



## تعليمات رقم (7/ ت ) لسنة 2007 بشأن قواعد السلوك المهنية

## الخاصة بشركات التأمين

صادرة بموجب أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005

## المادة (1) تعاريف:

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها في المادة (1) من قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005 ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

## المادة (2) : أحكام عامة :

- 1- على الشركة التحقق من توافق جميع تصرفاتها وأعمالها تجاه المؤمن لهم مع متطلبات أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005 والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضاه بما في ذلك هذه التعليمات.
- 2- على الشركة أن تلتزم بمهنية التنافس مع الشركات الزميلة، وأن لا تقوم بالتشهير بها أو الإساءة إليها.
- 3- على الشركة أن تلتزم بممارسة أعمالها بمنتهى حسن النية والعدالة والكفاءة المهنية.
- 4- على الشركة أن تتأكد من أن التغطية التأمينية الممنوحة للمؤمن له هي اللازمة والكافية لتلبية احتياجاته التأمينية، وأن تزود المؤمن له بالمعلومات الكافية التي توضح طبيعة التغطيات المقدمة.
- 5- على الشركة أن لا تميز بين المؤمنين لديها فيما يتعلق بأسعار التأمين أو شروطه أو مزايا الغطاء التأميني، ما لم يستند ذلك إلى مبررات فنية أو اكتوارية، أو بناءً على تجربة أو علاقة سابقة مع المؤمن له، كما أنه على الشركة ألا ترفض طلب التأمين أو طلب التجديد لوثيقة التأمين ما لم تتوفر الأسباب الكافية للرفض.
- 6- على الشركة التحقق من وضوح المعلومات المقدمة للمؤمنين لديها ودقتها، والتأكد من توفر عنصرى العدالة والوضوح في هذه المعلومات.
- 7- على الشركة أن تجيب على الاستفسارات ومخاطبات العملاء بمهنية عالية وبأسرع وقت ممكن.
- 8- على الشركة أن تقوم بإصدار الوثائق والملاحق التأمينية، وأي تعديلات تطرأ عليها لدى الاتفاق عليها بالسرعة الممكنة وبدون تأخير.
- 9- على الشركة أن تعمل على توعية عملائها بأساليب وطرق منع حدوث الخطر المؤمن ضده أو التقليل من آثاره عند وقوعه.
- 10- على الشركة أن تقوم بإعادة أي أقساط أو نفقات مستحقة للمؤمن له بأسرع وقت دون تأخير .
- 11- على الشركة أن تولي موظفيها الاهتمام الكافي من النواحي التدريبية والتطويرية على أن يتضمن ذلك تدريبهم على أساليب التعامل مع عملاء الشركة بمهنية وإعداد النشرات المتعلقة بهذا الموضوع.

## المادة (3) : طلب التأمين:

- 1- تلتزم الشركة بأن يكون طلب التأمين - من حيث اللغة المستخدمة - واضحاً ومفهوماً وبسيطاً.
- 2- على الشركة تبصير المؤمن له بأهمية المعلومات المقدمة بموجب طلب التأمين والمتعلقة بنوع وفرع ومحل التأمين المطلوب لغايات إصدار وثيقة التأمين، والتأكيد على ضرورة أن تكون هذه المعلومات صحيحة، والتنبيه إلى الآثار القانونية المترتبة على إعطاء معلومات غير صحيحة.
- 3- على الشركة أن تشير بشكل واضح في نموذج طلب التأمين المستخدم إلى أن المعلومات الواردة في هذا الطلب تم تقديمها بعلم ومعرفة العميل (طالب التأمين)، وعليها التأكد من توقيعه عليها.
- 4- على الشركة أن تنصح المؤمن له وتوجهه بضرورة الاحتفاظ بالمراسلات والوثائق التي تتم بينهما.
- 5- يجب على الشركة تزويد المؤمن له بنسخة من نموذج الطلب الذي يقدمه للاحتفاظ به كلما أمكن ذلك.

## المادة (4) : وثيقة التأمين:

- 1- على الشركة أن تستخدم لغة واضحة وبسيطة في وثيقة التأمين، لتمكين المؤمن له من فهم شروطها وأحكامها واستثناءاتها.
- 2- على الشركة التأكد من دقة ووضوح البيانات والمعلومات الواردة في الوثيقة منعاً للغموض في تفسير بنودها.
- 3- على الشركة تزويد المؤمن له بنسخة من وثيقة التأمين والملاحق الخاصة بها.
- 4- على الشركة التقييد بما تم الاتفاق عليه مع المؤمن له بخصوص شروط واستثناءات وتحديدات وثيقة التأمين.
- 5- على الشركة أن ترسل إشعار التجديد الخاص بوثيقة التأمين قبل انتهائها بوقت كاف.
- 6- على الشركة أن تتأكد من أن إشعارات التجديد المرسلة للمؤمن له تحتوي على البيانات الكافية لتبنيه المؤمن له بضرورة الإفصاح عن أي تغيرات في طبيعة الخطر وحجمه، مما قد يؤثر في قرار الشركة من حيث قبول الخطر أو رفضه والتقييم السعري الجديد للخطر.
- 7- إذا انتفى الغش أو سوء النية من طرف المؤمن له وجب على الشركة عند طلبها إلغاء عقد التأمين أن ترد للمؤمن له الأقساط التي دفعت، وذلك بنسبة عدد الأيام التي انتفت التغطية التأمينية فيها.

