

القواعد المنظمة لأعمال التأمين البنكي

Rules Governing Bancassurance Activities

أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي هذه القواعد بموجب قرار المحافظ رقم (١٨٨/٤٤١) وتاريخ ١٤/٠٩/١٤٤١هـ، بناءً على الصلاحيات الممنوحة للمؤسسة بموجب أحكام نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٢) وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢هـ (الموافق ٢٠٠٣/٧/٣١م)، ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٥٩٦/١) وتاريخ ١٤٢٥/٣/١هـ (الموافق ٢٠٠٤/٤/٢٠م)، ونظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥) وتاريخ ١٣٨٦/٠٦/٢٢هـ.

The Saudi Arabian Monetary Authority has issued this Rules according to the Governor's Decision number (188/441) dated 14/09/1441H, based on the powers vested to SAMA by the Cooperative Insurance Companies Control Law promulgated by Royal Decree No. (M/32) dated 02/06/1424H (corresponding to 31/07/2003), and its Implementing Regulation issued by the Decision of the Minister of Finance No. (1/596) dated 01/03/1425H (corresponding to 20/04/2004). And based on the Banking Control Law promulgated by Royal Decree No. (M/5) dated 11/06/1966.

Article No.	Saudi Arabian Monetary Authority Draft Rules Governing Bancassurance Activities	مؤسسة النقد العربي السعودي القواعد المنظمة لأعمال التأمين البنكي	رقم المادة
One	<p>Definitions: The following terms and phrases, wherever mentioned herein, shall have the meanings assigned thereto unless the context otherwise requires:</p>	<p>التعاريف: يقصد بالكلمات والعبارات الآتية أينما وردت هنا المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:</p>	الأولى
	<p>1.1 SAMA: The Saudi Arabian Monetary Authority.</p>	<p>١,١ المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي.</p>	
	<p>1.2 Rules: The Rules Governing Bancassurance Activities.</p>	<p>١,٢ القواعد: القواعد المنظمة لأعمال التأمين البنكي.</p>	
	<p>1.3 Company: The insurance company licensed to practice insurance business in accordance with the provisions of the Cooperative Insurance Companies Control Law.</p>	<p>١,٣ الشركة: شركة التأمين المرخص لها بمزاولة أعمال التأمين وفقاً لأحكام نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني.</p>	
	<p>1.4 Bank: Any bank licensed to carry out banking business in the Kingdom of Saudi Arabia in accordance with the provisions of the Banking Control Law.</p>	<p>١,٤ البنك: أي بنك مرخص له بمزاولة الأعمال البنكية في المملكة وفقاً لأحكام نظام مراقبة البنوك.</p>	
	<p>1.5 Bancassurance Activities: Marketing and distribution of insurance products by the Bank to its Clients according to the signed Agreement between the Bank and the Company.</p>	<p>١,٥ أعمال التأمين البنكي: تسويق وتوزيع المنتجات التأمينية من خلال البنك على عملائه بناءً على الاتفاقية المبرمة بين البنك والشركة.</p>	
	<p>1.6 Agreement: A contract by which the Company and the Bank agree that the Bank will carry out the Bancassurance Activities.</p>	<p>١,٦ الاتفاقية: عقد بموجبه يتم الاتفاق بين الشركة والبنك على قيام البنك بأعمال التأمين البنكي.</p>	
	<p>1.7 Authorised Employee: The Bank employee(s) assigned by the agreement with the Company to carry out Bancassurance Activities.</p>	<p>١,٧ الموظف المختص: موظف/ موظفي البنك المحدد بالاتفاق مع الشركة للقيام بأعمال التأمين البنكي.</p>	

	1.8 Client: a natural person or juristic entity who deals with the Bank.	١,٨ العميل: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتعامل مع البنك.	
Two	Scope of Application: These Rules shall apply to all Bancassurance Activities. The Cooperative Insurance Companies Control Law, its Implementing Regulation, the Banking Control Law and SAMA's relevant regulations, rules, and instructions, and relevant laws and regulations issued by other authorities shall govern whatever is not provided for therein and to the extent possible.	نطاق التطبيق: تسري هذه القواعد على جميع أعمال التأمين البنكي ويسري نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، ولائحته التنفيذية، ونظام مراقبة البنوك، ولوائح وقواعد وتعليمات المؤسسة والأنظمة الأخرى ذات العلاقة الصادرة عن الجهات المختصة على كل ما لم يرد في شأنه نص خاص في هذه القواعد، وإلى الحد الممكن تطبيقه.	الثانية
Three	Objective: The objective of these Rules is to regulate Bancassurance Activities and practices in Saudi Arabia and the relationship between the Company and the Bank in this regard.	الهدف: تهدف هذه القواعد إلى تنظيم أعمال وممارسات التأمين البنكي في المملكة، والعلاقة بين الشركة والبنك في هذا الشأن.	الثالثة
Four	Requirements for Practicing Bancassurance Activities: 1- Bancassurance Activities shall be practiced directly through the Bank. By merely establishing a tool among other tools for marketing and distribution for the Company, the contractual relationship between the Company and the Bank- in the context of conducting Bancassurance Activities - shall not include insurance agency, insurance brokerage, insurance advisory, or any insurance related profession. 2- The Company and the Bank shall sign the Agreement before the Bank starts practicing Bancassurance Activities. 3- The Company and the Bank shall obtain SAMA's prior approval before signing the Agreement.	ضوابط ومتطلبات ممارسة أعمال التأمين البنكي: ١. تكون ممارسة أعمال التأمين البنكي من خلال البنك مباشرة، بحيث يتم إنشاء قناة من قنوات التسويق والتوزيع للشركة، ولا يجوز أن تتضمن العلاقة التعاقدية بين الشركة والبنك- في إطار ممارسة أعمال التأمين البنكي- علاقة وكالة التأمين أو وساطة التأمين أو استشارات تأمينية أو أي من المهن المرتبطة بالتأمين. ٢. على الشركة والبنك توقيع اتفاقية قبل ممارسة البنك لأعمال التأمين البنكي. ٣. يتعين على الشركة والبنك أخذ موافقة المؤسسة المسبقة قبل إبرام الاتفاقية.	الرابعة

