

مبادئ حماية العملاء

حقوق ومسؤوليات المستفيد:

١. تلتزم الشركة عند تلقي المطالبة أن تزود مقدمها بما يفيد استلامها للمطالبة.
٢. تلتزم الشركة بتسوية مبالغ المطالبات المقررة من الجهات المختصة بكل نزاهة وعدالة دون أي مساومة خلال مدة أقصاها خمسة عشر يوماً من تاريخ استلام المطالبة كمختمة المستندات.
٣. يمكن للمستفيد تقديم شكوى إلى إدارة الشكاوى بالشركة، وفي حال عدم تجاوب الشركة يمكن تقديم شكوى للبنك المركزي السعودي من خلال (ساما تهتم) وذلك باستخدام الهاتف: 8001256666 أو الموقع الإلكتروني: www.samacares.sa
٤. تلتزم الشركة بإبلاغ مُقدم المطالبة بقبول أو رفض المطالبة، وفي حال قبول المطالبة كلياً أو جزئياً تلتزم الشركة بتوضيح مبلغ التعويض وكيفية التوصل إليه. أما عند رفض المطالبة فإن الشركة تلتزم بالاتي:
 - أ. تزويد مُقدم المطالبة بأسباب الرفض الخئي أو الجزئي.
 - ب. إبلاغ مقدم المطالبة بإمكانية تقديم شكوى عن طريق موقع (ساما تهتم) www.samacares.sa أو تقديم دعواه إلى لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية المنصوص عليها في المادة العشرين من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني للنظر فيها من قبل اللجان.
 - ج. تزويد مُقدم المطالبة بنسخة من الوثائق والمستندات المؤيدة لقرار الشركة في حال طلب مقدم المطالبة ذلك من الشركة.
٥. سزّم الشركة بتعويض المُستفيد عن أي تكاليف يتحملها نتيجة عدم استخدامه للمركبة المتضررة بسبب تأخر الشركة في تسوية المطالبة عن خمسة عشر يوماً من اكنمال مستندات المطالبة.
٦. لا يحق لشركة التأمين الاستناد في احتساب التعويض على تقدير شيخ المعارض إلا في حال كانت تكلفة إصلاح المركبة تتجاوز ٥٠% من القيمة السوقية للمركبة أو طهر من المعاينة أن المركبة تالفة ولا يمكن إصلاحها من خلال حصول العميل على نسخة من التقرير المعتمد من المعايين التابع للشركة و تتحمل شركة التأمين المصاريف المتعلقة بسحب المركبة وتقديرها.
٧. حقوقه تجاه الشركة :

- أ. تسقط الحقوق الناشئة لمقدم المطالبة إذا الطوت المطالبة المقدمة على احتيال، أو استخدام المؤمن له أو السائق أو من ينوب عنهما أو مقدم المطالبة أساليب أو وسائل احتيال بغية الحصول على مبلغ، أو نتجت المسؤولية أو الضرر من جراء فعل متعمد من المؤمن له أو السائق أو مقدم المطالبة أو التواطؤ مع أي منهم. وللشركة الحق بالرجوع على أي طرف يبين مسؤوليته عن هذا الاحتيال سواء أكان مشاركا أو متواطئا ، على أن تلتزم الشركة بتعويض مقدم المطالبة إذا كان حسن النية.
- ب. يخضع أي نزاع ينشأ عن هذه المطالبة للأنظمة والوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وتختص بالفصل فيه لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.
- ج. لا تُسمع أي دعوى ناشئة عن هذه المطالبة بعد القضاء خمس سنوات على حدوث الواقعة التي نشأت عنها الدعوى وعلم ذوي المصلحة بحدوثها ما لم يكن هناك عذر تقتضيه لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

٨. لا يحق لشركة التأمين طلب مستندات إضافية غير المذكورة في سجد الإستلام كنوافص للمطالبة.

المستندات المطلوبة لتقديم المطالبة (المستفيد)

أضرار بالمركبة	ممتلكات عامة	ممتلكات خاصة	إصابة	وفاة	
أ + ب	١ + ١	١ + ج	أ + ١١ + ١٣	أ + ١٢ + ١٣ + ١٤	
البند	الرقم	المستندات المطلوبة	البند	الرقم	المستندات المطلوبة
أ	١	أصل تقرير الحادث و الخروكي	ج	٨	صورة من إثبات ملكية الممتلكات
	٢	صورة من رخصة السير (الاستمارة) للمركبة المستفيد		٩	صور لأضرار الممتلكات
	٣	صورة من هوية مالك المركبة (المستفيد)	د	١٠	أصل الإيصال المستلم عن أضرار الممتلكات العامة
٤	رقم الحساب البنكي (الايان) لمالك المركبة	١١		أصل التقرير الطبي الصادر من المستشفى في حالات الإصابات	
ب	٥	أصل ثلاث تقديرات الورش وأصل تقدير قطع العيار / تقدير شيخ المعارض		١٢	أصل شهادة الوفاة (في حال وجود حالة وفاة)
	ج	٦		أصول ثلاث تقديرات لأضرار الممتلكات	١٣
٧		أصول فواتير البضاعة المتضررة (في حال تضرر البضاعة)	١٤	أصل صك حصر الورثة الصادر من المحكمة	

