

اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين

INSURANCE INTERMEDIARIES REGULATION

Table of Contents	جدول المحتويات	
	رقم الصفحة Page No.	
Part 1: Introduction.	3	الجزء الأول: مقدمة.
Part 2: Rules of Professional Conduct.	6	الجزء الثاني: قواعد السلوك المهني.
Part 3: Requirements for Opening Branches.	9	الجزء الثالث: متطلبات فتح الفروع.
Part 4: Requirements for Bancassurance Activities	11	الجزء الرابع: متطلبات التأمين المصرفي
Part 5: Requirements for Dealing with Insurance and Reinsurance Companies.	14	الجزء الخامس: متطلبات التعامل مع شركات التأمين وإعادة التأمين.
Section A: General Requirements.	14	القسم أ: متطلبات عامة.
Section B: Requirements for Agents.	18	القسم ب: متطلبات على الوكلاء.
Section C: Requirements for Brokers.	20	القسم ج: متطلبات على الوسطاء.
Part 6: Requirements for Dealing with Policyholders.	21	الجزء السادس: متطلبات التعامل مع المؤمن لهم.
Section A: Pre-Sale Client Contact.	21	القسم أ: الاتصال بالعملاء قبل البيع.
Section B: Sale of Insurance Products and Services.	24	القسم ب: بيع المنتجات والخدمات التأمينية.
Section C: Post-Sale Client Servicing.	27	القسم ج: خدمة العملاء بعد البيع.

**Saudi Arabian Monetary Authority
"SAMA"**

**Insurance Intermediaries
Regulation**

مؤسسة النقد العربي السعودي

اللائحة التنظيمية لوسطاء وكلاء التأمين

Part 1: Introduction

الجزء الأول: مقدمة

Purpose:

الغرض:

- 1- This regulation presents the general principles and minimum standards that should be met by insurance agents and (re)insurance brokers when dealing with insurance companies and their existing and potential clients.
- 2- The objective of this regulation is to promote appropriate standards in the business of insurance services provision.
- 3- This regulation must be read in conjunction with the Law on Supervision of Cooperative Insurance Companies and its Implementing Regulations, as well as SAMA's Market Code of Conduct and any other regulation issued by SAMA.

- ١- تتضمن هذه اللائحة التنظيمية المبادئ العامة والحد الأدنى من المعايير التي يجب على وكلاء التأمين ووسطاء التأمين وإعادة التأمين الالتزام بها عند التعامل مع شركات التأمين والعملاء الحاليين والمتوقعين.
- ٢- تهدف هذه اللائحة التنظيمية إلى تشجيع الالتزام بالمعايير الملائمة عند تقديم الخدمات التأمينية.
- ٣- يجب أن تقترن قراءة هذه اللائحة التنظيمية بنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية واللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي إضافةً إلى أي لوائح أو قواعد أو تعليمات تنظيمية أخرى صادرة عن المؤسسة.

Definitions

تعريفات

- 4- The term “Intermediaries” in this Regulation is intended to include insurance agents and (re)insurance brokers.

An Insurance agent is defined as a juristic entity that for compensation represents the insurance company to solicit, procure and negotiate insurance contract.

An Insurance broker is defined as a juristic entity that for compensation negotiates with the insurance company in order to conduct insurance services for policyholders.

A Reinsurance broker is defined as a juristic entity that negotiates contracts of reinsurance between an insurance company and a reinsurance company on behalf of the insurance company, receiving commission for placement and other services rendered from the reinsurance company.

The term “Clients” is defined as the existing and potential recipients who request or acquire an insurance product or service.

The rest of terms which are not mentioned above and used in this regulation shall have the same meaning as per article one of the Implementing Regulations.

٤-

يشمل مصطلح "الوسطاء والوكلاء" الوارد في هذه اللائحة التنظيمية؛ وكلاء التأمين ووسطاء التأمين وإعادة التأمين.

ويُعرف وكيل التأمين بأنه شخص اعتباري يقوم لقاء مقابل مادي بتمثيل الشركة، وتسويق وبيع وثائق التأمين، إضافةً إلى أي عمل يقوم به لحساب الشركة أو نيابة عنها.

يُعرف وسيط التأمين بأنه شخص اعتباري يقوم لقاء مقابل مادي بالتفاوض مع الشركة لإتمام عملية التأمين لصالح المؤمن لهم.

يُعرف وسيط إعادة التأمين بأنه شخص اعتباري يقوم لقاء مقابل مادي بالتفاوض مع شركات إعادة التأمين لإتمام إعادة التأمين لصالح شركة التأمين، ويحصل على عمولة نظير تفعيل اتفاقيات إعادة التأمين وخدمات التأمين الأخرى التي تقدمها شركة إعادة التأمين.

يُطلق مصطلح "العملاء" على أي متلقٍ حالي أو متوقع للخدمات التأمينية، يطلب أو يحصل على أحد المنتجات أو الخدمات التأمينية.

يكون للمصطلحات المستخدمة في هذه اللائحة التنظيمية -غير الواردة أعلاه- المعاني نفسها الواردة في المادة الأولى من اللائحة التنفيذية.

Compliance Measures:

إجراءات الالتزام:

- 5- Intermediaries must establish appropriate internal controls and procedures to ensure and monitor compliance with this regulation, including controls and procedures of their contracts with insurance companies, with other insurance service providers and with Clients.
- 6- Intermediaries must maintain adequate records to demonstrate compliance with this regulation, including, but not limited to, compliance reports, policy records, claims records and complaints records.

- 5 يجب على الوسطاء والوكلاء وضع الضوابط والإجراءات الداخلية الملائمة لضمان ومراقبة الالتزام بهذه اللائحة، بما في ذلك الضوابط والإجراءات المتعلقة بالعقود المبرمة بينهم وبين شركات التأمين وشركات المهن الحرة الأخرى والعملاء.
- 6 يجب على الوسطاء والوكلاء الاحتفاظ بسجلات كافية توضح التزامهم بهذه اللائحة، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر الاحتفاظ بتقارير الالتزام وسجلات الوثائق وسجلات المطالبات وسجلات الشكاوى.

Non-Compliance:

عدم الالتزام:

- 7- Non-compliance with the conditions and requirements set forth in this regulation will be deemed a breach of the Law on Supervision of Cooperative Insurance Companies and its Implementing Regulations and licensing conditions and may subject Intermediaries to enforcement action.

- 7 يُعد عدم الالتزام بالشروط والمتطلبات الواردة في هذه اللائحة التنظيمية مخالفاً لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية وشروط الترخيص، وقد يؤدي إلى اتخاذ إجراء نظامي ضد الوسطاء والوكلاء.

Part 2: Rules of professional conduct.

الجزء الثاني: قواعد السلوك المهني

8- Intermediaries shall comply with the rules of professional conduct by fulfilling the following requirements:

a) Act in an honest, transparent and fair manner, and fulfill all of their obligations towards Clients and insurance and reinsurance companies, as stipulated by Saudi Arabian laws and regulations. Where these obligations have not been fully codified, intermediaries should abide by internationally accepted best practices.

b) Act within reasonable competence when dealing with Clients and insurance and reinsurance companies. For this purpose, competence shall be acquired through training, experience, and consulting with experts when needed.

c) Keep the employees' skills and knowledge about the insurance business up-to-date and be informed of the products and services available on the market.

d) Take reasonable care in maintaining adequate managerial, financial, operational, and human resources to carry out their business and serve Clients.

