



## دليل حماية أعضاء صناديق التأمين الخاصة

## كلمة الأستاذ الدكتور/ محمد عمران - رئيس الهيئة



تبنت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية محورا كاملاً لتطوير مستويات الحوكمة وتعزيز القدرات الرقابية وحماية حقوق المتعاملين في الأسواق المالية غير المصرفية، ويأتي إصدار هذا الدليل في إطار تنفيذ تلك الاستراتيجية، والتي استهدفت إعداد نظم حماية المتعاملين بما توفره من إجراءات وقائية وضمانات فعالة للمتعاملين، وبما يعمل على تعزيز وتقوية ممارسة المتعاملين لحقوقهم القانونية، وكذا وفاؤهم بالتزاماتهم القانونية من خلال التركيز على مبادئ حماية المتعاملين الخاصة بممارسات البيع والشفافية والإفصاح عن المنتجات والخدمات المالية، وكذلك إدارة وحماية حساباتهم، وكيفية اللجوء لآلية تسوية المنازعات عند الحاجة.

ولما كان موضوع حماية المتعاملين يشكل توجهاً عالمياً ذا أهمية كبرى ضمن السياسات العامة لمختلف الدول؛ للحفاظ على مصالح المتعاملين، خاصةً في ظل صعوبة اتخاذ قرارات مالية في الأسواق المالية التي تتسم حالياً بالمنتجات المالية المعقدة، والتي يصعب على المتعاملين الأفراد إدراك مخاطرها.

لذا فقد ارتأت الهيئة أهمية إصدار دليل لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي، بما يساهم في تزويد المتعاملين الأفراد بالمعلومات الكافية عن المنتجات أو الخدمات المالية المقدمة لهم، وكيفية الاستفادة منها، وزيادة توعيتهم بحقوقهم، وتفهمهم لمسئولياتهم عند التعامل في الأسواق المالية.

وقد تناول الدليل المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي مع شركات سوق المال، وشركات التأمين، وصناديق التأمين الخاصة، وشركات التمويل (التمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، وشركات التمويل متناهي الصغر، والجمعيات، والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة النشاط فنتي أ، ب)؛ وذلك من خلال رفع مستوى الشفافية، وتعزيز ممارسات الخدمات المالية العادلة والمنصفة، واتخاذ التدابير اللازمة لرصد وتخفيف وطأة المخاطر التي يواجهها المتعاملون، وتوفير آليات لتسوية المنازعات وحل مشاكل المتعاملين، وتعزيز الثقة في النظام المالي الكلي..

وذلك باعتبار أن كلاً من حماية المتعاملين والتثقيف المالي مكونان أساسيان لدعم الشمول المالي، مما يساهم في وجود نظم فعالة وقوية تعزز المصدقية والثقة في القطاع المالي، ويقلل بشكل كبير من حدوث أية إضرار بمصالح المتعاملين.

د. محمد عمران



رئيس مجلس إدارة الهيئة

## أولاً: مقدمة عن أهمية حماية المتعاملين

يُعرف الشمول المالي - وفقاً لما أوردته المنظمات والمؤسسات الاقتصادية الدولية ومن بينها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي International Network on Financial Education - بأنه توفير المنتجات والخدمات المالية بالشكل الكافي، وفي الوقت المناسب، وبتكلفة ميسورة؛ لتصل إلى جميع فئات وشرائح المجتمع من خلال نظام التكنولوجيا المالية FinTech الحديثة والمبتكرة، بالإضافة إلى زيادة التوعية والتعليم المالي استهدافاً لتحقيق رفاهية مالية مستدامة للمجتمع.

وبعبارة أخرى يشير الشمول المالي إلى تلبية احتياجات الأفراد والشركات - من المعاملات المالية والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين والمعاشات .. الخ - من أجل تحقيق رفاهية مالية مستدامة للمجتمع.

ويعتبر كلٌّ من نظامي حماية المتعاملين والتثقيف المالي مكونين أساسيين لدعم الشمول المالي، خاصة مع ازدياد درجة نمو التكنولوجيا المالية المبتكرة بشكل مكثف.

الأمر الذي يتطلب توفير سياسات ونظم رقابية فعالة لضمان تقديم منتجات وخدمات مالية مناسبة لجميع الأفراد، خاصة للفئات الأكثر احتياجاً، وأيضاً لتشجيع استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمولية.

ويسهم وجود نظم فعالة وقوية - لحماية المتعاملين في القطاع المالي - في تعزيز المصداقية والثقة في القطاع المالي، والتقليل بشكل كبير من حدوث أية إضرار بمصالح المتعاملين.

ويدعم التثقيف المالي الشمول المالي عن طريق تزويد المتعاملين الأفراد بمعلومات كافية، والدراية بالمنتجات أو الخدمات المالية المقدمة لهم، وكيفية الاستفادة منها، وزيادة توعيتهم بحقوقهم وتفهمهم لمسئولياتهم عند التعامل في الأسواق المالية.

ومن المتعارف عليه أن المتعاملين - خاصة الأفراد - سوف يتخذون قرارات مالية مهمة طوال حياتهم مثل استثمار أموالهم، أو الاقتراض بغية شراء عقار، أو شراء بوالص تأمين على الحياة، أو اختيار نظام للمعاشات... الخ.

ونتيجة التقدم التكنولوجي والابتكار في مجال الخدمات المالية تزايدت الاختيارات المتاحة للأفراد، وزادت معها في نفس الوقت التحديات التي تواجه الأفراد؛ لأن العديد منهم ليس لديه الخبرة أو الوعي المالي أو المعلومات الكافية عن الخدمات المالية المتاحة من قبل المؤسسات المالية.

ومن هنا تظهر أهمية الدور الذي تلعبه الجهات الرقابية والتنظيمية في حماية المتعاملين لتجنب وتقليل المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد والتي قد تؤثر أيضاً بالسلب على الاقتصاد الكلي.

وقد تنامي الاهتمام الدولي خلال العقد الماضي بموضوع حماية المتعاملين في الأسواق المالية، على أثر تداعيات الأزمة المالية العالمية (2007/ 2008)، بالإضافة إلى ما شهدته الأسواق من ابتكار في الخدمات والأدوات المالية المتاحة، بسبب تطور ونمو التكنولوجيا المالية، والذي زاد من فرص نقل المخاطر إلى المتعاملين، بسبب قلة المعرفة والوعي المالي لديهم.

ويعد طرح العديد من المنتجات المالية المبتكرة والمعقدة - والتي احتوت على نسب مخاطر عالية، وعدم تمكن الأفراد من إدراكها وتعرضهم لخسائر مالية جسيمة - أحد أهم أسباب الأزمة المالية العالمية.

ويشكل التوسع في التكنولوجيا المالية - مثل المعاملات والخدمات المالية عن طريق هواتف المحمول، وكذا الخدمات المالية من خلال الإنترنت، والبنوك الرقمية Digital Banking.. الخ - ظاهرة عالمية واسعة الانتشار خاصة في الدول النامية.

وقد قدرت مؤسسة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة Global System for Mobile Communications أن أكثر من 60% من سكان العالم استخدموا التكنولوجيا المالية في تعاملاتهم عام 2016؛ وقد أدى ذلك إلى زيادة الفرص لدمج الفقراء والمهمشين وتحولهم من النظام المالي غير الرسمي إلى النظام المالي الرسمي، عن طريق التغلب على العقبات المادية وخفض التكاليف؛ وبالتالي توسيع فرص الحصول على أنواع جديدة من المنتجات والخدمات المالية بطرق أسرع وأكثر أماناً، وعليه أصبح التمويل أيسر وفي متناول جميع الأفراد.

