



**المبادئ 6**

الإفصاح و الشفافية  
السلوك والكفاءة المهنية  
العدالة وعدم التمييز بين العملاء  
حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

تبنت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأشغال 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)



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

**1 الإفصاح و الشفافية**

- إلتزامات الشركات**
- ✓ الإفصاح كتابية 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 اشعارات 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 للمراسلات او البريد الالكتروني وأرقام التواصل مع التحديث المستمر.
  - ✓ يلتزم المؤمن لهم أو المستفيدين من وثائق التأمين بإخطار شركات التأمين بطلبات التعويض خلال ١٠ أيام من وقوع الخطر.

**6 سبل الضمانات والتعويضات**

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

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

**5 تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء**

- إلتزامات الشركات**
- ✓ تخصيص وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً للوائح الصادرة من الهيئة مع تحديد المدة الزمنية لفحص الشكاوى بحد 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.

تأكد من البيانات اللازمة لتقديم الشكاوى وآلياتها والإطار الزمني لفحص الشكاوى. في حالة شك في مخالفة أو تلاعب تقدم بالشكاوى للهيئة في حالة عدم تجاوب شركة التأمين.

**4 حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء**

- إلتزامات 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.

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

**3 العدالة وعدم التمييز بين العملاء**

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

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.

**2 السلوك والكفاءة المهنية**

- إلتزامات 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 ترضه 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.

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.





كتاب دوري رقم ( ٤ ) لسنة ٢٠٢٣ بتاريخ ١٢/١٠/٢٠٢٣

### بشأن حماية سرية بيانات المتعاملين في الأنشطة المالية غير المصرفية من مخاطر الاحتيال

انطلاقاً من الدور المنوط بالهيئة في حماية المتعاملين في الأسواق المالية غير المصرفية، واتخاذ ما يلزم من الإجراءات للحد من التلاعب والغش في تلك الأسواق، وسعيًا من الهيئة لاستمرار تقديم الخدمات المالية غير المصرفية بالمستويات المأمولة في تحقيق مستهدفات الشمول المالي والتنمية المستدامة، وما يتطلبه ذلك من اتخاذ السبل اللازمة لحماية سرية بيانات وسلامة تعاملات العملاء في تلك الأسواق من مخاطر الاحتيال، فإن الهيئة تؤكد على ما يلي:

١- التزام الشركات والجهات المرخص لها بمزاولة أي من الأنشطة المالية غير المصرفية بأن توضح لعملائها من الأشخاص الطبيعيين عند ابرام التعاقد معهم، بشكل مكتوب وشفهي، ضرورة عدم الإفصاح عن بياناتهم الشخصية أو المالية أو اسم المستخدم أو كلمة المرور (السر) والتي يتم التعامل بأي منها في تقديم الخدمات المالية غير المصرفية سواء بالطرق التقليدية أو باستخدام الأساليب التكنولوجية، لأي شخص طبيعي أو اعتباري، وكذا التزامها بإرسال تحذير شهري - بحد أدنى - لعملائها، عبر الهاتف المحمول للعميل أو بالطريقة المتبعة في شأن تبادل المراسلات بينهما، يتضمن بشكل واضح التنبيه عليهم بعدم الإفصاح عن أي من البيانات المشار إليها لأي شخص طبيعي أو اعتباري.

٢- التزام الشركات والجهات المرخص لها بمزاولة أي من الأنشطة المالية غير المصرفية بالتنبيه على العاملين بها بعدم طلب أي من البيانات المشار إليها أعلاه من العملاء أو تداولها أو الإفصاح عنها، عبر المكالمات الهاتفية أو الرسائل النصية على الهاتف المحمول أو تطبيقات التواصل الاجتماعي المختلفة أو من خلال الضغط على أي رابط إلكتروني غير موثوق فيه، مع ضرورة إيضاح الشركة أو الجهة لذلك الأمر لعملائها سواء عند ابرام التعاقد أو بالتحذير الدوري.

٣- التزام الشركات والجهات المشار إليها بالتنبيه على عملائها بضرورة إخطارها بأي طلبات ترددهم بأي طريقة كانت لمشاركة بياناتهم سائلة الذكر، وكذا قيام الشركة أو الجهة برصد أية شكاوى أو إخطارات تتلقاها في هذا الشأن واتخاذ اللازم نحو ذلك، مع ضرورة اتخاذ تلك الشركات والجهات لما يلزم نحو حماية قاعدة بيانات عملائها من مخاطر أمن المعلومات، وإيلاء العناية الواجبة لتعزيز مستويات التوعية اللازمة للعملاء بمخاطر الاحتيال.

يُنشر هذا الكتاب الدوري على الموقع الإلكتروني للهيئة.

رئيس مجلس إدارة

الهيئة العامة للرقابة المالية

د. محمد فريد صالح



٤٦٠٧٦

٤٦٠٧٦

