

دليل التعامل الآمن فى نشاط التأمين



إصدار يوليو ٢٠١٠

دليل التعامل الآمن فى نشاط التأمين

المحتويات

صفحة	الموضوع
٤	مقدمة
٦	الاحطاء الخاصة فى التعامل مع شركات التأمين

مقدمة

تشرف الهيئة العامة للرقابة المالية بأن تبدأ فى إعداد عدد من الأدلة الإسترشادية إلى جمهور المستأمنين من الأفراد والمؤسسات من يتعاملون مع شركات وهيئات التأمين توضح مفهوم التأمين وطبيعة هذا النشاط وأنواعه وتقسيماته القانونية ، والذي نأمل أن تحقق الأمل المرجو منها ، حيث تم تنظيم نشاط التأمين فى مصر منذ أكثر من سبعين عاماً ، وله دور كبير فى مجال الحماية التأمينية قصيرة وطويلة الأجل ويساهم فى التطور الاقتصادى وزيادة معدلات التنمية .

وإيماناً من دور الهيئة كمنظم ورقيب لسوق التأمين ، وفى إطار القيام بتوفير ونشر المعلومات المتعلقة بالأسواق المالية غير المصرفية لتوضيح وتعريف المتعاملين مع أسواق التأمين بأهمية هذا النشاط وطبيعته وتكوينه وأنوع التأمين المتوافرة لديه وكيفية حماية المتعاملين مع شركات التأمين وغير ذلك من النقاط الأساسية التى تهتم حملة وثائق التأمين ، لذا فقد تم إعداد هذا الدليل للتعريف بسبل التعامل الآمن فى مجال التأمين ، حيث يوضح أهم الأخطاء الشائعة والمخاطر التى تترتب على كل منها وسبل التعامل معها .

وفى النهاية يلزم توجيه جزيل الشكر لكافة من قاموا بالمشاركة فى إصدار هذا الدليل ، ونخص بالذكر الإدارة العامة للبحوث لدورها فى إعداد هذا الدليل والذي تمت مراجعته من قبل المختصين بالإدارة المركزية للمكتب الفنى وتوعية المستثمر .

كما نسجل عظيم الشكر والتقدير على مجهودات السادة :

الأستاذ الدكتور / عادل منير عبد الحميد نائب رئيس الهيئة

الأستاذ الدكتور / أحمد سعد عبد اللطيف كبير مستشارى الهيئة

لدورهم فى مراجعة هذا الدليل وخروجه بهذا الشكل المبسط لجمهور المتعاملين مع سوق التأمين المصرى وذلك فى إطار سلسلة الإصدارات التعليمية للهيئة العامة للرقابة المالية .

الإدارة المركزية

للمكتب الفنى وتوعية المستثمر

تبرز أهمية التأمين في الخدمات التي يوفرها للدول وللأفراد والمؤسسات الاقتصادية والتجارية وأهم فوائده :

- توفير الأمان وراحة البال من خلال تخفيفه من درجة القلق والخوف لدينا كأفراد وأصحاب رؤوس الأموال علي اعتبار أن وجوده يوفر الضمان لتوفير التعويضات المالية عن الخسائر الناتجة عن تحقق أخطار معينة .
- يسمح التأمين للأفراد والعائلات استعادة نفس الوضع المالي السابق قبل وقوع الخسارة وبالتالي المحافظة علي نفس المستوي المعيشي دون اللجوء الي طلب المساعدة من الغير .
- ان التعويض يضمن استمرار المشاريع في مزاولة نشاطها وبالتالي حفظ وظائف العاملين في تلك المشاريع واستمرار توفير السلع للمستهلك وهو بذلك يضمن الاستقرار الاقتصادي للأفراد والمشروعات .
- أن صناعة التأمين تعد مصدراً من مصادر تمويل المشروعات الاستثمارية من خلال توظيف شركات التأمين لأقساط التأمين لحين الحاجة إليها في المستقبل ولاشك ان هذه الإستثمارات تلعب دوراً كبيراً في النمو الاقتصادي وتمويل خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية .
- أن التأمين يعتبر أساساً للإئتمان التجاري وذلك من خلال تأمين الإئتمان الذي يشجع علي التوسع في عمليات الإقراض وعمليات البيع بالتقسيط حيث يضمن حصول المقترضين والبائعين علي حقوقهم كاملة في حال وفاة المدين أو المشتري ويضمن للمدين سداد الرصيد المتبقي عليه إذا ما توفي قبل تمام السداد وبالتالي يزيل من علي كاهل الورثة عبء الاستمرار في سداد تلك المديونية .
- يساهم التأمين في تطوير وسائل الوقاية والمنع من أجل تخفيض معدل تكرار وقوع الحادث أو تقليل حجم الخسارة المتوقعة وذلك من خلال قيام شركات التأمين بالبحوث والدراسات وتوفير المتخصص في مجال الأمن والسلامة من أجل

- استحداث وتطوير تلك الوسائل وتقديم التوصيات التي من شأنها تقليل الخسائر.
- تمثل أقساط التأمين جزءاً لا يستهان به من المعاملات التجارية الدولية في شكل استيراد وتصدير غير مرثي تعتمد عليه دول كثيرة كجزء هام من صادراتها ويعود عليها بمبالغ طائلة في صورة أقساط تأمين وإعادة تأمين .
- ان التأمين يوفر خدمات جليلة من الصعب الاستغناء عنها مثل تغطية المسؤولية المهنية للأطباء الاستشاريين الخ.

