

The KPMG logo is displayed in white on a dark blue background. It consists of the letters 'KPMG' in a bold, sans-serif font, with each letter enclosed in a white square frame.

cutting through complexity™

الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين

دراسة تقييم سوقي
عن

تقييم أضرار سيارات الركاب
بالمملكة العربية السعودية

20 أغسطس 2015
مسودة التقرير النهائي

DRAFT FINAL REPORT

الصفحة	المحتويات
2	1. مقدمة
8	2. بيانات صناعة و حوادث السيارات بالمملكة العربية السعودية
21	3. الوضع الحالي لتقييم أضرار حوادث السيارات بالمملكة
23	
33	3.1 عملية تقييم الأضرار بالمدن الكبرى
	3.2 عملية المطالبة بتعويضات التأمين
41	3.3 . المشهد الحالي لمقدمي خدمات تقييم الأضرار
77	4.4 حجم سوق تقييم الأضرار بالمملكة

يتمثل الهدف الأساسي للدراسة في فهم المشهد الراهن لتقييمات أضرار حوادث سيارات الركاب بالمملكة العربية السعودية

1

خلفية المشروع

- لقد كُلفت " الهيئة السعودية للمُقَيِّمين المعتمدين " (تقييم) بمهمة ضمان إجراء جميع عمليات التقييم بالمملكة بواسطة مقيمين معتمدين.
- تتضمن خطط "هيئة تقييم" تنظيم مقدمي خدمات تقييم و تقدير اضرار حوادث السيارات بالمملكة.
- كلفت "هيئة تقييم" شركة "كي.بي.إم.جي" بإجراء دراسة سوقية لفهم الوضع الراهن لعمليات تقييم الأضرار التي يتم إجراؤها لسيارات الركاب بالمملكة

2

أهداف الدراسة

- توضيح المشهد الحالي لعمليات تقييم اضرار حوادث سيارات الركاب في ست مدن كبرى بالمملكة
 - فهم عملية تقدير الأضرار بالمدن الرئيسية بالمملكة
 - التعرف على مُقَيِّمي الأضرار الرئيسيين بالمدن الكبرى بالمملكة
 - معرفة وفهم مؤهلات المُقَيِّم و خبرته و خلفيته التعليمية وراتبه الشهري
- استقراء نتائج البحوث الأولية لتقدير العدد الإجمالي لتقييمات اضرار حوادث سيارات الركاب التي يتم إجراؤها بالمملكة

تتألف الدراسة من ثلاث مراحل:

المرحلة 1

تعبئة الارتباط

إرساء أساس متين
لتنفيذ المشروع

المرحلة 2أ

إجراء تقييم لمقدمي خدمات
تقييم الأضرار

فهم الملامح التجارية لمقدمي
خدمات تقييم الأضرار

المرحلة 2 ب

تقييم شركات التأمين

فهم المنهجيات و الأساليب التي
تتبعها شركات التأمين عند تقييم
الأضرار التي تلحق بسيارات
الركاب

المرحلة 3

ملخص نتائج المرحلة 2

تلخيص نتائج المرحلة 2 بهدف
توضيح المشهد الراهن لتقييم
اضرار حوادث سيارات الركاب
بالمملكة

النهج المُتَّبَع في إجراء البحوث الأولية (3/1):

النقاط الرئيسية للمناقشة	عدد المقابلات الشخصية في 6 مدن	المقابلات الشخصية
أ- مقدمو خدمات تقييم أضرار سيارات الركاب		
<ul style="list-style-type: none">عملية التقييمالأدوات المستخدمة أثناء عملية التقييمعدد السيارات التي يجري تقييمها في اليوم الواحدالوقت الذي تستغرقه عملية التقييم و مدة الانتظارأتعاب و رسوم تقييم الضررقطع الغيارالموظفون (المقيمون ، القائمون بالإصلاح ، الفنيون):العددالراتبالمؤهلاتالتراخيص الحكوميةرقم تعريف المركبة	120 مقابلة شخصية يتم إجراؤها في 6 مدن	المقابلات الشخصية مع مقدمي خدمات تقييم الأضرار بالمدن

النهج المُتَّبَع في إجراء البحوث الأولية (3/2):

المقابلات الشخصية	عدد المقابلات الشخصية في 6 مدن	النقاط الرئيسية للمناقشة
ب- مؤسسات التمويل		
شركات التأمين	4 مقابلات شخصية	<ul style="list-style-type: none">• عملية المطالبة بدءاً من وقوع الحادث حتى انتهاء التسوية• سيناريوهات الأضرار الجزئية و الأضرار الكلية• اساليب و معالم التقدير العادل• منهجية الإهلاك• الورش المعتمدة و تصنيفها• رسوم التقييم (مقدمو الخدمة، سحب السيارة، إيجار السيارة)• معالم تعديل تقدير الأضرار لدى مقدمي الخدمة• قطع الغيار• الاتصال بمقدمي الخدمة• التغذية المرتدة لعملية تقييم الأضرار بالمملكة

النهج المُتَّبَع في إجراء البحوث الأولية (3/3):

النقاط الرئيسية للمناقشة	عدد المقابلات الشخصية في 6 مدن	المقابلات الشخصية
ج - المستهلك النهائي		
<ul style="list-style-type: none"> • معلومات الحادث: <ul style="list-style-type: none"> ➤ الموقع ➤ تقرير الحادث ➤ نوع السيارة ➤ النسبة المئوية للخطأ • اختيار المُقيِّم • المدة التي تستغرقها عملية التقييم و زمن الانتظار • نتائج التقييم • أتعاب التقييم • التغذية المرتدة للتقييم والمُقيِّم • أتعاب غير رسمية (رشوة) • قطع الغيار • عملية تسوية التعويض 	<p>90 مقابلة في 3 مدن كبرى</p> <p>30 مقابلة في 3 مدن صغرى</p>	<p>المقابلات الشخصية مع المستهلك</p>
245-240 مقابلة شخصية		الإجمالي الكلي (أ + ب + ج)

الصفحة	المحتويات
2	1. مقدمة
8	2. بيانات صناعة و حوادث السيارات بالمملكة العربية السعودية
21	3. الوضع الحالي لتقييم أضرار حوادث السيارات بالمملكة
23	
33	1.3 عملية تقييم الأضرار بالمدن الكبرى
	2.3 عملية المطالبة بتعويضات التأمين
41	3.3 . المشهد الحالي لمقدمي خدمات تقييم الأضرار
77	4. حجم سوق تقييم الأضرار بالمملكة



cutting through complexity

صناعة السيارات بالمملكة العربية السعودية

من المتوقع ان يصل تغلغل المركبات بالسوق السعودي إلى معدل 495 سيارة لكل 1000 نسمة بحلول عام 2020 نظرا لأنه من المتوقع أيضا حدوث زيادة في الدخل الشخصي القابل للصراف بنسبة 10% سنويا بحلول عام 2020

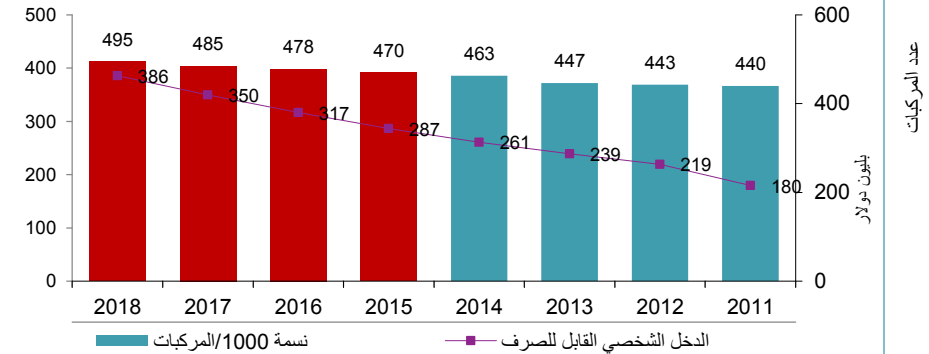
تغلغل المركبات بالمملكة العربية السعودية

- يعتبر تغلغل المركبات بالمملكة مرتفعا نسبيا عند مقارنته بالدول الأخرى المشابهة من حيث الناتج المحلي الإجمالي للفرد، هذا رغم عدم السماح للسيدات بقيادة السيارات
- يعتبر الدعم الكبير للوقود المقترن بمحدودية وسائل النقل العام من العوامل التي تساهم في زيادة حجم الطلب على السيارات
- لقد كان النمو التاريخي للطلب على المركبات مدعوما بالنمو الاقتصادي و الزيادة السريعة في عدد السكان
- رغم النمو السريع في الدخل الشخصي القابل للصراف ، فإنه من المتوقع حدوث زيادة سنوية بواقع 1.7% في عدد السيارات خلال الفترة 2018-2014

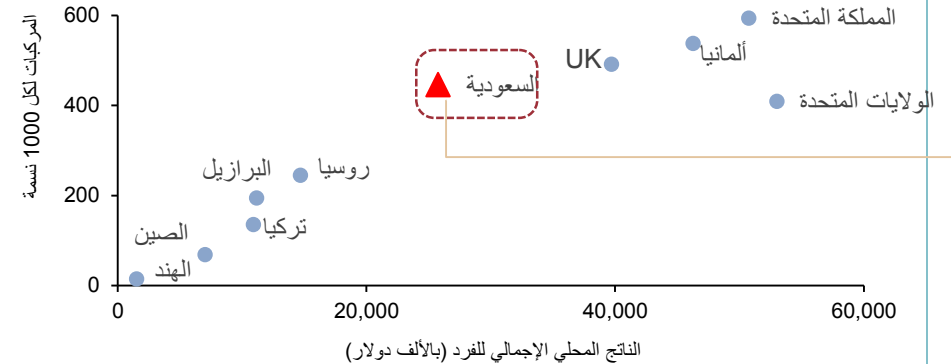
معدل النمو السنوي المركب (%)	2013-2018	2011-2013
عدد المركبات لكل 1000 نسمة	2.1%	0.8%
الدخل الشخصي القابل للصراف (بليون دولار)	10.0%	15.4%

مقارنة بالدول المتقدمة و الناشئة ، تعتبر نسبة تغلغل السيارات إلى الناتج المحلي الإجمالي أعلى من المتوسط

المركبات لكل 1000 نسمة مقابل الدخل الشخصي القابل للصراف (2018 -2011)



عدد المركبات لكل 1000 نسمة مقابل الناتج المحلي الإجمالي للفرد (2013)



Source: EIU database 2014, EIU September 2014 Forecast – KSA

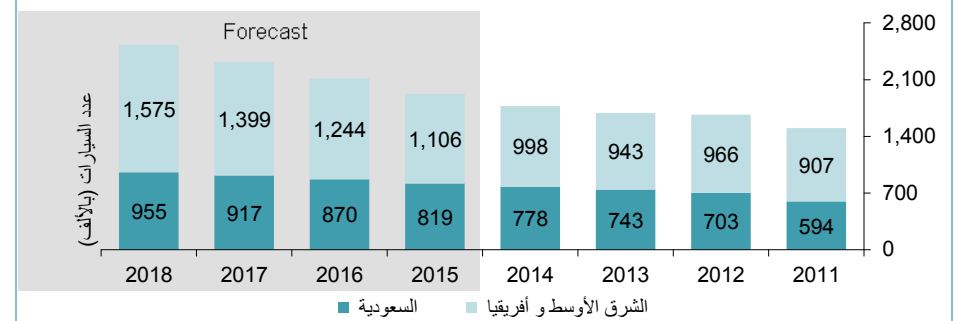
تعتبر المملكة العربية السعودية أكبر سوق للسيارات بمنطقة الشرق الأوسط و إفريقيا ، إلا أن نمو مبيعات السيارات الجديدة سيسير بمعدل أسرع من المملكة باقي دول الشرق الأوسط و أفريقيا حتى عام 2018.

تغلغل المركبات بالمملكة

- من المقدر أن تساهم المملكة بنسبة 44% من جملة مبيعات السيارات الجديدة بالسوق في منطقة الشرق الأوسط و أفريقيا عام 2013.
- من المتوقع أن تنخفض حصة المملكة من مبيعات السيارات الجديدة بمنطقة الشرق الأوسط و إفريقيا إلى 38% بحلول عام 2018 ، مما يرجع - إلى حد بعيد - إلى تحسن الطلب بالدول الأخرى التي تآثرت بشدة بتباطؤ معدل النمو الاقتصادي خلال الفترة 2009-2011
- سينخفض النمو في مبيعات السيارات قرب نهاية هذه الفترة نتيجة لتحسن البنية التحتية للمواصلات بالمملكة ، مثل: مترو الرياض المخطط لافتتاحه عام 2018.

معدل النمو السنوي المركب (%)	2011-2013	2013-2016	2016-2018
المملكة العربية السعودية	11.8%	5.4%	4.7%
باقي دول الشرق الأوسط و إفريقيا	2.0%	9.7%	12.5%
الجملة	6.0%	9.1%	9.2%

مبيعات السيارات الجديدة بالمملكة بالمقارنة إلى الشرق الأوسط و أفريقيا (2011 – 2018F)





cutting through complexity

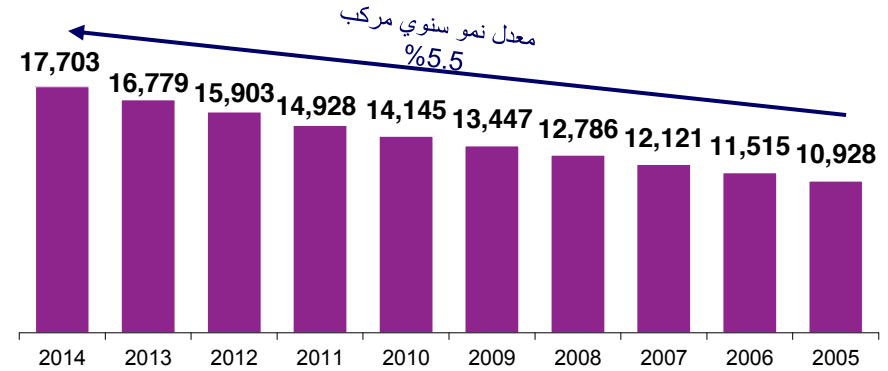
حوادث السيارات بالمملكة العربية السعودية

لقد زاد عدد الحوادث بالمملكة من 3-4% من جملة عدد السيارات إلى 6-7% خلال السنوات الثلاث الأخيرة

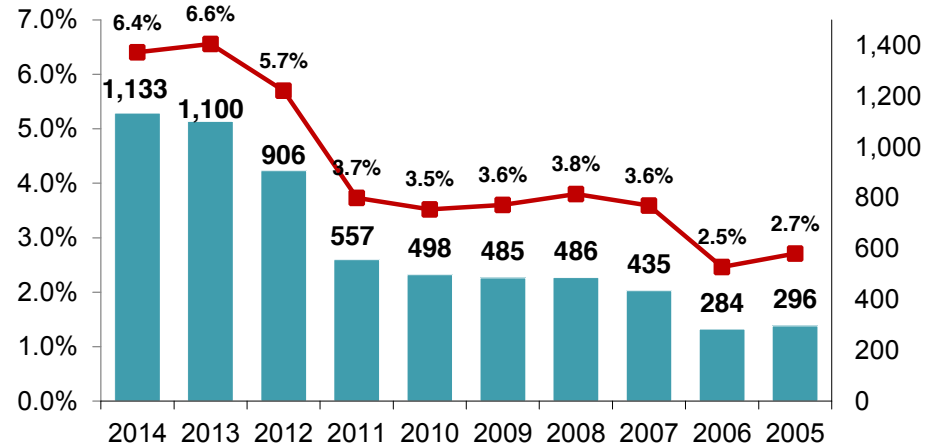
السيارات المسجلة و الحوادث بالمملكة

- زاد عدد السيارات بالمملكة من حوالي 11 مليون سيارة عام 2005 إلى 18 مليون عام 2014 بمعدل نمو سنوي مركب بلغ 5.5%
- وفقاً لتقارير شرطة المرور، فقد زادت أعداد حوادث السيارات من 296 الف حادث إلى 557 الف عام 2010. علاوة على تقارير شرطة المرور، فإن أعداد الحوادث حسب تقارير شركة نجم للتأمين في أعوام 2012، و 2013، و 2014 بلغت 317، و 560، و 645 ألفاً على الترتيب.
- تشير الحوادث هنا إلى أعداد الحوادث الواردة بتقارير شرطة المرور، مركز القيادة و التحكم التابع لوزارة الداخلية السعودية و كذلك بتقارير شركة نجم فقط خلال الأعوام الثلاثة السابقة
- زادت أعداد الحوادث - كنسبة مئوية من جملة السيارات المسجلة - من 2.5% عام 2006 إلى 3.7% عام 2011. و بعد أن بدأت شركة نجم في الإبلاغ عن الحوادث ضمن تقاريرها، زادت الحوادث كنسبة مئوية من السيارات المسجلة بشكل حاد خلال السنوات الثلاث الأخيرة لتصل إلى 6.4% عام 2014.
- تمثل الحوادث الضارة 5.9% من جملة الحوادث بالمملكة

عدد السيارات المسجلة بالمملكة (بالآلاف)



عدد الحوادث بالمملكة (بالآلاف)

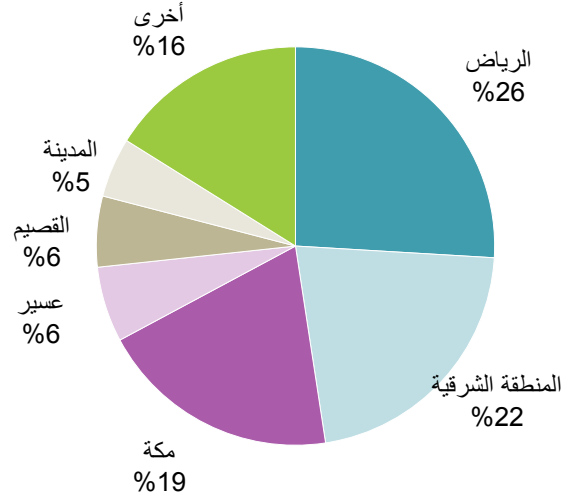


جملة الحوادث بالمملكة عدد السيارات % جملة الحوادث

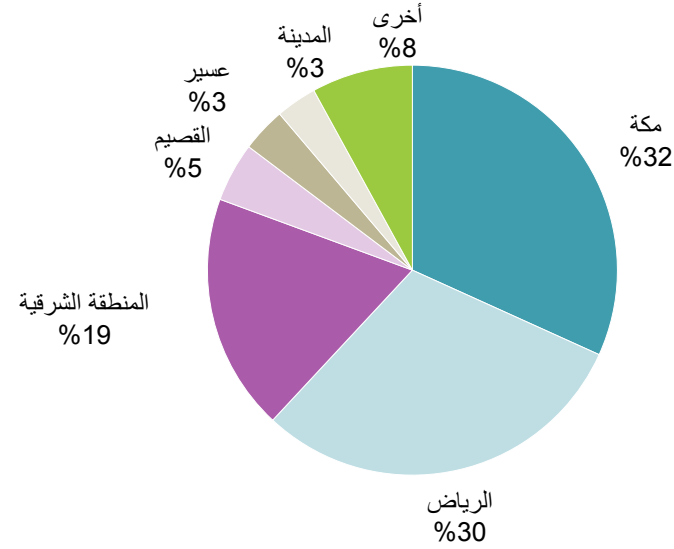
Source: (1) Ministry of Interior, General Department of Traffic. (2) Ministry of Interior, Command and Control Centre

بناءً على تقارير شرطة المرور، تعتبر معدلات الحوادث بالمناطق الأصغر حجماً مثل عسير و تبوك و جيزان و الحدود الشمالية أعلى بالمقارنة لأعداد السيارات الموجودة بتلك المناطق

نسبة الحوادث تبعا لتقارير شرطة المرور (2014)



حصة المناطق المختلفة بالمملكة من جملة أعداد السيارات (2014)



- تعتبر حصة الرياض و مكة من جملة الحوادث أقل بكثير من حصتهما من جملة أعداد السيارات
- يوجد بالمنطقة الشرقية 19% من جملة السيارات بالمملكة ، بينما تبلغ حصتها من جملة الحوادث 22%
- تمتلك منطقتا تبوك و جيزان 1% من جملة السيارات بالمملكة في حين تبلغ حصتهما من جملة الحوادث بالمملكة 4%.
- تبلغ حصة منطقة عسير 3% من جملة السيارات بالمملكة بينما تصل حصتها من جملة الحوادث 6%.

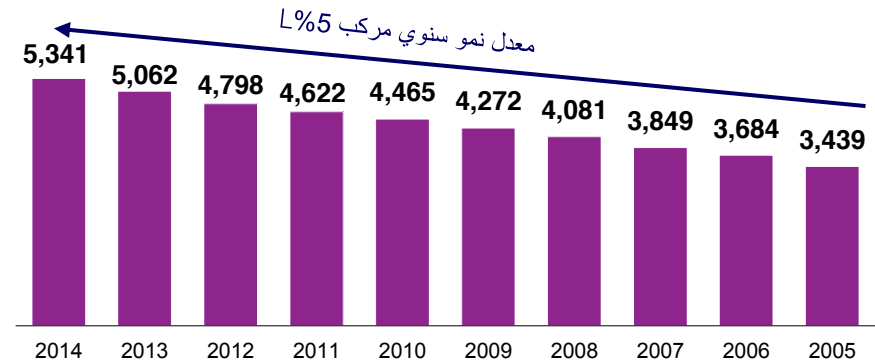
Source: (1) Ministry of Interior, General Department of Traffic. (2) Ministry of Interior, Command and Control Centre

تمثل منطقة الرياض 27% من جملة الحوادث الواردة بتقارير شرطة المرور بالمملكة

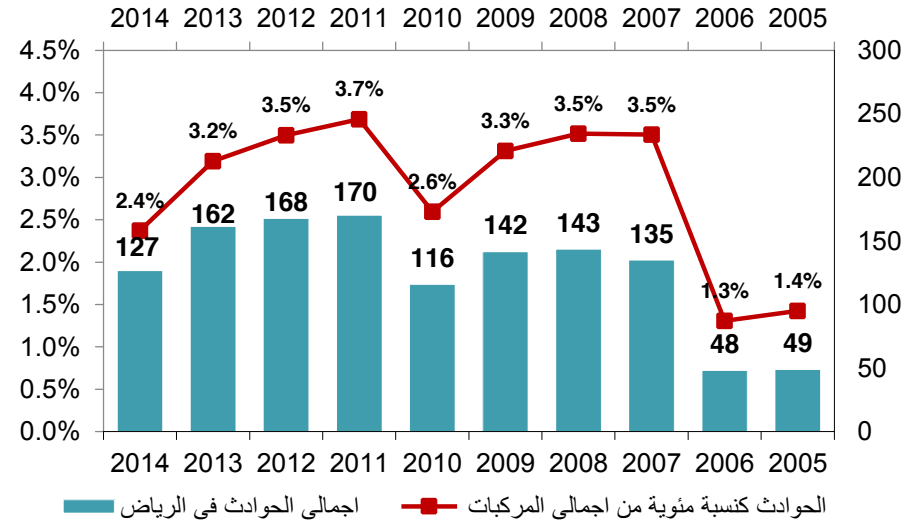
السيارات المسجلة و الحوادث في الرياض

- زادت أعداد السيارات بالرياض من حوالي 3.4 مليون سيارة عام 2005 إلى 5.3 مليون في 2014 بمعدل نمو سنوي مركب قدره 5%
- وفقات لتقارير شرطة المرور ، فإن أعداد الحوادث قد زادت من 49 الف حادث عام 2005 إلى 170 الف في 2011. ولقد انخفض عدد الحوادث تدريجيا خلال السنوات الثلاث الأخيرة
- زادت الحوادث - كنسبة مئوية من جملة السيارات المسجلة - من 1.3% عام 2006 إلى 3.7% في 2011. إلا أن هذه النسبة أخذت في الانخفاض على نحو مضطرد خلال السنوات الثلاث الأخيرة لتبلغ 2.4% عام 2014.

جملة السيارات المسجلة بمنطقة الرياض (بالآلاف)



عدد الحوادث بمنطقة الرياض تبعا لتقارير شرطة المرور (بالآلاف)



الحوادث كنسبة مئوية من اجمالي المركبات — اجمالي الحوادث في الرياض

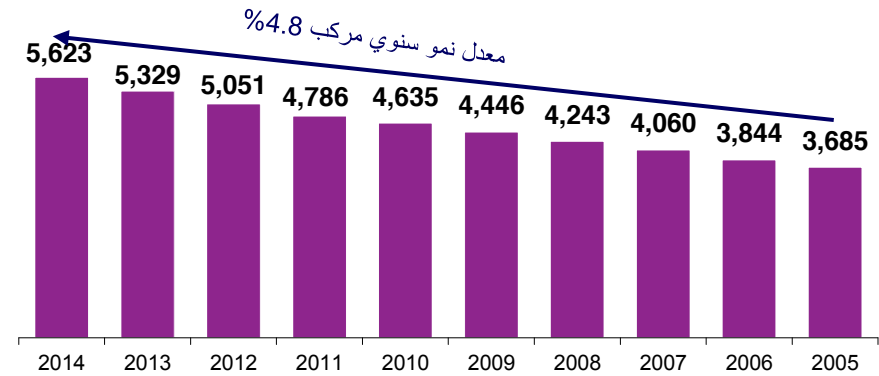
Source: (1) Ministry of Interior, General Department of Traffic. (2) Ministry of Interior, Command and Control Centre

تبعاً لتقارير شرطة المرور، تمثل منطقة مكة أقل نسبة من الحوادث مقارنةً بالمناطق الأخرى بالمملكة.