وقد زامن ذلك بروز عدة مخاطر نتيجة لانتشار التكنولوجيا المالية مثل: عدم الإفصاح الكافي والواضح لأهم البيانات والإجراءات، أو المعاملات غير العادلة، أو مخاطر سلامة وسرية البيانات، بالإضافة لظهور عروض رقمية وهمية قد تكون موضعاً للشك ومجهولة الهوية، وقد زادت تلك المخاطر نتيجة لغياب الوعي والثقافة لدى الأفراد بالتكنولوجيا المالية.

بالإضافة إلى ذلك، ظهرت بعض الآثار الضارة بالتكنولوجيا المالية مثل تهميش بعض الفئات التي ليس لديها معرفة وإدراك كافيان بالخدمات المالية مثل النساء أو كبار السن أو ساكني المناطق الريفية؛ مما يحرم هؤلاء من فرصة استخراج البطاقات الائتمانية أو الوثائق التأمينية المتناهية الصغر من خلال التكنولوجيا المالية، أو يعرضهم لخطورة فرط الاستدانة بسبب كثرة استخدام البطاقات الائتمانية، خاصة بالنسبة للطلبة أو الأفراد من ذوي الدخل المنخفضة؛ نتيجة لقلّة ثقافتهم المالية.

ويبرز ذلك ضرورة أن تكون المنتجات والخدمات المالية غير المصرفية مصممةً ومناسبةً وفقاً لمتطلبات المتعاملين -خاصة الأفراد- وفي أطر واضحة لما تنطوي عليه من مخاطر؛ وبسبب التطورات المالية زادت أهمية حماية الأفراد ودمجهم بالشمول المالي وسياسات التثقيف والتوعية المالية ضمن الأطر القانونية التي توفر للمتعاملين حماية حقوقهم عن طريق حصولهم على معاملات عادلة وإفصاحات مناسبة، وتحسين ثقافتهم المالية وتزويدهم

بالنصائح اللازمة مع تقديم الخدمات المالية لهم ضمن إطار عمل تنافسية وفي إطار سلوك مهني، مع مراعاة حماية خصوصية وسرية بيانات العملاء من أي انتهاك لسريتها أو تعرضها للتزوير واستغلالها بأي شكل من الأشكال، وكذا الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد من خلال توفير سبل الضمانات والتعويضات المناسبة لهم، والعمل على تسوية أي نزاعات أو شكاوى قد تنشأ بينهم والمؤسسات المالية التي تقدم لهم المنتجات والخدمات المالية.

وفي إطار ما تقدم، أصبح موضوع حماية المتعاملين يشكل توجهاً عالمياً ذا أهمية كبرى ضمن السياسات العامة لمختلف الدول؛ للحفاظ على مصالح المتعاملين، خاصةً في ظل صعوبة اتخاذ قرارات مالية في الأسواق المالية التي تتسم حالياً بالمنتجات المالية المعقدة، والتي ليس من السهل على المتعاملين الأفراد إدراك مخاطرها.

### ومن أهم أهداف ووسائل حماية المتعاملين في الأسواق المالية:

- **الشفافية:** بحيث يتم رفع مستوى الشفافية بغية تمكين وإحاطة المتعاملين في الأسواق المالية بكل الأحكام المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية مثل أسعار المنتجات والخدمات المقدمة، وشروطها، والمخاطر المتوقعة.. الخ.
- **المعاملة العادلة:** وذلك بتعزيز ممارسات الخدمات المالية العادلة والمنصفة، عن طريق وضع الحد الأدنى من المعايير للمؤسسات المالية أثناء تعاملهم مع العملاء؛ ليطمئن المتعاملون بأن المنتجات والخدمات المالية المعروضة عليهم آمنةً وغير مضللة، وكذا لضمان سلوكيات مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم والعاملين لديهم بأنها غير عدوانية أو تعسفية، الأمر الذي يضمن حرفية مقدمي الخدمات المالية واحترامهم لحقوق المتعاملين.
- **الحد من المخاطر:** باتخاذ التدابير اللازمة والمناسبة من قبل مقدمي الخدمات المالية التي تكفل وتحدد وترصد وتخفف من وطأة المخاطر التي يواجهها المتعاملون كالنصب والاحتيال، أو تناول بيانات العملاء بشكل غير ملائم، والتي تزداد درجة خطورتها تبعاً مع نمو الخدمات المالية المبتكرة.
- **تسوية المنازعات وحل شكاوى المتعاملين:** من خلال توفير آليات تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة لتسوية وحل المنازعات أو شكاوى العملاء المتعلقة بتوفير الخدمات المالية. وينبغي على مقدمي الخدمات المالية أن تكون لديهم الإمكانيات والنظم الفعالة لمعالجة أي استفسارات أو شكاوى مقدمة من المتعاملين.
- **تعزيز الثقة:** إن توفير حماية للمتعاملين يعد ضرورة وأساساً لضمان الثقة في النظام المالي الكلي، ويسهم في تعزيز كفاءة واستقرار الأسواق المالية، والحصول على نتائج مرضية لكل من المؤسسات المالية والمتعاملين.

## ثانياً: نبذة عن دور الهيئة العامة للرقابة المالية الإشرافي والرقابي على الأنشطة المالية غير المصرفية ومن بينها صناديق التأمين الخاصة

حرص القانون رقم 10 لسنة 2009 بتنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية على تأكيد الاختصاصات الرئيسية والمحورية للهيئة العامة للرقابة المالية في مجال تنظيم الأنشطة المالية غير المصرفية وضبط أسواقها ومراقبة سلامة أدائها، بعد أن حلت الهيئة العامة للرقابة المالية محل كل من الهيئة العامة لسوق المال، والهيئة العامة للرقابة على التأمين، والهيئة العامة لشئون التمويل العقاري.

كما أسند إلى هيئة الرقابة المالية الاختصاص بتنظيم ومراقبة نشاطي التأجير التمويلي والتخصيم؛ وفي عام 2014 اختصت الهيئة بالإشراف والرقابة على نشاط التمويل متناهي الصغر.

وقد أنط القانون بالهيئة العمل على سلامة واستقرار الأسواق المالية غير المصرفية وتنظيمها وتنميتها، وتوازن وحماية حقوق المتعاملين فيها من شركات وأفراد طبيعيين، وكذا إصدار القواعد التي تضمن كفاءة هذه الأسواق وشفافية الأنشطة التي تمارس فيها، وعلى الأخص: الترخيص بمزاولة الأنشطة المالية غير المصرفية، والتفتيش على الشركات العاملة، وحماية حقوق المتعاملين، والمساهمة في نشر الثقافة والتوعية المالية.

كما أوجب القانون أن يتم إنشاء مركز للتحكيم والتسوية في المنازعات التي تنشأ بسبب تطبيق أحكام القوانين التي تباشر الهيئة إنفاذها؛ وفي هذا المجال، قامت الهيئة بإعداد مشروع قرار إنشاء مركز التحكيم المشار إليه، والذي تمثلت أهم ملامحه في استقلاليته، فضلاً عن ترسيخ دور التحكيم والوساطة والتوفيق كأحد الوسائل الودية البديلة والناجزة.