أخطاء قد تقع فيها عند التعامل مع شركات التأمين

الخطأ الأول:

عدم التأكد من أن الشركة أو الفرع التابع لها أو وسيط التأمين الذي تتعامل معه حاصل علي ترخيص مزاولة نشاط من الهيئة العامة للرقابة المالية.

الخطر المترتب عليه:

التعرض لعمليات نصب من شركات غير مراقبة من قبل الهيئة مما يؤدي إلي ضياع أموالك وعدم تعويضك .

التصرف الصحيح:

- التأكد من حصول الشركة أو فرعها علي ترخيص من الهيئة من خلال :
- الاتصال بالهيئة العامة للرقابة المالية علي رقم ١٩٠٥٣ .
- طلب الإطلاع علي شهادة الترخيص من مستولي الشركة والحصول علي صورة منها .
- الموقع الالكتروني الخاص بالهيئة www.efsa.gov.eg

الخطأ الثاني:

عدم قراءة بنود الوثيقة جيداً قبل التوقيع .

الخطر المترتب عليه:

عدم معرفة العميل لحقوقه لدي الشركة وكذا الالتزامات الواجبة عليه مما قد يترتب عليه نشوب خلافات مع الشركة .

التصرف الصحيح:

لابد من قراءة بنود الوثيقة جيداً وذلك ضمناً لقيامك بمعرفة حقوقك من الشركة ومعرفة التزاماتك لدى الشركة .

الخطأ الثالث:

عدم توافر الدقة والمصدقية فى المعلومات المقدمة من جانب العميل عند كتابة طلبات التأمين و ذلك فيما يتعلق بالشئ موضوع التأمين والأخطار التي يمكن أن يتعرض لها فى تأمينات الممتلكات والمسئوليات

الخطر المترتب عليه:

عدم تقدير حجم الأخطار المغطاه بدقة وعدم تحديد السعر المناسب لقيمة الخطر وبالتالي عدم توافر التغطية الحقيقية للمخاطر التى يحتاج العميل إلى التأمين عليها .

التصرف الصحيح:

يتعين الإدلاء بكافة البيانات والمعلومات الخاصة بالشئء موضوع التأمين عند كتابة طلب التأمين بدقة وأمانة كاملة حتى يمكنك الحصول على التغطية التأمينية الكافية والحقيقية للشئء موضوع التأمين .

الخطأ الرابع:

عدم الإدلاء بالبيانات الصحيحة فى الإقرارات الموقعة من جانب العملاء عن الحالة الصحية لهم فى تأمينات الحياة .

الخطر المترتب عليه:

يترتب على ذلك رفض شركات التأمين لسداد مبالغ التأمين المحددة بالوثائق عند تحقق الخطر وكثرة المشاكل المترتبة على ذلك .

التصرف الصحيح:

التعاون الكامل وصدق نية مع شركة التأمين عند الادلاء بالبيانات الخاصة بحالتك الصحية وعند التوقيع على الإقرارات المقدمة لك ضمان للمحافظة على حقوقك التأمينية .

الخطأ الخامس :

رغبة العميل فى تخفيض الأسعار التأمينية فى مقابل ارتفاع حجم وطبيعة الأخطار التى يمكن أن يتعرض لها .

الخطر المترتب عليه :

عدم التزام شركات التأمين بالسعر المناسب مقابل الأخطار المرتفعة المغطاه تأمينياً وخلق المنافسة الضارة بسوق التأمين .

التصرف الصحيح :

عند تحديدك لشركة التأمين تأكد من أن العبرة بالخدمة التأمينية المؤداه من شركة التأمين من وقت إصدار الوثيقة وحتى صرف مبلغ التأمين .

الخطأ السادس :

عدم الالتزام بسداد أقساط التأمين بالوثائق فى المواعيد المتفق عليها .

الخطر المترتب عليه :

انخفاض الأقساط المحصلة فعلياً وارتفاع قيمة مخصص الأقساط المشكوك فى تحصيلها وعدم توافر السيولة اللازمة لدى شركات التأمين ويؤدى الى رفض التعويضات عند وقوع حوادث للعملاء .

التصرف الصحيح :

أحرص على سداد أقساط التأمين فى المواعيد المقررة حتى لاتتعرض لجزاء فسخ الوثيقة أو ضياع حقوقك التأمينية .