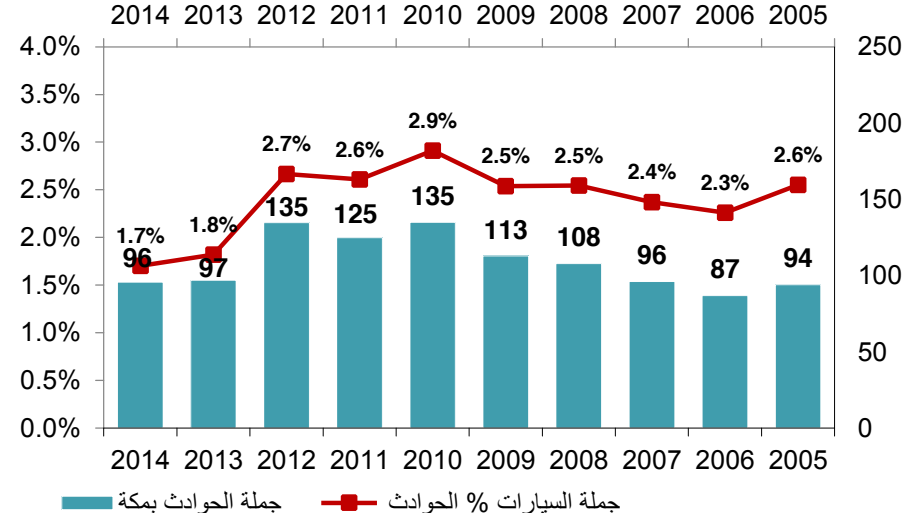
السيارات المسجلة و الحوادث بمكة

- زادت أعداد السيارات بمكة من حوالي 3.7 مليون سيارة عام 2005 إلى 5.6 مليون في 2014 بمعدل نمو سنوي مركب قدره 4.8%
- وفقاً لتقارير شرطة المرور ، فإن أعداد الحوادث بمنطقة مكة قد زادت من 94 الف حادث عام 2005 إلى 135 الفاً في 2012. ولقد انخفض عدد الحوادث خلال العامين الأخيرين إلى أقل من 100000 حادثاً.
- زادت الحوادث – كنسبة مئوية من جملة السيارات المسجلة – من 2.3% عام 2006 إلى 2.9% في 2010. إلا أن هذه النسبة انخفضت باضطراد خلال العامين الأخيرين لتصل إلى 1.7% في 2014.

جملة السيارات المسجلة بمنطقة مكة (بالآلاف)



عدد الحوادث بمنطقة مكة تبعاً لتقارير شرطة المرور (بالآلاف)



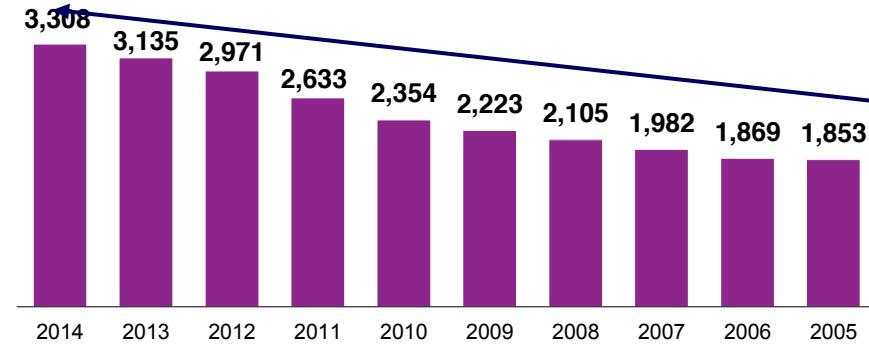
يوجد بالمنطقة الشرقية 19% من إجمالي عدد السيارات بينما بلغت حصتها 22% من جملة حوادث السيارات بالمملكة عام 2014 تبعا لتقارير شرطة المرور

السيارات المسجلة و الحوادث بالمنطقة الشرقية

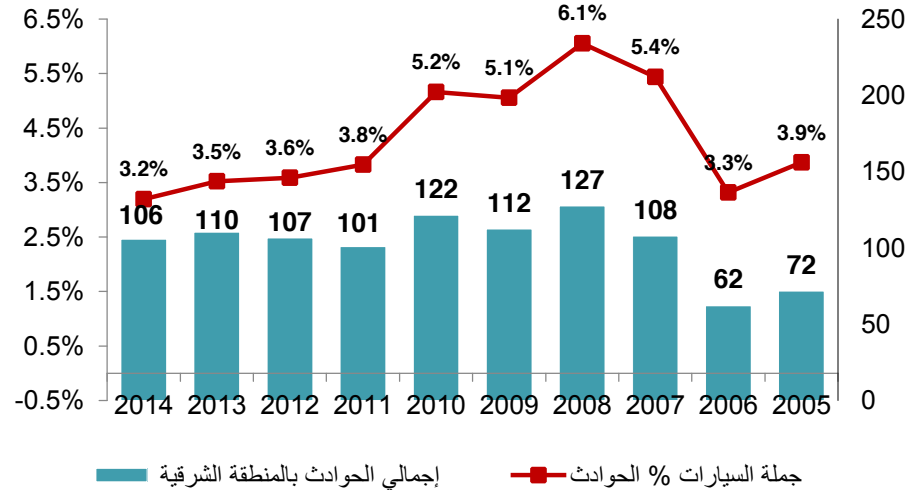
- زادت أعداد السيارات بالمنطقة الشرقية من حوالي 1.9 مليون سيارة عام 2005 إلى 3.3 مليون عام 2014 بمعدل نمو سنوي مركب بلغ 6.6%
- زاد عدد الحوادث من 72 ألف حادث عام 2005 إلى 106 ألفا عام 2014. ولقد عكست أعداد الحوادث اتجاهها متقلبا خلال السنوات الخمس الأخيرة.
- زادت أعداد الحوادث - كنسبة مئوية من جملة السيارات المسجلة - من 3.3% عام 2006 لتصل إلى 5.2% في 2010, إلا أن نسبة الحوادث انخفضت باضطراد خلال السنوات الأربع الأخيرة بحيث بلغت 3.2% عام 2014 (وهو معدل أعلى بكثير من المتوسط الوطني الذي بلغ 2.8% في 2014)

جملة السيارات المسجلة بالمنطقة الشرقية (بالآلاف)

معدل نمو سنوي مركب 6.6%



عدد الحوادث بالمنطقة الشرقية تبعا لتقارير شرطة المرور (بالآلاف)



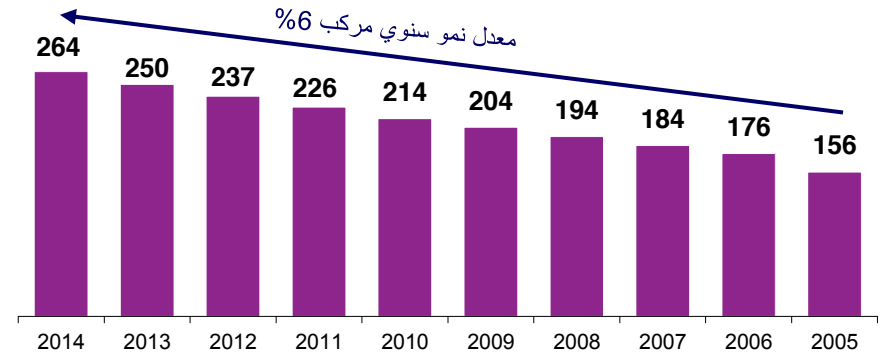
Source: (1) Ministry of Interior, General Department of Traffic. (2) Ministry of Interior, Command and Control Centre

فاق معدل الحوادث في تبوك عام 2014 المعدل الوطني البالغ 2.8% بمقدار الضعف تبعاً لتقارير شرطة المرور.

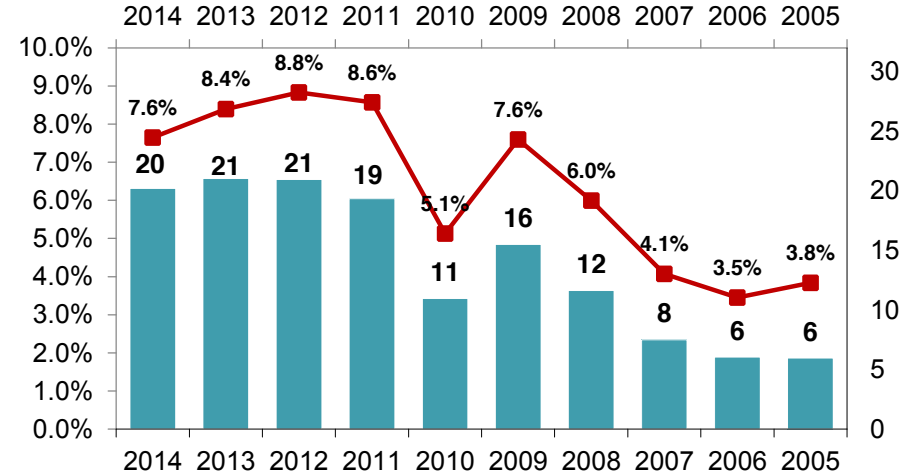
السيارات المسجلة و الحوادث في تبوك

- ارتفع عدد السيارات في تبوك من حوالي 156 ألف سيارة عام 2005 إلى 264 ألفاً عام 2014 بمعدل نمو سنوي مركب قدره 6%
- تبعاً لشرطة المرور، ارتفع عدد الحوادث من 6 آلاف حادثاً عام 2005 إلى 21 ألفاً عام 2012. و لقد ظل عدد الحوادث ثابتاً منذ عام 2012 رغم زيادة عدد السيارات.
- ارتفع عدد الحوادث - كنسبة مئوية من جملة السيارات المسجلة - ارتفاعاً حاداً من 3.5% عام 2006 إلى 8.8% عام 2012. إلا أن عدد الحوادث انخفض بشكل ثابت خلال العامين الأخيرين وبلغ 7.6% في 2014، وهي نسبة تفوق بكثير المتوسط الوطني البالغ 2.8%.

جملة السيارات المسجلة بمنطقة تبوك (بالآلاف)



عدد الحوادث بمنطقة تبوك تبعاً لتقارير شرطة المرور (بالآلاف)



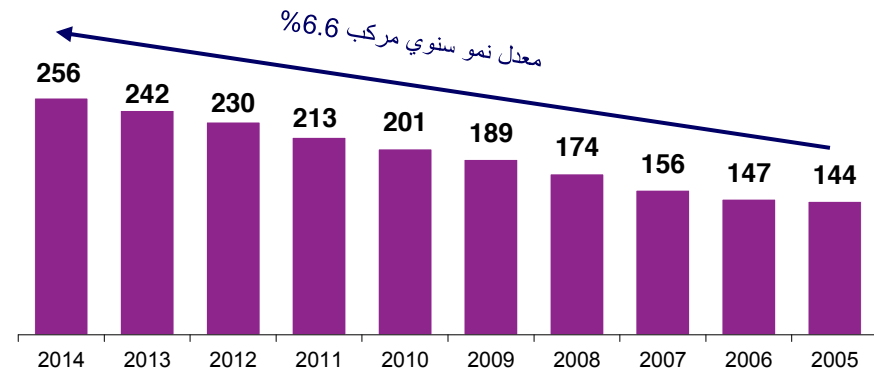
Source: (1) Ministry of Interior, General Department of Traffic. (2) Ministry of Interior, Command and Control Centre

تبعاً لتقارير شرطة المرور ، فقد فاق معدل الحوادث في جيزان عام 2014 المعدل الوطني البالغ 2.8% بمقدار الضعف

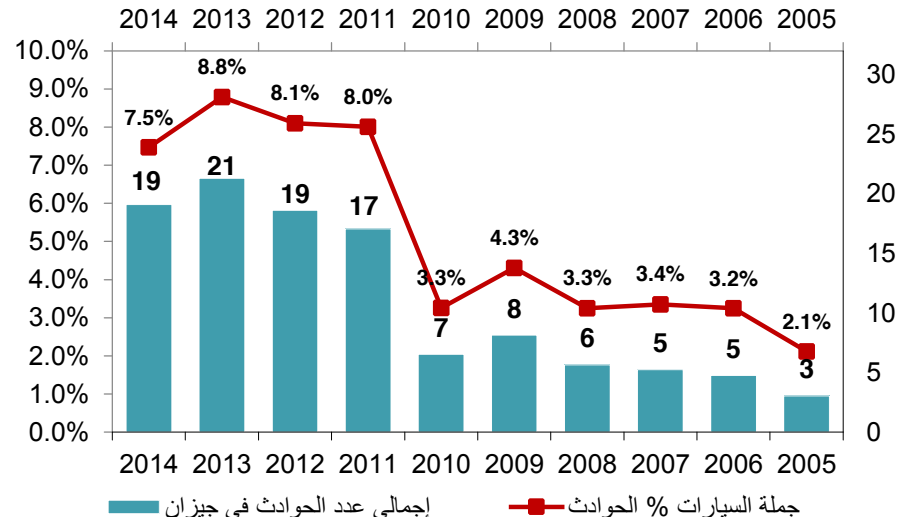
أعداد السيارات المسجلة و الحوادث في جيزان

- ارتفع عدد السيارات في جيزان من حوالي 144 ألف سيارة عام 2005 إلى 256 ألفا عام 2014 بمعدل نمو سنوي مركب بلغ 6.6%
- تبعاً لشرطة المرور، فقد زاد عدد الحوادث من 3 آلاف حادثاً عام 2005 إلى 21 ألفاً عام 2013. ولقد انخفض عدد الحوادث انخفاضاً طفيفاً في عام 2014.
- لقد ارتفعت الحوادث - كنسبة مئوية من جملة السيارات المسجلة - ارتفاعاً حاداً من 3.3% عام 2010 إلى 8.8% عام 2013. رغم انخفاض هذه النسبة إلى 7.5% عام 2014، إلا أنها مازالت أعلى بكثير من المتوسط الوطني البالغ 2.8%

جملة السيارات المسجلة بمنطقة جيزان (بالآلاف)



عدد الحوادث بمنطقة جيزان تبعاً لتقارير شرطة المرور (بالآلاف)



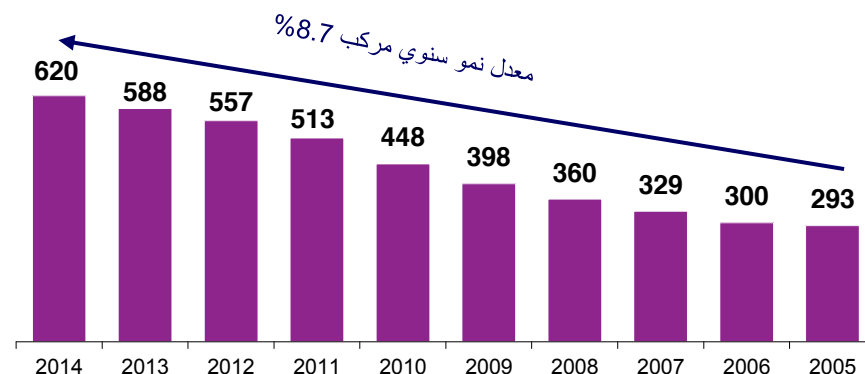
Source: (1) Ministry of Interior, General Department of Traffic. (2) Ministry of Interior, Command and Control Centre

تبعاً لتقارير شرطة المرور، هبط معدل الحوادث بمنطقة عسير باضطراد خلال السنوات العشر الأخيرة حيث انخفض من 7.5% عام 2005 إلى 4.8% عام 2014.

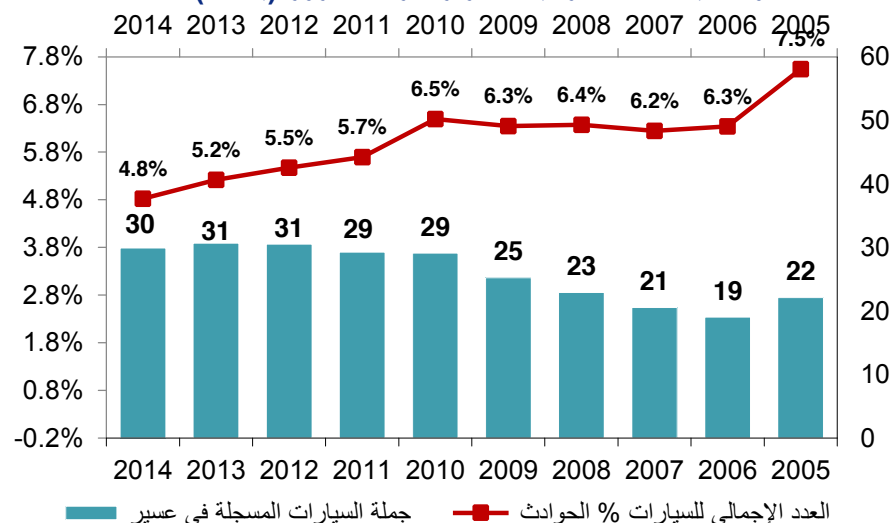
السيارات المسجلة و الحوادث بمنطقة عسير

- ارتفع عدد السيارات في عسير من حوالي 293 ألف سيارة عام 2005 إلى 620 ألفا عام 2014 بمعدل نمو سنوي مركب بلغ 7.8%
- تبعاً لشرطة المرور، فقد زاد عدد الحوادث من 19 ألف حادث عام 2005 إلى 31 ألفا عام 2013. ولقد انخفض عدد الحوادث انخفاضاً طفيفاً في عام 2014.
- انخفضت الحوادث - كنسبة مئوية من جملة السيارات المسجلة - انخفاضاً تدريجياً من 7.5% عام 2005 إلى 4.8% عام 2014، مما يعتبر أعلى بكثير من المتوسط الوطني البالغ 2.8%.

جملة السيارات المسجلة بمنطقة عسير (بالآلاف)



عدد الحوادث بمنطقة عسير تبعاً لتقارير شرطة المرور (بالآلاف)



Source: (1) Ministry of Interior, General Department of Traffic. (2) Ministry of Interior, Command and Control Centre

الصفحة	المحتويات
2	1. مقدمة
8	2. بيانات صناعة و حوادث السيارات بالمملكة العربية السعودية
21	3. الوضع الحالي لتقييم أضرار حوادث السيارات بالمملكة
23	
33	3.1 عملية تقييم الأضرار بالمدن الكبرى
	3.2 عملية المطالبة بتعويضات التأمين
41	3.3 . المشهد الحالي لمقدمي خدمات تقييم الأضرار
77	4. حجم سوق تقييم الأضرار بالمملكة

أنواع مقدمي خدمة تقييم اضرار السيارات

أنواع المقيمين

محل الإصلاح: وهي منافذ مستقلة /مكرسة للإصلاح و ترتبط بإحدى شركات التأمين . وتقدم هذه المنافذ خدمات تقييم الأضرار و كذلك عمليات الإصلاح

توكيل المُصنَّع الأصلي : وهي وكالات مفوضة من قبل المُصنَّع الأصلي الدولي لبيع السيارات الجديدة و وقطع غيارها بالمملكة العربية السعودية وكذلك لتقديم خدمات تقييم الضرر

الورش المعتمدة حكومياً (ورش المرور): وهي ورش معتمدة من قبل شرطة المرور بكل مدينة وتقدم خدمات تقييم الأضرار و كذلك الإصلاح.

الأفراد (شيخ المعارض): وهم افراد مختارون من قبل مجموعة من تجار السيارات ويقدمون خدمات تقييم الأضرار فقط ولا يمارسون الإصلاح

الصفحة	المحتويات
2	1. مقدمة
8	2. بيانات صناعة و حوادث السيارات بالمملكة العربية السعودية
21	3. الوضع الحالي لتقييم أضرار حوادث السيارات بالمملكة
23	
33	3.1 عملية تقييم الأضرار بالمدن الكبرى
	3.2 عملية المطالبة بتعويضات التأمين
41	3.3 . المشهد الحالي لمقدمي خدمات تقييم الأضرار
77	4. حجم سوق تقييم الأضرار بالمملكة

عملية تقييم الأضرار بالرياض



وقوع الحادث



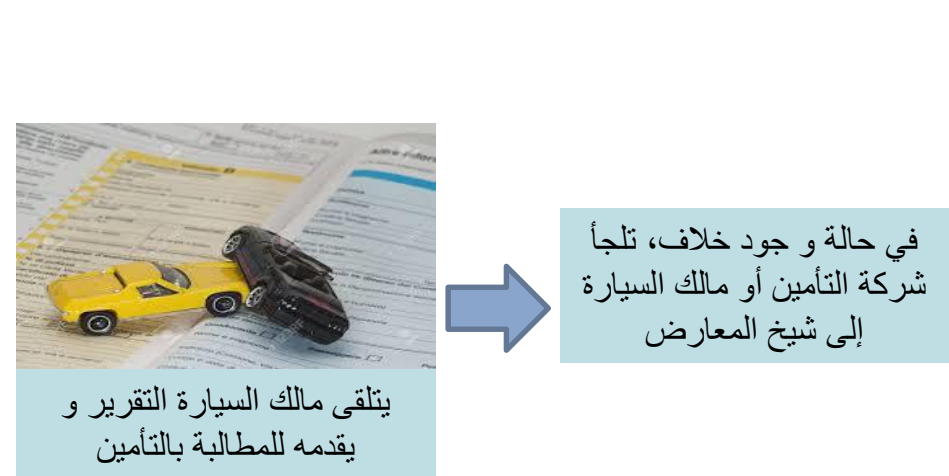
تتجه شرطة المرور /
شركة نجم إلى
مسرح الحادث لإعداد
التقرير



تقوم شرطة المرور بتوجيه
اصحاب السيارات إلى ثلاث
ورش معتمدة من قبل المرور
لتقييم الأضرار



في حالة تجاوز تكلفة الأضرار
10000 ريال إوفي حالة التلف الكلي،
يتولى شيخ المعارض تقييم الأضرار



عملية تقييم الأضرار في جدة



وقوع الحادث



تتجه شرطة المرور /
شركة نجم إلى
مسرح الحادث لإعداد
التقرير



يتولى شيخ الورش المعاينة و
يتحرى عن أسعار الإصلاح من
مصادر و جهات متعددة



تحديد مكان الإصلاح لعمل
تقييم كامل للأضرار



يتلقى شيخ الورش التقرير ليعطي التصريح النهائي
ببدء عملية الإصلاح أو بتوجه المستهلك إلى شركة
التأمين بخطاب المطالبة



تسليم التقييم التفصيلي للأضرار في
ظرف مغلق و مختوم



يتم التقييم تحت إشراف أحد
كبار الفنيين

عملية تقييم الأضرار في الدمام



وقوع الحادث



تتجه شرطة المرور /
شركة نجم إلى
مسرح الحادث لإعداد
التقرير



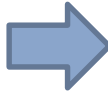
لمالك السيارة خيار تقييم الأضرار
من خلال إي ثلاث ورش بالمدينة



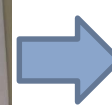
في حالة تجاوز تكلفة الأضرار
10000 ريال إوفي حالة التلف
الكلي، يتولى شيخ المعارض تقييم
الأضرار



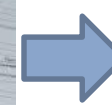
يتولى المقيمون التابعون
لشيخ المعارض تقدير
الأضرار



تسليم التقرير شاملا تقييم
تفصيلي بالأضرار



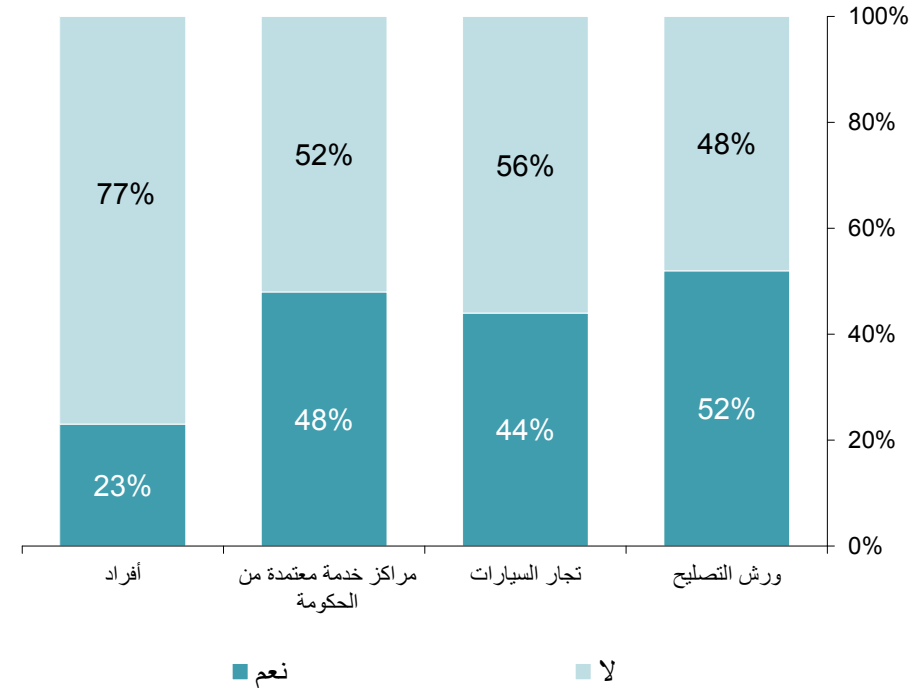
يتلقى مالك السيارة التقرير و
يقدمه للمطالبة بالتأمين



