لجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية
Committees for Banking and Financial Disputes and Violations

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

التقرير السنوي
2025م

بسم الله الرحمن الرحيم

الفهرس

1 قيادة تلهم المسار

كلمة خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله ورعاه - 7

كلمة صاحب السمو الملكي ولي العهد رئيس مجلس الوزراء – حفظه الله ورعاه - 9

2 قيادة تُترجم الرؤية

كلمة الأمين العام للجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية 11

3 المقدمة

4 الملخص التنفيذي

منجزاتنا 15

رحلة الأمانة العامة 16

جهودنا في أرقام 18

أداؤنا الخدمي 19

أداؤنا الرقمي 22

5 نهجنا الاستراتيجي

الرؤية و الرسالة 24

الأهداف الاستراتيجية 25

أعمالنا 26

مهمتنا في الدعاوى 28

6 التقرير التفصيلي

الباب الأول: اللجان الابتدائية 33

الباب الثاني: اللجان الاستئنافية 71

الباب الثالث: مركز الصلح 89

7 التمكين المؤسسي

الحوكمة والالتزام 98

أداؤنا الرقمي 100

أداؤنا الخدمي 101

رأس المال البشري 102

قنوات التواصل 103

8 الخاتمة

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

حفظه الله

"هدفي الأول أن تكون بلادنا نموذجاً ناجحاً ورائداً في العالم على كافة الأصعدة وسأعمل معكم على تحقيق ذلك."

صاحب السمو الملكي الأمير

محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد - رئيس مجلس الوزراء، حفظه الله

"يسرني أن أقدّم لكم رؤية الحاضر للمستقبل، التي نريد أن نبدأ العمل بها اليوم لِلغد، بحيث تعبر عن طموحاتنا جميعاً وتعكس قدرات بلادنا."

كلمة الأمين العام

مثّل عام 2025 محطة مفصلية في مسيرة التطوير المؤسسي للأمانة العامة، حيث اتجهت الجهود نحو إعادة هندسة الإجراءات، وتعزيز كفاءة التشغيل، ورفع جودة المخرجات، مدعومةً بتوسع التحول الرقمي، وترسيخ مبادئ الحوكمة والشفافية، بما يعزز موثوقية المنظومة، ويدعم تحقيق مستهدفات العدالة والتنمية الوطنية في إطار رؤية المملكة 2030.

وفي ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع العدلي، برز دور الأمانة العامة في تبنّي مسارات تطوير نوعية استهدفت رفع كفاءة منظومة التقاضي، وتحسين تجربة المتعاملين، وتعزيز جودة القرارات والمخرجات، من خلال منظومة عمل أكثر مرونة وتكاملًا، وقد انعكست هذه الجهود على تطوير إجراءات العمل، وتسريع وتيرة الإنجاز، ورفع جودة الخدمات المقدمة، إلى جانب تعزيز كفاءة إدارة الدعاوى، وتحسين أمد التقاضي، بما يسهم في ترسيخ العدالة الناجزة، ورفع مستوى رضا المتعاملين.

وإيمانًا بأهمية رأس المال البشري، أولت الأمانة العامة اهتمامًا بتنمية القدرات وتمكين الكفاءات، وتعزيز بيئة العمل، بما يدعم الاستدامة المؤسسية، ويرفع مستوى الأداء.

ويسرّني أن أقدّم هذا التقرير السنوي لعام 2025م، والذي يستعرض أبرز ما تحقق من إنجازات وتطورات، مؤكدين المضي قدمًا نحو تطوير منظومة العمل، وتعزيز جاهزيتها للمستقبل، بما يدعم مستهدفات العدالة والتنمية الوطنية.

الأمين العام

ناصر بن حمد الصقير

المقدمة

ترسيخاً لمستهدفات العدالة الناجزة، وتعزيز كفاءة وموثوقية منظومة التقاضي، شهدت الأمانة العامة خلال عام 2025م مرحلة متقدمة من التطوير المؤسسي، شمل مختلف مسارات العمل، مستهدفاً الارتقاء بجودة الخدمات وتحسين كفاءة الأداء، وبناء منظومة تشغيلية أكثر فاعلية واستدامة، بما يواكب تطلعات المرحلة ويتناغم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

وقد شملت مسارات التطوير مراجعة شاملة لإجراءات العمل، وتحديث النماذج التشغيلية وتعزيز مبادئ الحوكمة والامتثال، والتي أسهمت في رفع مستوى الشفافية وتحسين كفاءة العمليات. كما شملت جهود التطوير منظومة التقاضي الرقمية، عبر تحسين مسارات الدعاوى، وتطوير آليات الاعتراض، وتعزيز جودة المذكرات والدراسات القانونية، والارتقاء بصياغة الأحكام وتسبيبها، بما يضمن كفاءة أعلى في الأداء واتساقًا في المخرجات.

وإيمانًا بأهمية العنصر البشري، تم التركيز على تنمية القدرات وتمكين الكفاءات الوطنية، من خلال برامج تدريبية متخصصة، وتحسين بيئة العمل، بما انعكس إيجابًا على الإنتاجية وجودة الحياة المهنية.

ويجسد هذا التقرير ما تحقق من تقدم خلال العام، ويؤكد استمرار العمل على تطوير المنظومة، وتعزيز الجاهزية للمستقبل، وتحقيق أثر مستدام يدعم مستهدفات العدالة والتنمية الوطنية.

الملخص التنفيذي

مثّل عام 2025 مرحلة متقدمة في مسيرة تطوير منظومة العمل بالأمانة العامة، حيث تركزت الجهود على رفع كفاءة إدارة الدعاوى، وتعزيز فاعلية النماذج التشغيلية، وتطوير المسارات الإجرائية بما يواكب تنوع القضايا ودرجة تعقيدها، ويسهم في تسريع وتيرة الإنجاز وتحسين جودة المخرجات لتحقيق هدف تقليص أمد التقاضي.

كما شهد العام توسعًا في رقمنة العمليات، وتطوير الأدوات التقنية الداعمة، واستحداث لوحات بيانات تفاعلية مكّنت من متابعة الأداء وتحليل المؤشرات بصورة لحظية، بما يدعم صناعة القرار ويرفع كفاءة الأعمال.

وامتدت جهود التطوير لتشمل الارتقاء بجودة القرارات عبر تطوير الأدلة المرجعية، وإصدار الإرشادات التخصصية، وتنفيذ ورش العمل، بما يعزز اتساق الصياغات ويرسخ المعايير المهنية.

وفي جانب الحوكمة، جرى تعزيز ضبط الإجراءات ومواءمتها مع أفضل الممارسات، بما يدعم الامتثال ويرفع الكفاءة التشغيلية.

وتعكس هذه المنجزات التزام الأمانة العامة بتطوير منظومة التقاضي، وتحقيق العدالة الناجزة، وتعزيز كفاءة القطاعين المصرفي والتمويلي، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

منجزاتُنا

رفع الكفاءة التشغيلية وتقليص أمد التقاضي.

إعداد الدراسات والمرئيات المرتبطة بمشروعات الأنظمة، بما يسهم في تطوير البيئة التشريعية والتنظيمية.

تطوير المراجع والأدلة الإجرائية المعنية بتأصيل القرارات وإعداد الإرشادات المنظمة لصياغتها.

تحليل موضوعات الدعاوى الأكثر تكرارًا، ونمذجة قراراتها، وإعداد التوصيات الداعمة لتحقيق العدالة الوقائية.

إعداد الأطر التنظيمية ومدونة المبادئ للجان النظر في مخالفات أحكام نظام المعلومات الإئتمانية.

المشاركة في المؤتمرات والملتقيات الدولية المتخصصة في الوسائل البديلة لتسوية المنازعات، بما يسهم في تبادل الخبرات واستعراض أفضل الممارسات.

الإسهام في الفعاليات المحلية المتخصصة في الوسائل البديلة لتسوية المنازعات وتعزيز حضور الأمانة العامة فيها.

تفعيل وسائل التسوية الرضائية من خلال عقد الاجتماعات مع الجهات ذات العلاقة، بما يدعم رفع كفاءة مخرجات أعمال مركز الصلح.

تعزيز حوكمة الإجراءات الداخلية ومواءمتها مع الأطر التنظيمية ذات العلاقة.

رفع كفاءة المتابعة من خلال تطوير لوحات المؤشرات التفاعلية وتحسين جودة البيانات المضمنة في مؤشرات الأداء.

رقمنة العمليات وتطوير الخدمات المقدمة لأصحاب المصلحة.

تعزيز وسائل رفع الوعي بالأمانة العامة واختصاصاتها.

رحلة الأمانة العامة

١٩٨٧م

صدور الامر الملكي رقم (729/8)

إنشاء لجنة تسوية المنازعات المصرفية

٢٠٠٨م

صدور نظام المعلومات الائتمانية

٢٠١٢م

صدر الامر الملكي رقم (37441)

تعديل اسم لجنة تسوية المنازعات المصرفية ليصبح لجنة المنازعات المصرفية وانشاء اللجان الاستئنافية كما وأشار الامر الكريم الى القرارات الصادرة من لجنة الفصل في مخالفات نظام مراقبة البنوك تكون قابلة للطعن امام اللجنة الاستئنافية المصرفية، والى تعديل اسم الأمانة العامة للجنة تسوية المنازعات المصرفية ليصبح الأمانة العامة للجان المنازعات والمخالفات المصرفية.

٢٠١٧م

صدر الامر الملكي رقم (713)

صدور قواعد عمل اللجان، ومباشرة اللجنة الاستئنافية وبداية عمل لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية ولجنتها الاستئنافية

٢٠١٦م

اطلاق البوابة الالكترونية

استمرت الأمانة العامة للجان منذ انشائها بالعمل ورقياً على كافة الإجراءات الداخلية والخارجية، الى أن تم انشاء البوابة واطلاق الخدمات الالكترونية للجمهور.

٢٠١٤م

مباشرة عمل لجنة النظر في المعلومات الائتمانية

٢٠١٨م

انشاء أول هيكل تنظيمي للأمانة العامة

٢٠٢٠م

التكامل التقني بين الأمانة العامة والنيابة العامة

وقعت الأمانة العامة للجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية وثيقة تعاون للربط الإلكتروني بين الأمانة العامة للجان وبين النيابة العامة ليكون تداول الدعاوي وتبادل البيانات والمراسلات إلكترونياً بالكامل؛ بدلاً من التعاملات الورقيّة، مما أسهم في تسريع إجراءات التقاضي لدعاوى الحق العام والحد من التعامل ورقياً.

٢٠٢٠م

فتح فرعين للأمانة العامة وتشكيل دوائر للجان المصرفية والتمويلية بمدينة الدمام ومحافظة جدة

٢٠٢٠م

تفعيل خدمة التقاضي عن بُعد

ضمان سير كافة الإجراءات منذ اليوم الأول للقرار الصادر بتعليق الحضور لكافة الجهات الحكومية، حيث كانت الأمانة العامة للجان من أوائل الجهات القضائية في المملكة.

٢٠٢١م

اقرار قواعد الاختصاص المكاني

صدر الأمر الملكي رقم (9675) المتضمن اعتماد قواعد الاختصاص المكاني للجان وذلك في خطوة تأتي من منطلق حرص القيادة - حفظها الله - على التخفيف وتسريع الإجراءات على المتعاملين مع اللجان.

٢٠٢٢م

تدشين مركز الصلح

تم بفضل الله تدشين مركز الصلح، وذلك بهدف تفعيل الوسائل البديلة لتسوية النزاعات الناشئة عن التعاملات المصرفية والتمويلية بين المؤسسات المالية المرخصة وعملائها، من خلال أسلوب التصالح والتراضي مع تعزيز هذا المفهوم بين أفراد المجتمع، مما ينعكس إيجاباً على أطراف الخصومة، وبما يُساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

٢٠٢٣م

استراتيجية الأمانة العامة

اطلاق استراتيجية الأمانة العامة ومبادراتها التي تهدف الى تعزيز جودة القرارات واتساقها والقدرة على تنبؤها، رفع كفاءة إدارة الدعاوى وتقليص أمد التقاضي، تفعيل البدائل لتسوية النزاعات والتحول الرقمي للخدمات والعمليات.

٢٠٢٣م

رقمنة العمليات الداخلية

عملت الأمانة العامة على تقليص أمد التقاضي من خلال تطوير وتقليص اجراءات العمل، تفعيل الخطابات الالكترونية، تطوير نماذج تقديم الدعوى.

٢٠٢٣م

البوابة الالكترونية لطلبات الاستئناف

اطلاق خدمة الاعتراض على قرارات اللجان الابتدائية الصادرة عن طريق البوابة الالكترونية لرفع كفاءة إدارة الاعتراضات و متا بعتها

٢٠٢٣م

مدونة المبادئ القضائية

أصدرت الأمانة العامة للجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية مدونة المبادئ القضائية في المنازعات المصرفية والتمويلية، والتي تمثل مسيرة القضاء المصرفي والتمويلي بالمملكة من المبادئ المستقر عليها عند الفصل في الدعاوى المصرفية والتمويلية؛ حيث تضمنت مبادئ قضائية من العام ١٤٠٨ وحتى مطلع عام ١٤٤٣هـ، وتهدف الأمانة من خلال هذه المدونة إلى نشر المعرفة بالقضاء المصرفي والتمويلي، وإيجاد مرجعية قانونية واضحة لمختلف النزاعات المصرفية والتمويلية المطروحة والتي تمكن المهتمين والمختصين من الرجوع إليها والاستهداء بما ورد فيها.

٢٠٢٤م

الحوكمة والالتزام

العمل على تحديث وتحسين الإطار العام للحوكمة والالتزام بهدف تعزيز ورفع مستوى النضج المؤسسي من خلال اطلاق الدليل التنظيمي ومصفوفة الصلاحيات ومؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية.

٢٠٢٥م

لوحة ذكاء الأعمال

اطلاق لوحات المعلومات التفاعلية بهدف دعم اتخاذ القرار ورفع كفاءة المتابعة التشغيلية، وذلك من خلال تحويل بيانات الدعاوى واجراءاتها إلى مؤشرات أداء قابلة للقياس والتحليل.

جهودنا في أرقام

21,876 دعوى ابتدائية واردة

5,703 دعوى ابتدئية مقيدة

7,575 قرار ابتدائي صادر

4,297 استئناف وارد

4,157 قرار استئناف صادر

خلال عام 2025م، تم استقبال أكثر من (21) ألف دعوى، مما يعادل زيادة بنسبة (3%) مقارنة بعدد الدعاوى المستقبلة في عام 2024م.

كما شكّلت الاعتراضات المقدّمة أمام اللجان الاستئنافية ما نسبته (57%) من إجمالي القرارات الابتدائية الصادرة خلال العام، حيث جاءت الاعتراضات على القرارات التمويلية الابتدائية بنسبة أعلى من الاعتراضات على القرارات المصرفية الابتدائية بفارق بلغ (15%).

وأظهرت النتائج أن القرارات الصادرة انتهت بتأييد القرارات الابتدائية بنسبة وصلت إلى (83%) من إجمالي القرارات الصادرة خلال عام 2025م.

85 يوم متوسط أمد التقاضي للدعاوى الإبتدائية من تاريخ قيد الدعوى حتى تاريخ صدور القرار.

110 يوم متوسط أمد التقاضي للدعاوى الاستئنافية من تاريخ قيد الاعتراض حتى تاريخ صدور القرار.

أولاً: الدعاوى المقيدة في عام 2025م:

لجنة المنازعات المصرفية			اللجنة الاستئنافية في المنازعات والمخالفات المصرفية	لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية			اللجنة الاستئنافية في المنازعات والمخالفات التمويلية	لجنة النظر في مخالفات نظام المعلومات الائتمانية	الإجمالي
الرياض	جدة	الدمام		الرياض	جدة	الدمام			
1,318	873	384	1,997	1,367	1,063	444	2,300	254	10,000

ثانياً: القرارات الصادرة في عام 2025م:

لجنة المنازعات المصرفية			اللجنة الاستئنافية في المنازعات والمخالفات المصرفية	لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية			اللجنة الاستئنافية في المنازعات والمخالفات التمويلية	لجنة النظر في مخالفات نظام المعلومات الائتمانية	الإجمالي
الرياض	جدة	الدمام		الرياض	جدة	الدمام			
1,701	1,191	573	2,043	1,598	1,583	591	2,114	338	11,732

أداؤنا الخدمي

100 تقرير متابعة أداء

- في إطار تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي خلال العام، تم تطوير آليات متابعة سير الدعاوى في جميع مراحلها، وذلك عبر إعداد ونشر تقارير متابعة دورية لقياس الأداء ومتابعة تنفيذ الخطط المعتمدة، بما يضمن إنجاز الأعمال والدراسات ضمن المدد الزمنية المحددة.
- كما جرى تصميم وتطوير لوحات مؤشرات أداء تفاعلية لدعم تحليل البيانات ورفع جودة المخرجات، بما أسهم في تعزيز فعالية اتخاذ القرار.
- وامتدادًا لنهج التحسين المستمر، تم عقد اجتماعات وورش عمل دورية أسهمت في تطوير خطط سير الأعمال وتحقيق مستوى أعلى من المرونة والكفاءة التشغيلية.

