

ترتيب عدد 2025/01 مؤرخ في 14 مارس 2025
حول الممارسات التجارية في قطاع التأمين

إنّ رئيسة مجلس الهيئة العامة للتأمين،

بعد الإطّلاع على القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004
والمتعلق بحماية المعطيات الشخصية؛
وعلى مجلّة التأمين الصادرة بمقتضى القانون عدد 24 لسنة 1992 المؤرخ في 9 مارس
1992 وعلى جميع النصوص التي نقحتها أو تمتتها وخاصة الفصول 82 و83 و178
و187؛

وعلى القانون عدد 117 لسنة 1992 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 والمتعلق بحماية
المستهلك؛

وعلى القانون عدد 40 لسنة 1998 المؤرخ في 2 جوان 1998 والمتعلق بطرق البيع
والإشهار التجاري؛


وعلى القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 والمتعلق بالمبادلات والتجارة
الإلكترونية؛

وعلى القانون عدد 36 لسنة 2015 مؤرخ في 15 سبتمبر 2015 المتعلق بإعادة تنظيم
المنافسة والأسعار؛

وعلى الأمر الحكومي عدد 506 لسنة 2021 المؤرخ في 25 جوان 2021 والمتعلق بضبط
الهيكل التنظيمي للهيئة العامة للتأمين؛

وعلى الرأي الصادر عن مجلس المنافسة بتاريخ 06 نوفمبر 2024؛

وعلى مداولات مجلس الهيئة العامة للتأمين بتاريخ 26 فيفري 2025؛

تصدر الترتيب الآتي نصّه: 



الفصل الأول:

يهدف هذا الترتيب إلى وضع جملة من المبادئ والتدابير المتعلقة بالممارسات التجارية التي يتعين على مؤسسات التأمين ووسطاء التأمين الالتزام بها من أجل:

- التصدي للممارسات التجارية غير السليمة؛
- تحسين نوعية الخدمات المسداة للمؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين وتدعيم ثقتهم في قطاع التأمين؛
- دعم التثقيف المالي والتأميني والشفافية لتمكين المؤمن لهم من اتخاذ القرارات المناسبة وفقا لاحتياجاتهم التأمينية.

الفصل 02:

يجب على مؤسسات التأمين ووسطاء التأمين الإلتزام بمبدأ الإفصاح والشفافية والنصح كما يلي:

- عرض المعلومات الخاصة بعقود التأمين والخدمات التأمينية بلغة سهلة وواضحة، متضمنة لكافة المفاهيم والشروط والأحكام الأساسية والإستثناءات، مع عدم استخدام مصطلحات فنية غير واضحة. وإذا تمّ استخدام مصطلحات تقنية فيجب تفسيرها بطريقة واضحة.
- تفادي إدراج بنود بعقود التأمين من شأنها أن تخلق عدم توازن بين حقوق والتزامات أطراف العقد والعمل على إزالة كلّ غموض أو إجراء من شأنه أن يضلّل المؤمن لهم.
- كتابة الوثائق التعاقدية بخط واضح ومقروء بسهولة والتنصيص على الإستثناءات وحالات سقوط الحق بخط بارز جدًا.
- التواصل الشفوي مع المؤمن لهم خلال مرحلتي ما قبل التعاقد والتعاقد والعمل على شرح الخصائص والمميزات الرئيسية لعقود التأمين بشكل واضح ومفهوم وإزالة أيّ غموض بهدف الحدّ من التباين في المعلومات وتمكينهم من اتخاذ قراراتهم التأمينية على أسس سليمة.
- الإجابة على كافة استفسارات المؤمن لهم والحرص على تقديم معلومات صحيحة تتّسم بالحياد والدقة والأمانة. *JA*



- تقديم النصح والمشورة للمؤمن لهم لمساعدتهم على اختيار الخدمات والمنتجات التأمينية المناسبة لإحتياجاتهم.

