



إدارة مراقبة التأمين

Insurance Supervision Department

لائحة عمليات التأمين الإلكترونية

ONLINE INSURANCE ACTIVITIES REGULATION

CONTENTS

المحتويات

Introduction

مقدمة

First: Purpose

أولاً: الغرض

Second: Definitions

ثانياً: تعريفات

Third: Compliance Measures

ثالثاً: إجراءات الالتزام

Fourth: Non-Compliance

رابعاً: عدم الالتزام

Part 1: General Provisions

الباب الأول: أحكام عامة

First: Business Plan

أولاً: خطة العمل

Second: Insurance Products

ثانياً: المنتجات التأمينية

Third: Management of the Website

ثالثاً: إدارة الموقع الإلكتروني

Fourth: Transparency and Disclosures

رابعاً: الشفافية والإفصاح

Fifth: Security and Safety of Data

خامساً: أمن وسلامة المعلومات

Sixth: Size of the Website

سادساً: حجم الموقع الإلكتروني

Seventh: Website Accessibility

سابعاً: الوصول إلى الموقع الإلكتروني

Eighth: Outsourcing the Online Insurance Activities

ثامناً: إسناد عمليات التأمين الإلكترونية

Part 2: Special Provisions

الباب الثاني: أحكام خاصة

First: Pre-sale Provisions

أولاً: أحكام ما قبل البيع

Second: Sale Roles

ثانياً: قواعد البيع

Third: Post-Sale Provisions

ثالثاً: أحكام ما بعد البيع

**Saudi Arabian Monetary Agency ("SAMA")
Online Insurance Activities Regulation**

**مؤسسة النقد العربي السعودي
لائحة عمليات التأمين الإلكترونية**

This regulation has been issued in both Arabic and English. In the event of discrepancy between the two contexts, the Arabic text takes priority over the English text.

صدرت هذه اللائحة باللغتين العربية والانجليزية، وعند اختلاف النص بينهما فيعتمد النص باللغة العربية.

Introduction

مقدمة

First: Purpose

أولاً: الغرض

1. This regulation specifies the requirements and provisions for conducting insurance activities by insurance companies, insurance brokers and agents over the internet.
2. This regulation applies to all online insurance activities conducted by insurance companies, insurance brokers and agents licensed according to the Law on Supervision of Cooperative Insurance Companies promulgated by Royal Decree M/32 dated 2/6/1424 H.
3. This regulation must be complied with in conjunction with the Law on Supervision of Cooperative Insurance Companies promulgated by Royal Decree M/32 dated 2/6/1424 H and its Implementing Regulations, and the Online Regulation promulgated by Royal Decree M/18 dated 8/3/1428 H and its Implementing Regulations, and the Anti-Cyber Crime Law promulgated by Royal Decree M/17 dated 8/3/1428 H in addition to any Regulations or other instructions issued by SAMA and specially the Anti Money Laundering & Combating Terrorism Financing Regulation, the Anti Fraud Regulation, the Market Code of Conduct Regulation, the Outsourcing Regulation for

١. تحدد هذه اللائحة متطلبات وضوابط مزاولة شركات التأمين و وسطاء التأمين ووكلاء التأمين أعمال التأمين من خلال شبكة الانترنت.
٢. تسري هذه اللائحة على جميع عمليات التأمين الإلكترونية التي تمارسها شركات التأمين ووسطاء التأمين ووكلاء التأمين المرخصة بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي الكريمة رقم م/٣٢ وتاريخ ٢/٦/١٤٢٤هـ.
٣. يجب الالتزام بهذه اللائحة مقترنة بنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي الكريمة رقم م/٣٢ وتاريخ ٢/٦/١٤٢٤هـ ولائحته التنفيذية، ونظام التعاملات الإلكترونية الصادر بالمرسوم الملكي الكريمة رقم م/١٨ وتاريخ ٨/٣/١٤٢٨هـ ولائحته التنفيذية، ونظام مكافحة جرائم المعلوماتية الصادر بالمرسوم الملكي الكريمة رقم م/١٧ وتاريخ ٨/٣/١٤٢٨هـ، بالإضافة إلى أي لوائح

Insurance and/or Reinsurance Companies and Insurance service providers. In addition to other relevant laws, regulation, instructions and decisions.

تنظيمية أو تعليمات أخرى صادرة عن المؤسسة وعلى الأخص قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لشركات التأمين، ولائحة مكافحة الاحتيال، واللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، ولائحة الإسناد لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين وشركات المهن الحرة. إضافةً إلى الأنظمة واللوائح والتعليمات والقرارات ذات العلاقة.

Second: Definitions

ثانياً: تعريفات

4. The following terms and statements in this regulations refers to the meanings explained here, unless stated otherwise:

٤. يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية أينما وردت في هذه اللائحة؛ المعاني المبينة أمامها ما لم يقتضِ السياق خلاف ذلك:

SAMA: refers to the Saudi Arabian Monetary Agency.

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي

Regulation: refers to the online insurance activities regulation.

اللائحة: لائحة عمليات التأمين الإلكترونية

Company: refers to the insurance companies, insurance brokers and agents licensed by SAMA to conduct business in the Kingdom.