سعدنا باستقبال وخدمة:

+12 ألف متعامل

+148 ألف مكالمة

عدد المكالمات الواردة في عام 2025م

طورنا آلية الاستجابة لدى مركز الاتصال لضمان معالجة أكبر قدر من الاتصالات

616 مكالمة

معدل الاستقبال اليومي للمكالمات

+25 ألف بريد الكتروني

عدد البريد الإلكتروني المعالج

- حرصنا على تقديم الدعم الكامل والإجابة على الاستفسارات والطلبات بما يسهم في تسهيل الإجراءات ومتابعة سير الدعاوى.

انطلاقًا من دورنا في دعم كفاءة منظومة التقاضي وتيسير إجراءات العدالة، تم العمل على تطوير آليات قيد الدعاوى وتهيئتها منذ مرحلة القبول، بما يسهم في تسريع الفصل فيها ورفع جودة المخرجات. وقد اعتمدت منهجية متكاملة لإدارة الدعاوى، تهدف إلى تنظيم سيرها وتمكين اللجان القضائية من الاطلاع المبكر على القضايا بعد استكمال متطلبات التحضير القانونية والفنية اللازمة.

كما تم تعزيز مرحلة التحضير بما يتوافق مع طبيعة الدعاوى، من خلال توفير المتطلبات النظامية والفنية التي تمكّن من الفصل في القضايا منذ الجلسة الأولى، بما يواكب متطلبات القضاء المصرفي والتمويلي.

وفي هذا الإطار، جرى تسخير الحلول الرقمية وتطوير الإجراءات التشغيلية، بما أسهم في تعزيز ضمانات التقاضي ورفع مستوى رضا المستفيدين من المتعاملين.

قيد وتحضير الدعاوى

إجمالي الدعاوى المقيدة والمحضّرة

10,000 دعـوى

تعزيز كفاءة قيد وتحضير الدعاوى من خلال تبسيط الإجراءات ورقمتنها، بما أسهم في تسريع سير القضايا ورفع جودة المخرجات.

دراسة الدعاوى قانونياً

إجمالي الدراسات القانونية

11,131 دعـوى

اجرينا عدد من الدراسات القانونية المتخصصة، إلى جانب تنفيذ تحليل فجوات لتحديد نقاط الضعف في القرارات ومعالجتها، كما جرى إعداد دليل إرشادي لصياغة القرارات وتنفيذ ورش عمل داعمة، بهدف رفع جودة المخرجات وتحقيق الاتساق في القرارات.

دراسة الدعاوى محاسبياً

إجمالي الدراسات المحاسبية

4,794 دعـوى

تطورنا آليات إعداد التقارير المحاسبية من خلال نمذجة العمليات وتبسيط إجراءات طلب المستندات ورفعها، بما أسهم في تحسين الكفاءة وتسريع إنجاز الأعمال.

انعقاد الجلسات

إجمالي الجلسات

2,756 جلسة

وحدنا الإجراءات التنظيمية لإدارة الجلسات مما ساهم في رفع سرعة وكفاءة الفصل في الدعاوى.

جاهزية القرارات

إجمالي القرارات الصادرة

11,732 قرار

طوّرنا الخدمات الالكترونية المقدمة للمتعاملين مما سهل الوصول إلى القرارات الصادرة الكترونياً.

أداؤنا الرقمي

طّورنا مجموعة من لوحات المعلومات التفاعلية بهدف دعم اتخاذ القرار ورفع كفاءة المتابعة التشغيلية، وذلك من خلال تحويل بيانات الدعاوى واجراءاتها إلى مؤشرات أداء قابلة للقياس والتحليل.

وقد أتاحت هذه اللوحات متابعة سير الدعاوى بشكل لحظي، وتحليل أوقات المعالجة في كل مرحلة من مراحل الدعوى، بدءًا من القيد مرورًا بتحضير الدعاوى واستكمال متطلباتها، ثم معالجتها لدى الادارة القانونية وتجهيزها للعرض على اللجنة، انتهاءً بإصدار القرار. مما أسهم في عملية التحسين المستمر ورفع مستوى الالتزام بالمدد الزمنية لكل مرحلة.

- تمكّن اللوحات التفاعلية من عكس المعلومات التي تهم القيادات متخذي القرار من الاطلاع الشامل على مؤشرات الاداء الرئيسية، ومن أبرزها:

عدد الدعاوى حسب تصنيفاتها لكل لجنة

متوسط عمر الدعوى

عدد الدعاوى المنظورة والقرارات الصادرة حسب اللجان والفروع

حجم الدعاوى بمختلف المراحل الإجرائية

معدلات التأجيل ومدد اعادة النظر للدعاوى

أداء الأقسام والإدارات

- ساعدت هذه المبادرة في تعزيز الشفافية التشغيلية، وتوحيد مصدر البيانات، وتقليل الاعتماد على التقارير اليدوية، إضافةً إلى تمكين القيادات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة ومحدثة بشكل لحظي.

نهجنا الاستراتيجي

رُؤيتُنا

أن تكون خدماتنا وجودة أعمالنا نموذجًا مثاليًا في دعم البيئة العدلية.

رِسالتُنا

توفير بيئة عدلية متميزة ومبتكرة، لتمكين اللجان من تحقيق العدالة الناجزة، وتبني إجراءات ميسرة وتقنية متطورة لتحسين تجربة المتعاملين.

قِيمُنا

الحياد، النزاهة، الشفافية، الجودة، الكفاءة.

أهدافنا الاستراتيجية

أصحاب المصلحة

- تعزيز جودة القرارات واتساقها.
- زيادة الوعي العدلي.
- تحسين تجربة المتعاملين.

العمليات الداخلية

- رفع كفاءة إدارة الدعاوى.
- تطوير نماذج العمل والإجراءات.
- تفعيل البدائل لتسوية المنازعات.

الممكنات

- تنمية الكوادر البشرية.
- تطوير أداء اللجان.
- التحول الرقمي للخدمات.

أعمالنـا

تعد الأمانة العامة للجان جهة مستقلة بأعمالها إستناداً للبند الحادي عشر من الأمر الملكي الكريم رقم 37441 بتاريخ 1433/8/11 هـ وتوفر الدعم الإداري والقانوني والمحاسبي للجان القضائية ذات الصلة بها.

01
استقبال وقيد الدعاوى والإشراف على إجراءات تبادل المذكرات.

02
الدعم الفني والتقني وإدارة الشكاوى وتسهيل إجراءات إدارة الدعاوى ومتابعتها.

03
تحضير وتهيئة الدعاوى وفقاً لأفضل الممارسات المطبقة في البيئة العدلية.

04
إجراء البحوث والدراسات القانونية والمحاسبية والفنية وفقاً للأنظمة واللوائح ذات الصلة وما استقر عليه القضاء في تلك اللجان.

05
دراسة الدعاوى وتحليلها من النواحي القانونية والمحاسبية والفنية.

06
خدمة المتعاملين وتوعية الأطراف بآلية تقديم الدعاوى المتعلقة بالنزاعات الناشئة عنها.

07
تقديم الدعم الكامل لدوائر اللجان قبل وأثناء وبعد عقد الجلسات.

08
إعداد التقارير والإحصائيات السنوية عن أعمال اللجان وقراراتها.

09
إعداد وصياغة مسودة القرارات الصادرة عن اللجان.

أصحاب المصلحة

الأفراد

الجهات الاعتبارية

البنوك المحلية

البنوك الأجنبية

شركات التمويل

المملكة العربية السعودية
النيابة العامة
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
PUBLIC PROSECUTION

النيابة العامة

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank

البنك المركزي السعودي

المؤسسات الخيرية

مهمتنا في الدعاوى

1

تقديم الدعوى
يقوم المستفيد بتقديم الدعوى إلكترونيًا عبر البوابة المعتمدة وفق الإجراءات

حفظ الدعوى
في حال نقص المتطلبات، يتم التواصل مع الأطراف لاستكمالها ومنحهم مهلة على ذلك، وفي حال عدم الاستجابة تُحفظ الدعوى إلكترونيًا.

استقبال الدعاوى
مراجعة بيانات الدعوى والمستندات المرفقة للتحقق من استيفاء المتطلبات النظامية.

2

قيد الدعوى
بعد استيفاء المتطلبات؛ يتم قيد الدعوى وتبليغ الأطراف الكترونياً

تبادل المذكرات
تمكين أطراف الدعوى من تبادل المذكرات والمستندات إلكترونيًا خلال مدد زمنية محددة.

3

تحضير الدعوى
تهيئة الدعوى من خلال تصنيفها وإعداد الدراسة الأولية، واستكمال المستندات اللازمة عبر مخاطبة الأطراف أو الجهات ذات العلاقة، بما في ذلك طلب التقارير الفنية أو المحاسبية عند الحاجة.

دراسة الدعوى محاسبياً
إعداد التقارير المحاسبية وعرضها على الأطراف.

4

دراسة الدعوى قانونياً
يتم إعداد دراسة قانونية للدعوى تشمل الوقائع والأسباب والرأي لعرضها على الدائرة

5

تحديد موعد جلسة
تحديد موعد انعقاد الجلسة وفق الإجراءات المعتمدة، وإشعار الأطراف إلكترونيًا.

انعقاد الجلسة (عن بعد)
تقوم الدائرة بدراسة الدعوى ثم عقد جلسة الكترونية (عن بعد) فيها.

6

صدور القرار
تبليغ الأطراف بصدور القرار أثناء الجلسة والكترونياً.

إغلاق الدعوى

لوحات المعلومات الداعمة

ضمن مبادرات رفع جودة الأداء، قامت الأمانة العامة بتطوير لوحات معلومات رقمية داعمة لإدارة الدعاوية تهدف إلى رفع جودة الإجراءات، ودعم اتخاذ القرار، والارتقاء بعمليات المتابعة وقياس الأداء بشكل لحظي.

1 لوحة مراقبة الأداء التشغيلي

- لوحة نظرة عامة عن الدعاوى الابتدائية والاستئنافية وطلبات مركز الصلح الواردة ومواضيعها.
- لوحات متابعة الدعاوى وطلبات الصلح المقيدة والتي تعكس جميع مراحل الدعاوى/الطلبات، منذ قيدها وحتى اغلاقها، تقيس المدد الزمنية حسب اتفاقية مستوى الخدمة لكل مرحلة، ويتم تحديثها بصفة دورية.

2 لوحة متابعة أداء دوائر اللجان الابتدائية والاستئنافية

- متابعة مراحل الدعوى من نظرها لدى اللجنة المختصة حتى اعتماد القرار.
- تتيح اللوحة بيانات الدعاوى المنظورة، والمؤجلة وأسباب تأجيلها وقياس زمن إعادة نظر الدعاوى لكل دائرة لتعزيز كفاءة الاعمال ودعم سرعة الإنجاز.

3 لوحة إدارة ومعالجة الرصيد التراكمي للدعاوى

- لوحة تفاعلية تعرض حجم الدعاوى من الأعوام السابقة، وحالتها ومتابعة اغلاقها لتحسين دورة حياة الدعوى.

4 لوحة متابعة أداء الإدارات

- لوحة تفاعلية توفر رؤية شاملة ومباشرة لمستوى الإنجاز والكفاءة التشغيلية، وتُمكّن من مقارنة الأداء بالمستهدفات، ورصد الفجوات وتوجيه الجهود نحو التحسين المستمر.

5 لوحة متابعة المبادرات الاستراتيجية

- لوحة متابعة تنفيذ المبادرات الاستراتيجية لقياس الالتزام بالمستهدفات، وتمكين معالجة الانحرافات بشكل فوري، بما يعزز كفاءة التنفيذ ويرفع جودة المخرجات.

التقريـر التفصيلي

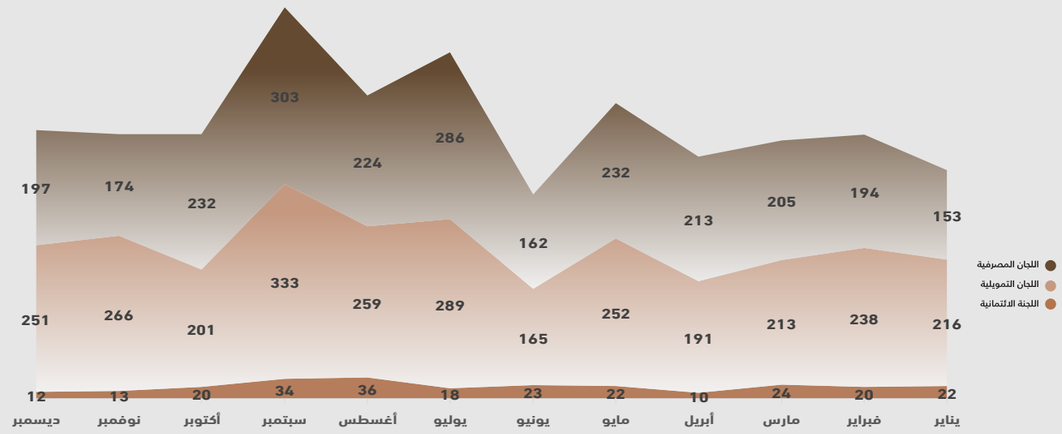
الباب الأول

اللجان الابتدائية

منحنى قيد الدعاوى الابتدائية:

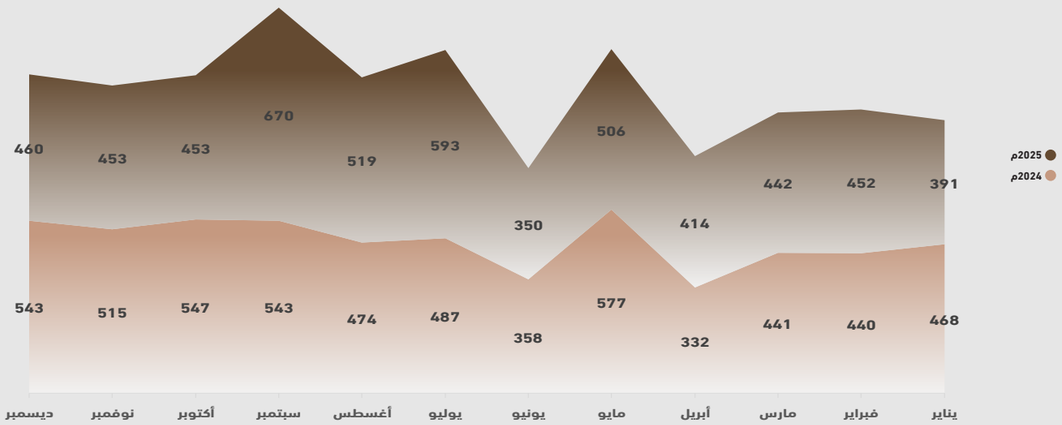
إجمالي الدعاوى حتى نهاية عام 2025م.

5,703
دعوى مقيدة



- أظهرت البيانات أن الدعاوى المقيدة خلال الربع الثالث شكّلت ما نسبته (31%) من إجمالي الدعاوى المقيدة خلال العام، مسجلة ارتفاعًا بنسبة (7%) مقارنة بمتوسط بقية الأرباع، مما يعكس زيادة ملحوظة في حجم القيد خلال هذه الفترة.
- في المقابل، سجّل الربع الثاني انخفاضًا نسبيًا، حيث مثّل (22%) من إجمالي الدعاوى المقيدة، وبفارق انخفاض بلغ (9%) عن متوسط الأرباع الأخرى، وهو ما يشير إلى تباين موسمي في معدلات القيد على مدار العام.

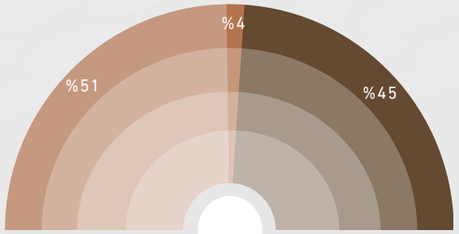
مقارنة الدعاوى المقيدة بين عام 2024م و عام 2025م:



الدعاوى حسب اللجان الابتدائية والتصنيف:

استقر إجمالي عدد الدعاوى المقيدة خلال عام 2025 مقارنة بعام 2024 بانخفاض طفيف لا يتجاوز 0.4%، في حين شهدت الدعاوى التمويلية ارتفاعًا ملحوظًا بنسبة 12.1%

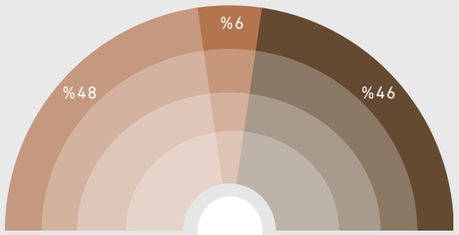
5,703
الدعوى المقيدة



اللجان المصرفية	2,575
اللجان التمويلية	2,874
اللجنة الائتمانية	254

شكلت الدعاوى المصرفية (45%) من إجمالي الدعاوى المقيدة خلال العام، فيما شكلت الدعاوى التمويلية (51%) منها، وشكلت الدعاوى الائتمانية (4%) منها.

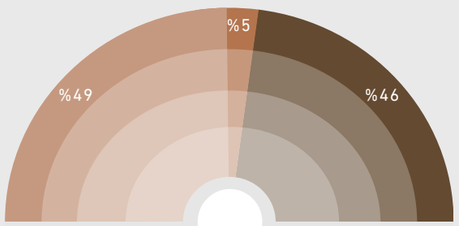
1,831
الجلسات



اللجان المصرفية	851
اللجان التمويلية	875
اللجنة الائتمانية	105

ارتفع عدد الجلسات المنعقدة خلال عام 2025 بنسبة 5.3% مقارنة بعام 2024، حيث سجلت اللجان التمويلية زيادة ملحوظة بلغت 8.6%، كما ارتفعت جلسات اللجان الائتمانية بنسبة تقارب 42%، في حين استقر عدد جلسات اللجان المصرفية عند مستويات مماثلة للعام السابق.

