

تعليمات رقم (٩) لسنة ٢٠٠٤

تعليمات قواعد ممارسة المهنة وآدابها الخاصة بشركات التأمين وتعديلاتها*

صادرة عن مجلس إدارة هيئة التأمين**

بمقتضى أحكام الفقرة (ي) من المادة (٢٣) والفقرة (ب) من المادة (١٠٨)

من قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (٣٣) لسنة ١٩٩٩ وتعديلاته

المادة (١):

تسمى هذه التعليمات (تعليمات قواعد ممارسة المهنة وآدابها الخاصة بشركات التأمين لسنة ٢٠٠٤) ويعمل بها من تاريخ إقرارها من مجلس إدارة هيئة التأمين وتنشر في الجريدة الرسمية.

المادة (٢):

- أ- يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها في المادة (٢) من قانون تنظيم أعمال التأمين المعمول به ما لم تدل القرينة على غير ذلك.
- ب- لغايات هذه التعليمات تدل كلمة "العميل" على كل شخص تعرض له الشركة أو تقدم له منتجاتها وخدماتها.

أحكام عامة

المادة (٣):

تلتزم الشركة بما يلي:-

- أ- التحقق من توافق جميع تصرفاتها وأعمالها تجاه عملائها مع متطلبات أحكام قانون تنظيم أعمال التأمين المعمول به والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضى أي منها.
- ب- ممارسة أعمالها بمنتهى حسن النية والعدالة والكفاءة.
- ج- عدم القيام بممارسات غير مشروعة تجاه عملائها أو تجاه الشركات المنافسة مراعية في ذلك أحكام قانون تنظيم أعمال التأمين المعمول به والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضى أي منها والتشريعات الأخرى ذات العلاقة.
- د- تزويد العميل بمعلومات كافية توضح طبيعة الخدمات المقدمة من الشركة وأنواعها وطبيعة علاقة الشركة مع العميل والتحقق من أن المنتجات والخدمات التي تقدمها تغطي طلبات العميل.

* نشرت هذه التعليمات في الجريدة الرسمية بتاريخ ٣٠ كانون الأول سنة ٢٠٠٤ في العدد (٤٦٨٩) على الصفحة (٥٨٤٧)، كما عدلت هذه التعليمات بموجب التعليمات رقم (٢٨) لسنة ٢٠١٠ "تعليمات معدلة لتعليمات قواعد ممارسة المهنة وآدابها الخاصة بشركات التأمين" المنشورة في الجريدة الرسمية في العدد (٥٠٢٨) تاريخ ٢ أيار لسنة ٢٠١٠ على الصفحة (٢٥٥١)، كما عدلت بموجب التعليمات رقم (٣) لسنة ٢٠١٣ "تعليمات معدلة لتعليمات قواعد ممارسة المهنة وآدابها الخاصة بشركات التأمين" المنشورة في الجريدة الرسمية في العدد (٥٢٦٨) تاريخ ٢ شباط ٢٠١٤ على الصفحة (٦٨٤).

** بعد إلغاء هيئة التأمين بموجب قانون إعادة هيكلة مؤسسات ودوائر حكومية رقم (١٧) لسنة ٢٠١٤ تم نقل كافة صلاحيات مجلس إدارة هيئة التأمين إلى معالي وزير الصناعة والتجارة والتموين ونقل كافة صلاحيات مدير عام هيئة التأمين إلى عطفة أمين عام وزارة الصناعة والتجارة والتموين

- هـ- الالتزام بالأسس الفنية السليمة عند تسعير الخطر المؤمن منه وتجنب المغالاة بشكل يؤثر سلباً على الشركة نفسها أو على شركات التأمين الأخرى.
- و- عدم رفض طلب التأمين أو رفض طلب تجديد وثيقة التأمين أو تحديد غطاء التأمين أو التمييز بين عملاء الشركة فيما يتعلق بأسعار التأمين أو شروطه أو مزايا غطاء التأمين ما لم يكن ذلك مبرراً بما في ذلك الأسباب المبنية على أسس فنية أو اكتوارية أو بناء على تجربة أو علاقة سابقة مع العميل.
- ز- التحقق من دقة المعلومات المقدمة لعملائها بحيث تكون واضحة وعادلة وغير مضللة.
- ح- المحافظة على أي أموال أو حقوق تحوزها لصالح العميل.
- ط- تحقيق الانسجام بين مصالحها ومصالح الآخرين ذوي العلاقة معها وفقاً لمقتضيات قانون تنظيم أعمال التأمين المعمول به والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضى أي منها أو العلاقات العقدية القائمة أو ما يفرضه التعامل التأميني السليم.
- ي- اتخاذ الإجراءات اللازمة للتقيد بالتشريعات الخاصة بمكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما في ذلك التعليمات والقرارات التي تصدر عن الهيئة بهذا الخصوص.