واستحدث القانون إنشاء معهد الخدمات المالية، والذي يتميز باستقلاليته، ويزاول العديد من الاختصاصات، والتي يأتي في مقدمتها تنمية مهارات العاملين في مجال الخدمات المالية، ونشر الثقافة والتوعية المالية والاستثمارية. وقد أصدرت الهيئة العامة للرقابة المالية قرارات وقواعد ولوائح متكاملة لإرساء المنافسة العادلة، والشفافية والإفصاح، ومظلة حماية فعالة ومتوازنة للمتعاملين في مجال الخدمات المالية غير المصرفية. وفيما يلي نلقي الضوء على القانون الحاكم لنشاط صناديق التأمين الخاصة.

### القانون رقم (54) لسنة 1975 الحاكم لنشاط صناديق التأمين الخاصة

يسري على صناديق التأمين الخاصة أحكام القانون رقم 54 لسنة 1975، ويقصد بتلك الصناديق: كل نظام في أي كيان مكون من أفراد طبيعيين تربطهم أي صلة (اجتماعية/ مهنية/ أوعيرها) يتكون بغير رأسمال، ويمول باشتراكات أو موارد أخرى من الجهة المنشأ بها الصندوق، بغرض أن يؤدي أو يرتب لأعضائه أو المستفيدين منه حقوقاً تأمينية في شكل تعويضات أو معاشات دورية أو مزايا مالية محددة.

ويكون الغرض منها وفقاً لنظمتها الأساسية أن تؤدي إلى أعضائها أو المستفيدين منها تعويضات أو مزايا مالية أو مرتبات دورية ومعاشات محددة، وذلك في إحدى الحالات الآتية:

- زواج العضو وذريته أو بلوغه سنًا معينة أو وفاة العضو أو من يعوله.
- التقاعد عن العمل أو ضياع مورد الرزق.
- عدم القدرة على العمل بسبب المرض أو الحوادث.
- أية أغراض أخرى توافق عليها الهيئة العامة للرقابة المالية.

**وتخضع صناديق التأمين الخاصة لإشراف ورقابة الهيئة فيما يلي (وذلك على سبيل الحصر):**

- عند التسجيل وإنشاء كيان الصندوق، وكذا عند تعديل الأنظمة الأساسية لها.
- أثناء المزاولة أو ممارسة الأعمال لتلك الصناديق من خلال الفحص الدوري لها.
- عند إنهاء نشاط تلك الصناديق (وذلك عند التصفية سواء الاختيارية أو الوجوبية أو دمج تلك الصناديق)، وذلك بغرض كفالة سلامة مراكزها المالية، وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها، وحماية حقوق ومكتسبات الأعضاء والمستفيدين، والتأكد من الالتزام بأحكام القانون ولائحته التنفيذية.

وفي عام 2015 أصدرت الهيئة عدة قرارات من أهمها القرار رقم (101) لسنة 2015 بشأن حوكمة صناديق التأمين الخاصة، والذي جاء في ضوء التطورات التشريعية على مستوى العالم في مجال حوكمة صناديق التأمين الخاصة والتي لم تكن معنية فقط بمجلس الإدارة أو الجمعية العامة، وإنما كانت معنية أيضًا بتعديل نظام الاشتراكات لتغطية العدد الأكبر للمنتفعين وتطوير سياسات الاستثمار للمحافظة على قيمة أصول الصناديق، وخلق وابتكار أدوات مالية جديدة تساهم في تعظيم ثروة الأعضاء المنتفعين من الصندوق، ومعالجة بعض نواحي القصور والسلبيات في ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة ببعض الصناديق؛ نظرًا لعدم توافر الخبرات والأساليب المهنية لرفع مستوى وكفاءة الإدارة بهذه الصناديق.

وقد صدر قرار مجلس إدارة الهيئة المذكور متضمنًا "دليل حوكمة صناديق التأمين الخاصة".

كما تحرص الهيئة على متابعة تطبيق قواعد حوكمة صناديق التأمين الخاصة وضوابط استثمار أموالها؛ حماية لحقوق ومكتسبات الأعضاء والمستفيدين.

وتجدر الإشارة إلى أن الهيئة تعكف حاليًا على إعداد قانون شامل للتأمين يُنظم أنشطة شركات التأمين ونشاط التأمين التكافلي والرعاية الصحية وصناديق التأمين الخاصة والحكومية.

## ثالثًا: أهمية إصدار دليل خاص لحماية المتعاملين

تسعى الهيئة العامة للرقابة المالية إلى تطوير مبادئ حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي؛ بهدف تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية، في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للمتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي، وحصول المتعاملين على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة، وكذلك حصولهم على المنتجات والخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

وفي إطار المنهجية التي تتبعها الهيئة بشأن تكريس دورها الرقابي في مجال حماية حقوق المتعاملين، فقد أصدرت الهيئة خلال السنوات الماضية العديد من التعليمات والقرارات للقطاع المالي غير المصرفي تستهدف تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية إلى مختلف العملاء، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع غير المصرفي، مع عدم تعريضه لمخاطر السمعة التي تنشأ في حالة عدم التزام المؤسسات المالية بالضوابط والمبادئ المعنية بالحفاظ على سلامة واستقرار السوق، من حيث المعاملة العادلة والشفافية والعمل على حل وتسوية النزاعات وشكاوى المتعاملين بأسلوب منجز وعادل والالتزام بضوابط السلوك المهني وحماية سرية وبيانات المتعاملين.

### فقد أصدرت الهيئة أول دليل تفصيلي عن حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي في السوق المصري.

وفي إطار الإعداد لهذا الدليل، قامت الهيئة بالاطلاع على أفضل الممارسات في العديد من الدول، كما تم الاستعانة أيضًا بأفضل الممارسات والمعايير الدولية الموضوعة في حماية المتعاملين من قبل المؤسسات المالية الدولية مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD والأونكتاد UNCTAD والاتحاد الأوروبي EU.

وقد اعتمدت الهيئة عند إصدارها هذا الدليل بشكل أكثر على تقرير البنك الدولي World Bank الصادر في 2017 بشأن أفضل الممارسات (Good Practices) لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي.

وقد تم إعداد دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي بما يناسب ويتلاءم مع الإطار القانوني والثقافي المصري، آخذًا في الاعتبار التشريعات والقوانين الخاصة بالقطاع المالي غير المصرفي، واللوائح التنفيذية والقرارات، بالإضافة إلى درجة نضوج السوق المصري، سواء بالنسبة للمتعاملين الأفراد أو المؤسسات المالية التي تقدم الخدمات المالية، وتكاليف الامتثال، وتحديات الالتزام.. الخ.

ومن المتوقع إصدار نسخ أخرى لدليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي خلال السنوات القادمة، مع تطور السوق والخدمات المالية المقدمة وزيادة وعي المتعاملين.

وتعتبر حماية المتعاملين أمرًا مهمًا وأساسيًا؛ وذلك لضمان حصول المتعاملين على المعلومات اللازمة التي تتيح لهم اتخاذ قرارات مدروسة وعن بيعة.

ويجب أن تكون المعلومات واضحة ومبسطة حتى يستطيع العملاء أن يفهموها، بالإضافة إلى أهمية أن يقوم مقدمو الخدمات المالية بمعاملة المتعاملين معاملة عادلة وعدم القيام بأي ممارسات مضللة لأي من المتعاملين؛ لذا يجب أن يتحلى مقدمو الخدمات المالية بالسلوك المهني المسئول والاحترافية قبل وأثناء وبعد تقديم وبيع الخدمات المالية، وأن يكونوا مؤهلين وحاصلين على المؤهلات والشهادات اللازمة التي تمكنهم من أداء دورهم بكفاءة وتميز.

