



الدلتا لتأمينات الحياة
Delta Life Assurance

دليل حماية المتعاملين
شركة الدلتا لتأمينات الحياة



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

أولاً: مقدمة عن أهمية حماية المتعاملين: -

يعرف الشمول المالي وفقاً لما أوردته المنظمات والمؤسسات الاقتصادية الدولية ومن بينها منظمة التعاون الاقتصادي وال تنمية OECD والشبكة الدولية للتثقيف المال 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 كل 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 فعالة لضمان تقديم منتجات وخدمات مالية مناسبة لجميع الأفراد، خاصة للفئات الأكثر احتياجاً، وأيضاً لتشجيع استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمولية.

ونتيجة التقدم التكنولوجي والابتكار في مجال الخدمات المالية تزايدت الاختيارات المتاحة للأفراد، وازدادت 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 توليه شركة الدلتا لتأمينات الحياة اهتماماً فيما يتعلق بحماية المتعاملين معها لتجنب وتقليل المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد والذين تستهدف الشركة التعامل معهم بوصفهم عملاء لها، وذلك في ضوء إرساء قواعد الإفصاح والشفافية، لكي يتمكن هؤلاء الأفراد من أن يكون لديهم الدراية الكاملة والكافية بالمنتجات والخدمات المالية المقدمة لهم في ضوء سياسة الدولة لتشجيع استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمولية.

وتواكب الشركة بقدر متنامي جنباً إلى جنب الاهتمام الدولي الذي ظهر 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.

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



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

ومن أهم وسائل حماية المتعاملين في السوق المالية:

الشفافية: بحيث يتم رفع مستوى الشفافية بهدف 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 المتعامل بأن المنتجات والخدمات المالية المعروضة عليهم آمنة وغير مضللة، وكذا لضمان سلوكيات مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم والعاملين لديهم بأنها غير عدوانية أو تعسفية، الأمر الذي يضمن حافية 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 المتعامل 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.

واهتماماً منها بهذا الدور الهام و الفعال تهدف شركة الدلتا لتأمينات الحياة إلى حماية المتعاملين معها في إطار المحافظة على المبادئ و الوسائل سالفة البيان و ذلك لحماية المتعاملين معها إيماناً منها بالحفاظ على دورها في حماية الاقتصاد، و لذلك فقد قامت الشركة بإصدار سياستها الخاصة بحماية عملانها المتعاملين معها.

أهمية إصدار سياسة خاصة لحماية عملاء الشركة (المتعاملين معها):-

تسعى شركة الدلتا لتأمينات الحياة إلى التطوير المستدام للمعاملات المبرمه مع العملاء في ضوء تكريس متكامل لمبادئ حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي؛ بهدف تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية، في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للمتعاملين مع الشركة وحصولهم على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة، وكذلك حصولهم على المنتجات والخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية. وفي إطار الإعداد لهذه السياسة قامت الشركة بالإطلاع على جهودات الهيئة العامة للرقابة المالية فيما أمده لنا بيد العون حيث قدمت للقطاع المالي غير المصرفي أفضل الممارسات في العديد من الدول، وكذلك أفضل الممارسات والمعايير الدولية الموضوعه في حماية المتعاملين من قبل المؤسسات المالية الدولية.



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

وقد اعتمدت الشركة عند إصدارها هذه السياسة 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 هذه السياسة بما يناسب ويتلاءم مع الإطار القانوني والثقافي المصري، أخذاً في الاعتبار التشريعات والقوانين الخاصة بالقطاع المالي غير المصرفي، واللوائح التنفيذية والقرارات، بالإضافة إلى درجة نضوج السوق المصري.

ومن المتوقع إصدار نسخ أخرى لهذه السياسة خلال المستقبل، مع تطور السوق والخدمات المالية المقدمة وزيادة وعي المتعاملين.

وتعتبر سياسة حماية المتعاملين أمراً مهماً وأساسياً؛ وذلك لضمان حصول المتعاملين على المعلومات اللازمة التي تتيح لهم اتخاذ قرارات مدروسة وعن بيئة.

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 انتهجت الشركة منهجاً يتحلى بالسلوك المهني المسئول والاحترافية قبل وأثناء وبعد تقديم وبيع الخدمات المالية، بما يمكن الشركة تقديم دورها بكفاءة وتميز.

وتعتبر مجموعة المبادئ الواردة في هذه السياسة مكملة وليست بديلة لما أصدرته الهيئة العامة للرقابة المالية من قرارات وقواعد مختلفة في مجال حماية المتعاملين، وإذا تعارض أي من المبادئ الواردة في هذه السياسة مع صريح القوانين، تكون الغلبة للقوانين في التطبيق.

ويجب نشر هذه السياسة بصفة دائمة على الصفحة الرئيسية لموقعها الإلكتروني وعلى منصات التواصل الاجتماعي لها (حال وجودها)

ويجب الذكر بوضوح في أي مستند يتضمن تقديم خدمة مالية لعملاء الشركة كيفية الحصول والاطلاع علي دليل حماية المتعاملين الصادر عن الهيئة العامة للرقابة المالية.

ويجب تسليم العملاء نسخة مطبوعة من النشرة التعريفية للدليل المعد من الهيئة العامة للرقابة المالية بخصوص حماية المتعاملين وذلك عند تقديم أي منتج مالي أو تأميني أو تمويلي له.