أنموذج طلب التأمين ووثيقة التأمين وتجديدها

المادة (٤):

على الشركة الالتزام بما يلي:-

أ- أنموذج طلب التأمين:-

- ١- صياغة الأسئلة والمعلومات الواردة في أنموذج طلب التأمين بلغة واضحة ومفهومة وبسيطة وتضمن ذلك الأنموذج قدر الإمكان آلية توضح كيفية الإجابة على تلك الأسئلة.
- ٢- الإشارة إلى مدى أهمية المعلومات المتعلقة بمحل التأمين أو نوع التأمين أو فرع التأمين المطلوب الواردة في أنموذج طلب التأمين لغايات إصدار وثيقة التأمين والآثار القانونية المترتبة على عدم التصريح بها أو التصريح بمعلومات مغايرة لواقع الحال.
- ٣- تضمين أنموذج طلب التأمين عبارة تفيد أن المعلومات الواردة فيه قد تمت تعبئتها بناءً على علم ومعرفة العميل وأن التوقيع الوارد في أنموذج طلب التأمين هو توقيع العميل أو من يمثله.
- ٤- تنبيه العميل إلى ضرورة الإفصاح عن المعلومات الأساسية عند تقديم أنموذج طلب التأمين والنتائج المترتبة على إخفاء أو عدم دقة أي بيانات يذكرها في ذلك الأنموذج.
- ٥- تضمين أنموذج طلب التأمين عبارة تتضمن نصح العميل بضرورة الاحتفاظ بالوثائق والمراسلات بينه وبين الشركة.
- ٦- تزويد العميل بنسخة عن أنموذج طلب التأمين للاحتفاظ بها حال الانتهاء من تعبئته.

ب- وثيقة التأمين:-

- ١- استخدام لغة بسيطة وواضحة تمكن العميل من فهم شروط وثيقة التأمين وأحكامها.
- ٢- الدقة والوضوح في البيانات والمعلومات الموجودة في وثيقة التأمين تجنباً للازدواجية في التفسير.

- ٣- تزويد العميل بنسخة عن وثيقة التأمين وملاحقها والبيانات المتعلقة بها والاحتفاظ بنسخة لديها.
- ٤- وضع آلية مناسبة لإجراءات إصدار وثيقة التأمين بحيث تراعي فيها التزام الشركة عند إصدارها لوثيقة التأمين بما تم الاتفاق عليه مع العميل.
- ٥- تثبيت مبلغ التأمين وسعر/ قيمة قسط وثيقة التأمين ومبلغ التحمل (الإعفاء) في جدول الوثيقة أو في مكان ظاهر وواضح على الصفحة الأولى من الوثيقة، حسب مقتضى الحال.
- ج- تجديد وثيقة التأمين:-
- ١- إرسال إشعار تجديد إلى العميل قبل وقت كاف من انتهاء الوثيقة.
- ٢- التحقق من احتواء إشعارات تجديد وثائق التأمين على تنبيه العميل بضرورة الإفصاح عن أي معلومات ضرورية أو أي تغيير يؤثر على قرار الشركة في الاستمرار بقبول الخطر بالأسعار والشروط التي قبلته بها ابتداءً، سواء طرأ التغيير بعد بداية سريان الوثيقة أو بعد آخر تجديد لها أيهما يحدث لاحقاً.

إجراءات المطالبات

المادة (٥):

- على الشركة أن تعتمد إجراءات خاصة بالتعامل مع المطالبات التي تقدم إليها بما في ذلك:-
- أ- وضع آلية مناسبة للتعويضات وإعداد نماذج خاصة بالمطالبات تقدم بشكل مجاني للعملاء.
- ب- استخدام لغة واضحة وبسيطة في أنموذج المطالبة الذي تعتمد عليه وأن تحدد بوضوح المعلومات المطلوب من طالب التعويض ذكرها.
- ج- معالجة المطالبات الواردة إليها بدقة وعدالة وبدون تأخير.
- د- إطلاع الأشخاص ذوي العلاقة بالمطالبات المقدمة إليها على المرحلة التي وصلت إليها تلك المطالبات بناء على طلبهم.
- هـ- إبلاغ طالب التعويض حال الانتهاء من دراسة المطالبة بقبولها أو رفضها، وفي حال رفض المطالبة تلتزم الشركة بإبلاغ طالب التعويض بأسباب الرفض خطياً.
- و- في حال قبول المطالبة والاتفاق على قيمتها خطياً، تلتزم الشركة بصرف المبلغ المستحق دون مماطلة على أن يتم توقيع سند إبراء ذمة للشركة عند استلام مبلغ التعويض كاملاً.

المادة (٦):

- تلتزم الشركة ولغايات تطبيق أحكام المادة (٥) من هذه التعليمات على المطالبات الخاصة بتأمين المركبات المقدمة إليها بما يلي:-
- أ- معالجة المطالبات الواردة إليها خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ استكمال المطالبة لكافة البيانات والوثائق اللازمة للبت فيها.

