



اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين

SAMA Insurance Market Code of Conduct



مقدمة

إن محتويات هذا العرض هي جزء لا يتجزأ من أنظمة الجهات الرقابية والنظامية المعمول بها في شركات التأمين العاملة بالمملكة العربية السعودية، لذلك على جميع موظفي قطاع التأمين الإلتزام والعمل بها.

كما أن مخالفة تلك المحتويات تعتبر عمل مخالف لأنظمة الشركة والتي من خلالها يحق لإدارة الشركة اتخاذ ما تراه مناسباً.

تنطبق أحكام هذه اللائحة على كل من:

- شركات التأمين
- شركات إعادة التأمين
- فروع شركات التأمين
- فروع شركات إعادة التأمين
- الوكلاء
- الوسطاء
- أخصائيي تسوية المطالبات التأمينية
- خبراء المعاينة ومقدي الخسائر
- مستشاري التأمين

لا تنطبق هذه اللائحة على أنشطة إعادة التأمين

إجراءات الإلتزام



1. تتم إجراءات المراقبة الداخلية لضمان متابعة الإلتزام بهذه اللائحة من قبل إدارة الإلتزام وإدارة المراجعة الداخلية، كما أن كل موظف مسؤول عن الإلتزام بجميع اللوائح والأنظمة المعمول بها.



2. احتفاظ الشركة بسجلات ملائمة لإثبات التزامها بهذه اللائحة وذلك لمدة عشرة 10 سنوات كحد أدنى.

عدم الالتزام

يعتبر عدم الإلتزام بالمتطلبات المنصوص عليها في هذه اللائحة مخالفاً لنظام مراقبة شركات التأمين ولائحته التنفيذية ولشروط التصريح ويمكن أن يعرض الشركة للعقوبات النظامية.



من تلك العقوبات

1. الغرامات المالية.
2. إيقاف لمنتج أو أكثر من منتجات الشركة.
3. إنذار الشركة والذي قد يسيء لسمعتها .



المتطلبات العامة



النزاهة:

يجب أن تعمل الشركة بأمانة وشفافية وعدل، وأن تفي بكافة الإلتزامات التي عليها للعملاء بموجب الأنظمة والتعليمات الصادرة من البنك المركزي.



المهارة والحرص والعناية:

وجوب العمل ضمن مجال إختصاصها في التعامل مع العملاء بأقصى عناية ورفع الكفاءه لمنسوبيها من خلال التدريب وتطوير المهارات وتحديث معرفتهم في مجال نشاط التامين.

عدم التمييز والفصل

يجب عدم التمييز بين عملاء الشركة بشكل غير عادل بناء على العرق او الجنس، ويجب على الشركة تقديم أسباب مقنعة لرفض أو إلغاء أو عدم تجديد وثائق التأمين على أن تحتفظ بهذه الأسباب مكتوبة في ملف العميل.



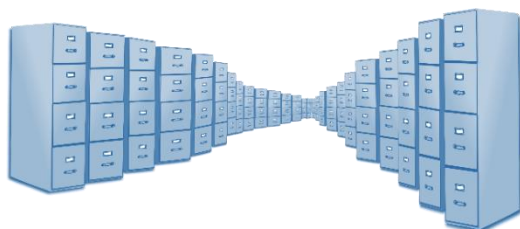
موارد كافية

يجب بذل عناية معقولة للمحافظة على موارد إدارية ومالية وتشغيلية وبشرية كافية لخدمة العملاء.

إفصاح المعلومات للعملاء:

يجب إبلاغ العملاء بكافة المعلومات، ويجب تحري الدقة والوضوح في المعلومات المقدمة للعملاء وجعل هذه المعلومات متوفرة كتابيا.

حماية البيانات:



1. حماية بيانات العملاء واستخدامها فقط لأغراض محددة ونظامية.
2. ان تحفظ في المملكة من قبل الشركة.
3. ان تحفظ في مكان آمن ولمدة عشرة سنوات .
4. ان تقدم للعميل عند تقديمه طلب خطي بذلك.
5. لا تفصح لاي طرف ثالث دون تصريح مسبق من البنك المركزي، بإستثناء مراقبي الحسابات والخبراء الإكتواريين وشركات إعادة التأمين.
6. عند التعامل مع طرف ثالث، يجب على الشركات وضع إتفاقية سرية قبل البدء بالعمل.