	<p>4- The Agreement must include, at a minimum, the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> Term of Agreement; Agreement termination procedures; List of the electronic and non-electronic marketing and distribution channels; through which the Bancassurance Activities will be practiced. Training plan for Authorised Employees; Know Your Client (KYC) procedures; Compliance procedures; Insurance classes and products to be covered under the Bancassurance activities; Marketing and distribution procedures; Collection of premiums procedures; Bank commission and its calculation mechanism, due date, and collection procedures; Client care and complaints resolution procedures; and Procedures of receiving and transferring the claims to the Company. 	<p>٤. يجب أن تشتمل الاتفاقية بحد أدنى على الآتي:</p> <ol style="list-style-type: none"> مدة سريان الاتفاقية. حالات وإجراءات إنهاء الاتفاقية. تحديد قنوات التسويق والتوزيع الإلكترونية وغير الإلكترونية التي سيتم ممارسة أعمال التأمين البنكي من خلالها. خطة تدريب الموظفين المختصين. إجراءات تطبيق مبدأ اعرف عميلك. إجراءات الالتزام. فروع ومنتجات التأمين التي سيتم تسويقها وتوزيعها. إجراءات التسويق والتوزيع. إجراءات تحصيل أقساط التأمين. تحديد عمولة البنك وكيفية احتسابها وموعد استحقاقها، وإجراءات تحصيلها. العناية بالعملاء وتسوية الشكاوى. إجراءات استلام وتحويل المطالبات للشركة. 	
<p style="text-align: center;">Five</p>	<p>Bank Obligations:</p> <ol style="list-style-type: none"> The Bank shall be fully responsible for the Authorised Employees' practice of Bancassurance Activities. In order to ensure that the activities are carried out in line with SAMA's instructions and principles of transparency, the Bank shall: 	<p style="text-align: center;">التزامات البنك:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- يكون البنك مسؤول بشكل كامل عن ممارسة الموظفين المختصين لأعمال التأمين البنكي، وعليه الالتزام بضمان ممارسة الأعمال بما يتواءم مع تعليمات المؤسسة ومبادئ الشفافية، وفق الآتي: 	<p style="text-align: center;">الخامسة</p>

	<p>1.1 Ensure compliance with the terms of the Agreement and the procedures contained therein in all marketing and distribution channels of the Bank, and set the appropriate internal controls and procedures to ensure compliance with the relevant laws, regulations and rules;</p> <p>1.2 Maintain adequate records demonstrating the Bank's compliance with the provision (1.1);</p> <p>1.3 Prepare compliance reports regarding the Bancassurance Activities as agreed with the Company;</p> <p>1.4 Ensure compliance with the limits of insurance policies permitted to be marketed and distributed in accordance with the Agreement;</p> <p>1.5 Maintain the confidentiality of data, records and information of the Company and its Clients; and</p> <p>1.6 Allow the Company to view, review all Bank books and records related to Bancassurance Activities or obtain copies of them, and prepare the following records:</p> <p>1- Communications record;</p> <p>2- Internal records; and</p> <p>3- Clients' complaints record.</p>	<p>١,١ التأكد من الالتزام ببندود الاتفاقية والإجراءات الواردة فيها في جميع قنوات التسويق والتوزيع الخاصة بالبنك ووضع الضوابط والإجراءات الداخلية الملائمة لضمان تحقيق الالتزام بالأنظمة واللوائح والقواعد ذات العلاقة.</p> <p>١,٢ الاحتفاظ بسجلات توضح مدى التزام البنك بما ورد في الفقرة (١,١).</p> <p>١,٣ إعداد تقارير الالتزام بأعمال التأمين البنكي المتفق مع الشركة عليها.</p> <p>١,٤ التأكد من الالتزام بحدود وثائق التأمين المسموح بتسويقها وتوزيعها وفقاً للاتفاقية.</p> <p>١,٥ المحافظة على سرية البيانات والسجلات والمعلومات الخاصة بالشركة وعملائها.</p> <p>١,٦ السماح للشركة بالاطلاع ومراجعة كافة دفاتر وسجلات البنك المتعلقة فقط بأعمال التأمين البنكي أو الحصول على نسخ منها، ويتم إعداد السجلات التالية:</p> <p>١. سجل المراسلات.</p> <p>٢. السجلات الداخلية.</p> <p>٣. سجل قيد شكاوى العملاء.</p>	
	<p>2. The Bank shall establish a Bancassurance unit to oversee the Bancassurance activities, and the Bank's code of governance shall determine its operation procedures and shall include, at a minimum, the following responsibilities:</p> <p>A. Supervision of the Bank's electronic and non-electronic marketing and distribution channels.</p> <p>B. Holding training courses for Authorised Employees.</p>	<p>٢- على البنك إنشاء وحدة إدارية تُعنى بالتأمين البنكي على أن تحدد ضوابط الحوكمة الخاصة بالبنك إجراءات عملها، وعلى أن تشمل مهامها ومسؤولياتها بحد أدنى الآتي:</p> <p>أ) الإشراف على قنوات التسويق والتوزيع الإلكترونية وغير الإلكترونية الخاصة بالبنك.</p> <p>ب) عقد دورات تدريبية للموظفين المختصين.</p>	