الشركة: شركات التأمين و وسطاء التأمين و وكلاء التأمين المرخص لهم بالعمل في المملكة من قبل المؤسسة.

Customer: refers to the insured, the web site user, or any person who submits a request to get an insurance cover through the web site.

العميل: المؤمن له أو مستخدم الموقع الإلكتروني أو من يتقدم بطلب الحصول على تغطية تأمينية من خلال الموقع الإلكتروني.

Online transactions: refers to any exchange, contract, communication or other procedure conducted or executed – fully or in part – online.

التعاملات الإلكترونية: أي تبادل أو تراسل أو تعاقد، أو أي إجراء آخر يبرم أو ينفذ – بشكل جزئي أو كلي – بوسيلة إلكترونية.

Online Statements: refers to online statements in the form of text, symbols, pictures or drawings or other form of online formats combined or in parts.

البيانات الإلكترونية: أي بيانات ذات خصائص إلكترونية في شكل نصوص، أو رموز، أو صور، أو رسوم، أو غير ذلك من

الصيغ الإلكترونية، مجتمعة أو متفرقة.

Online Insurance Activities: refers to any business conducted by the company through the internet, including, but not limited to, selling insurance policies, collecting premiums, receiving claims, and receiving and handling with complaints.

عمليات التأمين الإلكترونية: أي أعمال تمارسها الشركة من خلال شبكة الإنترنت، ومنها _على سبيل المثال لا الحصر_ بيع وثائق التأمين، تحصيل أقساط التأمين، استقبال المطالبات، استقبال ومعالجة الشكاوى.

Website: refers to the company's web site address that is licensed by the designated authority and used on the company's prints and advertisements.

الموقع الإلكتروني: عنوان الشركة على شبكة الانترنت المعتمد على مطبوعاتها وإعلاناتها، المرخص من الجهة المختصة.

Hard copy: refers to the output of a computer in printed form.

نسخة ورقية: مخرجات الحاسب الآلي المطبوعة على الورق.

Soft Copy: refers to any document stored in the memory of the computer, or on a hard disc (internal or external), or any other electronic storage mean, the content of which can be viewed on a computer and transferred electronically through, but not limited to, email.

نسخة إلكترونية: أي مستند مخزن في ذاكرة الحاسب الآلي، أو على قرص ممغنط (داخلي أو خارجي)، أو على أي وسيلة حفظ إلكترونية أخرى يمكن استعراض محتوياتها على الحاسب الآلي، ونقلها عبر الوسائط الإلكترونية ومنها _على سبيل المثال لا الحصر_ البريد الإلكتروني.

Unauthorized Access: refers to the access of a person on purpose to a computer or website or an information system or network, without authorization.

الدخول غير المشروع: دخول شخص بطريقة متعمدة إلى حاسب آلي، أو موقع إلكتروني، أو نظام معلوماتي، أو شبكة حاسبات آلية غير مصرح له بالدخول إليها.

The remaining terms used in this regulation have the same meaning as stated in article 1 of the Implementing Regulations of the Law on Supervision of Cooperative Insurance Companies.

يكون للمصطلحات المستخدمة في هذه اللائحة المعاني الواردة في المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني.

Third: Compliance Measures

ثالثاً: إجراءات الالتزام

5. The company must establish appropriate internal controls and procedures to ensure and monitor compliance with this regulation and any related laws. In case the company contracts with other parties, it must ensure the compliance of all parties with the provisions of this regulation and any related laws.

٥. على الشركة وضع الضوابط والإجراءات الداخلية الملائمة لضمان تحقيق الالتزام بهذه اللائحة والأنظمة ذات العلاقة. وفي حال التعاقد مع أطراف أخرى؛ يتعين عليها التأكد من التزام الأطراف كافة وعدم مخالفتهم أحكام هذه اللائحة والأنظمة ذات العلاقة.
6. The company must maintain adequate records to demonstrate compliance with this regulation and any related laws, including—but not limited to—online activities business plan, outsourcing contracts to external parties, website hosting contracts.

٦. على الشركة الاحتفاظ بسجلات كافية توضح مدى التزامها بهذه اللائحة والأنظمة ذات العلاقة، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - الاحتفاظ بخطة العمل الخاصة بعمليات التأمين الإلكترونية، وعقود الإسناد إلى أطراف خارجية وعقود استضافة المواقع على شبكة الانترنت.
7. The company must publish this regulation, along with all any related laws and regulations on its website.

٧. على الشركة نشر هذه اللائحة والأنظمة واللوائح ذات العلاقة على موقعها الإلكتروني على شبكة الانترنت.
8. The company must comply with the provisions of this regulation within 6 months from the date of issuance of this regulation.

٨. على الشركة تعديل أوضاعها بما يتفق مع أحكام هذه اللائحة خلال ستة أشهر من تاريخ إصدارها.

Fourth: Non-Compliance

رابعاً: عدم الالتزام

9. Non-compliance with the 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 Companies to enforcement action.

٩. يُعدُّ عدم الالتزام بهذه اللائحة مخالفةً لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية ولشروط الترخيص ويُعرضُ الشركة للعقوبات النظامية.