ضمان أموال العميل (الأقساط):

يجب حماية أموال العملاء التي تحتفظ بها الشركة وذلك بوضع أية أقساط تأمين حصلها الوسيط أو الوكيل في حساب مصرفي مستقل او يرحد مباشرة لشركة التأمين .

اما بالنسبة للمدفوعات التي يمكن حسمها من حساب أقساط التأمين فهي:

- 1- مبالغ الأقساط لشركة التأمين
- 2- مبالغ العمولة للوسيط أو الوكيل

يجب أن لايعامل حساب أقساط التأمين على أنه من أملاك الوسيط او الوكيل في أي حال من الاحوال، ولايستخدم كضمان قرض ويكون بعيداً عن متناول دائني الوسيط أو دائني الوكيل .

تضارب المصالح:

- يجب على الشركة إتخاذ إجراءات معقولة لتحديد أي تضارب في المصالح ومعالجتها لضمان التعامل العادل مع كافة العملاء.
- يجب على الشركة الإفصاح عن أي تضارب للعميل.

التعاقد مع الشركات الأخرى :

عندما تتعاقد الشركة مع شركات أخرى يجب أن ترتبط بعقد سار يحدد أحكام وشروط تقديم الخدمات وحقوق ومسؤوليات كل طرف.

معايير سلوكيات السوق

CODE OF CONDUCT



نص وثيقة التأمين وما تتضمنه

يجب أن يستوفي نص طلب وثيقة التأمين ونماذج الوثائق المتطلبات التالية كحد أدنى:

1. أن تكون باللغة العربية مع إمكانية توفيرها باللغة الإنجليزية بناءً على طلب العميل.
2. أن تكون لغتها وصياغة جملها بسيطة قدر الإمكان.
3. أن تكون مطبوعة بشكل واضح ومقروءة وألا تكون طباعتها بأحرف صغيرة جداً.



ويجب أن يشمل على:

1. بيان إفصاح يوضح أن وثيقة التأمين هو كامل العقد المعتمد به بين الطرفين.
2. وصف لواجبات الشخص المؤمن له بعد تكبد أية خسارة.
3. وصف لإجراءات التعامل مع المطالبات، المنازعات والمستندات المطلوبة لكل منهم.
4. أي مرفقات أو مستندات أخرى.

تعديل وثيقة التأمين

1. لا تعدل الوثيقة إلا بعد طلب خطي وبتوقيع من قبل المؤمن له.
2. أما بالنسبة للأخطاء الإملائية أو التعديلات التي تطرأ على الأنظمة، فيمكن تغييرها دون الحاجة الى الطلب من المؤمن له بل يكفي إبلاغه كتابياً.



شروط إلغاء وثيقة التأمين

على شركة التأمين أن تنص على شروط إلغاء الوثيقة لتكون عادلة وواضحة ومعقولة للعملاء، ومبينة بشكل واضح وتتضمن مايلي:

1. شروط السماح لشركة التأمين بإلغاء وثيقة التأمين.
2. شروط السماح للمؤمن له بإلغاء وثيقة التأمين.
3. متطلبات الإلغاء وفترة إشعار العميل وهي 30 يوما كحد أدنى.
4. طريقة إسترداد قسط التأمين المستحق للمؤمن له عند إلغاء الوثيقة ومتى يكون مستحق الدفع.
5. لتأمين الحماية والإدخار فيجب توضيح قيمة الاسترداد النقدي، وإذا كان ذلك ساري، لكل سنة من الخطة أو البرنامج التأميني.



شروط المدة المتاحة للنظر في وثيقة تأمين الحماية والإدخار



- يجب أن تنص وثيقة تأمين الحماية والإدخار على مدة زمنية للنظر في الوثيقة وقدرها 21 يوم عمل على الأقل من تاريخ تسليم الوثيقة للمؤمن له لمراجعة الوثيقة وتقييم مدى ملائمتها.
- و تعتبر وثيقة التأمين سارية المفعول بشكل كامل ويعتبر هذا الشرط متنازلاً عنه من قبل المؤمن له إذا لم يتم بتبليغ الشركة خلال الفترة المحددة بأنه سيتم إرجاع وثيقة التأمين.
- إذا اعتبر العميل المؤمن له أن وثيقة التأمين غير مناسبة، فيجب إشعار الشركة خطياً خلال الفترة المتاحة وتخضع الأقساط التي يتم إسترادادها ودفعها للعميل لما يلي فقط:
 - 1- خصم النفقات التي تكبدتها الشركة على الفحص الطبي للعميل.
 - 2- خصم يتناسب مع المخاطرة لفترة التغطية.
 - 3- البرنامج المرتبط بوحدة، يحق للشركة أن تقوم بتعديل مناسب بناءً على التغيرات في سعر الوحدة.