فضلاً عن ذلك، فإن من حق المتعاملين اللجوء إلى آليات للتظلم والشكاوى لتسوية النزاعات، وكذلك وجود آليات لحماية خصوصية وسرية معلومات المتعاملين الشخصية، وأيضًا وجود سبل لضمان حماية المتعاملين في حالات إفلاس مقدمي الخدمات المالية.

وتعتبر مجموعة المبادئ الواردة في هذا الدليل مكملةً وليست بديلةً لما أصدرته الهيئة من قرارات وقواعد مختلفة في مجال حماية المتعاملين، وعلى المؤسسات المالية العمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق ما ورد في هذا الدليل من مبادئ وضوابط. وإذا تعارض أي من المبادئ الواردة في هذا الدليل مع صريح القوانين، تكون الغلبة للقوانين في التطبيق.

## رابعاً: مبادئ حماية أعضاء صناديق التأمين الخاصة

### المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية

تلتزم صناديق التأمين الخاصة بالإفصاح والشفافية مع أعضائها، وبصفة خاصة فيما يلي:

1. عرض كافة المعلومات الرئيسية عن أنظمة صناديق التأمين الخاصة بلغة سهلة وواضحة متضمنة أهميتها ودورها في تأمين المخاطر التأمينية للأعضاء وكذا أحكام نظمها الأساسية، مع عدم استخدام مصطلحات فنية غير واضحة أو غير ضرورية، واستخدام أمثلة توضيحية تتناسب مع مختلف مستويات الأعضاء الفكرية والثقافية.
2. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحة ومقروءة بسهولة للشخص العادي.
3. إيضاح وشرح التفاصيل والمبادئ والمؤشرات الرئيسية لمزايا صناديق التأمين الخاصة للأعضاء كتابياً بشكل وافٍ وواضح وصريح ودون أي غموض، مع توضيح الفرق بينها وبين البدائل التأمينية المتوفرة من خلال شركات التأمين وذلك قبل الانضمام أو الاشتراك في الصناديق.
4. تسليم الأعضاء نموذج البيانات الأساسية، ويتضمن أهم المعلومات الرئيسية كما يلي:
  - 4.1. أسماء وأنواع صناديق التأمين الخاصة المتاحة لهم الاشتراك بها، على أن تشمل كافة البيانات الخاصة بمسؤولي إدارة الصناديق وكيفية الحصول على الإجابات المناسبة لأي استفسارات.
  - 4.2. أهم المخاطر التي قد يتعرض لها الأعضاء والمرتبطة بالاشتراك في عضوية الصناديق.
  - 4.3. كافة المصاريف والتكاليف الإدارية أو الاشتراكات الدورية أو رسوم تأسيسية أو رسوم عضوية سوف يسددها الأعضاء.
  - 4.4. أي اشتراكات أو أي صورة من صور التمويل العينية أو النقدية من جانب جهة أو صاحب العمل، وتوضيح الآثار المترتبة على مزايا واشتراكات أعضاء الصناديق في حالة عدم وفاء جهة أو صاحب العمل بحصته التمويلية.
  - 4.5. العوائد أو الأرباح السابقة لإستثمارات الصناديق، مع ضرورة التنويه على أن العوائد المحققة ليس بالضرورة يمكن تحقيقها مستقبلاً.
  - 4.6. كيفية تحقيق التوازن المالي والإكتواري للصناديق ومدى ارتباطه باستمرار جميع الأعضاء في الصناديق واستقرارهم، وكذلك علاقته بقيمة واستمرارية مساهمة جهة العمل.

4.7. نوعية الضمانات المتوفرة من خلال الاشتراك في الصناديق للحفاظ على حقوق الأعضاء ومزاياهم، وعلى سبيل المثال: (وجود هيئة الرقابة المالية التي تراقب كافة حسابات وأنشطة الصناديق، وشرح لأنظمة الرقابة الداخلية والإحكام على أنشطة الصناديق).

4.8. السياسات المتبعة، وتبعيات الخروج المبكر من الصناديق، والأسباب التي تؤدي إلى إمكانية تخفيض الميزة التأمينية وأيضاً شروط وآليات العضوية واستثناءتها، وما يترتب على ذلك من آثار أيًا كان نوعها.

4.9. مدى إمكانية الاستمرار في عضوية الصناديق في حالة تركهم للخدمة لدى جهة أو صاحب العمل لأي سبب غير حالات الاستحقاق، أو تحويل الإحتياطي الحسابي أو رصيد الإشتراكات المتراكم للعضو لصندوق آخر في حالة النقل لجهة أو صاحب عمل آخر.

4.10. شروط وكيفية حساب قيم المزايا عند التصفية الكلية للصناديق.

5. توقيع الأعضاء على طلب الانضمام لعضوية الصناديق مكون من أصلين (أصل مع الصندوق وأصل مع العضو) بعد قراءة كافة بنوده.

على أن يتضمن الطلب ما يلي:

5.1. البيانات الشخصية والوظيفية والمالية (مفردات المرتب، ونسب الخصم الموردة للصناديق وطريقة تزايدها ودورية خصمها).

5.2. النص صراحة في نماذج طلبات الانضمام أو العضوية لصناديق التأمين الخاصة والإفصاح للأعضاء على أنه توجد فترة سماح مدتها (عشرة أيام عمل) تبدأ من تاريخ تفعيل الانضمام لعضوية الصناديق، إذا لم يتم تقديم خدمات مالية لهم، وطوال هذه الفترة يسمح للأعضاء بفسخ العضوية والخروج من الصناديق واسترداد مستحقاتهم بدون توقيع أي شروط جزائية عليهم. ويجوز للصناديق خصم أي مصاريف إدارية تكبدتها نتيجة تفعيل العضوية بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للأعضاء قبل التوقيع على نماذج العضوية.

5.3. بيانات الصناديق الأساسية مثل: العنوان، المركز الرئيسي أو أي فروع أو مكاتب للصناديق، وأسماء المسؤولين عن الإجابة على أي استفسارات خاصة بالعضوية والموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني وأي وسيلة أخرى للحصول على أي بيانات للصناديق.

5.4. الإفصاح كتابة عن خضوعها لرقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، مع توضيح رقم التسجيل بسجلات الهيئة، وأيضاً الإدارة المختصة لديهم للتعامل مع شكاوى وتظلمات الأعضاء وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفي مخصص للشكاوى. ويجب إحاطة الأعضاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم.

5.5. النص على طريقة التواصل التي يرغب بها العضو، على أن تتضمن ثلاثة طرق للتواصل على الأقل.

6. الإفصاح للأعضاء عن أي تغييرات تطرأ على إدارة الصناديق ومجلس الإدارة والقائمين عليها.

7. إخطار الأعضاء كتابياً، أو الإعلان بصورة تصل بسهولة لكافة الأعضاء - في حالة إسناد أي من مهام إدارة الصناديق لجهة خارجية - بأي تعاقدات/إسناد الأعمال لإدارة خارجية، وأهم شروطها والتكاليف والأعباء المرتبطة بها، وذلك من خلال ملخص كافٍ.

8. الإفصاح للأعضاء عن أي خطط أو مقترحات للدمج مع صناديق أخرى بوقت كافٍ، على أن يتضمن كافة البيانات اللازمة التي توضح مزايا وعيوب الدمج؛ لتسهيل اتخاذ الأعضاء للقرارات السليمة في هذا الشأن.

