

**السياسات والاجراءات المتبعة لادارة ملفات التعويضات طبقا لنصوص القانون رقم 125 لسنة 2019 ولائحته التنفيذية وتعديلاتها وكافة القرارات الصادرة والتعاميم من وحدة تنظيم التأمين – جميع أنواع التأمين**

**تسوية التعويضات:**

**السياسة:**

تهدف هذه السياسة إلى التأكيد على ما يلي والمتعلق بتسوية التعويضات:

- معالجة التعويضات في فترة زمنية مناسبة.
- إقرار باستلام التعويضات.
- المراجعة الدورية للتعويضات التي لم يتم تسويتها.
- الرد على استفسارات العملاء ومعالجة الشكاوى بالطرق المناسبة.

**النطاق:**

هذه السياسة والإجراءات تنطبق على كافة أنواع وثائق التأمين التي تتعامل معها الشركة وهي:

- أ-التأمين الصحي والتكافل.
- ب-التأمين البحري والطيران.
- ج-التأمين ضد الحرائق والحوادث العامة .
- د-التأمين على السيارات ( الاجبارى ( ضد الغير) – التكميلي (الشامل) ).

**الإجراءات**

**أمور عامة:**

يجب أن تبذل الإدارة المالية كافة الجهود لتسوية التعويضات بأسرع وقت ممكن وأخطار حاملي الوثائق كتابياً فيما يتعلق بأسباب أي تأخير.

يجب أن تتسلم الإدارة المالية جميع ملفات التعويضات وذلك لمراجعتها على أن يتم تسليم الملفات كاملة مع ضرورة استكمال كافة البيانات المطلوبة واصدار كافة الاشعارات الدائنة والمدينة قبل تسليمها للإدارة المالية.

يجب أن تقوم الإدارة المالية بالرد على استفسارات العملاء المتعلقة بتسوية المطالب وحل شكاواهم بالطريقة المناسبة.

## الإجراءات:

### جميع أنواع التأمين التكافلي ( الحريق والتأمينات العامة – البحري والطيران – السيارات ) عدا التأمين على التكافل والصحي:

- في حال حدوث حادث لحامل الوثيقة يتم الإبلاغ به ويدخل بياناته بالاشتراك التأميني ويتم إنشاء احتياطي آلياً في النظام الخاص بالمطالبات المستحقة الدفع وذلك بعد انتهاء عملية المعاينة. وفي حال الحصول على إعادة تأمين لنفس الوثيقة يتم إنشاء احتياطي إعادة تأمين للمطالبة المدبنة/ المستحقة وتتولى ادارة اعادة التأمين مسؤولية ابلاغ معيدى التأمين بتفاصيل التعويض .
- عندما يتم الحصول على الفواتير الخاصة بالتعويض يقوم قسم التأمين المعني بالتأكد من صحة الفواتير وإدخال البيانات بالنظام. هذا القيد يقوم آلياً بعكس الاحتياطي الذي تم إصداره آنفاً.
- تقوم إدارة التأمين بإرسال اشعار المطالبة والاشعار الدائن الخاصين بحامل الوثيقة لإجراء عملية التسوية للمطالبة.

### تعويضات الصحي الجماعي

#### أولاً : نظام الدفع ثم الاسترداد :

➤ الطريقة المباشرة:

1. يتم استلام المطالبة من العميل والتأكد من أن يتم إبلاغنا عن العلاج خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ العلاج أو حسب بنود العقد بالإضافة إلى المستندات التالية:
  - نموذج مطالبة صحي معتمد ومختوم من قبل الطبيب المعالج.
  - أصل فواتير العلاج.
  - صورة عن نتائج التحاليل والأشعات.
  - صورة عن البطاقة الصحية.
2. يتم فتح ملف للمطالبة
3. إرسال كتاب معتمد من مدير الدائرة مرفق معه الفواتير لشركة الخدمات الطبية TPA لاعتماده وصرف التعويض.
4. إستلام مبلغ التعويض المعتمد من شركة الخدمات الطبية TPA وتسديد التعويض على نظام الشركة .
5. إعتماذ إشعارات التسديد من قبل مدير الدائرة وإرسالها الى الدائرة الماليه للدفع وللعميل للعلم بالسداد.
6. استلام الملف من المالية بعد المخالصة وحفظه.

➤ الطريقة غيرالمباشرة:

1. يتم استلام المطالبة من إدارة التسويق والتأكد من أن يتم إبلاغنا عن العلاج خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ العلاج أو حسب بنود العقد بالإضافة إلى المستندات التالية:
  - نموذج مطالبة صحي معتمد ومختوم من قبل الطبيب المعالج.
  - أصل فواتير العلاج.
  - صورة عن نتائج التحاليل والأشعات.
  - صورة عن البطاقة الصحية.
2. يتم فتح ملف للمطالبة.
3. إستلام مبلغ التعويض المعتمد من شركة الخدمات الطبية TPA وتسديد التعويض على نظام الشركة .
4. اعتماد ملف التعويض من المدير المباشر وإرساله للإدارة المالية لصرف التعويض.
5. اعتماد إشعارات التسديد من قبل مدير الدائرة وإرسالها الى الدائرة الماليه للدفع .
6. استلام الملف من المالية بعد المخالصة وحفظه.