ويجب وضع لوحة توضيحية بأهم مبادئ حماية المتعاملين وفقاً للنموذج المعد من الهيئة العامة للرقابة المالية في هذا الشأن وذلك في فروعها وكافة الأماكن الأخرى التي تقدم خدمات للعملاء



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

ثانياً: مبادئ حماية المتعاملين مع الشركة

المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية

أ. تلتزم الشركة لدى تعاملها مع عملائها بالإفصاح والشفافية، وعلى وجه أخص ما يلي:

- عرض المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها- سواء التأمينية منها أو الاستثمارية لعمليات تأمينات الأشخاص وتكوين الأموال - بلغة سهلة وواضحة، متضمنة كافة المفاهيم والشروط والأحكام الأساسية، مع عدم استخدام مصطلحات فنية غير واضحة أو غير ضرورية؛ وإذا تم استخدام مصطلحات فنية فيجب تفسيرها بطريقة واضحة.
- أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الحرف والكلمات واضحاً ومقروءاً بسهولة للشخص العادي.
- أن يكون التواصل الشفوي - خلال مرحلة ما قبل التعاقد في شرح الخصائص والمميزات الرئيسية لوثائق التأمين للمؤمن عليهم - بشكل واضح ومفهوم، وإزالة أي غموض؛ حتى يتمكن المؤمن عليهم من اتخاذ قراراتهم التأمينية.
- تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية والذي يتضمن المعلومات الرئيسية عن نوع المنتجات والخدمات التأمينية المقدمة، وأهم المخاطر التي تغطيها هذه المنتجات والخدمات التأمينية، والشروط العامة والاستثناءات للتغطية التأمينية، وفترة السماح، وأية ضمانات مالية إن وجدت، والشروط الفاسخة لوثائق التأمين، وما يترتب عليها من آثار مالية، وكيفية الاستفادة من صندوق ضمان حملة الوثائق والمستفيدين منها. ويجب أن يتضمن النموذج تنويهاً هاماً وصريحاً بأن أي عوائد أو أرباح سابقة على تلك المنتجات والخدمات التأمينية غير مضمون تحقيقها في المستقبل.
- كما يصدر النموذج في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة تأمينية؛ ويجب أن يوقع العملاء عليه بعد قراءة كافة بنوده.
- ويتيح نموذج البيانات الأساسية أن تكون البيانات المقدمة للعملاء سهلة المقارنة مع عروض شركات التأمين المختلفة في السوق لاختيار أفضل منتج وخدمة تأمينية مناسبة لاحتياجاتهم التأمينية.
- توفير كتيبات أو ملخصات صغيرة شارحة لكل منتج وخدمة تأمينية تقدمها الشركة، على أن تكون مكتوبة بأسلوب واضح وسهل الفهم، بما يتناسب مع كافة المستويات الثقافية والتعليمية للمؤمن لهم، ومراعاة ألا يشوب ما يتم الدعاية عنه غموض أو تضليل.
- أن تدرج كافة المنافع الرئيسية والشروط الفاسخة للعقود، في نماذج تقديم طلبات الحصول على المنتجات والخدمات التأمينية، التي يقوم المؤمن لهم باستيفائها والتوقيع على كل صفحاتها، على أن تكون شاملة ومصاغة بوضوح، ومفهومة وغير مضللة، وبخط مقروء وبارز؛ ويجب أن يحصل المؤمن لهم على نسخ من الطلبات بعد توقيعهم عليها.
- فيما عدا ما يتعلق بتعديل الأخطاء الإملائية، وما تقره الأنظمة المعمول بها - يجب الالتزام بما تضمنته وثائق التأمين وملحقاتها وعدم تعديلها إلا بموافقة خطية من المؤمن لهم، ووفقاً لنموذج يعد بغرض التعديلات على وثائق التأمين، على أن تصدر الشركة ملحفاً للوثائق بعد موافقة المؤمن لهم على التعديلات.



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

- وعلى الرغم من اختلاف طبيعة كل منتج تأميني عن الآخر، إلا أنه يجب إيضاح البيانات الأساسية في كل منتج تأميني كالتالي:
 - اسم المؤمن، والشكل القانوني أو المجموعة التي ينتمي إليها إن وجد.
 - نوع وثيقة التأمين، شاملة التغطية التأمينية والشروط والاستثناءات.
 - طريقة سداد الأقساط، ومواعيد الاستحقاق، ودورية سدادها، وتبعات التأخير في دفع الأقساط.
 - عندما يتعلق الأمر بسياسة دمج وثيقة التأمين مع منتجات مالية وخدمات أخرى، يجب الإفصاح عن كل منتج وخدمة مالية وقيمة أقساطهم على حدة.
 - الإفصاح للعملاء عند شرائهم وثائق تأمين عما إذا كانت الوثيقة إجبارية أو تكميلية.
 - الإفصاح للعملاء عن أي خصم أو إضافة في قيمة التكاليف الفعلية والمصاريف الإدارية على مبلغ الأقساط المحدد، وأي مصاريف أخرى سوف يقوم العملاء بدفعها بشكل مباشر.
 - الإفصاح وإبلاغ العملاء عن تاريخ بدء التغطية التأمينية ونهايته.
 - النص صراحة في وثائق التأمين والإفصاح للعملاء على أنه توجد فترة سماح مدتها عشرة أيام عمل، إذا لم يتم تقديم خدمات تأمينية لهم، وتبدأ فترة السماح من تاريخ تعاقد المؤمن لهم مع الشركة، والتي يسمح خلالها للمؤمن لهم بفسخ التعاقد واسترداد مستحقاتهم بدون توقيع أية شروط جزائية عليهم.
 - ويجوز للشركة خصم أي مصاريف إدارية تكبدها لإصدار العقود، بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للعملاء قبل التوقيع على العقود.
- شرح وإيضاح جميع المخاطر التي تتضمنها وثائق التأمين، وكذا المخاطر غير القابلة للتأمين للمؤمن عليهم، مع إيضاح كافة المعلومات الجوهرية ذات الشأن؛ لإبراز أي مخاطر جسيمة أو استثنائية أو أي قيود على وثائق التأمين.
- إيضاح حقوق ومسئوليات وواجبات كل طرف من أطراف العلاقة التأمينية، وتوضيح تفاصيل الأقساط وأية ضرائب أو رسوم أو دمغات، وكذا أنواع المخاطر، وشرح آلية إنهاء العلاقة التأمينية أو إلغاء وثائق التأمين، وما يترتب على ذلك من آثار - أياً كان نوعها- من حقوق ومسئوليات والالتزامات الواقعة على العملاء وعلى الشركة في ذات الوقت، وإيضاح سبل التعويض؛ وكذا شرح الجزاءات المطبقة في حالات فسخ التعاقد من جانب العملاء.
- أن تكون شروط وثائق التأمين واستثناءاتها ومزاياها الرئيسية واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مضللة، بحيث تناسب كافة أنماط المؤمن لهم من حيث مستوياتهم الثقافية والتعليمية، وتمكنهم من قراءتها دون عناء.