في حالة وجود خلاف، تلجأ
شركة التأمين أو مالك السيارة
إلى شيخ المعارض

التغذية المرتدة للمستهلك
تجاه عملية التقييم

بناءً على تجربتك مع مقدم الخدمة الذي قمت بزيارته، هل تحتاج تحديد موعد لإجراء التقييم؟ (حجم العينة = 122)

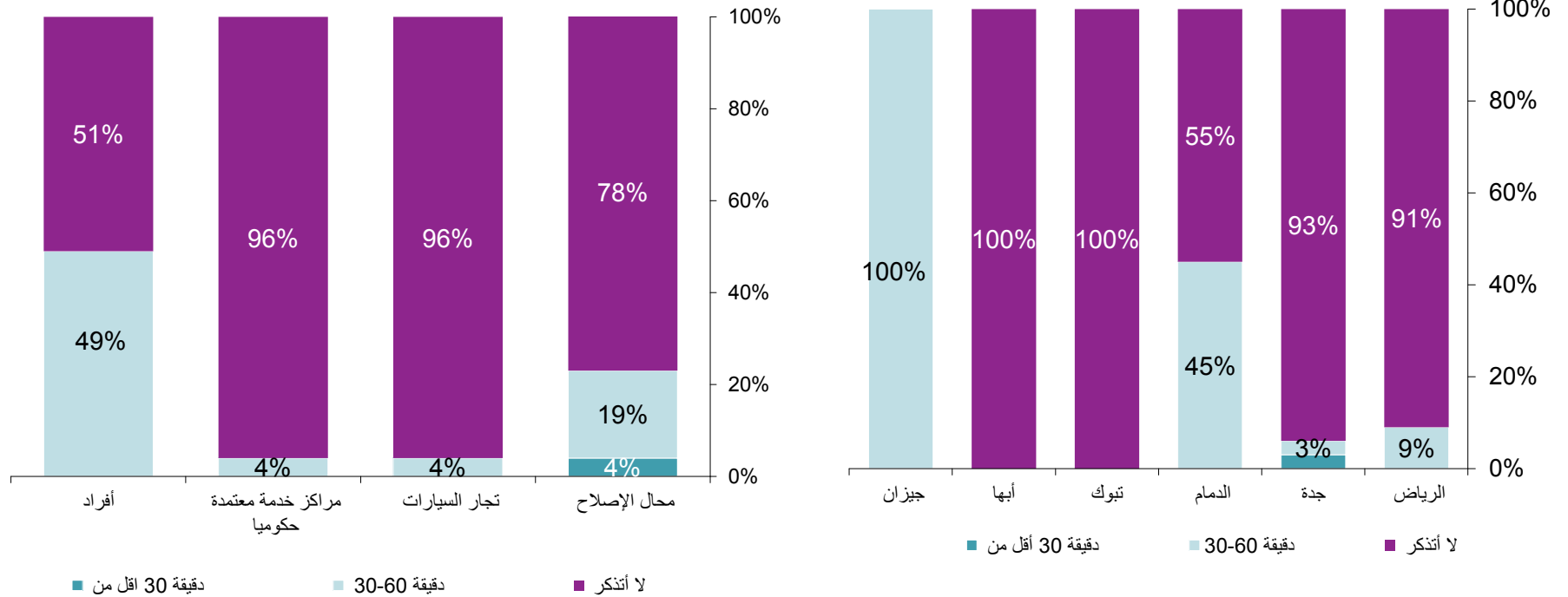


■ هناك حاجة لتحديد موعد لجدولة عملية تقييم و إصلاح السيارات المتضررة مع ورش التصليح و تجار السيارات و مراكز الخدمة المعتمدة حكومياً
 ■ يتوجه معظم المستهلكين بسياراتهم التالفة مباشرة من موقع الحادث إلى شيخ المعارض لإجراء عملية تقييم الأضرار

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

فترة الانتظار السابقة على عملية التقييم

ما هي مدة الانتظار قبل إجراء عملية تقييم الأضرار؟ الوقت الفعلي (حجم العينة = 122)



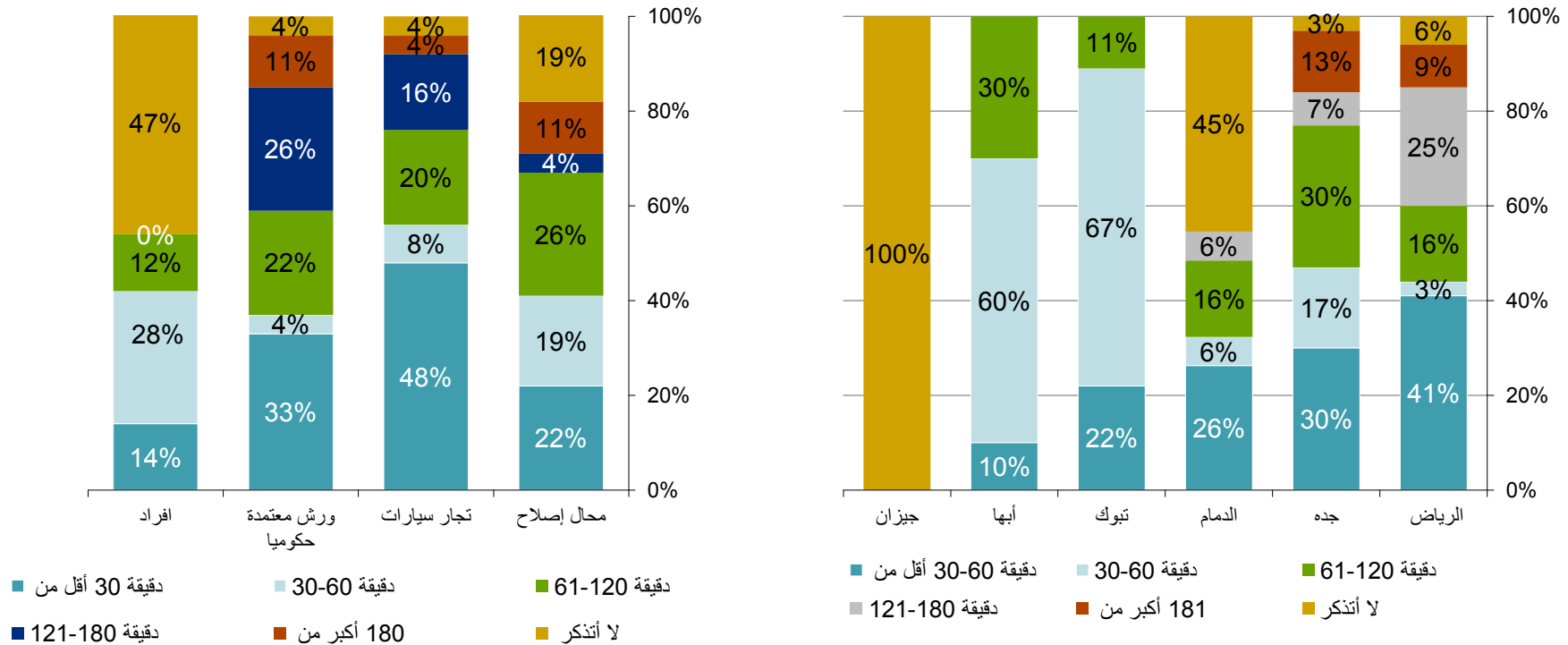
لا يتذكر معظم المستهلكين مدة الانتظار قبل التقييم

قرر معظم المستهلكين - ممن تذكروا - أن فترة الانتظار كانت أكثر من 30 دقيقة على مستوى لكل المدن و جميع أنواع المُقيّمين

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

المدة التي يستغرقها تقييم الأضرار

ما المدة التقديرية التي تستغرقها عملية تقييم الأضرار (لا تذكر فترة الانتظار بل نود معرفة الوقت الذي تُقدّم فيه الخدمة ذاتها؟) – الوقت الفعلي بالساعة (حجم العينة =122)

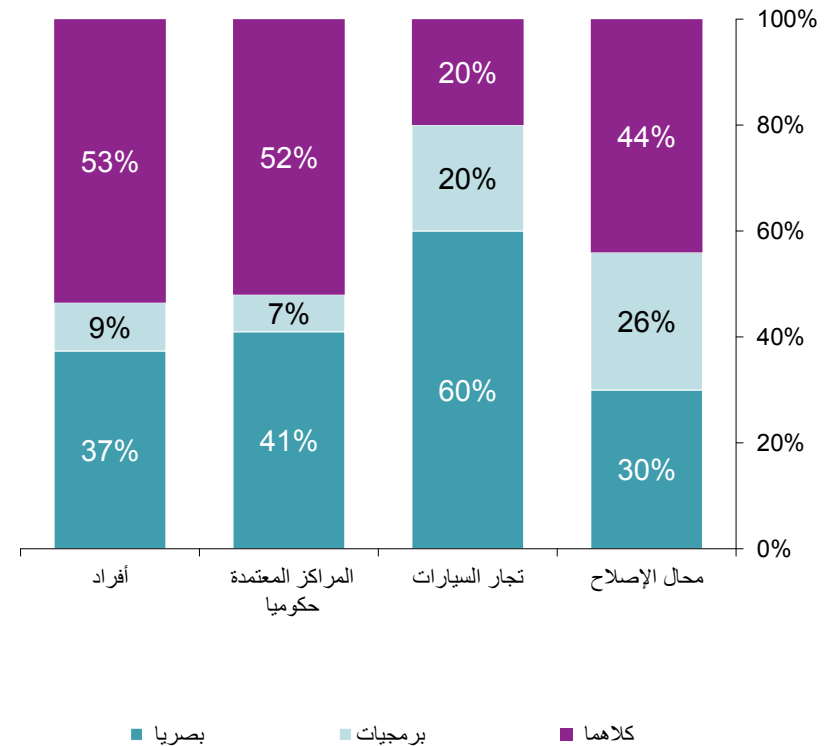


تستغرق عملية تقييم الأضرار أقل من ساعة في معظم الحالات بالمدن الصغيرة
تختلف المدة بالنسبة لمختلف المُقيِّمين في المدن الكبرى تبعا لعطلة نهاية الأسبوع ونوع الضرر. وتعتبر ورش المرور هي الأكثر ازدحاما أيام الأحاد

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

كيف يؤدي المُقيِّم عملية التقييم؟ (العينة = 122)

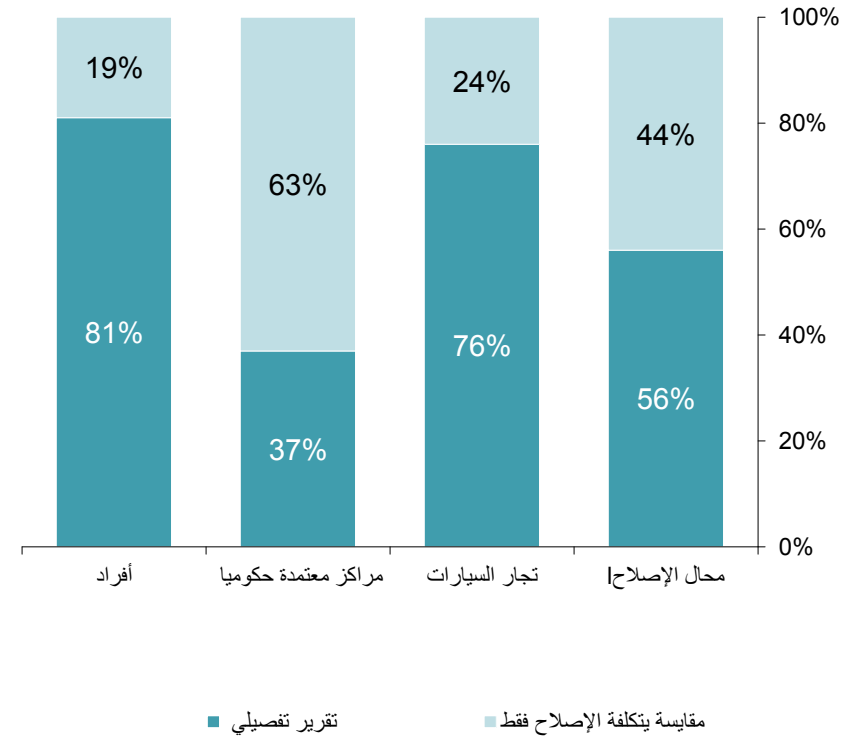
■ ما زال معظم مقدمي خدمات التقييم يعتمدون على وسائل المعاينة البصرية عند التقييم، خاصةً شيخ المعارض و مراكز الخدمة المعتمدة حكومياً (المروور).



Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

ما النتيجة التي حصلت عليها بعد التقييم؟ (العينة = 122)

- يقدم معظم المُقيِّمين تقارير تفصيلية بناءً على الأضرار التي لحقت بالمركبة
- يتضمن التقرير وصف الضرر، و تكلفة الإصلاح وقطع الغيار في بعض الحالات.
- في بعض الحالات، يحتاج اصحاب السيارات -بشكل منفصل – الحصول على تكلفة قطع الغيار من تاجر السيارات.



Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

الصفحة	المحتويات
2	1. مقدمة
8	2. بيانات صناعة و حوادث السيارات بالمملكة العربية السعودية
21	3. الوضع الحالي لتقييم أضرار حوادث السيارات بالمملكة
23	
33	3.1 عملية تقييم الأضرار بالمدن الكبرى
41	3.2 عملية المطالبة بتعويضات التأمين
	3.3 . المشهد الحالي لمقدمي خدمات تقييم الأضرار
77	4. حجم سوق تقييم الأضرار بالمملكة

دور الورش المعتمدة حكومياً (ورش المرور)

المُقيّم	نوع التأمين	الخطأ	السيارة	العملية
الورش المعتمدة حكومياً	تأمين شامل/ طرف ثالث	خطأ المُؤمّن	سيارة طرف ثالث	بعد قيام شرطة المرور/نجم بالمعاينة ، يجري تحويل الحالة إلى ورش المرور لتسعير الأضرار
		خطأ الطرف الثالث	سيارة المُؤمّن	يقدم المرور قائمة بثلاث ورش لوضع التسعيرات يحصل مالك السيارة على تسعير الضرر من كل ورشة و يقدمه لشركة تأمين الطرف الآخر /أو للمرور لتسوية المطالبة
		خطأ الطرف الثالث	سيارة طرف ثالث	في حالات معينة، يتم تحويل التسعير إلى شيخ المعارض
		خطأ المُؤمّن	سيارة المُؤمّن	لا يوجد دور للورش المعتمدة حكومياً

المُقيّم	نوع التأمين	الخطأ	السيارة	العملية
شيخ المعارض	تأمين شامل/ طرف ثالث	خطأ المُؤمّن	سيارة طرف ثالث	يتم تحويل الحالة إلى شيخ المعارض في حالة : (1) تجاوز قيمة الأضرار 10000 ريال (2) حدوث تلف شامل بالسيارة (3) في حالة عدم الموافقة على التقدير الذي تضعه ورش المرور من قبل الطرف الثالث أو و المُؤمّن أو شركة التأمين
		خطأ الطرف الثالث	سيارة المُؤمّن	
		خطأ الطرف الثالث	سيارة طرف ثالث	لا يوجد دور لشيخ المعارض
		خطأ المُؤمّن	سيارة المُؤمّن	

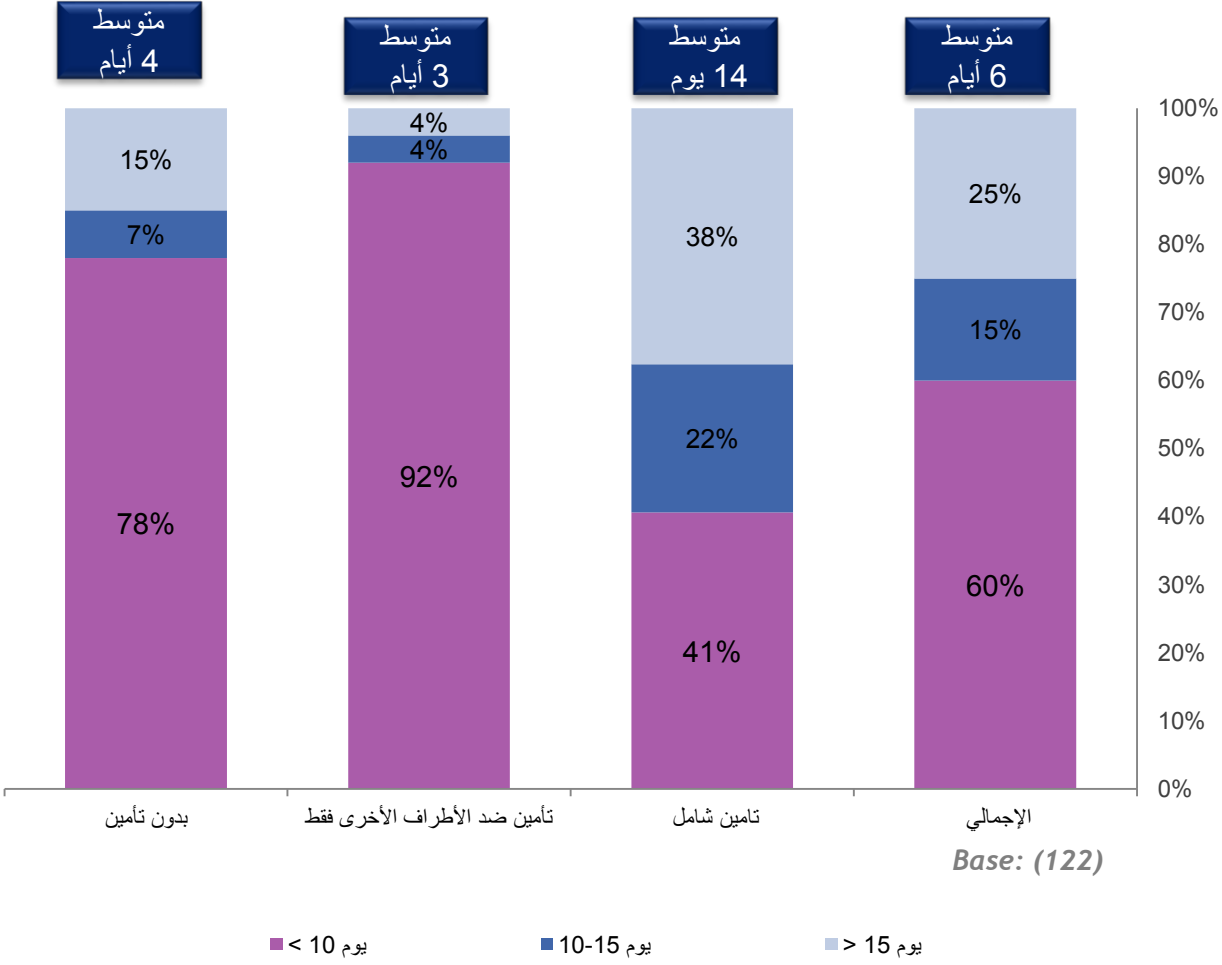
المُقيِّم	نوع التأمين	الخطأ	السيارة	العملية
توكيل المُصنَّع الأصلي	تأمين شامل/ طرف ثالث	خطأ المُؤمَّن	سيارة طرف ثالث	يتم التحويل إلى التوكيل في الحالات الآتية : (1) إذا كان عمر السيارة اقل من 6-12 شهرا (2) ارتفاع ثمن السيارة
		خطأ الطرف الثالث	سيارة المُؤمَّن	(3) أن يكون لدى المُؤمَّن خطة تأمين شاملة و أن تشتترط وثيقة التأمين أن يتم التقييم بواسطة التوكيل
		خطأ الطرف الثالث	سيارة طرف ثالث	حيازة المُؤمَّن على وثيقة تأمين شاملة تشتترط أن يتم التقييم و الإصلاح بمعرفة التوكيل
		خطأ المُؤمَّن	سيارة المُؤمَّن	

المُقيّم	نوع التأمين	الخطأ	السيارة	العملية
ورش الإصلاح	تأمين شامل	خطأ المؤمن	سيارة طرف ثالث	لا يوجد دور لورش الإصلاح
		خطأ الطرف الثالث	سيارة المؤمن	يتم التحويل إلى ورش الإصلاح في حالة: (1) حيازة المؤمن على وثيقة تأمين شامل تشترط إجراء التقييم و الإصلاح في ورش معتمدة لدى شركة التأمين
		خطأ الطرف الثالث	سيارة طرف ثالث	لا يوجد دور لورش الإصلاح
		خطأ المؤمن	سيارة المؤمن	يتم التحويل إلى ورش الإصلاح في حالة: (1) حيازة المؤمن على وثيقة تأمين شامل تشترط إجراء التقييم و الإصلاح في ورش معتمدة لدى شركة التأمين
		تأمين طرف ثالث		لا يوجد دور لورش الإصلاح

التغذية المرتدة تجاه مطالبات التأمين

الوقت المُستغرق في تسوية مطالبة التأمين

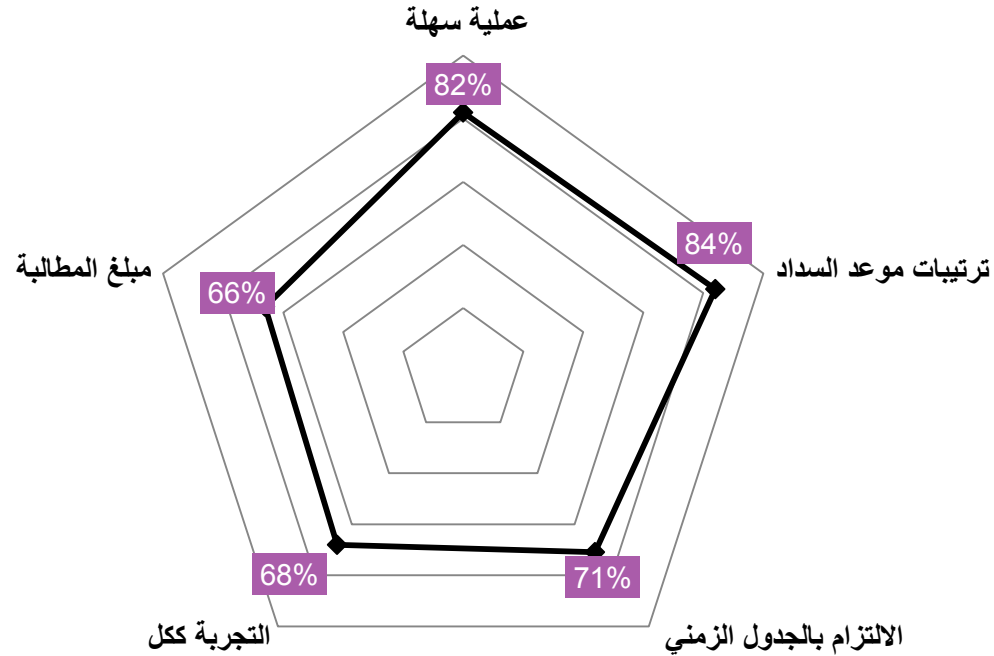
ما الوقت الذي استغرقته تسوية مطالبة التأمين (يتم حساب الوقت بدءاً من تاريخ الحادث)؟ الوقت الفعلي محسوباً بالأيام



Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

بناءً على تجربتك مع شركة تأمين الطرف الثالث، ساقوم بقراءة بعض العبارات الخاصة بهذه التجربة

?



