



**الهيئة العامة للرقابة المالية**  
FRA FINANCIAL REGULATORY AUTHORITY

## حماية حقوق حملة وثائق التأمين



يجب على حملة وثائق التأمين والمستفيدين منها الدخول على موقع الشركة للاطلاع على الدليل وإستلام نسخة مطبوعة من النشرة التعريفية للدليل

- للحصول على دليل حماية المتعاملين في الأسواق المالية غير المصرفية (قم بزيارة الرابط) [www.fra.gov.eg/cap/cpg-nbfi.pdf](http://www.fra.gov.eg/cap/cpg-nbfi.pdf)

- للحصول على دليل حماية حملة وثائق التأمين (قم بزيارة الرابط) [www.fra.gov.eg/cap/cpg-ins.pdf](http://www.fra.gov.eg/cap/cpg-ins.pdf)

الإفصاح كتابة في كافة الوثائق والمراسلات مع العملاء عن الترخيص من الهيئة العامة للرقابة المالية، ورقم السجل التجاري، ورقم الهاتف



الإفصاح  
و الشفافية

ضرورة وجود سياسات معتمدة بشأن تعارض المصالح، والإجراءات اللاحمة لكشفها وفقاً لما تقرره الهيئة من قواعد ونظم للحكومة والإدارة الرشيدة.



السلوك  
والكفاءة  
المهنية

تقديم أسباب رفض تقديم المنتجات أو الخدمات التأمينية للعملاء وإخطار الهيئة بعمليات التأمين التي تم رفضها وأسباب خلال ٣٠ يوم من الرفض من خلال الموقع الإلكتروني المخصص لذلك.



العدالة  
وعدم التمييز  
بين العملاء

الالتزام بوضع أنظمة وآليات رقابية لحماية المعلومات المالية لحملة وثائق المستفيدين منها والحفاظ على سريتها.



حماية  
سرية  
وخصوصية  
حسابات  
وببيانات  
العملاء

تخصيص وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً للوائح الصادرة من الهيئة مع تحديد المدة الزمنية لفحص الشكاوى بحد أقصى ٣٠ يوم.



تسوية  
النزاعات  
ومعالجة  
شكاوى  
العملاء

في حالات التغافل أو الغاء الترخيص المنوح لشركات التأمين يحق لشركات التأمين اللجوء إلى صندوق ضمان حملة وثائق التأمين والمستفيدين منها



سبل  
الضمادات  
والتعويضات

Building Bridges not Walls  
نبني الجسور لا الحواجز



[www.fra.gov.eg](http://www.fra.gov.eg)

لإرسال الشكاوى للهيئة [complaints@fra.gov.eg](mailto:complaints@fra.gov.eg)