	C. Establish procedures to control and verify that the marketing and distribution of insurance products are carried out in an honest, transparent and fair manner.	ج) وضع اجراءات للرقابة والتحقق من أن تسويق وتوزيع منتجات التأمين تتم بطريقة صادقة وشفافة وعادلة.	
	3. The Bancassurance unit shall be under the management of an employee with sufficient experience who will be employed by the Bank to fill the position of director of the Bancassurance department, after obtaining SAMA's non-objection.	٣ يجب أن تكون الوحدة المختصة بالتأمين البنكي تحت إشراف موظف ذو خبرة كافية يوظفه البنك لشغل منصب مدير الوحدة الإدارية المختصة بالتأمين البنكي بعد الحصول على عدم ممانعة المؤسسة.	
	4. Bancassurance Activities shall be practiced through the Bank's marketing and distribution channels electronic and non-electronic.	٤ تتم ممارسة أعمال التأمين البنكي من خلال قنوات التسويق والتوزيع الإلكترونية وغير الإلكترونية الخاصة بالبنك.	
	5. The Bank shall ensure that all Authorised Employees have the Insurance Foundations Professional Exam certificate (IFCE) and any other certificate specified by SAMA.	٥ يجب على البنك التأكد من حصول جميع الموظفين المختصين على شهادة أساسيات مهنة التأمين وأي شهادة أخرى تحددها المؤسسة.	
	6. The Bank must obtain the Company's approval to expand the marketing and distribution channels, electronic and non-electronic; through which Bancassurance Activities are practiced, along with notifying SAMA's of such.	٦ يجب على البنك الحصول على موافقة الشركة عند رغبته في التوسع في قنوات التسويق والتوزيع الإلكترونية وغير الإلكترونية التي سيتم من خلالها ممارسة أعمال التأمين البنكي مع اشعار المؤسسة بذلك.	
	7. The Bank must not conduct Bancassurance Activities with other than his Clients.	٧ لا يجوز للبنك ممارسة أعمال التأمين البنكي مع غير عملائه.	
Six	Company's Obligations: 1. The Company shall perform and not assign any of the following authorities to the Bank: a. Make any amendments to the insurance policies or its annexes. b. Settlement of claims. c. Payment of compensation.	التزامات الشركة: ١. تلتزم الشركة بأداء المهام التالية مع عدم تخويل أي منها للبنك: أ) إدخال أي تعديلات على الوثيقة أو ملحقاتها. ب) تسوية المطالبات. ج) دفع التعويضات.	السادسة

