وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية المستقبل الجامعة الاهلية

قسم إدارة الاعمال

المرحلة الثالثة

المادة: إدارة الخطر والتأمين

تدريسي: م.م حميد جاسم علوان

المحاضرة التاسعة

تسوية تعويضات التأمين من الحريق

إن عقود التأمين من الحريق هي عقود تعويضية وأن ما يدفع من تعويض محدد بمقدار الخسارة المالية التي تصيب المؤمن له وليس للمؤمن له الحق في أن يستلم تعويض أكثر من الخسارة الحاصلة له أو أن يثري على حساب التأمين، وهذا ما يقضي به مبدأ التعويض وهو إعادة المؤمن له إلى نفس الحالة التي كان عليها قبل وقوع الضرر أو الخسارة أي نفس الوضع المالي الذي كان عليه قبل حصول الحادث. وتوجد حالات لا يعاد فيها المؤمن له إلى نفس الحالة قبل وقوع الضرر ومثال ذلك خسارة الأرباح أو عندما يؤمن المؤمن له تأمين ناقص أو تأمين زائد فلا يحصل في حالة الخسارة الكلية إلا على مبلغ التأمين الذي حدده بنفسه وتخضع الوثيقة لقاعدة المعدل (Average) أي شرط النسبية في حالة التأمين الناقص التي يتحمل بموجبها المؤمن له نسبة من الخسارة.

كيفية دفع التعويض:

إن المؤمن يتعهد بتعويض المؤمن له أما:

1- دفع التعويض نقدا.
2- بإصلاح المال أو البناء المتضرر وإرجاعه إلى حالته الأولى.
3- أو استبدال المال المتضرر أو الجزء منه. ولا يحق للمؤمن له بأي حالة من الأحوال أن يحصل على أكثر من خسارته الحقيقية أو أي شيء عن خسارة وهمية.

مراحل تسوية تعويضات التأمين من الحريق

الإخطار بالحادث:

على المؤمن له أن يخطر شركة التأمين فورا بالحادث ويتضمن وثائق التأمين شرطة بذلك وهو الشرط الحادي عشر (على المؤمن له عند وقوع أي تلف أو ضرر أن يخطر به الشركة حالا).

والقصد من الإخطار الفوري واضح وهو إحاطة الشركة علما في وقت مبكر بالحادث لكي تستطيع من جانبها معرفة الأضرار والخسائر ومقدارها وتحول دون تفاقمها وتزايدها ولتخفيفها قدر المستطاع وللحيلولة دون تصرف المؤمن له بالأموال المؤمن عليها وللنظر فيما إذا كانت الأضرار والخسائر مشمولة بالتغطية أو لا قبل أن تزول معالم الحادث بمضي المدة وحتى لا يكون التأخير في الإخطار وسيلة. وقد يعمد المؤمن له السيئ النية إلى استغلال ذلك فيتحمل ما من شأنه أن يزيد الأضرار والخسائر بإهماله أو التصرف بالأموال المؤمن عليها أو يصنع أضرارة وهمية بجلب أموال أخرى تالفة يضيفها إلى أنقاض الحريق أو يزيل آثار التأمين الناقص والقصد من الإخبار الفوري هو تمكن الشركة من ممارسة حقها بموجب الشرط الثاني عشر من الوثيقة والذي يتضمن بأنه للشركة عند وقوع التلف أو الضرر على الأموال المؤمن عليها الدخول إلى البناء أو المحل الذي وقع فيه التلف أو الضرر أو تتسلمه أو تضع يدها عليه أو تطلب تسلم أي من أموال المؤمن له الموجود في البناء أو المحل وقت وقوع التلف أو الضرر وأن تحتفظ بأي من هذه الأموال وتفحصها وترتبها وتنقلها وأن تبيع أي من هذه الأموال أو تصرف بها لحساب ذي العلاقة . وإن ممارسة الشركة لهذا الحق يستمر في أي وقت ولا تنتهي إلا بتسلمها إخطارة تحريرية من المؤمن له (إذا

