

الجمهورية العربية السورية
هيئة الإشراف على التأمين

القرار رقم: ٨٤/١٠٠/م إ

الخاص بتعليمات قواعد ممارسة المهنة وآدابها الخاصة بشركات التأمين

وزير المالية_ رئيس مجلس إدارة هيئة الإشراف على التأمين

بناء على أحكام المرسوم التشريعي رقم / ٦٨ / لعام ٢٠٠٤.

وعلى أحكام المرسوم التشريعي رقم / ٤٣ / لعام ٢٠٠٥.

وعلى ما أقره مجلس الإدارة بجلسته الثالثة والثلاثون المنعقدة بتاريخ ٢٠٠٩/٨/٢ .

يقرر مايلي:

المادة ١ : تسمى هذه التعليمات (تعليمات قواعد ممارسة المهنة وآدابها الخاصة بشركات التأمين لسنة ٢٠٠٩) ويعمل بها من تاريخ إقرارها من مجلس إدارة هيئة الإشراف على التأمين وتنتشر في الجريدة الرسمية .

المادة ٢ : لغايات هذه التعليمات تدل كلمة (المؤمن له) على كل شخص تعرض له الشركة أو تقدم له منتجاتها وخدماتها

أحكام عامة

المادة ٣ : تلتزم شركة التأمين بما يلي :

١- التحقق من توافق جميع تصرفاتها وأعمالها تجاه عملائها مع أحكام المرسوم التشريعي (٤٣) لعام ٢٠٠٥ وجميع الأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة .

٢- ممارسة أعمالها بمنتهى حسن النية والعدالة والكفاءة .

٣- عدم القيام بممارسات غير مشروعة تجاه عملائها أو تجاه الشركات المنافسة

- وللهيئة الحق في اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة بحق الشركة المخالفة .
- ٤- تزويد المؤمن له بمعلومات كافية توضح طبيعة الخدمات المقدمة من الشركة وأنواعها و طبيعة علاقة الشركة مع المؤمن له والتحقق من أن المنتجات والخدمات التي تقدمها تغطي طلبات المؤمن له .
- ٥- الالتزام بالأسس الفنية السليمة عند تسعير الخطر المؤمن منه وتجنب المغالاة بشكل تصبح معه وثيقة التأمين خطراً على الشركة نفسها أو على الشركات الأخرى أو على سوق التأمين السوري .
- ٦- عدم رفض طلب التأمين أو رفض طلب تجديد وثيقة التأمين أو تحديد الغطاء أو التمييز بين المؤمن لهم 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 سابقة مع المؤمن له.
- ٧- التأكد من دقة المعلومات المقدمة إلى المؤمن لهم بحيث تكون واضحة وعادلة وغير مضللة.
- ٨- المحافظة على أي أموال أو حقوق تحوزها لصالح المؤمن لهم .
- ٩- تحقيق الانسجام بين مصالحها ومصالح الآخرين ذوي العلاقة معها بما يتماشى مع الأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة .
- ١٠- اتخاذ الإجراءات اللازمة للتقيد بالتشريعات الخاصة بمكافحة جرائم غسل الأموال بما في ذلك التعليمات والقرارات التي تصدر عن الهيئة بهذا الخصوص.
- ١١- شرح مفصل للوثيقة من قبل الشركة أو الوكيل يتضمن شرح التغطيات والاستثناءات والتحملات في الوثيقة مما يقلل من المشاكل والدعاوي القائمة بين المؤمن لهم والشركة نتيجة عدم فهم الوثيقة .
- ١٢- على شركة التأمين تنويع منتجاتها التأمينية والعمل على خلق منتجات جديدة متناسبة مع متطلبات السوق السوري والمستوى المعاشي للمواطنين .
- ١٣ يحظر على شركات التأمين العمل بنوع واحد أو اثنين من أنواع التأمين، فهي بذلك تعرض نفسها لإلغاء ترخيصها ببقية الفروع .
- ١٤- عند تقسيط الوثيقة لعدة دفعات، يُراعى عدم التقسيط لأكثر من دفعتين أو ثلاث دفعات وخلال الأشهر الأولى من عمر الوثيقة، وعلى الشركة اتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة لتحصيل تلك الدفعات وعلى مسؤولية مدير عام الشركة شخصياً، لأن تحصيل الأقساط قد تكون آثاره مدمرة على شركة التأمين .

١٥- يحظر على شركات التأمين استمالة بعض موظفي الشركات الأخرى للعمل لديها بطريقة تسيء للسوق السوري، وفي حال انتقال بعض الموظفين للعمل في شركة أخرى يجب عليهم الحفاظ على سرية المعلومات للشركة القديمة، وعند عدم احترام الموظف المنتقل إلى الشركة الجديدة لسرية المعلومات للشركة القديمة يحق للهيئة إنهاء عقده مباشرة مع الشركة.