9. تقديم المعلومات للأعضاء التي توضح كافة مزاياهم التأمينية مثل:

9.1. الإفصاح للأعضاء عما إذا كانت هناك اختيارات أخرى في المزايا والاشتراكات، ومتى يحق لهم ممارسة تلك الخيارات والحد الأدنى من المزايا المضمونة.

9.2. في حالة وجود ضمانات مرتبطة بالمعاشات، يتم الإفصاح عن طبيعة الضمانات وقيمتها وكذلك بيانات تفصيلية عن الضامن، والتكلفة الفعلية لتلك الضمانات، وما إذا كان من حق الأعضاء الاشتراك أو عدم الاشتراك بها، وتبعيات ذلك من حيث المخاطر والتكلفة.

9.3. في حالة قيام الصناديق بتقديم عدة مزايا تأمينية للأعضاء، يتم وضع الآليات اللازمة لتوضيح كافة المعلومات الخاصة بكل مزية تأمينية على حدة أو وضع آليات موحدة لكافة الخدمات؛ وفي جميع الأحوال، تقدم المعلومات بطرق مبسطة وموحدة وقابلة للمقارنة وتسهل عملية الاختيار للأعضاء.

9.4. في حالة صرف المزايا التأمينية للتقاعد والعجز يتم تحديد كيفية وتوقيتات صرف المزايا، وذلك قبل تاريخ بدء صرفها بثلاثة أشهر على الأقل.

9.5. عند استحقاق مزايا الوفاة يتم صرف المزايا المستحقة للمستفيدين في مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل من تاريخ استيفاء المستندات اللازمة، عن طريق إخطار المستفيدين كتابياً موضحاً بها كيفية صرف المزايا وكيفية تلقي أي شكاوى تخص حقوق المستفيدين.

10. إخطار الأعضاء بأى وسيلة من وسائل الإخطار فوراً بأي تغييرات تطرأ على النظام الأساسي للصناديق، وبصفة خاصة ما يلي:

10.1. شروط العضوية.

10.2. شروط استحقاق المزايا وقيمتها.

10.3. نسب الاشتراكات وقيمتها ودوريتها.

10.4. مساهمة الجهة سواء كانت عينية أو نقدية.

10.5. المصروفات الإدارية والعمومية أو أي تكاليف خاصة بإدارة الصندوق واستثماراته.

ويتم الإفصاح بصورة كتابية مرفقاً بها الإجراءات القانونية التي تم/أو سيتم اتخاذها نحو اعتمادها من الجمعية العامة للصناديق، وكذا هيئة الرقابة المالية.

11. إتاحة كل القرارات والضوابط الصادرة من الهيئة العامة للرقابة المالية، بشأن الصناديق للأعضاء فور صدورها من الهيئة ودون أدنى تكلفة أو نشرها على المواقع الإلكترونية للصناديق.

12. إخطار الأعضاء بحقوقهم في حضور الجمعيات العامة للصناديق وكيفية ممارسة حقوقهم بصورة مكتوبة وموثقة لكل عضو بصفة شخصية، أو النشر في إحدى الجرائد واسعة الانتشار وكذلك الإعلان عن ذلك بمقار الصناديق وفروعها.

13. إتاحة نسخ من القواعد والضوابط المرتبطة بأعمال الصناديق للأعضاء، سواء كان ذلك بصورة ورقية أو إلكترونية.

14. إخطار الأعضاء بأى وسيلة من وسائل الإخطار بالحالات التي يحق لهم فيها دعوة الجمعية العامة، والنصاب القانوني اللازم لذلك، ونوعية الموضوعات التي يحق لهم عرضها، وكيفية اتخاذ القرارات بشأنها.

15. التزام القائمين على إدارة الصناديق بعدم نشر أي معلومات مضللة أو غير واضحة أو خاطئة للأعضاء أو قبل اعتمادها من الجمعية العامة للصندوق أو الهيئة العامة للرقابة المالية، في الحالات التي تتطلب الحفاظ على حقوقهم.

16. الإفصاح للأعضاء عن أي تخفيض للمزايا المكتسبة مع شرح أسبابها ومبرراتها؛ وذلك بوقت كافٍ قبل اتخاذ أي إجراءات قانونية نحو اعتماد التخفيض.

17. يقدم مجلس الإدارة تقريراً سنوياً يتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية وحجم الأموال المستثمرة وقنوات استثمارها والمخاطر المرتبطة بها، وكذلك تكاليف إدارتها والتي ينبغي أن تحتوي على مقارنات متعددة السنوات وتحليل لتطور النتائج المالية والاستثمارية للصناديق وذلك للعرض على الجمعية العامة السنوية للصناديق.

18. أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها وتقاريرها السنوية، بالإضافة إلى التوعية المالية للأعضاء.

يعتبر الموقع الإلكتروني للهيئة بمثابة أحد المصادر الرئيسية للمعلومات والمواد الإرشادية لأعضاء صناديق التأمين الخاصة. وينشر الموقع تقارير مقارنة لأداء الصناديق من حيث معدل الاستثمار المحقق ومعدل التكلفة الإدارية بغرض المقارنة والإفصاح وتقييم الأداء، من خلال الكتاب الإحصائي السنوي الصادر عن الهيئة.

19. شروط الدعاية والإعلان

تلتزم صناديق التأمين الخاصة في مجال الدعاية والإعلان بما يلي:

19.1. الحرص على نشر أهدافها من خلال المنشورات والمطبوعات والنشر على الإنترنت، مع مراعاة إيضاح العناصر الأساسية من حيث المزايا والمخاطر والتكلفة، ومراعاة الوضوح وسهولة الفهم، وأن يكون في مستوى الشخص العادي.

19.2. الحرص على القيام بالمبادرات والبرامج التوعوية عن أنواع وأهداف الصناديق عامة ودورها لدى الجمهور، وذلك من خلال كافة القنوات المتاحة (إعلام، إذاعة، إنترنت، صحافة، منشورات، ومطبوعات).

19.3. التواصل مع الأعضاء باستخدام وسيلتي اتصال على الأقل من الوسائل التي يفضلها الأعضاء (مثل البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية والهاتف). كما يمكن للصناديق استخدام قنواتهم الرئيسية (الفروع، والموقع الإلكتروني)، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة من الهيئة.

19.4. توخي الحذر عند إرسال أي إشعارات أو إعلانات لأكثر من عضو في ذات الرسالة عن طريق البريد الإلكتروني أو وسائل اتصال أخرى؛ للتحقق من عدم احتواء الإشعارات المرسلة على معلومات شخصية تخص أعضاء آخرين.

19.5. حظر تقديم أي عروض أو بيانات أو ادعاءات كاذبة أو أن تكون مصوغة بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل الأعضاء، حيث تقع المسؤولية على الإدارة في حالات التضليل أو الغش.

19.6. مراعاة أن تناسب المواد التوعوية كافة الفئات العمرية والثقافية لمختلف الأعضاء.

20. اشتراطات خاصة بصحة العضوية:

20.1. التوقيع على نموذج العضوية بالصناديق، والتأكد من أنه تم استيفاءه مباشرة من الأعضاء.

20.2. انطباق شروط العضوية الواردة بلائحة النظام الأساسي للصناديق على الأعضاء.

20.3. وجود نسختين أصليتين من نموذج طلب الانضمام، موقعتين من الأعضاء، ومعتمدتين من الصناديق تسلّم إحداها للأعضاء من خلال التوقيع بالاستلام في سجل خاص بالعضوية تمسكه الصناديق.