Part 1: General Provisions

الباب الأول: أحكام عامة

First: Business Plan

أولاً: خطة عمل

10. The company must, prior to requesting SAMA's approval for conducting online insurance activities, develop a business plan specific to the online insurance business activities. The business plan must be reviewed by the Board of Directors before being submitted to SAMA and should include but not be limited to:
١٠. على الشركة قبل تقديم طلب الحصول على موافقة المؤسسة لممارسة عمليات التأمين الإلكترونية من خلال شبكة الانترنت؛ وضع خطة عمل محددة لعمليات التأمين الإلكترونية وأن تُراجع من مجلس الإدارة قبل تقديمها للمؤسسة، وأن تشمل هذه الخطة - على سبيل المثال لا الحصر - الآتي:
- a) Analysis of the forecasted volume of online insurance activities over the next 3 years.
- أ) تحليل حجم عمليات التأمين الإلكترونية المتوقع خلال السنوات الثلاث القادمة.
- b) Analysis of the risks associated with online business and the measures that will be taken to mitigate these risks, including but not limited to adverse selection risks, money laundering, strategic risks, and potential website unauthorized access.
- ب) تحليل المخاطر المرتبطة بالتعاملات الإلكترونية والتدابير والإجراءات الاحترازية اللازمة للحد منها، ومن هذه المخاطر - على سبيل المثال لا الحصر - مخاطر الانتقاء السلبي، وجرائم غسل الأموال، والمخاطر الإستراتيجية، والدخول غير المشروع للموقع.
- c) Contingency plan documenting the actions to be taken in the event of a failure of one or several components of the online system, including corrective and business continuity measures, as well as the obligation to report the event to the proper authorities within the Company and SAMA.
- ج) خطة طوارئ تشمل الإجراءات التي ينبغي اتخاذها في حال تعطل عنصر أو أكثر من عناصر النظام الآلي للموقع الإلكتروني، وينبغي أن تشمل هذه الخطة التدابير التصحيحية لضمان استمرارية العمل، وتقديم التقارير إلى أصحاب الصلاحية داخل الشركة والمؤسسة.
11. The company must obtain SAMA's written approval before adopting its online business plan. In addition, the company must obtain SAMA's written approval on any significant amendments or
١١. على الشركة الحصول على موافقة المؤسسة كتابةً قبل اعتماد خطة العمل لعمليات التأمين الإلكترونية، وعليها الحصول على

modifications to the business plan and SAMA might require a modification or change to the business plan when it sees necessary.

موافقة المؤسسة كتابةً على أي تعديلات أو تغييرات جوهرية ترغب الشركة في إجرائها على خطة العمل، وللمؤسسة طلب تعديل أو تغيير خطة العمل متى رأت ضرورة ذلك.

12. The business plan of online insurance activities must be approved and set by the board of directors after obtaining SAMA's written approval and must be reviewed annually, or when making any fundamental change to the company's strategy related to online insurance activities.

١٢. تُعتمد خطة العمل لعمليات التأمين الإلكترونية بقرار يصدر عن مجلس إدارة الشركة بعد الحصول على موافقة من المؤسسة كتابةً، وتُراجع هذه الخطة سنوياً، أو عند إجراء أي تغيير جوهري في استراتيجية الشركة الخاصة بعمليات التأمين الإلكترونية.

Second: Insurance Products

ثانياً: المنتجات التأمينية

13. The company should submit a request to SAMA for obtaining an approval on its insurance products that will be sold on its website, taking into consideration the following:

١٣. على الشركة التقدم بطلب الحصول على موافقة المؤسسة على أنواع المنتجات التأمينية التي سيتم بيعها عن طريق موقعها الإلكتروني، ضرورة الأخذ بالاعتبار بالآتي:

- a) Not selling any Protection and Savings Insurance policies on its website or any other website.

أ- عدم بيع وثائق تأمين الحماية والادخار من خلال موقع الشركة الإلكتروني أو أي موقع إلكتروني آخر.

- b) Not selling any insurance policy with a Gross Written Premium exceeding SR 10,000 (Ten Thousand Riyal) on its website or any other website.

ب- عدم بيع أي وثيقة تأمين يتجاوز إجمالي الأقساط المكتتبه فيها ١٠,٠٠٠ ريال (عشرة آلاف ريال) من خلال موقع الشركة الإلكتروني أو أي موقع إلكتروني آخر.

Third: Management of the Website

ثالثاً: إدارة الموقع الإلكتروني

14. The company must establish a unit within the IT department to be in charge of the website and its operational aspects including but not limited to posting content, monitoring performance, handling customer inquiries, tracking key performance indicators, measuring the traffic of data, and handling maintenance.

١٤. على الشركة إنشاء قسم خاص في إدارة تقنية المعلومات يكون مسئولاً عن الموقع الإلكتروني وجوانبه التشغيلية، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- نشر المحتوى، ومراقبة الأداء، والتعامل مع استفسارات وطلبات العملاء، وتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية، وقياس حركة مرور البيانات، والصيانة.
15. The company must obtain SAMA's written approval before signing a contract for outsourcing the management of the website to any third party.

١٥. على الشركة الحصول على موافقة المؤسسة المسبقة كتابةً قبل توقيع عقد إسناد إدارة الموقع الإلكتروني إلى أي طرف آخر.
16. After obtaining SAMA's written approval for outsourcing the management of the website to a third party, the company must check the compliance of that party with the articles of this regulation and other related laws and regulations.