- إيضاح حقوق ومسؤوليات وواجبات كل طرف من أطراف العلاقة التأمينية، وتوضيح تفاصيل أقساط التأمين والضرائب والأداءات، وشرح آلية إنهاء العلاقة التأمينية أو فسخ عقد التأمين، وما يترتب على ذلك من آثار بما في ذلك حقوق ومسؤوليات والتزامات كل من المؤمن له ومؤسسة التأمين.

- تقديم الإيضاحات اللازمة حول علاقة وسيط التأمين بمؤسسة التأمين والحرص على تجنب أي تضارب للمصالح.

- تسليم المؤمن لهم كافة الوثائق الخاصة بعقود التأمين التي تتضمن جميع المعلومات عن الضمانات المقدمة والمخاطر المغطاة والإستثناءات والتي تتمثل أساسا في الشروط العامة والخاصة والمذكرات التفسيرية المنصوص عليها بمجلة التأمين.

- تضمين ملف العقد بالمعلومات اللازمة التي تمكن من التّواصل لاحقا مع المؤمن لهم وتوفير الآليات والوسائل والموارد اللازمة التي تمكن من التّواصل الدائم معهم.

- إعلام المؤمن لهم بكل التغييرات التي قد يقع إدخالها على حقوقهم أو واجباتهم في الشروط العامة للعقد والتوصل بموافقتهم الكتابية المسبقة عليها قبل دخولها حيز النفاذ.

- إعلام المؤمن لهم بكل التغييرات التي قد يقع إدخالها على التعرّيفة.

- إدراج التوصيات الإضافية الخاصة بالعقود المبرمة عن بُعد مع مراعاة التشريع الجاري به العمل في مجال المبادلات والتجارة الالكترونية.

- تمكين المؤمن لهم من استخراج العقود المكتتبة عن بُعد إثر ختمها وإمضائها إلكترونيا في الأجل المضبوطة بالتشريع الجاري به العمل.

- تجنّب البيع المشروط.

- التثبت من صحة المعلومات الواردة في الدعاية والإعلان والحرص على أن تكون واضحة وغير مضلّة وتتناسب مع كافة الفئات ومطابقة لمحتوى الضمان المدرج بالعقد وألا تتضمن

إنتقاد للمنتجات التأمينية المنافسة. *AA*



الفصل 03:

يجب على مؤسسات التأمين ووسطاء التأمين الإلتزام بمبدأ المعاملة العادلة للمؤمن لهم كما يلي:

- معاملة المؤمن لهم بعدل وأمانة، والحرص على مصالحهم ومصالح المستفيدين من عقود التأمين، في جميع مراحل العلاقة التعاقدية.
- عدم التمييز بين المؤمن لهم خاصة فيما يتعلق بتنفيذ بنود العقد والإلتزام بالتعهدات الناجمة عنه والحرص على تحقيق المساواة بين من تتشابه وضعياتهم التأمينية.
- وضع الإجراءات والآليات الضرورية لتجنب تضارب المصالح.
- في حالة تعذر توفير المنتجات أو الخدمات التأمينية للحرفاء، يحق لهم معرفة أسباب الرفض، كما يحق لهم إستعادة الوثائق التي قدموها لمؤسسة التأمين.

الفصل 04:

- يجب على مؤسسات التأمين ووسطاء التأمين الإلتزام بمبدأ السلوك والكفاءة المهنية كما يلي:
- التأكد من تمتع العاملين لديهم بالنزاهة والمصداقية وحسن السيرة والسلوك والحرص على إلتزامهم بالقوانين والتشريعات الجاري بها العمل وبالأعراف ومبادئ المنافسة الشريفة.
 - التأكد من تمتع العاملين لديهم بالمؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات والخبرات اللازمة التي تؤهلهم لمباشرة اختصاصاتهم الوظيفية على أكمل وجه.
 - توفير التكوين الملائم والمستمر للعاملين لديهم والتأكد من فهمهم وإلمامهم واستيعابهم للمنتجات والخدمات التأمينية المقدمة للحرفاء ولا سيما الخصائص والمخاطر المرتبطة بها.
 - الحرص على مواكبة العاملين لديهم للأحكام التشريعية والتنظيمية الصادرة في مجال التأمين وللتطورات والإبتكارات في المنتجات والخدمات التأمينية.
 - إلتزام العاملين لديهم بقواعد السلوك المهني في أداء مهامهم والعمل بطريقة مهنية وبأسلوب مسؤول وتقديم خدمات ذات جودة وفي توقيت مناسب لما فيه مصلحة الحرفاء والمستفيدين من عقود التأمين.



