتياطيين، ويصدر قرار من رئيس مجلس إدارة هيئة التأمين بتعيينهم وتحديد مكافآتهم، ويجوز للهيئة أن توكل مهمة رئاسة اللجان لقاضي منتدب بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- 3- يخضع أعضاء اللجان لكافة الضوابط والالتزامات التي يخضع لها ويلتزم بها القضاة وفقاً للقوانين واللوائح والقرارات الصادرة في الدولة بهذا الشأن بقدر انطباقها عليهم.
- 4- مدة العضوية في اللجان سنة ميلادية واحدة ويجوز تجديدها لمدة أو مدد مماثلة.
- 5- إذا انتهت مدة العضوية دون أن يصدر قرار بتجديد تشكيل اللجنة، فيستمر الرئيس والأعضاء بعملهم إلى حين صدور قرار بالتجديد أو بإعادة تشكيل اللجنة.

## اختصاصات اللجان

### المادة (4)

تختص اللجان بتسوية وحل المنازعات التأمينية لكافة أنواع وفروع التأمين الناشئة عن شكاوى المؤمن لهم أو المستفيدين أو المتضررين أصحاب الصفة أو المصلحة في المنازعة التأمينية ضد الشركة فقط، ومهما كانت قيمتها سواء كانت مقدرة أو غير مقدرة القيمة.

### المادة (5)

يخرج عن اختصاص اللجان ما يلي:

1. الأوامر والدعاوى المستعجلة والوقائية والحجز التحفظي.
2. المنازعات التأمينية المعروضة أمام المحاكم قبل تاريخ دخول النظام حيز التنفيذ في أية درجة من درجات التقاضي.
3. المنازعات التأمينية التي تخضع لشرط التحكيم.



## حالات رفض المنازعة التأمينية

### المادة (6)

تصدر اللجنة قراراً برفض المنازعة التأمينية المحالة إليها في الحالات الآتية:

1. سبق وأن تم تقديم نفس الشكوى إلى إحدى اللجان وتم الفصل فيها.
2. عدم تسديد أتعاب الخبراء الذين تقرر الاستعانة بهم من قبل المشتكي.
3. عدم اختصاص اللجنة بالنظر في الشكوى.
4. عدم استيفاء متطلبات تقديم الشكوى.
5. لا يقبل أي طلب أو دفع لا يكون لصاحبه فيه صفة أو مصلحة قائمة أو محتملة في المنازعة التأمينية بالمفهوم القانوني لتقديم الشكوى.

## تقديم الشكاوى

### المادة (7)

- 1- تلتزم الشركة المشتكى عليها بمعالجة المطالبات وفقاً لأحكام القانون والتشريعات النافذة، وأحكام وثائق التأمين.
- 2- للمشتكي في حال اعتراضه على معالجة المطالبة، التقدم بشكوى مكتوبه إلى الهيئة عن طريق النظام الإلكتروني، مع ارفاق جميع المستندات والوثائق والبيانات ذات علاقة، منها على سبيل المثال:-
  - أ. اسم مقدم الشكوى وعنوانه وصندوق بريده وهاتفه.
  - ب. عناوين التبليغ الإلكتروني للمشتكي أو ممثله القانوني أو وكيله.
  - ج. موضوع الشكوى والطلبات التي تحتويها.
  - د. المستندات والوثائق المؤيدة للشكوى.
  - هـ. أية مستندات أخرى تتعلق بالشكوى.
- 3- تطلب الهيئة إيضاحات من المشتكى عليها عن طريق النظام الإلكتروني على أن تقدم الإيضاحات خلال خمسة أيام عمل.



## إحالة الشكوى إلى اللجنة

### المادة (8)

- 1- للمشتكي الاعتراض على الإيضاحات المقدمة من المشتكى عليها، وطلب إحالة النزاع إلى اللجنة.
- 2- يتم قيد الشكوى في السجل وفقاً لتاريخ ورودها، وتحيل الوحدة التنظيمية ملف الشكوى إلى اللجنة المختصة خلال ثلاثة أيام عمل بعد استكمال المستندات، ويتم اعلام المشتكي بإثبات إحالة الشكوى إلى اللجنة متضمناً رقمها وتاريخ الاحالة واللجنة المختصة بنظرها.

