

رسائل حماية عملاء شركات التأمين



مرحلة اختيار الخدمة التأمينية وإصدار وثيقة التأمين بشكل عام

- تأكد من أن شركة التأمين أو الفرع التابع لها مرخص لها من الهيئة العامة للرقابة المالية بمزاولة نشاط التأمين "يمكنك الاطلاع على الشركات المسجلة بالهيئة من خلال موقع الهيئة www.fra.gov.eg".
- حال تعاملك مع وسيط تأميني يمثل شركة تأمين أو أكثر تحقق من تسجيله بالهيئة من خلال اطلعك على الكارنية الصادر له لممارسة نشاط التأمين من الهيئة العامة للرقابة المالية.
- تأكد قبل اتخاذ قرار الشراء أنك قد اطلعت على المنتجات والخدمات التأمينية المتاحة بسوق التأمين المصري لتختار منها ما يناسبك من خلال المواقع الإلكترونية للشركات وتحقق من كافة المعلومات والبيانات الأساسية للشركة.
- قم بالإدلاء بكافة البيانات والمعلومات الخاصة بك أو بالشيء موضوع التأمين بدقة وصدق ومنتهى حسن النية وذلك تجنباً لبطلان الوثيقة وضياع حَقك في المطالبة بالتعويض.
- لا تقم بالتوقيع على أية نماذج فارغة أو غير مكتملة البيانات المطلوبة للحصول على التأمين لضمان حقوقك التأمينية مستقبلاً.
- اقرأ مشروع عقد التأمين (وثيقة التأمين) جيداً وبشكل دقيق وتعرف على التغطيات التأمينية وشروط الوثيقة وقرأ بحرص شديد شروط سقوط الحق والإلغاء والتصفية والاستثناءات قبل التوقيع على عقود التأمين.
- تأكد من صحة البيانات الواردة بوثيقة التأمين بعد إصدارها على سبيل المثال البيانات الشخصية، تاريخ سريان التغطية التأمينية، شروط التأمين، بيانات الشيء موضوع التأمين.
- اطلع جيداً على الإجراءات الواجب عليك اتباعها عند حدوث الحادث المؤمن ضده لضمان حَقك في الحصول على التعويض.
- احذر من إصدار توكيلات عامة لأي شخص لا تربطه بك صلة في شأن إنجاز التعاملات التأمينية.

إذا كنت ترغب في التأمين على ممتلكاتك

- تحقق من معاينة الشيء موضوع التأمين (مصنع-سيارة-بضاعة -- إلخ) واطلع على تقرير المعاينة المعد من جانب معاني الشركة أو أحد خبراء المعاينة.
- حدد المخاطر التي ترغب في التأمين ضدها بدقة وضع في اعتبارك المخاطر المستقبلية خاصة مخاطر التغيرات المناخية.
- تأكد من التغطيات التأمينية المتاحة بشركات التأمين وأنها تناسب حجم المخاطر التي تريد تغطيتها.
- تأكد من أنك تؤمن بكامل القيمة أي أن مبلغ التأمين يعادل القيمة السوقية للشيء المؤمن عليه حتى لا تتأثر التعويضات المنصرفة لك حال وقوع حادث (تجنب تطبيق شرط النسبية).
- تأكد من اطلاعك على شروط وأحكام وثيقة التأمين بدقة وعناية بما في ذلك الخسائر المغطاة والمستثناة في الوثيقة وشروط الفسخ مع الاستسار من الشركة على أي بند قد يكون غير واضح أو معلوم لك.
- أحرص على معرفة نسب التحمل بوثيقة التأمين لكل بند من بنود التغطية التأمينية إن وجد.
- تأكد من أن تتضمن الوثيقة شرط جواز اللجوء للتحكيم لفض أي نزاع قد ينشأ بين الأطراف.

