

هيئة سوق رأس المال الفلسطينية

ص.ب 4041، البيرة - فلسطين

هاتف: +9702-2973334

فاكس: +9702-2973563

الموقع الإلكتروني: www.pcma.ps

بريد الكتروني: info@pcma.ps



الإدارة العامة للتأويل

هاتف: +9702-2973334

فاكس: +9702-2973732

بريد الكتروني: id@pcma.ps

هيئة سوق رأس المال الفلسطينية

Palestine Capital Market Authority

PCMA

• على الشركة أن تبلغ طالب التعويض بقبول أو رفض المطالبة حال الانتهاء من دراستها، كما أن عليها توضيح أسباب رفض المطالبة بشكل خطي.

• تلتزم الشركة بصرف المبلغ المستحق على المطالبة في حال قبولها والاتفاق على قيمتها خطيا خلال شهر واحد من تاريخ ذلك الاتفاق كحد أقصى، ويجب أن يتم إثبات دفع التعويض خطيا.

الدعاية والإعلان:

• 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.

• على الشركة التأكد من كون نموذج طلب التأمين المرفق بالإعلان مطابقاً لما هو معتمد لديها.

• 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.

علاقة الشركة مع الوكلاء:

• 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.

من قواعد السلوك المهنية الخاصة بشركات التأمين

تعليمات رقم (7/ت) لسنة 2007 الصادرة عن هيئة سوق رأس الهال الفلسطينية بهوجب قانون التأمين رقم(20) لسنة 2005

- 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.
- على الشركة أن تلتزم بمهنية التنافس مع الشركات الزميلة ، وان لا تقوم بالتشهير بها أو الإساءة إليها .
- على الشركة أن تلتزم بممارسة أعمالها بمنتهى حسن النية والعدالة والكفاءة المهنية .
- على الشركة أن تتأكد من أن التغطية التأمينية الممنوحة للمؤمن له هي اللازمة والكافية لتلبية احتياجاته التأمينية وان تزود المؤمن له بالمعلومات الكافية التي توضح طبيعة التغطيات المقدمة.
- 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 بناء على تجربة أو علاقة سابقة مع المؤمن له ، كما انه على الشركة أن لا ترفض طلب التأمين أو طلب التجديد لوثيقة التأمين ما لم تتوفر الأسباب الكافية للرفض.
- على الشركة التحقق من وضوح المعلومات المقدمة للمؤمنين لديها ودقتها والتأكد من توفر عنصري العدالة والوضوح في هذه المعلومات.
- على الشركة أن تجيب على الاستفسارات ومخاطبات العملاء بمهنية عالية وبأسرع وقت ممكن.

- على الشركة أن تقوم بإصدار الوثائق والملاحق التأمينية وأي تعديلات تطرأ عليها لدى الاتفاق عليها بالسرعة الممكنة وبدون تأخير.
- على الشركة أن تعمل على توعية عملائها بأساليب وطرق منع حدوث الخطر المؤمن ضده أو التقليل من آثاره عند وقوعه.
- على الشركة أن تقوم بإعادة أي أقساط أو نفقات مستحقة للمؤمن له بأسرع وقت دون تأخير.

طلب التامين:

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

وثيقة التامين:

- على الشركة أن تستخدم لغة واضحة وبسيطة في وثيقة التامين، لتمكين المؤمن له من فهم شروطها وأحكامها واستثناءاتها.
- على الشركة التأكد من دقة ووضوح البيانات والمعلومات الواردة في الوثيقة منعا للغموض في تفسير بنودها.

- على الشركة تزويد المؤمن له بنسخة من وثيقة التامين والملاحق الخاصة بها.
- على الشركة التقيد بما تم الاتفاق عليه مع المؤمن له بخصوص شروط واستثناءات وتحديدات وثيقة التامين.
- على الشركة أن ترسل إشعار التجديد الخاص بوثيقة التامين قبل انتهائها بوقت كاف.
- على الشركة أن تتأكد من أن إشعارات التجديد المرسلة للمؤمن له تحتوي على البيانات الكافية لتنبيه 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 .
- إذا انتفى الغش أو سوء النية من طرف المؤمن له وجب على الشركة عند طلبها إلغاء عقد التامين أن ترد للمؤمن له الأقساط التي دفعت، وذلك بنسبة عدد الأيام التي انتفت التغطية التأمينية فيها.

تسوية المطالبات:

- 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 مجانا للمؤمن لهم.
- على الشركة التأكد من أن اللغة المستخدمة في نموذج المطالبات بسيطة وواضحة، وان تحدد المعلومات المطلوبة بوضوح.
- على الشركة أن تتوخى الدقة والعدالة في معالجتها للمطالبات، وان تعمل على أن يتم النظر فيها وتسويتها بأسرع وقت ممكن.
- على الشركة إعلام المؤمن له أو المتضرر بالتطورات والخطوات التي تمت بخصوص تسوية المطالبة التي تقوم بها .