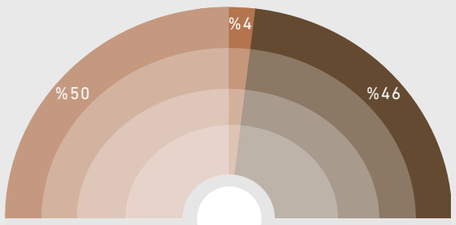
9,320
الدعاوى المنظورة



اللجان المصرفية	4,315
اللجان التمويلية	4,565
اللجنة الائتمانية	440

ارتفع عدد الدعاوى المنظورة خلال عام 2025 بنسبة 7.2% مقارنة بعام 2024، حيث سجلت اللجان التمويلية زيادة بلغت 13.3%، كما ارتفعت الدعاوى المنظورة لدى اللجان الائتمانية بنسبة 19.2%، في حين استقر عدد الدعاوى المنظورة لدى اللجان المصرفية عند مستويات مقاربة للعام السابق.

7,575
القرارات الصادرة



اللجان المصرفية	3,465
اللجان التمويلية	3,772
اللجنة الائتمانية	338

شهدت الدعاوى الصادرة خلال عام 2025 ارتفاعًا ملحوظًا بنسبة 25.6% مقارنة بعام 2024، حيث تصدرت اللجان التمويلية هذا الارتفاع بنسبة 47.9%، بينما سجلت اللجان المصرفية زيادة طفيفة بلغت 7.9%، وارتفعت الدعاوى الصادرة لدى اللجان الائتمانية بنسبة 28.5%.

التوزيع الجغرافي للدعاوى الابتدائية وفق اختصاص اللجنة:

الرياض

1,318
دعوى مصرفية
45%

1,367
دعوى تمويلية
47%

254
دعوى ائتمانية
9%

جـدة

873
دعوى مصرفية
45%

1,063
دعوى تمويلية
55%

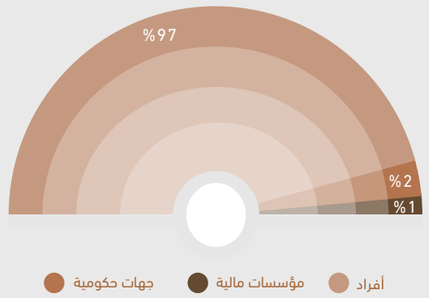
الدمام

384
دعوى مصرفية
46%

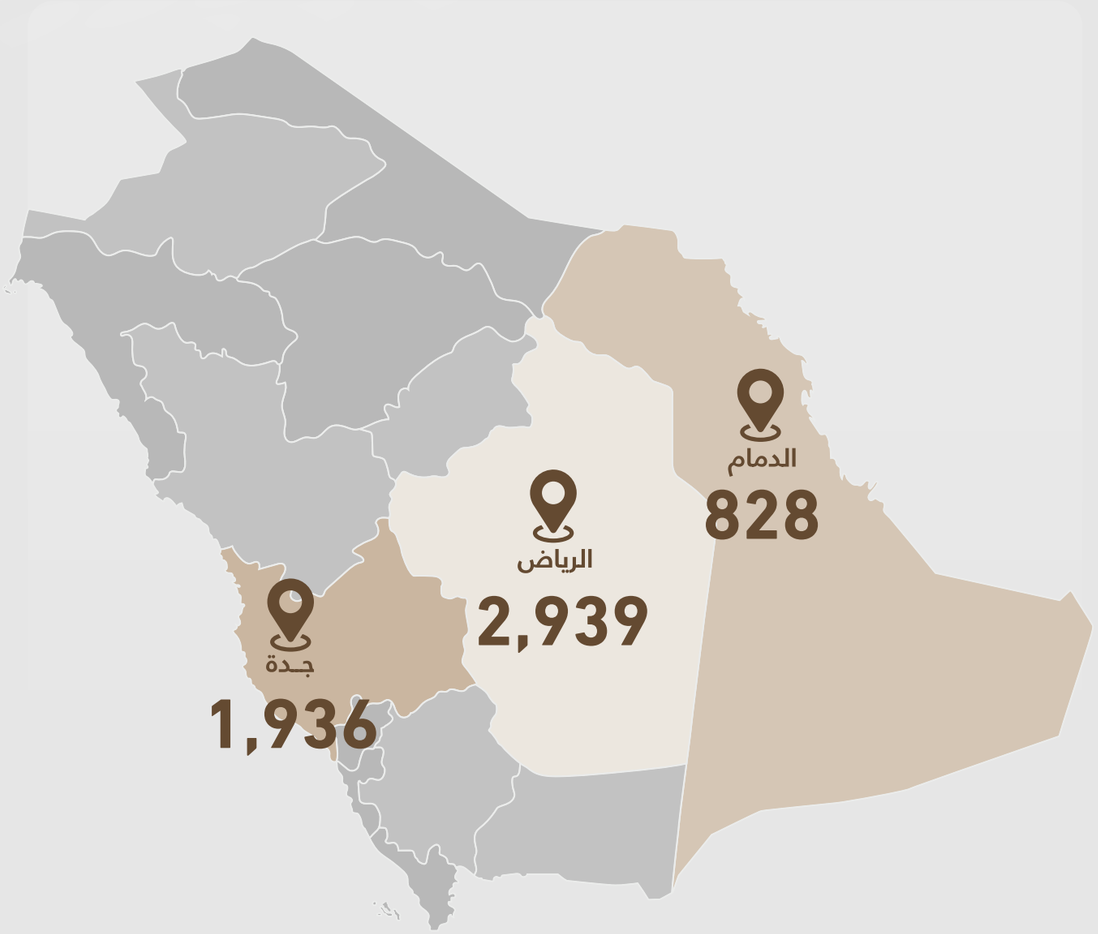
444
دعوى تمويلية
54%

إجمالي الدعاوى الابتدائية حسب المدعي:

5,703



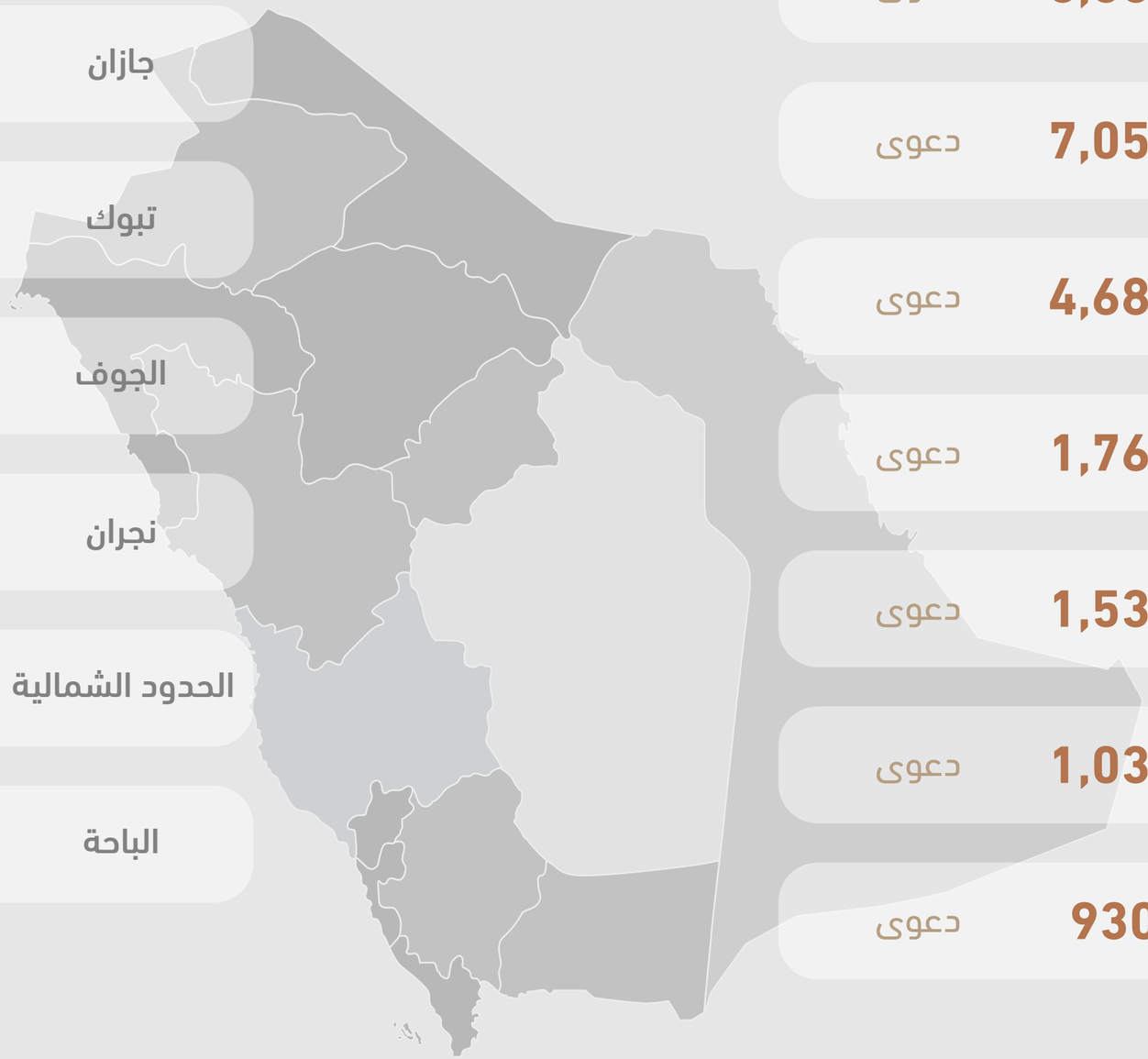
التوزيع الجغرافي للدعاوى الابتدائية:



- شكلت دعاوى فرع الرياض (51%) من إجمالي الدعاوى المقيدة خلال العام، بارتفاع بنسبة (14%) مقارنة بعام 2024م.
- شكلت دعاوى فرع جدة (34%) من إجمالي الدعاوى المقيدة خلال العام، بانخفاض بنسبة (5%) مقارنة بعام 2024م.
- شكلت دعاوى فرع الدمام (15%) من إجمالي الدعاوى المقيدة خلال العام، بانخفاض بنسبة (33%) مقارنة بعام 2024م.
- شكلت الدعاوى المقامة من المؤسسات المالية (1%) من إجمالي الدعاوى الابتدائية المقيدة خلال هذا العام.

الدعاوى الواردة حسب كل منطقة خلال العام

الرياض	8,665	دعوى
مكة المكرمة	7,059	دعوى
الشرقية	4,681	دعوى
عسير	1,769	دعوى
المدينة المنورة	1,530	دعوى
حائل	1,039	دعوى
القصيم	930	دعوى
جازان	923	دعوى
تبوك	634	دعوى
الجوف	481	دعوى
نجران	452	دعوى
الحدود الشمالية	301	دعوى
الباحة	244	دعوى



الفصل الأول

لجان المنازعات المصرفية

اللجان الابتدائية - المصرفية:

النشأة:

نشأت اللجنة بموجب الأمر السامي رقم (729 / 8) وتاريخ 10 / 07 / 1407هـ الذي تضمن تشكيل لجنة تسوية المنازعات المصرفية من ذوي التخصص لدراسة القضايا بين البنوك وعملائها من أجل تسوية الخلافات وإيجاد الحلول المناسبة بين الطرفين طبقاً للاتفاقيات الموقعة بينهما. ثم تلى ذلك صدور الأمر الملكي رقم (37441) وتاريخ 11 / 08 / 1433هـ الذي تضمن في البند (أولاً) تعديل اسم (لجنة تسوية المنازعات المصرفية) ليصبح (لجنة المنازعات المصرفية).

الاختصاص:

تختص اللجنة بالفصل في المنازعات المصرفية الأصلية، والمنازعات المصرفية بالتبعية وبما لا يتعارض مع اختصاصات الجهات القضائية الأخرى وذلك استنادًا إلى أحكام المادة (الثانية) من قواعد عمل لجنة المنازعات المصرفية الصادرة بموجب الأمر الملكي رقم (712) وتاريخ 04 / 01 / 1438هـ.

كما تختص اللجنة -من خلال دائرة خاصة- بالفصل في المنازعات الناشئة بين أطراف نظم المدفوعات ومقدمي خدماتها، والفصل في تظلمات ذوي المصلحة من قرارات البنك المركزي ذات الصلة، وذلك استناداً إلى المادة (14) من نظام المدفوعات وخدماتها الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/26) وتاريخ 22 / 03 / 1443هـ.

التشكيل:

تؤلف لجنة المنازعات المصرفية من دائرة أو أكثر –بحسب الحاجة- وتشكل الدائرة من ثلاثة أعضاء وعضو احتياطي تتوافر فيهم جميعاً الخبرة والتأهيل النظامي، والدراية بالمعاملات المالية على أن يكون أحدهم –على الأقل- مؤهلاً تأهيلاً شرعياً، ويعين رئيس كل دائرة وأعضاؤها بأمر ملكي لمدة أربع سنوات قابلة للتجديد، وذلك استناداً إلى البند (ثانيًا) من الأمر الملكي رقم (37441) وتاريخ 11 / 08 / 1433هـ.

وقد أعقب تشكيل الدائرة الأولى للجنة المنازعات المصرفية في مدينة الرياض تشكيل الدائرة الأولى في مدينة الدمام، والدائرة الأولى في محافظة جدة وذلك بموجب الأمر الملكي رقم (أ/356) وتاريخ 18 / 05 / 1441هـ.

851
جلسة
إجمالي عدد الجلسات المقامة في عام 2025م

4,315
دعوى
إجمالي الدعاوى المنظورة من قبل اللجان الابتدائية في عام 2025م

3,465
قرار
إجمالي القرارات الصادرة في عام 2025م

اللجنة المصرفية بمدينة - الدمام

143
جلسة
نظرت فيها ما يقارب (5) دعاوى في كل جلسة

573
قرار
بمعدل (4) قرارات في كل جلسة

اللجنة المصرفية بمدينة - الرياض

360
جلسة
نظرت فيها ما يقارب (6) دعاوى في كل جلسة

1,701
قرار
بمعدل (4.7) قرارات في كل جلسة

اللجنة المصرفية بمحافظة - جدة

348
جلسة
نظرت فيها ما يقارب (5) دعاوى في كل جلسة

1,191
قرار
بمعدل (3.4) قرارات في كل جلسة

متوسط مدة التقاضي
(127) يوم
متوسط عمر الدعوى منذ تاريخ قيدها وحتى تاريخ صدور القرار.

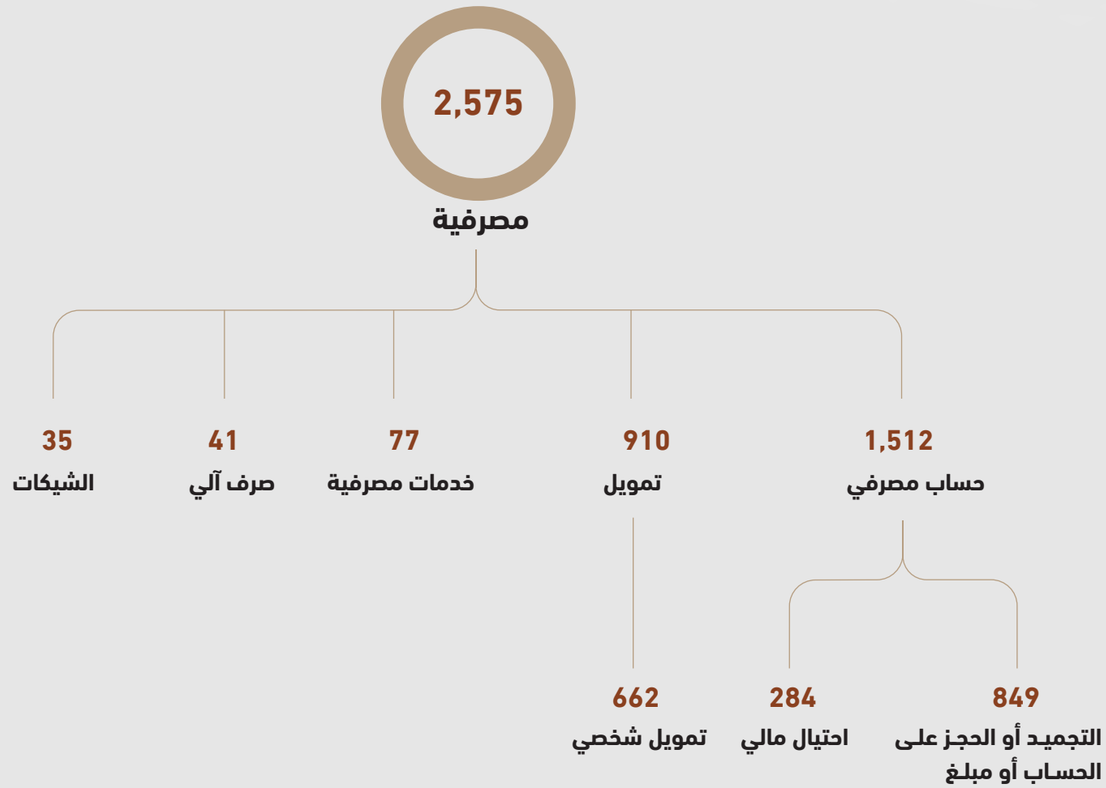
متوسط مدة التقاضي 2025م
(80) يوم
متوسط عمر الدعوى المقيدة في عام 2025م وحتى تاريخ صدور القرار.