التسعيرة

- يجب أن تطبق الشركة طريقة التسعير المقدمة للبنك المركزي والتي سبق الموافقة على العمل بها كجزء من طلب الموافقة على المنتج.

الإعلان والتسويق



المصداقية في العرض

يجب عند الاعلان والتسويق تحري الدقة والوضوح وعدم المبالغة وعدم ممارسة الخداع في المعلومات المقدمة ومنها:



1. اسم الشركة.
2. الوضع المالي للشركة.
3. تغطية وثيقة التأمين.
4. المزايا والفوائد في وثيقة التأمين.
5. سعر الوثيقة ما إذا كان شاملاً لكافة الرسوم أم لا .

بيانات مضللة

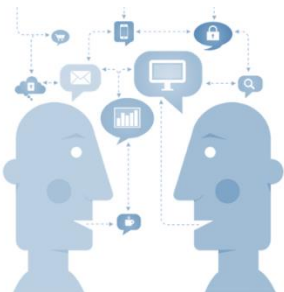
يجب ألا تشمل إعلانات الشركات على أية بيانات خاطئة أو مضللة أو سلبية عن شركات التأمين الأخرى.

الإتصال مع العميل



معلومات عن عروض منتجات الشركة

1. يجب أن تفصح الشركة بأنها شركة تأمين.
2. طبيعة ونطاق المنتجات والخدمات التي يمكن تقديمها للعميل
3. إبلاغ العميل عن واجبه بالإفصاح عن معلومات دقيقة وذات صلة عنه في كل مراحل التعامل مع الشركة، على سبيل المثال لا الحصر عند تعبئة نموذج طلب التأمين وأعرف عميلك والتجديد وتقديم المطالبة... الخ



تقدير إحتياجات العميل

- يجب أن تسعى الشركة للحصول على حد معقول من المعلومات لتقدير إحتياجات العملاء من منتجات وخدمات التأمين التي يرغبون الحصول عليها.
- إبلاغ العملاء عن واجبهم بالإفصاح عن المعلومات المطلوبة عند طلب التأمين أو التجديد أو تقديم المطالبة الخ.

تقديم المشورة والتوصية للعملاء

التأكد من أن المشورة والتوصية تلبي إحتياجات العملاء، كما يجب توفير معلومات كافية عن المنتجات والخدمات لتمكين العميل من إتخاذ قرار واعي ومبني على معلومات كافية عند شراء منتجات وخدمات التأمين وفي حال اختلاف المزايا يتوجب إعطاء معلومات حول الفروقات والتغطيات والتكاليف .



تجنب تضخم المصاريف

يجب على الشركة ألا توصي العميل بإستبدال وثيقة تأمين الحماية والادخار بأخرى جديدة، من غير إيضاح انه سيتكبد مبالغ أخرى من المصاريف الأولية، و الوسيط سيتقاضى عمولة أولية على المنتج الجديد.

عروض الأسعار التي يتم الحصول عليها من أكثر من شركة تأمين

يجب على وسطاء التأمين بذل جهود مقبولة للحصول على عروض أسعار من عدة شركات تأمين وتوضيح أسباب التوصية لأي شركة تأمين للعميل من حيث:

1. السعر الأرخص.
2. مقارنة الشروط والأحكام المقدمة.
3. الفرق في حدود التغطية والتعويض.
4. نسبة التحمل بين شركة وأخرى.
5. الوسيط الذي يتقاضى عمولة أكبر على الوثيقة الموصى بها .

بيع منتجات وخدمات التأمين

الإفصاح للعملاء

يجب تزويد العملاء بناءً على طلبهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتج والخدمة التي سيتم شراؤها.



1. اسم الشركة.

8. الحقوق والشروط المتعلقة بالإلغاء.

2. المزايا والإستثناءات والاقطاع.

9. تاريخ التجديد.

3. فترة التغطية.

10. متطلبات إجراء التعديل على الوثيقة.