8- يجب على الوسطاء والوكلاء الالتزام بقواعد السلوك المهني وتطبيق المتطلبات الآتية:

أ) العمل بأمانة وشفافية ونزاهة وتنفيذ أي التزام للعملاء وشركات التأمين وإعادة التأمين وفقاً لما تنص عليه أنظمة المملكة العربية السعودية ولوائحها التنفيذية. وعند عدم وجود نظام يشمل هذه الالتزامات بالكامل؛ فيجب على الوسطاء والوكلاء الالتزام بأفضل الممارسات الدولية.

ب) العمل في إطار المهنية المقبولة عند التعامل مع العملاء وشركات التأمين وإعادة التأمين، ويتحقق ذلك من خلال التدريب والخبرة المناسبين واستشارة الخبراء عند الحاجة.

ج) التحديث المستمر للمهارات والمعرفة التي يتمتع بها الموظفون العاملون لدى الوسطاء والوكلاء في مجال التأمين والاطلاع المستمر على المنتجات والخدمات المتاحة في السوق.

د) اتخاذ الحيطة المعقولة للحفاظ على الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة للقيام بالعمل وخدمة العملاء.

e) Communicate all relevant information including coverage details, conditions, exceptions and restrictions of the insurance policy to Clients in a timely manner, and ensure that Clients are aware of the commitment they are about to make to enable them to make a suitable decision.

f) Take reasonable measures to ensure the accuracy and clarity of the information provided to and from Clients and make such information available in writing.

g) Treat all data and information acquired about the insurance company and Clients with utmost confidentiality, and take appropriate measures to maintain the secrecy of confidential documents in their possession. This means that the data:

- Must be obtained and used only for specified and lawful purposes.

- Must be kept secure and up-to-date.

- Must commit to provide data about insurance coverage to Clients upon their written request.

- Must not be disclosed to any third party without prior authorization from SAMA, with the exception of the companies' external auditors.

ه) إخطار العملاء قبل وقت كافٍ بجميع المعلومات ذات الصلة التي تتضمن تفاصيل التغطية، وأي شروط واستثناءات وقيود على وثيقة التأمين، والتأكد من فهم العملاء لأي التزام يترتب على العقود المبرمة لمساعدتهم على اتخاذ القرار المناسب.

و) اتخاذ تدابير معقولة لضمان دقة ووضوح المعلومات المقدمة من العملاء والمقدمة إليهم مع توفير هذه المعلومات كتابةً.

ز) التعامل مع جميع البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها بشأن شركة التأمين والعملاء بأقصى درجات السرية، واتخاذ تدابير ملائمة للحفاظ على سرية أي مستند خاص بحوزتهم مع ضرورة القيام بالآتي:

- الحصول على البيانات واستخدامها لأغراض محددة ونظامية فقط.

- الحفاظ على أمن البيانات وتحديثها.

- الالتزام بتقديم البيانات الخاصة بالغطاء التأميني إلى العملاء بعد تقديم طلب مكتوب للحصول عليها.

- عدم الإفصاح عن أي بيانات لأي طرف آخر دون الحصول على إذن مسبق من مؤسسة النقد العربي السعودي، ويستثنى من ذلك المراجعون الخارجيون التابعون للوسطاء والوكلاء.

h) Must not motivate Clients to revoke a valid insurance policy, and must not motivate Clients to refuse a quotation given by a competitor using false or unfair evaluation in order to merely increase commissions.

i) Ensure that Clients fully understand the services provided by the Intermediaries and the nature of the relationship between both parties.

j) Notify the insurance company of any information or documents related to Clients which might affect the decision of the insurance company to provide the coverage and at which rates and conditions.

k) Immediately notify Clients about the acceptance or rejection of the coverage by the insurance company.

l) Explain to Clients the mechanism of paying the insurance premiums and any other additional proceeds the insurance company is entitled to.

9- In addition to the general rules, brokers shall comply with the following:

a) Take reasonable measures to identify and address conflict of interest to ensure fair treatment to all Clients. Where conflict of interest arises, brokers must not unfairly place their interests above those of their Clients.

ح) يجب على الوسطاء والوكلاء عدم تشجيع العملاء على إلغاء وثيقة تأمين سارية وعدم تشجيع العملاء على رفض أي عرض مقدم من جهة منافسة بناءً على تقييم خاطئ أو غير عادل لمجرد زيادة العمولة المكتسبة.

ط) التأكد من فهم العملاء للخدمات التي يقدمها الوسطاء والوكلاء وطبيعة العلاقة بين الطرفين فهماً تاماً.

ي) إخطار شركة التأمين بأي معلومات أو مستندات متعلقة بالعملاء قد تؤثر على القرار الذي تتخذه شركة التأمين عند تقديم التغطية التأمينية وأسعارها وشروطها.

ك) إخطار العملاء فوراً بقرار شركة التأمين عند قبول تقديم التغطية التأمينية أو رفضها.

ل) على الوسطاء والوكلاء إيضاح آلية سداد الأقساط التأمينية وأي مبالغ أخرى إضافية مستحقة لشركة التأمين لعملائها.

٩- إضافةً إلى القواعد العامة: يجب على الوسطاء الالتزام بالآتي:

أ) اتخاذ تدابير معقولة لتحديد حالات التعارض في المصالح والتعامل معها لضمان التعامل العادل مع العملاء جميعهم. وعند وجود تعارض في المصالح؛ يجب على الوسطاء عدم وضع مصالحهم بصورة غير عادلة فوق مصلحة عملائهم.

b) Present to each client a comparison between the prices and coverage of insurance policies tailored to the client's needs and offered by different insurance companies, then recommend an insurance policy and explain to the client the reason for choosing it and the conditions, benefits, and exclusions it includes.

c) Do not favor companies they are associated with.

d) Do not choose or recommend insurance coverage from an insurance company based on the commissions granted to the broker.

ب) تقديم مقارنة لكل عميل عن أسعار ونطاق تغطية وثائق التأمين المعدة لتلبية احتياجات العميل التي تقدمها شركات التأمين المختلفة مع التوصية بإحدى هذه الوثائق للعميل وتوضيح سبب اختيارها وشروطها وفوائدها واستثناءاتها.

ج) عدم تفضيل شركات التأمين التي يرتبط الوسيط بعلاقة معها.

د) عدم اختيار التغطية التأمينية التي تقدمها إحدى شركات التأمين أو التوصية بها لمجرد تقديم الشركة عمولات أعلى للوسيط.

Part 3: Requirements for Opening Branches

الجزء الثالث: متطلبات فتح الفروع

10- Brokers shall not have more than one branch in each province in the Kingdom, and shall not exceed a total of five branches within the Kingdom.

١٠- يجب على الوسطاء ألا يكون لهم أكثر من فرع واحد في كل منطقة إدارية من مناطق المملكة، وألا يتجاوز إجمالي عدد الفروع في المملكة خمسة فروع.

11- Agents shall have a maximum of five branches when their capital is of SR 500,000. Agents must increase their capital by SR 100,000 for every additional branch.