معدل زمن الانتظار حتى الجلسة الأولى
(47) يوم
متوسط مدة الانتظار منذ تاريخ قيد الدعوى وحتى انعقاد أول جلسة لنظرها.

معدل الفصل العام
(135%)
نسبة القرارات الصادرة مقارنة بالدعاوى المقيدة خلال العام.

الإنتاجية القضائية
(80%)
نسبة القرارات التي تصدرها اللجنة مقارنة بالدعاوى التي تنظرها خلال العام.

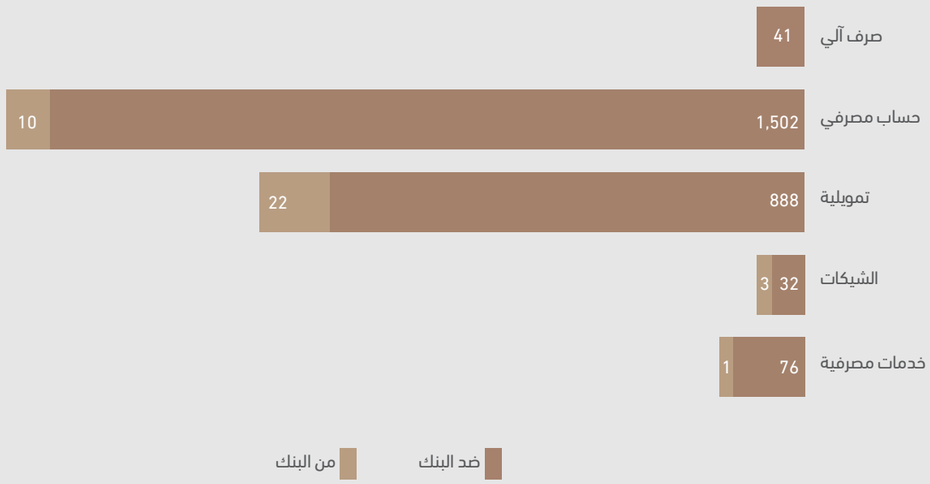
مواضيع دعاوى اللجنة المصرفية الابتدائية



تشير البيانات إلى أن دعاوى الحسابات المصرفية تمثل النسبة الأكبر من الدعاوى المصرفية، بواقع (60%) من الإجمالي، حيث تتركز غالبها في دعاوى التجميد أو الحجز على الحسابات والمبالغ بنسبة (55%)، تليها دعاوى الاحتيال المالي بنسبة (18%).

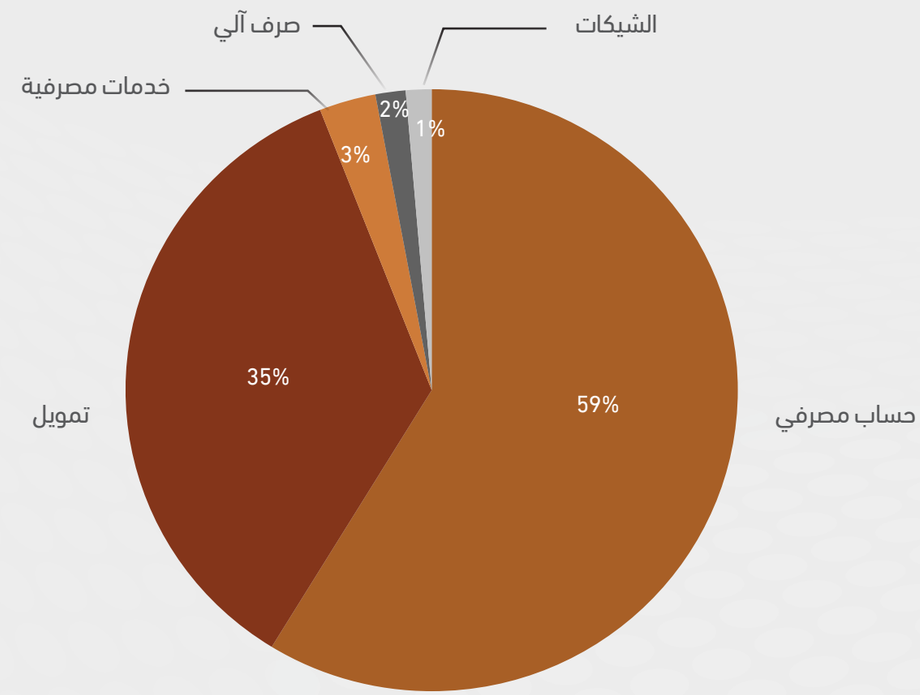
في المقابل، شكّلت دعاوى التمويل ما نسبته 35% من إجمالي الدعاوى المصرفية، وتبيّن أن التمويل الشخصي هو الأكثر حضورًا ضمنها، إذ بلغت نسبته 75%، مما يعكس ارتفاع مستوى النزاعات المرتبطة بهذا المنتج.

إجمالي الدعاوى حسب المواضيع:



بيان بعدد الدعاوى المقيدة حسب المواضيع:

من/ضد البنك	الشيكات	تمويل	حساب مصرفي	خدمات مصرفية	صرف آلي	إجمالي الدعاوى
بنوك أجنبية		16	15			31
بنوك محلية	35	894	1,497	77	41	2,544
الإجمالي	**35**	**910**	**1,512**	**77**	**41**	**2,575**



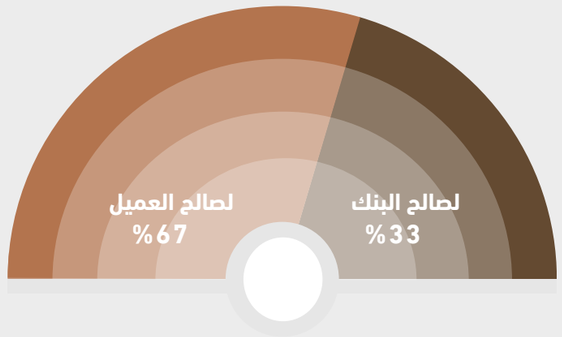
تفاصيل مبالغ المطالبات والقرارات الصادرة عن اللجان المصرفية:

3,465

إجمالي القــرارات المصرفية لعام 2025م

1,236 قـرار إلـزام بمبالـغ وقـرار تحديـد مديونيـة

2,215 قرار غير ملزم بمبالغ



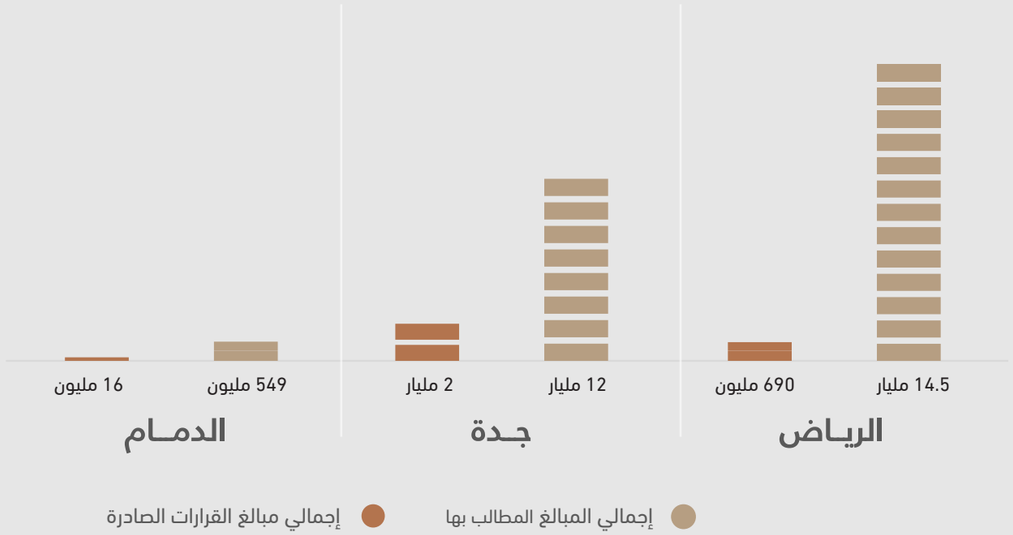
- شكلت نسبة القرارات الملزمة بمبالغ نسبة (36%) من إجمالي قرارات اللجان الابتدائية المصرفية.

إجمالي مبالغ المطالبات والقرارات:

27 مليار ريال
المبالغ المطالب بها

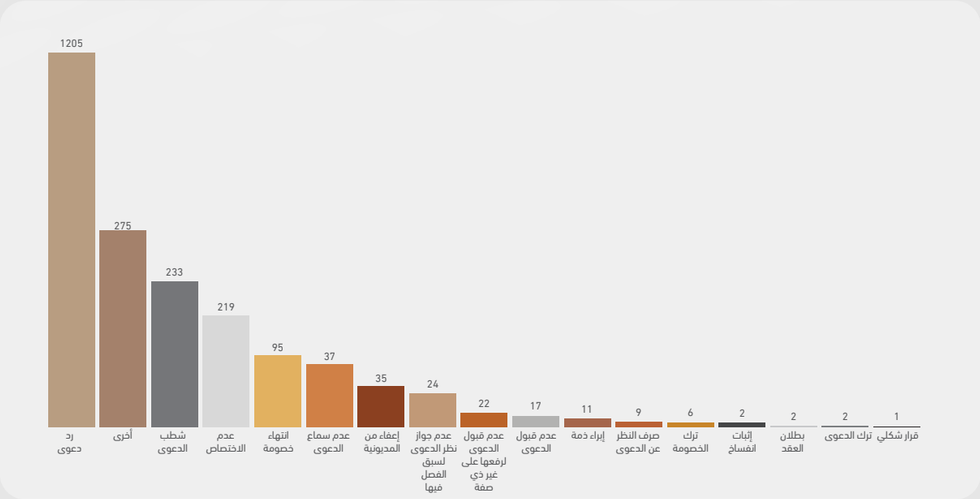
2.7 مليار ريال
مبالغ القرارات الصادرة

إجمالي مبالغ القرارات الصادرة:



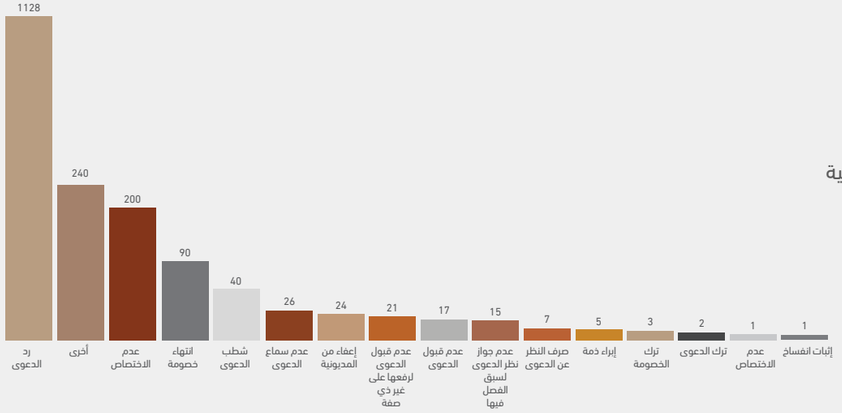
- شكّلت مبالغ القرارات الصادرة من قبل اللجنة المصرفية بجدة (74%) من إجمالي مبالغ القرارات الصادرة من قبل لجنة المنازعات المصرفية.
- كما شكّلت المبالغ المطالب بها أمام اللجنة المصرفية بالرياض (54%) من إجمالي المبالغ المطالب بها أمام لجنة المنازعات المصرفية.

إجمالي القرارات غير الملزمة بمبالغ حسب المنطوق:

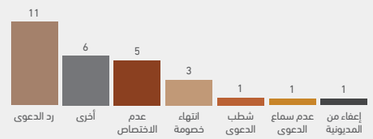


بيان بعدد القرارات غير الملزمة بمبالغ حسب المنطوق لكل جهة

بنوك محلية



بنوك اجنبية



- شكلت نسبة القرارات غير الملزمة بمبالغ ما نسبته (76%) من إجمالي القرارات الصادرة لعام 2025م ويوضح الرسم البياني أعلاه منطوق القرارات حسب المؤسسة المالية.

الفصل الثاني

لجان الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية

اللجان الابتدائية - التمويلية:

النشأة:

نشأت اللجنة بموجب المرسوم الملكي رقم (م/51) وتاريخ 13 / 08 / 1438هـ الصادر بالموافقة على نظام مراقبة شركات التمويل، إذ نصَّ البند (ثالثاً) منه على تشكيل لجنة باسم (لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية).

الاختصاص:

تختص لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية بالفصل في المخالفات والمنازعات ودعاوى الحق العام والخاص الناشئة من تطبيق أحكام نظام مراقبة شركات التمويل وأحكام نظام الإيجار التمويلي ولائحتهما التنفيذيتين والقواعد والتعليمات الخاصة بهما. والفصل في المنازعات الناشئة من عقود التمويل العقاري المبرمة بين المستفيدين والممولين العقاريين. والفصل في تظلمات ذوي المصلحة من قرارات البنك المركزي السعودي ذات الصلة بنظام مراقبة شركات التمويل، ونظام الإيجار التمويلي، ونظام التمويل العقاري، ولوائحها، والقواعد والتعليمات الخاصة بها. ولا يدخل في اختصاص اللجنة الفصل في المنازعات الناشئة من عقود التمويل العقاري المبرمة بين المستفيدين والممولين العقاريين، وعقود الإيجار التمويلي؛ وذلك إذا كان محل المنازعة حقًا عينيًّا على عقار. كما لا يدخل في اختصاصها الفصل في منازعات الأوراق المالية الناشئة من نشاط التمويل. وذلك استنادًا إلى ما تضمنته أحكام المادة (الثانية) من قواعد عمل اللجنة الصادرة بالأمر الملكي رقم (712) وتاريخ 04 / 01 / 1438هـ.

التشكيل:

تشكل اللجنة التمويلية من دائرة أو أكثر، ويكون عدد أعضاء كل دائرة ثلاثة أعضاء وعضواً رابعاً احتياطياً من ذوي الخبرة والتأهيل النظامي، على أن يكون من بينهم من لديه تأهيل شرعي، ويعين رئيس كل دائرة وأعضاؤه بأمر ملكي لمدة أربع سنوات قابلة للتجديد، وذلك استناداً إلى البند (ثالثًا) من المرسوم الملكي رقم (51/م) وتاريخ 13 / 08 / 1433هـ.

وقد أعقب تشكيل الدائرة الأولى للجنة في مدينة الرياض؛ تشكيل الدائرة الأولى في مدينة الدمام، والدائرة الأولى في محافظة جدة بموجب الأمر الملكي رقم (أ/356) وتاريخ 18 / 05 / 1441هـ.

875
جلسة
إجمالي عدد الجلسات المقامة في عام 2025م

4,565
دعوى
إجمالي الدعاوى المنظورة من قبل اللجان الابتدائية في عام 2025م

3,772
قرار
إجمالي القرارات الصادرة في عام 2025م

اللجنة التمويلية بمدينة - الدمام

155
جلسة
نظرت فيها ما يقارب (5) دعاوى في كل جلسة

591
قرار
بمعدل (3.8) قرارات في كل جلسة

اللجنة التمويلية بمدينة - الرياض

360
جلسة
نظرت فيها ما يقارب (5) دعاوى في كل جلسة

1,598
قرار
بمعدل (4.4) قرارات في كل جلسة

اللجنة التمويلية بمحافظة - جدة

360
جلسة
نظرت فيها ما يقارب (5) دعاوى في كل جلسة

1,583
قرار
بمعدل (4.3) قرارات في كل جلسة

متوسط مدة التقاضي

(131) يوم

متوسط عمر الدعوى منذ تاريخ قيدها وحتى تاريخ صدور القرار.

متوسط مدة التقاضي 2025م

(89) يوم

متوسط عمر الدعوى المقيدة في عام 2025م وحتى تاريخ صدور القرار.

متوسط مدة تقاضي دعاوى المخالفات

(123) يوم

متوسط عمر دعاوى المخالفات منذ تاريخ قيدها حتى تاريخ صدور القرار.

معدل زمن الانتظار حتى الجلسة الأولى

(58) يوم

متوسط مدة الانتظار منذ تاريخ قيد الدعوى وحتى انعقاد أول جلسة لنظرها.