### **ثانياً : مطالبات شركة الخدمات الطبية TPA:**

يتم استلام المطالبة من شركة ال TPA ويتم إجراء الآتي:

1. يتم عمل كتاب للدائرة المالية بسداد المبلغ المستحق للمراكز الصحية مع أصل الفواتير.
2. يتم مراجعة فواتير المراكز الصحية ومطابقتها مع تقرير TPA المذكور به المبلغ المستحق.
3. يتم فتح ملف لكل مطالبة في نظام الشركة وإصدار الإشعارات اللازمة.

## تعويضات السيارات

- فيما يخص ادارة السيارات يتم الالتزام بنصوص القرار رقم 70 لسنة 2023 والقرار رقم 14 لسنة 2024 فيما يخص المدد القانونية طبقا للمادة (20-21-22) من القرار رقم 70 لسنة 2023 لاستيفاء وتسوية وسداد التعويضات والتي لا تزيد عن 10 أيام عمل من تاريخ استيفاء مستندات المطالبة .

**الالتزام بنصوص المواد رقم (20-21-22) من الملحق رقم 1 للقرار رقم 70 لسنة 2023 الصادر بتاريخ 2023/12/27**

وهي كالتالى :

**المادة (20)**

1- للغير / المتضرر مطالبة المؤمن بالتعويض – بموجب التسوية الودية أو فى حالة أوامر الصلح فى الحوادث المرورية البسيطة أو التسوية القضائية ( حكم قضائي نهائي ) – عما لحق به من اضرار جسمانية وماديه ومايترتب عليهم من مصاريف ناتجة عنهم أو بسببهم والتي تسببت بها المركبة المؤمنة عليها ، ويلتزم المؤمن عن وقوع الحادث بما يلى :

أ- التعويض عن الاضرار الجسمانية : مقابل جبر ضرر الوفاة أو الاصابات الجسمانية التي تؤدي الى العجز الكلى أو العجز الجزئي الدائم ، وذلك عند قيام المسؤولية المدنية على المؤمن له / المشترك أو قائد المركبة بموجب حكم جزائي نهائي ، على أن يتم التعويض وفقا لنسبة العجز المبينة فى التقرير الطبي الصادر عن الجهة الرسمية المختصة وبموجب احكام المرسوم الاميرى بلائحة جدول الديات الصادر فى 24-01-1981 وأي تعديلات تطرأ عليه فى المستقبل.

ب- التعويض عن قيمة الهلاك الجزئي : مقابل اصلاح المركبة المتضررة أو اي جزء من اجزائها أو ملحقاتها واستبدال قطع غيارها المتضررة واعادتها الى حالتها التي كانت عليها قبل الحادث وفق الشروط والضوابط التالية :

1- الالتزام بالتعويض عن اصلاح المركبة المتضررة بموجب مقايسة صاجدره عن ورش اصلاح مناسبة ومعتمدة لدى المؤمن – وفق الشروط والضوابط المحددة من وحدة تنظيم التامين – ومرخصة وخاضعه لتنظيم الجهات الرسمية المختصة فيما يخص كفاله الاعمال

2- اذا ثبت عدم القدرة على اصلاح القطع المتضررة اوكان اصلاحها يهدد سلامة ومنتنة المركبة ، يلتزم المؤمن باستبدال القطع المتضررة باخرى جديدة او بذات المستوى – فى حال عدم توافرها – بحيث يضمن المؤمن بان تتم اعمال الاصلاح والاستبدال وفقا للاصول الفنية ، كما تضمن الورش اعمال الاصلاح والاستبدال .

3- فى حال استبدال قطع غيار جديدة بدلا عن القطع المتضررة جراء الحادث ، يتحمل الغير / المتضرر نسب الاستهلاك المقررة والصادرة عن الجهات الرسمية المختصة من القيمة النهائية لفاتورة الشراء .

4- يحق للغير / المتضرر فحص المركبة بعد الانتهاء من الاصلاح وبعده اقصى (3) ايام عمل للتأكد من اصلاح وبعده اقصى (3) ايام عمل للتأكد من اصلاح المركبة وفقا للاصول الفنية وبشكل يستوفي للشروط المطلوبة لترخيصها من حيث المن والتمتانة وفقا للاصول الفنية وای شرط اخر ودون التأثير على الفحص الفنى للمركبة المتضررة جراء الحادث لدى الجهات الرسمية المختصة .

5- فى حال تبين ان الاصلاح لم يكن وفقا للاصول الفنية فيلتزم المؤمن بمعالجه الامر الى ان يتم تسليم الغير / المتضرر مركبة بعد اصلاحها بشكل نهائى ووفقا للاصول الفنية وذلك باقرب وقت ممكن ودون تعطيل .