	2. Obtain SAMA's approval before any material amendments to the Agreement between the Company and the Bank.	٢. أخذ موافقة المؤسسة قبل إحداث أي تغيير جوهري في الاتفاقية المبرمة بين الشركة والبنك.	
	3. The Company shall provide SAMA with an annual training plan for the Authorised Employees, provided that it includes -at a minimum- the following: a. Training on marketing and distribution techniques; b. Workshops to introduce insurance products; and c. Training on anti-money laundering and counterterrorist financing.	٣. على الشركة تزويد المؤسسة بخطة تدريب سنوية للموظفين المختصين، على أن تتضمن بحد أدنى الآتي: (أ) التدريب على أساليب التسويق والتوزيع. (ب) ورش عمل للتعريف بالمنتجات التأمينية. (ج) التدريب على مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.	
	4. Maintain the confidentiality of the data and information of the Bank and its Clients.	٤. المحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالبنك وعملائه.	
	5. The Company shall regularly review the Bank's practice of Bancassurance Activities, whether through Bank's electronic or non- electronic channels.	٥. على الشركة القيام بالمراجعة الدورية لممارسة البنك لأعمال التأمين البنكي سواءً عن طريق القنوات الإلكترونية أو غير الإلكترونية الخاصة بالبنك.	
	6. The Company shall pay the Bank the marketing and distribution of insurance products' commission as a result of carrying out Bancassurance Activities during the period specified in the Agreement, provided that the commission is in line with SAMA's instruction.	٦. تلتزم الشركة بدفع عمولة تسويق وتوزيع منتجات التأمين للبنك نتيجة لقيامه بأعمال التأمين البنكي وذلك خلال المدة المحددة في الاتفاقية، على ألا تتجاوز نسبة العمولة المحددة من قبل المؤسسة.	
Seven	The Bank is prohibited from requiring the Client to obtain banking products in order to get the insurance products or vice versa, unless the insurance coverage is binding by a competent authority.	يحظر على البنك الاشتراط على العميل الحصول على المنتجات البنكية للحصول على المنتج التأميني أو العكس، ما لم تكن التغطية التأمينية ملزمة من الجهة المختصة.	السابعة
Eight	The Company may sign an Agreement with one Bank or more, and the Bank may sign an Agreement with one Company or more.	للشركة توقيع اتفاقية مع بنك أو أكثر، كما للبنك توقيع اتفاقية مع شركة أو أكثر.	الثامنة

<p>Nine</p>	<p>Rules of professional Conduct: <u>The Bank shall comply with the rules of professional conduct by fulfilling the following requirements:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Act in an honest, transparent and fair manner, and fulfill all of their obligations towards the Clients and the Company, as stipulated by Saudi Arabian laws and regulations. Where these obligations have not been fully codified, internationally accepted best practices should be honored. 2. Act within reasonable competence when dealing with Clients and the Company, which is acquired through training, experience, and consulting with experts when needed. 3. Continuously enhance the skills and knowledge of the Authorised Employees in charge, along with the continuous follow up of the products and services available in the market. 4. Take reasonable care in maintaining adequate managerial, financial, operational, and human resources to carry out their business and serve the Clients. 5. Communicate all relevant information including coverage details, conditions, exceptions and restrictions of the insurance policy to the Clients in a timely manner, and ensure that the Clients are aware of the commitment they are about to make to enable them to make a suitable decision. 6. Take reasonable measures to ensure the accuracy and clarity of the information provided to and from the Clients and make such information available in writing. 7. Treat all data and information acquired about the Company and the Clients with utmost 	<p style="text-align: center;">قواعد السلوك المهني:</p> <p style="text-align: center;"><u>على البنك الالتزام بقواعد السلوك المهني وتطبيق المتطلبات التالية:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ١- العمل بأمانة وشفافية ونزاهة وتنفيذ أي التزام للعملاء والشركة وفقاً لما تنص عليه أنظمة المملكة العربية السعودية ولوائحها التنفيذية. وفي حال عدم وجود نظام يشمل هذه الالتزامات بالكامل؛ فعلى البنك الالتزام بأفضل الممارسات الدولية. ٢- العمل في إطار المهنية المقبولة عند التعامل مع العملاء والشركة، من خلال التدريب والخبرة المناسبين واستشارة الخبراء عند الحاجة . ٣- التحديث المستمر للمهارات والمعرفة التي يتمتع بها الموظفون المختصون والإطلاع المستمر على المنتجات والخدمات المتاحة في السوق . ٤- اتخاذ الحيطة المعقولة للحفاظ على الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة للقيام بالعمل وخدمة العملاء . ٥- إخطار العملاء قبل وقت كافٍ بجميع المعلومات ذات الصلة التي تتضمن تفاصيل التغطية، وأي شروط واستثناءات وقيود على وثيقة التأمين، والتأكد من فهم العملاء أي التزام يترتب على العقود المبرمة لمساعدتهم على اتخاذ القرار المناسب . ٦- اتخاذ تدابير معقولة لضمان دقة ووضوح المعلومات المقدمة من العملاء والمقدمة إليهم مع توفير هذه المعلومات كتابةً. ٧- التعامل مع جميع البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها بشأن الشركة والعملاء 	<p>التاسعة</p>
--------------------	--	---	-----------------------