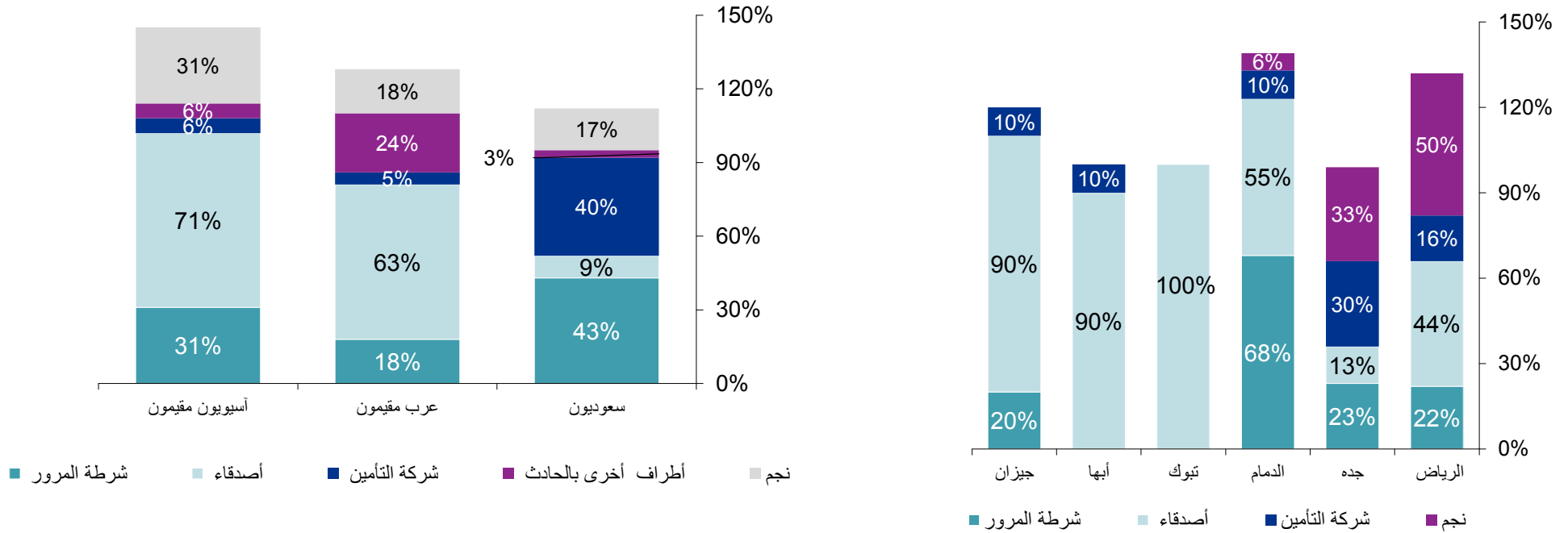
الاجمالي (حجم العينة=56)

- يبدو أن تجربة المستهلك في مجملها مع شركات تأمين الطرف الثالث مُرضية. إلا أن السبب الرئيس وراء عدم الرضا قد ينشأ عن مبلغ التعويض الذي تقدمه شركة التأمين

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

الصفحة	المحتويات
2	1. مقدمة
8	2. بيانات صناعة و حوادث السيارات بالمملكة العربية السعودية
21	3. الوضع الحالي لتقييم أضرار حوادث السيارات بالمملكة
23	
33	3.1 عملية تقييم الأضرار بالمدن الكبرى
	3.2 عملية المطالبة بتعويضات التأمين
41	3.3 . المشهد الحالي لمقدمي خدمات تقييم الأضرار
77	4. حجم سوق تقييم الأضرار بالمملكة

من أين تعرفت على مُقيّم الأضرار ؟ إجابات متعددة (العينة = 122)



بينما يعتمد المستهلكون بالمدن الكبرى على مصادر متعددة مثل المرور و الأصدقاء و شركات التأمين و شركة نجم، نجد أن معظم المستهلكين بالمدن الصغرى يعتمدون أساساً على نصائح الأصدقاء

يحصل معظم المُقيّمين (المغتربين) على النصيحة من الأصدقاء ، بينما يلجأ السعوديون إلى مصادر متعددة للتعرف على مُقيّم الأضرار

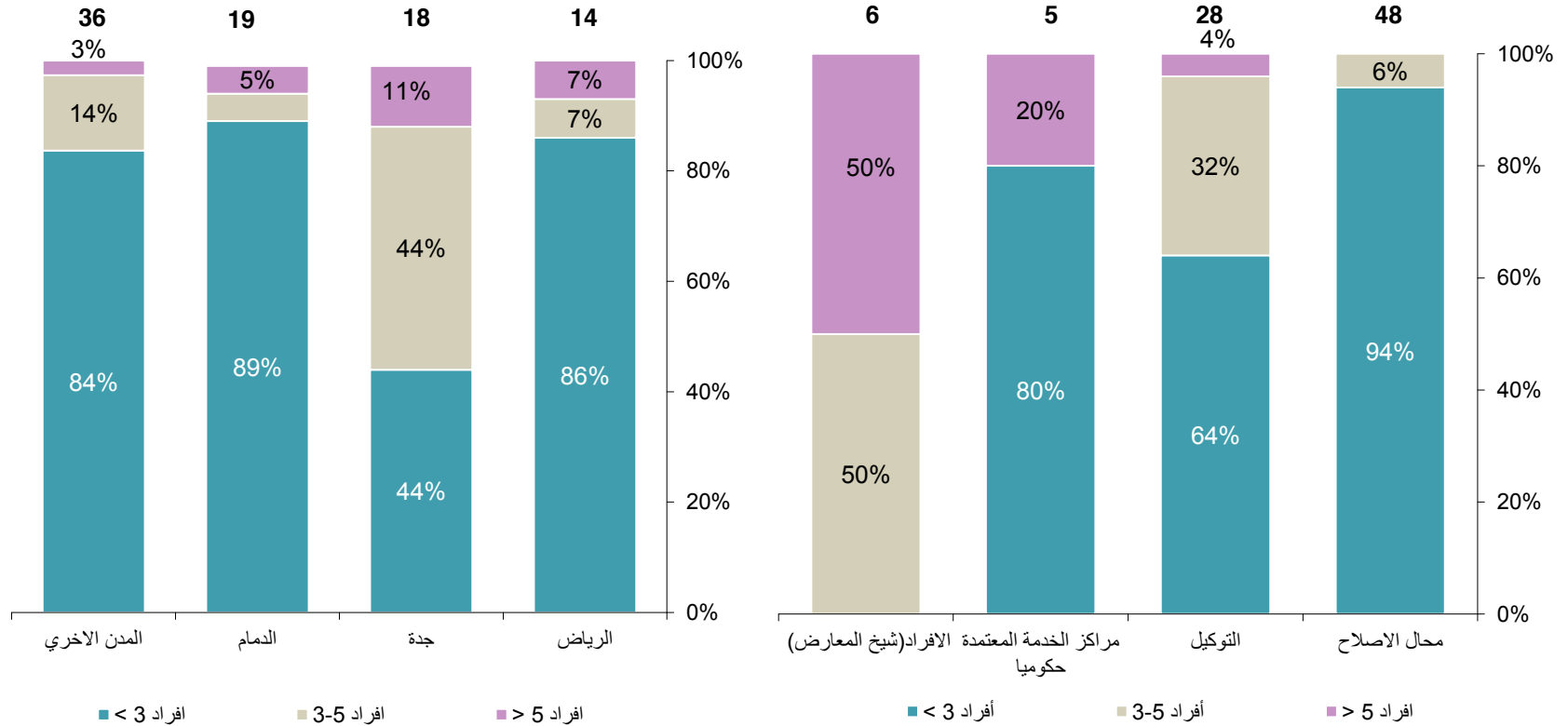
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015



cutting through complexity™

مؤهلات المُقيِّم وراتبه

كم عدد المُقيِّمين الذين يعملون في ورشة تقييم أضرار حوادث المركبات ؟ - اجابة محددة (حجم العينة =87)

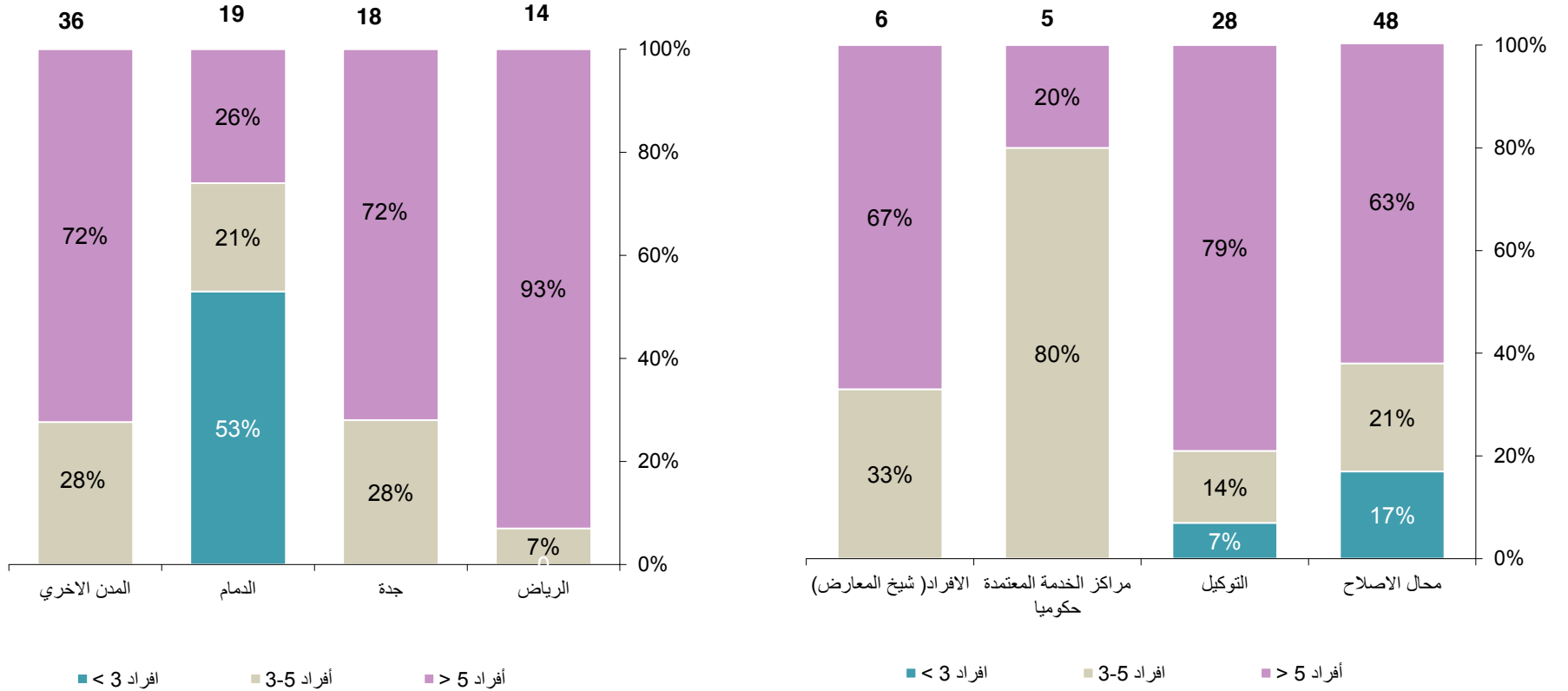


توظف أغلبية ورش الإصلاح و التوكيلات ومراكز الخدمة المعتمدة حكومياً أقل من 3 أفراد لتقييم أضرار حوادث المركبات

يوظف اغلبية مقدمي الخدمة في المدن الصغيرة أقل من ثلاثة مُقيِّمين

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

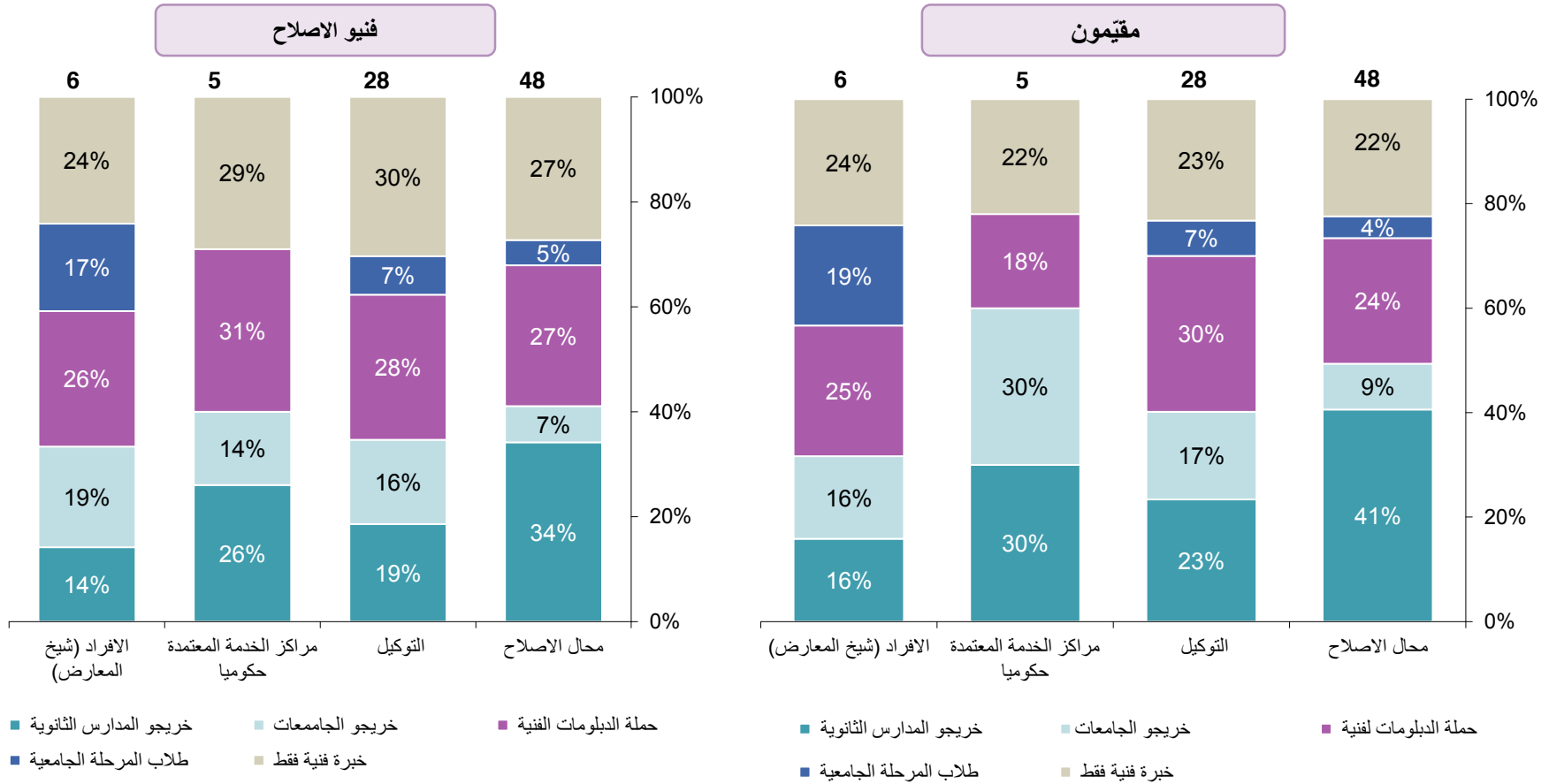
ما العدد الإجمالي للموظفين العاملين في ورشة تقدير أضرار السيارات- اجابة محددة (حجم العينة=87)



توظف معظم المنافذ في المملكة أكثر من 5 عاملين لتقييم الأضرار

توظف جميع منافذ مدينة الدمام عدد اقل من العاملين وذلك لأن جميع محال الاصلاح الموجودة في الدمام تقدم خدمات تقييم اضرار الحوادث

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015



معظم المقيّمين وفنيو الاصلاح ممن يعملون في محال الاصلاح اوفي مراكز الخدمة المعتمدة حكوميا أو كأفراد(شيوخ معارض) أما من خريجي الثانوية العامة أو ذوي خبرة فنية فقط (بدون شهادات علمية رسمية)

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

ما هو متوسط الراتب الشهري للمُقيِّم الذي يعمل في ورش تقييم الأضرار ؟ - اجابة محددة (حجم العينة=87)



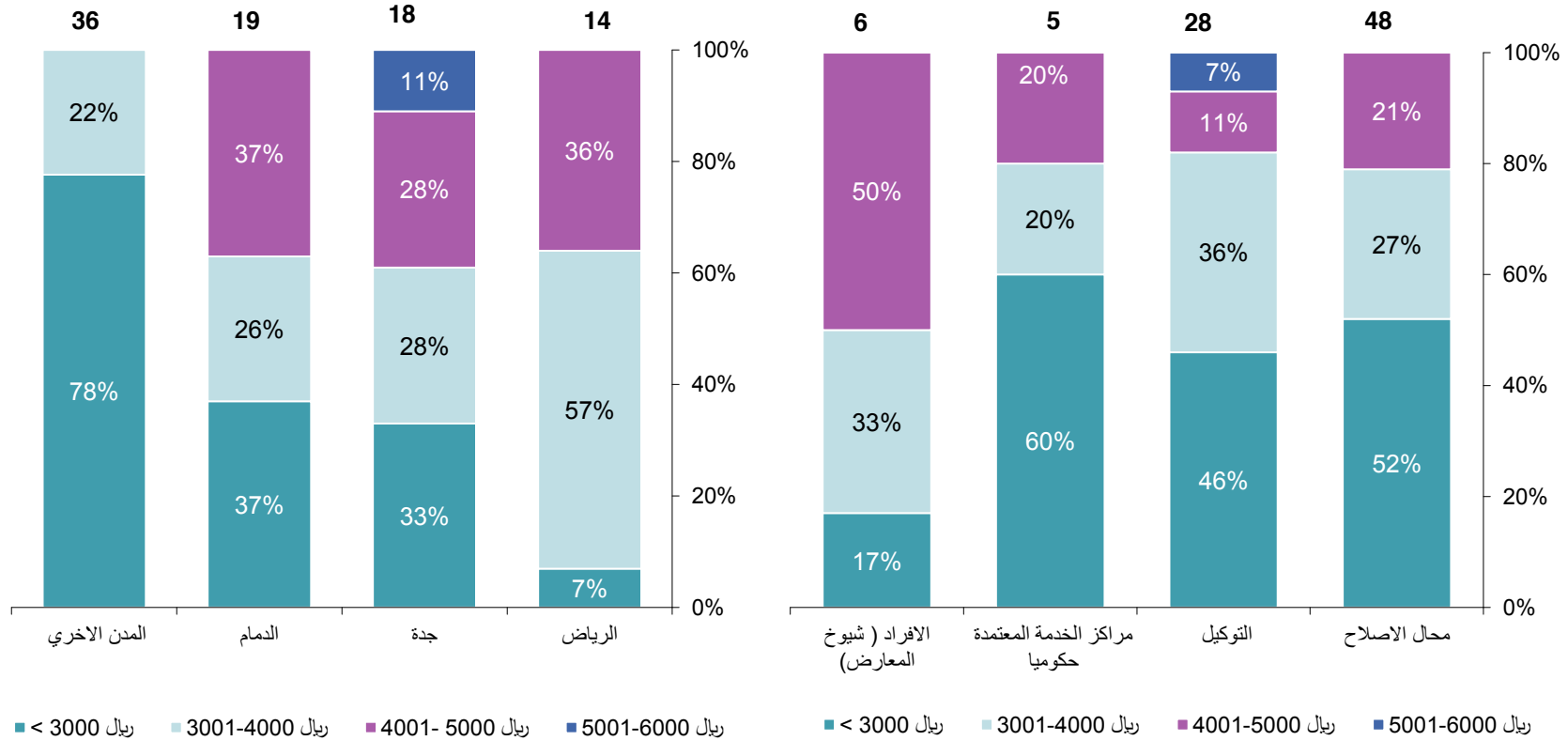
تُعتبر مستويات رواتب المُقيِّمين اعلى بمدينة الرياض (64% منهم يربح أكثر من 6000 ريال في الشهر) وذلك بالمقارنة مع الذين يعملون في المدن الأصغر (78% منهم يربح اقل من 3000 ريال في الشهر)

تتفاوت الرواتب في مجال الاصلاح و توكيل المُصنَّع الأصلي حسب مستوى خبرة المُقيِّمين

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

رواتب فنيو اصلاح المركبات

ما متوسط الراتب الشهري لفنيي إصلاح المركبات ممن يعملون في ورش تقييم اضرار حوادث المركبات - اجابة محددة (حجم العينة=87)



يحصل معظم فنيو اصلاح المركبات في المملكة علي اقل من 3000 ريال شهريا

تعتبر مستويات رواتبهم أعلى في المدن الكبرى بالمقارنة مع المدن الاصغر (76% يربحون اقل من 3000 ريال شهريا)

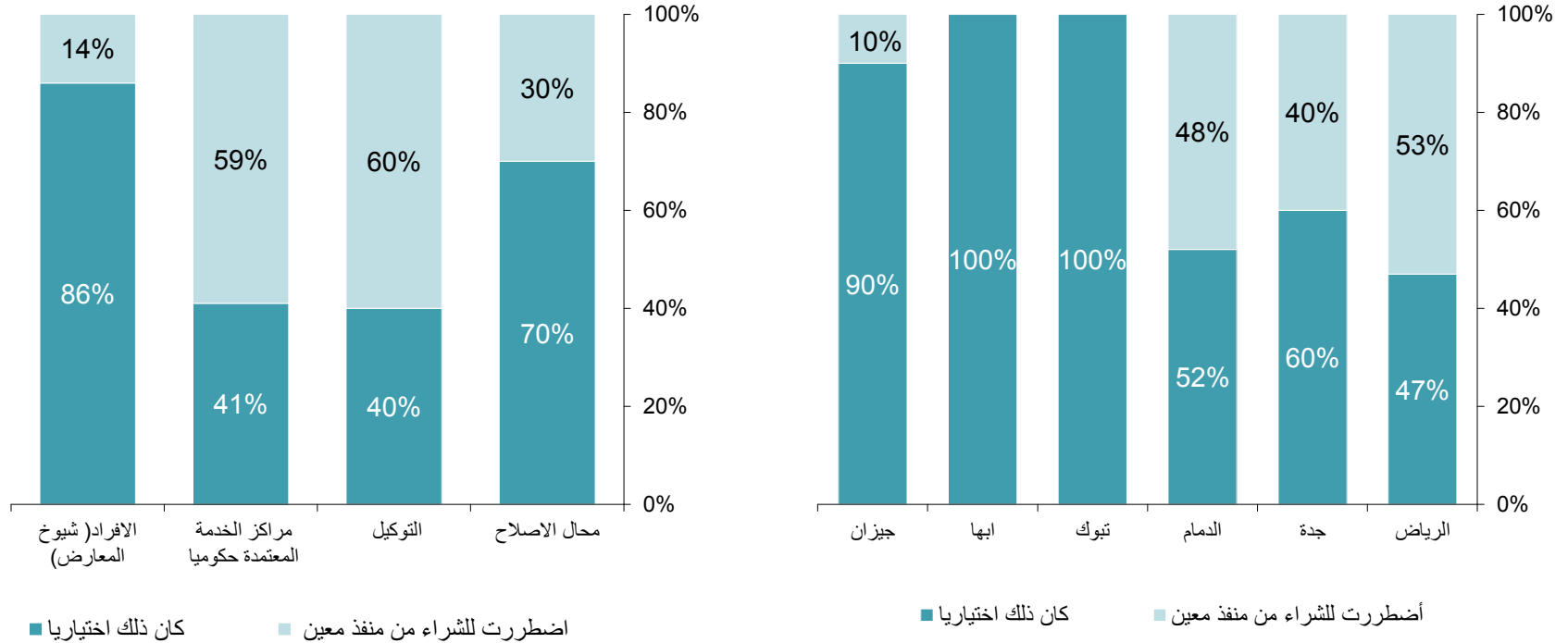
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015



cutting through complexity™

قطع الغيار

هل اخترت المنافذ التي تشتري منها قطع الغيار أم كنت مضطرا للشراء من منفذ معين؟ (حجم العينة=122)

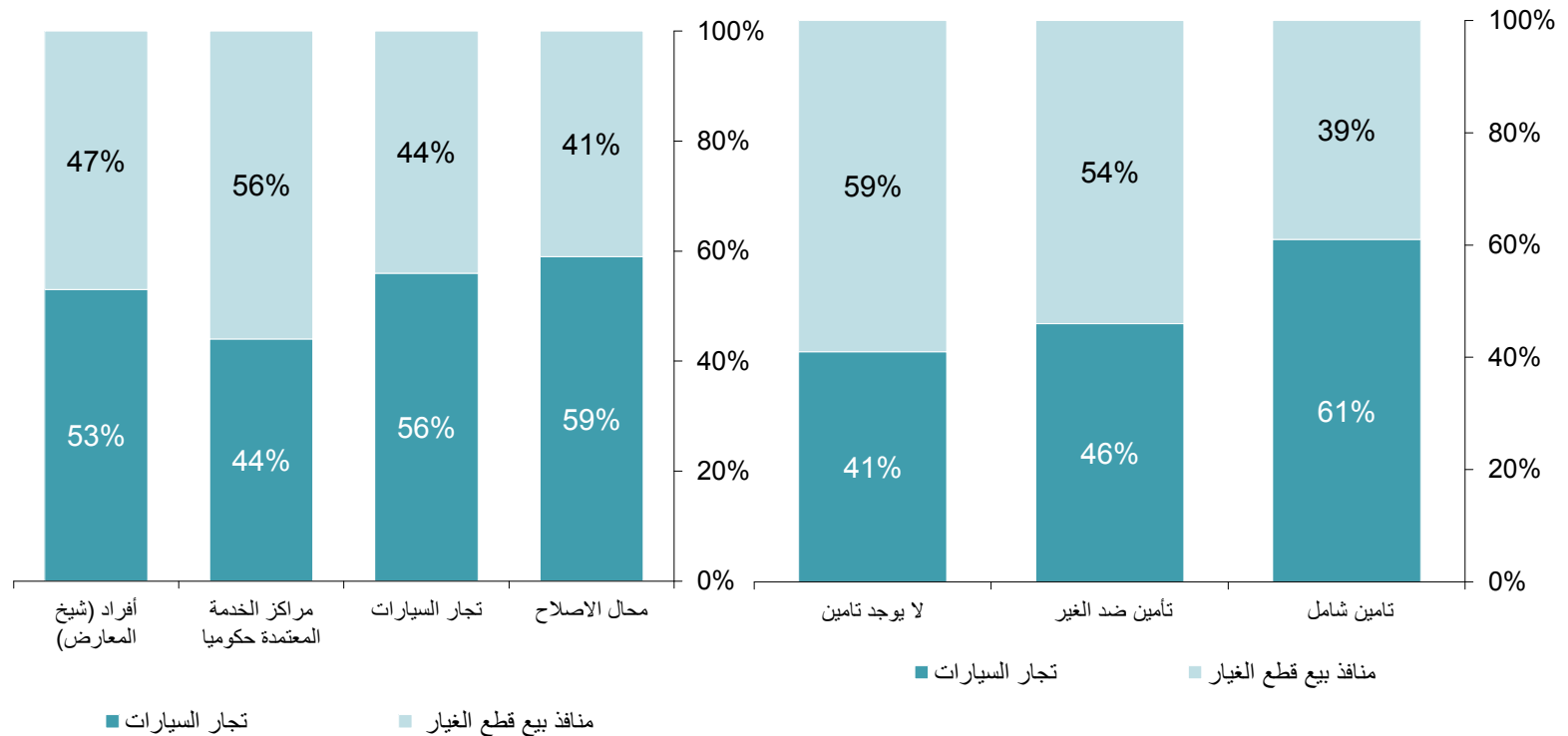


■ يتمتع المستهلكون في المدن الأصغر بحرية أكبر في اختيار بائعهم المفضل لشراء قطع الغيار
 ■ في بعض الأحيان يشكل مقدمو الخدمة – مثل التوكيلات و الورش المعتمدة حكومياً - تأثيراً علي القرار الخاص باختيار مصدر قطع الغيار

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

حجم عينة المسح (n=122)

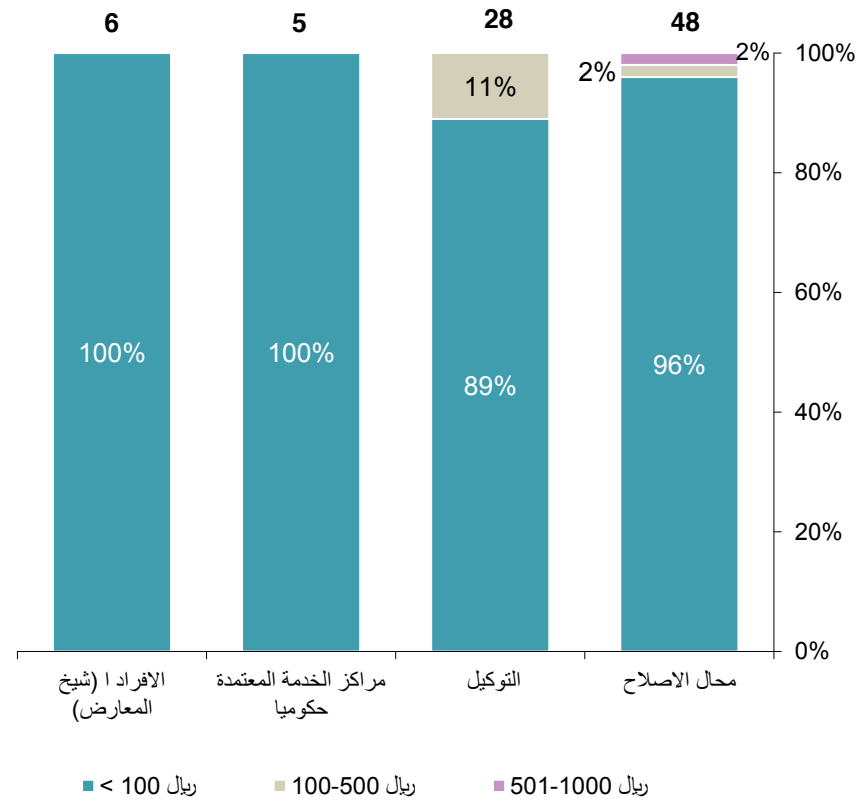
من أين اشتريت قطع الغيار ؟



يفضل المستهلكون الذين يتمتعون بتأمين شامل شراء قطع الغيار من تجار السيارات , بينما يفضل المستهلكون الذين لا يمتلكون أيّاً من أنواع التأمين شراء قطع الغيار من منافذ بيع قطع الغيار.