6- فى جميع الاحوال ، يحق للغير / المتضرر طلب التعويض عن اصلاح المركبة لدى ورثة اصلاح الوكالة او اى ورشة اخرى مع التزامه بتحمل فرق السعر ان وجد فى قيمة الاجور والفرق فى القيمة ما بين الاستبدال والاصلاح .

ج- التعويض عن قيمة الهلاك الكلى الاقصادى أو الفنى مقابل نقل ملكية المركبة / الحطام للمؤمن والتزامه بتعويض الغير / المتضرر عن القيمة السوقية العادلة للمركبة المتضررة او اى جزء من اجزائها او ملحقاتها الاساية ان وجدت وفق الشروط والضوابط التالية :

1- الالتزام بالتعويض عن الهلاك الكلى الاقصادى اذا تجاوزت قيمة اصلاح المركبة بعد خصم اى نسب استهلاك مقررته مانسبته 75 % من القيمة السوقية للمركبة وقت الحادث ومادون ذلك يجوز تسوية التعويض على هذا الاساس فى حال اتفاق المؤمن والغير / المتضرر .

2- الالتزام بالتعويض عن الهلاك الكلى الفنى اذا ثبت ان المركبة لايمكن اصلاحها على النحو الذى يسمح بقيادتها بموجب تشريع المرور ، ويدخل ضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر تضرر الاجزاء الثابتة غير القابلة للتبديل او الاصلاح ضمن المعايير الفنية من المركبة كقاعدة المركبة الشاصي وفى هذه الحالة يتعين اصدار شهادة بشطب تسجيل المركبة بتقرير صادر عن الجهات الرسمية المختصة يؤكد عدم صلاحيتها للسير وتحويل المركبة للبيع سكراب .

## المادة (21)

لا يجوز للمؤمن تطبيق اى مبالغ تحمل على المؤمن له / المشترك عند تعويض الغير / المتضرر ، كما لايجوز له تطبيق اى رسوم ادارية ايا كان مسماها لقاء تلقى او تسوية المطالبة ويلتزم المؤمن بموجب هذه الوثيقة فور تلقى اى مطالبة من الغير / المتضرر بتسويتها على النحو التالى بيانه :

أ- اشعار الغير / المتضرر باى من الوسائل الكتابية المعتمدة فور فتح ملف المطالبة وتحديد كافة البيانات والمستندات المستلمة من الغير / المتضرر والبيانات والمستندات غير المستلمة التى يستوجب استيفاؤها لتقدير التعويض المستحق واتمام تسوية المطالبة .

ب - اشعار الغير / المتضرر باى من الوسائل الكتابية خلال مدة لا تتجاوز 3 ايام عمل من استيفاء المستندات بقبول المطالبة والكيفية والالية التى تمت بها عملية احتساب قيمة التعويض المستحق ، وفي حال رفض المطالبة يتم تزويد الغير/ المتضرر باسباب الفرض كتابة . وبنسخة عن الوثائق والمستندات المؤيدة لقرار المؤمن .

ج- فى حال موافقة الغير / المتضرر وتوقيع باقراره وتصالحه وبراء ذمة وحوالة حق للمؤمن عن التعويض يلتزم المؤمن باستيفاء التعويض المستحق وذلك دون اى مساومة او مماطلة او تاخير او تعطيل يودى بشكل مباشر الى المساس بحقوق ومصالح الغير/ المتضرر المقررة بموجب هذه الوثيقة وذلك خلال مدة لا تتجاوز 10 ايام عمل من استيفاء مستندات المطالبة . ويتعين عليه بصفه خاصة تسوية المطالبة التأمينية من خلال الطرق التالية :

- 1- اصدار امر اصلاح المركبة لصالح الغير / المتضرر فى حال الاتفاق على اصلاح المركبة لدى احدى ورش الاصلاح المعتمدة لدى المؤمن .
- 2- ايداع مبلغ التعويض فى الحساب البنكى للمستفيد مباشرة عن طريق رقم الحساب المصرفى الدولى (IBAN) او اصدار شيك بنكى وفقا للاتفاق مع الغير / المتضرر وذلك فى حال تقرر التعويض عن قيمة الهلاك الكلى الاقتصادى او الفنى أو فى حال طلب الغير / المتضرر اصلاح المركبة لدى ورشة اصلاح الوكالة او اى ورشة اخرى غير معتمدة من المؤمن

## المادة (22)

مع مراعاة المدد فى المادة السابقة يجوز للمؤمن قبول تسوية المطالبة وديا فى حال تقديمها بعد اصلاح المركبة بشرط تزويد المؤمن بالفواتير الفعلية للاصلاح وتقرير تقييم اضرار المركبة بعد الحادث وقبل الاصلاح وفى حال رفض المؤمن تسوية المطالبة يتم النظر فى الخلاف وفقا لاحكام الفصل التاسع من هذه الوثيقة .