## الحضور وإجراءات سير الشكوى

### المادة (9)

يتحقق قيد الشكوى والإعلان وتقديم المستندات والحضور والعلانية والمرافعة واستماع الشهود والخبراء والاستجواب والمداولة وإصدار القرار والتنفيذ بكافة إجراءاته المنصوص عليها في هذا النظام ، إذا تمت كلياً أو جزئياً من خلال تقنية الاتصال عن بُعد.

## طلب الحضور الشخصي

### المادة (10)

يجوز لأطراف المنازعة في إجراءات التواصل عن بُعد في كل دور من أدوار اللجنة، أن يطلب من اللجنة إجراء الحضور لسماع اقواله، وعلى اللجنة البت في هذا الطلب وإعلان الأطراف.

## تسوية المنازعات التأمينية

### المادة (11)

- 1- تختص اللجنة في هذه المرحلة بتسوية المنازعة التأمينية صلحاً، ولها في سبيل ذلك استخدام تقنية الاتصال عن بُعد بما في ذلك تفريغ إجراءات الشكوى في محاضر أو مستندات ورقية أو إلكترونية تعتمدها.



- 2- يتم إعلام أطراف المنازعة مباشرة باللجنة بإجراءات تسوية المنازعة عن طريق البريد المسجل أو عن طريق شركة (مكتب مرخص من قبل الجهات المعنية) أو بواسطة البريد الإلكتروني، أو من خلال تقنية الاتصال عن بُعد.
- 3- تعمل اللجنة على تسوية المنازعة صلحاً خلال خمسة عشر يوم عمل على الأكثر من تاريخ تقديم الطلب ويجوز تمديد هذه المدة لمدد أخرى مماثلة باتفاق أطراف المنازعة أو بقرار من رئيس اللجنة.
- 4- إذا تمت التسوية بين أطراف المنازعة امام اللجنة، يتم اثبات ذلك في صك الصلح بكافة الطرق ويصادق عليه من رئيس وأعضاء اللجنة.

### حل المنازعات التأمينية

#### المادة (12)

إذا لم تتوصل اللجنة إلى تسوية المنازعة التأمينية صلحاً، فعليها مباشرة إجراءات حل المنازعة .

### إجراءات اللجنة

#### المادة (13)

- 1- في حالة اتخاذ اللجنة قراراً بانعقاد جلساتها بحضور الخصوم أو من ينوب عنهم، فيتم تبليغهم بالموعد بالبريد المسجل أو عن طريق شركة ( مكتب مرخص من قبل الجهات المعنية) أو البريد الإلكتروني، أو من خلال تقنية الاتصال عن بُعد.
- 2- إذا غاب المشتكي عن حضور الجلسة ولم يقدم عذراً تقبله اللجنة، جاز للجنة من تلقاء نفسها أو بناء على طلب المشتكى عليها الفصل في المنازعة إذا كانت صالحة للفصل فيها أو أن تأمر بشطبها ويتم تبليغ الاطراف بذلك.
- 3- للمشتكي في حالة شطب المنازعة الحق في طلب إعادة قيدها خلال فترة لا تزيد عن ثلاثين يوماً لاستكمال النظر فيها.
- 4- إذا غاب المشتكى عليه دون أن يقدم عذراً تقبله اللجنة، جاز للجنة من تلقاء نفسها أو بناء على طلب المشتكي الفصل في المنازعة إذا كانت صالحة للفصل.



### المادة (14)

للمشتكى أن يدخل في المنازعة من كان يصح اختصاصه فيها عند رفعها ويجوز للمشتكى عليه إذا ادعى أن له حقاً في الرجوع بالحق المدعى به على شركة ليست طرفاً في المنازعة أن يقدم طلباً مكتوباً إلى اللجنة يبين فيه ماهية الادعاء واسبابه ويطلب ادخال تلك الشركة طرفاً في المنازعة وللجنة قبوله أو رفضه، كما يجوز إدخال تلك الشركة في المنازعة بناءً على طلبها.

### المادة (15)

1. تقوم اللجنة بدراسة المنازعات التأمينية المحالة اليها والمستندات والبيانات المقدمة إليها وتبت بما خلال مدة عشرين يوم عمل من تاريخ انتهاء أعمالها واستلامها كافة الوثائق والبيانات والمعلومات اللازمة للفصل فيها ويجوز للجنة تمديد هذه المدة لمدد مماثلة عند الضرورة.
2. للجنة أن تسمح لأطراف المنازعة تقديم أي مستندات جديدة لم يتم إرفاقها في الشكوى وذلك بناءً على عذر تقبله اللجنة أو إذا رأت أن هذه المستندات ضرورية للبت في المنازعة.
3. تنظر اللجنة في المنازعة بحضور الأطراف أو بغياهم في حالة كفاية المستندات والبيانات المقدمة بحيث تستطيع اللجنة إصدار قرارها بحل المنازعة على أساس تلك المستندات والبيانات.
4. للجنة الفصل في طلب أي من الأطراف بالتعويض عن مصاريف المنازعة كلياً أو جزئياً حسب الحال.