١٦. على الشركة بعد الحصول على موافقة المؤسسة كتابةً على إسناد إدارة الموقع الإلكتروني إلى طرف آخر؛ التحقق من التزام الطرف المتعاقد معه بأحكام هذه اللائحة والأنظمة واللوائح الأخرى ذات العلاقة.
17. In case of outsourcing the management of the website to a third party that approved to work in the Kingdom according to the relevant laws, the company must appoint a communication officer in charge of the relation with the third party to whom the management of the website has been outsourced. The communication officer's responsibilities include but are not limited to monitoring the content of the website, answering customer inquiries and requests, ensuring that the third party meets the conditions and standards defined in the outsourcing agreement, and ensuring compliance of the third party with the relevant laws and regulations.

١٧. على الشركة في حال إسناد إدارة الموقع الإلكتروني إلى طرف آخر مرخص له بالعمل في المملكة بموجب الأنظمة ذات العلاقة؛ تعيين ضابط اتصال مع الجهة التي أُسندت إدارة الموقع الإلكتروني إليها، ويكون ضابط الاتصال مسئولاً - على سبيل المثال لا الحصر - عن مراقبة محتويات الموقع، والإجابة على أسئلة وطلبات العملاء، والتحقق من أن الطرف الآخر يعمل على تطبيق أحكام وبنود عقد الإسناد، والتحقق من التزام وتفيد الطرف الآخر بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

Fourth: Transparency and Disclosures

رابعاً: الشفافية والإفصاح

18. The company must provide and clarify on its website the information that is necessary for customers who want to have an insurance cover through its website.

١٨. تلتزم الشركة - من خلال موقعها الإلكتروني - بتوفير جميع المعلومات اللازمة مباشرةً والإفصاح عنها بشكل واضح للعملاء الذين يرغبون في الحصول على أي تغطية تأمينية من خلال موقعها الإلكتروني.

19. The company must ensure that the information presented on its website is correct, accurate, clear, up-to-date, and comprehensive.

١٩. على الشركة التحقق من صحة ودقة ووضوح وحادثة وشمولية جميع المعلومات المقدمة على موقعها الإلكتروني.

Fifth: Security and Safety of Data

خامساً: أمن وسلامة المعلومات

20. The company must ensure the confidentiality of all information collected through its website and not disclose such information to any party without the written approval of SAMA. And it is the responsibility of the company to establish appropriate procedures and controls to secure the confidentiality of information.

٢٠. على الشركة المحافظة على سرية المعلومات التي حصلت عليها عن طريق الموقع الإلكتروني جميعها، وعدم كشف تلك المعلومات لأي أطراف أخرى، إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من المؤسسة كتابةً، وعلى الشركة وضع الإجراءات والضوابط اللازمة للمحافظة على سرية المعلومات.

21. The company commits at all times to ensure the security and safety of information provided on its website , this includes—but is not limited to— information provided to customers, information collected and stored through the company or the third party contracted by the company whether this party is responsible to connect the internet service, host, or manage the website. And the company must, in particular, ensure the protection of customers' personal information from loss or unauthorized access, this includes—but is not limited to—the use, edit or disclosure of information.

٢١. تلتزم الشركة بضمان أمن وسلامة المعلومات المقدمة من خلال موقعها الإلكتروني في جميع الأوقات، ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - المعلومات التي يُزود بها عملاء الشركة، والمعلومات التي تم جمعها وتخزينها بواسطة الشركة أو الطرف الآخر المتعاقد معه سواءً أكان مزوداً لخدمة الاتصال بالانترنت أم مستضيفاً أم مديراً لموقع الشركة الإلكتروني. وعلى الشركة بصفة خاصة العمل على حماية المعلومات الشخصية للعملاء من فقدان أو الوصول غير

- المصرح به، ويشمل ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - الاستخدام أو التعديل أو الإفصاح.
٢٢. يجب على الشركة تأسيس مستويات مختلفة من الرقابة والتحكم في عمليات التأمين الإلكترونية التي تمارسها من خلال موقعها الإلكتروني وذلك على النحو الآتي:
- أ) تطبيق الحد الأدنى من التدابير والإجراءات الأمنية لمنع تغيير محتوى المعلومات الثابتة المعروضة في الموقع الإلكتروني من أفراد غير مصرح لهم.
- ب) اتخاذ تدابير وإجراءات أمنية إضافية لحماية المعلومات المتبادلة مع العملاء أو زوار الموقع من التغيير أو السرقة أو الاستخدام غير المشروع.
- ج) تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات، وتوفير أحدث التقنيات والبرامج لضمان حماية وسلامة عمليات دفع المبالغ المالية التي تتم من خلال موقع الشركة الإلكتروني. ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - استخدام أنظمة المدفوعات المعتمدة والمرخصة من المؤسسة لدفع المبالغ الخاصة بإصدار أو تجديد وثيقة تأمين.
٢٣. يتولى القسم المسئول عن الموقع مهمة الإشراف على تصميم وتنفيذ ومتابعة وتحديث النظام الأمني الخاص بموقع الشركة الإلكتروني.
٢٤. مع عدم الإخلال بما نصت عليه المادة
22. The company must set different levels of control and supervision on insurance activities that are practiced on its website as follows:
- a) The company must implement the minimum required security procedures to prevent unauthorized changes to the basic content of information displayed on its website.
- b) The company must take additional security procedures to protect exchanged information, with customers or website visitors, from editing, theft, or unauthorized use.
- c) The company must implement the maximum procedures, and provide up-to-date techniques and IT programs to ensure the protection and safety of payments made on its website. This includes—but is not limited to—using the payment systems adopted and licensed by SAMA for payments related to issuance or renewal of an insurance policy.
23. The unit responsible for the website must supervise the design, execution, follow up, and update of the security system of the website.
24. Without prejudice to Article (10/c) of this regulation and to avoid the failure of the