نموذج طلب التأمين وثيقة التأمين وتجديدها

المادة ٤ : على الشركة الالتزام بما يلي

أ- نموذج طلب التأمين :

- ١- صياغة الأسئلة والمعلومات الواردة في النموذج بلغة واضحة وسهلة وتضمن ذلك النموذج 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 و الواردة في النموذج لغايات إصدار وثيقة التأمين والآثار القانونية المترتبة على عدم التصريح بها أو التصريح بمعلومات مغايرة لواقع الحال .
- ٣- تضمين طلب التأمين عبارة تفيد أن المعلومات الواردة فيه قد تمت تعبئتها بناءً على علم ومعرفة المؤمن له وان التوقيع الوارد في نموذج طلب التأمين هو توقيع المؤمن له أو من يمثله لأن طلب التأمين يعتبر جزءاً لا يتجزأ من عقد التأمين .
- ٤- تنبيه المؤمن له إلى ضرورة الإفصاح عن المعلومات الأساسية عند تقديم طلب التأمين والنتائج المترتبة على إخفائها أو عدم دقة أي بيانات يذكرها في النموذج .
- ٥- تضمين النموذج عبارة تتضمن نصح المؤمن له بضرورة الاحتفاظ بالوثائق والمراسلات بينه وبين الشركة .

- ٦- تزويد المؤمن له بنسخة عن طلب التأمين للاحتفاظ بها حال الانتهاء من تعبئته .
- ٧- معاينة الأخطار بدقة عالية وحرفية قبل الاكتتاب بها والتحقق من دقة البيانات المقدمة من المؤمن له، حيث تتحمل الشركة المسؤولية بعد إصدار العقد

ب- وثيقة التأمين :

- ١- استخدام لغة سهلة وواضحة تمكن المؤمن له من فهم شروط الوثيقة وأحكامها .
- ٢- الدقة والوضوح في البيانات والمعلومات الموجودة في وثيقة التأمين تجنباً للازدواجية في التفسير .

٣- تزويد المؤمن له بنسخة موقعة عن الوثيقة 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 المؤمن له .

٥- كتابة سعر التأمين على الوثيقة وفي مكان واضح بحيث يسهل على المؤمن له قراءته وعلى جميع أنواع التأمين المتضمنة سعر محدد.

ج- تجديد وثيقة التأمين :

١- إرسال إشعار تجديد إلى المؤمن له قبل وقت كافي من انتهاء الوثيقة .

٢- التحقق من احتواء إشعارات تجديد الوثائق على تنبيه المؤمن له بضرورة الإفصاح عن أي معلومات ضرورية أو أي تغيير يؤثر على قرار الشركة في الاستمرار بقبول الخطر بالأسعار والشروط التي قبلته بها، 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 لها بما في ذلك:

١- وضع آلية مناسبة للتعامل مع المطالبات المقدمة إليها بما في ذلك تحديد مدة زمنية معقولة للنظر في المطالبة المقدمة وتحديد المستندات والوثائق اللازمة لتسوية التعويضات وإعداد نماذج خاصة بالمطالبات تقدم بشكل مجاني للمؤمن لهم .

٢- استخدام لغة واضحة ومفهومة في نموذج المطالبة الذي تعتمده الشركة وأن تحدد بوضوح المعلومات المطلوب من طالب التعويض ذكرها .

٣- معالجة المطالبات الواردة إليها بدقة وعدالة وبدون تأخير .

٤- إطلاع الأشخاص المتقدمين بالمطالبات على المرحلة التي وصلت إليها تلك المطالبة بناءً على طلبهم .

٥- إبلاغ طالب التعويض حال الانتهاء من دراسة المطالبة بقبولها أو رفضها، وفي حال الرفض تلتزم الشركة بشرح أسباب الرفض لطالب التعويض وإبلاغه بها خطياً.

٦- في حال قبول المطالبة والاتفاق على قيمتها خطياً أيضاً، تلتزم الشركة بصرف المبلغ المستحق دون مماطلة على أن يتم توقيع سند إبراء ذمة للشركة عند استلام مبلغ التعويض كاملاً .

٧- تتحمل الشركة مسؤولية عدم تعويض المؤمن له تعويض غير عادل، ويحق للهيئة اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة بحققها .

٨- ضرورة الالتزام بالقرار (١٩١٥) الصادر عن السيد رئيس مجلس الوزراء بتاريخ ٢٠٠٨/٥/١٢

الدعاية والإعلان

المادة ٦: على الشركة التقيد بما يلي :

- ١- بيان أسم الشركة المعلنة عن الوثيقة بوضوح وفي مكان بارز مع وضع وصف للتغطية التي توفرها الوثيقة المعلن عنها إن أمكن .
- ٢- أن تكون المعلومات حول المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة والمعلومات حول وضع الشركة المالي صحيحة ودقيقة وبلغة بسيطة وواضحة وان لا تحوي على أي تصريحات أو وعود أو توقعات غير صحيحة أو مضللة أو مبالغ فيها .
- ٣- التزام الموضوعية في بيان مزايا المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة .
- ٤- إذا تضمن الإعلان نموذج لطلب التأمين ليقوم طالب التأمين بتعبئته وإرساله للشركة، فيجب أن يكون هذا النموذج مطابقاً لطلب التأمين المعتمد من الشركة .
- ٥- إذا تضمنت الدعاية والإعلان الأسعار الخاصة بالتأمين أو حدود التغطية فيجب أن تكون هذه الأسعار واضحة مع بيان فيما إذا كانت شاملة الرسوم والضرائب القانونية أم لا .