### المادة (16)

1. للجنة صلاحية الاستعانة بأهل الخبرة من الاستشاريين وخبراء الكشف وتقدير الأضرار المقيدين لدى الهيئة والخبراء المقيدين لدى الجهات الأخرى المختصة بشأن أمور معينة تحدها اللجنة ويطلب من الخبراء تقديم تقاريرهم مكتوبةً بشأن الوقائع، وللجنة دعوة أي منهم للحضور أمامها ومناقشته فيما تضمنه تقريره، ولها في سبيل جميع ما ذكر استخدام تقنية الاتصال عن بُعد، وتحدد اللجنة الطرف الملزم بدفع أتعاب الخبراء مقدماً على أن يتم تحميلها للطرف الذي لم يكن القرار في صالحه.
2. يجوز للجنة سماع الشهود من أجل حل المنازعة من خلال تقنية الاتصال عن بُعد أو بالحضور الشخصي.





3. لأصحاب الشأن الطعن على قرارات اللجان أمام المحكمة الابتدائية المختصة خلال 30 يوماً من اليوم التالي لتبليغهم بالقرار، وإلا اعتبر القرار قطعياً واجب التنفيذ.

### المادة (17)

يبلغ الأطراف بقرار اللجنة بالبريد المسجل أو عن طريق شركة (مكتب مرخص من قبل الجهات المعنية) أو البريد الإلكتروني، أو من خلال تقنية الاتصال عن بُعد، ويأخذ القرار حكم السند التنفيذي وفقاً لأحكام القوانين النافذة.

### مهام الوحدة التنظيمية للجان تسوية وحل المنازعات التأمينية

### المادة (18)

تتولى الوحدة التنظيمية للجان القيام بما يأتي:

1. تلقي طلبات إحالة المنازعة إلى اللجنة، والتحقق من استيفائها للبيانات وفقاً لأحكام هذا النظام.
2. توحيد النماذج المستخدمة من قبل اللجان.
3. إعداد تقرير كل ثلاثة أشهر بنتائج متابعة أعمال اللجان متضمناً الاقتراحات والتوصيات بشأنها ويعرض على المدير العام أو من ينوب عنه، على أن يتضمن التقرير البيانات الآتية:-
  - أ. عدد الاعتراضات المقدمة من المشتكين.
  - ب. مدى انتظام عقد اللجان لجلساتها.
  - ج. عدد الجلسات التي تم تأجيلها وأسباب ذلك.
4. وضع واقتراح الحلول التي تتبين من متابعة سير العمل باللجان، وعرضها على رؤساء اللجان لتلافيها.
5. تجميع المبادئ التي تتضمنها قرارات اللجان، وتعميمها على باقي اللجان للاستئناس بها.
6. تلقي الطلبات بشأن تنحية أي من أعضاء اللجان، واحالتها للمدير العام أو من ينوب عنه وفقاً لأحكام هذا النظام.
7. حفظ السجل وملفات القضايا وتبويبها وفهرستها.
8. أية مهام أخرى تكلف بها.



## مهام وأعمال أمين سر اللجنة

### المادة (19)

يقوم أمين سر اللجنة بالمهام والصلاحيات الآتية:

1. إعداد جدول بأعمال اللجنة.
2. التواصل مع أطراف المنازعة وفقاً لتوجيهات اللجنة.
3. تدوين محاضر اجتماعات اللجنة والقرارات والمراسلات الصادرة.
4. تنفيذ قرار اللجنة من حيث دعوة أطراف المنازعة والخبراء للحضور أمام اللجنة.
5. تبليغ أطراف المنازعة بقرار اللجنة بواسطة تقنية الاتصال عن بُعد أو بأي وسيلة أخرى مقبولة قانونياً.
6. التواصل مع الجهات الرسمية وإعداد الخطابات.
7. أية مهام أخرى تكلفه بها اللجنة.