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

ما تكلفة الحصول على قائمة بأسعار قطع الغيار لمالك السيارة ؟ (حجم العينة=87)



■ يتقاضى معظم المُقيمين أتعاباً إضافية (في العادة أقل من 100 ريال سعودي) لإعداد قائمة بأسعار قطع الغيار

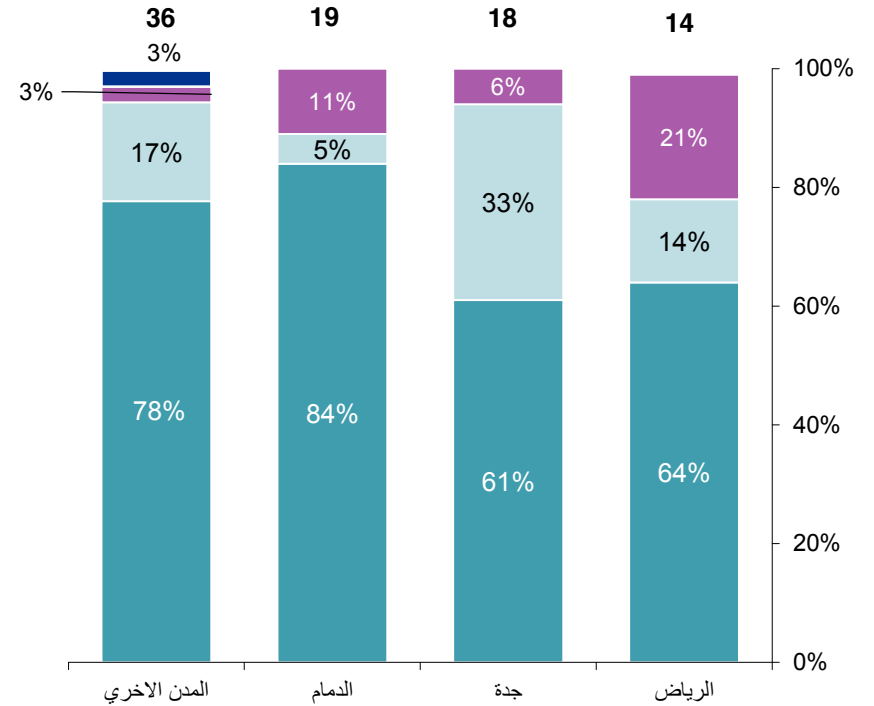
■ تتقاضى معظم المنافذ خصوصاً في مدينة جدة (غالباً التوكيل) أكثر من 100 ريال لإعداد مقايضة لأسعار قطع الغيار

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

تسعير قطع غيار السيارات

من المسئول عن توفير مقايسة اسعار قطع الغيار ؟ (حجم العينة=87)

- في معظم المدن , يمكن الحصول علي قائمة أسعار قطع الغيار من أي منفذ
- ومع ذلك, فانه يوجد عدد من المُقيّمين في كل مدينة يصرون علي استلام مقايسة اسعار قطع الغيار من منافذ محددة.



- اخرى
- مقدمو خدمات تقييم الأضرار
- التوكيل: مثل الحصول على قطع الغيار من منافذ محددة
- الحصول على قطع الغيار من اي منفذ

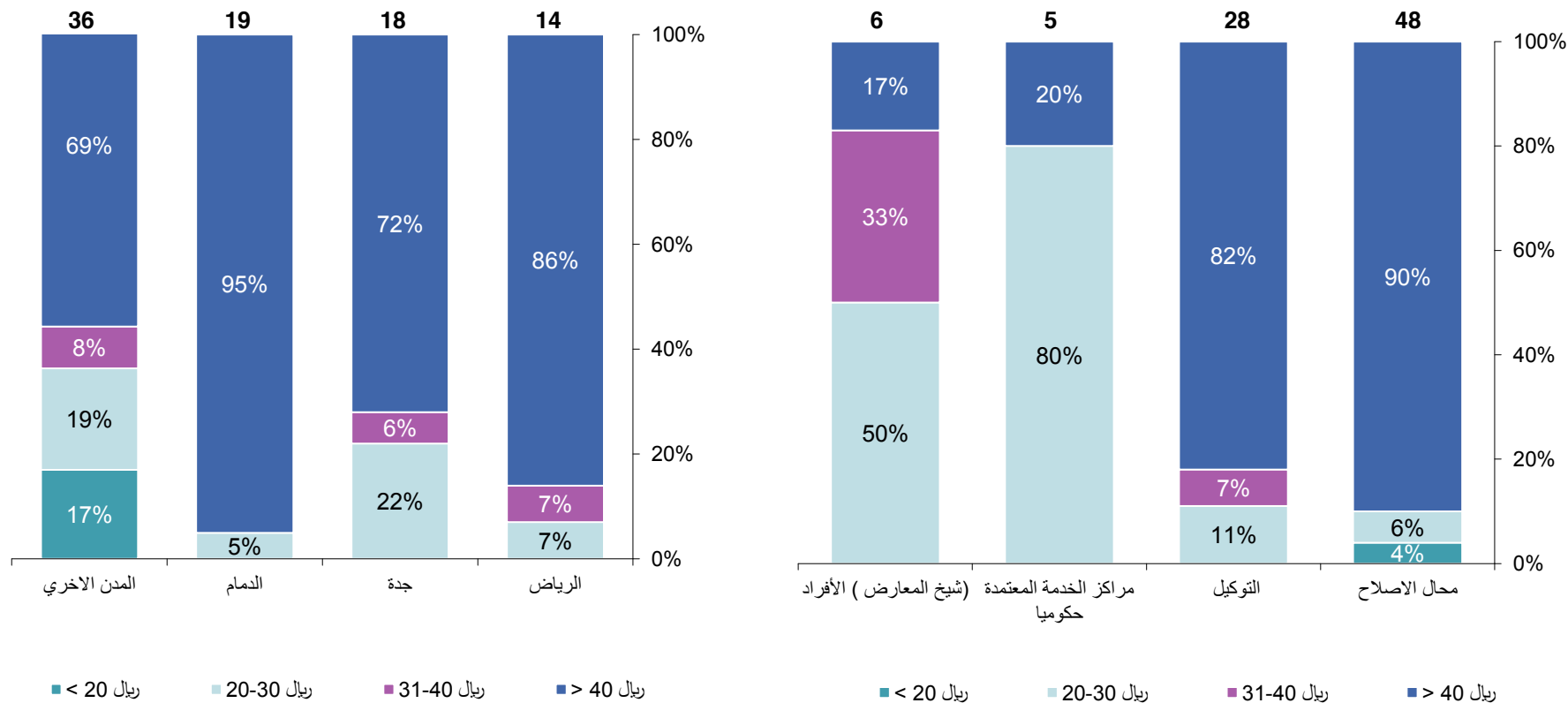
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015



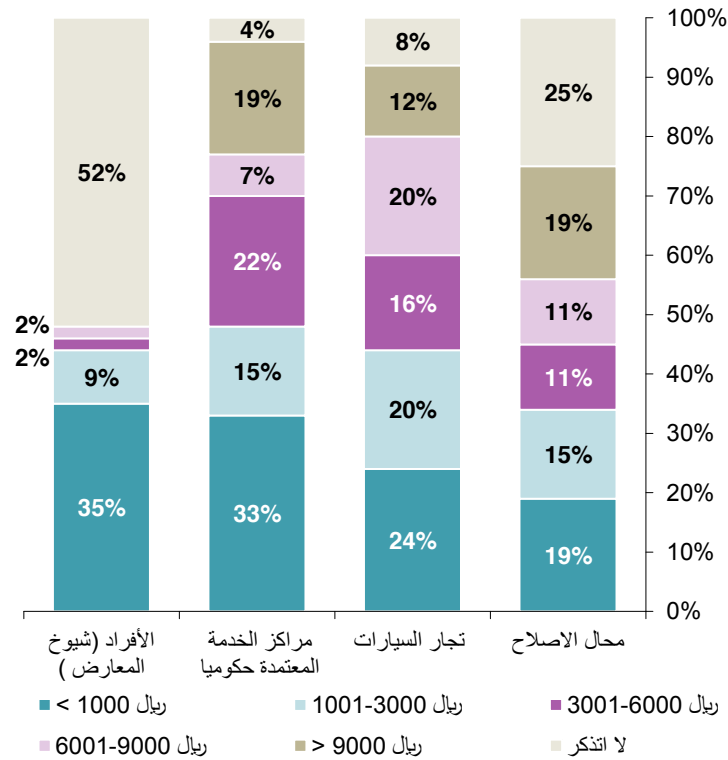
cutting through complexity™

الأتعاب

السؤال 19 . ماهي اتعاب تقييم أضرار حوادث المركبات؟ - اجابة محددة بالريال السعودي (حجم العينة=87)



تبلغ اتعاب التقييم التي تتقاضها مراكز الخدمة المعتمدة حكوميا اقل من 30 ريال بينما يتقاضى 83% من الأفراد (شيوخ المعارض) أقل من 30 ريال ، وتعتبر اقل بكثير من الأتعاب التي تتقاضها محال الصيانة و التوكيلات (أكثر من 80% يتقاضون أكثر من 40 ريال كرسوم لتقييم أضرار حوادث السيارات)



بصفة عامة، فإن تكلفة الإصلاح في المدن الأصغر تقل عن 3000 ريال

تتفاوت تكاليف الإصلاح في المدن الكبرى تبعاً لنوعية مقدم الخدمة و حجم الضرر الموجود بالسيارة

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

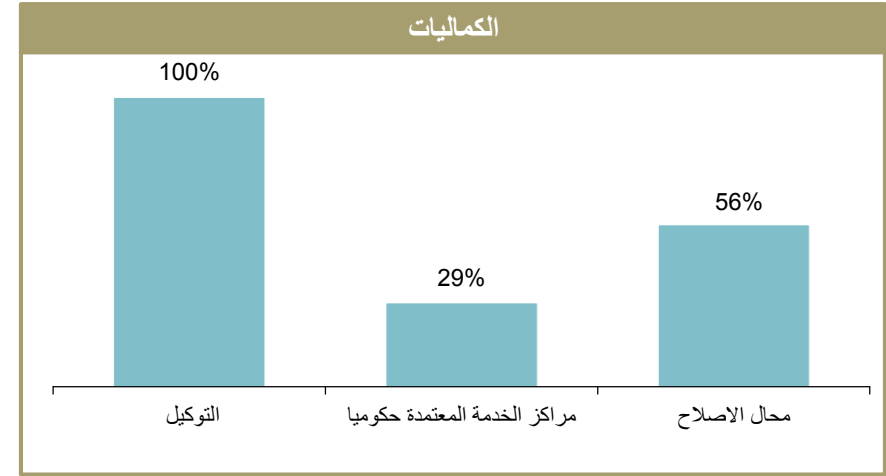
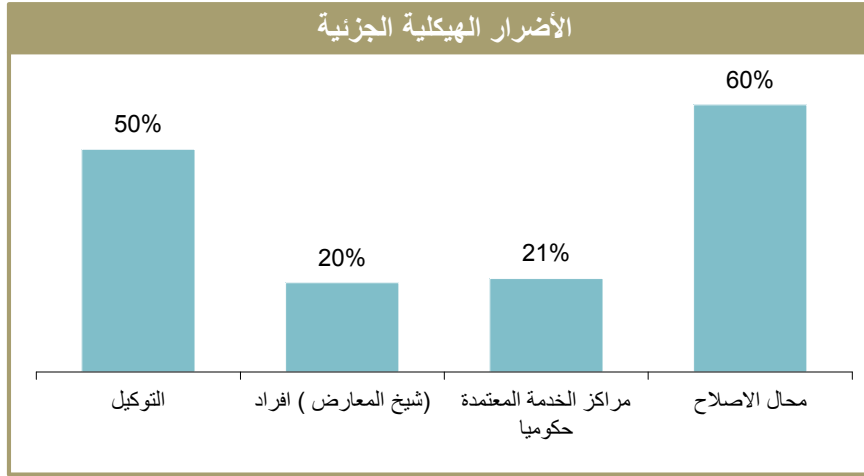


cutting through complexity™

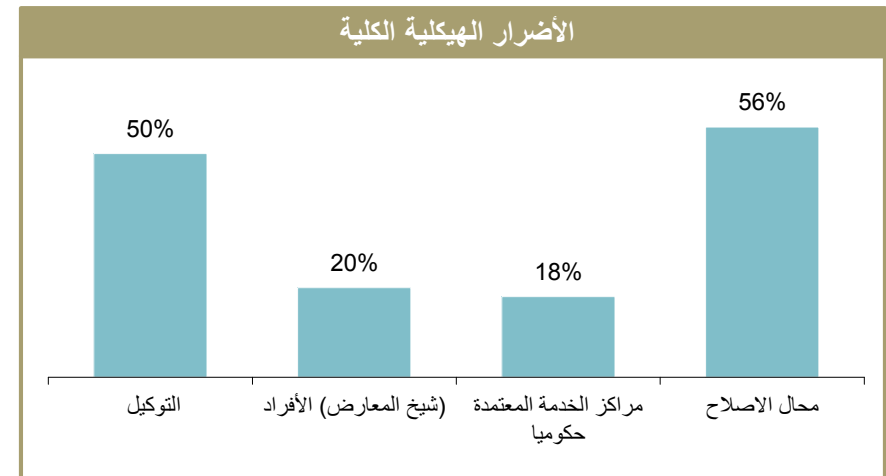
الأدوات

الأدوات المستخدمة أثناء عملية التقييم (4/1)

هل تقوم باستخدام أدوات محددة لكل نوع من أنواع أضرار حوادث السيارات أثناء عملية التقييم في شركتك؟ (حجم العينة= 87)

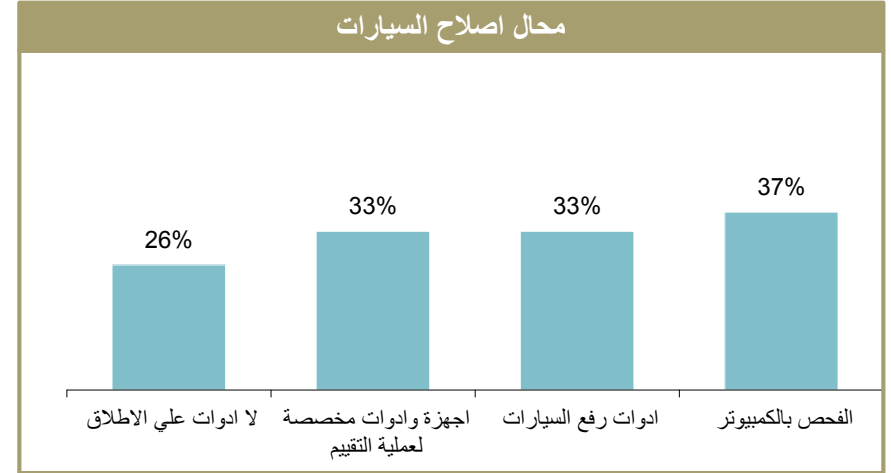
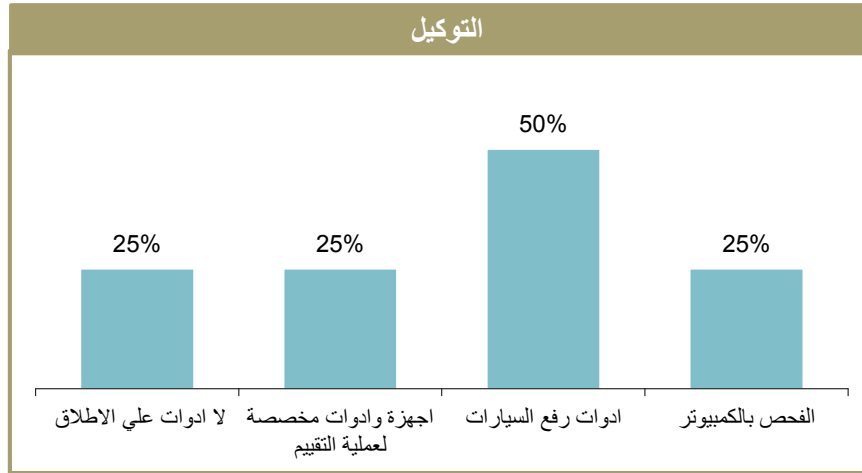


- لا يستخدم الأفراد أدوات عندما يقومون بعملية تقييم اضرار الكماليات
- تقوم معظم التوكيلات وورش الإصلاح باستخدام بعض الأدوات لإجراء التقييم لكل نوع من أنواع اضرار حوادث السيارات



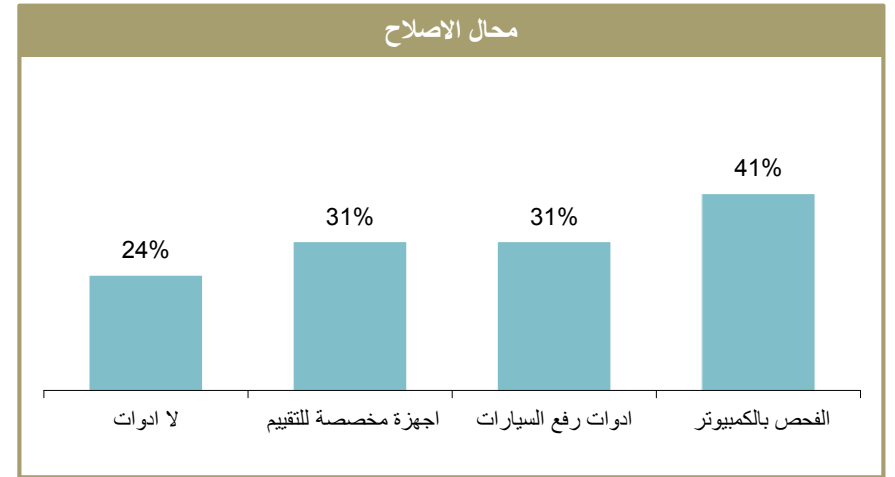
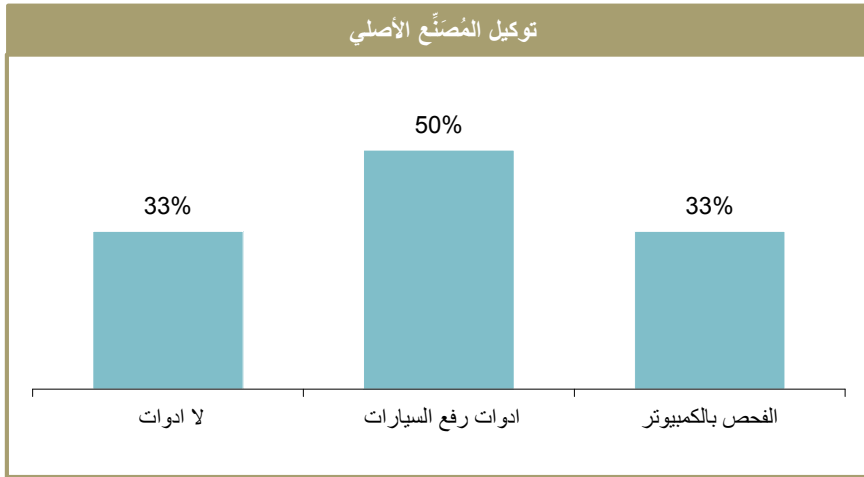
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

بصفة عامة , ما هي نوع الأدوات التي تستخدم بغرض تقييم كل نوع من أنواع أضرار حوادث السيارات في شركتك؟ (حجم العينة =41)



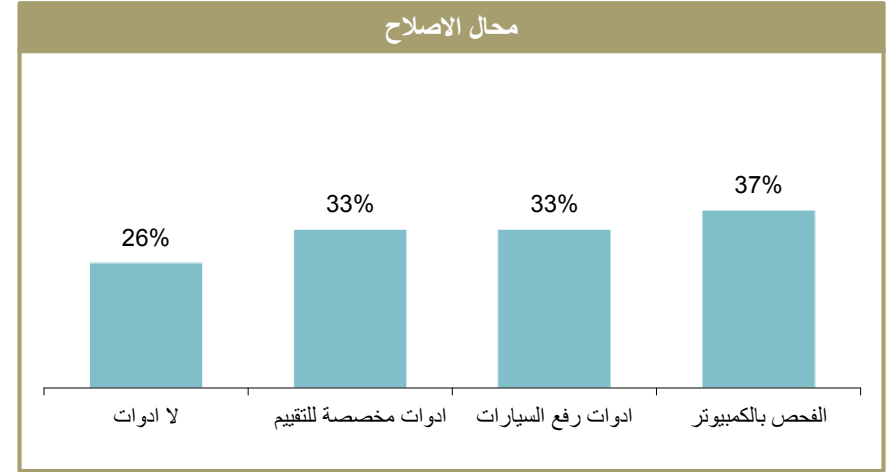
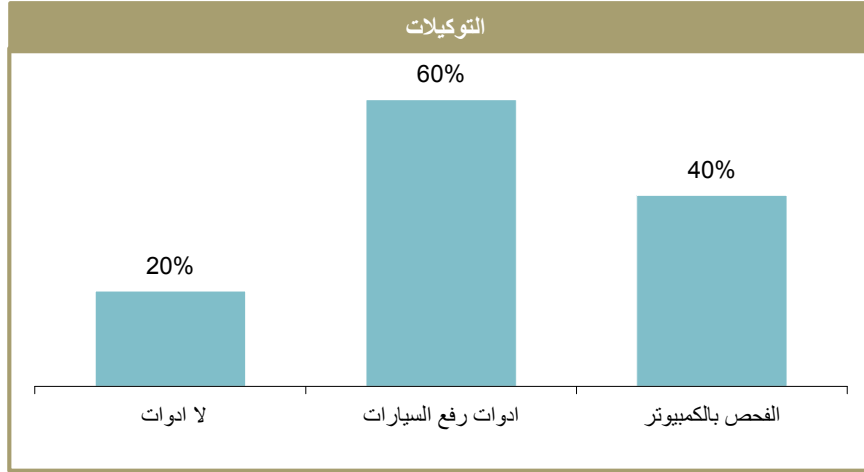
تستخدم معظم مجال الاصلاح والتوكيلات أنواع مختلفة من الأدوات لإجراء عمليات التقييم الأضرار الكمالية مثل: أجهزة الكمبيوتر وأدوات رفع السيارات