الإشراف على الوكلاء

المادة ٧: على الشركة :

- ١- أن لا تتعامل مع أي شخص غير حاصل على ترخيص من الهيئة لممارسة أعمال الوكالة في التأمين وفقاً لأحكام وتعليمات وقرارات الهيئة أو مع وكيل شركة أخرى.
- ٢- الاحتفاظ بسياسة مكتوبة تبين الأسس التي تعتمدها الشركة للتعاقد مع وكيل تأمين جديد لديها وعند إنهاء التعاقد مع الوكيل من قبل الشركة تبلغ الهيئة بأسباب فسخ العقد.
- ٣- الاحتفاظ بنموذج معبأ وموقع من وكيل التأمين يتضمن المعلومات الأساسية عن مؤهلاته وخبراته وبنسخة عن الاتفاق بينها وبين وكيل التأمين وبصورة عن ترخيصه الصادر عن الهيئة .

٤- توفير جميع الإمكانيات اللازمة للوكيل المعتمد لديها لتمكينه من القيام بعمله بشكل جيد وفقاً للاتفاق المبرم بينهما .

٥- وضع إجراءات رقابة وإشراف للتحقق من قيام الوكيل المعتمد بعمله بنزاهة واستقامة وضمن حدود أنظمة وقوانين هيئة الإشراف، وعلى الشركة تبليغ الهيئة بأي مخالفة يرتكبها الوكيل بما فيها تضليل المؤمن لهم أو الاحتيال عليهم أو التواطؤ معهم ضد شركة التأمين .

٦- إخضاع الوكلاء وكادر التسويق في الشركة إلى دورات تدريبية دورية وتعريفهم على منتجات الشركة بشكل جيد وتدريبهم على قواعد التسويق الجيد لأنهم يمثلون الشركة وسمعتها في السوق

تقديم الخدمات

المادة ٨ : على الشركة :

- ١- الإجابة على الاستفسارات ومخاطبة المؤمن لهم بمهنية عالية وبأسرع وقت ممكن .
- ٢- إصدار وثائق التأمين وملاحقها وأي تعديلات تطرأ عليها بالسرعة الممكنة ودون تأخير .
- ٣- توعية المؤمن لهم بأساليب وطرق منع حدوث الخطر المؤمن ضده أو التقليل من آثاره عند وقوعه .
- ٤- إعادة أي أقساط أو نفقات مستحقة للمؤمن لهم وبأسرع وقت ممكن دون تأخير .
- ٥- توفير جميع الوثائق والمعلومات للمؤمن له (في حال طلبه ذلك) وبالسرعة الممكنة في حال انقضاء وثيقة التأمين أو إلغائها .
- ٦- العمل على تدريب وتطوير موظفيها بما في ذلك تدريبهم على أساليب التعامل مع عملاء الشركة بمهنية عالية وإعداد نشرات وكتيبات خاصة بذلك .
- ٧- صياغة أهم مبادئ وسلوكيات العمل الخاصة بالشركة وتعميمها على جميع مستوياتها الإدارية

العلاقة مع الهيئة

المادة ٩ : على الشركة :

- ١- التعامل مع الهيئة بمهنية وشفافية ووضوح لأن الهيئة تأسست لتنظيم قطاع التأمين

- والإشراف عليه بما يوفر الحماية لشركات التأمين وحملة الوثائق .
- ٢- تقديم أي بيانات أو معلومات يطلبها المدير العام أو الموظفين المكلفين من المدير العام عن عمليات تأمين رفضت الشركة القيام بها أو الشكاوى المقدمة من المؤمن لهم أو عن عمليات قامت الشركة بإنهائها بسبب إخلال المؤمن له بواجباته .
- ٣- الإجابة على مراسلات وطلبات الهيئة وبالسرعة القصوى .
- ٤- تقديم الميزانيات والتقارير السنوية للهيئة لدراستها والموافقة عليها قبل نشرها بالجريدة الرسمية .
- ٥- لا يعتبر اجتماع الهيئة العامة العادية السنوي للشركة معتمداً ونافذاً ما لم يحضر مندوب الهيئة ويوقع على محضر الاجتماع .
- ٦- تقديم كافة الطلبات والمعلومات والمستندات لموظفي الهيئة المكلفين رسمياً بالقيام بجولات ميدانية على الشركات أو فروعها في المحافظات .
- المادة ١٠: يبلغ هذا القرار من يلزم لتنفيذه.

دمشق ١٧ / ٨ / ٢٠٠٩

وزير المالية

رئيس مجلس الإدارة

الدكتور محمد الحسين