	<p>confidentiality, and take appropriate measures to maintain the secrecy of confidential documents in their possession, along with taking the following actions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtain and use of data only for activities specified under these Rules and not to be used in a manner that is incompatible with those purposes. - Keep the data secure and up-to date. - Provide data about insurance coverage to the Clients upon their written request. - Not to disclose the data to any third party without prior authorization from SAMA, with the exception of the Bank or the Company's external auditors, or the authorised companies to collect insurance and credit data. <p>8. Banks must not motivate the Clients to revoke a valid insurance policy, and must not motivate the Clients to refuse a quotation given by a competitor using false or unfair evaluation in order to merely increase commissions.</p> <p>9. Ensure that the Clients fully understand the Bancassurance services provided by the Banks and the nature of the relationship between the Bank and the Company.</p> <p>10. Notify the Company of all the insurance information or documents related to Clients which may affect the decision of the Company to provide the coverage and the rates and conditions which</p>	<p>بأقصى درجات السرية، واتخاذ تدابير ملائمة للحفاظ على سرية أي مستند خاص بحوزتهم مع ضرورة القيام بالآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الحصول على البيانات واستخدامها لغرض تطبيق الأعمال محل هذه القواعد، وعدم استخدامها لخلاف ما جمعت من أجله. - الحفاظ على أمن البيانات وتحديثها. - الالتزام بتقديم البيانات الخاصة بالغطاء التأميني للعملاء 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 للبنوك أو الشركة أو الجهات المرخص لها بحفظ البيانات التأمينية أو الائتمانية. <p>٨- على البنوك 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.</p> <p>٩- التأكد من فهم العملاء للخدمات التي يقدمها البنوك فيما يتعلق بالتأمين البنكي وطبيعة العلاقة بين الطرفين فهماً تاماً.</p> <p>١٠- إخطار الشركة بكافة المعلومات أو المستندات المتعلقة بالتأمين الخاصة بالعملاء والتي قد تؤثر على القرار الذي تتخذه الشركة عند تقديم</p>	
--	--	---	--

	<p>the insurance policy will be built upon.</p> <p>11. Immediately notify the Clients about the acceptance or rejection of the coverage by the Company.</p> <p>12. Explain to the Clients the mechanism of paying the insurance premiums and any other additional due to the Company.</p> <p>13. Clarifying to the Clients that the contractual relationship will be with the Company.</p>	<p>التغطية التأمينية فيما يخص الأسعار والشروط والأحكام.</p> <p>١١- إخطار العملاء فوراً بقرار قبول أو رفض الشركة تقديم التغطية التأمينية.</p> <p>١٢- إيضاح آلية سداد الأقساط التأمينية وأي مبالغ أخرى إضافية على العملاء ومستحقة للشركة.</p> <p>١٣- إبلاغ العملاء بأن العلاقة التعاقدية ستكون مع الشركة.</p>	
<p style="text-align: center;">Ten</p>	<p>Banks Dealing with Clients Requirements</p> <p>1. Pre-marketing and distribution Communication with Clients:</p> <p>1.1 Advertising:</p> <p>a) Ensure that advertisements are not misleading, over-stated or offensive ;</p> <p>b) Ensure that advertisements does not breach the laws or omit any regulatory requirement;</p> <p>c) Ensure that advertisements does not damage Clients' faith or exploit their lack of experience or knowledge.</p> <p>d) Obtain the approval from the Company if the Company is mentioned in the advertisement.</p> <p>1.2 providing Advice:</p> <p>Banks shall provide advice on matters within their field of expertise and seek or recommend the help of experts when necessary.</p> <p>1.3 Client Service:</p> <p>a. Understand all the terms and conditions of all policies offered to the Clients ; and</p>	<p>متطلبات تعامل البنوك مع العملاء</p> <p>١. التواصل مع العملاء قبل التسويق والتوزيع:</p> <p>١,١ <u>الإعلان:</u></p> <p>(أ) التأكد من أن الإعلانات غير مضللة أو مبالغ فيها، وألا تكون مضرة بأحد.</p> <p>(ب) التأكد من أن الإعلانات لا تحتوي على ما يخالف الأنظمة مع عدم إغفال أي متطلب نظامي.</p> <p>(ج) التأكد من أن الإعلانات لا تسيئ إلى ثقة العملاء أو تستغل عدم وجود الخبرة أو المعرفة لديهم.</p> <p>(د) ينبغي الحصول على موافقة الشركة إذا كان الإعلان له أي إشارة إلى الشركة.</p> <p>١,٢ <u>تقديم النصيحة:</u></p> <p>تُقدم البنوك النصيحة فيما يخص الأمور التي تقع في نطاق خبرتهم وعلمهم السعي للحصول على مساعدة الخبراء أو التوصية بالاستعانة بهم عند الضرورة.</p> <p>١,٣ <u>خدمة العملاء:</u></p> <p>(أ) فهم بنود جميع وثائق التأمين المقدمة للعملاء وشروطها.</p>	<p style="text-align: center;">العاشرة</p>