الفصل 05:

يجب على مؤسسات التأمين ووسطاء التأمين الإلتزام بمبدأ السرية وحماية المعطيات الشخصية للحرفاء كما يلي:

- ضمان حماية وسريّة المعلومات التي يتم الحصول عليها من المؤمن لهم وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ومرتبطة بالعمليات التأمينية.
- إتخاذ الإجراءات المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واستخدام التكنولوجيا الحديثة لحماية قواعد بيانات الحرفاء والمستفيدين واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
- إتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المتبادلة إلكترونياً مع الحرفاء.

الفصل 06:

يجب على مؤسسات التأمين ووسطاء التأمين الإلتزام بمبدأ التوعية والتثقيف في المجال المالي والتأميني كما يلي:

- دعم التثقيف المالي والتأميني قصد ضمان حقوق المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين.
- وضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والتأمينية والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لدى المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين لمساعدتهم على تحسين معارفهم التأمينية وتمكينهم من اتخاذ قرارات صائبة ومناسبة لإحتياجاتهم التأمينية.

الفصل 07:

يجب على مؤسسات التأمين ووسطاء التأمين الإلتزام بمبدأ تسوية النزاعات ومعالجة العرائض كما يلي:

- توفير آلية مناسبة للحرفاء لتقديم العرائض تتسم بالفعالية والعدالة والوضوح وتمكّن من متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير.



- إعلام الحرفاء عند الطلب بالإجراءات المتخذة لمعالجة عرائضهم وبدرجة التقدم في حلها.
- تسوية العرائض بكل نزاهة وعدل ودون تمييز، وإعلام الحرفاء بأسباب الرفض في صورة عدم الإستجابة لطلباتهم.
- بقطع النظر عن وجود إتفاقية خدمات مبرمة مع مسدي خدمات، تبقى مؤسسة التأمين وحدها وفي جميع الحالات مسؤولة تجاه المستفيد عن حسن تنفيذ العقد.
- ولا يمكن معارضة المستفيد بخطأ أو تقصير قام به مسدي الخدمات في تنفيذ بنود إتفاقية الخدمات.

الفصل 08:

يجب على مؤسسات التأمين إعداد دليل إجراءات حول الممارسات التجارية يتضمن قواعد ومبادئ شفافية ونزاهة هذه الممارسات مما يضمن حماية المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين.

ويجب أن تكون هذه الإجراءات متناسبة مع طبيعة عقود التأمين المسوقة ومسالك التوزيع المعتمدة.

وتتولى مؤسسات التأمين تحيين هذا الدليل بصفة دورية.

الفصل 09:

تعتبر المبادئ التوجيهية التي تصدرها الهيئة مكتملة وليست بديلة عما تصدره من تراتيب وقرارات في مجال حماية المؤمن لهم.

وتقوم الهيئة بتحيينها دوريا على ضوء ما تفرزه أعمال الرقابة من نتائج في هذا الخصوص.

وعلى مؤسسات التأمين ووسطاء التأمين العمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق ما ورد في هذه المبادئ وأخذها بعين الاعتبار عند إعداد وتحيين دليل الإجراءات المنصوص عليه بالفصل 8 من هذا الترتيب.

الفصل 10:

يدخل هذا الترتيب حيز التنفيذ بتاريخ إمضائه.

رئيسة الهيئة العامة للتأمين
الإمضاء: جلوة الحميري

