



**المبادئ 6**

السلوك والكفاءة المهنية والإفصاح والشفافية

العدالة وعدم التمييز بين العملاء

حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

تبنت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية محوراً كاملاً لحماية حقوق المتعاملين. وقد أصدرت الهيئة دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي في أبريل ٢٠١٩ في إطار تنفيذ استراتيجيتها وهو منشوراً كاملاً على موقع الهيئة. [www.fra.gov.eg](http://www.fra.gov.eg)



## نشرة تعريفية عن دليل حماية المتعاملين في قطاع التأمين

تتناول هذه النشرة التعريفية المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي مع شركات التأمين



### 1 الإفصاح والشفافية

#### الالتزامات الشركات

- ✓ الإفصاح كتابة في كافة العقود والمراسلات مع العملاء عن الترخيص من الهيئة العامة للرقابة المالية، ورقم السجل التجاري، ورقم الهاتف المخصص لإدارة الشكاوى.
- ✓ التواصل الشفوي لشرح خصائص ومميزات وثائق التأمين قبل وعند التعاقد لتساعد المؤمن عليه على اتخاذ قراراته التأمينية.
- ✓ تسليم نموذج البيانات الأساسية - صفحتين على الأكثر - يتضمن المعلومات الرئيسية عن نوع المنتجات والخدمات التأمينية.
- ✓ فترة السماح تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع شركات التأمين ومدتها ١٠ أيام عمل وطوال هذه الفترة يمكن للعملاء فسخ التعاقد واسترداد مستحقاتهم.
- ✓ إرسال إشعارات بتواريخ تجديد أو انتهاء وثائق التأمين قبل موعد الانتهاء بفترة لا تقل عن ٣٠ يوماً.
- ✓ تلتزم شركات التأمين بتقديم نموذج لأصحاب المطالبات يشمل البنود والبيانات وأرقام إدارة المطالبات وتسوية المطالبات بشكل سريع وتقديم التقارير النهائية خلال ٣٠ يوم من تاريخ المطالبة.

#### حقوق والتزامات العملاء

- ✓ تأكد ان شركات التأمين مرخص لها من الهيئة العامة للرقابة المالية ولديها رقم هاتف مخصص لتلقي الشكاوى وآلية وفترة محددة للرد على شكاوى العملاء.
- ✓ استفسر عن أي بند أو شرط غير واضح في العقود والمستندات المقدمة من شركات التأمين.
- ✓ تأكد من مراجعة جميع المعلومات عن المنتجات والخدمات المالية بنموذج البيانات الأساسية والعقود التي توقعها لدى شركات التأمين لان توقيعك يعتبر موافقة نهائية.
- ✓ راجع شروط فسخ العقود وفترة السماح الممنوحة بعد توقيع العقود.
- ✓ حدد عنوان والمراسلات او البريد الإلكتروني وأرقام التواصل مع التحديث المستمر.
- ✓ يلتزم المؤمن لهم أو المستفيدين من وثائق التأمين بإخطار شركات التأمين بطلبات التعويض خلال ١٠ أيام من وقوع الخطر.



### 2 السلوك والكفاءة المهنية



#### الالتزامات الشركات

- ✓ مراعاة تمتع العاملين بشركات التأمين ووسطاء التأمين بحسن سير وسلوك وعدم تورط أو اتهام في أي جرائم أو مخالفات مراعاة توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة للعاملين بشركات التأمين.
- ✓ ضرورة وجود سياسات معتمدة بشأن تعارض المصالح، والإجراءات اللازمة لكشفها وفقاً لما تقرضه الهيئة من قواعد ونظم للحوكمة.
- ✓ مراعاة ان تتسم معاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة خاصة مع العملاء كبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة ومحدودي الدخل دون تمييز بين الجنسين.



#### للعاملين

- ✓ اختيار شركة التأمين ذات السمعة الطيبة ويكون للعاملين بها لديهم المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة.
- ✓ اطلع على قواعد الحوكمة لشركات التأمين.
- ✓ من حق كافة المتعاملين أن يجدوا مساواة وانصاف وعدالة عند تعاملهم مع شركات التأمين.



### 3 العدالة وعدم التمييز بين العملاء



#### الالتزامات الشركات

- ✓ حظر استخدام نظام تحميل العمولات مقدماً على العملاء، ترك حرية انتقال عمليات العملاء من شركة تأمين لأخرى منفاضة في السوق بدون تحميل.
- ✓ تقديم أسباب رفض تقديم المنتجات أو الخدمات التأمينية للعملاء وإخطار الهيئة بعمليات التأمين التي تم رفضها والأسباب خلال ٣٠ يوم من الرفض.



#### للعاملين

- ✓ من حقل كمؤمن عليه إنهاء التعاقد مع شركات التأمين بعد تسديد المستحقات المطلوبة.
- ✓ تأكد من حقل في تحويل حساباتك لشركة تأمين أخرى منافسة عند غلق حسابك مع الشركة الأولى.
- ✓ تعرف على أسباب رفض شركة التأمين لطلبك في خلال ٣٠ يوم من الرفض.



### 4 حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء



#### الالتزامات الشركات

- ✓ وضع أنظمة وآليات رقابية لحماية المعلومات المالية للمؤمن عليهم والحفاظ عليها بقاعدة بيانات سرية.
- ✓ إتخاذ الإجراءات اللازمة ضد التزوير والتلاعب لحماية وثائق التأمين المصدرة إلكترونياً.



#### للعاملين

- ✓ اعلم ان بياناتك سرية لدى شركات التأمين.
- ✓ اعلم أن شركات التأمين تحمي تعاملاتك من التلاعب والاحتيال من خلال آليات النظم الرقابية الداخلية وفقاً للضوابط الصادرة من الهيئة.



### 5 تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء



#### الالتزامات الشركات

- ✓ تخصيص وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً للوائح الصادرة من الهيئة مع تحديد المدة الزمنية لنقص الشكاوى بعد أقصى ٣٠ يوم.
- ✓ من حق العملاء التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة، لتسوية النزاعات المالية المنصوص عليها في الوثيقة إذا لم يوافقوا على التسوية المعروضة عليهم من إدارة الشكاوى بشركات التأمين.



#### للعاملين

- ✓ تأكد من البيانات اللازمة لتقديم الشكاوى وآلياتها والإطار الزمني لنقص الشكاوى.
- ✓ في حالة شكك في مخالفة او تلاعب تقدم بالشكاوى للهيئة في حالة عدم تجاوب شركة التأمين.



### 6 سبل الضمانات والتعويضات



#### الالتزامات الشركات

- ✓ في حالات تعثر أو الغاء الترخيص الممنوح لشركات التأمين يحق لشركات التأمين اللجوء إلى صندوق ضمان حملة وثائق التأمين.



#### للعاملين

- ✓ من حق العملاء التقدم بطلبات التعويض إلى صندوق حملة وثائق التأمين في حالة تعثر شركات التأمين.

Building Bridges not Walls  
نبني الجسور لا الحواجز