ما تقدم بالمطالبة) يتضمن عدم مطالبته بالتعويض بمقتضى الوثيقة أو عند البت في الطلب نهائية أو عند ممارسة سحب الطلب من قبل المؤمن له. وإن ممارسة الشركة لهذه الحقوق لا يحملها أي مسؤولية تجاه المؤمن له وبموجب هذا الشرط ليس من حق المؤمن له التخلي عن أي مال سواء وضعت الشركة يدها عليه أم لا. وإن ممارسة الشركة لهذه الحقوق الغرض منها معرفة سبب الحادث وهل أنه مشمول بالتغطية أو غير مشمول أو لغرض حصر الأضرار والخسائر الفعلية الحقيقية وعدم تفاقم مبلغ التعويض. بعد الإخطار الفوري على المؤمن له أن يقدم بموجب الشرط الحادي عشر خلال خمسة عشر يوم (أو أطول منها بما قد تسمح به الشركة تحريرية) مطالبة تحريرية بالتلف والضرر تتضمن كشف حساب بالأموال المتضررة وأقيامها آخذ بنظر الاعتبار قيمتها وقت وقوع التلف خالية من أي ربح. وعلى المؤمن له أن يبلغ الشركة في حالة وجود تأمين مشترك (مشاركة) بأسماء الشركات ومبلغ تأمين كل شركة. وعلى المؤمن له وعلى نفقته الخاصة أن يقدم إلى الشركة كافة البيانات والإخطارات والخرائط ودفاتر حسابية وقوائم البيع والشراء ونسخ من الدعاوى والأوراق التحقيقية وتقارير الدفاع المدني (الإطفاء) وأي معلومات أخرى لها علاقة بالمطالبة لغرض معرفة منشأ الحريق وسببه، وأن الشركة لا تدفع التعويض بموجب هذه الوثيقة ما لم يكن المؤمن له قد نفذ شروطها، وأن مطالبة المؤمن له للشركة يجب أن تعزز في بعض الأحيان باليمين القانونية أو أي شكل قانوني آخر لكي تمارس الشركة مسؤوليتها في تعويض المؤمن له.

شروط دفع التعويض

لكي تكون الشركة مسؤولة عن التعويض يجب أن تتوفر شروطها:

1- أن يكون الضرر والخسارة قد حصلت فعلا.
2- أن تكون هناك وثيقة تأمين سارية المفعول أي أن الحادث ضمن مدة التأمين.
3- أن تكون الأموال المتضررة مؤمن عليها ومصرح بها ضمن جدول الوثيقة.
4- أن يكون سبب الخسارة أو الضرر خطر مشمول بالتغطية.
5- يسقط حق المؤمن له بالتعويض إذا انطوت المطالبة على غش وتقديم معلومات غير حقيقية.
6- أن لا يحصل التلف أو الضرر بتعمد المؤمن له أو تواطئه.

استمارة طلب تعويض Claim Form

بعد الإخطار بالحادث تقدم شركة التأمين إلى المؤمن له استمارة طلب تعويض معدة ومطبوعة لهذا الغرض من الشركة تحتوي على مجموعة أسئلة على طالب التعويض الإجابة عليها ومن ثم يعيدها إلى الشركة وإن القصد من الإجابة على هذه الأسئلة هو التعرف على طبيعة الحادث وكيفية وقوعه وظروفه والإجراءات المتخذة بعد وقوعه وتفاصيل الأموال المطالب بالتعويض عنها ومبلغ المطالبة وعما إذا كان الحادث مشمول بالتغطية أم لا وكذلك معرفة اسم المؤمن له ورقم وثيقة التأمين ومدة التأمين تفاصيل الأموال المؤمنة وقيمتها التأمينية. شروط التأمين وفيما إذا كان المؤمن له يتحمل جزء من التعويض خسارة مهدرة (Excess) أو نسبة مستقطعة (Franchise) مبلغ التعويض التقديري تفاصيل الحادث وكيفية وقوعه وظروفه والإجراءات المتخذة بعد وقوع الحادث ومركز الشرطة الذي سجل فيه الحادث وعما إذا شارك الإطفاء في إخماد الحريق وهل هناك وثيقة تأمين أخرى تغطي نفس الأموال المؤمنة. وهل أن الحادث قد وقع لأول مرة أم أن هناك حوادث سابقة، وهل جرى التعويض عنها تفاصيل الأموال المطالب بالتعويض عنها. ثم يأتي تصريح المؤمن له بأن