معدل الفصل العام

(131%)

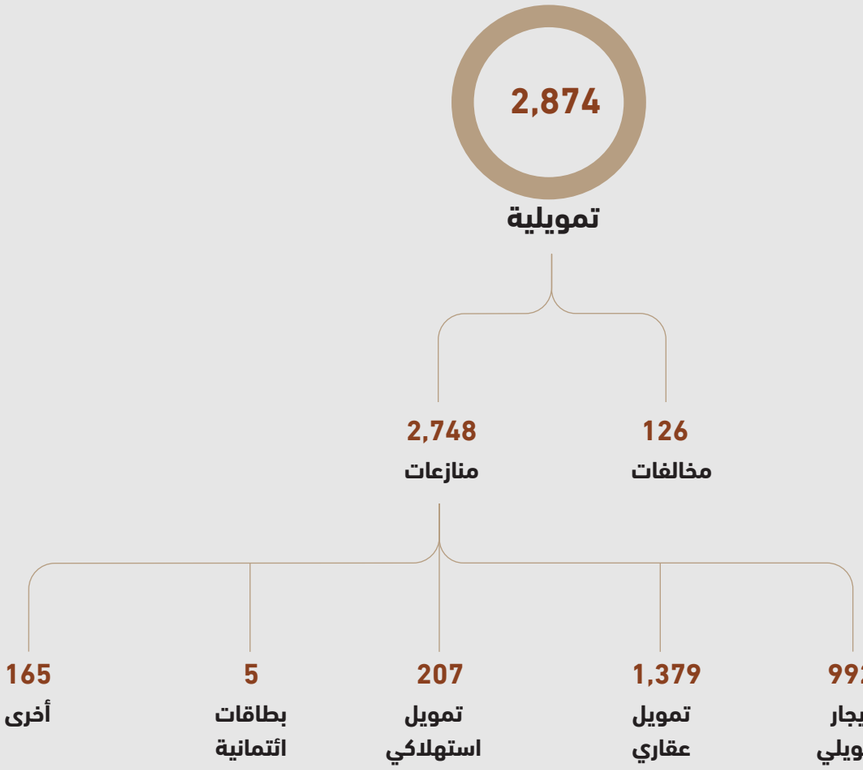
نسبة القرارات الصادرة مقارنة بالدعاوى المقيدة خلال العام.

الإنتاجية القضائية

(83%)

نسبة القرارات التي تصدرها اللجنة مقارنةً بالدعاوى التي تنظرها خلال العام.

مواضيع دعاوى اللجنة التمويلية الابتدائية



تشير البيانات إلى أن دعاوى التمويل العقاري شكّلت النسبة الأعلى من الدعاوى التمويلية، بواقع (48%) من الإجمالي، حيث ابرزها دعاوى السداد المبكر بنسبة (27%)، تلتها دعاوى إعادة الجدولة بنسبة 22% من إجمالي دعاوى التمويل العقاري.

كما بلغت دعاوى الإيجار التمويلي ما نسبته (35%) من إجمالي الدعاوى التمويلية، وجاء على أبرزها دعاوى محلة مركبة إذ شكلت ما نسبة (98%).

عدد وأنواع الدعاوى المقيدة المقامة من وضد جهات التمويل:

بيان بعدد دعاوى المنازعات التمويلية المقامة من المؤسسات المالية حسب الموضوع

المؤسسات المالية	تمويل استهلاكي	إيجار تمويلي	تمويل عقاري	بطاقات ائتمان	إجمالي الدعاوى
بنوك	1				**1**
شركات تمويل		1	5	129	**135**
الإجمالي	1	1	5	129	**136**

تشير البيانات إلى أن الدعاوى المقامة من شركات التمويل شكّلت النسبة الغالبة من الدعاوى المنظورة أمام اللجنة التمويلية، بواقع (99%) من إجمالي الدعاوى، مقابل (1%) فقط للدعاوى المقامة من البنوك.

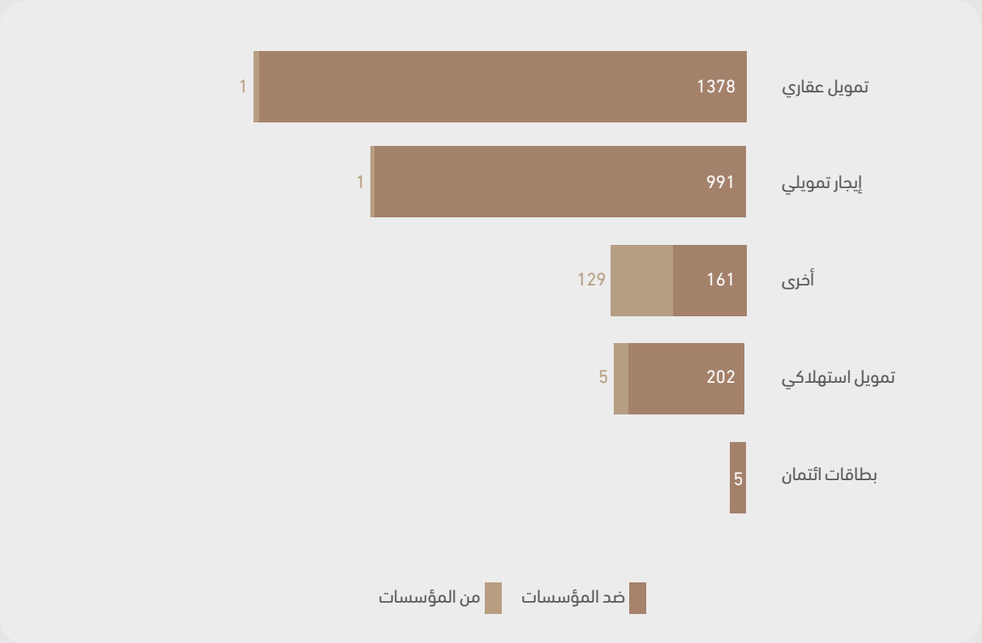
كما أظهرت النتائج أن الدعاوى الأخرى المقامة من شركات التمويل استحوذت على نسبة (95%) من إجمالي الدعاوى المقامة أمام اللجنة التمويلية

بيان بعدد الدعاوى المقامة ضد المؤسسات المالية حسب المواضيع

المؤسسات المالية	تمويل استهلاكي	إيجار تمويلي	تمويل عقاري	بطاقات ائتمان	أخرى	إجمالي الدعاوى
بنوك	4	646	1294	1	115	**2060**
شركات تمويل	199	345	85	4	46	**679**
الإجمالي	202	991	1378	5	161	**2737**

شكلت الدعاوى التمويلية المقامة ضد البنوك النسبة الأعلى بمقدار (85%)، بينما شكلت الدعاوى المقامة ضد شركات التمويل النسبة الأقل بمقدار (15%).

إجمالي الدعاوى حسب المواضيع:



شكلت دعاوى التمويل العقاري النسبة الأعلى من إجمالي الدعاوى المقامة ضد المؤسسات بنسبة (50%)، بينما شكلت دعاوى البطاقات الائتمانية النسبة الأقل من إجمالي الدعاوى المقامة ضد المؤسسات بنسبة (0.2%).

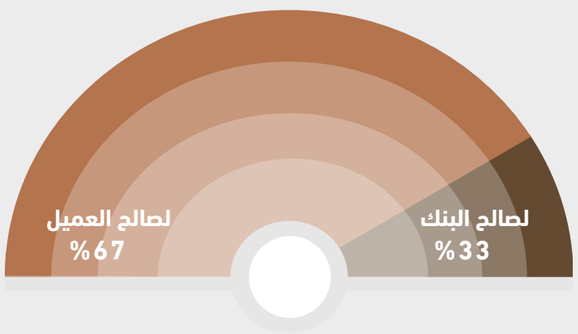
تفاصيل مبالغ المطالبات والقرارات الصادرة عن اللجان التمويلية:

إجمالي القرارات التمويلية لعام 2025

3,772

1,893 قــرار إلزام - تحديد مديونية

1,879 قرار غير ملزم بمبالغ



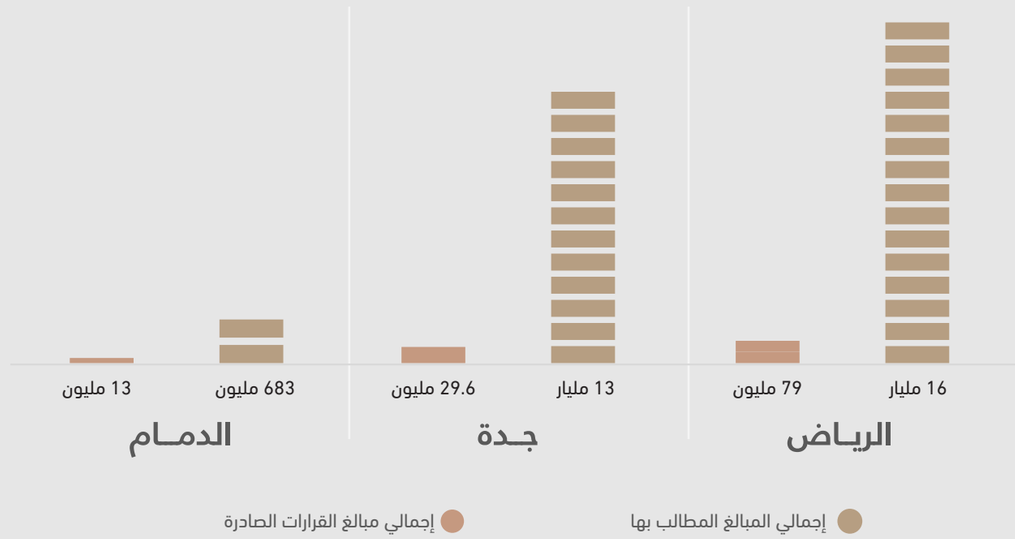
- شكلت نسبة القرارات الملزمة بمبالغ نسبة (50%) من إجمالي قرارات اللجان الابتدائية التمويلية.

إجمالي مبالغ المطالبات والقرارات:

29.8 مليار ريال
المبالغ المطالب بها

122 مليون ريال
مبالغ القرارات الصادرة

إجمالي مبالغ القرارات الصادرة:



- شكّلت المبالغ المحكوم بها من قبل اللجنة التمويلية بالرياض (65%) من إجمالي المبالغ المحكوم بها من قبل لجنة المنازعات التمويلية.
- كما شكّلت المبالغ المطالب بها أمام اللجنة التمويلية بالرياض (54%) من إجمالي المبالغ المطالب بها أمام لجنة المنازعات التمويلية.

تفاصيل دعاوى المخالفات التمويلية المقامة أمام اللجنة التمويلية

بيان بعدد دعاوى المخالفات التمويلية المقامة من النيابة العامة:

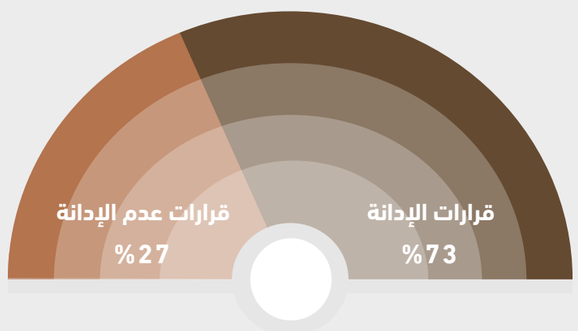
126

أقامت النيابة العامة (126) دعوى حق عام خلال العام تصنف جميعها ضمن دعاوى مخالفات نظام مراقبة شركات التمويل.

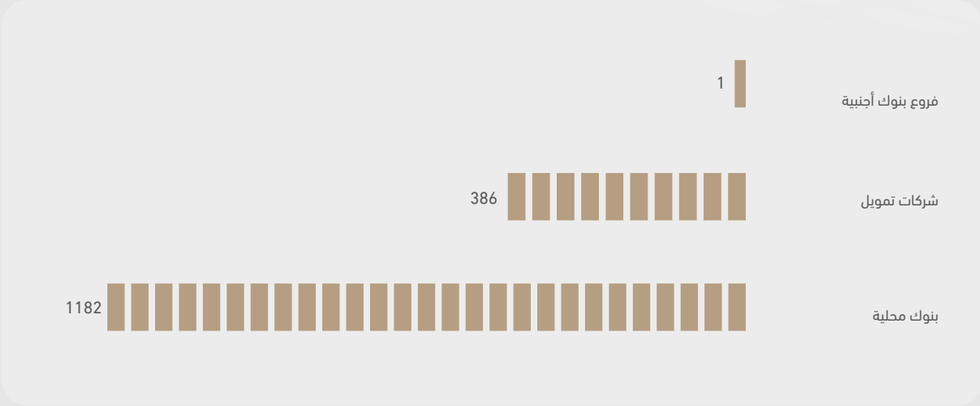
بيان بإجمالي مبالغ الغرامات الصادرة بموجب قرارات اللجنة:

6 مليون
مبالغ الغرامات

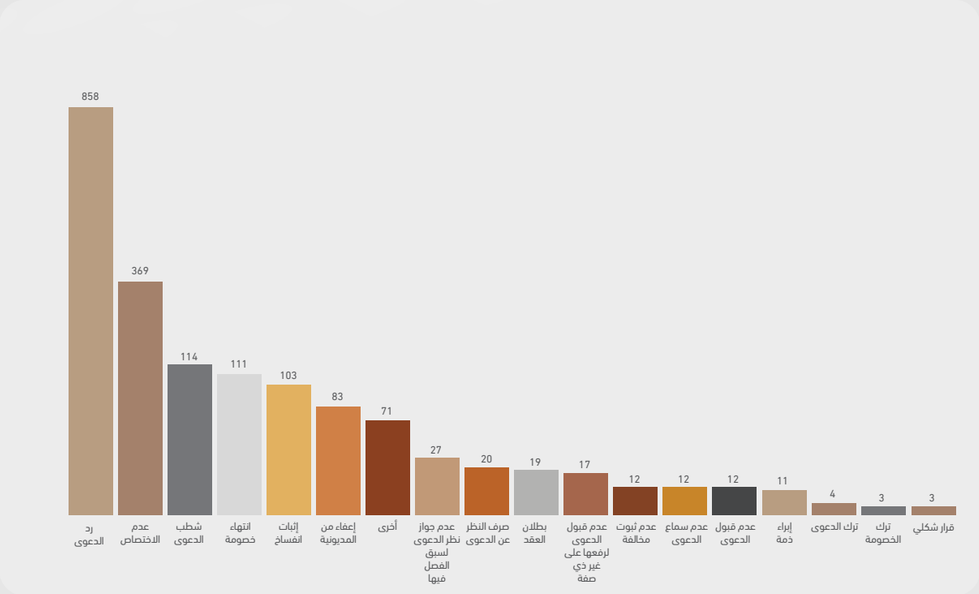
91 مليون
مبالغ قرارات الالزام



بيان بعدد القرارات غير الملزمة بمبالغ حسب المؤسسة المالية



إجمالي القرارات النهائية غير الملزمة حسب المنطوق



- شكلت نسبة القرارات غير الملزمة بمبالغ نسبة (49%) من إجمالي القرارات الصادرة لعام 2025م.

الفصل الثالث

لجنة النظر في مخالفات نظام المعلومات الائتمانية

اللجان الابتدائية - الائتمانية:

النشأة:

نشأت اللجنة بموجب نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/37) وتاريخ 05 / 07 / 1429هـ، حيث نصت الفقرة (د) من المادة (الرابعة عشر) منه على أن: "تكوَّن بقرار من وزير المالية لجنة أو أكثر للنظر في مخالفات أحكام هذا النظام، وتوقيع العقوبات، والفصل في النزاعات والخلافات التي تنشأ بين المستهلك والأعضاء والشركات".

الاختصاص:

تختص اللجنة بالنظر في مخالفات أحكام نظام المعلومات الائتمانية، وتوقيع العقوبات، والفصل في النزاعات والخلافات التي تنشأ بين المستهلك والأعضاء والشركات. ويجوز التظلم من قرارات اللجنة أمام ديوان المظالم خلال (ستين) يوماً من تاريخ الإبلاغ بها وذلك بموجب المادة (الرابعة عشر) من نظام المعلومات الائتمانية.

التشكيل:

اشترط النظام ألا يقل عدد أعضاء اللجنة عن (ثلاثة) أعضاء من أهل الخبرة في هذا المجال، ويكون من بينهم مستشار نظامي على الأقل. وتُصدر اللجنة قراراتها بالأغلبية.

105
جلسة
إجمالي عدد الجلسات المقامة في عام 2025م

440
دعوى
إجمالي الدعاوى المنظورة من قبل اللجان الابتدائية في عام 2025م

338
قرار
إجمالي القرارات الصادرة في عام 2025م

- نسعى من خلال منظومة العمل المتكاملة إلى تقديم تجربة ميسرة للمتعاملين ابتداءً من قيد الدعوى وتحضيرها حتى صدور القرار، مما زاد من كفاءة الإنجاز حتى بلغ إجمالي القرارات الصادرة عن اللجان (338) قراراً.

متوسط مدة التقاضي
(107) يوم
متوسط عمر الدعوى منذ تاريخ قيدها وحتى تاريخ صدور القرار.

متوسط مدة التقاضي 2025م
(88) يوم
متوسط عمر الدعوى المقيدة في عام 2025م وحتى تاريخ صدور القرار.

معدل زمن الانتظار حتى الجلسة الأولى
(57) يوم
متوسط مدة الانتظار منذ تاريخ قيد الدعوى وحتى انعقاد أول جلسة لنظرها.

معدل الفصل العام
(113%)
نسبة القرارات الصادرة مقارنة بالدعاوى المقيدة خلال العام.

الإنتاجية القضائية
(77%)
نسبة القرارات التي تصدرها اللجنة مقارنةً بالدعاوى التي تنظرها خلال العام.