## سجل قيد المنازعات

### المادة (20)

ينشأ سجل لقيد المنازعات وما انتهت إليه من اتفاقات تسوية أو قرارات بحلها، على أن يتضمن السجل ما يأتي:

1. رقم الطلب (الشكوى)
2. اسم المشتكي أو من يمثله قانوناً أن وجد.
3. اسم المشتكى عليه (أو المشتكى عليهم) ومن يمثله قانوناً أن وجد.
4. موضوع المنازعة ونوعيتها.
5. تاريخ تقديم الشكوى.
6. اللجنة المحال إليها المنازعة.
7. التأجيلات وأسبابها.
8. الإجراءات المتخذة.
9. اتفاق التسوية وتاريخه.
10. قرار حل المنازعة وتاريخه.



## حفظ السجلات

### المادة (21)

تسجل وتحفظ سجلات المنازعة إلكترونياً ، ويكون لها صفة السرية ، ولا يجوز تداولها أو الاطلاع عليها أو نسخها أو حذفها من النظام الإلكتروني إلا بإذن من اللجنة حسب الأحوال .

## الاستقلالية وعدم تعارض المصالح

### المادة (22)

1. يحظر على كل من رئيس اللجنة وأي من أعضائها أن يشارك في أعمال اللجنة عند النظر في أي منازعة تكون له أو لزوجيه مصلحة مباشرة أو غير مباشرة بشأنها أو كان قريباً للمشتكى بالمصاهرة أو النسب حتى الدرجة الرابعة أو وصياً أو قيماً عليه، أو وكيلاً عن المشتكى أو المشتكى عليه حالياً أو سابقاً في أعماله الخاصة أو ممثلاً قانونياً عنه.
2. وفي جميع الأحوال يتعين على الرئيس أو عضو اللجنة أن يتنحى عن النظر في المنازعة عند توافر أي من الحالات المشار إليها في البند رقم (1) من هذه المادة وفي حالة عدم تنحيه بالرغم من توافر الحالة فتم تنحيته بقرار من المجلس.
3. يحل الرئيس أو العضو الاحتياط محل الرئيس أو العضو المنتحى أو المنحى.

## حجية التوقيع والمستندات الالكترونية

### المادة (23)

يكون للتوقيع الإلكتروني وللمستندات الإلكترونية ذات الحجية المقررة للتوقيع أو للمحركات الورقية الرسمية والعرفية المنصوص عليها في هذا النظام ، متى استوفت الشروط والأحكام المنصوص عليها في القانون الاتحادي في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية المشار إليه.



## جحد المستندات أو التوقيع الالكتروني المادة (24)

1. تُقبل صور المستندات في الإجراءات التي تتم عن طريق تقنية الاتصال عن بُعد، ولا يحول ذلك دون تكليف من قدم المستندات بتقديم أصولها للجنة إذا وجدت ذلك ضروريا للبت بالقرار.
2. لا يعتد بإنكار أحد الأطراف للمستندات المقدمة من الطرف الآخر لمجرد أنها صور، ما لم يتمسك من أنكرها بعدم صحة تلك المستندات أو عدم صدورها عن من نسبت له.
3. تطبق الأحكام الواردة في هذا النظام والتشريعات النافذة، في حال إنكار المستندات المقدمة أو ادعاء عدم صحتها.
4. إذا ثبت صحة المستندات التي تم جحدها أو صحة صدورها عن من نسبت له، وكان إنكار أو ادعاء عدم صحة تلك المستندات غير مبرر، وترتب عليه تأخير عمل اللجنة أو تكبد الطرف الذي قدم المستندات مصاريف إضافية دون مبرر، جاز للجنة أن تفرض على من جحد تلك المستندات أو ادعى عدم صحتها، بتحمل كافة المصاريف.

## تطبيق سياسات أمن المعلومات المادة (25)

تخضع تقنية الاتصال عن بعد المنصوص عليها في هذا النظام، للتشريعات واللوائح وسياسات أمن المعلومات المعتمدة في الدولة.

## اصدار القرارات

### المادة (26)

يصدر المدير العام القرارات والتعاميم اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام.



النشر والسريان

المادة (27)

ينشر هذا النظام في الجريدة الرسمية، ويعمل به بعد مضي ثلاثة أشهر من تاريخ نشره.

المهندس/ سلطان بن سعيد المنصوري  
وزير الاقتصاد - رئيس مجلس إدارة هيئة التأمين

صدر عنا في أبو ظبي بتاريخ: 7 / 15 / 2019م