الخطأ السابع:

قيام العملاء بسداد الأقساط بعد تحقق الخطر والمطالبة بالتعويض

الخطر المترتب عليه:

رفض شركة التأمين سداد التعويض .

التصرف الصحيح:

التأكيد على ضرورة مراعاتك لسداد الاقساط التأمينية فى مواعيد استحقاقها والحصول على المستند الدال على سداد تلك الأقساط فى المواعيد المحددة لذلك .

الخطأ الثامن:

عدم مصداقية العملاء فى وصف الحادث بإخطارات الحوادث المقدمة منهم خوفاً من تحمل المسؤولية أو قيام الشركات برفض التعويض .

الخطر المترتب عليه:

يترتب عليه تناقض فى المعلومات المقدمة من العملاء بين إخطارات الحوادث والمستندات الصحية الواردة من محاضر الشرطة وتقارير الخبراء وخلافه مما يفقد العملاء قيمة التعويض طبقاً لشروط الوثائق .

التصرف الصحيح:

تأكد من أن التزامك بمبدأ منتهى حسن النية فى الادلاء بالبيانات الصحيحة هو التزام مستمر عند بداية التأمين وعند تحقق الخطر ضماناً لحقوقك التأمينية .

الخطأ التاسع:

عدم الإلتزام بشروط الوثائق من حيث المحافظة على الشئ موضوع التأمين أو اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتقليل الخسائر عند وقوع الحادث وإبلاغ شركات التأمين فى الوقت المحدد بالوثيقة .

الخطر المترتب عليه:

قيام الشركات برفض التعويض عند وقوع الحادث أو تخفيض قيمة التعويض بما لا يتناسب مع الخسائر المقدرة من جانب العملاء .

التصرف الصحيح:

إحرص على الوفاء بالتزاماتك المنصوص عليها فى الوثيقة فى الوقت المحدد وإخطار شركة التأمين بأية تغيرات تطرأ على الشئ موضوع التأمين باستمرار حتى تضمن المحافظة على حقوقك التأمينية.

الخطأ العاشر:

محاولات التكسب من شركات التأمين عن طريق المبالغة الشديدة فى قيم الإصلاحات او الاستبدال للشئ موضوع التأمين .

الخطر المترتب عليه:

- طول مدة تسوية التعويض من جهة و/ أو تعرض العميل لرفض المطالبة استناداً إلى شروط الوثيقة.
- يفقد العملاء المصدقية بشأن المستندات المقدمة من جانبهم لشركات التأمين لتسوية التعويضات.
- يقع العميل (المؤمن له) تحت طائلة وجود غش وتدليس فى البيانات والمعلومات المقدمة طبقاً لشروط الوثائق مما يترتب عليه رفض التعويض عن الحادث .

التصرف الصحيح:

إحرص على مصداقية تعاملك مع شركة التأمين من حيث عدم اللجوء الى تقديم بيانات أو مستندات غير سليمة أو مبالغ فى بعض بياناتها عن تسوية التعويضات حتى لا تهدر حقوقك التأمينية.



www.iinvest.org.eg

عزيزى المستثمر: أعدت الهيئة العامة للرقابة المالية خصيصاً لك موقعاً إلكترونياً يهدف إلى تقديم خدمات متنوعة للتوعية والرد على استفساراتك فى الأمور التى قد تواجهها كمستثمر أو متعامل فى الأسواق المالية غير المصرفية فى مصر وعلى الأخص فى سوق الأوراق المالية وسوق التمويل العقارى وسوق التأمين، وتعتبر الهيئة هذا الموقع أحد أهم قنوات ووسائل التواصل مع المستثمرين. ويتناول هذا الموقع العديد من المعلومات حول ادوات ووسائل الاستثمار فى البورصة المصرية والتعامل فى سوقى التمويل العقارى والتأمين، ويتضمن كذلك قسماً خاصاً ببيانات واحصائيات التداول بالبورصة وبيانات الشركات المقيدة بها.

وتؤكد الهيئة أن ما ينشر على صفحات الموقع الإلكتروني وما يصدر عنها من كتيبات ونشرات مطبوعة فى مجال توعية وتعليم المستثمر لا يهدف مطلقاً إلى تحديد أفضل سبل الاستثمار التى يمكن أن تتخذ قراراً بشأنها ولكنه يقدم خدمات توعية تساعدك على الاستثمار بحكمة وتعريفك بحقوقك والتزاماتك فى مجال البورصة والتمويل العقارى والتأمين.

ويأتى الموقع الإلكتروني وسلسلة الكتيبات هذه كأحد أهم سبل وقنوات التواصل التى تنتهجها الهيئة لنشر الوعى الإستمارى والثقافة المالية بصفة عامة التى تعد من بين أهدافها وأولوياتها.