أصحاب المصلحة

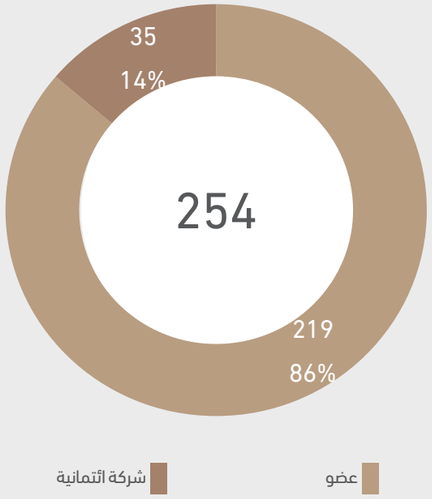
الأفراد

الأعمال لدى الشركات الائتمانية

البنك المركزي السعودي

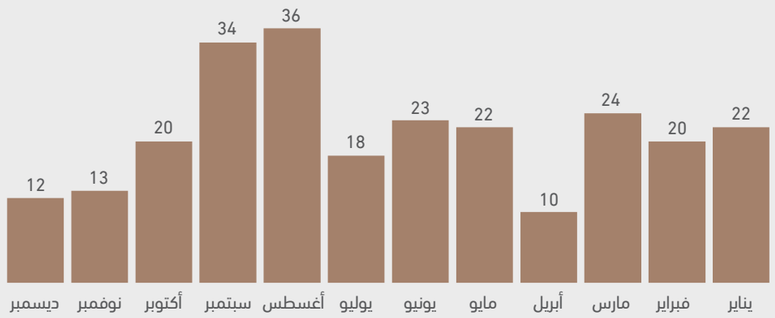
الشركات الائتمانية

الدعاوى المقيدة حسب المدعى عليه:



- يوضح الرسم البياني إجمالي عدد الدعاوى المقيدة حسب المدعى عليه، إذ يتضح أن الدعاوى المقيدة ضد الشركات الائتمانية شكلت النسبة الأقل (14%) وذلك بإجمالي (35) دعوى. وفي المقابل شكلت الدعاوى المقيدة ضد الأعضاء النسبة الأقل إذ بلغت (86%) وبإجمالي (219) دعوى.

الدعاوى المقيدة حسب الشهر



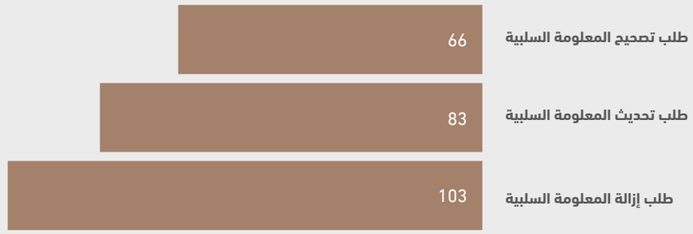
- الرسم البياني أعلاه يوضح عدد الدعاوى التي قُيدت لدى اللجنة حسب الشهر خلال فترة التقرير، ويتبين أن شهر أغسطس كان الأعلى في عدد الدعاوى المقيدة، إذ بلغ عددها (36) دعوى، يليه شهر سبتمبر إذ بلغ عدد الدعاوى المقيدة خلال الشهر (34) دعوى.

القرارات الصادرة حسب تصنيف الدعوى

أولاً: القرارات الصادرة في دعاوى المنازعات:

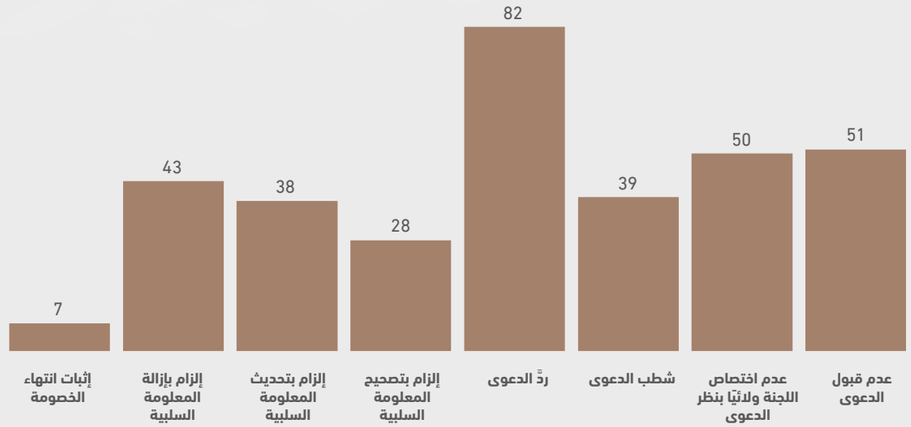
- بلغت الدعاوى المتمثلة بمطالبة المدعى بتحديث السجل الائتماني (252) دعوى مما يشكل نسبة (75%) من إجمالي الدعاوى، وتتمثل تلك الدعاوى في مطالبة المدعي إما بإزالة معلومة سلبية واردة في السجل أو تحديث المعلومة السلبية أو تصحيح المعلومة السلبية الواردة في التقرير. فيما بلغت الداعوى التي يطالب فيها المدعي إثبات خطأ العضو (32) دعوى بنسبة (10%) من إجمالي الدعاوى، وبلغت الدعاوى التي يطالب فيها المدعي التعويض (54) دعوى والتي تشكل (15%) من إجمالي الدعاوى، وتصدر الدائرة قراراتها في الدعاوى المتعلقة بالطلبين الأخيرين بعدم اختصاصها ولائياً بنظر الدعوى.

ثانيًا: القرارات الصادرة في منازعات طلب تحديث السجل الائتماني:



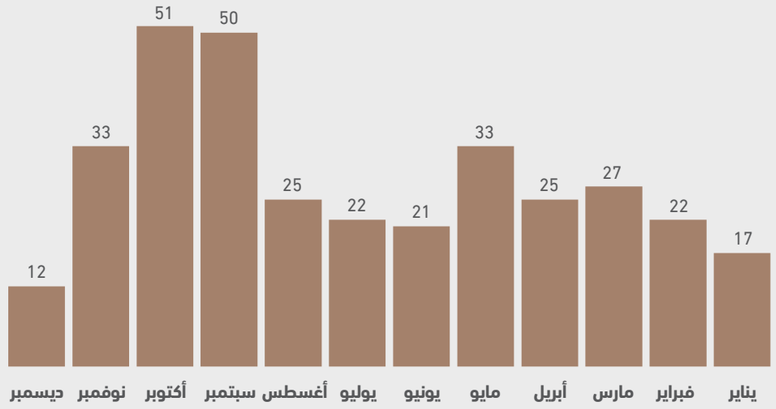
- يمثل الرسم البياني تصنيف القرارات الصادرة في الدعاوى المتعلقة بمطالبات تحديث السجل الائتماني، إذ تشكل القرارات الصادرة في الدعاوى التي يطلب فيها المدعي إزالة معلومة سلبية النسبة الأكبر وتبلغ (41%) من دعاوى طلب تحديث السجل الائتماني وبإجمالي (103) دعوى، يليها دعاوى طلب تحديث المعلومة السلبية بنسبة (33%) وعدد (83) دعوى، فيما تشكل دعاوى طلب تصحيح المعلومة السلبية النسبة الأقل والتي تمثل (26%) وعدد (66) دعوى.

القرارات الصادرة حسب منطوق القرار



- يمثل الرسم البياني جميع القرارات الصادرة خلال العام والتي أصدرت اللجنة في منطوق قرارها أولاً (82) قرار برد الدعوى، يليها (51) قرار بعدم قبول الدعوى، ومن ثم (50) قرار بعد اختصاص الدائرة ولائياً بنظر النزاع، وكذلك (43) قرار بإزالة المعلومة السلبية، وأخيراً (39) قرار بشطب الدعوى.

القرارات الصادرة حسب الشهر



- الرسم البياني أعلاه يوضح عدد القرارات الصادرة عن اللجنة وفق أشهر فترة التقرير، حيثُ لوحظ أن شهر أكتوبر 2025م قد شكل أكبر عدد قرارات صادرة بمجموع (51) قراراً، يليه شهر سبتمبر بـ (50) قراراً.

التقريـر التفصيلي

الباب الثاني

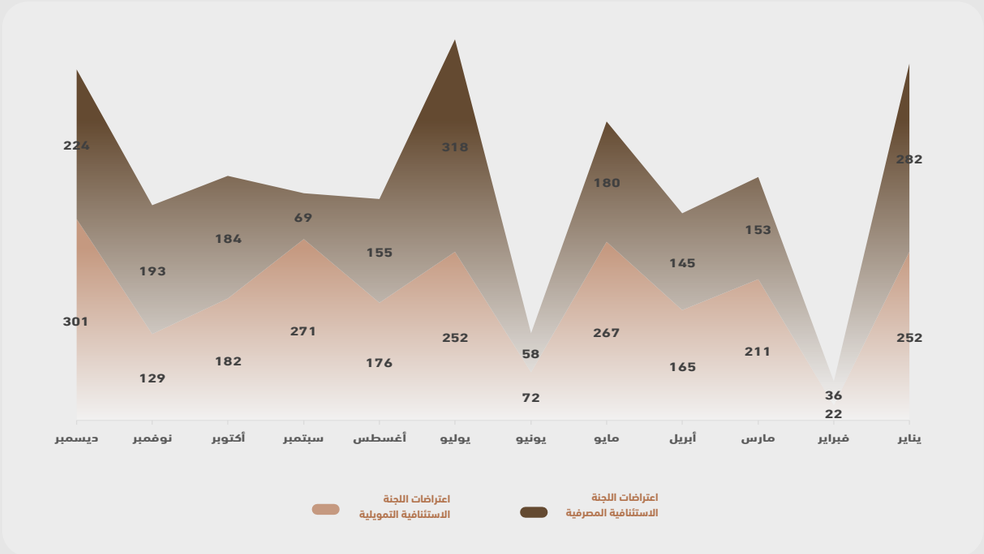
اللجان الاستئنافية

إجمالي الاعتراضات الواردة حتى نهاية عام 2025م

4,297

استئناف

الاعتراضات الواردة حسب الشهر



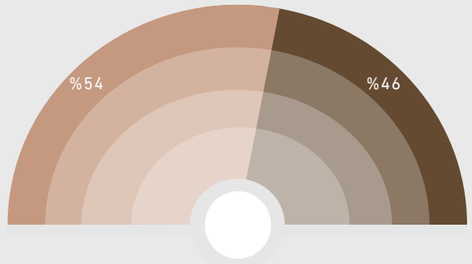
- تشير البيانات إلى أن الربع الثالث سجّل النسبة الأعلى من الاعتراضات الواردة خلال العام، بواقع (29%) من الإجمالي، بزيادة قدرها (5%) عن متوسط بقية الأرباع.
- في المقابل، سجّل الربع الثاني نسبة (21%) من إجمالي الاعتراضات الواردة، بانخفاض قدره (5%) عن متوسط بقية الأرباع.

الاعتراضات حسب اللجان الاستئنافية والتصنيف:

بلغ عدد الاعتراضات المقيدة في عام 2025م (4,297) اعتراض، أعلى بنسبة (42%) مقارنة بعام 2024م.

4,297
الاعتراضات المقيدة

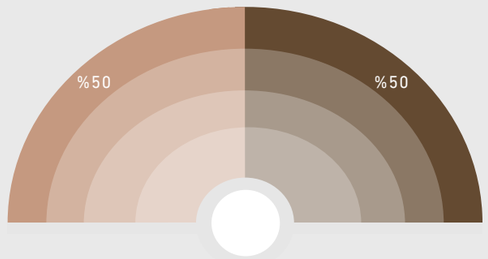
اللجنة الاستئنافية المصرفية	1,997
اللجنة الاستئنافية التمويلية	2,300



- شكلت الاعتراضات الاستئنافية المصرفية (46%) من إجمالي الاعتراضات المقيدة خلال العام، فيما شكلت الاعتراضات الاستئنافية التمويلية (54%) منها.

720
الجلسات

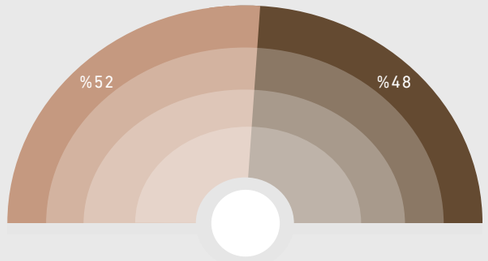
اللجنة الاستئنافية المصرفية	360
اللجنة الاستئنافية التمويلية	360



- شكلت جلسات اللجنة الاستئنافية المصرفية (50%) من إجمالي الجلسات المنعقدة خلال العام، فيما شكلت جلسات اللجنة الاستئنافية التمويلية (50%) منها.

4,566
الاعتراضات المنظورة

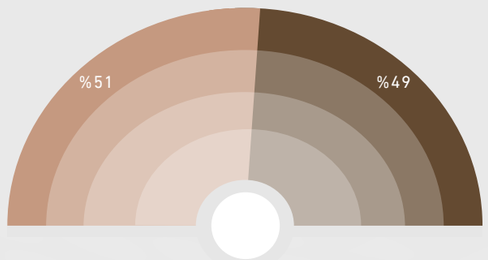
اللجنة الاستئنافية المصرفية	2,204
اللجنة الاستئنافية التمويلية	2,362



- شكلت الاعتراضات الاستئنافية المصرفية المنظورة (48%) من إجمالي الاعتراضات المنظورة خلال العام، فيما شكلت الاعتراضات الاستئنافية التمويلية المنظورة (52%) منها.

4,157
القرارات الصادرة

اللجنة الاستئنافية المصرفية	2,043
اللجنة الاستئنافية التمويلية	2,114



- شكلت القرارات الاستئنافية المصرفية الصادرة (49%) من إجمالي القرارات الصادرة خلال العام، فيما شكلت القرارات الاستئنافية التمويلية الصادرة (51%) منها.

موجز اللجان الاستئنافية:

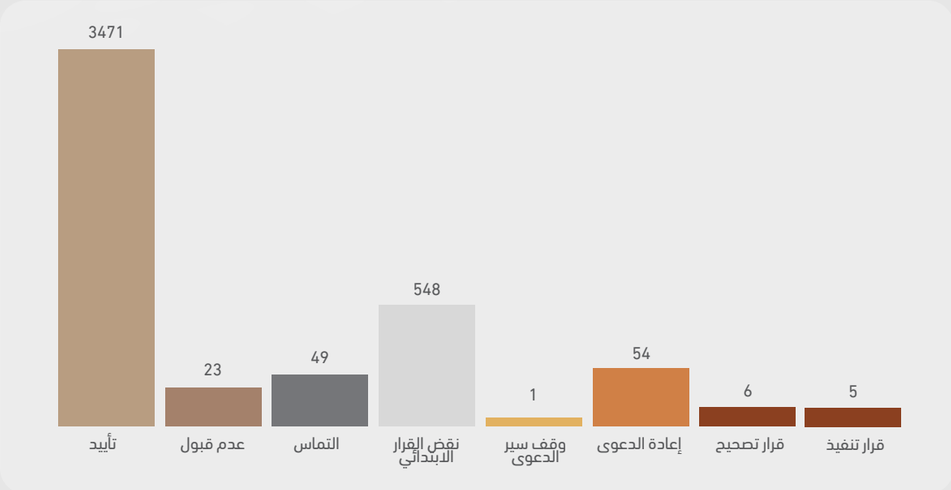
4,297

اعتــراض

4,157

قــرار صــادر

تفاصيل القرارات الصادرة:



- يوضح الرسم البياني توزيع القرارات الصادرة عن اللجان الاستئنافية أن تأييد قرارات اللجان الابتدائية شكّل النسبة الأعلى، بواقع (83%) من إجمالي القرارات الصادرة، في حين بلغت نسبة نقض القرارات (13%) من اجمالي القرارات الصادرة.

الفصل الأول

اللجنة الاستئنافية للمخالفات والمنازعات المصرفية

اللجنة الاستئنافية - المصرفية:

النشأة:

أنشأت اللجنة بموجب الأمر الملكي رقم (37441) وتاريخ 11 / 08 / 1433هـ إذ نص البند (رابعاً) منه على إنشاء (لجنة استئنافية للمنازعات والمخالفات المصرفية) وتتألف من دائرة أو أكثر.

الاختصاص:

تختص اللجنة الاستئنافية المصرفية بالنظر في الاعتراضات المقدمة ضد قرارات لجنة المنازعات المصرفية، وتختص كذلك بالنظر في الاعتراضات المقدمة ضد قرارات لجنة الفصل في مخالفات نظام مراقبة البنوك المنصوص عليها في المادة (الخامسة والعشرين) من نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م / 5) وتاريخ 22 / 02 / 1386هـ، كما نص ذات البند على أن قرارات اللجنة الاستئنافية للمنازعات والمخالفات المصرفية غير قابلة للطعن فيها أمام أيّ جهة أخرى.

التشكيل:

تتألف اللجنة من دائرة أو أكثر –بحسب الحاجة-ويكون في كل دائرة ثلاثة أعضاء وعضو احتياطي من ذوي الخبرة والتأهيل النظامي العالي ممن لديهم دراية بالمعاملات المالية على أن يكون أحدهم على الأقل مؤهلاً تأهيلاً شرعياً.

360
جلسة
إجمالي عدد الجلسات المقامة في عام 2025م نظرت فيها ما يقارب (6) دعاوى في كل جلسة

2,204
اعتراض
إجمالي الاعتراضات المنظورة من قبل اللجان الاستئنافية في عام 2025م

2,043
قـــرار
إجمالي القرارات الصادرة في عام 2025م بمعدل (5.6) قرارات في كل جلسة

متوسط مدة التقاضي
(150) يوم
متوسط عمر الدعوى منذ تاريخ قيدها وحتى تاريخ صدور القرار.

متوسط مدة التقاضي 2025م
(126) يوم
متوسط عمر الدعوى المقيدة في عام 2025م وحتى تاريخ صدور القرار.