Case number / رقم الحالة 23/01/2021 09:17:38	Case number / رقم الحالة 23/01/2021 09:17:38
Accident Time / وقت الحادث	Accident Time / وقت الحادث
الرياض الطائف، ظهيرة لبن، الرياض 6495 13751 السعودية	مكان الحادث Accident Location
24.6482326, 46.5548296	Coordinates / إحداثيات الحادث

التقرير النهائي Final Report
جهة التحصيل سحبت لنجم

الطرف (1) Party (1)	الطرف (2) Party (2)	الطرف (3) Party (3)	Name / الاسم
محمد ضياء جمال	عبدالله بن ابراهيم طمحي	احمد مصطفى ثراب	Name / الاسم
سوري	سوري	سوري	Nationality / الجنسية
32 13/09/1989	19 13/05/2002	39 09/04/1982	Age / العمر
0531286902	0559001167	0564300965	Mobile No. / رقم الاتصال
2321875375	1116260991	2240288692	ID Number / رقم الهوية
لا يوجد رخصة / لا يحمل	لا يوجد رخصة / لا يحمل	رخصة خاصة	License Type / نوع الرخصة
05/12/1439	11/03/1444	29/08/1444	Expiry Date / تاريخ انتهاء الرخصة
		23/01/2021	Upload Date / تاريخ إضافة الرخصة

اسم المالك / Owner Name	نوع المركبة / Make/Model	سنة وتون / year & color	رقم الترخيص / Plate No
خالد جمال الخوس	بي اديبيلس / بي 325	رمسي / 2006	ا د ق 4655 / خصمسي
شيزه محمد حكيم	نيسان / صني	بيض / 2011	ب ص ب 9245 / خصمسي
احمد مصطفى ثراب	ميرتادي / ثنقرا	بيج / 2012	ب ق و 1830 / خصمسي

اسم الشركة / Company Name	رقم الوثيقة / Policy No.	تاريخ الانتهاء / Expiry Date	تاريخ البداية / Start Date	نوع التأمين / Insurance type
شركة المجموعة المتعددة للتأمين التعاوني - اسج	P/219/5515/20/01636647/00	18/11/2021	18/11/2020	تأمين مسؤولية ضد الغير - مركبة
شركة الراجحي للتأمين التعاوني	P0720-MTI-TMHK-05512783	16/07/2021	16/07/2020	تأمين مسؤولية ضد الغير - مركبة

سبب الحادث / Cause of Acc.	الالتزامات المخالفة / Laws Violated	نسبة المسؤولية / LD%	جهة الصدمة / Damage Area
عدد أضراف الحادث : 3 عدد الاصابت : 0 عدد الوفيات : 0 عدم ترك مسافة كافية no sufficient distance, كفة		100%	الركن الأمامي الأيمن, front, أسفل المركبة, Bottom, الصدمة
		0%	الركن الخلفي الأيسر, Rear, الخلفية, front, الصخرة, Rear
		0%	
			الممتلكات / Properties
			استمالة حل الرجوع / Recovery
			سبب استمالة حل الرجوع / Recover Reason
			استمالة لا بمك رخصة

رقم المحقق / Surveyor ID	وصف الحادث / Accident Description
3490	بعد المعاينة والإطلاع والاستماع لأقوال الطرفين والتفحص في موقع الحادث تبين لي أن الطرف الأول يسير بطريق الضائفة باتجاه الشرق على المسار الوسط والطرف الثاني متوقف بطريق الضائفة باتجاه الشرق على المسار الأوسط والطرف الثالث متوقف بطريق الضائفة باتجاه الشرق على المسار الأوسط وعندما قام الطرف الأول بتم ترك مسافة كافية حكم التصادم بين الطرفين مما نتج عنه فقدان سيطرة الطرف الثاني واستمالة بحرف الثالث مما نتج عنه أضرار مادية في المقدمة والركن الأمامي الأيمن وأسفل المركبة الطرف الأول والخلفية والركن الخلفي الأيسر والمقدمة الطرف الثاني والخلفية الطرف الثالث كم هو موضح في المخطط التقريبي التصوري لرسم الحادث وتكون نسبة الإذاته على الطرف الأول 100% بسبب عدم ترك مسافة كافية حسب المادة 1912\150 في نظام المرور السعودي .
	نجم najm العمليات Operations

الهوية الوطنية
رقم النسخة

المملكة العربية السعودية
وزارة الداخلية

عزیزہ بنت سعید بن عثمان حکمی

MUYID O



No: 1104608031
DOB: 27/08/1998
DOE: 18/05/2024

التعرفية: ١١٠٤٦٠٦٠٣١
تاريخ الميلاد: ١٤١٩/٠٥/٠٥
تاريخ الانتهاء: ١٤٤٥/١١/٠٨
مكان الميلاد: جازان