المعلومات المعطاة صحيحة وأنه لم يجري أي إخفاء لأي بيانات يلزم ذكرها ثم توقيع المؤمن له في حقل خاص بالتوقيع ويضع اسمه في حقل الاسم والتاريخ. وفي ختام الاستمارة ترد ملاحظة (تعاد هذه الاستمارة إلى الشركة بعد الإجابة على كل الأسئلة الواردة فيها) مرفقة بتقرير الشرطة المفصل حول الحادث وظروفه وتقرير دائرة الإطفاء التي ساهمت في إخماد الحريق وأي تقرير ومستندات أخرى حول الحادث. بعد أن تستلم شركة التأمين استمارة طلب التعويض تقوم بدراسة الطلب وتجري بتدقيقها وتحرياتها للتأكد من صحة البيانات وعما إذا كانت تتفق مع الحقيق والواقع في حوادث الحريق الكبيرة تقوم الشركة بالتحري قبل وصول العلم لها من قبل المؤمن له وقبل تقديم استمارة طلب التعويض حيث تسارع حالا في إرسال من يتحرى عنه وعن ماهيته وظروفه وعلى الشركة أن تتأكد من أن المحل مؤمن عليه وأن الأموال مؤمن عليها وأن الأضرار مشمولة بغطاء الوثيقة.

نموذج استمارة طلب التعويض

أضرار / حريق / سرقة / حماية أسرة)

إن استلام شركة التأمين لهذه الاستمارة وقيامها بإجراءات الكشف وغيرها لا يعني بأي حال من الأحوال إقرارها بالمسؤولية عن دفع التعويض

الجهة (اسم الشركة أو فرعها

مدة التأمين من / / إلى / /

رقم وثيقة التأمين

اسم المؤمن له عنوانه

رصيد حسابه

شروط التأمين

رقم التعويض

الأموال المؤمنة

قسط التأمين

نوع التأمين

شروط التأمين

مبلغ التعويض التقديري

يتحمل المؤمن له

تفاصيل عن الأموال المؤمنة

1- من يملك المال المطالب بالتعويض عنه.

2- لأي غرض كان المحل مشغولا.

3- هل تطابق مواصفات الأموال المتضررة ما ذكر في وثيقة التأمين من جميع الوجوه.

4- وهل هناك مستفيد آخر.

5- هل أنك المالك الوحيد للأموال المفقودة

تفاصيل الحادث

وقت وقوعه الساعة اليوم الشهر

لسنة عنوان محل الحريق ----------

لأشخاص الذين يشتبه في تسببهم بالحادث ----------

لأسباب الداعية للاشتباه بهم ----------

أية معلومات أخرى ----------

من كان في المحل وقت وقوع الحادث ----------

كيفية وقوع الحادث (وصف مفصل للحادث وظروفه)

ي مركز شرطة أخبر بالحادث ومتى؟

ما هي الإجراءات المتخذة؟ هل شارك الإطفاء في إخماد الحريق؟ في حالة النفي اذكر الأسباب.

هل هناك وثيقة أخرى تؤمن نفس الأموال ضد الحريق أو السرقة.

هل هذا الحادث الأول؟ (في حالة النفي متى وقت الحوادث السابقة وهل عوض عنها)؟

تفاصيل الأموال المطالب بالتعويض عنها

تفاصيل الأموال	القيمة التأمينية		القيمة قبل الحادث مباشرة		القيمة بعد الحادث		المبلغ المطالب به	
	ألف	مليون	ألف	مليون	ألف	مليون	ألف	مليون

أنا / نحن أشهد / نشهد

بأن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة من جميع الوجوه وأنه لم يجر أي إخفاء عمدي من قبلي / قبلنا لأية بيانات يجب ذكرها وأن الحادث لم يكن مدبرة من قبلي / قبلنا.

لتاريخ / /

التوقيع

اسم المؤمن له

تسوية الخسائر وخبراء التسوية

تتعهد شركة التأمين بالكشف عن الأضرار وتسوية الخسائر إما إلى موظفيها المختصين أو إلى خبراء تسوية الخسائر (Loss Acljusting) حيث يقوم هؤلاء بالكشف الموقعي على محل الحادث لغرض التوصل إلى معرفة ظروف الحادث وأسبابه ومبلغ الأضرار وما إذا كانت مشمولة بوثيقة التأمين أو غير مشمولة ومبلغ التعويض المستحق.