20.4. إقرارات موقعة من الأعضاء باطلاعهم على لائحة النظام الأساسي للصناديق وفهمهم لكافة محتوياتها وعدم وجود أي معلومات غير مفهومة أو غير واضحة لديهم.

20.5. أن البيانات التي تم استيفؤها من جانب الأعضاء تتفق مع الواقع وليس بها أي معلومات مضللة أو مزورة أو غير حقيقية.

20.6. الإفصاح للأعضاء أن الاشتراك بالصناديق اختياري وليس إجبارياً وأن من حق أي عضو الانسحاب وفقاً للشروط اللائحة إن وجدت.

21. إدارة وحماية حسابات وبيانات الأعضاء:

تلتزم صناديق التأمين الخاصة بما يلي:

21.1. استخدام النظم الإلكترونية اللازمة لتحصيل اشتراكات الأعضاء وسداد مستحقاتهم بصورة ذاتية أو من خلال التعاقد الخارجي مع أحد مقدمي هذه الخدمة، بما يساهم في تعزيز التحول لاستخدام المعاملات المالية الإلكترونية.

21.2. الاحتفاظ بكافة المعلومات اللازمة عن أعضاء الصناديق بسجلات إلكترونية لكل عضو على حدة تتضمن ما يلي:

21.2.1. بالنسبة للصناديق محددة الاشتراكات:

21.2.1.1. البيانات الشخصية.

21.2.1.2. البيانات الوظيفية.

21.2.1.3. قيمة الإشتراكات الدورية.

21.2.1.4. البيانات المالية ورصيد الحساب الاستثماري الدوري.

مع الالتزام بإخطار الأعضاء كل عام بكشوف الحساب، والتي تُظهر قيمة رصيد الاستثمار والعائد المحقق سنوياً، وذلك وفقاً لطرق الاتصال المثبتة من الأعضاء في نموذج العضوية، مع إعطاء الأعضاء الحق في الاعتراض خلال 15 يوماً من تاريخ استلام الكشوف؛ وعلى أن تتضمن كشوف الحساب أي تغييرات متوقع حدوثها في السياسة الاستثمارية لإدارة أموال وأصول واستثمارات الأعضاء.

21.2.2. بالنسبة للصناديق محددة المزايا:

21.2.2.1. البيانات الشخصية.

21.2.2.2. البيانات الوظيفية.

21.2.2.3. قيمة الإشتراكات الدورية.

21.2.2.4. البيانات التأمينية مثل الميزة التأمينية، بصفة خاصة المكتسبة (المدد السابقة) وقيم التصفية والخروج المبكر.

21.2.2.5. نسب تمويل المزايا المكتسبة.

21.3. تحصيل الاشتراكات بشكل سليم وقانوني وقيدها بشكل صحيح، وإحالتها إلى الكيان القائم على إدارة واستثمار أموال الصناديق.

21.4. إنشاء عدة سجلات تتضمن ما يلي:

21.4.1. سجل للعضوية يتضمن كافة البيانات الواردة بنموذج طلب العضوية.

21.4.2. سجل لمحاضر جلسات مجلس الإدارة والجمعية العامة.

21.4.3. سجل للأموال والأصول والاستثمارات للصناديق وكافة التعاملات المالية والتغييرات التي تطرأ عليها.

21.4.4. سجل الإيرادات متضمناً الاشتراكات ومساهمات الجهة/صاحب العمل سواء كانت عينية أو نقدية.

- 21.4.5. سجل المصروفات الإدارية والعمومية.
- 21.4.6. سجل مطالبات الأعضاء والتعويضات والمزايا التأمينية أو الاجتماعية أو العينية.
- 21.4.7. سجل قروض الأعضاء إن وجدت.
- 21.4.8. سجل الشكاوى والقضايا المرفوعة. (1)
- 21.5. تلتزم إدارة الصناديق بعمل فحص اكتواري للمراكز المالية للصناديق كل خمس سنوات على الأكثر؛ لتحديد التوازن اكتواري بين موارد والتزامات الصناديق، وكيفية الاستفادة من الفائض اكتواري إن وجد، أو تدعيم العجز إن وجد، وبما يحقق استمرارية أداء الصناديق وتحقيق العدالة التأمينية بين الأجيال المختلفة للأعضاء.
- 21.6. يجب على إدارة الصناديق بذل العناية اللازمة لترشيد استخدام الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة لتنفيذ أعمالهم قدر المستطاع والعمل بأمانة لحفظ أصول الأعضاء وعدم ضياع مدخراتهم.
- 21.7. الحفاظ على الحقوق المكتسبة للأعضاء وحماية استثماراتهم من خلال الاستعانة بمختصين لإدارة المحافظ الاستثمارية للصناديق.
- 21.8. لا يجوز استغلال أموال الصناديق والاشتراكات في غير الأغراض المخصصة لها، ويجب أن تكون أموال الصناديق مخصصة للوفاء بالتزاماتها.
- 21.9. الفصل التام بين أموال الجهة أو صاحب العمل وأموال الصناديق، وعدم استخدام أموال الصناديق للوفاء بأي التزامات على صاحب العمل.
- 21.10. تتضمن عملية الترخيص موافقة الهيئة العامة للرقابة المالية على ممارسة الصناديق لنشاطها ودراسة ورقابة الهيئة لها لمدى امتثالها للمتطلبات القانونية والفنية الخاصة بالخدمات التأمينية المراد تقديمها للأعضاء.

### المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية

تلتزم صناديق التأمين الخاصة في مجال السلوك والكفاءة المهنية بما يلي:

1. أن تكون مسجلة وحاصلة على تراخيص من الهيئة قبل بدء ممارسة نشاطها طبقاً لأحكام القانون 54 لسنة 1975، ولا يجوز لها بأي حال من الأحوال ممارسة نشاطها قبل الحصول على تراخيص الهيئة.

(1) مادة 11 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 54 لسنة 1975 في شأن صناديق التأمين الخاصة.

2. أن يتمتع القائمون على إدارة الصناديق بحسن السير والسلوك، وعدم التورط أو الاتهام في أي جرائم مخلة بالشرف والأمانة، أو سوء التصرف أو التعسر المالي، وأيضًا خلو ملفاتهم الوظيفية من أي جزاءات بسبب عدم تنفيذ مسؤولياتهم الوظيفية بدقة وبصفة خاصة المسؤوليات المالية.
3. أن يتوفر في القائمين على إدارة الصناديق المؤهلات العلمية والكفاءات اللازمة لإدارتها، بالإضافة إلى التراخيص والتأهيل المهني والمهارات اللازمة، وأيضًا التدريب اللائم والمستمر، وبصفة خاصة الموظفون الذين يتعاملون مع الأعضاء. ويجب التأكد من فهم وإلمام واستيعاب العاملين لدى الصناديق للخدمات المقدمة للأعضاء.
4. وجود سياسات محددة ومعتمدة من مجلس إدارة الصناديق، بشأن عدم تعارض المصالح في كافة أنشطة الصناديق، بما فيها تلك المتعلقة بإدارة الاستثمارات وتوظيفها. ويجب أن تتضمن الإجراءات اللازمة لضمان التعامل العادل مع كافة الأعضاء، بالإضافة إلى توافر أدوات متابعة تنفيذ تلك السياسات والتحقق من تفعيلها.
5. تلتزم الإدارة التنفيذية للصناديق بالإفصاح عن أي تعارض للمصالح مع أي تعديلات مقترحة لبنود المزايا أو الاشتراكات.
6. مراعاة الإفصاح للأعضاء عند احتمالية حدوث تعارض للمصالح بين القائمين على إدارة الصناديق واستثماراتها، وإذا كان لهذا التضارب أي آثار محتملة على الأعضاء.

### المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين الأعضاء

تلتزم صناديق التأمين الخاصة - في مجال العدالة وعدم التمييز بين الأعضاء - بما يلي:

1. التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع الأعضاء في جميع مراحل التعامل وعدم التمييز فيما بينهم على أساس النوع أو العرق أو الدين أو مستوى التعليم، وذلك كله في ضوء أحكام لائحة النظام الأساسي للصناديق.
2. أن تراعي مصالح الأعضاء وتعمل دائمًا على تقديم أفضل الخدمات لتحقيق أعلى درجات الأمان وتحقيق أهداف الأعضاء المالية.
3. بذل العناية والاهتمام الخاص بالأعضاء بشكل عام وعدم التمييز أو التفضيل فيما بينهم، ولاسيما محدودي التعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين. وعدم التمييز بين الأعضاء في توفير المعلومات وإتاحتها، سواء من ناحية التوقيت أو خصوصيتها.
4. حظر الاستثمارات في الأدوات المالية في جهات أو شركات أخرى لها علاقة بالقائمين على إدارة الصناديق أو الجهة المنشئة للصناديق لمنع تضارب المصالح.

5. لا يجوز القيام بأي ممارسات من شأنها إقران أو تقييد أي معاملة مالية بأخرى، بحيث ينبغي أن يكون للأعضاء حرية الاختيار دائماً بدون ممارسة أي ضغوط، مثل إجبار الأعضاء الذين ينضمون لصندوق التأمين الخاص على شراء أي منتجات أخرى - سواء كانت مرتبطة بالصندوق - أو أي جهة - أو صاحب العمل.
6. لا يجوز لعضو الصندوق (عضو الجمعية العامة) الاشتراك في التصويت إذا كان موضوع القرار المعروض هو إبرام اتفاق معه أو رفع دعوى عليه أو إنهاء دعوى بينه وبين الصندوق، وكذلك كلما كانت له مصلحة شخصية في القرار المعروض، فيما عدا انتخاب أجهزة إدارة الصندوق. (2)
7. أحقية الأعضاء في الحصول على مستحقاتهم المالية والمقيمة بطريقة عادلة وفي فترة قصيرة (بحد أقصى 30 يوم من تاريخ استيفاء المستندات المطلوبة) عند تغييرهم صاحب العمل.
8. لا يجوز استبعاد الأعضاء من الصندوق لأي سبب غير منصوص عليه باللائحة أو لأي أسباب شخصية، ما لم يكن ذلك قرار الجمعية العامة للصندوق.
9. في حالة تعذر تقديم أي من الخدمات - التي تقدمها الصناديق لأعضائها - يحق للأعضاء معرفة أسباب الرفض، كما يحق لهم استعادة المستندات الأصلية التي قدموها للصناديق.

### المبدأ الرابع: حماية خصوصية وسرية حسابات وبيانات الأعضاء:

- تلتزم صناديق التأمين الخاصة في مجال حماية خصوصية وسرية حسابات وبيانات الأعضاء، بما يلي:
1. اتخاذ الإجراءات اللازمة المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واستخدام التكنولوجيا الحديثة لحماية قواعد بيانات الأعضاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
  2. اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المتبادلة مع الأعضاء إلكترونياً، وتوفير أحدث التقنيات والبرامج لضمان حماية وسلامة عمليات الدفع الإلكتروني.
  3. إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها الأعضاء نتيجة تقديم الصناديق لخدماتها بوسائل إلكترونية.
  4. تحمل أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالأعضاء بسبب وقوع خلل في الأنظمة لدى الصناديق أو عمليات الاحتيال أو الاختراق التي قد تحدث لأي سبب كان، بخلاف ما وقع نتيجة لتقصير من جانب الأعضاء.
  5. تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقابة حسابات الأعضاء واستثماراتهم وحمايتهم من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.

(2) مادة 22 من القانون رقم 54 لسنة 1975.

6. عدم الإفصاح عن معلومات أي من الأعضاء لأي طرف ثالث دون تصريح مسبق لذلك من الجهات المعنية والمختصة، أو بموافقة الأعضاء أو المشتركين كتابيًا، حيث لا يجوز نشر أو تبادل بيانات ومعلومات عن تعاملات الأعضاء لغير المرخص لهم من قبل القانون.

7. إخطار الأعضاء عند وجود طرف خارجي تنوي تبادل البيانات والمعاملات معهم لأسباب قانونية.

## المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى الأعضاء:

تلتزم صناديق التأمين الخاصة في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى الأعضاء بما يلي:

### 1. التعامل مع الشكاوى داخليًا:

1.1. توفير إدارة أو مسئول لتقديم الشكاوى في مكان معلوم للأعضاء تتسم بالفعالية والعدالة والوضوح، وإدراجها على مواقع الصناديق الإلكترونية، وتوفير نسخ مكتوبة للأعضاء في حال رغبتهم في الحصول عليها. ويجب أن تتضمن المواقع الإلكترونية بيانات تفصيلية توضح الإجراءات التي تقوم بها الصناديق في حالة وجود شكاوى للأعضاء، مع توضيح أحقية الأعضاء في التقدم للهيئة بالشكاوى في حال عدم التوصل لتسوية أو نتائج مرضية.

1.2. إنشاء ملف لكل شكوى على حدة، توضع فيه كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالشكاوى، وتسجل في السجل الخاص بها.

1.3. عند تلقي شكاوى الأعضاء يتعين القيام بما يلي:

1.3.1. الإقرار كتابة باستلام الشكاوى.

1.3.2. إخطار الأعضاء بمسئول الاتصال لمتابعة الشكاوى المقدمة.

1.4. إخطار الأعضاء بالإجراءات التي تم اتخاذها في سبيل فحص شكاوهم.

1.5. تسوية الشكاوى بكل نزاهة وعدل ودون تمييز، وأن يتم البت فيها بصورة نهائية بحد أقصى 15 يوم عمل من تاريخ انتهاء كافة المستندات المتعلقة بالشكاوى، وتصدر القرارات إما بالقبول أو بالرفض مسببًا.

1.6. تخصيص موظفين ذوي كفاءة للرد على استفسارات الأعضاء وفحص شكاوهم.

1.7. إرسال إشعارات للأعضاء خطيًا بقبول الشكاوى أو رفضها، وتوضيح الأسباب الداعية لذلك، وأي تعويضات

معروضة للأعضاء، مع توضيح أسباب الاختلاف في قيمة التعويضات المعروضة على الأعضاء عما طالبوا

به.

1.8. أن تُخطر الهيئة بأسباب رفض الشكاوى سواء كان الرفض كلياً أو جزئياً لطلبات الشاكين خلال 5 أيام عمل من تاريخ رفض الشكاوى.

## 2. التعامل مع الشكاوى خارجياً:

2.1. بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق الأعضاء على التسوية النهائية التي اتخذتها إدارة/مسئول الشكاوى بالصناديق، يحق لهم اللجوء للإدارة المختصة بالهيئة، أو لجان فض المنازعات أو مراكز التحكيم لتسوية النزاعات المالية وفقاً لأحكام القانون في هذا الشأن.

2.2. وفي جميع الأحوال، يحق اللجوء للقضاء للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأعضاء والصناديق.