١١- يسمح للوكلاء بخمسة فروع عند بلوغ رأس المال ٥٠٠,٠٠٠ ريال. وعند طلب الوكيل عدداً من الفروع يزيد عن ذلك؛ فعليه زيادة رأس المال بمبلغ لا يقل عن مئة ألف ريال عن كل فرع إضافي.

12- Agents must obtain the approval of the represented insurance company for their branch expansion plan. Insurance companies, in turn, must regularly oversee and review the operations of these branches, and are held accountable in case of the agent's non-compliance with the professional standards, requirements and criteria set forth in this regulation.

13- In addition, Intermediaries looking to open new branches must meet the following requirements:

a) Obtain SAMA's approval for the location of the new branch.

b) Provide SAMA with a list of addresses of all branches to be opened, the names of the employees that will work at these branches, their qualifications, and experience.

c) Provide SAMA with the objectives and reasons behind opening the new branch.

d) Complete all regulatory licenses, records, and certifications required to open a new branch, e.g., license from the municipality, the Civil Defense, the Ministry of Commerce and Industry and any other licenses required.

e) Meet the Saudization requirements, stipulated in the Implementing Regulations, in each branch.

١٢- يجب على الوكلاء الحصول على موافقة شركة التأمين على أي خطة للتوسع وفتح الفروع. ويجب على شركة التأمين مراقبة ومراجعة عمليات الفروع بشكل مستمر وتحمل الشركة المسؤولية المترتبة على عدم التزام الوكيل بمعايير المهنة والضوابط والشروط الواردة في هذه اللائحة.

١٣- يجب على الوسطاء والوكلاء الراغبين في فتح فروع جديدة الالتزام بالمتطلبات الآتية:

أ) الحصول على موافقة المؤسسة على موقع الفرع.

ب) تزويد المؤسسة ببيان وافٍ يتضمن عناوين جميع الفروع المراد فتحها وأسماء الموظفين الذين سوف يعملون بها ومؤهلاتهم وخبراتهم.

ج) إبلاغ المؤسسة بأهداف وأسباب فتح أي فرع.

د) استكمال التراخيص والسجلات والشهادات النظامية اللازمة لفتح الفرع مثل ترخيص البلدية، الدفاع المدني، وزارة التجارة والصناعة، وأي ترخيص آخر.

هـ) الالتزام بمتطلبات اللائحة التنفيذية المتعلقة بشأن نسب السعودية في كل فرع.

f) Have an information system at the branch that is connected to the intermediary's IT system.

و) توافر شبكة معلوماتية مرتبطة بالنظام الآلي الخاص بالشركة.

g) Have internal control measures to oversee the operations of each branch.

ز) توافر آلية للرقابة الداخلية على عمليات الفرع.

h) Have an adequate and secure system to retain money at the branch.

ح) وجود آلية مناسبة وأمنة لحفظ الأموال في الفرع.

i) Have a system to document and maintain data related to the insurance policies underwritten by the branch, e.g., policyholders' names, addresses, as well as, insurance policies' dates, durations, premium rates and conditions.

ط) وجود نظام قيد وحفظ للبيانات الخاصة بوثائق التأمين التي تم بيعها من خلال الفرع يتضمن بيان أسماء وعناوين حملة الوثائق، وتاريخ إبرام كل وثيقة، ومدة سريانها، والأقساط والشروط التي تشتمل عليها.

j) Ensure that branch employees possess adequate qualifications to deal with, combat, and report financial crimes.

ي) التأكد من توافر الكفاءة المطلوبة لموظفي الفرع في التعامل مع الجرائم المالية ومكافحتها والإبلاغ عنها.

k) Ensure that the branch customer service employees apply the required customer due diligence in knowing their clients.

ك) التأكد من تطبيق موظفي خدمة العملاء لإجراءات التحقق الواجبة إزاء هوية العملاء.

Part 4: Requirements for Bancassurance activities

الجزء الرابع: متطلبات عمليات التأمين المصرفي

14- Bancassurance activities must be conducted through licensed insurance agents, i.e., Bancassurance agents, which are subject to all applicable regulations thereof.

١٤- يجب أن تتم عمليات التأمين المصرفي عبر وكلاء مرخصين خاضعين لجميع الأنظمة ذات العلاقة.

- 15- The Bancassurance agency and the bank must sign a distribution agreement. Prior approval on the distribution agreements must be obtained from SAMA. The agreement must include but is not limited to:
- a) Insurance products to be marketed.
- b) Allocation of expenses to the agency.
- c) Trainings of bank staff.
- d) Cash collection procedures.
- 16- The Bancassurance agency should submit a request to SAMA for obtaining an approval on its insurance products that will be sold in Banks.
- 17- The bancassurance agency must obtain SAMA's approval before introducing an approved insurance product to any new bank branch.
- 18- Insurance products must be sold and marketed independently from banking products, as such:
- a) Insurance products must not be marketed or sold by staff involved in selling or marketing banking products.
- b) Insurance products must not be bundled with banking products for marketing and selling purposes.
- ١٥- على وكالة التأمين المصرفي والمصرف توقيع عقد توزيع، ويجب الحصول على موافقة المؤسسة المسبقة على العقد وأن يشتمل العقد حداً أدنى على الآتي:
- (أ) منتجات التأمين التي سيتم تسويقها.
- (ب) تحميل المصاريف المتعلقة بالوكالة لها.
- (ج) تدريب موظفي المصرف.
- (د) إجراءات تحصيل الأموال.
- ١٦- يجب أن تحصل وكالة التأمين المصرفي على موافقة المؤسسة على منتجات التأمين التي سيتم بيعها في المصرف.
- ١٧- يجب على وكالة التأمين المصرفي الحصول على موافقة المؤسسة قبل عرض أي منتج تأميني، تمت الموافقة عليه، في فرع مصرفي جديد.
- ١٨- يجب بيع أو تسويق منتجات التأمين باستقلالية عن المنتجات المصرفية ومن ذلك:
- (أ) عدم بيع أو تسويق منتجات التأمين من قبل موظفين معنيين ببيع أو تسويق منتجات مصرفية.
- (ب) لا يجوز جمع المنتجات المصرفية والمنتجات التأمينية في باقة واحدة لغرض البيع أو التسويق أو كليهما معاً.