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

- الإجابة على كافة استفسارات المؤمن لهم، من جانب موظفي الشركة المختصين والمعنيين ومندوبيها ومسؤولي مبيعاتها، والمتعلقة بوثائق التأمين التي تقدم لهم؛ وتظل الشركة هي المسؤولة عن أية معلومات تم تقديمها للمؤمن لهم من خلال أي من ممثليها، على أن تكون هذه المعلومات مكتوبة.
- تحديث كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التأمينية بشكل دوري، وتوفير كافة المعلومات اللازمة والمحدثة للمؤمن لهم عبر الموقع الإلكتروني للشركة، ومن خلال قنوات الاتصال المتاحة والتي يجب أن تناسب كافة العملاء.
- أن تتسم المعلومات المقدمة من الشركة بالحياد والشفافية والدقة والأمانة، في ضوء التشريعات المنظمة للتأمين أو قرارات الهيئة في هذا الشأن.
- إخطار العملاء بأي تعديلات تطرأ على وثائق التأمين أو أي تعديلات أخرى تخص بيانات عمل الشركة ومركزها الرئيسي وفروعها أو في حالة تغيير أي من مسؤوليها أو ممثليها الذين ينبغي على المؤمن عليهم التعامل معهم مباشرة ويجب أن تتسم الإخطارات بالوضوح والشفافية والصراحة، وأن تكون في توقيتها المناسب.
- إخطار عملاء الشركة بأية أحداث تكون جوهرية أو تتسم بالقوة القاهرة وتؤثر على مراكزهم المالية والتأمينية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: انخفاض معدلات العائد على الاستثمار، أو تغيير سعر الصرف للعملة الأجنبية، أو زيادة قيمة الشيء موضوع التأمين
- تعريف عملاء الشركة بوسطاء التأمين المخول لهم التعامل معهم، وعلى الوسطاء أن يقدموا للعملاء ما يثبت علاقتهم بالشركة، وكذا كرنبيات القيد بالهيئة العامة للرقابة المالية.
- إخطار المؤمن لهم وحملة الوثائق مسبقاً برغبة الشركة بتعديل بعض الأحكام والشروط الموضحة بالوثائق، مع تقديم شرح وافي لأسباب تغيير السياسة الخاصة بحملة الوثائق، ولما ستؤول إليه حقوق حملة الوثائق والمستفيدين منها بعد التغيير؛ ولا يجوز إجراء أية تعديلات على الوثائق بدون موافقة مكتوبة من المؤمن عليهم أو حملة الوثائق، وبالتأكيد بعد اعتماد الهيئة العامة للرقابة المالية تلك التعديلات.
- نشر ملخص وافي للتقارير والقوائم المالية السنوية وأية أحداث جوهرية في صحيفتين يوميتين واسعتي الانتشار، تكون إحداهما على الأقل باللغة العربية، وفقاً للنماذج التي تعدها الهيئة العامة للرقابة المالية في هذا الشأن، وكذلك على الموقع الإلكتروني الذي تخصصه الهيئة لهذا الشأن.
- أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها، والتوعية التأمينية للعملاء، وتعريفهم بالشركة وكيفية الاتصال بها، وتقديم الشكاوى والاستفسارات وتلقي الردود عليها، وكذا القوائم المالية والميزانيات الختامية؛ بالإضافة إلى الإجراءات والشروط والأحكام الخاصة بوثائقهم وأية تغييرات تطرأ عليها؛ ولا يجوز استخدام هذه المواقع لغير الغرض المصرح به من الهيئة. ويتعين الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة قبل إطلاقهم المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت.
- كما يجب عليها الالتزام بعدم إنشاء أكثر من موقع للشركة الواحدة، وأن يتم كتابة محتويات الموقع وفقاً لقرارات الهيئة في هذا الشأن.
- يجب على الشركة أن تفصح كتابة - وبخط واضح وفي مكان بارز ومرئي، في كافة العقود والمكاتبات والإعلانات والمطبوعات مع العملاء - عن خضوعها لرقابة الهيئة العامة للرقابة المالية مع توضيح رقم الترخيص والسجل التجاري، وأيضاً الإدارة المختصة لديها للتعامل مع شكاوى وتظلمات العملاء وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفي مخصص للشكاوى. ويجب إحاطة العملاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم من قبل إدارة الشكاوى بالشركة.



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

ب. شروط الدعاية والإعلان

تلتزم الشركة، في مجال الدعاية والإعلان، بما يلي:

- التواصل مع العملاء باستخدام أي وسيلة من وسائل الاتصال التي يختارها العميل مثل: البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية، تطبيقات الهاتف الجوال، الخط الساخن. وللشركة استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، والمواقع الإلكترونية)، وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة المرئية والمسموعة والمقروءة لتسويق منتجاتها باستخدام الأساليب الإعلانية والدعائية والتسويقية التي تراها مناسبة للشرائح المستهدفة، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة من الهيئة العامة للرقابة المالية.
 - أن يتسم المحتوى التسويقي والإعلاني للمنتجات أو الخدمات التأمينية بالشفافية والصدق والأمانة والدقة، وألا يشوبه أي تضليل.
 - توخي الحذر عند إرسال إشعارات أو إعلانات للعملاء عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسائل اتصال أخرى؛ للتحقق من عدم احتواء الإشعارات المرسله على معلومات شخصية تخص العملاء.
 - إتباع الأساليب المهنية، وأن يراعي في كل إعلان يصدر الصدق في شكله ومضمونه، بحيث تراعي دقة البيانات وعرضها بأسلوب صحيح وواضح. ويجب أن تكون كافة العبارات والأرقام المستخدمة واضحة ودقيقة وسهلة الفهم وبخط مقروء.
 - أن تتناسب المواد التسويقية مع الفئة العمرية والثقافية والمادية لكل عميل.
 - أن توضح المادة التسويقية - أثناء الدعاية - الجهة الإدارية والرقابية التابع لها الشركة، وكافة التفاصيل الأخرى مثل: رقم الترخيص، والسجل التجاري.
- ج. يحظر على موظفي الشركة المختصين ما يلي:**
- تقديم أي عروض، أو نشر بيانات أو ادعاءات كاذبة، أو استخدام عبارات من شأنها أن تخدع أو تضلل العملاء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
 - عرض إعلان يتضمن علامة تجارية لا تخص الشركة.
 - عرض إعلانات تسويقية غير صحيحة أو مضللة للجمهور، سواء كان ذلك متعلقًا بالأسعار، أو أوضاع الشركة المالية، أو تصنيفها من جهة غير معترف بها، أو غير ذات اختصاص، بما يضلل العملاء.
 - استخدام صيغ المبالغة في كتابة مزايا تأمينية أو مالية أو أية ميزة تتعدى شروط الوثائق، أو إصدار بيانات مضللة بخصوص إبرام رهون أو قروض بضمان الوثائق.
 - حذف أية معلومات مهمة، أو استخدام أية ألفاظ أو عبارات أو بيانات توضيحية أو أسماء أو عناوين أو أوصاف على الوثائق من شأنها تضليل حملة الوثائق والعملاء المرتقبين أو خداعهم، فيما يتعلق بطبيعة أو مدد المزايا المدفوعة أو نطاق التغطية التأمينية أو الأقساط المقررة أو أي تبعات ضريبية على ذلك.



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

د. خدمة العملاء ما قبل البيع

يجب على موظفي الشركة المختصين أن يلتزمون بالآتي:

- تقديم المعلومات الكافية لعملاء الشركة، عند التواصل مع العملاء؛ بهدف تقديم العروض والمنتجات التأمينية، والتي تحتوي على الحد الأدنى التالي:
- معلومات عن نشاط الشركة.

- معلومات عن طبيعة ونطاق المنتجات والخدمات التأمينية التي يمكن أن تقدمها الشركة.

- السعي على قدر معقول من المعلومات عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التأمينية، وتقديم العروض الملائمة لاحتياجات كل عميل.
- تقديم المشورة والتوصية للعملاء في اختيار الخدمات والمنتجات التأمينية الملائمة والملبية لاحتياجاتهم وقدراتهم المالية.
- عند تقديم مشورة تتعلق باستبدال وثائق التأمين، يجب توضيح مقدار الزيادة في المصروفات الأولية وتبريره، وإيضاح الآثار المالية المترتبة على العملاء عند استبدال الوثائق.

هـ. مواصفات وثائق التأمين:

يلتزم موظفي الشركة المختصين عند إصدار وثائق التأمين، بالآتي:

- مراعاة كتابة كافة البيانات بأسلوب سهل وبسيط وواضح، والبعد عن استخدام المصطلحات الغامضة أو المجففة أو التي تثير الشكوك.
- مراعاة أن تتضمن الوثائق كافة الأحكام المنظمة للعلاقة بين الأطراف) الشركة بوصفها مؤمن والمؤمن لهم أو المستفيدين)، بالإضافة إلى مراعاة الوصف الدقيق لكافة التفاصيل الخاصة بالتغطية التأمينية، وقيمة مبلغ التأمين بشكل واضح وصريح، وفي حالة وجود شرط بنسبة التحمل يجب إيضاحه وتحديد قيمته.
- مراعاة إيضاح كافة الإجراءات التي يتعين على المؤمن لهم أو المستفيدين اتباعها عند وقوع الخطر المؤمن ضده، وكيفية حصول المؤمن لهم على مستحقاتهم من الشركة بوصفها مؤمن.
- مراعاة طبيعة العلاقة بين المؤمن لهم والمستفيدين، والتحقق بدقة من توافر المصلحة التأمينية للمستفيدين عند إبرام العمليات التأمينية الكبيرة، وكذا العمليات التأمينية التي ليس لها هدف اقتصادي وقانوني واضح.
- النص صراحة في وثيقة التأمين على شروط إلغاء أو تخفيض أو تصفية وثيقة التأمين إذا كانت من النوع الذي له قيمة تصفية.
- يجب أن تتضمن الوثائق شروط جواز اللجوء للتحكيم لفض أي نزاع ينشأ بين الأطراف، بالإضافة إلى كتابة الشروط الخاصة بسقوط حق المؤمن لهم في مبلغ التأمين وحالاته بخط واضح وبارز مقروء وسهل الفهم قبل إبرام وثائق التأمين، على الشركة أن تبادر بالإفصاح لعملائها عن كل ما يتعلق بالتغطيات التأمينية المطلوبة من جانبهم أو المقترحة من جانبها، وأن تزودهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتج والخدمة التأمينية التي سيتم شراؤها، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

