



استناداً لأحكام البند (عاشراً) من المادة (١٢) من قانون تنظيم أعمال التأمين الصادر  
بالأمر رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٥ .  
أصدرنا التعليمات الآتية :

رقم (١٩) لسنة ٢٠١٥

تعليمات

قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها

المادة - ١ - تلتزم شركة التأمين بما يلي :

- أولاً - ممارسة أعمالها وفقاً لمبدأ حسن النية كأحد المبادئ الأساسية التي تقوم عليها أعمال التأمين واعتماد مبدأ الإفصاح في جميع تعاملاتها في سوق التأمين وفيما يصدر عنها من وثائق ومستندات وإعلانات .
- ثانياً - مراعاة أحكام القانون والتشريعات ذات العلاقة تجاه عملائها والشركات المنافسة .
- ثالثاً - تزويد العميل بمعلومات واضحة وغير مضللة عن طبيعة المنتجات والخدمات المقدمة منها .
- رابعاً - تسعير الخطر المؤمن منه وفق الأسس الفنية السليمة وعدم تحميل قسط التأمين أية إضافات مبالغ فيها وعدم النزول بالأسعار الى مادون المستوى الفني بما يشكل منافسة غير مشروعة في سوق التأمين .
- خامساً - عدم رفض طلب التأمين او طلب تجديد وثيقة التأمين او تحديد غطاء التأمين وعدم التمييز بين عملاء الشركة فيما يتعلق بأسعار التأمين او شروطه او مزايا غطاء التأمين ما لم يكن ذلك مستنداً الى اسباب فنية او اکتوارية او بناء على تجربة وخبرة الشركة مع العميل .
- سادساً - المحافظة على الاموال والحقوق التي تحوزها لصالح العميل .
- سابعاً - تحقيق المصلحة المشتركة بينها وبين الاخرين من ذوي العلاقة وفقاً لاحكام القانون .
- ثامناً - اتخاذ الاجراءات الخاصة بمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب وفقاً للقانون .



تاسعا - مخاطبة العملاء والاجابة على استفساراتهم بمهنية عالية وبالسرعة  
الممكنة .

المادة - ٢ - أولا - يشترط ان يتضمن نموذج طلب التأمين ما يأتي :  
أ - الوضوح في صياغة الأسئلة والمعلومات الواردة في النموذج واضحة  
بشكل مفهوم وبسيط مع بيان آلية الإجابة عليها .  
ب - الإشارة الى أهمية المعلومات المتعلقة بمحل التأمين او نوع وفرع  
التأمين المطلوب والاثار القانونية المترتبة على عدم التصريح بها  
او التصريح بمعلومات مغايرة لواقع الحال .  
ج - عبارة نصح للعميل بضرورة الاحتفاظ بالوثائق والمراسلات بينه  
وبين الشركة.

ثانيا - يزود العميل نسخة من طلب التأمين بعد ملئه بالمعلومات المطلوبة .

المادة - ٣ - يشترط ان تتضمن وثيقة التأمين ماياتي :  
أولا - الوضوح والدقة في البيانات والمعلومات الموجودة فيها .  
ثانيا - بيان الاجراءات التي يتعين على المؤمن له او المستفيد اتباعها عند  
تحقق الخطر المؤمن منه للحصول على مبلغ التعويض المستحق .

المادة - ٤ - تلتزم الشركة بماياتي :  
أولا - إعادة الأقساط او النفقات المستحقة للمؤمن له باسرع وقت ودون تأخير.  
ثانيا - اصدار وثائق التأمين وملاحقها والتعديلات التي تطرأ عليها وتزويد  
المؤمن له بنسخه منها بالسرعة الممكنة .  
ثالثا - ارسال اشعار تجديد الى المؤمن له قبل انتهاء الوثيقة وان يتضمن تنبيه  
العميل بضرورة الافصاح عن المعلومات الضرورية او أي تغيير يؤثر  
على قرار الشركة في الاستمرار بقبول الخطر بالاسعار والشروط التي  
قبلته بها ابتداء سواء طرأ التغيير بعد بداية سريان الوثيقة او بعد اخر  
تجديد .



- المادة - ٥ - تتخذ الشركة إجراءات للتعامل مع المطالبات التي تقدم لها وفقاً لما يأتي :
- أولاً - وضع آلية مناسبة للتعامل مع المطالبات المقدمة إليها خلال مدة زمنية معقولة وتحديد المستندات والوثائق اللازمة لتسوية التعويضات واعداد نماذج خاصة بالمطالبات تقدم للعملاء بشكل مجاني .
- ثانياً - استخدام مصطلحات لغوية واضحة وبسيطة في نموذج المطالبة الذي تعتمد عليه .
- ثالثاً - توخي الدقة والعدالة في معالجة المطالبات الواردة إليها وبدون تأخير .
- رابعاً - اطلاع الأشخاص ذوي العلاقة على المرحلة التي وصلت إليها تلك المطالبة .
- خامساً - إبلاغ طالب التعويض حال الانتهاء من دراسة المطالبة بقبولها او رفضها وفي حالة رفض المطالبة يبلغ طالب التعويض بأسباب الرفض خطياً .
- سادساً - صرف المبلغ المستحق في حال قبول المطالبة والاتفاق عليها .
- المادة - ٦ - أولاً - تمسك شركة التأمين سجل لقيود شكاوى العملاء يثبت فيه تاريخ تقديم الشكاوى واسم مقدمها ورقم وثيقة التأمين والمستندات المرفقة بها ، وتفتح ملف لكل شكاوى .
- ثانياً - تبت الشركة بالشكاوى خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمها وإصدار القرار أما بقبولها أو رفضها وعلى الشركة تثبيت موجز القرار في سجل قيد الشكاوى .
- ثالثاً - لمفتشي ديوان التأمين حق الاطلاع على سجل قيد الشكاوى وكذلك الاطلاع على ملف أي شكاوى يكون قد تم البت بها للتحقق من صحة الأسباب التي استند إليها قرار الشركة .
- رابعاً - للمؤمن له او المستفيد وكل ذي علاقة ان يعترض على قرارات الشركة المتعلقة به أمام ديوان التأمين .



## تعليمات

المادة - ٧ - تعمل الشركة على تطوير مهارات موظفيها وتدريبهم على اساس التعامل مع العملاء بمهنية وإعداد نشرات وكتيبات مبادئ وسلوكية العمل الخاصة بالشركة.

المادة - ٨ - تتعامل الشركة بمهنية مع ديوان التأمين وتقدم أية بيانات يطلبها الديوان .

المادة - ٩ - تنفذ هذه التعليمات من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية .

فيصل منهل تايه

رئيس ديوان التأمين / وكالة