- ب- إبلاغ طالب التعويض في حال رفض المطالبة بأسباب الرفض خطياً خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ استكمال المطالبة لكافة البيانات والوثائق اللازمة للبت فيها.
- ج- الالتزام بصرف مبلغ التعويض في حال قبول المطالبة والاتفاق على قيمتها خطياً خلال مدة لا تتجاوز يومي عمل من تاريخ الاتفاق على قيمة المطالبة.

الدعاية والإعلان

المادة (٧):

على الشركة التقيد بما يلي:-

- أ- بيان اسم الشركة المعلنة عن الوثيقة بوضوح وفي مكان بارز مع وضع وصف للتغطية التي توفرها الوثيقة المعلن عنها، إن أمكن.
- ب- أن تكون المعلومات حول المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة والمعلومات حول وضع الشركة المالي صحيحة ودقيقة وبلغة بسيطة وواضحة وأن لا تحتوي على أي تصريحات أو وعود أو توقعات غير صحيحة أو مضللة أو مبالغ فيها.
- ج- التزام الموضوعية في بيان مزايا المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة.
- د- إذا تضمن الإعلان أنموذجاً لطلب التأمين ليقوم طالب التأمين بتعبئته وإرساله للشركة فيجب أن يكون هذا الأنموذج مطابقاً لطلب التأمين المعتمد من الشركة.
- هـ- إذا تضمنت الدعاية أو الإعلان الأسعار الخاصة بالتأمين أو حدود التغطية فيجب أن تكون هذه الأسعار واضحة مع بيان فيما إذا كانت شاملة للرسوم والضرائب القانونية أم لا.

الإشراف على وكلاء التأمين

المادة (٨):

على الشركة:-

- أ- أن لا تتعامل مع أي شخص غير حاصل على ترخيص من الهيئة لممارسة أعمال الوكالة في التأمين وفقاً لأحكام التعليمات والقرارات ذات العلاقة أو مع وكيل شركة أخرى.
- ب- الاحتفاظ بسياسة مكتوبة تبين الأسس التي تعتمدها لتعيين وكيل تأمين جديد لديها مع مراعاة أحكام قانون تنظيم أعمال التأمين المعمول به والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضى أي منها ذات العلاقة.
- ج- الاحتفاظ بأنموذج معبأ وموقع من وكيل التأمين يتضمن المعلومات الأساسية عنه وعن مؤهلاته وخبراته وبنسخة عن الاتفاق بينها وبين وكيل التأمين وبصورة عن ترخيصه الصادر عن الهيئة.
- د- توفير جميع الإمكانيات اللازمة لوكيل التأمين المعتمد لديها لتمكينه من القيام بعمله بالشكل اللازم وفقاً للاتفاق المبرم بينهما.

- هـ- وضع إجراءات رقابة وإشراف للتحقق من قيام وكيل التأمين المعتمد لديها بعمله بنزاهة واستقامة وضمن حدود قانون تنظيم أعمال التأمين المعمول به والأنظمة والتعليمات والقرارات ذات العلاقة، وعلى الشركة تبليغ الهيئة بأي مخالفة يرتكبها الوكيل أو بأي عمل قد يؤدي إلى إلغاء ترخيصه لدى الهيئة.
- و- توفير آلية مناسبة للتعامل مع الشكاوى المقدمة بحق وكلاء التأمين المعتمدين لديها.

تقديم الخدمات

المادة (٩):

على الشركة:-

- أ- الإجابة على الاستفسارات ومخاطبات العملاء بمهنية عالية وبأسرع وقت ممكن.
- ب- إصدار وثائق التأمين وملاحقها وأي تعديلات تطرأ عليها، لدى الاتفاق عليها، بالسرعة الممكنة ودون تأخير.
- ج- توعية عملائها بأساليب وطرق منع حدوث الخطر المؤمن ضده أو التقليل من آثاره عند وقوعه.
- د- إعادة أي أقساط أو نفقات مستحقة للمؤمن له بأسرع وقت ودون تأخير.
- هـ- توفير جميع الوثائق والمعلومات المستحقة للعميل في حال طلبه ذلك وبالسرعة الممكنة في حال انقضاء وثيقة التأمين أو إلغائها.
- و- العمل على تطوير وتدريب موظفيها بما في ذلك تدريبهم على أساليب التعامل مع عملاء الشركة بمهنية وإعداد نشرات وكتيبات خاصة بذلك.
- ز- صياغة أهم مبادئ وسلوكيات العمل الخاصة بالشركة وتعميمها على جميع مستوياتها الإدارية.

العلاقة مع الهيئة

المادة (١٠):

على الشركة:-

- أ- التعامل مع الهيئة بمهنية وشفافية.
- ب- تقديم أي بيانات أو معلومات يطلبها المدير العام عن عمليات تأمين رفضت الشركة القيام بها أو امتنعت عن قبولها وبيان أسباب الرفض أو الامتناع وعن عمليات قامت بإنائها بسبب إخلال العميل بواجباته.

المادة (١١):

يصدر المدير العام القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه التعليمات.

مجلس إدارة هيئة التأمين