4. التكاليف والاقساط وأية رسوم أخرى وشروط الدفع والسداد .

11. يحق لشركة التأمين تغيير أي بند بعد سريان مفعول التغطية.

5. إجراءات تسوية المطالبات.

12. أي شرط أو قيد غير عادي.

6. إجراءات التعامل مع الشكاوي.

13. العنوان البريدي والهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني لشركة التأمين.

7. واجبات كل طرف بموجب وثيقة التأمين.

❖ لا يمكن أن تؤرخ تغطية التأمين الإلزامي بتاريخ سابق على أي منتج تأميني.

❖ ولا يمكن تقديم دليل تغطية المنتج مالم يكن العميل قد تعهد بالحصول على وثيقة تأمين سنوية كاملة تلتزم بالمعايير الدنيا المحددة لتلك الوثيقة.

منتجات تأمين الحماية والادخار

1. يوضح برنامج الحماية والادخار على أنه يقوم على خيار المشاركة من عدمها في الأرباح، أو برنامج استثماري مرتبط بوحدة.
2. عند المشاركة في الأرباح يوضح أساس المشاركة سواء أكان علاوة نقدية أو مؤجلة .. إلخ
3. يبين المبلغ المؤمن عليه وقيمة الاسترداد والمبلغ المدفوع خلال فترة البرنامج.
4. في حال عدم ضمان المزايا والفوائد بشكل كامل، فيجب تزويد العميل بثلاثة إيضاحات.
5. ضمان أي استثمار أو مصروفات محملة، يجب أن تبين للعميل على أنه القيم هي لغرض التوضيح إلا إذا تم ضمان الاستثمار والمصروفات المحملة بشكل كامل.
6. عند تطبيق البرامج الغير مرتبطة بوحدة ، يجب توزيع أقساط التأمين والرسوم حسب التغطية الرئيسية، والتغطية المكملة وأية تغطية أو خدمات أخرى مقدمة.
7. تقدم معلومات للعميل متعلقة بالأداء الماضي، بناءً على حساب الأداء، ويجب التوضيح للعميل ان الأداء الماضي ليس دالاً على الأداء المستقبلي ولا يضمن تحقيق العوائد المستقبلية.

منتجات تأمين الحماية والادخار

عند استثمار أموال أصحاب وثائق التأمين في مجموعة من صناديق الاستثمار المرتبطة بوحدة، فيجب أن يشمل وصفها كحد أدنى على:



1. وصف لفئات الأصول التي يمكن الاستثمار في صندوقها.
2. تصنيف الصندوق من ناحية المخاطر والأسعار.
3. إيضاح المعيار الذي يقاس الصندوق بناءً عليه.
4. الانتشار الجغرافي للاستثمارات.
5. بيان أي تركيز للاستثمارات في أنواع معينة من الأوعية الاستثمارية.
6. العملة التي يسعر بها الصندوق.
7. عدد مرات تسعير الصندوق.
8. اسم مدير الصندوق، اذا كان من خارج الشركة.
9. الأداء الماضي للصندوق.

عند بيع وثائق تأمين الحماية والإدخار، يجب الآتي:

- استكمال نموذج تفصي حقائق العميل.
- توقيع نموذج تفصي الحقائق من قبل العميل، والاحتفاظ به في ملف العملاء.

في حال الاختلاف حول ملائمة الوثيقة المباعة، يتم اخذ محتويات نموذج تفصي الحقائق في الحسبان، وفي حال عدم وجود النموذج في الملف أو تمت تعبئته بشكل ضعيف أو غير مكتمل فمن الممكن أن يؤدي إلى تسوية الخلاف لمصلحة العميل.

- يجب عند ترتيب عقد التأمين الإفصاح للعميل عند البيع عن كافة العمولات والرسوم التي تتقاضاها الشركة مقابل الخدمات المقدمة للعميل من جميع المصادر.
- لا يمكن أن تؤرخ تغطية التأمين الإلزامي بتاريخ سابق على أي منتج تأميني.

لا يمكن للشركة أو الموظف تقديم دليل على تغطية المنتج، ما لم يكن العميل تعهد بالحصول على وثيقة تأمين سنوية كاملة تلتزم بالمعايير المحددة للوثيقة.