## خامسًا: التزامات هامة تخص أعضاء صناديق التأمين الخاصة

- مراعاة تقديم كافة المعلومات المطلوبة منهم كاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج تطلبها الصناديق، ولا يجوز للأعضاء تقديم أي معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة أو عدم الإفصاح عن المعلومات الهامة أو الجوهرية.
- الاطلاع على كافة التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة على انضمامهم للصناديق، والتأكد من فهمهم لها بشكل واضح وقدرتهم على الالتزام بها.
- طرح أي أسئلة على القائمين على إدارة الصناديق للاستفسار في حال عدم وضوح أي بنود أو شروط في لائحة الصناديق أو أي مستندات أخرى مقدمة من قبل الصناديق، وأن يقوموا بالاستفسار عن أي أمور غامضة بالنسبة لهم وطرح الأسئلة على القائمين على إدارة الصناديق، واللذين يجب عليهم الإجابة على تلك الأسئلة بأسلوب مهني وواضح يساعد الأعضاء على اتخاذ القرارات المناسبة.
- إبلاغ الصناديق في حال اكتشاف أي إجراءات مخالفة أو غير سليمة تمس المنتجات والخدمات المقدمة لهم على الفور؛ وفي حالة عدم تجاوب القائمين على إدارة الصناديق، فإنه يحق للأعضاء التقدم بالشكاوى إلى الهيئة.
- التحدث مع القائمين على إدارة الصناديق لطلب المشورة إذا واجهوا أي صعوبات مالية أو كانوا غير قادرين على تحمل الالتزامات المالية، ومناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعهم المالي.
- تحديث بياناتهم الشخصية بما فيها بيانات الاتصال بشكل دوري وعندما تطلب الصناديق ذلك، مع مراعاة أن عدم تحديث البيانات الشخصية ولا سيما الجوهرية منها قد يؤدي إلى نشوء مسؤولية على الأعضاء أو ضياع حقوقهم.
- تحديد عنوان للمراسلات (البريد العادي أو الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بهم، وألا يستخدموا عناوين أخرى لا تخصهم مثل عناوين الأصدقاء أو الأقارب؛ مما قد يؤدي إلى إفشاء معلوماتهم الشخصية.
- توخي الحذر عند إصدار توكيلات عامة للغير لإنجاز تعاملاتهم المالية، وأهمية مراعاة المعرفة المسبقة لمن يصدر لهم التوكيلات، وتكون له صلاحية التصرف في شؤونهم المالية، ومن لهم حق الاطلاع عليها.
- أن يتأكد الأعضاء من اكتمال كافة البيانات والأرقام المطلوبة في النماذج المقدمة لهم للتوقيع عليها، ولا يجوز التوقيع على أي نماذج فارغة أو غير مكتملة.

- مراجعة جميع المعلومات التي قاموا بتسجيلها في النماذج لضمان صحة المعلومات وعدم وجود أخطاء في البيانات المدونة، ومعرفة أن التوقعات الخاصة بهم على النماذج تعني موافقتهم على محتوى النماذج.
- التأكد من استلامهم نسخة أصلية أو صورة طبق الأصل من أي نماذج أو طلبات قاموا بالتوقيع عليها.
- عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي أطراف أخرى غير الصناديق التابعين لها، وتحت أي ظرف من الظروف.
- أهمية حضور أعضاء صناديق التأمين للجمعيات العامة، والتي تتولى انتخاب أعضاء مجلس إدارة الصناديق ومن لهم الحق في الإدارة والرقابة على أعمال مجلس الإدارة.
- بذل العناية عند انتخاب أعضاء مجلس إدارة الصناديق، والتأكد من أن الأشخاص المنتخبين يتمتعون بالمهارات والخبرات المتنوعة والتي تؤهلهم لإدارة الصناديق بكفاءة.
- التأكد من أن أعضاء مجلس إدارة الصناديق المرشحين، لهم من السمعة الطيبة والحسنة ما يؤهلهم لتولي إدارة أعمال الصناديق.
- من حق أعضاء الصناديق، والمسؤولين عن رقابة أعمال مجالس إدارة الصناديق، مناقشة مجالس الإدارة في نتائج أعمال الصناديق المالية والاستثمارية والإدارية، وأن يحرصوا على تلقي الإجابات الشافية والكافية لملاحظاتهم عند حضور الجمعيات العامة.
- من حق أعضاء الصناديق - أعضاء الجمعية العامة - معرفة رأي مراقبي حسابات الصناديق، وأي ملاحظات يُيدونها بشأن الأداء المالي، ومؤشرات أداء الاستثمارات للصناديق، وذلك أثناء انعقاد الجمعيات العامة للصناديق.
- من حق أعضاء الصناديق - أعضاء الجمعية العامة - مراجعة جدول أعمال الجمعية العامة السنوية، والتحقق من أنها تتضمن الآتي على الأقل:<sup>(3)</sup>
  - الدعوة لحضور الجمعية العامة.
  - القوائم المالية للصناديق.
  - تقارير مجلس إدارة الصناديق عن أدائهم خلال العام المالي المعروض.
  - تقارير مراقبي الحسابات.

(3) مادة 16 من القانون رقم 54 لسنة 1975.

- أية تقارير أو ملاحظات واردة للصناديق خلال العام المالي المعروف من الهيئة العامة للرقابة المالية، وأية بيانات أخرى وفقاً لما تقتضيه القوانين المنظمة في هذا الشأن.
- لعضو الجمعية العامة للصناديق أن ينيب عنه كتابة عضو آخر يمثله في حضور الجمعيات العامة، ويحق له التصويت بالنيابة عنه.<sup>(4)</sup>
  - لأعضاء الصندوق الحق في أن يطلعوا على دفاتر وسجلات الصناديق ومستنداتها بعد الحصول على تراخيص بذلك من الهيئة.<sup>(5)</sup>

---

(4) مادة 20 من القانون رقم 54 لسنة 1975.

(5) مادة 16 من القانون رقم 54 لسنة 1975.

## ختاماً

بإصدار الهيئة لدليل حماية المتعاملين مع الأسواق المالية غير المصرفية تكون الهيئة قد قطعت شوطاً كبيراً في مجال حماية المتعاملين وذلك بالتوازي مع سعي الهيئة لإطلاق صناديق حماية للمتعاملين في القطاعات المختلفة المختصة بالخدمات المالية غير المصرفية، على غرار صندوق حماية المستثمر الخاص بسوق رأس المال، كل ذلك يأتي في إطار المحور السادس من استراتيجية الهيئة الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية والخاص بتطوير مستويات الحوكمة وتعزيز القدرات الرقابية وحماية حقوق المتعاملين.

بالإضافة إلى ذلك فقد شهدت بداية هذا العام صدور قرارات مجلس إدارة الهيئة أرقام (3) و(4) لسنة 2019، والخاصة بتشكيل مجلس إدارة صندوق ضمان حملة الوثائق والمستفيدين منها لدى شركات التأمين، لتفعيل الصندوق وبداية نشاطه، كإنجاز استراتيجي هام يأتي في ذات الإطار الخاص بحماية المتعاملين، وتكون الهيئة قد أنجزت ما يخص قطاع التأمين في هذا الشأن.

ونحن نستشرف عام 2019، نتطلع إلى استكمال منظومة صناديق حماية المتعاملين في بقية الأسواق المالية غير المصرفية والتي قد تطلب ذلك، بالإضافة الي إستكمال أدلة الحوكمة وقواعد الإدارة الرشيدة لكافة الأسواق المالية غير المصرفية لإنجاز استراتيجية الهيئة في هذا الشأن.



Building Bridges not Walls  
نبني الجسور لا الحواجز

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