website's system or any related part, the company must establish the appropriate procedures to face emergency or catastrophe cases. This includes – but is not limited to – keeping backup copies for all information and data displayed by the company, issued to customers, or submitted to the company's website, and setting a clear procedure to restore systems on the website in the case of damage to a part or more of the system.

(١٠/ج) من هذه اللائحة، وتحاشياً لتعطُّل أنظمة موقع الشركة الإلكتروني أو أحد العناصر المكونة له؛ على الشركة وضع التدابير اللازمة لمواجهة حالات الطوارئ أو الكوارث، وعليها في سبيل تحقيق ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – حفظ نسخ احتياطية لكافة البيانات والمعلومات المعروضة من الشركة أو الصادرة لعملاء الشركة أو الواردة للشركة عن طريق الموقع الإلكتروني، ووضع آلية واضحة لاستعادة أنظمة الموقع الإلكتروني في حال تعطلُّ عنصر أو أكثر من عناصر النظام الآلي للموقع الإلكتروني.

Sixth: Size of the Website

سادساً: حجم الموقع الإلكتروني

25. The company must verify the capacity of its website to be expanded and to assimilate any additions that might arise in the future this includes – but is not limited to – capacity of the website to assimilate any increase in the number of users, and assimilate the online insurance activities resulting from sales of insurance policies, receiving claims and handling complaints.

٢٥. على الشركة التحقق من قدرة موقعها الإلكتروني للتوسع واستيعاب أي إضافات قد تنشأ مستقبلاً، ومن ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – قدرة الموقع الإلكتروني على التعامل مع أي زيادة في أعداد المستخدمين، واستيعاب عمليات التأمين الإلكترونية الإضافية الناتجة عن بيع وثائق التأمين أو استقبال المطالبات و معالجة الشكاوى.

Seventh: Website Accessibility

سابعاً: الوصول إلى الموقع الإلكتروني

26. The company's website must be accessible twenty four hours a day during the whole year and the website's unit must monitor the website's availability. In case the website is undergoing maintenance procedures, the website's unit must ensure that it does not exceed twenty-four hours as a maximum.

٢٦. يجب أن يكون موقع الشركة الإلكتروني متاحاً للاستخدام على مدار أربع وعشرين ساعة طوال العام وعلى القسم المسئول عن الموقع مراقبة ذلك والتحقق منه، وفي حال كون الموقع الإلكتروني خاضعاً لإجراءات

In case the maintenance procedures are not finalized within the set period (i.e., twenty four hours), the company must notify SAMA in writing about the reasons that caused the damage to the website and specify the timeframe expected to reactivate the website.

الصيانة؛ فيتعين على القسم المسئول عن الموقع التحقق من عدم تجاوز فترة الصيانة أربعاً وعشرين ساعة حداً أقصى، وفي حال تعذر إنهاء عمليات الصيانة خلال هذه المدة؛ فعلى الشركة إبلاغ المؤسسة كتابةً بالأسباب التي أدت إلى تعطل الموقع الإلكتروني وتحديد الفترة الزمنية المتوقعة لإعادة تشغيل الموقع الإلكتروني.

Eighth: Outsourcing the Online Insurance Activities

27. The company must—after applying the procedures included in this regulation—when outsourcing online insurance activities to another party or outsourcing the development, hosting, management, or maintenance of its website or any other work related to the website, include a specific text in the outsourcing contract that obliges the other party to abide by the rules set in this regulation, the Outsourcing Regulation to Insurance and/or Reinsurance and Insurance service providers, the Market Code of Conduct Regulation and other regulations related to the content specified in Article (3) of this regulation.

ثامناً: إسناد عمليات التأمين الإلكترونية

٢٧. على الشركة - بعد استيفاء الإجراءات الواردة في هذه اللائحة - عند إسناد عمليات التأمين الإلكترونية لطرف آخر أو إسناد تطوير أو استضافة أو إدارة أو صيانة موقعها الإلكتروني أو إسناد أي أعمال أخرى تتعلق بموقعها الإلكتروني؛ وضع نصّ خاص ضمن عقد الإسناد يلتزم بموجبه الطرف الآخر تطبيق أحكام هذه اللائحة، ولائحة الإسناد لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين وشركات المهن الحرة، واللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، والأنظمة واللوائح الأخرى ذات العلاقة المنصوص عليها في المادة الثالثة من هذه اللائحة.