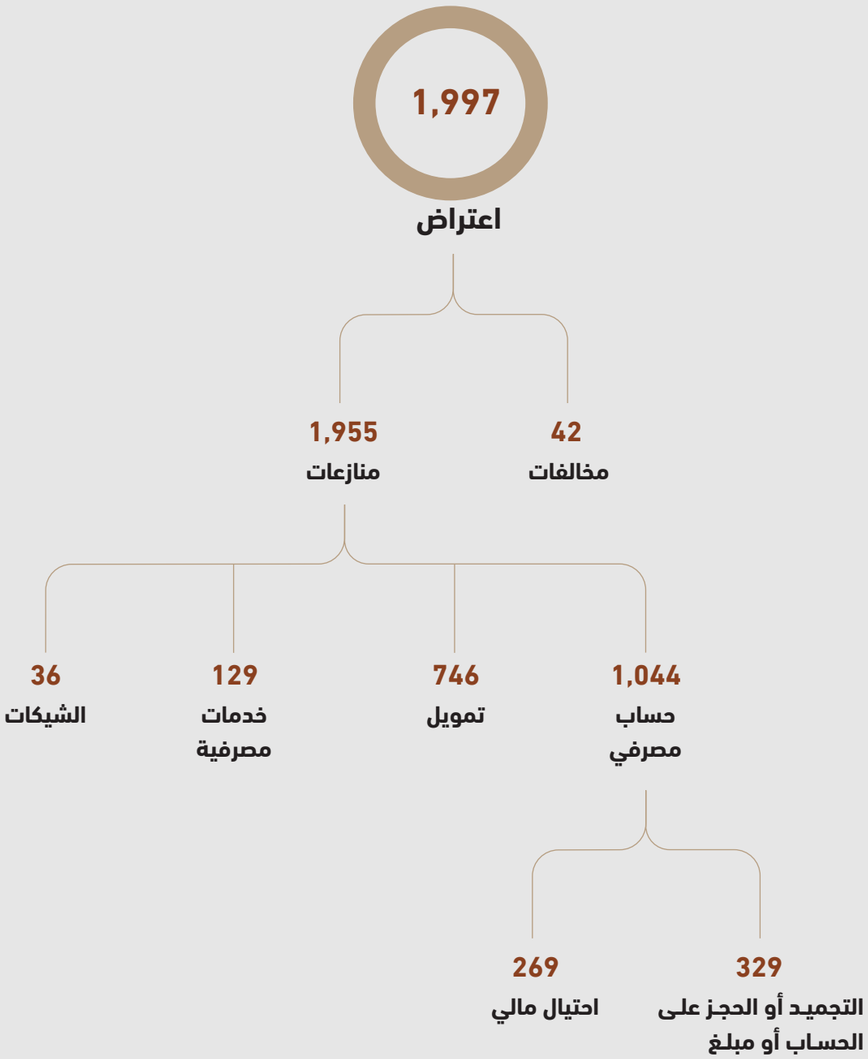
متوسط مدة تقاضي دعاوى المخالفات
(79) يوم
متوسط عمر دعاوى المخالفات منذ تاريخ قيدها حتى تاريخ صدور القرار.

معدل زمن الانتظار حتى الجلسة الأولى
(58) يوم
متوسط مدة الانتظار منذ تاريخ قيد الدعوى وحتى انعقاد أول جلسة لنظرها.

معدل الفصل العام
(102%)
نسبة القرارات الصادرة مقارنة بالاعتراضات الواردة خلال العام.

الإنتاجية القضائية
(93%)
نسبة القرارات التي تصدرها اللجنة مقارنةً بالدعاوى التي تنظرها خلال العام.

مواضيع دعاوى اللجنة المصرفية الاستئنافية



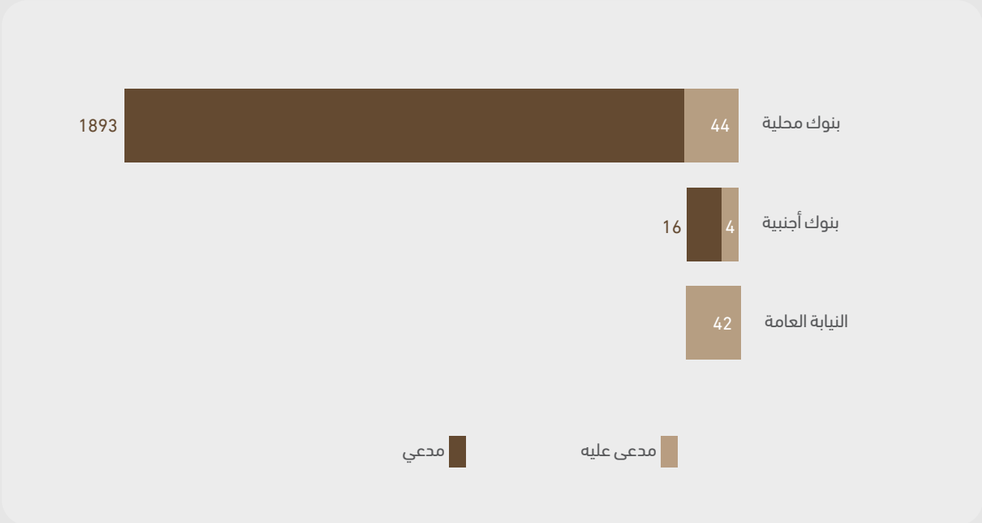
تشير البيانات أن الاعتراضات الواردة على القرارات المتعلقة بالحسابات المصرفية شكّلت النسبة الأعلى، بواقع (52%) من إجمالي الاعتراضات الاستئنافية المصرفية، في حين بلغت الاعتراضات المتعلقة بالتمويل نسبة (37%) من اجمالي الاعتراضات المصرفية.

موجز اللجان الاستئنافية - المصرفية:

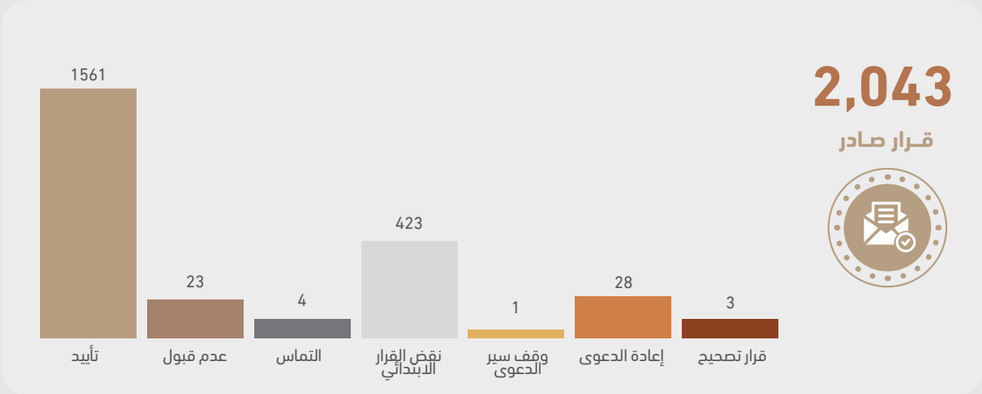
إجمالي الاعتراضات الواردة حتى نهاية عام 2025م:

1,997
اعتــراض وارد

عدد الاعتراضات الواردة حسب الجهة:



تفاصيل أنواع القرارات الصادرة:



- يوضح الرسم البياني توزيع القرارات الصادرة عن اللجنة الاستئنافية المصرفية أن تأييد قرارات اللجنة الابتدائية شكّل النسبة الأعلى، بواقع (76%) من إجمالي القرارات الصادرة، بينما بلغت نسبة نقض القرارات (21%) من اجمالي القرارات الصادرة.

تفاصيل اعتراضات المخالفات المصرفية المقامة أمام اللجنة المصرفية الاستئنافية

بيان بعدد الاعتراضات المخالفات المصرفية:

42

* تم قيد عدد (42) اعتراض خلال العام تصنف جميعها ضمن دعاوى مخالفات نظام مراقبة البنوك.

الفصل الثاني

اللجنة الاستئنافية للفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية

اللجنة الاستئنافية - التمويلية:

النشأة:

نشأت اللجنة بموجب المرسوم الملكي رقم (م/51) وتاريخ 13 / 08 / 1433هـ إذ نصت الفقرة (5) من البند (ثالثاً) على تشكيلها واختصاصها.

الاختصاص:

تختص اللجنة بالفصل في الاعتراضات المقدمة ضد قرارات لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية. وتصدر قراراتها بالأغلبية وتكون نهائية غير قابلة للطعن أمام أي جهة أخرى.

التشكيل:

تتكون من دائرة أو أكثر، ويكون عدد أعضاء كل دائرة (ثلاثة) أعضاء وعضوًا رابعًا احتياطيًا من ذوي الخبرة والتأهيل النظامي، على أن يكون من بينهم من لديه تأهيل شرعي.

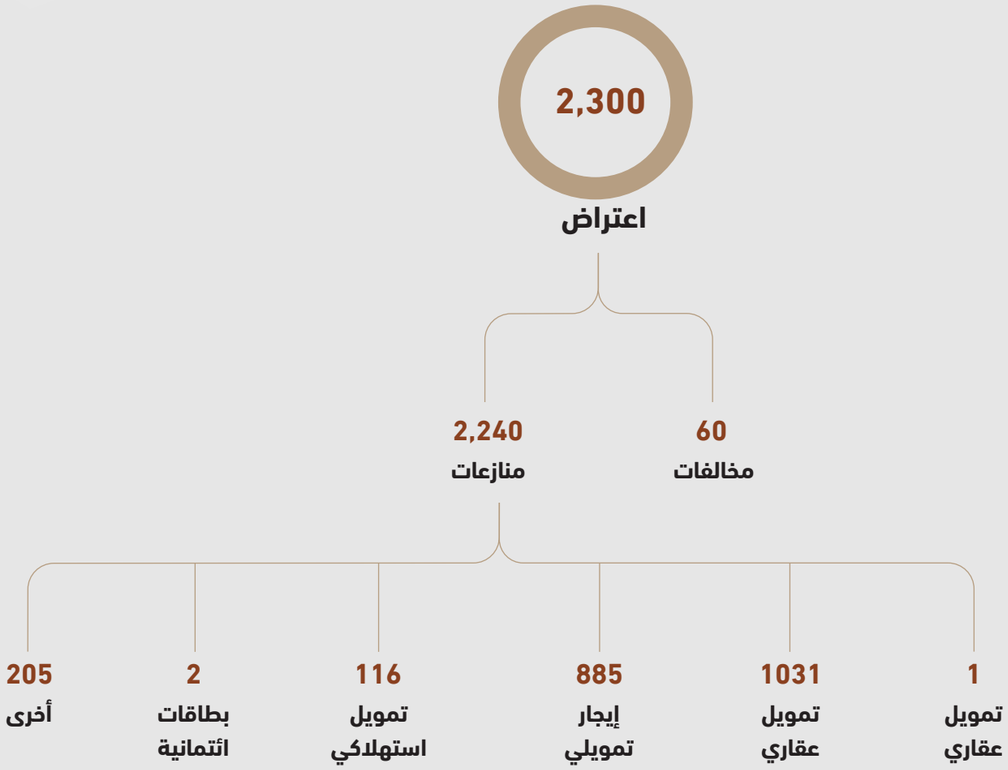
360
جلسة
إجمالي عدد الجلسات المقامة في عام 2025م نظرت فيها ما يقارب (6.5) دعاوى في كل جلسة

2,362
اعتراض
إجمالي الاعتراضات المنظورة من قبل اللجان الاستئنافية في عام 2025م

2,114
قـــرار
إجمالي القرارات الصادرة في عام 2025م بمعدل (5.8) قرارات في كل جلسة

- **متوسط مدة التقاضي**
  (101) يوم
  متوسط عمر الدعوى منذ تاريخ قيدها وحتى تاريخ صدور القرار.
- **متوسط مدة التقاضي 2025م**
  (100) يوم
  متوسط عمر الدعوى المقيدة في عام 2025م وحتى تاريخ صدور القرار.
- **متوسط مدة تقاضي دعاوى المخالفات**
  (82) يوم
  متوسط عمر دعاوى المخالفات منذ تاريخ قيدها حتى تاريخ صدور القرار.
- **معدل زمن الانتظار حتى الجلسة الأولى**
  (36) يوم
  متوسط مدة الانتظار منذ تاريخ قيد الدعوى وحتى انعقاد أول جلسة لنظرها.
- **معدل الفصل العام**
  (92%)
  نسبة القرارات الصادرة مقارنة بالاعتراضات الواردة خلال العام.
- **الإنتاجية القضائية**
  (90%)
  نسبة القرارات التي تصدرها اللجنة مقارنةً بالدعاوى التي تنظرها خلال العام.

مواضيع دعاوى اللجنة التمويلية الاستئنافية



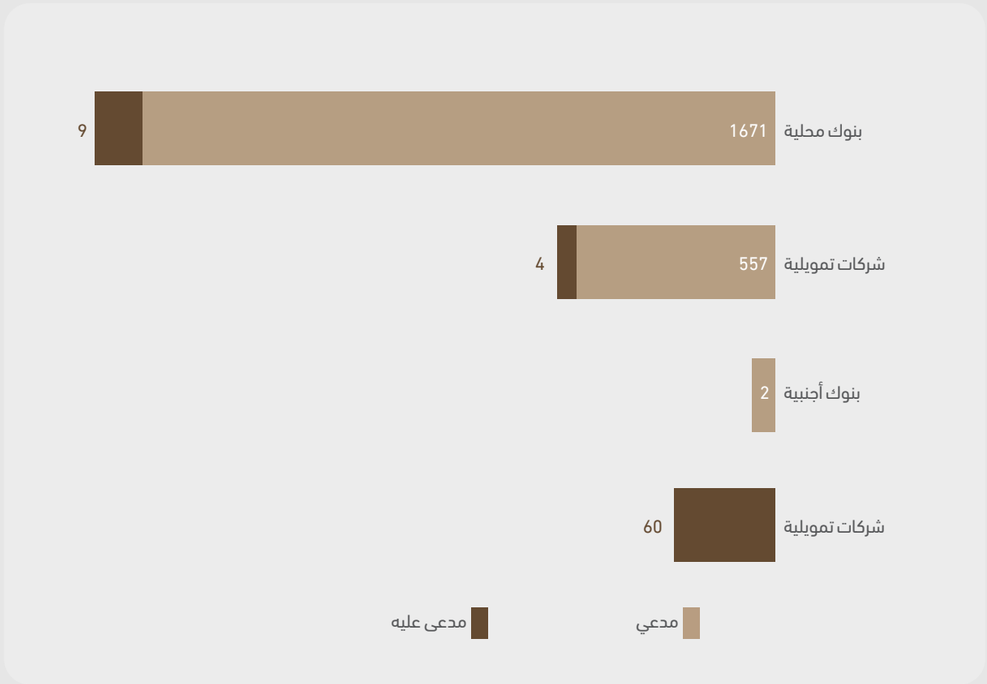
تشير البيانات إلى أن الاعتراضات الواردة على القرارات المتعلقة بالتمويل العقاري استحوذت على النسبة الأعلى، بواقع (29%) من إجمالي الاعتراضات الاستئنافية التمويلية، تلتها الاعتراضات المتعلقة بالإيجار التمويلي بنسبة (20%)، في حين بلغت الاعتراضات المتعلقة بالتمويل الاستهلاكي نسبة (4%) من اجمالي الاعتراضات التمويلية.

موجز اللجان الاستئنافية - التمويلية:

اجمالي الاعتراضات الواردة حتى نهاية عام 2025م:

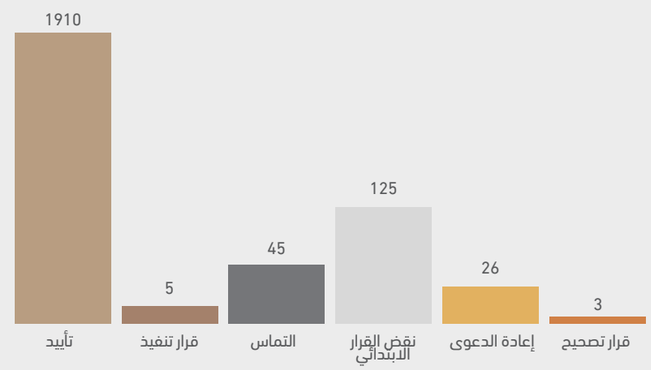
2,300
اعتــراض وارد

عدد الاعتراضات الواردة حسب الجهة:



تفاصيل أنواع القرارات الصادرة:

2,114
قـرار صـادر



- يوضح توزيع القرارات الصادرة عن اللجنة الاستئنافية التمويلية أن تأييد قرارات اللجنة الابتدائية شكّل النسبة الأعلى من إجمالي القرارات الصادرة، بواقع (90%)، في حين بلغت نسبة نقض القرارات (6%) من إجمالي القرارات الصادرة.

تفاصيل اعتراضات المخالفات التمويلية المقامة أمام اللجنة التمويلية الاستئنافية

عدد اعتراضات المخالفات التمويلية:

60

تم قيد عدد (60) اعتراض خلال العام تصنف جميعها ضمن دعاوى مخالفات نظام مراقبة شركات التمويل.