- 19- All bank staff involved in selling insurance products must pass the Insurance Foundation Certificate Exam.
- 20- The Bancassurance agency must submit to SAMA, on a yearly basis, a training plan for the Bank's staff involved in selling insurance products. The plan should cover as a minimum the following:
- A) Selling techniques trainings.
- b) Product specific trainings.
- c) Anti-money laundering and combating terrorism finance.
- d) Applicable laws and regulations.
- 21- The Bancassurance agency must appoint a Bancassurance supervisor. The roles and responsibilities of the supervisor should include as a minimum:
- a) Supervise Bancassurance sales activities in bank branches by conducting regular visits to branches.
- b) Conduct ongoing trainings to bank staff on insurance products and sales.
- c) Put in place all the proper controls, and validation to ensure delivery of insurance products in an honest, transparent and fair manner.
- ١٩- على جميع موظفي المصرف المعنيين ببيع منتجات التأمين الحصول على شهادة أساسيات مهنة التأمين.
- ٢٠- على وكالة التأمين المصرفي تزويد المؤسسة بخطة تدريب سنوية لموظفي المصرف المخولين ببيع منتجات التأمين، على أن تتضمن حداً أدنى الآتي:
- أ) التدريب على أساليب البيع.
- ب) التدريب على المنتجات.
- ج) التدريب على مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.
- د) الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.
- ٢١- على وكالة التأمين المصرفي تعيين مشرف تأمين مصرفي. على أن تشمل مهامه ومسؤولياته حداً أدنى الآتي:
- أ) الإشراف على بيع منتجات التأمين في فروع المصرف من خلال عمل زيارات دورية لهذه الفروع.
- ب) عقد دورات تدريبية لموظفي المصرف على منتجات التأمين.
- ج) وضع إجراءات للرقابة والتحقق من أن بيع منتجات التأمين يتم بطريقة صادقة وشفافة وعادلة.

22- The bancassurance agency is fully responsible to:

a) Ensure compliance with controls, policies and procedures in bank branches in order to sell insurance products in an honest, transparent, and fair manner.

b) Ensure that the insurance company's copy of client records is delivered securely and in a timely manner

c) Prepare and review monitoring reports for the bancassurance activities.

D) Follow up on cash collection.

Part 5: Requirements for Dealing With Insurance and Reinsurance Companies.

Section A: General Requirements

Documentation:

23- Intermediaries shall document in books and records all data, information and documents related to the business they conduct with (re)insurance companies and policyholders including the following:

a) Name and address of the represented party:

٢٢- تكون وكالة التأمين المصرفي مسؤولة بشكل كامل عن الآتي:

(أ) التأكد من الالتزام بإجراءات الرقابة في فروع البنك بهدف بيع منتجات التأمين بطريقة صادقة وشفافة وعادلة.

(ب) التأكد من حصول شركة التأمين على نسخة من سجل العميل بطريقة آمنة وخلال وقت مقبول.

(ج) إعداد ومراجعة تقارير الرقابة على أعمال التأمين المصرفي.

(د) متابعة تحصيل النقد.

الجزء الخامس: متطلبات التعامل مع شركات التأمين وإعادة التأمين.

القسم أ: متطلبات عامة

حفظ المستندات:

٢٣- يحتفظ الوسطاء والوكلاء بالبيانات والمعلومات والمستندات المتعلقة بالعمل الجاري مع شركات التأمين وشركات إعادة التأمين والمؤمن لهم في سجلات ودفاتر بما في ذلك الآتي:

(أ) اسم الطرف الذي يمثله الوسيط والوكيل وعنوانه:

- Insurance company in the case of an agent and reinsurance broker.

- شركة التأمين في حالة وكيل التأمين ووسيط إعادة التأمين.

- Client in the case of a broker.

- العميل في حالة وسيط التأمين.

b) A copy of the agreement executed with the represented party:

(ب) نسخة من الاتفاق المبرم مع الطرف الذي يمثله الوسيط:

- Agency agreement in the case of an agent.

- اتفاق الوكالة في حالة الوكيل.

- Broker client agreement in the case of a broker.

- الاتفاق المبرم بين الوسيط والعميل في حالة الوسيط.

c) Copy of Clients' insurance policies.

(ج) نسخة من وثائق تأمين العملاء.

d) Business related memorandums and correspondences.

(د) المذكرات والمراسلات التي تمت بين الطرفين.

e) Insurance proposal forms received on behalf of insurance companies.

(هـ) نماذج طلب التأمين المستلمة بالنيابة عن شركات التأمين.

f) Clients names as well as the date of issuance of the insurance policy and the collection of premiums.

(و) أسماء العملاء وتاريخ إصدار وثيقة التأمين وأقساط التأمين المحصلة.

g) Book keeping related to premiums received or claims paid or any other financial transaction related to the insurance business.

(ز) الاحتفاظ بالسجلات المحاسبية ذات الصلة بأقساط التأمين المحصلة والمطالبات المسددة وأي تعامل مالي آخر ذي علاقة بأعمال التأمين.

h) Bank accounts related to the insurance business.

(ح) الحسابات البنكية ذات الصلة بأعمال التأمين.

24- Intermediaries shall keep the books and records for a period of no less than ten years from the date of termination or end of the concerned insurance policy.

٢٤- يحتفظ الوسطاء والوكلاء بالدفاتر المحاسبية والسجلات لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ انتهاء وثيقة التأمين أو إلغائها.

Premium Collection and Segregation of Accounts:

- 25- Insurance companies are considered to have received the premiums once the premiums are received by their agents.
- 26- Intermediaries must ensure the security of clients' assets held on their behalf. Any premiums collected by Intermediaries must be either placed in a separate bank account (the premium account) that has been established for that purpose, or passed directly to the insurance company. Cash payments must generate a receipt to the client and must go immediately into the premium account.
- 27- Intermediaries must not treat the premiums account as their own in any sense; in particular, as security for any loan.
- 28- Intermediaries shall remit all the premiums collected from insurance contracts concluded on behalf of the insurance company, to the insurance company's account in a period not exceeding 7 working days from the date of collection from Clients, as well as, providing the insurance company with a detailed report of these premiums.
- 29- The intermediary is responsible to carry out all necessary efforts to collect premiums from policyholders. In case the policyholder fails to pay, the

تحصيل أقساط التأمين وفصل الحسابات:

- ٢٥- تعد شركات التأمين مستلمة أقساط التأمين عند استلام الوكيل لها.
- ٢٦- يجب على الوسطاء والوكلاء ضمان سلامة موجودات العملاء التي يحتفظ بها الوسطاء والوكلاء نيابة عنهم، مع ضرورة إيداع أي أقساط تأمينية يحصلها الوسطاء أو الوكلاء؛ في حساب بنكي منفصل (حساب الأقساط التأمينية) يُفتح لهذا الغرض أو تحويل هذه المبالغ إلى شركة التأمين مباشرة. وفي حالة الدفع نقداً يجب على الشركة أن تصدر إيصال قبض للعميل وأن تحوّل المبلغ فوراً إلى حساب الأقساط التأمينية.
- ٢٧- يجب على الوسطاء والوكلاء عدم التعامل مع حساب الأقساط التأمينية على أنه حساب خاص بهم لأي سبب، ولا سيما أن يكون اتخاذ الحساب ضماناً للحصول على قرض.
- ٢٨- يلتزم الوسيط والوكيل بتحويل جميع الأقساط التأمينية الناتجة من عقود التأمين المحصلة نيابةً عن شركة التأمين إلى حساب شركة التأمين خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ تحصيلها من العملاء وتزويد شركة التأمين بتقرير مفصل عن هذه الأقساط.
- ٢٩- يلتزم الوسيط والوكيل ببذل الجهد اللازم لجمع الأقساط من المؤمن لهم، وفي حال عدم الدفع

intermediary must immediately notify the insurance company.

من المؤمن له؛ يجب على الوسيط أو الوكيل إخطار الشركة فوراً.