- اسم الشركة.
- المزايا والتغطيات التأمينية والاستثناءات والاستقطاعات.
- مدة التغطية التأمينية.
- نسب التحمل لكل بند من بنود التغطية التأمينية إن وجدت.
- الأسعار والرسوم والدمغات والضرائب والأتعاب وأية مصاريف أخرى.
- طريقة سداد الأقساط ودورية سدادها.
- إجراءات تسوية المطالبات والتعامل مع الشكاوى.
- التزامات وواجبات كل طرف بموجب الوثائق.
- أي بند يحق للشركة تعديله بعد سريان العقد.
- أي شروط تتضمنها الوثائق من شأنها أن تؤدي إلى تقييد أو تخفيض أو إلغاء القيمة الاسمية المستحقة للوثائق، أو قد يترتب عليها ضرر يمس بمصلحة العملاء.
- عناوين الشركة ووسائل الاتصال بها.
- تقديم معلومات وأفية لعملائها عن وثائق التأمين التي تتضمن المشاركة في الأرباح) سواء كانت تأمينات حياة أو مرتبطة بوحدة استثمارية، من حيث كيفية المشاركة في الأرباح، ومبالغ التغطيات التأمينية، والعوائد المالية، والمخاطر المحتملة، وأية معلومات تخص تلك الوثائق، وبما يحقق الفهم الكامل للعملاء عن المنتجات التأمينية المقدمة.
- يحق لكافة العملاء الحصول على المنتجات التأمينية المطلوبة
- تقديم كافة مستندات وثائق التأمين للعملاء فوراً وبعد إبرام تلك الوثائق.
- خدمة العملاء بعد البيع
- يجب على موظفي الشركة المختصين مراعاة الآتي:
- القيام - بعد بيع المنتجات التأمينية - بتقديم الخدمات للعملاء في أوقات وطرق مناسبة، بما في ذلك الرد على استفساراتهم وطلباتهم الإدارية، والأمور الأخرى المتعلقة بتعديل شروط وثائق التأمين.
- ذكر أية تعديلات تتم على وثائق التأمين كتابة، بالإضافة إلى أية مبالغ إضافية مستحقة على المؤمن لهم نتيجة هذه التعديلات.





الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

• سرعة إرسال إشعارات للعملاء بأي تغييرات في الإفصاح أو الشروط المعدة للعملاء عند إبرام وثائق التأمين، أو تغييرات في بيانات الاتصال بالشركة أو إجراءات تقديم المطالبات، وذلك كله في توقيتاتها المناسبة، وبالطريقة التي تناسب كافة العملاء.

• إرسال إشعارات للعملاء بتاريخ تجديد أو انتهاء وثائقهم التأمينية قبلها بفترة كافية.

• أن تضمن الحفاظ على أموال العملاء نيابة عنهم وفق الضوابط المعمول بها، وذلك عند تقسيط مبلغ التأمين على العملاء.

ز. حسن إدارة وحماية حسابات العملاء

ح. يجب على موظفي الشركة مراعاة الآتي:

• استيفاء البيانات والمستندات التفصيلية الموضحة عن عملاء الشركة أو من ينوب عنهم، مع مراعاة التحديث المستمر لهذه البيانات، والاحتفاظ بسجلات بيانات تحديد هوية العملاء خاصة المقيمين خارج البلاد، وفقاً لمتطلبات المادة (48 مكرر) 11 (من اللائحة التنفيذية للقانون رقم (١٠) لسنة 1981).

• أن يحصل المؤمن لهم على كشوف حساب دورية موضح بها قيم ما لديهم من وثائق وأصول أو استثمارات. كما يجوز للمؤمن لهم الاعتراض خلال فترة محددة بكشوف الحساب) خلال 15 يوماً من تاريخ استلامهم، ويجوز للمؤمن لهم خلالها الاعتراض عما ورد من بيانات بكشف حسابهم، من خلال طرق محددة سلفاً عند التعاقد.

القيام بإخطار العملاء بمواعيد تجديد وثائق التأمين الخاصة بهم، وأن يتم ذلك قبل حلول موعد انتهاء الوثائق القديمة بفترة كافية لا تقل عن 30 يوماً، وفي حالة عدم رغبة الشركة في تجديد الوثائق، فيجب أن يتم إخطار العملاء مسبقاً وبفترة معقولة عن أسباب عدم التجديد

• إخطار العملاء في نهاية كل سنة تأمينية بموقف وثائقهم من حيث معدل الأرباح المضافة على حساباتهم الاستثمارية أو على مبالغ تأمينهم، أو حصتهم من فائض صندوق التأمين كما في التأمين التكافلي.

ط. إلغاء أو تصفية وثائق التأمين

يجب ان يتم مراعاة الآتي:

• عدم إلغاء أو تصفية التأمين ساري المفعول، ما لم يكن ذلك بطلب من العملاء أنفسهم، أو ما لم تنص وثائق التأمين على شروط الإلغاء أو التصفية.

• ما لم تنص وثائق التأمين على شروط الإلغاء أو التصفية، يحق للمؤمن لهم إلغاء أو تصفية التأمين، واسترداد جزء نسبي من الأقساط أو الاشتراكات) التأمين التكافلي) المدفوعة عن المدة غير المنقضية من التأمين الملغى.

• يجوز للشركة إلغاء وثائق التأمين في حالة عدم سداد المؤمن لهم، أو تخلفهم عن سداد الأقساط أو الاشتراكات) التأمين التكافلي) الخاصة بوثائقهم وتجاوزهم المدة المحددة لذلك ضمن شروط الوثائق.



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

ي. تحديد الأسعار والعمولات

يجب الالتزام بالآتي:

- الالتزام عند التسعير بمراعاة الأسس الفنية السليمة والمعتمدة من الهيئة العامة للرقابة المالية عند تسعير الوثائق.
- القيام بإخطار الهيئة بالأسعار المقترحة مرفقاً بها بيان مفصل بالأسس الاكتوارية التي استندت إليها في تحديد هذه الأسعار، وذلك خلال فترة لا تقل عن ثلاثين يوماً قبل بدء تطبيقها لمراجعتها وفقاً للمعايير الفنية والاكتوارية.
- التقدم للهيئة بطرق التسعير التي سبق للعملاء الموافقة عليها كجزء من طلبات الموافقة على المنتجات والخدمات التأمينية.