التقريـر التفصيلي

الباب الثالث

مركز الصلح

مركز الصلح:

النشأة:

مركز الصلح هو مركز تابع للأمانة العامة للجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية، تم تدشينه بتاريخ ٠٧ / ٠٦ / ١٤٤٣هـ الموافق ١٠ / ٠١ / ٢٠٢٢م بناءً على قرار معالي محافظ البنك المركزي السعودي، بهدف تفعيل الوسائل البديلة لتسوية المنازعات الناشئة عن التعاملات المصرفية والتمويلية بين المؤسسات المالية المرخصة وعملائها. يُعنى المركز بتقديم وسائل بديلة لتسوية المنازعات تُمكن أطراف النزاع من حلّه بشكل ودي عن طريق مصلحين من ذوي الخبرة والكفاءة في التعاملات المالية لتصبح البديل الأسرع والأفضل اجتماعياً واقتصادياً في تحقيق العدالة والانصاف وسرعة استيفاء الحقوق وتحقيق الرضا بين أطراف النزاع وذلك من خلال نشر وتعزيز مفهوم الصلح لكافة أفراد المجتمع.

كما يهدف المركز إلى:

1. تقليل أمد التقاضي بإتاحة خيار الصلح كخيار بديل لحل المنازعات بوقت قصير وجهد أقل ومن دون تكاليف.
2. الشفافية والحياد وبناء الثقة لدى جميع المتعاملين مع مركز الصلح للوصول لحل مرضي لجميع الأطراف.
3. رفع الوعي المجتمعي بشكلٍ عام، ومتعاملي المؤسسات المالية بشكلٍ خاص فيما يتعلق بنشر ثقافة الصلح والتراضي كوسيلة بديلة لتسوية المنازعات.

الاختصاص:

- طلبات الصلح المقدمة من عملاء البنوك وشركات التمويل المرخصة في المملكة.
- الطلبات التي لا تتجاوز قيمة المطالبة فيها مبلغ وقدره (١٠٠,٠٠٠) ريال، أو الطلبات التي يتفق الاطراف على تسويتها ودياً مهما بلغت قيمتها.
- الدعاوى المحالة إلى المركز بقرار من لجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية.
- الدعاوى المحالة إلى المركز من قبل الأمانة العامة للجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية.

منجزات مركز الصلح:

الإسهام في تقليص أمد تسوية المنازعات بين الخصوم عبر التوصل إلى حلول توافقية مرضية لكافة الأطراف، بما يحافظ على استمرارية العلاقات بين المؤسسات المالية وعملائها.

تحقيق ارتفاع في نسبة نجاح مساعي الصلح بلغت 42% مقارنة بالعام الماضي.

ارتفاع عدد الطلبات الواردة الى المركز بنسبة 235% مقارنة بالعام الماضي، في مؤشر يعكس تنامي الثقة بخدمات مركز الصلح.

تقليص متوسط مدة النظر في طلبات الصلح بما يعزز كفاءة وسرعة معالجة الطلبات.

تطوير النظام الالكتروني لمركز الصلح، بما أسهم في رفع مستوى الوعي المجتمعي عبر الرسائل التوعوية واستحداث قنوات تواصل رقمية تعزز اللجوء الى الصلح كخيار أول لتسوية النزاعات.

تفعيل وسائل التسوية الرضائية من خلال عقد اجتماعات تنسيقية مع المؤسسات المالية، بما يسهم في رفع جودة مخرجات مركز الصلح وترسيخ ثقافة الحلول الودية.

المشاركة في أسبوع الرياض الدولي لتسوية المنازعات 2025 بما يعزز حضور المركز على المستويين المحلي والدولي.

المشاركة في المؤتمر السنوي للمجموعة الدولية لهيئات حل المنازعات المالية (INFO) بما يعزز تبادل الخبرات والاطلاع على أفضل الممارسات الدولية في تقديم الحلول البديلة لتسوية المنازعات.

رفع الوعي المجتمعي بشكلٍ عام، ومتعاملي المؤسسات المالية بشكلٍ خاص فيما يتعلق بنشر ثقافة الصلح والتراضي كوسيلة بديلة لتسوية المنازعات.

ترسيخ مبادئ الشفافية والمصداقية وبناء الثقة لدى جميع المتعاملين مع المركز.

تعزيز الكفاءة التشغيلية الداخلية عبر توفير بيئة عمل محفزة ومطورة لمنسوبي المركز.

مسيرة عمل المركز لعام 2025م:

4,189
عدد الطلبات التي تم استقبالها وتدقيقها لدى المركز

2,703
عدد الدعاوى التي لم تستوفي شروط مركز الصلح

1,508
عدد الدعاوى المستهدفة صلحاً

777
عدد محاضر الصلح الصادرة

592
عدد الطلبات المحالة للجان

139
عدد طلبات الصلح تحت إجراءات مركز الصلح

شكلت الدعاوى الصادر بها محاضر صلح (52%) من الدعاوى المستهدفة صلحاً.

ارتفع عدد الطلبات المقيدة بنسبة (64%) مقارنة بالعام الماضي.

زيادة نجاح مساع الصلح بنسبة (42%) مقارنة بالعام الماضي.

تصنيف الدعاوى حسب اللجنة:

- يوضح الرسم البياني نسب الدعاوى حسب كل لجنة من إجمالي دعاوى عام 2025م.

قيمة المطالبات الإجمالية:

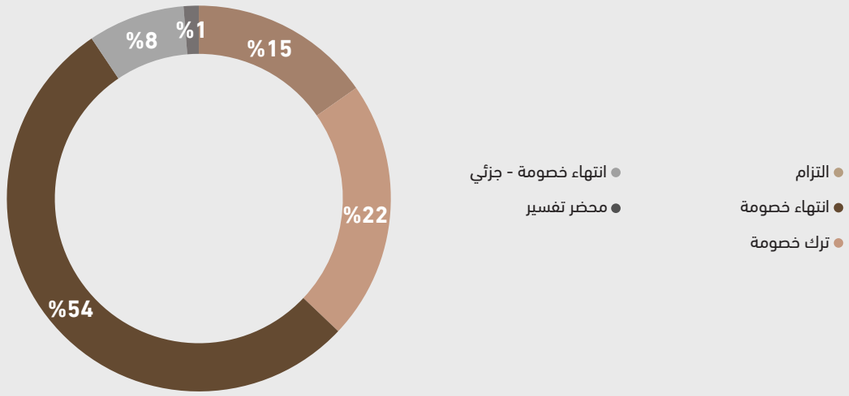
968.8 مليون
المبالغ المطالب بها

880 مليون
قيمة المطالبات الصادر بها محاضر صلح

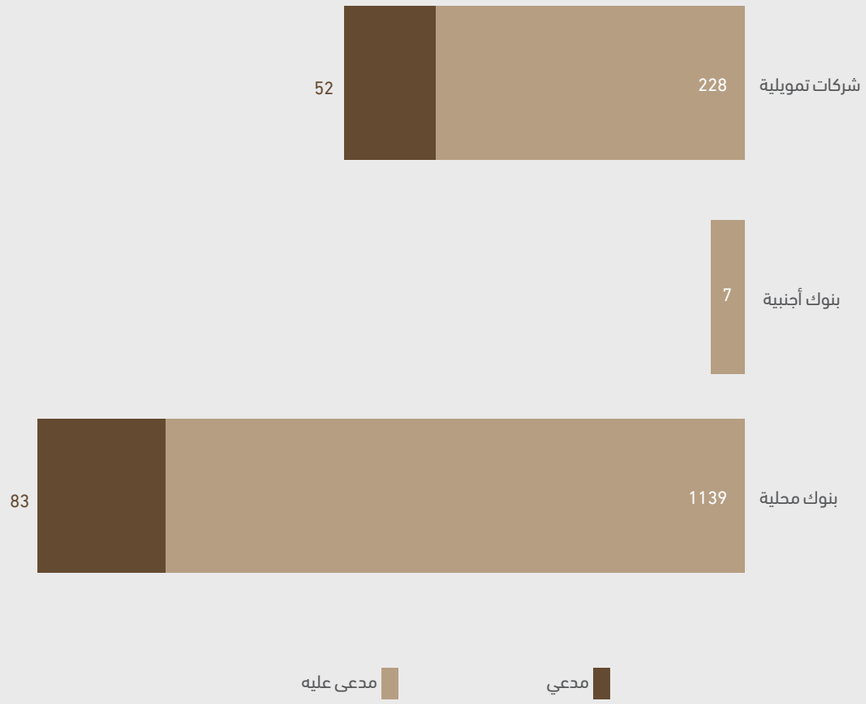
بيان بمحاضر الصلح الصادرة من المركز حسب الجهة:

بيان بعدد الحالات التي تم العمل عليها صلحاً حسب الجهة

إجمالي الحالات التي تم العمل عليها صلحاً حسب بند الصلح



بيان بعدد الحالات التي تم العمل عليها صلحاً لكل جهة حسب بند الصلح



التمكين المؤسسي

الحوكمة والالتزام

انطلاقًا من التزامنا بتطبيق أعلى معايير الحوكمة والشفافية والمسؤولية، عملنا على تنظيم وتوحيد الإجراءات وتطبيق أفضل ممارسات الحوكمة بما يدعم كفاءة الأداء المؤسسي ويسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

- قياس الالتزام بتطبيق الإجراءات المعتمدة
- توحيد الإجراءات المؤسسية
- تحديد الأدوار والمسؤوليات
- التوثيق والحفظ
- تقييم المخاطر ودعم استمرارية الأعمال
- تعزيز الحوكمة المستدامة للسياسات والإجراءات
- مواءمة الإجراءات مع الأنظمة والتغيرات التشغيلية
- الامتثال للأنظمة واللوائح

إطار الحوكمة:

تطوير إطار حوكمة ينظم السياسات والاجراءات من خلال وضع ضوابط تشغيلية واضحة وتحديث الدليل التنظيمي للأمانة العامة ورفع مستوى الشفافية والمسؤولية من خلال تحديث ونشر مصفوفة الصلاحيات وتحسين التنسيق بين الإدارات.

تطوير إطار لإدارة المخاطر لضمان تحديد جميع المخاطر بشكل استباقي وتخفيفها والحفاظ على استمرارية الأعمال.

تقييم المخاطر واستمرارية الأعمال:

تطوير إطار لإدارة المخاطر لضمان تحديد جميع المخاطر بشكل استباقي وتخفيفها والحفاظ على استمرارية الأعمال.

التسجيل والإبلاغ

عملنا على تحديد المخاطر وتوثيقها والإبلاغ عنها وفق منهجية منظمة، بما يضمن توفير معلومات موثوقة وفي الوقت المناسب لدعم اتخاذ القرار.

تحديد الإجراءات وتحليل أثر الأعمال

عملنا على تحديد الإجراءات وتحليل أثر الأعمال المرتبط بالمخاطر، وتقييم مدى تأثيرها على تحقيق الأهداف واستمرارية الأعمال، وفق نهج منهجي يدعم تحديد مستويات المخاطر وقبولها أو معالجتها.

إعداد خطط المعالجة

عملنا على إعداد وتنفيذ خطط معالجة المخاطر بما يشمل خيارات المعالجة المعتمدة، مع متابعة فعاليتها وتحديثها بشكل دوري، بما يتوافق مع مستويات المخاطر والتغيرات التشغيلية.

أداؤنا الرقمي

طّورنا مجموعة من لوحات المعلومات التفاعلية بهدف دعم اتخاذ القرار ورفع كفاءة المتابعة التشغيلية، وذلك من خلال تحويل بيانات الدعاوى واجراءاتها إلى مؤشرات أداء قابلة للقياس والتحليل.

وقد أتاحت هذه اللوحات متابعة سير الدعاوى بشكل لحظي، وتحليل أوقات المعالجة في كل مرحلة من مراحل الدعوى، بدءًا من القيد مرورًا بتحضير الدعاوى واستكمال متطلباتها، ثم معالجتها لدى الادارة القانونية وتجهيزها للعرض على اللجنة، انتهاءً بإصدار القرار. مما أسهم في عملية التحسين المستمر ورفع مستوى الالتزام بالمدد الزمنية لكل مرحلة.

- تمكّن اللوحات التفاعلية من عكس المعلومات التي تهم القيادات متخذي القرار من الاطلاع الشامل على مؤشرات الاداء الرئيسية، ومن أبرزها:

عدد الدعاوى حسب تصنيفاتها لكل لجنة	متوسط عمر الدعوى
عدد الدعاوى المنظورة والقرارات الصادرة حسب اللجان والفروع	حجم الدعاوى بمختلف المراحل الإجرائية
معدلات التأجيل ومدد إعادة النظر للدعاوى	أداء الأقسام والإدارات

- ساعدت هذه المبادرة في تعزيز الشفافية التشغيلية، وتوحيد مصدر البيانات، وتقليل الاعتماد على التقارير اليدوية، إضافةً إلى تمكين القيادات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة ومحدثة بشكل لحظي.

أداؤنا الخدمي

100
تقرير متابعة أداء

- في إطار تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي خلال العام، تم تطوير آليات متابعة سير الدعاوى في جميع مراحلها، وذلك عبر إعداد ونشر تقارير متابعة دورية لقياس الأداء ومتابعة تنفيذ الخطط المعتمدة، بما يضمن إنجاز الأعمال والدراسات ضمن المدد الزمنية المحددة
- كما جرى تصميم وتطوير لوحات مؤشرات أداء تفاعلية لدعم تحليل البيانات ورفع جودة المخرجات، بما أسهم في تعزيز فعالية اتخاذ القرار.
- وامتدادًا لنهج التحسين المستمر، تم عقد اجتماعات وورش عمل دورية أسهمت في تطوير خطط سير الأعمال وتحقيق مستوى أعلى من المرونة والكفاءة التشغيلية

سعدنا باستقبال وخدمة:

+12 ألف متعامل

+148 ألف مكالمة
عدد المكالمات الواردة في عام 2025م
طورنا آلية الاستجابة لدى مركز الاتصال لضمان معالجة أكبر قدر من الاتصالات

616 مكالمة
معدل الاستقبال اليومي للمكالمات

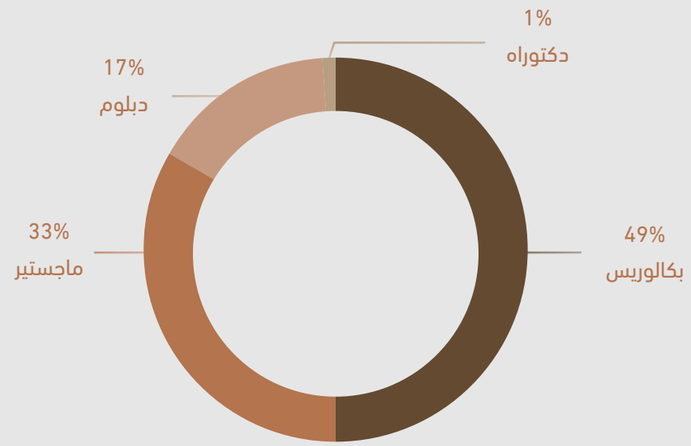
+25 ألف بريد الكتروني
عدد البريد الالكتروني المعالج

- حرصنا على تقديم الدعم الكامل والإجابة على الاستفسارات والطلبات بما يسهم في تسهيل الإجراءات ومتابعة سير الدعاوى.

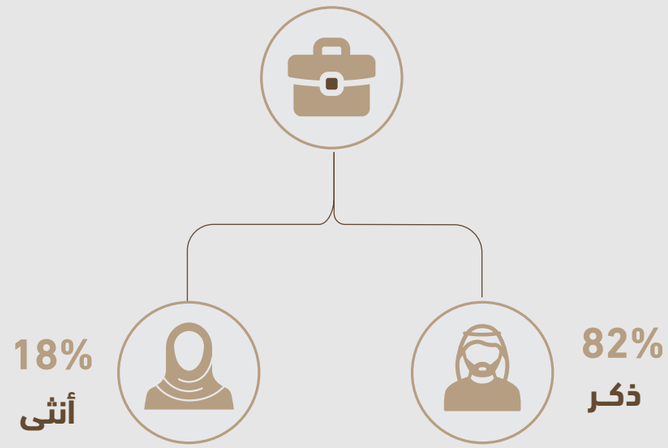
رأس المال البشري

فخورون بمنجزاتنا وجهودنا، ونعتز بوجود (120) كفاءة متميزة بمختلف التخصصات

المستوى التعليمي



120
موظفاً



قنوات التواصل

حرصنا على تنمية التواصل الفعّال وتعزيز الشفافية مع المتعاملين وشركاء الأعمال، وتقديم الدعم والاستجابة السريعة للاستفسارات، كما نسعى الى توسيع نطاق وسائل التواصل والارتقاء بخدماتنا نحو الأفضل.

الخاتمة

تواصل الأمانة العامة للجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية جهودها في تطوير منظومة العمل، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز جودة الخدمات، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

وانطلاقاً من التزامها بدورها المحوري في دعم كفاءة المنظومة وتعزيز جاهزيتها المستقبلية، فقد أولت مسار التحسين المستمر أولوية استراتيجية، مستندة إلى قراءة استباقية لمتطلبات المرحلة وما تشهده من متغيرات متسارعة. كما تواصل الاستثمار في تنمية وتمكين الكوادر البشرية، وصقل قدراتهم المهنية، لضمان استدامة الأداء المؤسسي، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

وختامًا، تؤكد الأمانة العامة التزامها بمواصلة مسيرة التطوير والابتكار، مستندةً إلى دعم قيادتنا الرشيدة، وشراكاتها الفاعلة، وكوادرها الوطنية، نحو مستقبل أكثر كفاءة واستدامة.