Agreements Between Intermediaries and Insurance Companies:

الاتفاقيات بين الوسطاء/الوكلاء وبين شركات التأمين:

30- The agency or brokerage agreement concluded between the intermediary and the insurance company shall determine the rights and obligations of each of them, including the following:

٣٠- توضح اتفاقية الوكالة أو الوساطة المبرمة بين الوسيط أو الوكيل وبين شركة التأمين حقوق والتزامات كل منهم بما يتضمن الآتي:

a) Type and classes of insurance in which the intermediary is allowed to practice the insurance business.

أ) نوع وفئات التأمين التي يُسمح للوسيط والوكيل مزاوله العمل فيها.

b) Duration of the agreement and possible causes of termination.

ب) مدة الاتفاقية والأسباب المتوقعة لإنهائها.

c) Means for calculating the commission of Intermediaries for the service provided.

ج) طريقة حساب عمولة الوسيط والوكيل نظير الخدمات المقدمة.

d) The limit per insurance policy that the agent is allowed to sell.

د) الحد الذي يُسمح للوكيل ببيعه لكل وثيقة تأمين.

e) The standards to be followed and complied with by the intermediary.

هـ) المعايير التي يجب على الوسيط والوكيل اتباعها والالتزام بها.

f) The rights of the insurance company to review the intermediary's books and records related to its accounts.

و) حقوق شركة التأمين في مراجعة دفاتر الوسيط والوكيل وسجلاته المتعلقة بحساباتها.

Section B: Requirements for agents

القسم ب: المتطلبات على الوكلاء

Obligations of an Agent Towards the Represented Insurance Company:

التزامات الوكيل نحو شركة التأمين التي يمثلها:

31- Agents shall:

يجب على الوكيل الآتي: -٣١

a) Note on all official papers, correspondences and documents their license number, as well as the name of the represented insurance company.

أ) إيضاح رقم الترخيص على الأوراق والمراسلات والمستندات الرسمية إضافة إلى اسم شركة التأمين التي يمثلها.

b) Comply with the insurance policy limits that they are authorized to sell as set in the contract binding the agent to the represented insurance company.

ب) الالتزام بحدود وثائق التأمين المسموح بيعها وفقاً للاتفاق الذي يلزم الوكيل تجاه شركة التأمين التي يمثلها.

c) Not represent more than one insurance company without obtaining the prior approval of SAMA.

ج) عدم تمثيل أكثر من شركة تأمين دون موافقة المؤسسة على ذلك.

d) Provide to the insurance company their compliance and internal control manuals if requested to do so.

د) تزويد شركة التأمين بأدلة الالتزام والرقابة الداخلية عند طلبها منه.

e) Obtain the approval of SAMA for any changes occurring on the agency agreement with the represented insurance company.

هـ) أخذ موافقة المؤسسة قبل أي تغيير يحدث في اتفاق الوكالة المبرم مع شركة التأمين التي يمثلها الوكيل.

32- Agents must request SAMA's prior approval to terminate the agency agreement with a represented insurance company and sign a new agency agreement to represent another insurance company. To request such approval, agents must provide SAMA with:

٣٢- على الوكلاء أخذ موافقة المؤسسة على عمليات إنهاء عقد الوكالة مع شركة التأمين والتعاقد مع شركة تأمين أخرى. ولطلب هذه الموافقة عليهم تقديم الآتي إلى مؤسسة النقد:

a) Reasons for terminating the agency agreement with the current insurance company.

أ) أسباب إلغاء الاتفاقية مع شركة التأمين الحالية.

b) Insurance company that the agent plans to sign an agreement with and a draft of the agency agreement.

ب) شركة التأمين التي يرغب الوكيل التعاقد معها مع إرفاق مسودة اتفاقية الوكالة.

c) Commissions rates to be received from the insurance company.

ج) العمولات التي سيحصل عليها الوكيل من شركة التأمين.

33- After obtaining SAMA's approval to terminate the agency agreement, the agent shall:

بعد أخذ موافقة المؤسسة على إنهاء عقد الوكالة يتعين على الوكيل الآتي: -٣٣

a) Sign a financial settlement of accounts with the current insurance company.

أ) توقيع مخالصة مالية مع شركة التأمين الحالية.

b) Inform the public of ceasing the agreement through announcements in local newspapers.

ب) الإعلان عبر الصحف المحلية عن إنهاء الاتفاقية.

c) Stop selling insurance products for a transitory period of 60 days and take all necessary measures to terminate the association with the insurance company, including: removing the company's signboards from its branches, delivering sales registers, and names of users and passwords of electronic systems related to the company and settle all pending financial matters between both parties.

ج) التوقف عن بيع منتجات التأمين فترة انتقالية مدتها ستون يوماً والقيام بكل الإجراءات التي توضح إنهاء التعاقد ومنها إزالة لوحات الفروع وتسليم دفاتر البيع وأسماء المستخدمين وكلمات المرور للأنظمة الإلكترونية الخاصة بالشركة وتسوية ما تبقى من أمور مالية بين الطرفين.

Section C: Requirements for Brokers

القسم ج: متطلبات على الوسطاء

Obligations of a Broker Towards the Insurance Company:

التزامات الوسيط نحو شركة التأمين:

34- Brokers shall:

يجب على الوسيط: -٣٤

a) Note their license number on all papers, correspondences and documents.

أ) إيضاح رقم الترخيص على جميع الأوراق والمراسلات والمستندات.

b) Provide the insurance company with information that enables it to assess the risk to be insured or renew its insurance with the knowledge and approval of Clients.

ب) تزويد شركة التأمين بالمعلومات التي تمكنها من تقييم المخاطر التي سيتم التأمين عليها أو إعادة تأمينها بمعرفة العملاء وموافقهم.

c) Be knowledgeable about insurance markets, insurance law and prevailing regulations, and follow-up on the developments occurring therein.

ج) المعرفة بأسواق التأمين ونظام التأمين واللوائح السارية ذات الصلة ومتابعة التطورات التي تحدث فيها.

d) Provide assistance in negotiations between the insurance company and Clients concerning claims arising from the risk insured.

د) تقديم المساعدة في المفاوضات التي تجري بين شركة التأمين وبين العملاء بشأن المطالبات الناتجة عن المخاطر المؤمن عليها.

h) Obtain written approval from SAMA prior to placing risks with foreign insurance companies to cover risks that cannot be covered through a licensed company in the Kingdom.

هـ) الحصول على موافقة مكتوبة من مؤسسة النقد العربي السعودي قبل إسناد المخاطر إلى شركات التأمين الأجنبية التي لا يمكن تغطيتها من خلال إحدى الشركات المرخص لها في المملكة.

Part 6: Requirements for Dealing With Policyholders.

الجزء السادس: متطلبات التعامل مع المؤمن لهم.

Section A : Pre-Sale Client Contact

القسم أ: التواصل مع العملاء قبل البيع

Advertising:

الإعلان:

35- Intermediaries shall:

35- يجب على الوسطاء والوكلاء:

a) Ensure that advertisements are not misleading, over-stated or offensive.

أ) التأكد من أن الإعلانات غير مضللة أو مبالغ فيها، و ألا تكون مضرة بأحد.

b) Ensure in the case of an insurance broker that advertisements are not restricted to the policies of one insurance company.