بصفة عامة , ما هي نوع الأدوات التي تستخدم بغرض تقييم كل نوع من أنواع أضرار السيارات في شركتكم؟ (حجم العينة =41)



تستخدم معظم مجال الاصلاح و التوكيلات أنواع مختلفة من الأدوات لإجراء عمليات التقييم للأضرار الهيكلية الجزئية للسيارات مثل : أجهزة الكمبيوتر و أدوات رفع السيارات

بصفة عامة , ما هي نوع الأدوات التي تستخدم بغرض تقييم كل نوع من أنواع أضرار السيارات في شركتك؟ (حجم العينة =41)



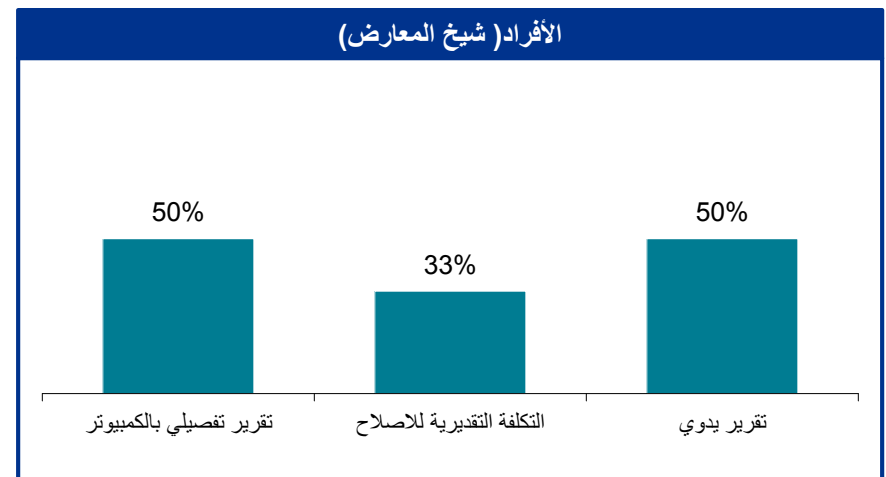
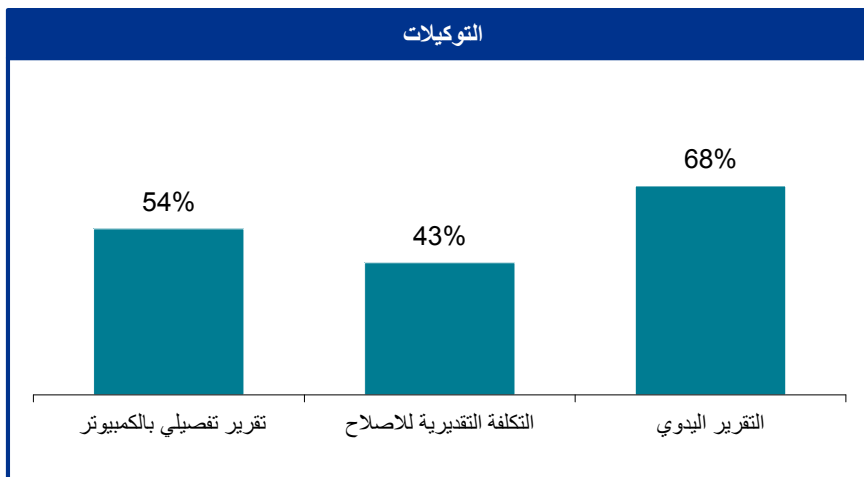
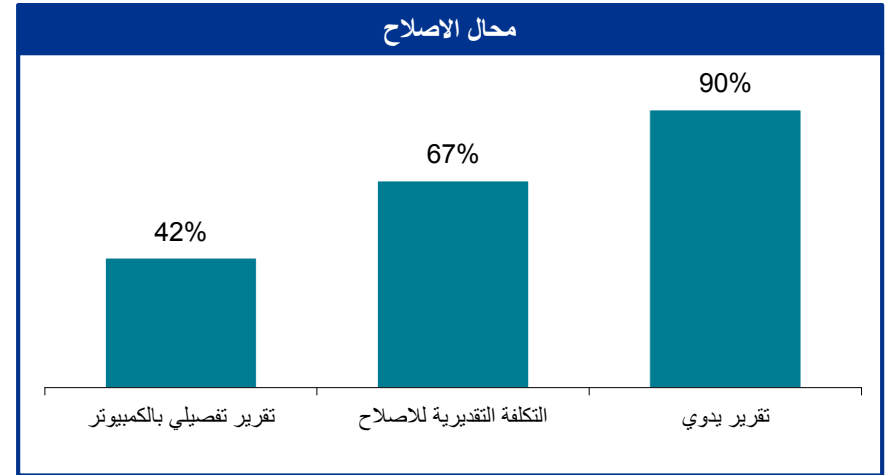
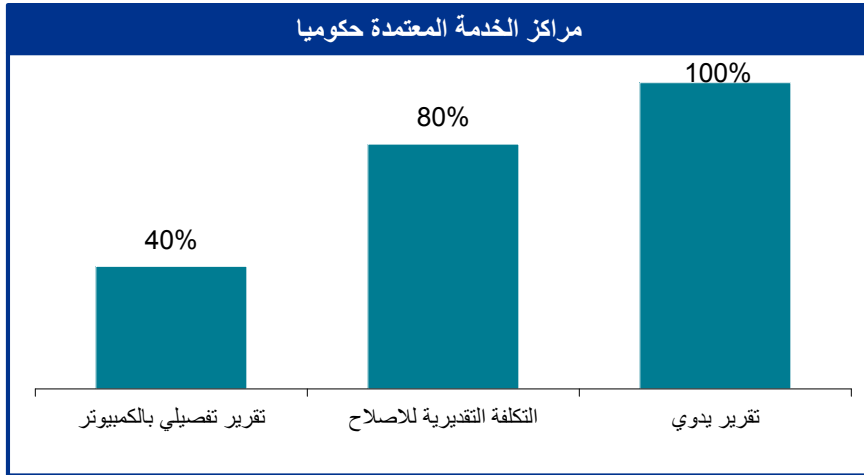
تستخدم معظم مجال الاصلاح والتوكيلات أنواع مختلفة من الأدوات لإجراء عمليات التقييم للأضرار الهيكلية الكلية للسيارات مثل : أجهزة الكمبيوتر و أدوات رفع السيارات



cutting through complexity™

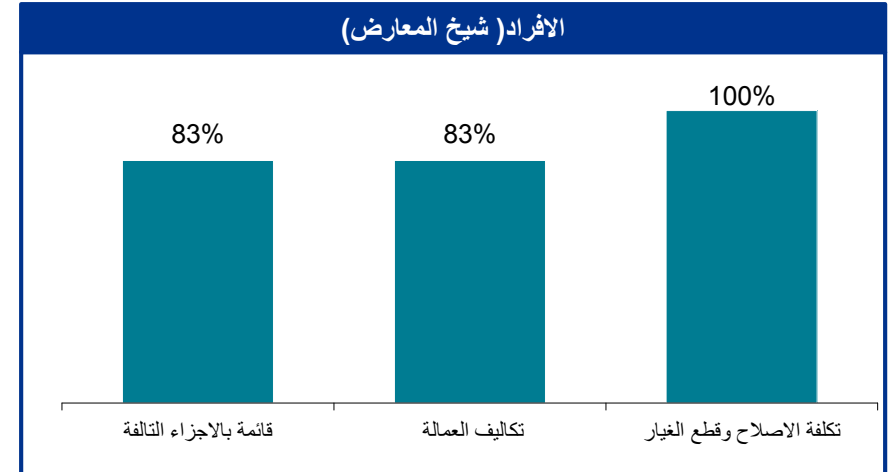
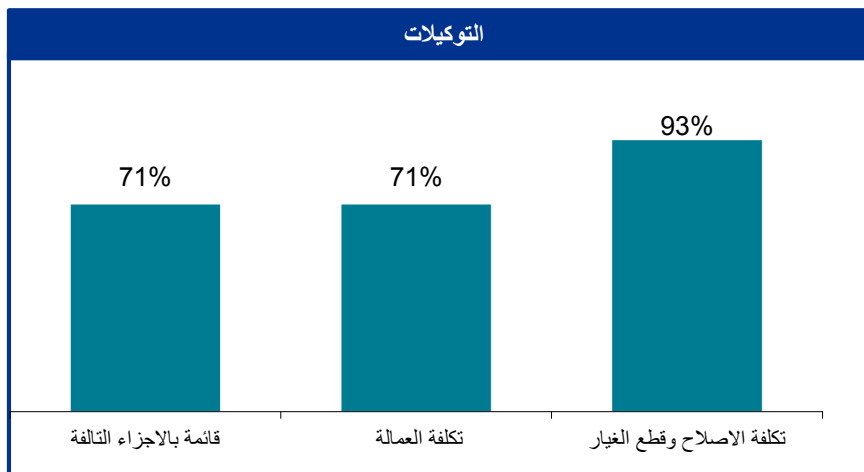
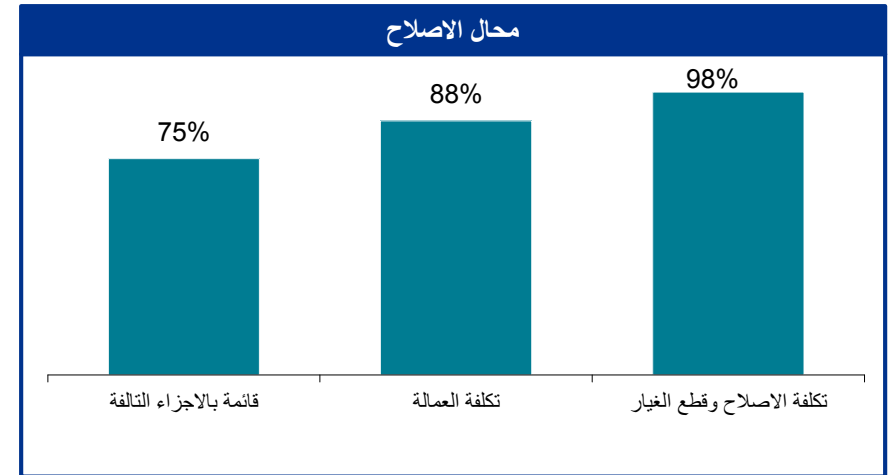
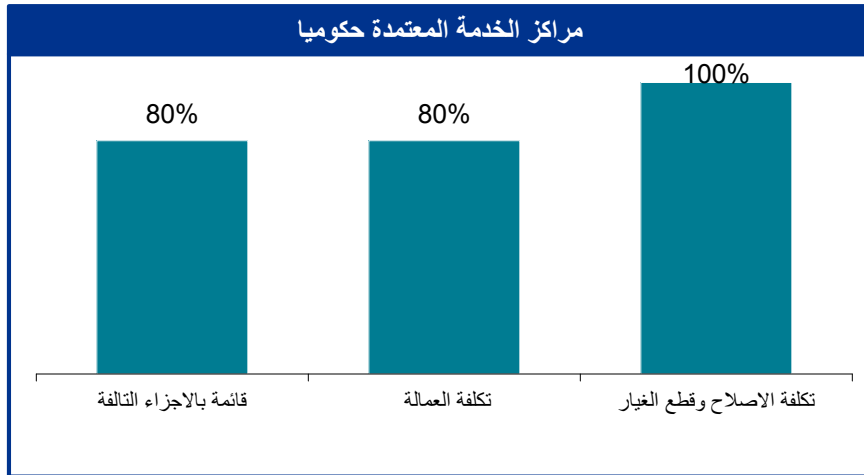
تقرير التقييم

ما هو نوع التقرير الذي سترفعه بعد انتهاء عملية تقييم المركبة ؟ (حجم العينة = 87)



Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

ما هي النقاط التي يتم تغطيتها في تقرير التقييم الذي يعده المُقيّم ؟ (حجم العينة = 87)



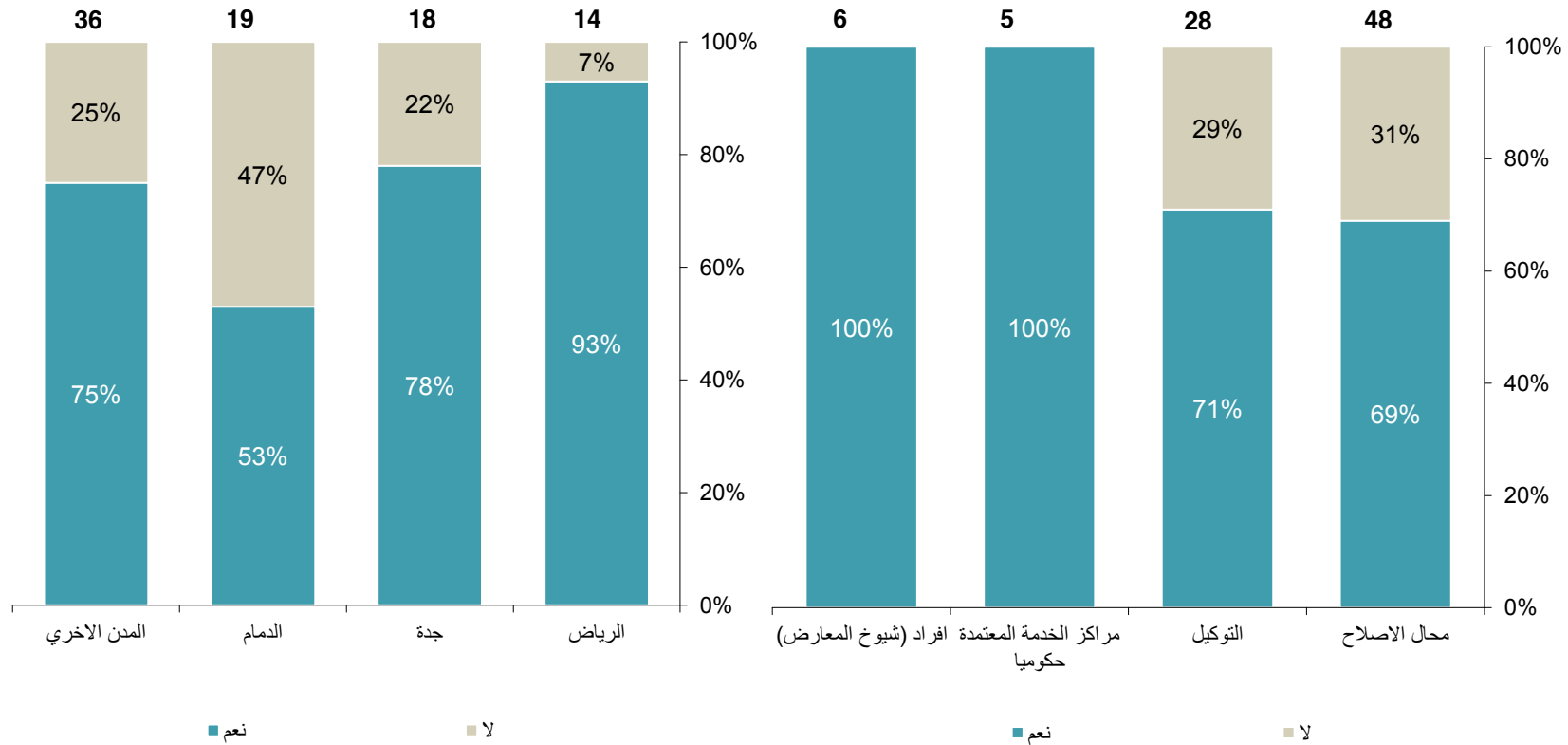
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015



cutting through complexity™

الترخيص

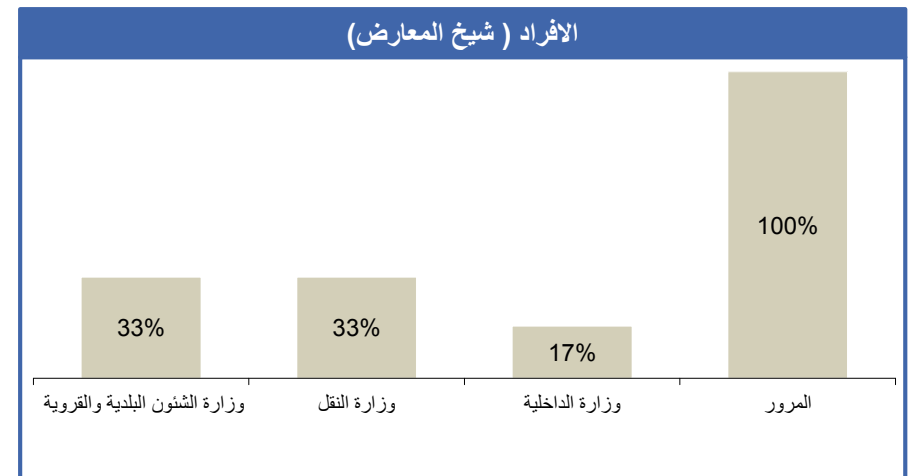
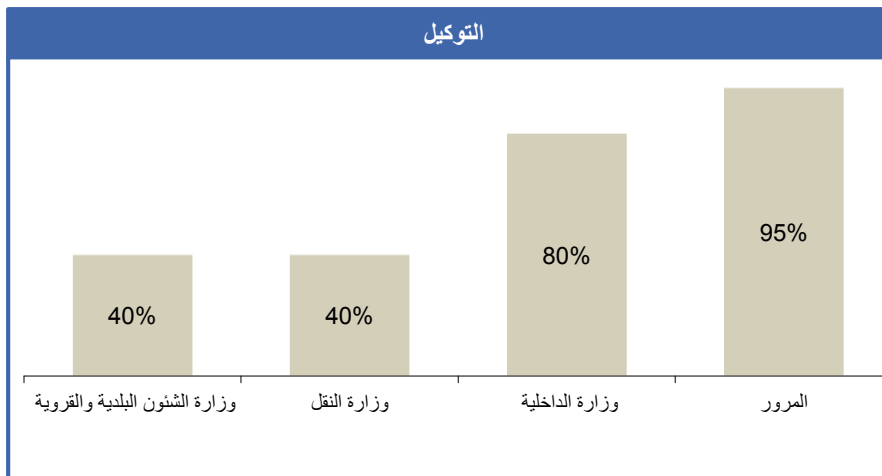
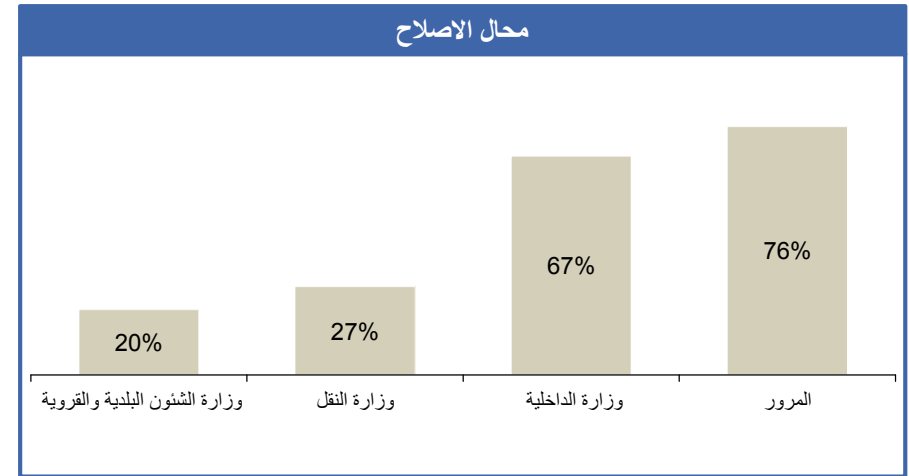
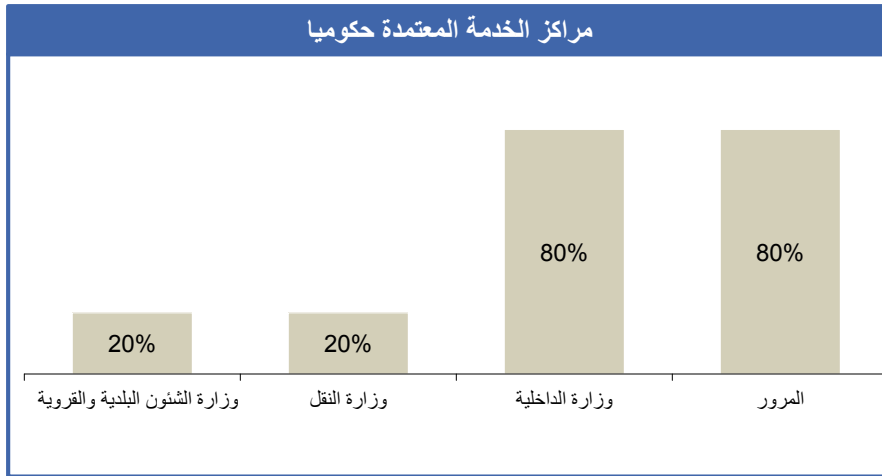
حتى تصبح مُقيماً معتمدا لتقييم أضرار وخسائر حوادث السيارات، هل يشترط وجود ترخيص أو شهادة حكومية حتى تصبح مُقيماً رسمياً؟ (حجم العينة=87)



■ يشترط أن يحصل معظم مقدمي خدمات تقييم أضرار حوادث المركبات علي ترخيص ليصبحوا مُقيّمين رسميين في مجال تقييم أضرار حوادث السيارات

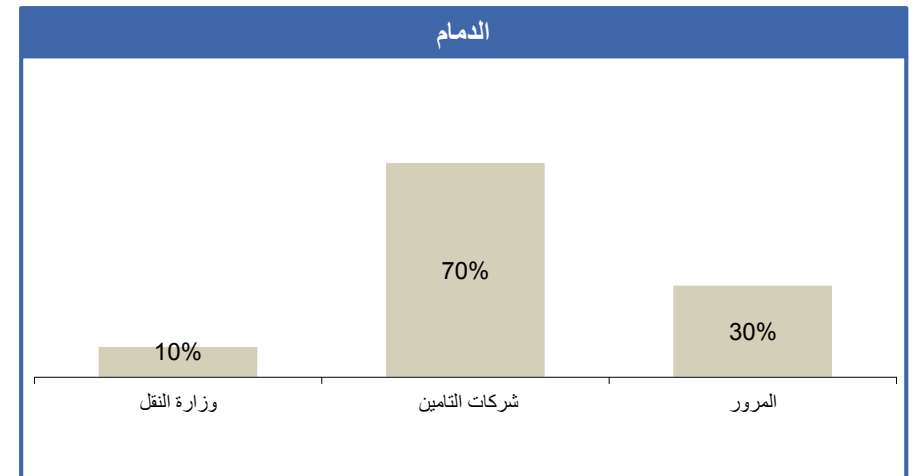
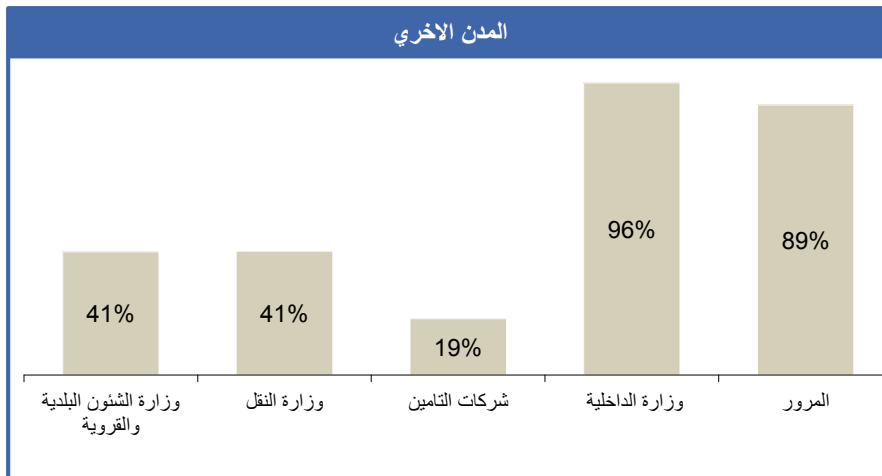
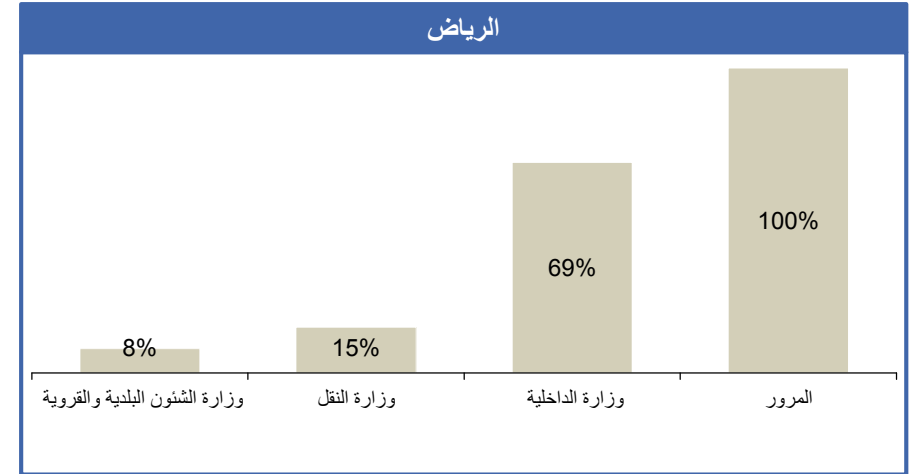
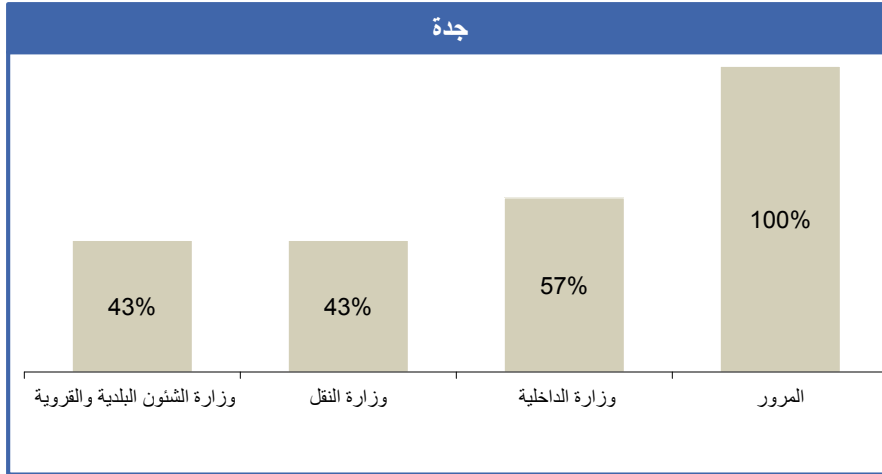
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