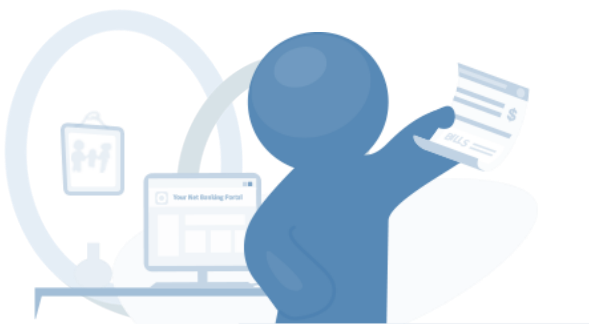
التزامات العميل

يجب على الشركة قبل إبرام وثيقة التأمين أن تبلغ العميل بجميع الإلتزامات الرئيسية كدفع الأقساط في وقتها وتوفير المعلومات الصحيحة.



تأكيد التغطية

- عند إبرام وثيقة التأمين يجب على الشركات فوراً تزويد العميل بتأكيد خطي رسمي على التغطية، وفي حال عدم توفر كامل الوثائق فيجب على الشركة إصدار شهادة مؤقته.
- يجب تقديم وصل للعميل يبين فيه تاريخ بدء التغطية.
- عند استلام طلب تأمين بدون دفع قسط تأمين مقدماً فإنه يجب تقديم إيصال للعميل يبين تاريخ دفع القسط الأول وتاريخ التغطية، وفي حالة عدم استلام القسط فيجب أن يقدم طلباً خطياً بدفع القسط.



مستندات الوثائق:



يجب تسليم جميع المستندات الى العميل فوراً بعد إبرام تلك الوثيقة.

الأطراف ذات الصلة:

يجب على الشركة عدم إصدار أو تجديد أي وثيقة تأمين لأي من ملاكها أو أعضاء مجلس إدارتها أو كبار مدراءها التنفيذيين أو الأطراف ذوي الصلة بهم إلا بعد دفع كامل القسط (مادة 49 من اللائحة التنفيذية).

الأطراف ذوي الصلة هم أفراد العائلة من الزوجات والأزواج والأطفال والاباء والامهات والأخوان والأخوات، واي من المؤسسات التي يملك فيها أي عضو من أعضاء مجلس الإدارة أكثر من 5%.

تحصيل الأقساط :

- يجب أن لا تقوم الشركة بتحصيل الأقساط أو الرسوم على الخدمات التي لاتقدمها الشركة أو الخدمات المستقبلية التي لم تقدم بعد.
- تعتبر الشركة استلمت مبلغ أقساط التأمين فور إستلام الوكيل للأقساط من العملاء.



خدمة العميل بعد البيع

خدمة ما بعد البيع

يجب تقديم خدمات ما بعد البيع للعملاء، بما في ذلك الرد على جميع إستفساراتهم وطلباتهم الإدارية، وبشكل خاص يجب إتباع التالي:

- تقديم شهادة التأمين عند الطلب.
- تقديم خطاب خطي لأية تعديلات على الوثيقة أو أي مبالغ إضافية مستحقة.
- إصدار إيصال بإستلام أي مبلغ أُستلم، مالم يتم الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية أو التحويل الإلكتروني.
- دفع المبالغ واجبة الإسترداد أو أي رسوم اخرى مستحقة للعميل.

يجب على الشركة إشعار العملاء فوراً بأية تغييرات في الإفصاح أو الشروط المعدة للعملاء عند إبرام وثيقة التأمين.



المطالبات





تسوية المطالبات:

يجب على الشركة إتباع التالي:

- الرد السريع على المطالبة المستلمة.
- تقديم نماذج المطالبات التي تبين كافة المعلومات والاجراءات المطلوبة.
- إشعار العميل خلال (7) أيام بالمستندات الناقصة عند تلقي نموذج المطالبة مع ذكرها في النموذج.
- تقديم إرشادات وتوجيهات للمؤمن له عند تقديم المطالبة.
- تبليغ المؤمن له بالمستجدات على الأقل كل خمسة عشر يوماً.
- تسوية المطالبات بكل نزاهة وعدل دون تمييز.