إن شركات التأمين تلجأ إلى مؤسسات الكشف والتثبت في حوادث الحريق الكبيرة وهي تضم خبرات متخصصة في أمور الكشف والتسوية على وفق الأسس الفنية والقانونية للتأمين، وفي العراق لا توجد لدينا مثل هذه المؤسسات ولكن يوجد هناك خبراء كشف وتسوية سبق أن عملوا في شركات التأمين وقد يحتاج هؤلاء في عملهم إلى الاستعانة باختصاصات مهندسين وفنيين، إن خبراء الكشف والتسوية يقومون بما يلي:

1- دراسة وثيقة التأمين وإضبارة إصدار الوثيقة وما تحوي من استمارة طلب التأمين وقائمة الأموال المؤمن عليها للإحاطة علما بالغطاء فيما يشمل ويستثني.

2- الكشف على محل الحادث ومعرفة أسبابه وحصر الأموال المتضررة وتحديد مبالغها ومدى شمولها بالتغطية وبيان كيفية التوصل إلى احتساب أقيام الأضرار.
3- الإيعاز إلى المؤمن له بعد التصرف بالأنقاض والمواد المتضررة وسائر الأموال لغرض الإبقاء على آثار الحريق والوصول إلى معرفة حقيقة أسبابه ومبلغ الضرر، وفي بعض الأحيان يطلب الخبير قيام سلطات الشرطة بوضع الرقابة والسيطرة على محل التأمين حتى يضمن عدم قيام المؤمن له بالمطالبة بمبلغ تعويض يزيد عن الخسارة الحقيقية، كما أن السيطرة والرقابة تمنعان احتمال وقوع أي سرقة للمواد المؤمن عليها.
4- التأكد من عدم تعمد المؤمن له في وقوع الحادث أو افتعاله والتأكد من حالة التأمين فيما إذا كان هناك تأمين ناقص أم تأمين زائد.
5- تقييم الخطر فيما إذا كانت الشركة قد استوفت عنه سعر التأمين المناسب له
6- تبيان مدى إسهام المؤثر المادي والمؤثر المعنوي في وقوع الحادث.
7- يقوم خبير التسوية بتقديم تقرير أولي إلى شركة التأمين إذا ما وجد أن إتمام التسوية يتطلب وقتا طويلا وهذا التقرير الأولي يتضمن بيانات عن الأضرار والمبلغ التقديري للتعويض بالإضافة إلى حاجة الشركة له لغرض إعادة التأمين، حيث تكون الشركة ملزمة بموجب اتفاقيات إعادة التأمين بإخبار المعنيين بالحادث بالإضافة إلى حاجة الشركة لهذا التقرير لغرض وضع مبلغ احتياطي في سجلاتها لكل تعويض محتمل دفعه.
8- ذكر أسباب الحريق إذا استطاع التوصل إلى تلك الأسباب أو معرفتها.
9- تبيان كيفية اكتشاف حادث الحريق وكيف ومتى بدأ إطفاءه وكيف ومتى تم إخماده وبأية طريقة.
10- يقوم الخبير بتحديد المواد التي تم إنقاذها ويطلق عليها (منقوذات) من حيث كمياتها وأقيامها وما إذا كان المؤمن له يقبلها بسعر معين وفي حالة التعويض عن خسارة كلية تقوم الشركة ببيع هذه المستنقذات وبذلك تخفض من مبلغ التعويض.
11- وفي هذه المادة يشير الخبير إلى ما قام به من تقييم للأضرار وما إذا كانت مشمولة بالتعويض من عدمه كما يشير إلى الجهات والخبرات التي استعان بها لمعرفة أسباب الحادث. وما إذا كانت الأضرار والخسائر مستحقة للتعويض ويرفق مع تقريره تقارير الخبراء الآخرين الذين استعان بهم ويرفق الرسوم والصور الفوتوغرافية لمحل الحادث.

ويقوم الخبير بتحديد مبلغ التعويض المستحق للمؤمن له وهو لا يعتبر ملزمة للشركة كما لا يعتبر ملزمة لها كل ما يرد في التقرير من بيانات ومقترحات وتوصيات إذ أن القبول النهائي للتقرير يكون من صلاحية الشركة، وفي أغلب الأحيان تقبل الشركة التقرير المعد من قبل الخبير لاسيما إذا كان الخبير ذا كفاءة عالية وذا خبرة وأمينة وصادقة.

إن الشركة تتحمل أجور الكشف والخبرة حيث أنهم يمثلون الشركة في تسوية التعويض، وفي بعض الأحيان يستحصل هؤلاء موافقة المؤمن له وتوقيعه لهم على إجراء الكشف. وقسم من هؤلاء مسجلين في سجل الخبراء لدى شركة التأمين وحائزين على هوية خبير صادرة بموجب ضوابط الخبراء المنصوص عليها في تعليمات ممارسة التأمين وإعادة التأمين رقم (12) لسنة 1999 وهؤلاء الخبراء محلفون بأن يؤدوا عملهم بالصدق والأمانة وهناك خبراء مسجلين لدى محاكم الاستئناف وحائزون على هوية خبير صادرة على وفق قانون الخبراء رقم (63) لسنة 1964 وتحدد الهوية نوع مهنته كخبير مثلا في قضايا التأمين والتعويض والنقل والتجارة.

أساسيات عمل خبراء التسوية

1- إن شركة التأمين تتحمل أجور الكشف والتسوية وتسجل هذه الأجور على حساب مصاريف تعويض ولا يجوز للخبير أن يتقاضى أجره من طالب التعويض.
2- إن على الخبير واجب الالتزام بتحقيق العدل وإحقاق الحق بين الطرفين الشركة وطالب التعويض فلا يحابي أي طرف على الطرف الآخر.
3- أن يقوم بالأعمال المودعة إليه بنزاهة وحياد وحرص وأن يمارس واجباته بإتقان وينجزها بالسرعة الممكنة.
4- على الخبراء القيام بالكشف على محل الحادث حالا ومباشرة بعد التكليف حتى تتوفر لهم الصورة الحقيقية لآثار الحريق ونتائجه وعلى الخبراء إنجاز واجباتهم بأقصر وقت ودون أي تأخير لا مبرر له حيث يتطلب من الشركة إيصال التعويض إلى مستحقيه بالسرعة الممكنة دون إبطاء وهذا ما تقضي به أصول التأمين ومبادئ التأمين وأساسياته.
5- أن يكون الخبير واثقة من صحة البيانات والمعلومات التي يثبتها في تقريره وأن تكون معززة بالدليل القاطع.
6- ن يتأكد الخبير من عدم تعمد المؤمن له العمل على تفاقم أضراره أو المبالغة في حجم خسائره.
7- أن يشير خبير التسوية إلى الاشتراطات التي أخضع لها غطاء التأمين المعني ومدى التزام المؤمن لها بها أو مخالفتها وأن يشير إلى الثغرات في العملية الإنتاجية إذا كان هناك ثغرات.
8- على خبير التسوية أن يقدم توصيات عامة أو خاصة بشأن إجراء التأمين مستقبلا أو تحديده على ذات محل التأمين موضوع التسوية أو محال التأمين المماثلة تقويمة للعملية التأمينية مما يجعلها سالمة من أي شائبة ترفضها أصول ومبادئ التأمين وأساسياته.

رابعا: كيفية تسوية التعويض:

جاء في الشرط الرابع عشر من شروط وثيقة التأمين من الحريق بأن للشركة الخيار بدلا من دفع مبلغ التلف أو أي جزء منه إلى ما كان عليه أو أن تستبدله ولها كذلك أن تشرك مع المؤمنين الآخرين من مثل هذا الإجراء. إلا أنها تكون ملزمة بإعادة المال إلى ما كان عليه بشكل كامل وإنما بقدر ما تسمح به الظروف وعلى نحو كاف ومعقول، والشركة أيضا غير ملزمة بأن تنفق على الإعادة أكثر من المبلغ الذي سيعيد المال إلى ما كان عليه وقت حصول التلف أو الضرر، كما لا تكون مسؤولة عن إنفاق ما يزيد على المبلغ المؤمن به. وفي حالة إعادة المال إلى ما كان عليه أو استبداله على المؤمن له أن يزود الشركة وعلى نفقته الخاصة بالخرائط والمواصفات والمقاييس والكميات وعليه فإن الشركة ملزمة بما يلي:

1- دفع مبلغ التعويض نقدا.
2- تصليح المال المتضرر.
3- استبدال الأجزاء المتضررة.
4- إعادة البناء أو ترميمه أو تصليحه مجددا.

ولا يلزم المؤمن له الشركة بأي طريقة من طرق دفع التعويض المذكورة إذا إن الخيار لها وليس له وأن الشركة لا تختار أي طريقة من الطرق أعلاه إلا بعد تقييم الأضرار وتقدير إمكانياتها المادية في التعويض بغير طريقة الدفع النقدي.

وإذا كان هناك مؤمنون آخرون يتم تطبيق مبدأ المشاركة، وبسبب ما تحتاجه عمليات الاستبدال والإعادة إلى وقت طويل وإلى إشراف ومتابعة من قبل الشركة ومن توفر إمكانيات خاصة لديها، فإن غالبية شركات التأمين وفي غالبية قضايا التعويض تختار الدفع النقدي وخاصة في قضايا التعويض عن المباني والممتلكات الثابتة.