ما هي الجهة الحكومية التي تختص بالموافقة علي إصدار الرخصة أو الشهادة اللازمة لكي تصبح مُقَيِّمًا مرخصًا لتقييم حوادث السيارات؟ (حجم العينة =64)



Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

ما هي الجهة الحكومية التي تختص بالموافقة علي إصدار الرخصة أو الشهادة اللازمة لكي تصبح مُقَيِّمًا مرخصًا لتقييم أضرار حوادث السيارات؟ (حجم العينة=64)

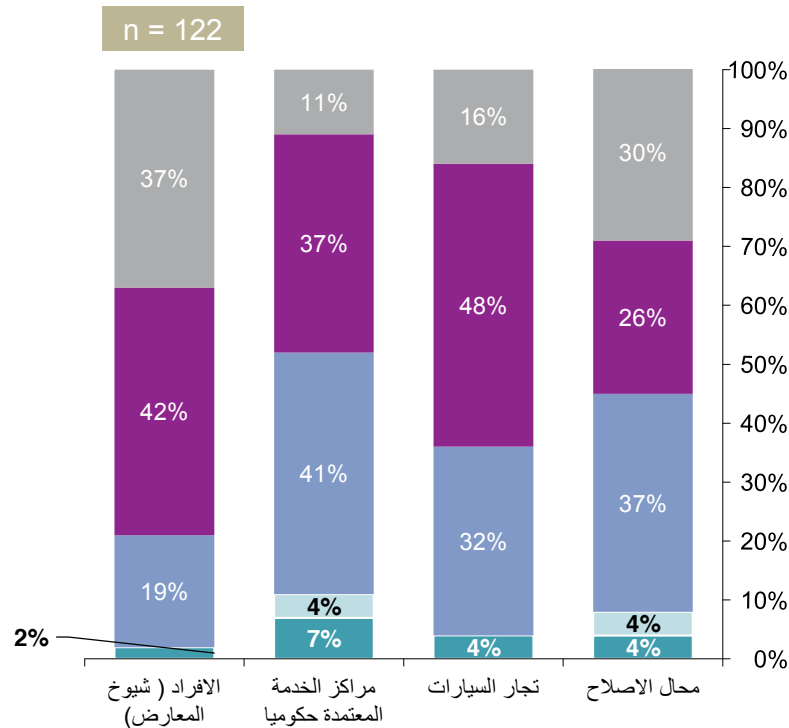


Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

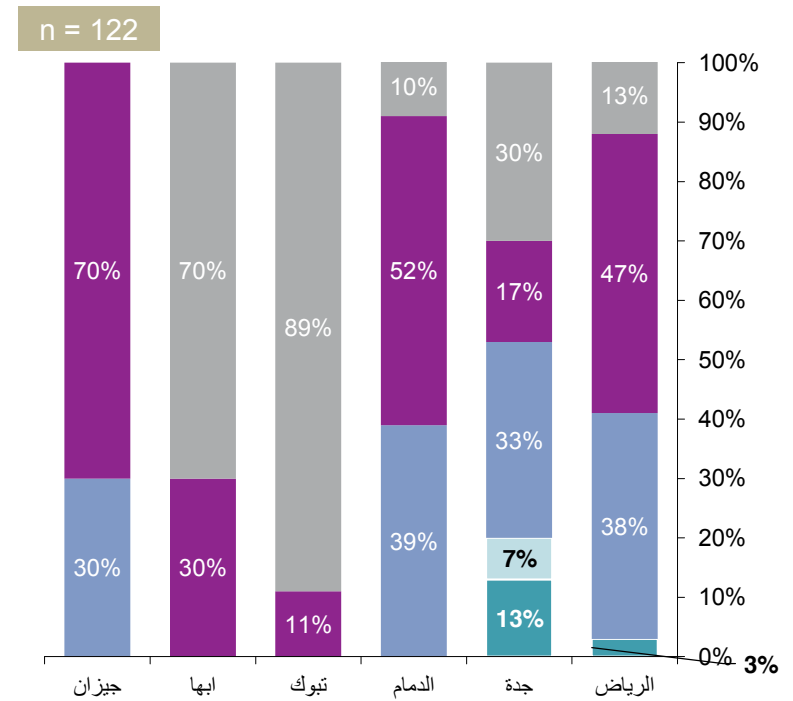
التغذية المرتدة تجاه مُقيِّم أضرار الحوادث

استمرار التعامل مع نفس مقدم الخدمة

نظرا لخبراتك في التعامل مع مقدم الخدمة الذي قمت بزيارته , إلي أي مدى ترغب في استمرار التعامل مع نفس مقدم الخدمة في المستقبل عند الحاجة ؟



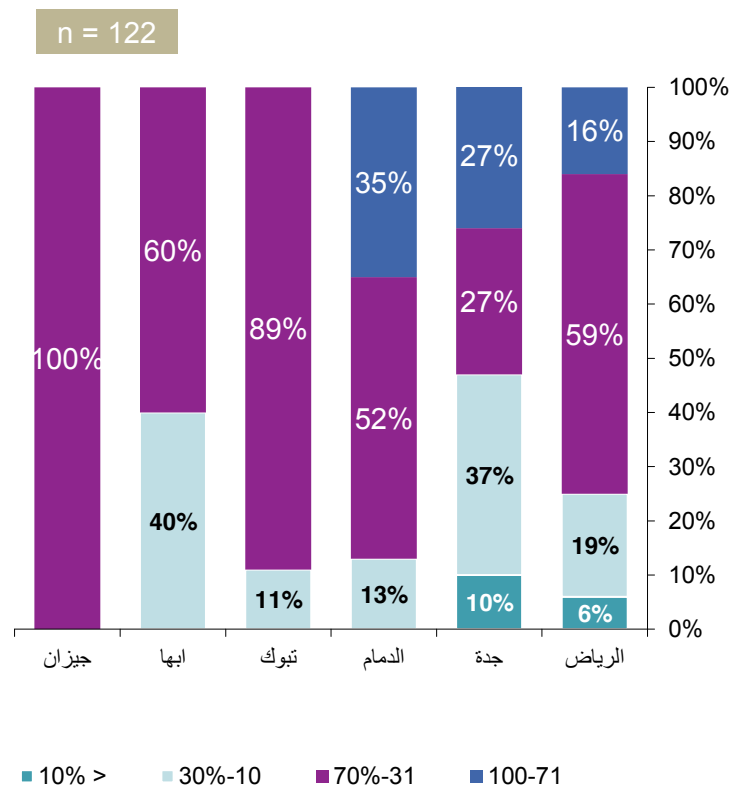
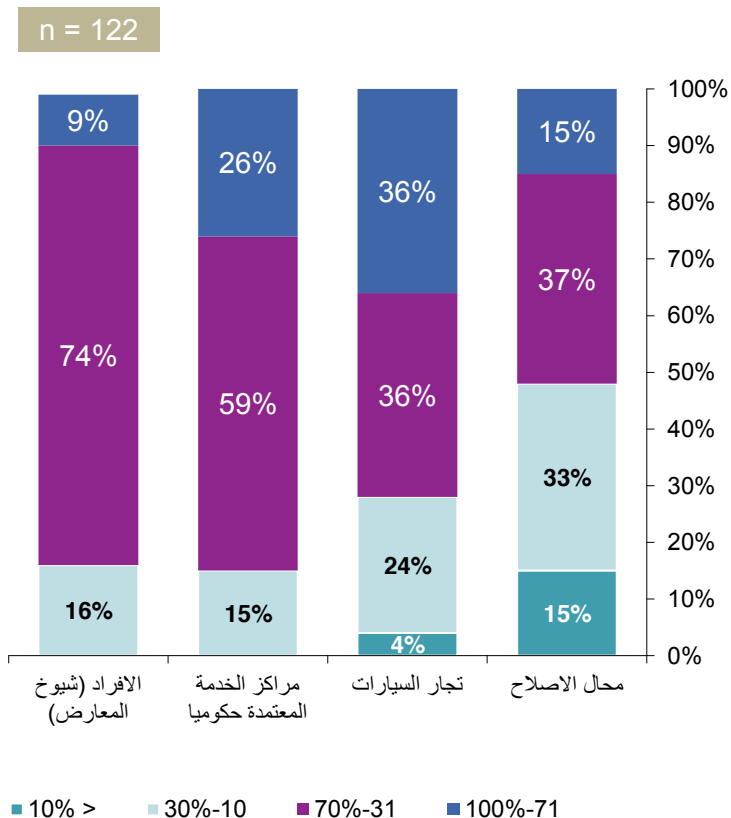
- (5) بالتأكيد ساتعامل مع نفس مقدم الخدمة
- (4) يُحتمل ان اتعامل مع نفس مقدم الخدمة
- (3) لست متأكدا
- (2) يُحتمل الا اتعامل مع نفس مقدم الخدمة
- (1) بالتأكيد لن اتعامل مع نفس مقدم الخدمة



- (5) بالتأكيد ساتعامل مع نفس مقدم الخدمة
- (4) يُحتمل ان اتعامل مع نفس مقدم الخدمة
- (3) لست متأكدا
- (2) يُحتمل الا اتعامل مع نفس مقدم الخدمة
- (1) بالتأكيد لن اتعامل مع نفس مقدم الخدمة

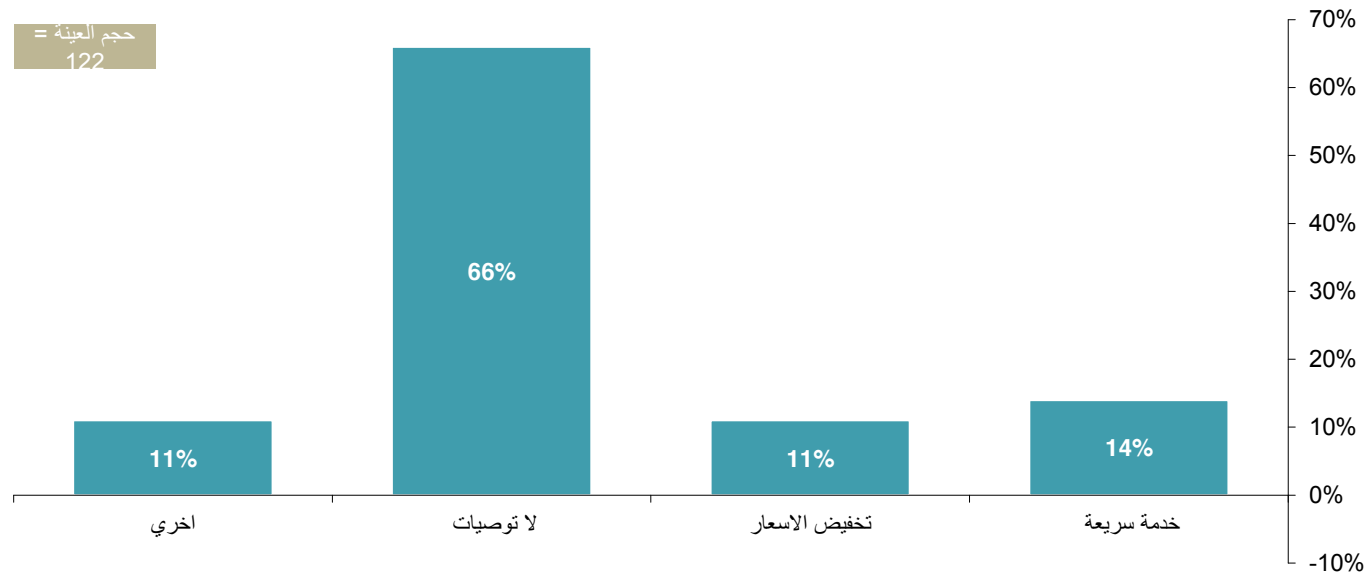
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

بالنظر إلي خبرتك مع مقدم الخدمة الذي قمت بزيارته , ما هي النسبة المئوية لدقة تقييم الأضرار الذي قام بإجرانه مقدم الخدمة؟ مطلوب النسبة المئوية بدقة



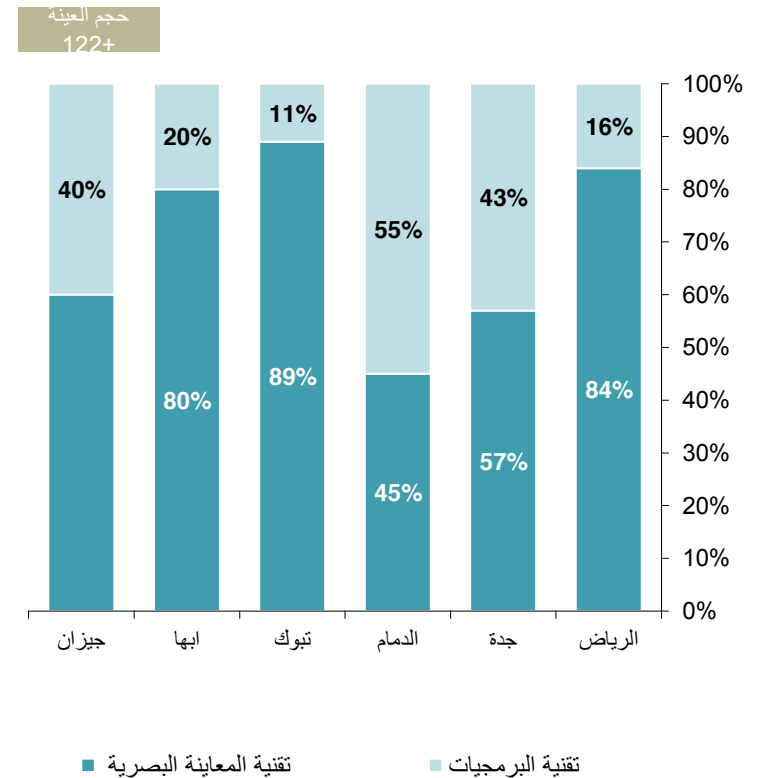
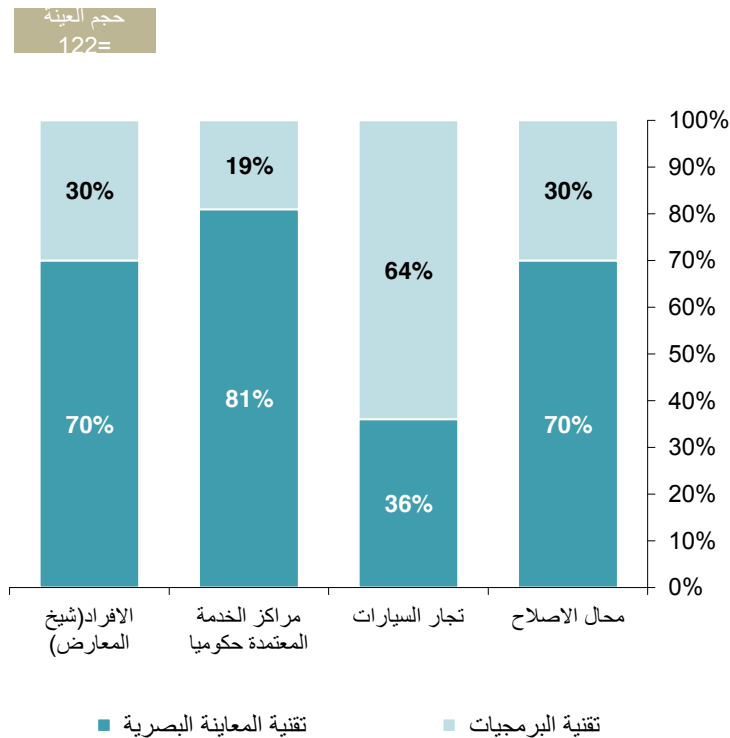
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

بصورة عامة ما هي توصياتك لتحسين أداء عملية إجراء تقييم أضرار الحوادث؟ سؤال ذو نهاية مفتوحة



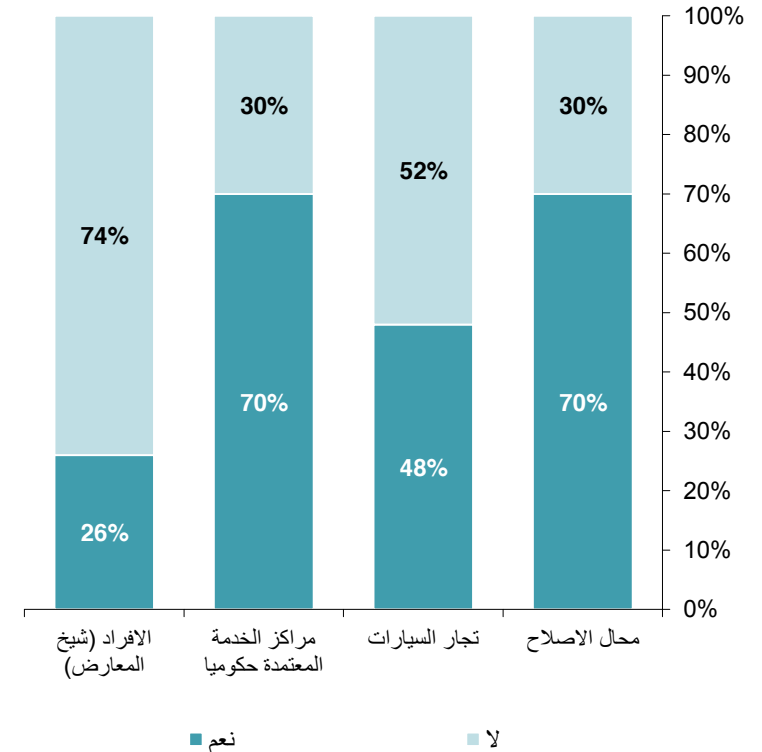
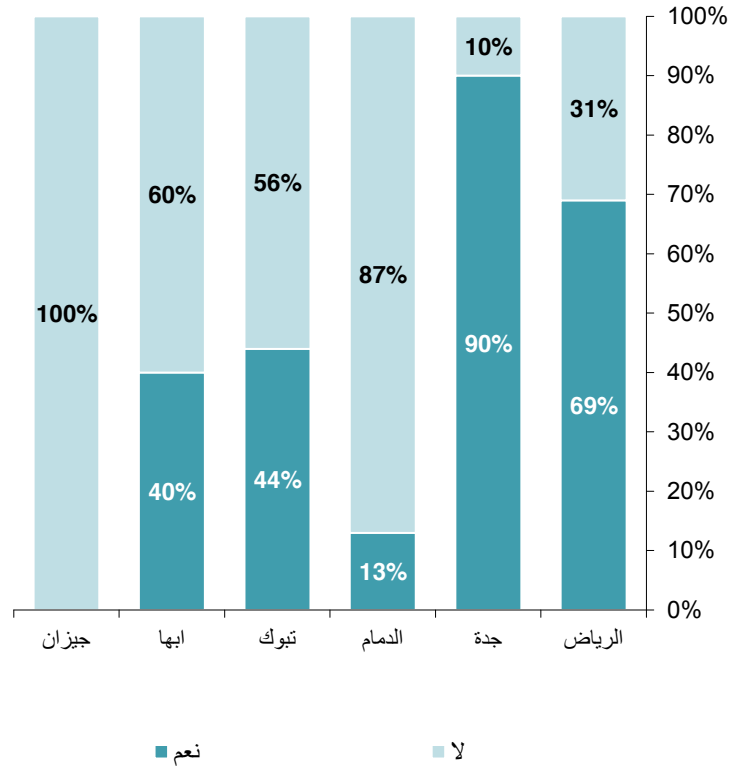
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

من وجهة نظرك، ما هو الأسلوب الأمثل لتقييم أضرار حوادث السيارات؟



Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

دفع أتعاب غير رسمية

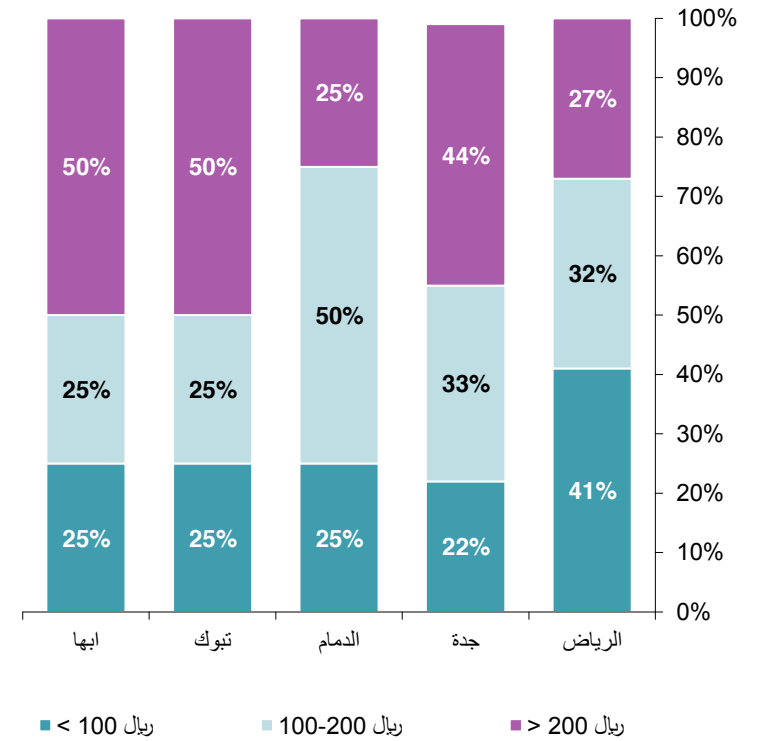
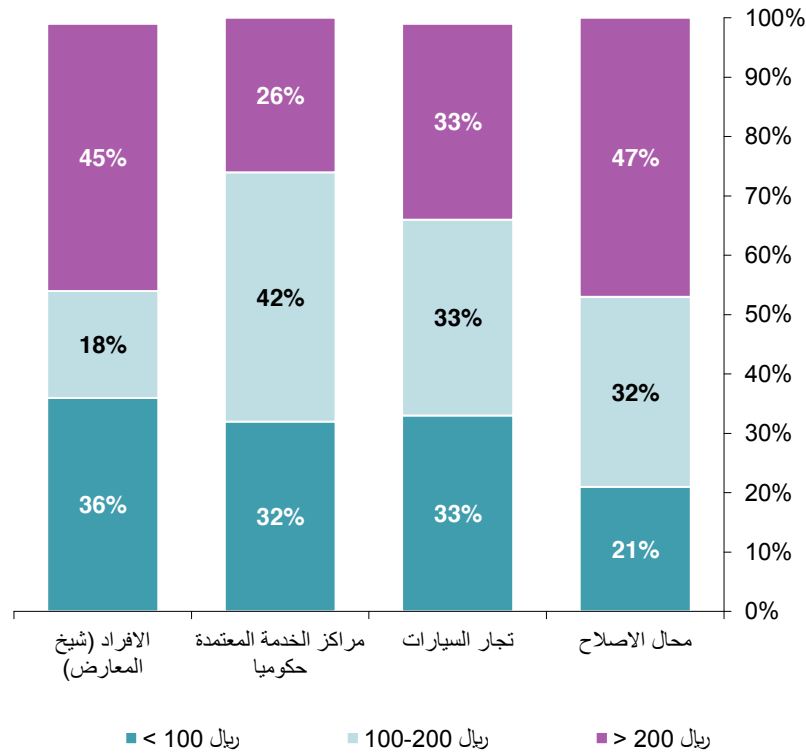


يقوم العملاء في اغلب المدن بالمملكة بدفع اتعاب غير رسمية وذلك من اجل تحسين تقديراتهم .