	<p>b. Understand the Clients' profile, coverage needs, and appetite for risk.</p> <p>1.4 Regulatory Requirements:</p> <p>a. The Bank shall ensure that all documents issued are consistent with the regulatory and supervisory requirements;</p> <p>1.5 Documentation:</p> <p>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 understandable language;</p> <p>b. Send policy documentation to the Clients without avoidable delay;</p> <p>c. Send a written advice along with the policy documentation stressing on the importance of reading it carefully ; and</p> <p>d. Ensure that instruction letters, policies and renewal documents contain details of complaints handling procedures.</p> <p>2. Marketing and distribution of Insurance Products and Services</p> <p>2.1 Marketing and distribution Practices:</p> <p>a. Ensure that the Clients understand the type of service being offered.</p> <p>b. Ensure that the policy proposed is suitable for the Client's needs;</p> <p>c. Provide the Clients with comparisons in terms of price, coverage and services offered when offering several products.</p> <p>d. Notify the Clients promptly if unable to obtain the requested insurance.</p>	<p>ب) فهم حالة العميل واحتياجاته من التغطية التأمينية ومدى قدرته على تحمل جزء من المخاطر.</p> <p>١,٤ المتطلبات النظامية:</p> <p>أ) على البنك التأكد من أن جميع المستندات الصادرة منهم تتفق مع المتطلبات النظامية والرقابية.</p> <p>١,٥ حفظ المستندات:</p> <p>أ) التأكد من أن جميع البنود والشروط المكتوبة تتسم بالزاهة في جوهرها وأن توضح حقوق العملاء ومسؤولياتهم بلغة ميسرة ومفهومة.</p> <p>ب) إرسال مستندات وثائق التأمين إلى العملاء دون تأخير غير مبرر.</p> <p>ج) إرسال إشعار مكتوب مع وثيقة التأمين يؤكد أهمية قراءة الوثيقة بعناية.</p> <p>د) التأكد من أن خطابات التعليمات ووثائق التأمين ومستندات التجديد تحتوي على تفاصيل إجراءات التعامل مع الشكاوى.</p> <p>٢ تسويق وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية</p> <p>٢,١ ممارسات التسويق والتوزيع:</p> <p>أ) التأكد من فهم العملاء نوع الخدمة المقدمة.</p> <p>ب) التأكد من أن وثيقة التأمين المقترحة مناسبة لاحتياجات العملاء.</p> <p>ج) تقديم مقارنة للعملاء من حيث السعر والتغطية والخدمات المقدمة في حال توافر عدد من المنتجات.</p> <p>د) إخطار العملاء فوراً في حال عدم التمكن من الحصول على الخدمة التأمينية المطلوبة.</p>
--	---	---

	<p>e. State the validity period for quotation if the proposed contract was not signed immediately; and</p> <p>f. Explain to the Clients their obligations to file claims immediately and to disclose all material facts relevant to the insurance coverage.</p> <p>2.2 Providing of Information:</p> <p>a. Request the Clients to make true, fair and complete disclosure and ensure that the consequences of nondisclosure of information and inaccuracies are pointed out to clients. ;</p> <p>b. Avoid influencing and pressuring the Clients along with emphasizing that all acknowledges or statements given are his/her own responsibility.</p> <p>c. Require the Clients to carefully check the information given in the documents. ;</p> <p>d. Explain to the Clients the importance of disclosing all subsequent changes that might affect the coverage throughout the duration of the policy. ; and</p> <p>e. Disclose of all information required for the purpose of insurance on behalf of the Clients with the Client's written consent and provide a clear presentation to the Company about the Client's risk description.</p> <p>2.3 Interpretation of Contracts:</p> <p>a. Explain all the essential provisions of the coverage provided by the policy to Clients. ;</p> <p>b. Notify the Clients with the Company's quotation exactly as provided; and</p> <p>c. Notify the Clients of any significant or unusual restrictions or exclusions</p>	<p>هـ) تحديد مدة عرض الأسعار في حال عدم إبرام العقد المقترح على الفور.</p> <p>و) الإيضاح للعملاء عن ضرورة التزامهم بالإبلاغ عن المطالبات فوراً والإفصاح عن الحقائق الجوهرية المتعلقة بالتغطية التأمينية جميعها.</p> <p><u>٢,٢ تقديم المعلومات:</u></p> <p>أ) الطلب من العملاء الإفصاح عن المعلومات بصورة صحيحة وواضحة وتامة والتأكد من توضيح عواقب عدم الإفصاح عن المعلومات أو عدم تحري الدقة فيها للعملاء.</p> <p>ب) تجنب التأثير أو الضغط على العملاء مع إيضاح أن الإقرارات والبيانات المقدمة جميعها من مسئولية العميل.</p> <p>ج) الطلب من العملاء فحص المعلومات الواردة في المستندات بعناية.</p> <p>د) الإيضاح للعملاء عن أهمية الكشف عن جميع التغييرات اللاحقة التي قد تؤثر على التغطية التأمينية خلال مدة وثيقة التأمين.</p> <p>هـ) الإفصاح نيابة عن العملاء عن جميع المعلومات المطلوبة لغرض التأمين مع توثيق موافقة العميل وتقديم عرض واضح للشركة عن وصف مخاطر العملاء.</p> <p><u>٢,٣ تفسير العقود:</u></p> <p>أ) إيضاح جميع الأحكام الضرورية الخاصة بالتغطية التأمينية التي توفرها وثيقة التأمين للعملاء.</p> <p>ب) إخطار العملاء بعرض الشركة كما ورد من الشركة.</p> <p>ج) تنبيه العملاء بوجود تعهدات أو قيود أو استثناءات كبيرة أو غير عادية في وثيقة</p>	
--	--	---	--