تسوية المطالبات:

- في حالة تعيين خبير معاينة أو مقدر خسائر فإنه يجب إشعار العميل **خلال ثلاثة أيام**.
 - إجراء تحقيق مقبول في المطالبات خلال مدة زمنية لا تتجاوز **عشرة أيام عمل للأفراد وثلاثين يوم عمل للشركات**.
 - (فيما يتعلق بمطالبات المركبات والتي قيمتها **2000 ريال سعودي أو أقل**، فإن مدة التسوية يجب أن لا تتجاوز الخمسة أيام عمل)
- يجب تسوية المطالبات خلال الفترة المبينة في المادة 44 من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، وعند تعذر ذلك تقدم شرحاً مع بيان أسباب هذا التأخير.

• إشعار العميل كتابياً بقبول أو رفض المطالبة مع توضيح خطي للأسباب.

• شرح إجراءات تقديم الشكاوي إذا لم تقبل التسوية من قبل العميل.

• في حال صحة المطالبة يتم دفع المطالبات بدون تأخير غير مبرر عند تلقي كافة المعلومات والوثائق المطلوبة.



مراقبة الائتمان:

- يجب الإتفاق على آلية دفع الأقساط بشكل واضح عند توقيع وثيقة التأمين، ويجب أن تنص الوثيقة على تلك الآلية، ويحق للشركة إلغاء وثيقة التأمين فوراً إذا لم يتم سداد الأقساط في وقتها.
- في جميع الأحوال، يجب على الشركة إلغاء الوثيقة بعد إنذار العميل وإعطائه مهلة 30 يوماً.
- يجب دفع أقساط التأمين بشكل مستقل عن المدفوعات الناتجة من تسوية المطالبات ولا يمكن أن تكون عوضاً عنها.

التعامل مع الشكاوي:

يجب على شركات التأمين إعداد إجراءات الرقابة الداخلية و اعتماد آلية عادلة وشفافة للتعامل مع الشكاوي.



- عند تلقي الشكاوى يجب أن تقوم الشركة بما يلي:
 1. الإقرار بتلقي الشكاوى.
 2. تقديم تقرير زمني للتعامل مع الشكاوى.
 3. تزويد العميل بمرجع الاتصال لمتابعة الشكاوى.
 4. تبليغ العميل بالتقدم الحاصل في الشكاوى.
 5. تسوية الشكاوى بطريقة سريعة وعادلة **خلال عشرة أيام عمل** من تلقي الشكاوى.
 6. الإشعار الخطي للعميل في حال قبول أو رفض الشكاوى.
 7. شرح آلية رفع وتقديم الشكاوى أو المطالبة إلى اللجان المُشكّلة.

الإلغاء:

- يجب أن تنص وثيقة التأمين على شروط الإلغاء بحيث تكون عادلة وواضحة بالنسبة للعملاء ومعقولة ومناسبة فيما يتعلق بالمنتج، ويجب أن تكون شروط إلغاء الوثيقة مبينة بشكل واضح في وثيقة التأمين.



- يجب دفع المبالغ المستحقة للعملاء نتيجة الغاء وثيقة التأمين بدون تأخير غير مبرر.

التجديد والإنتهاء

يجب إشعار العميل بتاريخ التجديد أو إنتهاء وثيقة التأمين قبل الإنتهاء بوقت كافٍ (ثلاثون يوماً تقويمي على الأقل)



تجديد وثائق تأمين الحماية والإدخار

يجب أن تقدم الشركة بياناً سنوياً للعملاء يتضمن المعلومات التالية:

1. القيمة المستحقة المقدرة، أو قيمة وثيقة التأمين في عمر الخامسة والثمانين (85)
2. المبلغ الحالي المؤمن على المزايا الأساسية والمكاملة.
3. إجمالي الأقساط المدفوعة في العام السابق.
4. يجب أن تبين وثائق التأمين المرتبطة بصناديق الإستثمار قيمة الوحدات في كل صندوق.

توزيع الفائض

يجب على الشركة أن تحدد الآلية التي سوف تتبعها في الوثيقة لتوزيع الفائض وأن تقدم هذه الوثيقة للبنك المركزي السعودي للموافقة، على أن تكون هذه الوثيقة متوفرة للعملاء وعموم الناس.



Thank You!

في حال وجود أي سؤال يتعلق بما سبق يرجى التواصل مع إدارة الإلتزام

فريق العمل على التحويلات التالية: 405, 404, 403, 401

أو عبر البريد الإلكتروني: ComplianceDept@walaa.com

أو زيارة مكتبنا في الدور 14 – عمارة خاشقجي – الفرع الرئيسي