ب) التأكد في حالة وسيط التأمين من أن الإعلانات لا تقتصر على وثائق التأمين التي تقدمها شركة تأمين واحدة.

c) Ensure that advertisements neither contain anything which is in breach of the law nor omit anything which the law requires.

ج) التأكد من أن الإعلانات لا تحتوي على ما يخالف الأنظمة، وعدم إغفالها أي متطلب نظامي.

d) Ensure that advertisements do not abuse the trust of Clients or exploit their lack of experience or knowledge.

د) التأكد من أن الإعلانات لا تسيئ إلى ثقة العملاء أو تستغل عدم وجود الخبرة أو المعرفة لديهم.

e) Proper written approval should be obtained from the relevant insurance company if the advertisement has any reference to that insurance company.

هـ) ينبغي الحصول على موافقة خطية من شركة التأمين ذات الصلة إذا كان الإعلان له أي إشارة إلى شركة التأمين.

Advice:

تقديم النصيحة:

36- Intermediaries shall provide advice on the matters within their field of expertise and seek or recommend specialists if necessary.

36- يقدم الوسطاء والوكلاء النصيحة بشأن الأمور التي تقع في نطاق خبرتهم وعلمهم السعي للحصول على مساعدة الخبراء أو التوصية بالاستعانة بهم عند الضرورة.

- 37- Insurance brokers shall provide advice, technical consultation and the most suitable policy conditions and prices for Clients by contacting a number of insurance companies.
- 37- يُقدم وسطاء التأمين النصيحة والمشورة الفنية وعرض أنسب الشروط والأسعار الخاصة بوثائق التأمين للعملاء من خلال التواصل مع عدد من شركات التأمين.
- Client Service:** خدمة العملاء:
- 38- Intermediaries shall:
- 38- يجب على الوسطاء والوكلاء:
- a) Understand the terms and conditions of all policies offered to Clients.
- أ) فهم بنود جميع وثائق التأمين المقدمة للعملاء وشروطها.
- b) Understand Clients' profile, coverage needs, and appetite for risk.
- ب) فهم حالة العميل واحتياجاته من التغطية التأمينية ومدى قدرته على تحمل جزء من المخاطر.
- Legal Requirements:** المتطلبات النظامية:
- 39- Intermediaries shall ensure that any documents issued comply with all statutory and regulatory requirements.
- 39- على الوسطاء والوكلاء التأكد من أن جميع المستندات الصادرة منهم تتفق مع المتطلبات النظامية والرقابية.
- 40- Brokers shall obtain a written approval to represent Clients with the (re)insurance company.
- 40- على الوسطاء الحصول على تفويض مكتوب لتمثيل العملاء لدى شركة التأمين أو إعادة التأمين.
- Documentation:** حفظ المستندات:
- 41- Intermediaries shall:
- 41- يجب على الوسطاء والوكلاء:
- a) Ensure that all written terms and conditions are fair in substance and that the Clients' rights and responsibilities are set out, clearly and in plain and understandable language.
- أ) التأكد من أن جميع البنود والشروط المكتوبة تتسم بالنزاهة في جوهرها وأن توضح حقوق العملاء ومسؤولياتهم بلغة ميسرة ومفهومة.

b) Send policy documentation to Clients without avoidable delay.

ب) إرسال مستندات وثائق التأمين إلى العملاء دون تأخير غير مبرر.

c) Send a written advice along with the policy documentation stressing on the importance of reading it carefully.

ج) إرسال إشعار مكتوب مع وثيقة التأمين يؤكد أهمية قراءة الوثيقة بعناية.

d) Ensure that instruction letters, policies and renewal documents contain details of complaints handling procedures.

د) التأكد من أن خطابات التعليمات ووثائق التأمين ومستندات التجديد تحتوي على تفاصيل إجراءات التعامل مع الشكاوى.

Reinsurance:

إعادة التأمين:

42- Reinsurance brokers shall:

٤٢- يجب على وسطاء إعادة التأمين:

a) Maintain proper records of the insurance company's business to be used by reinsurance companies.

أ) الاحتفاظ بسجلات كافية عن أعمال شركة التأمين لتزويد شركات إعادة التأمين بها.

b) Render advice based on knowledge of the reinsurance coverage available in the reinsurance markets.

ب) تقديم النصيحة استناداً إلى المعرفة بالمتوافر من غطاء إعادة التأمين المتاح في أسواق إعادة التأمين.

c) Maintain a database with the ratings of (re)insurance companies.

ج) الحفاظ على قاعدة بيانات عن التصنيف الائتماني لشركات التأمين وشركات إعادة التأمين.

d) Select and recommend a (re)insurance company or a group of (re)insurance companies.

د) اختيار شركة من شركات التأمين أو إعادة التأمين أو مجموعة من الشركات والتوصية بها.

e) Assist in the update of (re)insurance contracts.

هـ) المساعدة في تحديث عقود التأمين أو إعادة التأمين.

f) Exercise due care and diligence with the selection of (re)insurance companies taking into consideration their respective ratings.

و) تحري العناية والحيطه اللازمتين عند اختيار شركات التأمين أو إعادة التأمين مع الأخذ في الاعتبار بالتصنيفات الائتمانية الخاصة بها.

Section B: Sale of Insurance Products and Services

القسم ب: بيع المنتجات والخدمات التأمينية

Sales Practices:

ممارسات البيع:

43- Intermediaries shall:

يجب على الوسطاء والوكلاء: -٤٣

a) Ensure Clients understand the type of service being offered.

أ) التأكد من فهم العملاء لنوع الخدمة المقدمة.

b) Ensure that the policy proposed is suitable for the Clients' needs.

ب) التأكد من أن وثيقة التأمين المقترحة مناسبة لاحتياجات العملاء.

c) Provide Clients with comparisons in terms of price, coverage and services offered when choice among several products is available.

ج) تقديم مقارنة للعملاء من حيث السعر والتغطية والخدمات المقدمة في حال توافر عدد من المنتجات.

d) Notify Clients promptly if unable to obtain the requested insurance.

د) إخطار العملاء فوراً في حال عدم التمكن من الحصول على الخدمة التأمينية المطلوبة.

e) State the period for which the quotation remains valid if the proposed contract is not entered into immediately.

هـ) تحديد مدة عرض الأسعار في حال عدم إبرام العقد المقترح على الفور.

f) Explain to Clients their obligation to notify claims promptly and to disclose all material facts relevant to the coverage.

و) الإيضاح للعملاء عن ضرورة التزامهم بالإبلاغ عن المطالبات فوراً والإفصاح عن الحقائق الجوهرية المتعلقة بالتغطية التأمينية جميعها.

Information Furnishing:

تقديم المعلومات:

44- Intermediaries shall:

يجب على الوسطاء والوكلاء: -٤٤

a) Request Clients to make true, fair and complete disclosure and ensure that the consequences of non-disclosure of information and inaccuracies are pointed out to clients.

أ) الطلب من العملاء بالإفصاح عن المعلومات بصورة صحيحة وواضحة وتامة والتأكد من توضيح عواقب عدم الإفصاح عن المعلومات أو عدم تحري الدقة فيها للعملاء.

b) Avoid influencing and pressuring Clients and make it clear that all the answers or statements given are his/her own responsibility.

