٢٩٠٦
٢٠٢٣/١١/٧

استنادا لأحكام المادة ٨ / اولا من قانون تنظيم اعمال التامين رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٥ أصدرنا الضوابط الاتية :

ضوابط عمليات التأمين الالكتروني رقم (١) لسنة ٢٠٢٣

اولا : تسري هذه الاجراءات على شركات التأمين وشركات التامين التكافلي ووسطاء التأمين ووسطاء اعادة التامين ووكلاء التأمين المجازين من الديوان ، وتسري احكام قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية رقم (٧٨) لسنة ٢٠١٢ بقدر تعلق الأمر بنشاط اعمال التامين الالكتروني.

ثانيا : الزبون : المؤمن له او طالب التامين من خلال المنصة الالكترونية.

ثالثا : عمليات التأمين الالكترونية : الأعمال التي تمارسها الشركة باستخدام الأنظمة الإلكترونية أو الذكية كعروض التغطيات التأمينية وتسديد أقساط التأمين وتسويق وبيع وثائق التأمين وتلقي مطالبات التعويض والشكاوى ومعالجتها .

رابعا : المنصة الالكتروني : التطبيق الالكتروني أو النافذة الإلكترونية التي يتم من خلالها اجراء عمليات التأمين .

خامسا : على الوارد ذكرهم في الفقرة (اولا) اعلاه ، الالتزام بما يلي :

١. إنشاء منصة الالكترونية لأغراض اجراء عمليات التأمين الإلكترونية حسب النشاط الذي يمارسه كل منهم .
٢. نشر هذه الاجراءات والأنظمة ذات العلاقة على الموقع الإلكتروني أو المنصة على شبكة الانترنت.
٣. الحصول على موافقة الديوان على أنواع وثائق التأمين التي سيتم تسويقها وبيعها عن طريق الموقع الالكتروني أو المنصة .
٤. ان يكون للشركة منصة أو موقع الكتروني واحد.

سادسا : نلتزم الشركة بما يأتي :

١. وضع ضوابط داخلية خاصة بعمليات التأمين الإلكترونية ، و يشترط ان تتضمن ما يلي :

أ ـ تحديد أنواع العمليات التأمينية التي ستقدم عبر المنصة الالكترونية.

ب ـ خطة لحجم عمليات التامين الالكترونية المتوقعة لثلاث سنوات القادمة .

ج ـ تحليل الاخطار ذات العلاقة بالتعاملات الإلكترونية.

د ـ تحديد اخطار الانتقاء السلبي وجرائم غسل الأموال واختراق الموقع

٢. توفير كادر فني متخصص لإدارة المنصة الالكترونية.
٣. اعداد دليل للرد على استفسارات العملاء الواردة عبر المنصة يوضح طريقة إتمام عمليات التأمين الالكترونية .
٤. وضع خطة طوارئ تشمل الإجراءات التي يستوجب اتخاذها في حال تعطل عنصرا و اكثر من عناصر النظام الآلي للموقع الإلكتروني وغيرها من التدابير التي تضمن استمرارية العمل.
٥. الحصول على موافقة الديوان التحريرية قبل اعتماد الضوابط داخلية لعمليات التامين الالكترونية أو عند اجراء اي تعديلات جوهريه تطرأ عليها .

سابعا: تلتوم الشركة بتوفير جميع المعلومات اللازمة وتدقيقها وصحتها والافصاح عنها بشكل واضح دون تضليل للعملاء الذين يرغبون في الحصول على أي تغطية تأمينية من خلال المنصة .

ثامنا : على الشركة المحافظة على سرية المعلومات التي حصلت عليها من خلال المنصة الالكترونية ، وعدم كشف عنها لاي جهة الا بعد الحصول على موافقة تحريريه مسبقة من الديوان او بقرار قضائي .

تاسعا: تلتزم الشركة بما يأتي :

١. وضع الحد الأدنى من التدابير والاجراءات الامنية لمنع التلاعب وتغيير محتوى المعلومات الثابتة والمعروضة في المنصة الالكترونية وحماية المعلومات المتبادلة مع العمداء أو المتصفحين بما يضمن عدم استخدام المنصة لأغراض غير مشروعة ووضع آلية واضحة تمكن الشركة من استعادة أنظمة المنصة عند تعطلها او اختراقها او حدوث خلل فني اخر .
٢. اتباع أحدث انظمة الدفع الالكتروني والبرامج الالكترونية لضمان وحماية عمليات دفع المبالغ المالية التي تتم من خلال المنصة

عاشرا : يتولى الديوان القيام بالتدقيق على المنصة حسب مقتضى الحال, وله الحق بالاطلاع والتدقيق على جميع ما يتوفر من بيانات في المنصة في أي وقت ومتى ما يتطلب الأمر ذلك .