ومن الجدير بالذكر أنه لا يحق للمؤمن له أن يحصل على أكثر من خسارته الحقيقية أو أي شيء عن خسارة وهمية، كما أنه لا يعوض عن الخسارة التبعية كخسارة الأرباح إلا إذا كان هناك غطاء إضافي، كما أنه لا يعوض بمبلغ يتجاوز المبلغ المؤمن به. وإن هذا المبلغ يمثل الحد الأقصى المسؤولية الشركة، وأنه يلزم بتطبيق شرط النسبية في حالة التأمين الناقص كما أنه يلزم بأخذ الاستهلاك والاندثار بنظر الاعتبار عند احتساب التعويض.

ومن الأمور التي ترتبط بدفع وتسوية التعويض هو حق شركة التأمين بالحلول قانون قبل من تسبب بفعله الأضرار. إن المادة (101) من القانون المدني قد نصت (يحل المؤمن قانون محل المستفيد بما يدفعه من تعويض عن الحريق قبل من تسبب بفعله في الضرر الذي نجمت عنه مسؤولية المؤمن وتبرأ ذمة المؤمن قبل المستفيد من كل التعويض أو بعضه إذا أصبح هذا الحلول متعذرة لسبب راجع إلى المستفيد).

الدفع دون إلزام Gratia Payment

ويطلق عليه الدفع على سبيل المجاملة أو المنحة تأكيدة من الشركة على أن التزامها قائم أصلا على دفع التعويضات إلى جمهور المؤمن لهم وليس حجبها عنهم وتعزيزا للسمعة الحسنة وتوطيدة للعلاقات الطيبة مع عملاءها وتلجأ شركات التأمين إلى الدفع دون إلزام في الأحوال أدناه:

1- في الأحوال التي لا تستطيع فيها من التثبيت الأكيد عما إذا كانت ملزمة بالدفع أم غير ملزمة.
2- في الأحوال التي يرتكب فيها المؤمن له خطأ بحسن نية كأن لا ينفذ شرط من شروط الوثيقة أو تحذير من تحذيراتها ويتعلق الشرط أو التحذير بأمر غير هام.
3- في الأحوال التي لا تكون فيها شركات التأمين ملزمة قانون بدفع التعويض استنادا إلى بنود الوثيقة وأحكامها وشروطها ولكنها تقر بالدفع دون إلزام جبري للضرر الذي الحق بالعميل ذي التاريخ التأميني والتعويضي الطيب.
4- إن الدفع دون إلزام تدفع بموجبه شركة التأمين جزءا من الخسارة وليس كل الخسارة إلا إذا كانت الخسارة قليلة تدفعها بالكامل.
5- كما أن الشركة تدفع التعويض دون إلزام قانوني عليها حتى لا يكون دفعها حجة عليها وسابقة في استحقاق التعويض مرة أخرى أو مستقبلا.

كيفية تسوية الخلافات

قد ينشأ الخلاف عند النظر في تسوية التعويض بين المؤمن له وبين المؤمن إذ قد ترفض شركة التأمين دفع التعويض استنادا على عدم مسؤوليتها عن الخسائر والأضرار المطالب بالتعويض عنها. أو تقر بمسؤوليتها بمبلغ تعويض يقل عن المبلغ المطالب به ولا يوافق المؤمن له على ذلك.

وفي جميع هذه الأحوال يتم تسوية الخلافات عن طريق المفاوضات دون اللجوء إلى القضاء حفاظا على سمعتها وعلى علاقتها الطيبة مع عملائها خاصة وأن التزامها يقوم على دفع التعويضات إلى المؤمن لهم مقابل دفعهم لها أقساط التأمين وبالتالي فإن عليها عدم حجب التعويضات عنهم. فضلا

عن أن تفضيل شركة التأمين للمفاوضات باعتبار أن عقد التأمين هو عقد إذعان يفسر كل شك أو غموض فيه لصالح المؤمن له. وإذا فشلت المفاوضات في حل الخلافات تلجأ شركات التأمين إلى شرط التحكيم بدل من اللجوء إلى القضاء لأن القضاء يؤدي إلى مرور وقت طويل وبذل جهود وتكاليف بانتظار ما قد تحكم به المحكمة.