28. A company, wishing to sell its insurance products through a third party website licensed to do so, must obtain SAMA's prior written approval. The company must also verify that the third party's website meets the following conditions:

٢٨. على الشركة التي ترغب في بيع منتجاتها التأمينية من خلال موقع إلكتروني خاص بطرف آخر مرخص له بذلك؛ الحصول على موافقة المؤسسة المسبقة كتابةً، وعلى الشركة التحقق من استيفاء الموقع الإلكتروني الخاص بالطرف الآخر الشروط الآتية:

- a) If the same third party's website is used to sell insurance products related to other companies, each insurance product offered must be clearly linked to the company offering it.
- أ) إذا كان الموقع الخاص بالطرف الآخر يُستخدم لبيع منتجات تأمين تخص شركات أخرى؛ فيجب ربط كل منتج تأميني بالشركة التي تقدمه بشكل واضح.
- b) Include all information and statements that the company must disclose, this includes—but is not limited to—the name of the company, its address, its licensing status, the nature of its insurance activities, and the contact details of the company.
- ب) أن يشمل الموقع كافة المعلومات والبيانات الواجب على الشركة الإفصاح عنها. ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - اسم الشركة، عنوانها، حالة الترخيص، نوع الأنشطة التأمينية التي تمارسها، وسائل الاتصال بالشركة.
- c) The third party must clarify, on its website, the role it undertakes and its obligations with respect to the users such as the insured. It must also specify whether it is an agent, or a broker licensed by SAMA.
- ج) أن يُوضَّح من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالطرف الآخر دور هذا الطرف والتزاماته تجاه المتعاملين معه مثل المؤمن لهم وما إذا كان وسيطاً أو وكيل تأمين مرخصاً من المؤسسة.

Part 2: Special Provisions

الباب الثاني: أحكام خاصة

First: Pre-Sale Provisions

أولاً: أحكام ما قبل البيع

Advertisement/ Promotion

الإعلان والتسويق

29. The company or the party for which any online activity is being outsourced must, when promoting or advertising online, abide by Articles (28) and (29) set forth in the Insurance Market Code of Conduct Regulation.
٢٩. على الشركة أو الطرف المُسند إليه أي أعمال تتعلق بموقع الشركة الإلكتروني عند القيام بالدعاية والترويج لعمليات التأمين الإلكترونية؛ الالتزام بما نصت عليه المادتان (٢٨) و (٢٩) من اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين الصادرة عن المؤسسة.

Insurance Policy Terms

بنود وثيقة التأمين

30. The company or the party for which any online business is outsourced must inform any person requesting an insurance cover, about the entire policy including—but not limited to—the full wording of the terms and conditions of the policy and the coverage and benefits provided by this policy.
31. The company or the party for which any online activity is outsourced must abide by Article (37) set forth in the Insurance Market Code of Conduct Regulation.
٣٠. على الشركة أو الطرف المُسند إليه أي أعمال تتعلق بموقع الشركة الإلكتروني؛ إطلاع من يتقدم بطلب الحصول على تغطية تأمينية على الوثيقة كاملة بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - أحكام وبنود وشروط الوثيقة، وحدود ومنافع التغطية التأمينية.
٣١. على الشركة أو الطرف المُسند إليه أي أعمال تتعلق بموقع الشركة الإلكتروني؛ الالتزام بتطبيق نص المادة (٣٧) من اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين الصادرة عن المؤسسة.

Identification of the Customer

التعرف على العميل

32. Before selling or issuing any online policy, the company must verify the authenticity of its customers' identity and the documents submitted, and set the verification procedures appropriate for this purpose.
33. Without any prejudice of the Anti Money Laundering & Combating Terrorism Financing Regulation issued by SAMA, the company must inform SAMA and provide a report to the Financial Investigation Unit (FIU) in the Ministry of Interior concerning any suspicious activity through its website.
34. The company must keep records of all customers' policies and identification documents, received from its website.
35. As indicated in Articles (20), (21) and (22) of this regulation, The company must create an electronic record for every customer and set up the following procedures and measures as a minimum to
٣٢. على الشركة قبل بيع أو إصدار أي وثيقة تأمين من خلال موقعها الإلكتروني؛ التحقق من صحة هوية عملائها والوثائق المقدمة من قبلهم، ووضع الإجراءات اللازمة لذلك.
٣٣. مع عدم الإخلال بما تضمنته قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لشركات التأمين الصادرة عن المؤسسة؛ يجب على الشركة إبلاغ المؤسسة وتقديم تقرير لوحدة التحريات المالية بوزارة الداخلية عن أي أنشطة يشتبه فيها تجري من خلال موقع الشركة الإلكتروني.
٣٤. على الشركة الاحتفاظ بسجلات خاصة بوثائق وهويات عملائها التي حصلت عليها عن طريق موقعها الإلكتروني.
٣٥. على الشركة وبما يتفق مع ما تضمنته المواد (٢٠) و (٢١) و (٢٢) من هذه اللائحة إنشاء سجل إلكتروني لكل عميل،

protect the customers' records:

وعليها وضع الإجراءات والتدابير الآتية
حداً أدنى لحماية سجل العميل:

- a) Changing customers' passwords periodically.
- b) Requiring customers to reenter their password after specific period of not using the website.
- c) Verifying the accuracy of the customers' email by sending a verification (activation) link.