احدى عشر : تلتزم الشركة التي ترغب في بيع منتجاتها التأمينية الكترونيا من خلال المنصة بالتأكد من ان يتم ربط كل منتج تأميني بالشركة التي تقدمه بشكل واضح في حالة كانت المنصة التي تم الاستعانة بها تتضمن بيع منتجات التامين تخص شركات تامين اخرى

اثنى عشر : تلتزم الشركة قبل اصدار وثيقة التامين يما يلي :

١. عرض نموذج الوثيقة على من يتقدم بطلب الحصول على تغطية تأمينية وتوفير منشور إلكتروني يتضمن شروط ومنافع واستثناءات التغطية التأمينية، وآلية الرد على استفسارات العملاء في هذا الشأن.
٢. ان تحقق من صحة هوية العملاء والزبائن والمستندات والمستمسكات المقدمة من قبلهم.
٣. اتخاذ كافة الاجراءات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب كتنظيم استمارة العناية الواجبة والابلاغ عن حالات الاشتباه وغيرها.
٤. اعداد سجل إلكتروني لكل عميل وذلك لغرض الاحتفاظ بنسخ من المستندات والمستمسكات الخاصة التي حصلت عليها من المنصة مع اتخاذ التدابير اللازمة لحمايتها من أي عملية اختراق.

ثالث عشر : تلتزم الشركة عند إصدار وثائق التأمين الالكترونية عبر المنصة بما يلي:

١. ارفاق (كافة اوليات التغطية) مع الوثيقة الالكترونية وترسل الى الزبون بكافة الطرق الوسائل القانونية
٢. منح الاذن للعميل بالدخول الى سجله الالكتروني للاطلاع او طباعة او تحميل نسخة كاسة من الوثيقة وقت ما شاء ، (مع توفير كافة البرامج التي يتطلبها ذلك الأمر على المنصة)
٣. الاحتفاظ بنسخة ورقية من الوثيقة مع كافة أولياتها لدى الشركة.

رابع عشر : تلتزم الشركة عند بدأ سريان التغطية التأمينية الالكترونية من تمكين الزبون من تقديم اية طلبات تتعلق بالوثيقة.

خامس عشر : تلتزم الشركة بإبلاغ الزبون بكافة الطرق القانونية بموعد انتهاء التغطية التأمينية قبل انتهاء مدة سريان وثيقة التأمين بمدة معقولة ليتمكن من تجديد الوثيقة أو الحصول على تغطية تأمينية من شركة أخرى.

سادس عشر : تلتزم الشركة عند اتخاذ قرار بإلغاء الوثيقة بما يأتي :

١. اتخاذ الاجراءات اللازمة بآلية إلغاء وثائق التأمين منسجمة مع القانون والتعليمات
٢. إشعار الزبون بالبريد الالكتروني أو بكافة الطرق القانونية فور إلغاء الوثيقة على أن يتضمن الاشعار سبب الالغاء .

سابع عشر : تلتزم الشركة بوضع الية للمطالبات عبر المنصة تتضمن كحد ادنى ما يأتي :

١. اعداد نوافذ إلكترونية للعميل أو المستفيد من التامين (الطرف الثالث المتضرر) لتقديم طلباتهم ورفع نسخة مرفقة من المستمسكات والمستندات التي تؤيد حقه بالمطالبة .
٢. بعد دراسة طلب التعويض وتاييد صحته وقبول المطالبة إلكترونيا , يتم تزويد مقدم طلب التعويض برقم مطالبته ، لتتولى الشركة تسديد مبلغ التامين او التعويض .

ثامن عشر : لا غراض تلقي الشكاوي تلتزم الشركة بما يأتي :

١. اعداد نموذج الكتروني بطلب الشكوى .
٢. توفير آلية الكترونية للاستجابة الفورية للرد على الاستفسارات .
٣. تحديد وسائل الاتصال الخاصة بتقديم الشكوى كالبريد الالكتروني او الهاتف وغيرها.

تاسع عشر : تلتزم الشركة بما ياتي :

١. التحديث المستمر للمعلومات عن الأعمال والخدمات التأمينية المقدمة.
٢. متابعة جودة أداء عمليات التأمين الإلكترونية بما يتناسب مع أفضل الممارسات.
٣. الإشراف المستمر على البيانات الواردة والصادرة من المنصة والتحقق منها مع توفير الدعم والصيانة للمنصة .

اسراء صالح داود
رئيس الديوان / وكالة