إذا كنت مؤمناً على ممتلكاتك

- لا تقم بإجراء أية تعديلات جوهرية على الشيء موضوع التأمين دون إخطار شركة التأمين وإلا يسقط حقلك في التعويض حال وقوع حادث.
- إذا رغبت في نقل ملكية الشيء موضوع التأمين إلى شخص أو جهة أخرى فعليك إخطار شركة التأمين قبل القيام بذلك والحصول على موافقتها حتى لا يسقط حقلك في الوثيقة.
- قم بعمل محضر شرطة في وقت الحادث والتزم بموعد إخطار شركة التأمين خلال 72 ساعة من وقوع الحادث وذلك للحوادث التي تستدعي عمل محضر بمراكز الشرطة حتى لا تفقد شركة التأمين حقها القانوني في الرجوع على المتسبب في الحادث.
- احتفظ بالشيء موضوع الحادث على وضعه لحين إجراء المعاينة من قبل شركة التأمين.
- أطلب من شركة التأمين إجراء المعاينة عند وقوع الحادث المؤمن عليه.
- إذا أردت الاحتفاظ بحطام الشيء موضوع التأمين الناتج عن وقوع الحادث فسيتم خصمه من قيمة التعويض المنصرف لك، وإذا لم ترغب في الاحتفاظ به قم بتسليمه إلى شركة التأمين للحصول على التعويض.
- إذا قمت بالتأمين على سيارتك الخاصة فأحذر أن تستخدمها في أنشطة أخرى (تجارية) حتى لا يسقط حقلك في التعويض.
- تجنب المبالغة في قيم الإصلاحات أو الاستبدال للشيء موضوع التأمين تجنباً لرفض المطالبة.
- أحرص على الاحتفاظ بالمستندات الدالة على سداد قيمة الإصلاحات أو الاستبدال للشيء محل التأمين.
- التزم بامسك سجلات الكترونية أو ورقية تدل على حجم المخزون المؤمن عليه المنصوص عليها في وثيقة التأمين ضد الحريق لتمكين الشركة من الاحتساب العادل للتعويض.
- أحرص التعرف على آلية تقديم الشكاوى وكيفية رفع الشكاوى إلى الهيئة عند الضرورة

إذا كنت ترغب في التأمين على الحياة

- قم باتباع منتهى حسن النية في الإداء بالبيانات الصحيحة عن حالتك الصحية عند التوقيع على الإقرارات المقدمة للحصول على تأمين على الحياة لضمان حقوقك التأمينية مستقبلاً وكذا عند إجراء مكالمة من قبل الشركة للتحقق من بياناتك.
- تأكد من اطلاعك على شروط وأحكام وثيقة التأمين بدقة وعناية وبصفة خاصة شروط الإلغاء والتصفية وسقوط الحق مع الاستسار من الشركة على أي بند قد يكون غير واضح أو معلوم لك.
- حال ما إذا عرض عليك أحد المتواجدين بالبنوك منتج تأميني – يجب الانتباه إلى أنك تحصل على وثيقة تأمين تخضع لكافة شروط واستثناءات وثائق التأمين وقد يرتبط به شق استثماري وأن هذا المنتج ليس منتج بنكي.
- تأكد من حصولك على كافة المعلومات عن وثائق التأمين التي تتضمن المشاركة الأرباح أو مرتبطة بوحدة استثمارية بما يحقق لك الفهم الكامل عن تلك الوثائق.
- تأكد من حصولك على نسخ من العقود والمستندات بعد التوقيع عليها والمصدق عليها والمعتمدة من الشركة والاحتفاظ بها في مكان آمن

في حالة سريان وثيقة التأمين وعند حدوث الحادث:

- التزم بسداد أقساط تأمين الوثائق في المواعيد المتفق عليها بنفسك مع التأكيد على حصولك على مستند من الشركة يفيد السداد والاحتفاظ به حتى تتجنب إلغاء الوثيقة.
- كن حريصاً على تحديث بياناتك بما فيها بيانات الاتصال والإبلاغ عن أي تعديل يطرأ على الشيء موضوع التأمين بشكل مستمر حتى لا يؤدي ذلك لبطلان الوثيقة وضبايح حقلك.
- التزم بمبدأ حسن النية في الإداء بالبيانات الصحيحة عند وقوع الحادث ضماناً لحقوقك التأمينية.