ك. مطالبات العملاء

- يجب على المختصين من موظفي الشركة في حالة وقوع الخطر، بأن يلتزم المؤمن لهم أو المستفيدون من وثائق التأمين بإخطار الشركة بذلك، ويطلب التعويض خلال عشرة أيام عمل من تاريخ وقوع الخطر أو من تاريخ علمهم به، ما لم ينص في الوثائق على ميعاد آخر.
- تسوية المطالبات بشكل سريع، ويجوز رفض المطالبات أو قبولها بحد أقصى شهر من تاريخ استلام المطالبات مكتملة المستندات والأسانيد الكافية المتعلقة بها، مع بيان أسباب الرفض كتابياً.
- تقديم إرشادات وتوجيهات للعملاء عند تقديم المطالبات، وتزويدهم بمعلومات كافية عن الإجراءات المتبعة لإتمام عملية تسوية المطالبات.
- الالتزام بتقديم نموذج لأصحاب المطالبات أو من يمثلهم، على أن يشمل جميع البنود والبيانات اللازمة ومكان إدارة المطالبات بها وأرقام وثائق التأمين وأرقام المطالبات، وما يشير صراحة إلى حق العملاء في اللجوء إلى الهيئة في حالة عدم رضائهم عن تسوية المطالبات، وكيفية الوصول إلى إدارة الشكاوى بالهيئة، وأن يكون كل ذلك بصورة مكتوبة.
- إرسال إشعارات كتابية للعملاء أو المستفيدين بقبول أو رفض المطالبات، وفي حالة الرفض الكلي أو الجزئي، يتعين على الشركة أن تبدي أسباب رفض المطالبات بوضوح وشفافية، وأن تسلم العملاء أو المستفيدين كافة المستندات المتعلقة بالمطالبات.
- عند قبول المطالبات، يتم توضيح الآلية التي تم من خلالها التوصل إلى مبلغ التسوية، وتقديم المبررات اللازمة حال تخفيض أو عدم قبول جزء من المطالبات.
- دفع مبالغ المطالبات حال صحتها بدون تأخير غير مبرر وفقاً لأحكام القانون.
- الاحتفاظ بملف خاص بكل المطالبات يضم كافة المراسلات والعمليات والتقارير، سواء الطبية أو تقارير المعاينة وتقدير الأضرار أو أية تقارير أخرى والملاحظات، وأي مستندات أخرى ذات صلة لتيسير عمليات الرقابة والفحص
- كما يجب الاحتفاظ بملفات خاصة بمطالبات العملاء وتقسيمها إلى تعويضات مسددة، وتعويضات تحت التسوية، وتعويضات مرفوضة، ويجب ألا تتجاوز مدة تسوية المطالبات المغطاة المدة المنصوص عليها في الوثائق



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية

يجب مراعاة ما يلي في مجال السلوك والكفاءة المهنية:

- أن يتمتع العاملون بالشركة بحسن السير والسلوك، وعدم التورط أو الاتهام في أي جرائم مخلة بالشرف والأمانة، أو سوء التصرف أو التعثر المالي، وأيضًا خلو ملفاتهم من أي جزاءات بسبب عدم تنفيذ مسؤولياتهم الوظيفية بدقة والتزام.
- أن يتمتع العاملون بالشركة بالكفاءات المهنية، والحصول على التدريبات اللازمة، وأن تكون لديهم الخبرات اللازمة التي تؤهلهم لمباشرة اختصاصاتهم الوظيفية على أكمل وجه.
- أن يتمتع وسطاء التأمين ومسئولو المبيعات بأعلى درجات الكفاءة والمهنية والشفافية ليتمكنوا من أداء دورهم على أكمل وجه لجذب العملاء، وإقناعهم بأهمية المنتج التأميني ومساعدتهم في اختيار ما يناسب احتياجاتهم التأمينية.
- التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العملاء التأمينية، دون إخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بأسس وطريقة تسعير المنتجات التأمينية.
- ممارسة وأداء أعمالهم بأسلوب مهني مسؤول لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع الشركة باعتبارها مسؤولة عن حماية العملاء فيما يقدم إليهم من خدمات ومنتجات مالية، ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من توافق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء مع قدراتهم المالية واحتياجاتهم التأمينية.
- التأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة، بالإضافة إلى التدريب الملائم والمستمر للعاملين، خاصة الذين يتعاملون مع العملاء ويقدمون لهم المنتجات والخدمات التأمينية. ويجب التأكد من فهم وإلمام واستيعاب العاملين بالشركة للمنتجات والخدمات التأمينية المقدمة للعملاء.
- تقييم مستوى الكفاءة المهنية لوسطاء التأمين من خلال تقارير تقييم دورية تعد من الإدارة المسؤولة داخل الشركة، وتتضمن معرفة رأي العملاء وتقييمهم لمستوى الخدمات المقدمة من جانب وسطاء التأمين، وعما إذا كان تم إطلاعهم على كافة التفاصيل والمعلومات الواجب توافرها لدى المؤمن لهم.
- التأكد من عدم ممارسة وسطاء التأمين لعملهم قبل الحصول على ترخيص مزاوله مهنة الوساطة، واستيفانهم كافة المتطلبات والشروط المهنية المطلوبة، بالإضافة إلى الاهتمام بتنمية قدراتهم المهنية عن طريق التدريب المستمر، وكذلك تقييمهم عن طريق اختبارات الكفاءة المهنية المتعارف عليها، ومن خلال توافر نظم الرقابة الداخلية الفعالة.
- إلزام العاملين بالشركة بقواعد السلوك المهني في أداء دورهم والعمل بطريقة مهنية وبأسلوب مسنول.
- حظر استقطاب العاملين الجدد بالشركة لعملائهم حال الانتقال بين الشركات العاملة بالسوق، بما قد يضر بمصالح العملاء وقدراتهم على السداد.



الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

- قيام الشركة بواجباتها والتزاماتها وتقديم خدماتها بأعلى جودة وفي توقيتات مناسبة لمصلحة العملاء والمستفيدين على طول امتداد العلاقة فيما بينهم، حيث تعتبر الشركة هي المسؤولة عن حماية مصالح عملائها التأمينية.
- أن يتوافر في الموظفين ومسئولي بيع الخدمات والمنتجات التأمينية المؤهلات والكفاءات اللازمة التي تتناسب مع درجة صعوبة وتعقيد المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.
- أن يلتزم وسطاء التأمين ببذل جهود فعالة لتقديم خدمات تأمينية تناسب احتياجات العملاء التأمينية وقدرتهم المالية.
- تدريب الوسطاء والعاملين المعنيين بجهات التوزيع الإلكتروني على آليات التعامل مع وثائق التأمين المصدرة إلكترونياً وما يرتبط بذلك من خدمات للمؤمن عليهم وتزويدهم بالإرشادات اللازمة، وذلك بما يحقق فهم متطلباتهم ويعزز الشفافية والوضوح ويزيد من وعي المتعاملين.
- التأكد من أن العاملين من نوي العلاقة بالعملاء والمستفيدين على إمام كامل بأفضل الممارسات المهنية في مجال تقديم الخدمات لعملاء الشركة

المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين العملاء

تلتزم الشركة في مجال العدالة وعدم التمييز بين العملاء، بما يلي:

- حظر استخدام نظام تحميل العمولات مقدماً على العملاء، التي يحصل عليها الوسطاء من العملاء وقت شراء وثائق التأمين؛ لأن العمولة المغالى فيها تؤدي إلى انخفاض في قيمة التأمين الفعلية.
- حظر استبدال الوسطاء لوثائق التأمين بدون موافقة العملاء وبدون حدوث أي تغيير فعلي في التغطية التأمينية.
- مراعاة مصالح العملاء، والعمل دائماً على تقديم أفضل الخدمات لتحقيق أعلى درجات الأمان، وتحقيق أهداف العملاء المالية والتأمينية، بما يتناسب مع قدراتهم المادية.
- من حق المؤمن لهم إنهاء تعاقدهم مع الشركة بعد تسديد كافة المستحقات المطلوبة منهم.
- التعامل بعدل وأمانة، والحرص على مصالح المؤمن لهم والمستفيدين، في جميع مراحل العلاقة بينهم، وتحقيق المساواة بين من تتشابه مراكزهم التأمينية.
- بذل العناية والاهتمام الخاص بالمؤمن لهم والمستفيدين بشكل عام، لا سيما محدودي التعليم وكبار السن ونوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.
- عدم التمييز أو التفضيل في التعامل بين عملاء الشركة (الحاليين أو المستقبليين) بسبب العرق أو الجنس أو الدين أو اللغة، إلا إذا كان ذلك مبنياً على أسس إكتوارية أو فنية، فعلى سبيل المثال معروف أن معدلات الوفاة للإناث أقل منها في الرجال، أو تختلف طبقاً للمناطق الجغرافية وحسب الحالة الصحية للعملاء.





الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

- عدم القيام بأي ممارسات من شأنها إقران أو تقييد أي معاملات مالية بأخرى، ويجب ترك حرية الاختيار دائماً للعملاء، بدون ممارسة أي ضغوط عليهم.
- في حالة تعذر تقديم المنتجات أو الخدمات التأمينية للعملاء، يحق للعملاء معرفة أسباب الرفض، كما يحق لهم استعادة المستندات الأصلية التي قدموها للشركة.
- إخطار الهيئة العامة للرقابة المالية والمؤمن لهم بعمليات التأمين التي رفضتها أو امتنعت عن القيام بها أو تجديدها برغم طلبات العملاء، وأسباب الرفض أو الامتناع، وبالعمليات التي قامت بإنهائها بسبب عدم وفاء العملاء بالتزاماتهم، وذلك خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوماً من رفض التأمين أو التجديد أو اتخاذ إجراءات إنهاء الوثائق، على أن يتم ذلك من خلال الموقع الإلكتروني <https://insurance.fra.gov.eg/admin/login>.

المبدأ الرابع: حماية خصوصية وسرية حسابات وبيانات العملاء

يلتزم موظفو الشركة المعنيين بمراعاة الاتي في مجال خصوصية وسرية حسابات وبيانات العملاء:

- حماية بيانات وحسابات المؤمن لهم المالية والتأمينية والشخصية، وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ومرتبطة بالعمليات التأمينية، وعدم الكشف عنها إلا بموافقة المؤمن عليهم، باستثناء الأحوال التي تقضي بإلزامها بالكشف عن تلك البيانات دون الحاجة إلى موافقة المؤمن عليهم على ذلك وفقاً للقوانين الحاكمة في هذا الشأن، كما في حالة الدعاوى المرفوعة أمام القضاء، أو في حالات العرض على لجان فض المنازعات على سبيل المثال.
- ألا تفصح عن أية معلومات تخص أي من عملائها لأي طرف ثالث دون تصريح مسبق من الهيئة العامة للرقابة المالية، باستثناء مراقبي حسابات الشركات والخبراء الإكتواريين وشركات إعادة التأمين.
- اتخاذ الإجراءات المناسبة وتفعيل الأنظمة الرقابية واستخدام التكنولوجيا الحديثة؛ لحماية قواعد بيانات العملاء والمستفيدين واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
- اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المتبادلة إلكترونياً مع العملاء، وتوفير أحدث التقنيات والبرامج لضمان حماية وسلامة عمليات الدفع الإلكتروني.
- الالتزام بالضوابط التكنولوجية وقواعد تأمين المعلومات المرتبطة بإصدار وتوزيع شركات التأمين لبعض وثائق التأمين النمطية الإلكترونية من خلال شبكة نظم المعلومات.
- إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء نتيجة تقديم المنتجات والخدمات التأمينية بوسائل إلكترونية.
- تحمل أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالعملاء بسبب وقوع خلل في الأنظمة لدى شركات التأمين أو عمليات الاحتيال أو الاختراق التي قد تحدث لأي سبب كان، بخلاف ما وقع نتيجة لتقصير من جانب العملاء.
- أن تتخذ كافة الإجراءات اللازمة لحماية وثائق التأمين المصدرة إلكترونياً، ضد التزوير والتلاعب عن طريق طباعة) علامات مائية- شعارات بارزة.. الخ).





الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

يتم الالتزام بالآتي في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء:
أ. التعامل مع الشكاوى داخليا

- توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم الشكاوى، تتسم بالفعالية والعدالة والوضوح، ويمكن من خلال تلك الآلية متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير، وفقاً للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن الهيئة العامة للرقابة المالية والجهات ذات العلاقة.
- إخطار العملاء بالإجراءات التي تم اتخاذها في سبيل فحص شكاوهم.
- إنشاء ملفات لفحص أي شكاوى ترد إليها، وتودع فيها كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالشكاوى.
- تسوية الشكاوى بكل نزاهة وعدل ودون تمييز، وأن يتم البت فيها بحد أقصى خلال ثلاثين يوماً من تاريخ ورودها، وتصدر القرارات إما بالقبول أو بالرفض مع ذكر السبب في حالة الرفض.
- أن تخطر الهيئة العامة للرقابة المالية بأسباب رفض الشكاوى سواء كان كلياً أو جزئياً لطلبات الشاكين.
- شرح إجراءات تقديم الشكاوى إذا لم يقبل العملاء أو المستفيدون التسوية التي تم إجراؤها، ومنها توجيههم إلى إدارة الشكاوى بالهيئة العامة للرقابة المالية.
- توفير إدارة لتقديم الشكاوى في مكان معلوم لكافة عملائها، وإدراجها على مواقع الشركة الإلكترونية، وتوفير نسخة للعملاء حال رغبتهم في الحصول عليها مكتوبة، ويجب أن يتضمن الموقع بياناً تفصيلياً يوضح الإجراءات التي تقوم بها الشركة في حالة وجود شكاوى للعملاء، مع توضيح أحقية العملاء في التقدم للهيئة العامة للرقابة المالية بالشكاوى حال عدم التوصل لحلول مرضي أصحاب الشكاوى.
- عند تلقي شكاوى العملاء والمستفيدين، يتم الالتزام بالآتي :
 - الإقرار كتابة باستلام الشكاوى.
 - تزويد العملاء أو المستفيدين بمرجع الاتصال لمتابعة الشكاوى المقدمة.
 - إبلاغ العملاء أو المستفيدين كتابياً، وبطريقة الاتصال التي تناسب ظروف تواجدهم، بما تم في الشكاوى المقدمة منهم.
 - تسوية الشكاوى بشكل سريع وعادل، خلال مدة لا تتجاوز 30 يوماً من تاريخ استلام الشكاوى.
 - إشعار العملاء أو المستفيدين خطياً بقبول الشكاوى أو رفضها وتوضيح الأسباب الداعية لذلك، وأية تعويضات معروضة للعملاء للتسوية إن وجدت، وتوضيح أسباب الاختلاف في قيمة التعويضات المعروضة على العملاء عن الواردة بشروط الوثائق.





الدلتا لتأمينات الحياة Delta Life Assurance

ب. التعامل مع الشكاوى خارجياً

- بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق العملاء على النتائج النهائية التي توصلت إليها إدارة الشكاوى بالشركة، يحق للعملاء اللجوء لوسائل أخرى مثل الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة العامة للرقابة المالية أو مراكز التحكيم المختصة بتسوية المنازعات الاقتصادية والتأمينية، والتي يجب أن يكون منصوصاً عليها في العقود المبرمة أو في القانون.
- وفي جميع الأحوال والأوقات، للعملاء الحق في اللجوء للقضاء، وهو الجهة الفاصلة والنهائية للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأطراف.

المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات

الإجراءات المحددة لحماية العملاء وحملة الوثائق، ويتم ذلك من خلال الآليات التالية:

- صندوق ضمان حملة الوثائق والمستفيدين منها:
وافق مجلس إدارة الهيئة بتاريخ 2018/7/30 على إنشاء صندوق ضمان حملة الوثائق والمستفيدين منها لدى شركات التأمين المسجلة بالهيئة العامة للرقابة المالية؛ ويهدف الصندوق - وفقاً لأحكام نظامه الأساسي - إلى تعويض حملة الوثائق والمستفيدين منها من عملاء الشركات الأعضاء بالصندوق في الحالات الناشئة عن عدم قدرة هذه الشركات على الوفاء بالتزاماتها تجاه حملة الوثائق والمستفيدين منها، وذلك في حالة إلغاء الترخيص أو شطب التسجيل أو الحكم بإشهار الإفلاس أو التصفية، وبعد ثبوت أن أصول وموارد الشركات غير كافية للوفاء بكامل التزاماتها قبل حملة الوثائق والمستفيدين منها، على أن تكون التغطية بحد أقصى 80% من قيمة التعويض للوثيقة الواحدة، وذلك بعد خصم أية التزامات على العميل من قبل العضو.
ويجوز للصندوق تعويض عملاء أعضاء الصندوق من خلال تحويل وثائقهم بذات الشروط والأوضاع لشركة أخرى مرخص لها بمزاولة نشاط التأمين في مصر، شريطة موافقة الشركة المحال إليها على ذلك، وبصفة خاصة الوثائق طويلة الأجل.
تحديد القواعد والأسس الفنية التي تحكم حساب المخصصات الفنية لحملة وثائق التأمين، وذلك على وجه محدد بالقانون رقم 10 لسنة 1981 ولائحته التنفيذية:
تتضمن كافة أنواع المخصصات والاحتياطيات الفنية سواء لشركات تأمينات الأشخاص أو شركات تأمينات الممتلكات والمسئوليات والمطلوبة لوفاء تلك الشركات بالتزاماتها تجاه حملة الوثائق أو المستفيدين منها، والتي تضمنت أيضاً مخصصاً لمواجهة أي تقلبات عكسية في نتائج أنشطة شركات التأمين.