1104608031

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
MINISTRY OF INTERIOR

المملكة العربية السعودية
وزارة الداخلية
المالك

ارخصة سير
VEHICLES REGISTRATION

عزیزہ بنت سعید عثمان حکمی

المستخدم

هوية المالك: ١١٠٤٦٠٦٠٣١
رقم الهيكل: KNMCC42H2BP823330
رقم اللوحة: ٩٢٤٥ ب ص ب
9245 B X B

نوع التسجيل: خاص
طراز المركبة: صغرى
حمولة للمركبة: ٥
سنة الصنع: ٢٠١٠

ماركة المركبة: تويوتا
وزن المركبة: ١١٨٥
اللون: ابيض
الرقم التمييزي: ٢٨٣٠٢١٠٠٠٠٠٠٠٠



الهوية الوطنية
رقم النسخة

المملكة العربية السعودية
وزارة الداخلية

محمد بن إبراهيم بن حسن طمهي

TUMAYHI, MOHAMMED IBRAHIM H




No: 1071809147
DOB: 05/05/1989
DOE: 14/06/2030

التعرفية: ١٠٧١٨٠٩١٤٧
تاريخ الميلاد: ١٤١٠/٠٥/٠٥
تاريخ الانتهاء: ١٤٥٢/٠٦/١٤
مكان الميلاد: الزلفه

1071809147



المملكة العربية السعودية

وزارة الداخلية - الأحوال المدنية - سجل الأسرة

محمد بن إبراهيم بن حبل طيحي

التاريخ ١٠٧١٨٠٩١٤٢ نسخة: ٠٢ صفحة: ٢/١

تاريخ	مكان الميلاد	الرقم	الصفة	أفراد الأسرة
١٤٦٩/٠٥/٢٥	جازان	١٠٤٦٠٠٣١	زوجة	عزيزة مهيد عثمان عثمان حكيم
١٤٣٩/٠٨/٢٨	الرياض	١١٨٧٨٩٩٢٨٨	ابن	سلطان

تقرير تقدير الأضرار النهائي
Final Damage
Assessment Report

مركز باركود لتقدير اضرار المركبات	مركز التقدير - DA Center
الرياض	مدينة المركز - Center City
الرياض	مدينة التقدير - Assessment City
24/01/2021 02:20:33 PM	تاريخ الطباعة - Print Date
23/01/2021 01:23:38 PM	تاريخ التقدير - DA Date
23/01/2021 02:48:02 PM	تاريخ إكمال الحالة - DA Completed Date
DA2301211043	رقم التقرير - DA Report No
RD230121169	رقم الحادث - Accident No
نجم	مباشرة الحادث عن طريق - Accident Attended by
	الجهة المباشرة للحادث - Sub Case Type

معلومات المركبة		معلومات التقدير	
عزیزه معید حکمی	اسم مالك المركبة / Vehicle Owner Name	المالك	معلومات التقدير
1104606031	رقم الهوية / ID	Owner	
0559001167	رقم الجوال / Mobile No		
نيسان	صنع المركبة / Vehicle Manufacturer	بيانات المركبة	
صني	الموديل / Model	Vehicle Info	
2011 أبيض	اللون والسنة / Color & Year		
ب ص ب 9245	رقم اللوحة / Plate No		
KNMCC42H2BP823330	رقم الهيكل / Chasis No		
قياسي	نوع المركبة / Vehicle Type		
مركز باركود لتقدير اضرار المركبات	اسم المركز / Damage Assessment Center	مركز تقدير الأضرار	
مركز باركود لتقدير اضرار المركبات	اسم الورشة / Workshop Name	Damage Assessment Center	
فايد محمد برفوق	اسم المقيم / Assessor Name		
23/01/2021 01:33:13 PM	تاريخ تقدير مركز الأضرار / Assessment Date - Damage Assessment Center		
تكلفة مرتفعة	سبب التحويل إلى مئمن / Transferring Reason to Appraiser		
الركن الخلفي الأيسر المؤخره المقدمة	ملاحظات التحويل / Transferring Comment		
مركز باركود لتقدير اضرار المركبات	اسم المعرض / Showroom Name	تقدير مئمن	
23/01/2021 02:48:02 PM	تاريخ تقدير مئمن / Assessment Date - Appraiser	Appraiser Estimation	
14000.00	قيمة المركبة قبل الضرر / (A) Before Accident Vehicle Cost		
4000.00	قيمة المركبة بعد الضرر / (B) After Accident Vehicle Cost		
المقدمة والمؤخره والركن الخلفي الأيسر وأسفل المؤخره والشاص	ملاحظات مئمن / Appraiser Comment		
10000.00	التكلفة الإجمالية / (A-B) Total Cost	أجمالي التكلفة / Final Cost	

الدفع بواسطة	طريقة الدفع	نسبة المسؤولية (%)
Payment By	Payment Method	Liability (%)
شركة المجموعة المتحدة للتأمين التعاوني - اسيج	عن طريق شركة التأمين	100