ب) تجنب التأثير أو الضغط على العملاء مع إيضاح أن الإجابات والبيانات المقدمة جميعها من مسئولية العميل.

c) Require Clients to carefully check the information given in the documents.

ج) الطلب من العملاء بفحص المعلومات الواردة في المستندات بعناية.

d) Explain to Clients the importance of disclosing all subsequent changes that might affect the coverage throughout the duration of the policy.

د) الإيضاح للعملاء عن أهمية الكشف عن جميع التغييرات اللاحقة التي قد تؤثر على التغطية التأمينية خلال مدة وثيقة التأمين.

e) Disclose on behalf of Clients all material facts within their knowledge and give a fair presentation of the risk profile of Clients to the insurance company.

هـ) الإفصاح نيابة عن العملاء عن جميع الحقائق المادية التي تقع في إطار معرفتهم وتقديم عرض واضح لشركة التأمين عن وصف مخاطر العملاء.

Contract Explanation:

تفسير العقود:

45- Intermediaries shall:

يجب على الوسطاء والوكلاء: -٤٥

a) Explain all the essential provisions of the coverage provided by the policy to Clients.

أ) إيضاح جميع الأحكام الضرورية الخاصة بالتغطية التأمينية التي توفرها وثيقة التأمين للعملاء.

b) Quote terms exactly as provided by the insurance company.

ب) إخطار العملاء بعرض شركة التأمين كما ورد من الشركة.

c) Draw attention to any warranty imposed under the policy, major or unusual restrictions, exclusions, and explain how the contract may be cancelled.

ج) تنبيه العملاء بوجود تعهدات أو قيود أو استثناءات كبيرة أو غير عادية في وثيقة التأمين وشرح الكيفية التي قد يلغى العقد من خلالها.

d) Provide a list of insurance companies participating in the coverage and advice of any subsequent changes thereafter. (Applicable for brokers only)

د) تقديم قائمة بشركات التأمين المشاركة في توفير التغطية التأمينية وتقديم النصح بشأن أي تغييرات لاحقة (تنطبق على الوسيط فقط).

Remuneration:

الأتعاب:

46- Intermediaries must obtain SAMA's approval to receive a commission rate that exceeds the rates specified in Appendix A (Maximum Commission Rates Permitted) of this regulation.

٤٦- يجب على الوسطاء والوكلاء الحصول على موافقة المؤسسة على أي نسبة عمولة تتجاوز النسب المذكورة في الملحق (أ) لهذه اللائحة (الحد الأقصى للعمولات المسموح به)

47- Intermediaries shall:

٤٧- يجب على الوسطاء والوكلاء:

a) Disclose to Clients the amount of proceeds and commissions they are receiving for the policy being contracted by Clients.

أ) الإفصاح عن الأرباح والعمولات الخاصة بوثيقة التأمين المتعاقد عليها مع العملاء.

b) Inform Clients in writing of any additional fees or charges for any related services.

ب) إخطار العملاء كتابةً بأي رسوم أو نفقات إضافية مقابل أي خدمات ذات صلة.

48- (Re)insurance brokers who have established a business relationship with an insurance company and have identified potential clients are entitled to receive their commission proportionally to the paid premiums once the contract is entered into. Any attempt by the insurance company to bypass the broker and deal with the client directly is considered an act of unauthorized disintermediation and is strictly prohibited. Such act should be reported to SAMA directly with supporting evidence.

٤٨- يحق لوسطاء التأمين ووسطاء إعادة التأمين العاملين مع إحدى شركات التأمين الحصول على عمولة تتناسب مع الأقساط المدفوعة بمجرد إصدار الوثيقة مع العملاء المتوقعين. وتُعدُّ أي محاولة من شركة التأمين لتجنب الوسيط والتعامل مباشرةً مع العميل إلغاءً غير مصرح به لدور الوساطة ويحظر القيام بذلك. ويجب إبلاغ المؤسسة فوراً وتقديم الدليل المؤيد لذلك.

Section C: Post-Sale Client Servicing

القسم ج: خدمة العملاء بعد البيع

Data Confidentiality:

سرية البيانات:

49- Intermediaries shall:

يجب على الوسطاء والوكلاء: -٤٩

a) Ensure that Clients data and confidential documents are stored safely with restricted access.

أ) التأكد من أن بيانات العملاء ومستنداتهم السرية محفوظة في مكان آمن مع حصر إمكانية استخدامها على مجموعة محدّدة.

b) Ensure that Clients data is transferred only to relevant stakeholders (e.g., insurance companies, Intermediaries' auditors).

ب) التأكد من حصول الأطراف المعنية فقط على بيانات العملاء إلى مثل شركات التأمين والمراجعين الخارجيين الخاصين بالوسطاء والوكلاء.

Client Notification:

إخطار العملاء:

50- Intermediaries shall:

يجب على الوسطاء والوكلاء: -٥٠

a) Promptly notify Clients, using a written confirmation that the insurance contract has been entered into.

أ) إخطار العملاء كتابةً عند بداية عقد التأمين.

b) Notify Clients with the changes made to the terms and conditions of an insurance contract and give reasonable notice before any change takes effect.

ب) إخطار العملاء بأي تغيير يجري على بنود وشروط عقد التأمين مع إرسال إشعار قبل تفعيل أي تغيير بمدة كافية.

c) Inform Clients of any termination of coverage or potential problems within the duration of policy coverage.

ج) إخطار العملاء بأي حالة إنهاء مبكر للتغطية التأمينية أو أي مشكلات متوقعة خلال مدة التغطية التأمينية.

Policy Renewal:

تجديد وثيقة التأمين:

51- Intermediaries shall:

٥١- يجب على الوسطاء والوكلاء:

a) Ensure that renewal notices include Clients' duties to disclose changes affecting the policy, which have occurred since the policy inception or the last renewal date.

أ) التأكد من أن إخطارات التجديد تتضمن واجبات العملاء نحو الإفصاح عن التغييرات التي تؤثر على وثيقة التأمين التي حدثت منذ بداية وثيقة التأمين أو منذ آخر تاريخ للتجديد.

b) Ensure that renewal notices contain a requirement for keeping records, including copies of letters, of all information supplied to the insurance company for the purpose of renewal of the contract.

ب) التأكد من أن إخطارات التجديد تتضمن شرطاً ينص على الاحتفاظ بالسجلات بما في ذلك نسخ من الخطابات وجميع المعلومات المقدمة لشركة التأمين بغرض تجديد العقد.

c) Ensure that Clients are aware of the expiry date of the insurance contract even if no further coverage is granted.

ج) التأكد من معرفة العملاء لتاريخ انتهاء عقد التأمين حتى عند عدم رغبة الشركة في تجديد التغطية التأمينية.

d) Ensure that Clients receive insurance company's renewal invitations well in time before the expiry date.

د) التأكد من تلقي العملاء لدعوة تجديد عقودهم الصادرة عن شركة التأمين بمدة كافية قبل تاريخ الانتهاء.

Claims Handling:

التعامل مع المطالبات:

52- Intermediaries are not allowed to approve and settle claims but shall:

٥٢- لا يحق للوسطاء والوكلاء الموافقة على المطالبات وتسوية المطالبات ولكن يجب عليهم:

a) Respond to claims filing in a prompt manner.

أ) الإجابة على المطالبات المقدمة بصورة فورية.

b) Provide claims forms showing all the information or steps required by Clients to file a claim.

ب) تقديم نماذج المطالبة مع إيضاح المعلومات أو الخطوات اللازمة من جانب العملاء لتقديم المطالبة.

c) Provide adequate guidance to Clients in filing the claim and information on the claims handling process.

ج) تقديم الإرشاد الكافي للعملاء بشأن تقديم المطالبة وتقديم المعلومات الخاصة بالتعامل مع المطالبات.

d) Acknowledge to Clients the receipt of the claim and any missing information and documents within seven (7) calendar days from the reception of the claim application form.

e) Inform Clients of the progress of filed claims, at least every fifteen (15) working days.

f) Notify Clients in writing of the claim acceptance or refusal.

g) Explain the complaints and disputes process if the settlement is not accepted by Clients.

53- Intermediaries must transfer claims amounts to policyholders within a period of 3 working days from the date of receipt from insurance companies.

Client Complaints:

54- Intermediaries shall:

a) Accept complaints either by phone or in writing (e.g., letters, e-mails, and fax).

b) Explain the procedures to be followed when filing a complaint.

c) Provide Clients with the contact reference to follow up on the filed complaint.

د) تقديم إقرار للعملاء يفيد استلام المطالبة كاملةً أو عند وجود أي معلومات أو مستندات ناقصة خلال سبعة أيام من تاريخ استلام نموذج تقديم المطالبة.

هـ) إخطار العملاء بأي تطور بشأن المطالبة المقدمة مرةً كل خمسة عشر يوم عمل على الأقل.

و) إخطار العملاء كتابةً بقبول المطالبة أو رفضها.

ز) توضيح طريقة تقديم الشكاوى وإجراءات الفصل في منازعات العملاء عند عدم قبول العميل للتسوية التي جرى التوصل إليها.

-53 يجب على الوسطاء والوكلاء تحويل مبالغ المطالبات للمؤمن له خلال فترة ثلاث أيام عمل من تاريخ استلامها من شركة التأمين.

شكاوى العملاء:

-54 يجب على الوسطاء والوكلاء:

أ) قبول الشكاوى سواءً عن طريق الهاتف أو كتابةً مثل الخطابات أو البريد الإلكتروني أو الفاكس.

ب) شرح الإجراءات اللازم اتباعها عند تقديم الشكاوى.

ج) تزويد العملاء بوسائل الاتصال بالشركة لمتابعة الشكاوى المقدمة.

d) Inform Clients on the progress of the filed complaint.

د) إخطار العملاء بتطورات تسوية الشكوى المقدمة.

e) Respond to policyholder's complaints within fifteen 15 calendar days from the reception of correspondence.

هـ) الرد على شكاوى المؤمن لهم خلال خمسة عشر يوماً من استلام الشكوى.

f) Have in place an electronic system for recording and monitoring complaints.

و) الاحتفاظ بنظام إلكتروني لتسجيل الشكاوى ومتابعتها.

Financial Reporting:

إعداد التقارير المالية:

55- Intermediaries shall complete and submit the set of intermediaries' financial reporting forms to SAMA according to the financial reporting forms guidelines.

٥٥- يجب على الوسطاء والوكلاء استيفاء مجموعة نماذج التقارير المالية الخاصة بهم وتقديمها إلى مؤسسة النقد العربي السعودي وفقاً لتعليمات إعداد نماذج التقارير المالية.

Appendix A: Maximum Commission Rates Permitted		الملحق (أ): الحد الأقصى للعمولات المسموح به	
Classes of Business	Commission Rate	معدل العمولة	فروع التأمين
Accident & Liability Insurance	15%	٪١٥	التأمين من الحوادث والمسؤولية
Personal Accident	15%	٪١٥	التأمين من الحوادث الشخصية
Work Related	15%	٪١٥	التأمين من إصابات العمل.
Employer's Liability	15%	٪١٥	التأمين من مسؤولية رب العمل.
Third Party Liability	15%	٪١٥	التأمين من المسؤولية تجاه الغير
General Liability	15%	٪١٥	التأمين من المسؤولية العامة
Product Liability	15%	٪١٥	التأمين من المسؤولية الناتجة عن المنتجات
Medical Liability	15%	٪١٥	التأمين من المسؤولية الطبية
Professional Liability	15%	٪١٥	التأمين من المسؤولية المهنية
Theft & Burglary	15%	٪١٥	التأمين من السرقة والسطو
Fidelity	15%	٪١٥	التأمين من خيانة الأمانة
Safe Burglary	15%	٪١٥	التأمين على الأموال التي في الخزينة وأثناء النقل.

Any Other Liability	15%	٪١٥	تأمينات أخرى تقع ضمن نطاق التأمين من المسؤوليات
Motor Insurance - Compulsory	*٪٢	*٪٢	التأمين على المركبات - إلزامي
Motor Insurance - Compulsory + Others	15%	٪١٥	التأمين على المركبات - إلزامي + أخرى
Property Insurance	15%	٪١٥	التأمين على الممتلكات
Fire Insurance	15%	٪١٥	التأمين من الحريق
Marine Insurance - Hull	15%	٪١٥	التأمين البحري - هياكل السفن
Marine Insurance - Cargo	15%	٪١٥	التأمين البحري - التأمين على البضائع
Aviation Insurance	15%	٪١٥	تأمين الطيران
Energy Insurance	15%	٪١٥	تأمين الطاقة
Engineering Insurance	15%	٪١٥	التأمين الهندسي
Other General Insurance Classes	15%	٪١٥	فروع التأمين العام الأخرى
Health Insurance - Compulsory	8%	٪٨	التأمين الصحي - إلزامي
Health Insurance - Compulsory + Others	10%	٪١٠	التأمين الصحي - إلزامي + أخرى
Protection Insurance	15%	٪١٥	تأمين الحماية
Protection & Savings Insurance	15%	٪١٥	تأمين الحماية مع الادخار
Other Protection & Savings Insurance	15%	٪١٥	فروع تأمين الحماية والادخار الأخر

* بناءً على قرار المحافظ رقم ٤٣٨/٣٩٢ وتاريخ ١٤٣٨/١١/٢٥ هـ والمتضمن للآتي:

- ١- يكون الحد الأقصى لنسبة العمولة المسموح بها في التأمين الإلزامي على المركبات لجميع المتقدمين الجدد للحصول على موافقة المؤسسة لممارسة نشاط وكالة أو وساطة التأمين ٢% من تاريخه.
- ٢- يكون الحد الأقصى لنسبة العمولة المسموح بها في التأمين الإلزامي على المركبات لشركات الوساطة الحاصلة على موافقة المؤسسة لممارسة خدمة الوساطة الإلكترونية ٢% من تاريخه.
- ٣- يُخفّض الحد الأقصى لنسبة العمولة المسموح بها للتأمين الإلزامي على المركبات لجميع شركات وساطة ووكالة التأمين التي تزاوّل النشاط حالياً على النحو التالي:

- ٦% بدءاً من تاريخ ٢٠١٨/٠١/٠١ م
- ٤% بدءاً من تاريخ ٢٠١٨/٠٧/٠١ م
- ٢% بدءاً من تاريخ ٢٠١٩/٠١/٠١ م