وفقا للمسح, فان موظفي معظم أنواع مقدمي خدمة تقييم أضرار حوادث السيارات يقبلون اتعابا غير رسمية من العملاء في مقابل إجراء تقديرات مواليه لأضرار حوادث سياراتهم.

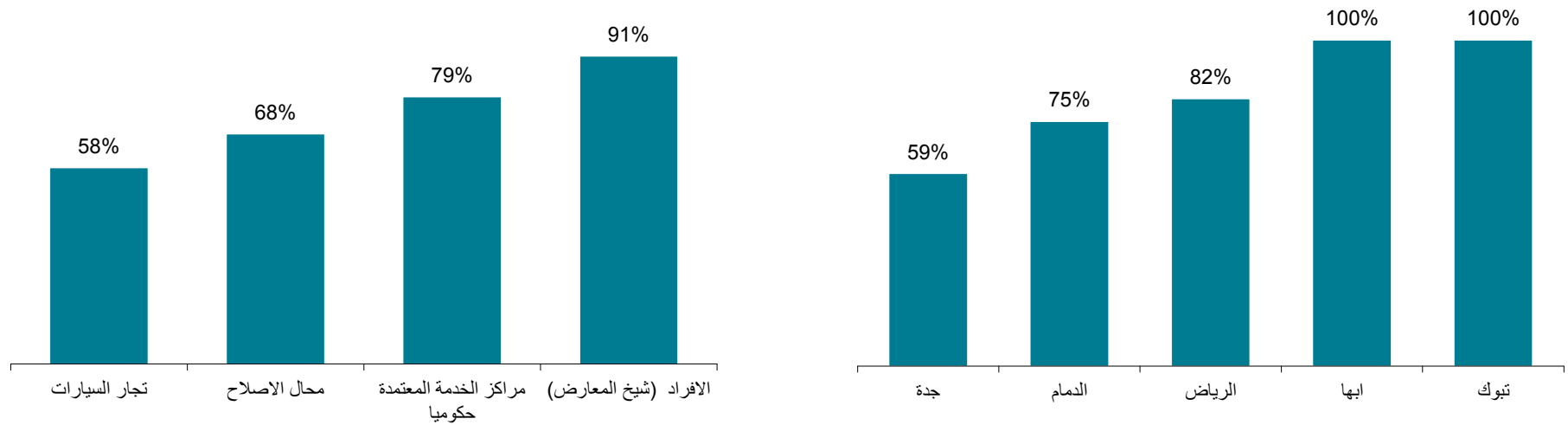
Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

مقدار الأتعاب الغير رسمية التي يتم دفعها



■ تتراوح الأتعاب الغير رسمية التي يدفعها العملاء ما بين اقل من 100 ريال إلى أكثر من 200 ريال

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015



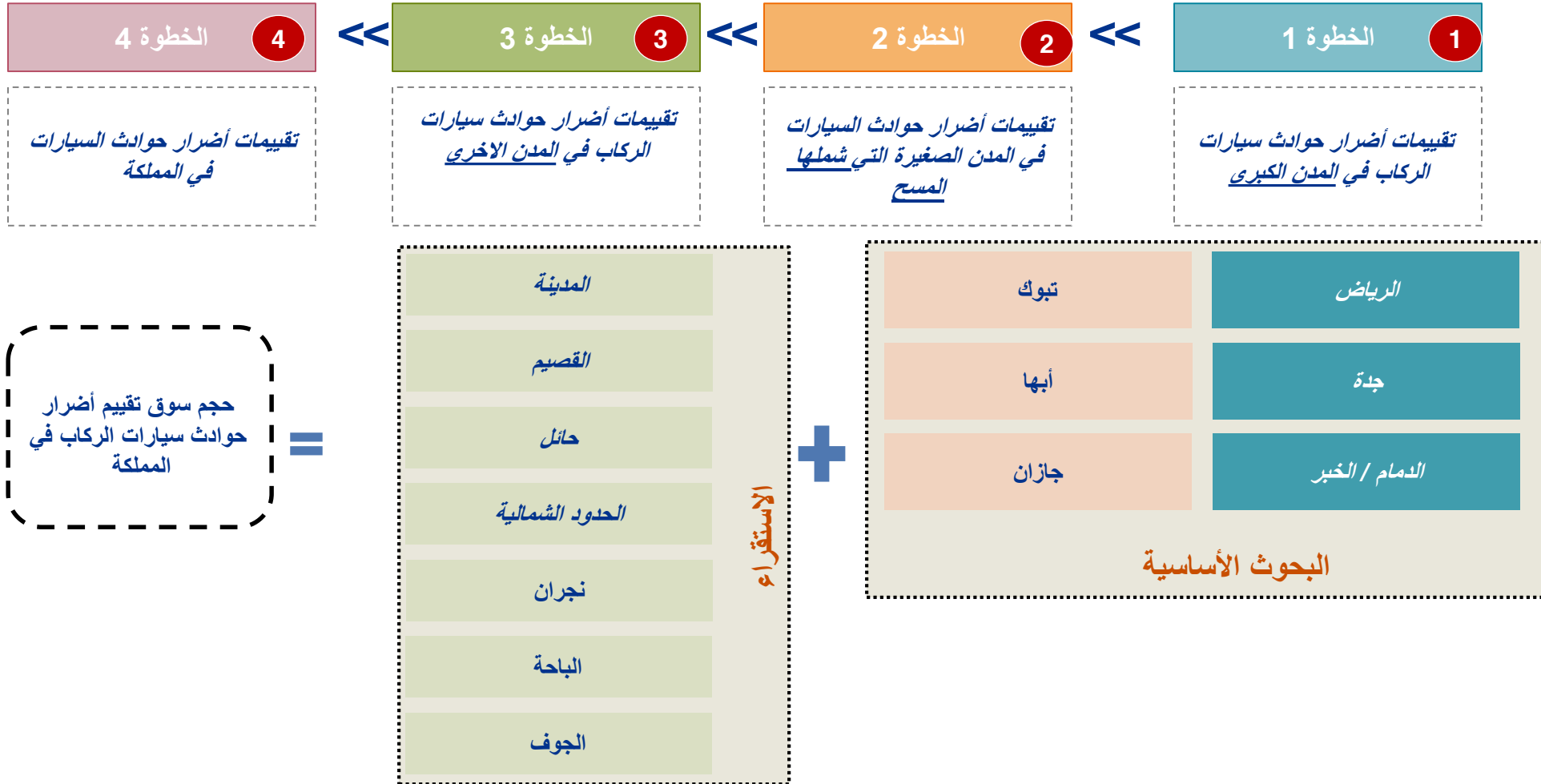
- استنتج معظم المستجيبين أن دفعهم للأتعاب الغير رسمية قد ساعدهم في الحصول علي تقديرات وتقييمات أكثر ملائمة
- يبدوان تقييمات وتقديرات شيخ المعارض ومراكز الخدمة المعتمدة حكوميا هي الأكثر فائدة للمستهلكين

Source: KPMG Primary Research Program, June 2015

الصفحة	المحتويات
2	1. مقدمة
8	2. بيانات صناعة و حوادث السيارات بالمملكة العربية السعودية
21	3. الوضع الحالي لتقييم أضرار حوادث السيارات بالمملكة
23	
33	3.1 عملية تقييم الأضرار بالمدن الكبرى
41	3.2 عملية المطالبة بتعويضات التأمين
	3.3 . المشهد الحالي لمقدمي خدمات تقييم الأضرار
77	4. حجم سوق تقييم الأضرار بالمملكة

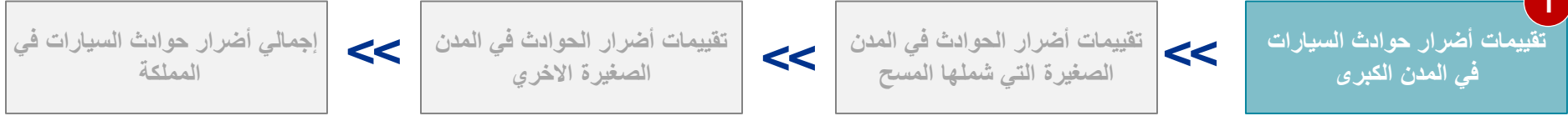
تم استخدام النهج التالي لتقدير عدد تقييمات أضرار حوادث سيارات الركوب التي أُجريت بالمملكة

النهج والمنهجية



تم تقدير إجمالي أعداد التقييمات في مدينة الرياض استنادا علي المدخلات التي تم الحصول عليها من البحوث الأولية ومن المناقشات النوعية مع خبراء الصناعة

1



متوسط تقييمات اضرار الحوادث في الرياض

الرياض	التقييمات
21.5	المتوسط اليومي لتقييمات أضرار حوادث السيارات



الرياض	منافذ التقييم
20	محال الاصلاح
50	التوكيلات
70	إجمالي المنافذ



الرياض (الورش التابعة لشركات التامين والورش التابعة لتوكيل المصنّع (الأصلي)	التقييمات
1,505	المتوسط اليومي لأعداد تقييمات أضرار حوادث السيارات
391,300	المتوسط السنوي لأعداد تقييمات أضرار حوادث السيارات

إجمالي أعداد تقييمات أضرار حوادث السيارات في الرياض

أعداد التقييمات في الرياض 2014

696,800

التقييمات في اليوم الواحد	الورش الحكومية والأفراد (شيوخ المعارض) في الرياض
950	مراكز المرور (4)
75	المالكي (شيخ المعارض)
50	الزايدي (شيخ المعارض)
100	الحمزة (شيخ المعارض)
1,175	الإجمالي

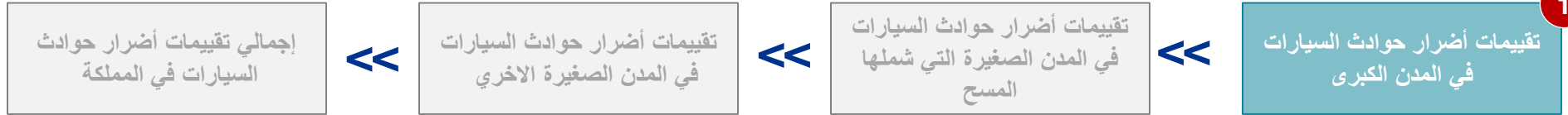
Source: KPMG Primary Research, June – July 2015

- تم استنتاج المتوسط اليومي لأعداد تقييمات محال وورش التوكيلات من البحوث الأولية التي تم إجراؤها مع مقدمي خدمات تقييم اضرار السيارات
- تم التعرف علي العدد الإجمالي لمحال الإصلاح وورش التوكيلات استنادا علي نتائج البحوث الأولية وعلي المناقشات مع خبراء الصناعة
- تم استقراء نتائج متوسط عدد التقييمات بمحال الاصلاح وورش التوكيلات من إجمالي عدد المنافذ في الرياض للتأكد من العدد الإجمالي لتقييمات أضرار حوادث السيارات كل يوم
- تم تقدير أعداد تقييمات الورش الحكومية وتقييمات الافراد (شيخ المعارض) في مدينة الرياض استنادا علي المناقشات مع خبراء الصناعة

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015

تم تقدير إجمالي التقييمات في مدينتي جدة والدمام استنادا علي المدخلات التي تم الحصول عليها من البحوث الأولية

1



العدد الإجمالي لمنافذ تقييم أضرار الحوادث في جدة والدمام

الدمام	جدة	التقييمات
370,144	481,000	العدد اليومي لتقييمات أضرار الحوادث

- تم استخلاص متوسط العدد اليومي لتقييمات اضرار حوادث السيارات لكل مركز من مراكز تقييم اضرار حوادث السيارات في كل مدينة من المدن من خلال البحوث الأساسية التي تم اجرائها مع مقدمي خدمة تقييم أضرار حوادث السيارات في المدن الكبرى بالمملكة
- تم التعرف علي العدد الإجمالي لمراكز تقييم أضرار السيارات في كل مدينة من المدن الكبرى استنادا علي نتائج البحوث الأساسية وعلي المناقشات مع خبراء الصناعة
- تم استقراء نتائج متوسط عدد التقييمات لكل مدينة من المدن من إجمالي عدد المنافذ بها وذلك للتأكد من العدد الإجمالي لتقييمات أضرار سيارات الركوب لكل يوم في كل مدينة من المدن الكبرى
- استنادا الي التحليل بعالية، يتم سنويا إجراء حوالي 1.5 مليون تقييما لأضرار حوادث سيارات الركاب بالمدن الثلاث الرئيسية بالمملكة

متوسط أعداد تقييمات أضرار حوادث السيارات في جدة والدمام

الدمام	جدة	التقييمات
19	18	عدد المنافذ التي شملها المسح
6.1	25	المتوسط اليومي لعدد التقييمات

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015

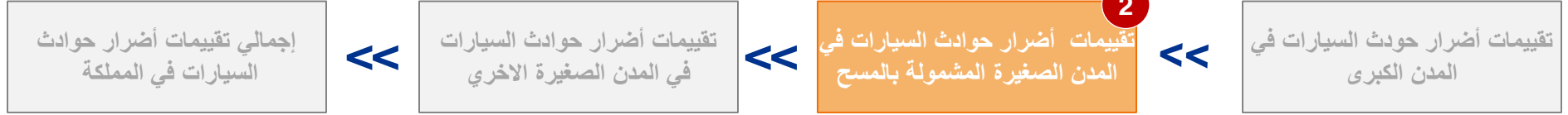
العدد الإجمالي لمنافذ التقييمات في جدة والدمام

الدمام	جدة	منافذ التقييمات
150	15	محال الاصلاح
50	15	الورش المعتمدة حكوميا (شيخ الورش)
30	40	ورش التوكيلات
3	4	الافراد (شيخ المعارض)
233	74	إجمالي المنافذ

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015

تم تقدير العدد الإجمالي للتقييمات استنادا علي تحديد عدد التقييمات في اليوم وعدد المنافذ في المدن الصغيرة المشمولة بالمسح

2



إجمالي عدد تقييمات أضرار حوادث السيارات في المدن الصغيرة المشمولة بالبحث في اليوم

جيزان	أبها	تبوك
403	418	379

- تم استنتاج متوسط عدد تقييمات أضرار حوادث السيارات في اليوم لكل مركز من مراكز التقييم في كل مدينة من المدن من خلال البحوث الأساسية مع مقدمي خدمات تقييم أضرار حوادث السيارات في المدن الكبرى بالمملكة
- تم التعرف علي إجمالي عدد مراكز تقييم أضرار السيارات في كل مدينة من المدن الصغرى استنادا علي نتائج البحوث الأساسية وعلي المناقشات مع خبراء الصناعة
- تم استقراء نتائج متوسط عدد التقييمات لكل مدينة من إجمالي عدد المنافذ في المدن المعنية وذلك للتأكد من العدد الإجمالي لتقييمات أضرار سيارات الركوب لكل يوم بكل من المدن الصغيرة المحددة

متوسط أعداد تقييمات أضرار السيارات في المدن الصغيرة

التقييمات	تبوك	أبها	جيزان
عدد المنافذ المشمولة بالمسح	12	12	12
متوسط أعداد تقييمات أضرار حوادث السيارات في اليوم	14.6	16.1	15.5
إجمالي التقييمات	175	193	186

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015



إجمالي أعداد منافذ تقييم أضرار حوادث السيارات في المدن الصغيرة

منافذ التقييم	تبوك	أبها	جيزان
محال الإصلاح	7	7	7
ورش الإصلاح المعتمدة حكوميا (شيخ الورش)	3	3	3
ورش التوكيلات	15	15	15
الأفراد (شيخ المعارض)	1	1	1
إجمالي المنافذ	26	26	26

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015

تم استقراء متوسط عدد التقييمات اليومية بهدف تقدير عدد التقييمات في العام بكل مدينة صغيرة مشمولة بالمسح



إجمالي أعداد تقييمات أضرار حوادث السيارات في المدن الصغيرة المشمولة بالمسح

افتراضات العمل		×	التقييمات			
عدد أيام العمل في الأسبوع	عدد الأسابيع في العام		جيزان	ابها	تبوك	التقييمات في اليوم
5	52		403	418	379	
260						إجمالي عدد الأيام في السنة

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015

التقييمات	تبوك	ابها	جيزان
عدد تقييمات أضرار حوادث السيارات في السنة	98,561	108,701	104,780

- بلغ إجمالي تقييمات أضرار حوادث سيارات الركاب حوالي 312000 تقييما في تبوك و أبها وجيزان مجتمعين
- ينخفض إجمالي أعداد تقييمات أضرار حوادث السيارات في المدن الصغيرة بالمقارنة مع المدن الكبرى مما يرجع الي انخفاض جملة اعداد السيارات في كل من تلك المدن.
- ومع ذلك , تعتبر نسبة التقييمات كنسبة مئوية لجملة عدد السيارات أعلي في المدن الصغيرة نظرا لارتفاع نسبة الحوادث في تلك المدن

تم تقدير عدد التقييمات في المدن الصغيرة الأخرى استنادا إلى متوسط نسبة التقييمات في المدن الصغيرة المشمولة بالمسح

3



التقييمات كنسبة مئوية من جملة أعداد السيارات في المدن الصغيرة المشمولة بالمسح

أعداد السيارات في المدن الصغيرة الأخرى في عام 2014	
571,441	المدينة
826,368	القصيم
287,661	حائل
135,214	عرعر
176,845	نجران
102,125	الباحة
191,798	سكاكا
2,291,452	الإجمالي

Source: Ministry of Interior (MOI)

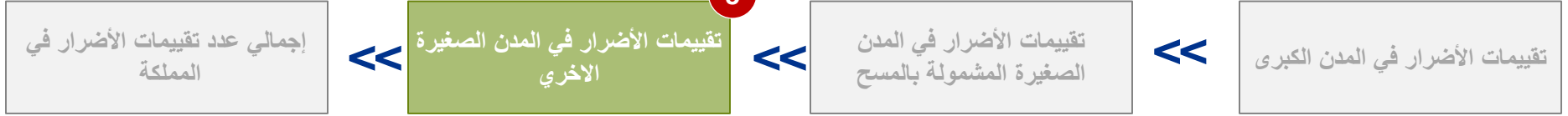
التقييمات	تبوك	ابها	جيزان
أعداد السيارات المسجلة في عام 2014	246,292	620,109	255,611
أعداد التقييمات في 2014	98,561	108,701	104,780
النسبة المئوية للتقييمات	37%	18%	41%
متوسط التقييمات في المدن الصغيرة	32%		

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015, MOI

- تم استقراء أرقام تقييمات أضرار حوادث سيارات الركوب التي تم حسابها في تبوك وابها وجيزان بهدف تقدير أعداد تقييمات الأضرار في سبع مدن صغيرة أخرى بالمملكة
- وهذه المدن هي المدينة والقصيم وحائل وعرعر ونجران والباحة وسكاكا
- في المتوسط , فان تقييمات أضرار حوادث السيارات تشكل 32% من جملة أعداد السيارات بالمدن الثلاث : تبوك ، وابها ، وجيزان

تم استخدام متوسط عدد التقييمات كنسبة من جملة اعداد السيارات في المدن الصغيرة المشمولة بالبحث بهدف تقدير عدد التقييمات في المدن الأخرى .

3



إجمالي تقييمات أضرار حوادث السيارات في المدن الصغيرة الأخرى

- تم حساب إجمالي تقييمات أضرار حوادث سيارات الركوب بحوالي **731,841** تقييماً في عام **2014** وذلك بافتراض ان التقييمات تشكل **32%** من إجمالي عدد السيارات في كل مدينة من المدن الصغيرة في عام **2014**
- يوجد عدد كبير من السيارات بمدینتي القصيم والمدينة المنورة وبالتالي يوجد بهما عدد أكبر من تقييمات أضرار الحوادث بالمقارنة مع المدن الصغيرة الأخرى في المملكة

Number of Assessments in 2014	
182,506	المدينة
263,924	القصيم
91,873	حائل
43,185	عرعر
56,481	نجران
32,616	الباحة
61,256	سكاكا
731,841	الإجمالي

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015, MOI

تم تقدير إجمالي التقييمات في المملكة لعام 2014 استنادا علي جمع تقييمات أضرار حوادث السيارات بثلاث مدن كبرى وعشر مدن صغيرة

4

بجمالي تقييمات اضرار حوادث السيارات في المملكة



تقييمات أضرار السيارات في المدن الصغيرة الاخرى



تقييمات أضرار السيارات في المدن الصغيرة المشمولة بالمسح



تقييمات أضرار الحوادث في المدن الكبرى

إجمالي عدد تقييمات أضرار حوادث سيارات الركوب في المملكة 2014

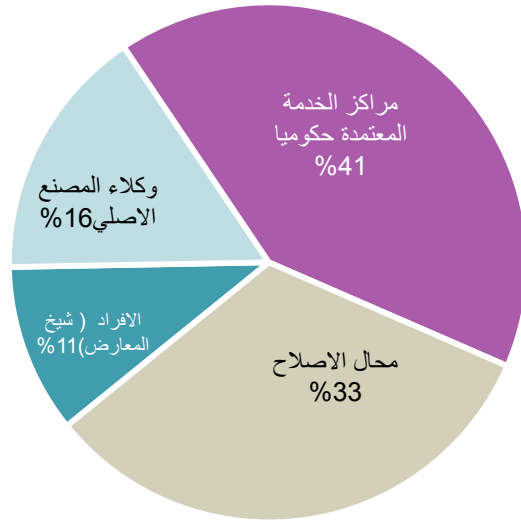
- تم إجراء ما يقرب من 2.6 مليون تقييما لأضرار حوادث سيارات الركاب بالمملكة عام 2014
- تشكل الثلاث مدن الكبرى 60% من إجمالي سوق تقييم اضرار الحوادث
- تشكل حصة القصيم والمدينة المنورة (وهما من المدن الكبرى الأخرى) 7% و10% من السوق علي الترتيب.
- تبلغ حصة تبوك وابها وجيزان وحائل في سوق تقييمات أضرار حوادث سيارات الركاب في المملكة 4% لكل مدينة منهن
- تشكل الأربع مدن الأخرى 7% من تقييمات أضرار حوادث السيارات في المملكة في عام 2014 .

إجمالي تقييمات أضرار حوادث السيارات في المملكة في عام 2014			
27%	696,800	الرياض	المدن الكبرى
19%	481,000	جدة	
14%	370,144	الدمام	
4%	98,561	تبوك	المدن الصغيرة المشمولة بالمسح
4%	108,701	ابها	
4%	104,780	جيزان	
7%	182,506	المدينة	المدن الصغيرة الأخرى
10%	263,924	القصيم	
4%	91,873	حائل	
2%	43,185	عرعر	
2%	56,481	نجران	
1%	32,616	الباحة	
2%	61,256	سكاكا	
100%	2,591,827		الإجمالي

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015, MOI

تشكل مراكز الخدمة المعتمدة حكوميا حصة الأغلبية في تقييمات أضرار السيارات في المملكة

حصة مقدمي الخدمة في تقييمات أضرار السيارات بالمملكة عام 2014



الإجمالي: 2.6 مليون

تحتل مراكز الخدمة المعتمدة حكوميا النصيب الأكبر في سوق تقييمات أضرار حوادث السيارات في المملكة بنسبة 41%. وترجع تلك الحصة الكبيرة إلى اشتراطات المرور بضرورة إجراء فحص ميداني لأية أضرار في المركبات بتلك المراكز.

تُستخدَم ورش الإصلاح علي نطاق واسع في المنطقة الشرقية وذلك بسبب عدم وجود مراكز خدمة معتمدة حكوميا (ورش المرور) في مدن هذه المنطقة. جميع مجال الإصلاح في المنطقة الشرقية معتمدة حكوميا للقيام بعملية تقييم اضرار السيارات وعلاوة علي ذلك فان شركات التأمين تمتلك ورش الإصلاح الخاصة بها التي تقوم بتقييم وإصلاح سيارات عملائها التي تعرضت للتلف.

في أغلب الاوقات لا يتم إجراء تقييمات أضرار حوادث السيارات لدي توكيل المُصنَّع الأصلي وذلك بسبب طبيعتها الفاخرة، ولهذا السبب يتم إجراؤها فقط في حالة: حيازة مالك السيارة على وثيقة تأمين تعطيه الحق في التقييم لدي توكيل المُصنَّع الأصلي و/ أو ان موديل السيارة لا يزيد عن عام واحد أو أن السيارة ذات سعر مرتفع للغاية.

يتولى شيخ المعارض تقييم 11% من التقييمات في المملكة . ويوجد بالمدن الكبرى حوالي اثنان أو ثلاثة من شيوخ المعارض في كل مدينة بينما لا يوجد سوى شيخ معارض واحد بكل من المدن الصغرى . هؤلاء الأفراد يتمتعون بشهرة كبيرة في المدن الكبرى ومع ذلك فان دورهم يظهر فقط عندما يحدث نزاع بين أصحاب السيارات و شركات التأمين وايضا في حالات السيارات التالفة بشكل كامل

Source: KPMG Primary Research, June – July 2015



cutting through complexity™

شكرا



cutting through complexity

© 2015 KPMG Al Fozan & Al Sadhan. Member firm of the KPMG network of independent firms are affiliated with KPMG International. KPMG International provides no services to clients. No member firm has any authority to obligate or bind KPMG International or any other member firm vis-à-vis third parties, nor does KPMG International have any such authority to obligate or bind any member firm. All rights reserved.

The KPMG name, logo and “cutting through complexity” are registered trademarks or trademarks of KPMG International.