- أ) تغيير كلمة السر الخاصة بسجل العميل بصورة دورية.
- ب) طلب إعادة إدخال كلمة السر بعد مرور فترة محددة من عدم استخدام العميل للموقع.
- ج) التحقق من صحة عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعميل عن طريق إرسال رابط التحقق (التفعيل).

Second: Sale Roles

ثانياً: قواعد البيع

Insurance Policy

وثيقة التأمين

36. The company must issue all online insurance policies in a dated and complete version with all contents, including –but not limited to–the policy's proposal, terms and conditions, coverage limits and endorsements. In addition the company must provide the customer with a copy of the complete insurance policy through all available methods and means, and as a minimum the company must provide a soft copy in Portable Document Format (PDF) sent by email upon issuance whereby the dates of inception and expiry of the coverage are clearly stated.

٣٦. على الشركة إصدار وثائق التأمين الإلكترونية مؤرخة وأن تشمل النسخة المصدرة كافة محتويات الوثيقة ومن ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – طلب التأمين وشروط الوثيقة وحدود التغطية والملاحق. وعلى الشركة تزويد العميل بنسخة من الوثيقة كاملة بكافة الطرق والوسائل المتاحة. وبعد أدنى تزود الشركة العميل بنسخة إلكترونية كاملة من الوثيقة بصيغة (PDF) تُرسل عن طريق البريد الإلكتروني فور إصدارها، على أن يُكتب تاريخ بداية سريان التغطية التأمينية ونهايتها بشكل واضح.

37. The company must ensure the customer is able to view, print and download a complete copy of the insurance policy from his account on the company's website, at any time. In case the online insurance

٣٧. على الشركة تمكين العميل من الإطلاع وطباعة وتحميل نسخة كاملة من الوثيقة من خلال سجله الإلكتروني على موقع الشركة

policy requires any special program, the company must provide the necessary programs on its website.

38. The company must, upon the customer's request, provide a hard copy of the insurance policy issued online signed and stamped by the company, or any other document related to this policy, immediately from any of the company's branches or its agents' branches or by sending the requested documents by post within seven working days from the date of the customer's request.

في أي وقتٍ. وفي حال ما إذا كانت صيغة الوثيقة الإلكترونية تتطلب استخدام برامج خاصة فيتعين على الشركة توفير البرامج اللازمة لذلك على موقعها الإلكتروني.

٣٨. على الشركة تزويد العميل بناءً على طلبه؛ بنسخة ورقية من وثيقة التأمين المُصدرة إلكترونياً تكون موقَّعة ومختومة من الشركة أو أي مستند آخر له علاقة بهذه الوثيقة مباشرةً من خلال فروعها أو فروع وكيلها، أو عن طريق إرسالها بالبريد المُسجل خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ طلب العميل.

Third: Post-Sale Provisions

ثالثاً: أحكام ما بعد البيع

Services

الخدمات

39. The company must, when selling any insurance policy on its website, abide by Articles (50) and (51) of the Insurance Market Code of Conduct Regulation specific to post-sale.

٣٩. على الشركة عند بيع أي وثيقة تأمين من خلال موقعها الإلكتروني الالتزام بأحكام المادتين (٥٠) و (٥١) من اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين الخاصة بخدمات ما بعد البيع.

40. The company must put in place clear procedures for the cancellation of insurance policies, issued online, through its website. The procedures must ensure the confirmation and willingness of the customer to cancel the policy. In case of cancellation of the online insurance policy due to deficiency or ambiguousness in the systems, parts, components or programs of the website, the company must reimburse the customer for any damage incurred from the policy cancellation. In the case where the customer maliciously cancels the policy, the company must prove it and provide the customer in writing with the reasons for refusing to pay any future claims related to the cancelled policy.

٤٠. على الشركة الالتزام بوضع إجراءات واضحة لآلية إلغاء وثيقة التأمين عن طريق موقعها الإلكتروني تضمن تأكيد ورغبة العميل في إلغاء وثيقة التأمين؛ وفي حال ما إذا كان إلغاء وثيقة التأمين المُصدرة من خلال الموقع الإلكتروني بسبب قصور أو عدم وضوح في أنظمة أو مكونات أو محتويات أو برامج تشغيل الموقع الإلكتروني فإن الشركة مُلزَمة بتعويض العميل عن الأضرار التي يتكبدها نتيجة إلغاء وثيقة التأمين، وإذا كان إلغاء وثيقة