	<p>in the insurance policy, and explain the termination procedures.</p> <p>2.4 Charges:</p> <p>a. Disclose to the Clients the amount with the profits and commissions they are receiving upon selling the policy.</p> <p>b. Inform the Clients in writing of any additional fees or charges for any related services.</p> <p>3 Post marketing and distribution Client Service</p> <p>3.1 Confidentiality of Information:</p> <p>a. Ensure that Clients data and confidential documents are stored safely with restricted access. ; and</p> <p>b. Ensure that only relevant parties can obtain the Clients' data such as the Company and external auditors of the Bank and the Company.</p> <p>3.2 Clients Notification:</p> <p>The Bank shall promptly communicate any notifications received from the Company to the Client related to his insurance policy, along with obtaining a receipt of acknowledgments.</p> <p>3.3 Renewal of Insurance Policy:</p> <p>a. Ensure that renewal notifications include Clients' duties to disclose changes affecting the policy, which have occurred since the policy inception or the last renewal date ;</p> <p>b. Ensure that renewal notification contains a requirement for keeping records, including copies of letters, of all information supplied to the Company for the purpose of renewal of the contract ;</p>	<p>التأمين وشرح الكيفية التي قد يُلغى العقد من خلالها.</p> <p>٢,٤ <u>الأتعاب:</u></p> <p>أ) الإفصاح عن الأرباح والعمولات الخاصة بوثيقة التأمين المتعاقد عليها مع العملاء .</p> <p>ب) إخطار العملاء كتابةً بأي رسوم أو نفقات إضافية مقابل أي خدمات ذات صلة.</p> <p>٣ <u>خدمة العملاء بعد البيع</u></p> <p>٣,١ <u>سرية البيانات:</u></p> <p>أ) التأكد من أن بيانات العملاء ومستنداتهم السرية محفوظة في مكان آمن مع تقييد إمكانية استخدامها.</p> <p>ب) التأكد من حصول الأطراف المعنية فقط على بيانات العملاء، مثل الشركة والمراجعين الخارجيين الخاصين بالبنوك والشركة .</p> <p>٣,٢ <u>إخطار العملاء:</u></p> <p>على البنك إخطار العملاء حال الحصول على أي إشعارات من قبل الشركة متعلقة بوثيقة التأمين وتأكيد استلامهم لها.</p> <p>٣,٣ <u>تجديد وثيقة التأمين:</u></p> <p>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 .</p> <p>ب) التأكد من أن إخطارات التجديد تتضمن شرطاً ينص على الاحتفاظ بالسجلات بما في ذلك نسخ من الخطابات وجميع المعلومات المقدمة للشركة بغرض تجديد العقد .</p>	
--	---	--	--

	<p>c. Ensure that the Clients are aware of the expiry date of the policy even if the Company has no intention to renew.</p> <p>d. Ensure that the Clients receive the renewal notice of the policy issued by the Company before its expiration.</p> <p>3.4 <u>Claims handling :</u> The Bank shall not approve or settle claims. However, the Bank shall:</p> <p>a. Immediately acknowledge filed claims;</p> <p>b. Provide claim forms along with clarifying the information or procedures needed to be done the Client to file the claim;</p> <p>c. Provide adequate instructions to the Clients on filing claims and information on claim handling;</p> <p>d. Provide the Clients with an acknowledgement of receipt or a notification of any missing information or documents, within seven days of receiving the claim;</p> <p>e. Notify the Clients of any development regarding the claim at least once every 15 working days;</p> <p>f. Notify the Clients in writing of claim acceptance or rejection; and</p> <p>g. Explain the method of filing complaints and procedures of dispute resolution if the Client is not satisfied with the settlement reached.</p> <p>3.5 <u>Client Complaints:</u></p> <p>a. Receive complaints, by phone or in writing such as letters, e-mail or fax;</p>	<p>ج) التأكد من معرفة العملاء تاريخ انتهاء عقد التأمين حتى عند عدم رغبة الشركة تجديد التغطية التأمينية .</p> <p>د) التأكد من تلقي العملاء اشعار تجديد عقودهم الصادرة عن الشركة بمدة كافية قبل تاريخ الانتهاء .</p> <p>٣,٤ <u>التعامل مع المطالبات:</u> لا يحق للبنوك الموافقة أو تسوية المطالبات وعليهم الالتزام بالتالي:</p> <p>أ) الإجابة على المطالبات المقدمة بصورة فورية .</p> <p>ب) تقديم نماذج المطالبة مع إيضاح المعلومات أو الخطوات اللازمة من جانب العملاء لتقديم المطالبة .</p> <p>ج) تقديم الإرشاد الكافي للعملاء بشأن تقديم المطالبة وتقديم المعلومات الخاصة بالتعامل مع المطالبات.</p> <p>د) تقديم إقرار للعملاء يفيد استلام المطالبة كاملة أو عند وجود أي معلومات أو مستندات ناقصة خلال سبعة أيام من تاريخ استلام نموذج تقديم المطالبة.</p> <p>هـ) إخطار العملاء بأي تطور في شأن المطالبة المقدمة مرة كل خمسة عشر يوم عمل على الأقل .</p> <p>و) إخطار العملاء كتابةً بقبول المطالبة أو رفضها .</p> <p>ز) توضيح طريقة تقديم الشكاوى وإجراءات الفصل في منازعات العملاء عند عدم قبول العميل التسوية التي جرى التوصل إليها .</p> <p>٣,٥ <u>شكاوى العملاء:</u></p> <p>أ) قبول الشكاوى سواءً عن طريق الهاتف أو كتابة مثل الخطابات أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو بالطرق الالكترونية المتاحة.</p>	
--	--	--	--

	<p>b. Explain complaint filing procedures;</p> <p>c. Provide the Clients with the contact information of the Company to follow up on their complaints;</p> <p>d. Notify the Clients of the developments in their complaints;</p> <p>e. Respond to the complaints within (15) days of filing; and</p> <p>f. Maintain an electronic system to record and follow up on complaints.</p>	<p>(ب) شرح الإجراءات اللازم اتباعها عند تقديم الشكاوى .</p> <p>(ج) تزويد العملاء بوسائل الاتصال بالشركة لمتابعة الشكاوى المقدمة .</p> <p>(د) إخطار العملاء بتطورات تسوية الشكاوى المقدمة .</p> <p>(هـ) الرد على شكاوى المؤمن لهم خلال خمسة عشر يوماً من استلام الشكاوى .</p> <p>(و) الاحتفاظ بنظام إلكتروني لتسجيل الشكاوى ومتابعتها .</p>	
<p>Eleven</p>	<p>Agreement Termination Procedures:</p> <p>1. The Company or the Bank shall submit to SAMA a request to terminate the Agreement along with the reasons of termination.</p> <p>2. After obtaining SAMA's approval, the Company and the Bank shall:</p> <p>a) Sign a financial clearance between them;</p> <p>b) Announce the termination of the Agreement on their official websites; and</p> <p>c) Take all actions that indicate the termination of the Agreement, including removal of all advertisements and returning the usernames and passwords of the Company's electronic systems</p>	<p>إجراءات إنهاء الاتفاقية:</p> <p>١. على الشركة أو البنك الرفع للمؤسسة بطلب إنهاء الاتفاقية متضمناً أسباب طلب الإنهاء .</p> <p>٢. بعد أخذ موافقة المؤسسة على إنهاء الاتفاقية، يتعين على الشركة والبنك القيام بالآتي:</p> <p>(أ) توقيع مخالصة مالية بين البنك والشركة .</p> <p>(ب) الإعلان عبر الموقع الرسمي للشركة والبنك عن إنهاء الاتفاقية .</p> <p>(ج) القيام بكافة الإجراءات التي توضح إنهاء الاتفاقية ومنها إزالة كافة الإعلانات وتسليم الشركة أسماء المستخدمين وكلمات المرور الخاصة بأنظمتها الإلكترونية .</p>	<p>الحادية عشرة</p>
<p>Twelve</p>	<p>Control and Inspection:</p> <p>1- SAMA shall supervise and conduct a periodic or surprise inspection of the Bank and the Company to ensure compliance to the Agreement and SAMA's Bancassurance Rules, and investigate any violations detected by the inspection or from the complaints received by SAMA.</p>	<p>الرقابة والتفتيش:</p> <p>١. تقوم المؤسسة بالرقابة والتفتيش بشكل دوري أو مفاجئ على البنك والشركة لضمان الالتزام بالاتفاقية وتعليمات المؤسسة التي تُطبق على ممارسة أعمال التأمين البنكي والتحقيق في أي مخالفات يسفر عنها التفتيش أو تتضمنها الشكاوى التي تتلقاها المؤسسة والمتعلقة بممارسة أعمال التأمين البنكي .</p>	<p>الثانية عشرة</p>

	<p>2- SAMA may request all relevant information and documents to ensure the Bank and the Company's compliance with the provisions of the Agreement and SAMA's applicable instructions on conducting Bancassurance Activities.</p>	<p>٢. للمؤسسة طلب كافة المعلومات والمستندات ذات العلاقة لضمان التزام البنك والشركة بأحكام الاتفاقية وتعليمات المؤسسة التي تطبق على ممارسة أعمال التأمين البنكي.</p>	
<p>Thirteen</p>	<p>Consequences of Non-Compliance: Non-compliance with the requirements of these Rules shall be deemed a violation of the Cooperative Insurance Companies Control Law, its Implementing Regulation and the Banking Control Law, and may subject the Bank or the Company to legal penalties.</p>	<p>عواقب عدم الالتزام: يُعد عدم الالتزام بمتطلبات هذه القواعد مخالفةً لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية ونظام مراقبة البنوك، ويُعرض الشركة أو البنك للعقوبات النظامية.</p>	<p>الثالثة عشر</p>