## المادة (5) : تسوية المطالبات:

- 1- على الشركة وضع الآلية المناسبة للتعامل مع مطالبات التعويض المقدمة، على أن تشمل هذه الآلية المدة الزمنية المعقولة اللازمة للنظر في هذه المطالبات، وتحديد الوثائق والمستندات اللازمة لتسوية هذه المطالبات، وتوفير النماذج الخاصة بهذه المطالبات مجاناً للمؤمن لهم.
- 2- على الشركة التأكد من أن اللغة المستخدمة في نموذج المطالبات بسيطة وواضحة، وأن تحدد المعلومات المطلوبة بوضوح.
- 3- على الشركة أن تتوخى الدقة والعدالة في معالجتها للمطالبات، وأن تعمل على أن يتم النظر فيها وتسويتها بأسرع وقت ممكن.

- 4- على الشركة إعلام المؤمن له أو المتضرر بالتطورات والخطوات التي تمت بخصوص تسوية المطالبة التي تقوم بها .
- 5- على الشركة أن تبلغ طالب التعويض بقبول أو رفض المطالبة حال الانتهاء من دراستها، كما أن عليها توضيح أسباب رفض المطالبة بشكل خطي.
- 6- تلتزم الشركة بصرف المبلغ المستحق على المطالبة في حال قبولها والاتفاق على قيمتها خطياً خلال شهر واحد من تاريخ ذلك الاتفاق كحد أقصى، ويجب أن يتم إثبات دفع التعويض خطياً.

## المادة (6) : الدعاية والإعلان:

- 1- على الشركة المعلنة عن أي وثيقة أو خدمة تأمين، أن تظهر وبوضوح اسمها وأن يكون في مكان بارز، مع توضيح التغطية التي توفرها الوثيقة المعلن عنها.
- 2- على الشركة التأكد من صحة ودقة المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المعلن عنها، كما أن عليها التحقق من التصريحات والوعود، وأن لا تكون مضللة أو مبالغاً فيها.
- 3- على الشركة تحري الموضوعية عند بيان مزايا المنتجات والخدمات التي تقدمها.
- 4- على الشركة التأكد من كون نموذج طلب التأمين المرفق بالإعلان مطابقاً لما هو معتمد لديها.
- 5- على الشركة إذا تضمن الإعلان أسعاراً خاصة بالتأمين أو حدود التغطية أن تكون هذه الأسعار واضحة، وأن يظهر فيها بجلاء فيما إذا كانت شاملة للرسوم والضرائب القانونية أم لا.
- 6- يجب أخذ الموافقة الخطية المسبقة من الإدارة العامة للتأمين على صيغة الإعلان، إذا تضمن الإعلان نشر برامج تأمينية جديدة، أو أسعار الخدمات التأمينية التي تقدمها الشركة، أو تضمن أية بيانات مالية أو معلومات عن الموقف المالي للشركة.

## المادة (7) : علاقة الشركة مع الوكلاء:

- 1- على الشركة التحقق من قيام وكيل التأمين المعتمد لديها بعمله بنزاهة واستقامة وضمن حدود قانون التأمين المعمول به والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضاه ، كما أن عليها وضع الإجراءات الكفيلة بالتحقق من هذا، وتطبيق نظام رقابة على سلوكياته المهنية، وعلى الشركة أن تقوم بتبليغ الهيئة بأي مخالفة يرتكبها الوكيل أو بأي عمل قد يؤدي إلى إلغاء ترخيصه لدى الهيئة.
- 2- على الشركة أن تلتزم بتقديم الدعم المعنوي والفني للوكيل، لتمكينه من أداء عمله.
- 3- على الشركة أن تلتزم بعدم منافسة الوكيل باستقطاب عملائه ومنحهم خصومات أو امتيازات أو تسهيلات أكثر مما يستطيع الوكيل تقديمه.
- 4- على الشركة أن تلتزم بعدم التعامل مع وكيل تأمين شركة تأمين زميلة أخرى، قبل توفيق أوضاعه بموجب القانون وحسب الأصول.



## المادة (8):

تتولى اللجنة المشكلة بموجب المادة (7) من القانون تقدير وقوع المخالفات، كما تتولى دراسة توصيات الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين بشأن أية عقوبات بحق أي من أعضائه بخصوص مخالفة أحكام هذه التعليمات.

## المادة (9): الغرامات والإجراءات العقابية المترتبة على مخالفة أحكام هذه التعليمات:

عند مخالفة أحكام هذه التعليمات من قبل أي من شركات التأمين يقوم المدير بتطبيق الغرامات والإجراءات العقابية التالية:-

- 1- توجيه ( إنذار ) للشركة أو الوكيل أو كلاهما، عند وقوع المخالفة الأولى.
- 2- تغريم الشركة مبلغ ( 1.250 ) فقط ألف ومائتان وخمسون دولاراً أمريكياً عند وقوع المخالفة الثانية.
- 3- تغريم الشركة مبلغ ( 2.500 ) فقط ألفان وخمسمائة دولاراً أمريكياً عند وقوع المخالفة الثالثة.
- 4- تغريم الشركة مبلغ ( 5.000 ) فقط خمسة آلاف دولاراً أمريكياً عند وقوع المخالفة الرابعة.
- 5- عند تكرار المخالفة لأكثر من أربع مرات يتم تطبيق أي من الإجراءات المتاحة بموجب المادة (9) من القانون، وحسب قرار اللجنة.

## المادة (10) :

يعمل بهذه التعليمات اعتباراً من تاريخ صدورها.

صدرت في مدينة البيرة بتاريخ : 31/10/2007

ماهر المصري  
رئيس مجلس الإدارة