- التأمين ناتجاً عن سوء نية من العميل فعلى الشركة إثبات ذلك، وتزويد العميل كتاباً بمبررات رفض دفع أي مطالبة قد تنشأ من وثيقة تأمين مُلغاة.
41. The company must communicate with customers using at least two available communication means. which include – but are not limited to – emails, recorded mail, text messages, phone, etc.
42. The company must, when sending a notice or advertisement to two or more customers via email or any other communication means, verify and ensure that the notice or advertisement does not contain any personal information related to the customer, and it must ensure that none of the recipients becomes aware of the identity of any other recipient.
43. Once the company issues an insurance policy through its website, it must provide a particular section for after-sale services on its website. This section must include but not limited to the following services:
- a) Obtaining any additional type of services related to the policy in force.
- b) Performing any endorsement on the policy such as additions, renewals, or cancelations.
- c) Verifying the status of the policy (i.e., valid, expired, canceled).
- d) Checking the date of inception and expiry of coverage.
- e) Checking a schedule of the dates for premiums payments.
- f) Checking paid premiums and the dates of payments and values.
٤١. على الشركة التواصل مع العميل باستخدام وسيلتين على الأقل من وسائل الاتصال المفضلة لدى العميل، ومن تلك الوسائل – على سبيل المثال لا الحصر – البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية والهاتف.
٤٢. على الشركة عند إرسال إشعار أو إعلان لأكثر من عميل عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسيلة اتصال أخرى؛ التحقق والتأكد من أنّ الإشعار أو الإعلان لا يحتوي على أي معلومات شخصية تتعلق بأيّ عميل وبطريقة تمنع المتلقين للإشعار أو الإعلان من التعرف على هوية أي متلقٍ آخر.
٤٣. على الشركة عند إصدار وثيقة تأمين من خلال موقعها الإلكتروني؛ توفير قسم خاص بخدمات بعد البيع على الموقع الإلكتروني؛ بحيث يمكن للعميل من خلاله القيام بأي من العمليات الآتية وهي على سبيل المثال لا الحصر:
- (أ) الحصول على أي خدمات إضافية تتعلق بالوثيقة سارية المفعول.
- (ب) إجراء أي تعديلات على الوثيقة كالإضافة أو التجديد أو الإلغاء.
- (ت) التحقق من حالة الوثيقة (سارية أو منتهية أو ملغاة).
- (ث) معرفة تاريخ بداية سريان التغطية

التأمينية وانتهائها.

- ج) الإطلاع على الجدول الزمني لأقساط التأمين.
- ح) الإطلاع على الأقساط المدفوعة وتواريخ دفعها وقيمتها.
٤٤. على الشركة إبلاغ العميل قبل انتهاء مدة سريان وثيقة التأمين بوقت كافٍ ليتمكن العميل من تجديد الوثيقة أو الحصول على تغطية تأمينية من شركة أخرى، وأن يُبلَّغ العميل بذلك من خلال كافة وسائل الاتصال المتاحة المُشار إليها في المادة (٤١) من هذه اللائحة.
٤٥. على الشركة وضع الإجراءات والتدابير اللازمة للتحقق من توافق آلية إلغاء وثائق التأمين الإلزامي من خلال الموقع الإلكتروني مع الأحكام والتعليمات المنظمة لآلية إلغاء هذا النوع من الوثائق.
٤٦. على الشركة إشعار العميل عن طريق البريد الإلكتروني فور انتهاء سريان التغطية التأمينية بموجب وثيقة التأمين المُصدرة من خلال الموقع الإلكتروني، وكذلك إشعار العميل عن طريق البريد الإلكتروني بإلغاء وثيقة التأمين المُصدرة من خلال الموقع الإلكتروني على أن يتضمن الإشعار تاريخ وسبب إلغائها.

Dealing with Claims

التعامل مع المطالبات

٤٧. على الشركة أن توفر من خلال موقعها الإلكتروني للعميل أو الطرف الثالث (المتضرر) نماذج إلكترونية لتقديم مطالباتها وتحميل نسخة من مستندات

amount due through its website, the company must receive original copies of the claim documentation to confirm and validate it.

المطالبة، وعلى الشركة بعد قبول المطالبة إلكترونياً تزويد مقدم المطالبة برقم مرجعي لمطالبته، وعلى الشركة قبل دفع قيمة المطالبة المقدمة من خلال موقعها الإلكتروني؛ الحصول على أصول مستندات المطالبة من مقدمها لمطابقتها والتحقق من صحتها.

Complaints

تقديم الشكاوى

48. The company must, without prejudice to Articles (55) and (56) of the Insurance Market Code of conduct Regulations , provide on its website, all the information necessary for the customer or third party (harmed) to file a complaint and follow up on its status. The information must include as a minimum:

٤٨. على الشركة ودون الإخلال بما نصت عليه المادتان (٥٥) و (٥٦) من اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين أن توفر من خلال موقعها الإلكتروني؛ كافة المعلومات اللازمة للعميل أو الطرف الثالث (المتضرر) لتقديم الشكاوى ومتابعة حالتها على أن تشمل هذه المعلومات بحد أدنى الآتي:

- The complaint forms.
- Contact information of the complaint handling department.
- Appropriate contacts to inquire about complaints, (e.g., emails, fax, mailing address).
- An overall description of the complaint handling procedures including estimated time to process complaints.
- The contact details of the General Secretariat of the Committee for the Resolution of Insurance Disputes

- نماذج الشكاوى.
- معلومات الاتصال بالإدارة المختصة باستقبال الشكاوى في الشركة.
- وسائل الإتصال المتاحة للاستفسار عن الشكاوى (البريد الإلكتروني، الفاكس، الهاتف، العنوان البريدي).
- وصف عام لإجراءات التعامل مع الشكاوى بما في ذلك الوقت المقدر لمعالجة الشكاوى.
- معلومات الاتصال بالأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات

