



قرار مجلس إدارة هيئة التأمين رقم (18) لسنة 2020 في شأن نظام التأمين الإلكتروني

رئيس مجلس إدارة هيئة التأمين ،،،

- بعد الاطلاع على القانون الاتحادي رقم (5) لسنة 1985 بإصدار قانون المعاملات المدنية وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 1992 بإصدار قانون الاثبات في المعاملات المدنية والتجارية، وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1993 في شأن المعاملات التجارية،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (17) لسنة 2002 في شأن تنظيم وحماية الملكية الصناعية لبراءات الاختراع والرسوم والنماذج الصناعية،
- وعلى مرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك،
- وعلى القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله وتعديلاته،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2012 بإنشاء الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني، وتعديلاته،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (5) لسنة 2012 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات وتعديلاته،
- وعلى مرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي و تنظيم المنشآت المالية،
- وعلى مرسوم بقانون اتحادي رقم (20) لسنة 2018 في شأن مواجهة جرائم غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وتمويل
التنظيمات غير المشروعة،
- وعلى قرار مجلس إدارة هيئة التأمين رقم (2) لسنة 2009 بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم (6) لسنة 2007 في شأن إنشاء
هيئة التأمين وتنظيم أعماله ،
- وعلى قرار مجلس الإدارة رقم (3) لسنة 2010 تعليمات بشأن قواعد ممارسة المهنة وأدابها الواجب إتباعها من قبل شركات
التأمين العاملة في الدولة وتعديلاته،
- وبناءً على ما عرضه مدير عام هيئة التأمين وموافقة مجلس إدارة الهيئة،



قرر :

تعريف

المادة (1)

يكون للعبارات والكلمات الآتية المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يدل سياق النص على غير ذلك :

الدولة : دولة الإمارات العربية المتحدة.

القانون : القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله و تعديلاته.

اللائحة التنفيذية : اللائحة التنفيذية للقانون.

الهيئة : هيئة التأمين.

المجلس : مجلس إدارة الهيئة.

المدير العام : مدير عام الهيئة.

الشركة : شركة التأمين المؤسّسة في الدولة، وشركة التأمين الأجنبية المرخص لها بممارسة نشاط التأمين في الدولة إما عن طريق فرع أو عن طريق وكيل التأمين، ويشمل ذلك شركات التأمين التكافلي.

أصحاب المهن المرتبطة بالتأمين: أي شخص مرخص له من قبل الهيئة لممارسة أي من نشاطات وكيل تأمين أو اكتواري أو وسيط تأمين أو خبير كشف وتقدير الأضرار أو استشاري تأمين أو أي مهنة أخرى مرتبطة بالتأمين يقرر المجلس تنظيمها.

المؤمن له: الشخص الذي أبرم مع الشركة عقد التأمين.

طالب التأمين : مُقدم طلب الحصول على تغطيه تأمينية من خلال الموقع الإلكتروني للشركة أو وكيل التأمين أو وسيط التأمين.

وكيل التأمين: الشخص المعتمد من قبل الشركة والمفوض لممارسة أعمال التأمين نيابة عنها أو عن أحد فروعها.

وسيط التأمين: الشخص الذي يتوسط في عمليات التأمين أو إعادة التأمين بشكل مستقل فيما بين طالب التأمين أو طالب إعادة التأمين من جهة وبين أي شركة تأمين أو إعادة تأمين من جهة أخرى، ويتقاضى مقابل أتعابه عمولة من شركة التأمين أو شركة إعادة التأمين التي يتم التأمين أو إعادة التأمين لديها.

الالكتروني: ما يتصل بالتكنولوجيا الحديثة ويكون ذا قدرات كهربائية أو رقمية أو مغناطيسية أو لاسلكية أو بصرية أو كهرومغناطيسية أو مؤتمتة أو ضوئية أو ما شابه ذلك.

المعلومات الإلكترونية: بيانات ومعلومات ذات خصائص الكترونية في شكل نصوص أو رموز أو أصوات أو رسوم أو صور أو غيرها.



عمليات التأمين الإلكترونية: أي أعمال تمارسها الشركة من خلال الأنظمة الإلكترونية أو الذكية، ومنها – على سبيل المثال لا الحصر- عروض التغطيات التأمينية وعروض أقساط التأمين وبيع وثائق التأمين وتسويق وثائق التأمين وتحصيل أقساط التأمين واستقبال ومعالجة المطالبات والشكاوى.

الموقع الإلكتروني: عنوان الشركة على شبكة الإنترنت و/أو مواقع الويب والمعتمد على مطبوعاتها وإعلاناتها ووثائقها الإلكترونية، المرخصة من الجهات المختصة على سبيل المثال لا الحصر:

1. شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك و لينكد إن وتويتر.
2. شبكات مشاركة الوسائط المتعددة مثل يوتيوب وإنسجرام وسناب شات.
3. المدونات مثل بلوجر وتمبلر وورد برس.
4. تطبيقات العمل التشاركي مثل مستندات جوجل و تقنيات ويكي .
5. الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.
6. المجيب الآلي والمساعد الشخصي الذكي.
7. الرسائل النصية.
8. الاتصال الصوتي أو المرئي أو المسموع.
9. قنوات المحادثات الفورية.
10. التطبيقات الذكية.

نسخة إلكترونية: سجل أو مستند يتم إنشاؤه أو تخزينه أو إستخراجه أو نسخه أو إرساله أو إبلاغه أو استلامه بوسيلة إلكترونية، على وسيط ملموس أو على وسيط إلكتروني آخر، ويكون قابلاً للاسترجاع بشكل يمكن فهمه.

الدخول غير المشروع: دخول شخص بطريقة متعمدة الى الحواسيب أو الأجهزة الذكية ، أو موقع إلكتروني أو الشبكة المعلوماتية، أو أي شبكة غير مصرح له بالدخول إليها.

المسند أو المزود أو المطور: كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم خدمه أو معلومات أو بيانات تأمينية وينشرها ويتدخل في تداولها عبر الشبكة الإلكترونية.

جهات مقارنة الأسعار: الشركة المقيدة لدى الهيئة لتقديم خدمات مقارنة أسعار وثائق التأمين عن طريق الشبكة الإلكترونية.

الجهات المختصة: الجهات الحكومية المعنية بالرقابة على الأعمال المحددة في قوانين إنشاءها.

الفصل الأول :

أحكام عامة

المادة (2)

1. يسري هذا النظام على جميع عمليات التأمين الإلكترونية والذكية التي تمارسها شركات التأمين وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين، وتسويق وثائق التأمين من خلال البنوك، بالقدر الذي ينسجم مع طبيعتها.



2. تطبق الأحكام الواردة في القانون الاتحادي في شأن المعاملات والتجارة الإلكترونية والقوانين الأخرى النافذة ذات العلاقة على انعقاد عقد التأمين بطريقة الكترونية وأي أمور أخرى مرتبطة بعمليات التأمين الإلكترونية، باستثناء ما ورد بشأنه نص خاص بهذا النظام.
3. تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين بتطبيق معايير أمن المعلومات الصادرة عن الجهات المختصة.

شروط الموافقة

المادة (3)

يتوجب على الشركات وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين قبل تقديم طلب للهيئة للموافقة على ممارسة عمليات التأمين الإلكتروني، وضع خطة عمل محددة لعمليات التأمين الإلكترونية معتمدة من مجلس إدارة الشركة، أو موقعة من مالك المؤسسة الفردية أو موقعة من الشخص ذاته، في حال كونه شخصاً طبيعياً أو مؤسسة فردية، حسب مقتضى الحال، وأن تشمل هذه الخطة - على سبيل المثال لا الحصر - الآتي :

1. تحليل حجم عمليات التأمين الإلكترونية المتوقعة خلال السنوات الثلاث القادمة.
2. تحليل المخاطر المرتبطة بالمعاملات الإلكترونية والتدابير والإجراءات الاحترازية اللازمة للحد منها، ومن هذه المخاطر- على سبيل المثال لا الحصر - مخاطر أمن المعلومات، مخاطر الانتقاء السلبي، جرائم غسل الأموال و تمويل الإرهاب في أنشطة التأمين، والمخاطر الاستراتيجية، والدخول غير المشروع للموقع.
3. خطة الطوارئ وتشمل الإجراءات التي ينبغي إتخاذها في حال تعطل عنصر أو أكثر من عناصر النظام الإلكتروني أو الذكي، وينبغي أن تشمل هذه الخطة التدابير التصحيحية لضمان استمرارية العمل، وتقديم التقارير إلى أصحاب الصلاحية داخل الشركة والهيئة.

الفصل الثاني: استراتيجية التأمين الإلكتروني وإدارة المخاطر

مسؤوليات مجلس الإدارة/ هيئة المديرين

المادة (4)

1. اعتماد استراتيجية التأمين الإلكتروني لدى الشركة وتقديم التوجيهات اللازمة للإدارة التنفيذية لضمان التطبيق السليم لها.
2. اعتماد استراتيجية إدارة المخاطر الإلكترونية المتعلقة بالتأمين الإلكتروني ووضع ضوابط الرقابة الداخلية الخاصة بذلك، والرقابة على أعمال الإدارة التنفيذية في تنفيذها لهذه المتطلبات.

مسؤوليات الإدارة التنفيذية

المادة (5)

تلتزم الإدارة التنفيذية بما يلي :

1. التأكد من أن منتجات وخدمات التأمين الإلكتروني المقدمة تتماشى مع الاستراتيجية المعتمدة من مجلس الإدارة بهذا الخصوص.



2. ضمان بقاء مستوى المخاطر المترتبة على التأمين الإلكتروني ضمن مستوى المخاطر المقبولة في استراتيجية المخاطر المعتمدة من مجلس الإدارة أو هيئة المديرين، حسب مقتضى الحال.
3. اتخاذ الخطوات اللازمة لتنفيذ ضوابط الرقابة الداخلية لتقليل مخاطر الاستغلال من داخل وخارج الشركة.
4. ضمان وجود خبرات وموارد كافية للعمل والحفاظ على نظام التأمين الإلكتروني.
5. وضع سياسة مكتوبة ومعتمدة من مجلس الإدارة تتضمن فصلاً واضحاً بين سلطات التنفيذ والرقابة على تطبيق استراتيجيات التأمين الإلكتروني وإدارة المخاطر المتعلقة بها، بحيث يتم تحديد الأشخاص وصلاحياتهم بالدخول والاطلاع على الملفات المخزنة وإمكانية إجراء التغييرات على البيانات الواردة فيها، وحفظ القيود التي تبين أي عملية دخول وتغيير في بيانات تلك الأنظمة.
6. وضع سياسة الترويج ومقارنة الأسعار والحصول على البيانات ومشاركتها مع شركات تكنولوجيا التأمين والشركات المطورة للقنوات الإلكترونية والمصنعة والموردة لها.

إضافة فروع التأمين المصرح بها

المادة (6)

على الشركة الالتزام بتطبيق القرارات النافذة بطلب الحصول على موافقة الهيئة على أنواع المنتجات التأمينية التي سيتم بيعها عن طريق موقعها الإلكتروني والتقييد بالشروط الآتية:

1. عدم بيع منتجات عمليات تكوين الأموال ومنتجات التأمين على الحياة عند ارتباطها بأدوات استثمارية، من خلال موقع الشركة الإلكتروني أو أي موقع آخر.
2. مع مراعاة أحكام البند (1) من هذه المادة، للشركة ومن خلال موقعها الإلكتروني بيع منتجات التأمين على الأشخاص ومنتجات التأمين على الحياة ذات المعايير المحددة مسبقاً والتي لا تستدعي دراسة أوضاع كل طالب تأمين على حدة.
3. للشركة ولأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين بيع منتجات تأمين الممتلكات والمسؤوليات من خلال موقعها الإلكتروني، في أنواع التأمين التالية :

أ. التأمين الصحي.

ب. التأمين ضد أخطار الحريق والتأمينات المرتبطة به.

ج. التأمين على المركبات البرية والمسؤوليات المتعلقة بها.

د. الحوادث الشخصية.

هـ. التأمين المنزلي الشامل.

و. التأمينات المتعلقة بالسفر.

ز. تأمين الضمان وخيانة الأمانة.

ح. تأمين السطو والسرقة.

ط. تأمين كسر الزجاج.

ي. تأمين المسؤوليات المهنية، بما في ذلك مسؤولية ذوي المهن الصحية والهندسية والمالية والمحاسبية والقانونية وغيرها



من المهن الأخرى.

ك. التأمين من حوادث العمل والتأمين من مسؤولية رب العمل.

ل. التأمينات الزراعية وتأمين المواشي والحيوانات الأخرى.

م. التأمينات التي تندرج عادةً ضمن تأمين أخطار الحوادث المتنوعة.

ن. التأمين البحري (بضائع).

س. التأمين المرتبط بقروض الإسكان وتأمين الائتمان والقروض الشخصية وبطاقات الائتمان والتأمينات المماثلة كتأمين

الخسارة غير الطوعية للعمل وتأمين المحفظة.

ع. أي منتجات أخرى ترى الهيئة إضافتها.

4. استيفاء المتطلبات المنصوص عليها في المواد (3) و(4) و(5) من هذا النظام.

الفصل الثالث: الموقع الإلكتروني

إدارة الموقع

المادة (7)

تلتزم الشركة عند إدارة الموقع الإلكتروني بما يلي :

1. إنشاء إدارة تقنية المعلومات تكون مسئولة عن إدارة الموقع الإلكتروني المصرح به.
2. الحصول على موافقة الهيئة لإسناد إدارة الموقع الإلكتروني إلى طرف آخر، والتحقق من إلتزام الطرف المتعاقد معه بأحكام هذا النظام والتشريعات ذات العلاقة.
3. تعيين ضابط اتصال مع الجهة التي أسندت إليها إدارة الموقع الإلكتروني ، 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 وتقييد الطرف الآخر بالنظام وبالتشريعات ذات العلاقة.
4. تلتزم شركات التأمين والمهن المرتبطة بعمل اختبار الاختراق وتقييم جوانب الضعف للموقع الإلكتروني بشكل دوري للتأكد من سلامة الموقع والعمل على اغلاق الثغرات، إن وجدت.
5. الإلتزام بمعايير ومتطلبات الأمن السيبراني لحماية البيانات و الأنظمة والشبكات الصادرة من الجهات المختصة.
6. اتخاذ التدابير اللازمة والالتزام بخصوصية بيانات العملاء والزوار والالتزام بالقوانين ذات العلاقة بالخصوصية حال صدورها ووضع التدابير التقنية اللازمة لمنع حدوث تسريب بيانات العملاء أو زوار الموقع سواء بقصد او بدون قصد.

الشفافية والإفصاح

المادة (8)



1- تلتزم الشركة أو صاحب المهنة المرتبطة بالتأمين من خلال الموقع الإلكتروني بتوفير جميع المعلومات اللازمة للتعاقد، بما في ذلك ما يلي كحد أدنى :

- أ- اسم الشركة أو صاحب المهنة المرتبطة بالتأمين صاحبة الموقع الإلكتروني أو التطبيق الذي.
- ب- بيان فيما إذا كان الموقع الإلكتروني يعود للشركة حاملة الخطر أم أنه يعود لصاحب المهنة المرتبطة بالتأمين، وفي هذه الحالة ضرورة بيان اسم الشركة حاملة الخطر المؤمن منه.
- ج- رقم قيد الشركة أو صاحب المهنة المرتبطة بالتأمين لدى الهيئة.
- د- معلومات الاتصال الهاتفي والإلكتروني.
- هـ- بيان بكيفية تقديم الشكاوى بحيث تكون الإجراءات واضحة.

2- تلتزم الشركة أو صاحب المهنة المرتبطة بالتأمين تحديث البيانات والمعلومات الإلكترونية الواردة في البند (1) من هذه المادة على موقعها الإلكتروني بشكل مستمر.

أمن وسلامة المعلومات الإلكترونية

المادة (9)

1. تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين بحماية البيانات الشخصية وبالمحافظة على سرية المعلومات الإلكترونية التي تم الحصول عليها عن طريق الموقع الإلكتروني وعدم كشف تلك المعلومات لأي طرف آخر إلا بأمر قضائي أو أممي، وعليهم وضع الإجراءات والضوابط اللازمة للمحافظة على سرية المعلومات.
2. تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين بضمان أمن وسلامة المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال موقعها الإلكتروني ، من خلال تطبيق الأحكام والمعايير التي تحددها الجهات المختصة في الدولة ، بما في ذلك حفظ البيانات داخل الدولة وحفظها ضمن الخدمات السحابية.
3. تبقى التزامات الشركة والمهن المرتبطة والقائمين عليها الخاصة بالحفاظ على سرية المعلومات الإلكترونية وفقاً لجميع احكام هذا القرار قائمة ولمدة غير محدودة.
4. تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين بحماية خصوصية البيانات الشخصية وعدم مشاركتها مع أطراف أخرى، إلا في نطاق الأحكام المحددة في هذا القرار، كما تلتزم بعدم إزعاج العملاء بالترويج للمنتجات بالرسائل النصية أو الرسائل الإلكترونية المتكررة، إلا بموافقة العميل المسبقة على ذلك.
5. تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين تأسيس مستويات مختلفة من الرقابة والتحكم في عمليات التأمين الإلكترونية التي تمارسها خلال موقعها الإلكتروني على النحو الآتي :
 - أ. تطبيق الحد الأدنى من التدابير والإجراءات الأمنية لمنع تغيير محتوى المعلومات الإلكترونية الثابتة والمعروضة على الموقع من الدخول غير المشروع.
 - ب. اتخاذ تدابير وإجراءات أمنية لحماية المعلومات الإلكترونية المتبادلة مع العملاء أو زوار الموقع من التغيير أو السرقة أو الدخول غير المشروع.



- ج. تطبيق التدابير والإجراءات و توفير أحدث التقنيات والبرمجيات لضمان حماية سلامة عمليات دفع المبالغ المالية التي تتم من خلال موقع الشركة الإلكتروني واستخدام أنظمة الدفع للمؤسسات المالية المرخصة من قبل مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي لدفع المبالغ الخاصة بإصدار أو تجديد وثيقة التأمين.
6. تتولى الادارة المسؤولة عن الموقع مهمة الإشراف على تصميم وتنفيذ ومتابعة وتحديث النظام الأمني الخاص بموقع الشركة الإلكتروني.
7. تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين بوضع التدابير اللازمة لمواجهة حالات الطوارئ أو الكوارث، وعلمها حفظ نسخ احتياطية لكافة البيانات والمعلومات الإلكترونية المعروضة من الشركة أو الواردة للشركة عن طريق الموقع الإلكتروني، ووضع آلية واضحة لاستعادة أنظمة الموقع الإلكتروني في حال تعطل عنصر أو أكثر من عناصر النظام الآلي للموقع الإلكتروني.
8. تلتزم شركات التأمين والمهن المرتبطة باتخاذ التدابير اللازمة لعدم دخول أي فيروسات الى الأجهزة وشبكات وقواعد البيانات التي يمكن من خلالها تسريب بيانات العملاء أو زوار الموقع سواء كان ذلك بقصد او بدون قصد، و باتخاذ التدابير اللازمة لعدم استخدام أي أدوات تخزين أو أقراص أو برمجيات أو شبكات تحتوي على فيروسات سواء بقصد او بدون قصد.

واجبات الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين

المادة (10)

تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين التحقق مما يلي :

- 1- قدرة موقعها الإلكتروني للتوسع وإستيعاب أي إضافات قد تنشأ مستقبلاً، بما في ذلك قدرة الموقع الإلكتروني أو التطبيق على التعامل مع أي زيادة في أعداد المستخدمين، وإستيعاب عمليات التأمين الإلكترونية الإضافية الناتجة عن بيع وثائق التأمين أو إستقبال المطالبات ومعالجة الشكاوى.
- 2- إتاحة الموقع الإلكتروني للإستخدام على مدار اليوم وطول العام وعلى الادارة المسؤولة عن الموقع مراقبة ذلك والتحقق منه، وفي حال إخضاع الموقع الإلكتروني لإجراءات الصيانة، فيتعين على الادارة المسؤولة عدم تجاوز فترة الصيانة يوم عمل كحد أقصى، وفي حال تعذر إنهاء عمليات الصيانة خلال هذه المدة، فعلى الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين إبلاغ الهيئة كتابياً بالأسباب التي أدت إلى تعطل الموقع الإلكتروني وتحديد الفترة الزمنية المتوقعة لإعادة تشغيل الموقع الإلكتروني.
- 3- التأكد من أن المحتوى الإلكتروني في الموقع لا يندرج تحت أي من فئات المحتوى المحظور.
- 4- التأكد من أن الموقع الإلكتروني لا ينتهك أي من القوانين والأنظمة والتشريعات النافذة في الدولة.
- 5- التأكد من جمع ومعالجة بيانات المستخدم الحساسة بطريقة آمنة بما في ذلك استخدام تقنيات SSL/ التشفير لمنع الجمع غير المشروع لأسماء المستخدمين ومعلومات بطاقات الائتمان والمعلومات المصرفية.
- 6- التأكد من أن الخوادم وأنظمة الموقع آمنة واستخدام برامج مكافحة الفيروسات والبرمجيات الخبيثة، وتنفيذ التدقيق الأمني، وذلك باتباع أفضل الممارسات بما يتعلق بالإدارة والعمليات.



مرحلة ما قبل انعقاد العقد

المادة (11)

1. تلتزم الشركة بتضمين موقعها الإلكتروني بوصف لطبيعة المنتجات التأمينية التي تقوم بإصدارها وتسويقها بشكل الكتروني، وبأدوات التقييم الذاتي التي تسمح لطالب التأمين بتقييم احتياجاته التأمينية وتمكينه من اتخاذ قرار منطقي بالتعاقد.
2. تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين بتوجيه انتباه طالب التأمين إلى المعلومات التالية في الوقت المناسب أثناء عملية الشراء وقبل إبرام العقد :
 - أ. طبيعة المنتج الذي يواجهه الخطر التأميني.
 - ب. ميزات المنتج الرئيسية.
 - ج. خيارات المنتج التأميني والتغطية التأمينية.
 - د. الاستثناءات من حدود التغطية والقيود التي ترد على المنتج.
 - هـ. فترات الانتظار لبدء تغطيات معينة.
 - و. إجمالي الأقساط وضريبة القيمة المضافة وأي مصاريف أخرى، وذلك بشكل دقيق وواضح.
 - ز. تحذير طالب التأمين من عواقب تقديم بيانات ومعلومات غير صحيحة.
 - ح. بيان الآثار المترتبة على الإلغاء، وعلى وجه الخصوص كيفية احتساب الأقساط المرتجعة.
 - ط. إعلام طالب التأمين بأهمية الحصول على مشورة تأمينية من استشاري تأمين مرخص ومقيد لدى الهيئة.

إقرارات طالب التأمين

المادة (12)

تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة ومن خلال موقعها الإلكتروني باستخدام نهج "خطوة بخطوة" للإفصاح عن عناصر المعلومات الفردية (بدلاً من تقديم المعلومات بالكامل) لضمان أن طالب التأمين يقر بأنه قرأ العناصر الأساسية للمعلومات المتعلقة بمعاملة التأمين وقد قام بالتأشير على ذلك في الموقع المخصص، وأنه يدرك ويفهم الآثار القانونية المترتبة على إقراره وفقاً لما تقتضيه طبيعة المنتج.

إسناد عمليات التأمين الإلكترونية

المادة (13)

- 1- تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين بعد استيفاء الإجراءات الواردة في هذا النظام – عند إسناد عمليات التأمين الإلكترونية لطرف آخر أو إسناد تطوير أو إدارة أو صيانة موقعها الإلكتروني أو إسناد أي أعمال أخرى تتعلق بموقعها الإلكتروني بوضع نص خاص في عقد الإسناد يلتزم بموجبه الطرف الآخر تطبيق أحكام هذا النظام، وتعليمات قواعد ممارسة المهنة الصادرة عن الهيئة، و التشريعات الأخرى ذات العلاقة، ، على أن تبقى الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين مسؤولين أمام الهيئة.



- 2- يجوز أن يتم التعاقد بين وسائط إلكترونية مؤتمتة متضمنة نظامي معلومات إلكترونية أو أكثر تكون معدة ومبرمجة مسبقاً للقيام بذلك، ويكون التعاقد صحيحاً وناظراً ومنتجاً لأثاره القانونية حتى في حالة عدم التدخل الشخصي أو المباشر لأي شخص طبيعي في عملية إبرام العقد في هذه الأنظمة.
- 3- يجوز أن يتم التعاقد بين نظام معلومات إلكتروني مؤتمت بحوزة الشركة أو صاحب المهنة المرتبطة بالتأمين وبين شخص آخر إذا كان الأخير يعلم أو من المفترض أن يعلم أن ذلك النظام سيتولى إبرام العقد أو تنفيذه تلقائياً.
- 4- تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين التي ترغب في بيع منتجاتها التأمينية من خلال موقع إلكتروني خاص بطرف آخر مرخص له بذلك، الحصول على موافقة الهيئة مسبقاً، وعلى الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين التحقق من استيفاء الموقع الإلكتروني الخاص بالطرف الآخر الشروط الآتية :
 - أ. في حالة أنه يستخدم لبيع منتجات التأمين تخص شركات أخرى، فيجب ربط كل منتج تأميني بالشركة التي تقدمه بشكل واضح.
 - ب. التأكد من أن الموقع يشمل كافة المعلومات والبيانات الواجب على الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين الإفصاح عنها، ومنها على سبيل المثال اسم الشركة، عنوانها، حالة الترخيص، نوع الأنشطة التأمينية التي تمارسها، وسائل الاتصال بالشركة.
 - ج. إيضاح الموقع الإلكتروني الخاص بالطرف الآخر دوره والتزاماته تجاه المتعاملين معه مثل المؤمن لهم وما إذا كان وسيطاً أو وكيل تأمين مرخصاً من الهيئة أو أي جهة أخرى.

الإعلان والتسويق

المادة (14)

على الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين أو الطرف المسند إليه أي أعمال تتعلق بموقع الشركة الإلكتروني عند القيام بالدعاية والترويج لعمليات التأمين الإلكترونية الالتزام بما نصت عليه تعليمات قواعد ممارسة المهنة والحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة.

الفصل الرابع : مواقع مقارنة الأسعار

المادة (15)

1. يحظر على شركات التأمين وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين التعامل مع مواقع مقارنة الأسعار ويستثنى من ذلك وسطاء التأمين.
2. في حال تعامل الشركة مع وسيط تأمين يتعامل مع مواقع مقارنة الأسعار، فلتلتزم الشركة بالأسعار والتغطيات التي تظهر على مواقع مقارنة الأسعار.



3. يلتزم وسطاء التأمين عند تعاملهم مع مواقع مقارنة الأسعار بالقيام بما يلي :

- أ. عدم التعامل مع مواقع غير مسجلة لدى الهيئة.
- ب. تزويد الهيئة بنسخة عن الاتفاقية الموقعة بين الوسيط ومالك موقع مقارنة الأسعار، متضمنة الشروط والأحكام بما في ذلك عدم السماح لها بإصدار أو تسويق أي نوع من أنواع وثائق التأمين، وأن الخدمة التي يوفرها الموقع هي مقارنة الأسعار فقط وأن يكون حق التواصل مع العملاء مقتصرًا على الوسيط كما يمنع على الوسيط منح مواقع مقارنة الأسعار أي صلاحية لإصدار شهادة وبيان مقدار البديل الذي يتقاضاه الموقع كبديل إحالة على شكل مبلغ مقطوع فقط.
4. تلتزم مواقع مقارنة أسعار وثائق التأمين لغايات التسجيل بما يلي :
 - أ. أن تكون شركة مسجلة في الدولة وفقاً لقانون الشركات التجارية أو في إحدى المناطق الحرة المالية في الدولة.
 - ب. تقديم طلب تسجيل للهيئة وفقاً للأنظمة المعتمدة.
 - ج. تزويد الهيئة بنسخة من الاتفاقية المبرمة مع الوسيط على أن تتضمن بدلات الإحالة لمواقع مقارنة الأسعار على أن تكون على شكل مبالغ مقطوعة ويحظر تقاضيها عمولة نظير الخدمات التي تقدمها .
 - د. أن يكون من ضمن غايات الشركة في عقد تأسيسها تقديم خدمة مقارنة أسعار أقساط التأمين.
 - هـ. بقدر تعلق الموضوع في التأمين، أن لا يتعدى عمل الشركة على تقديم خدمات مقارنة أسعار أقساط التأمين حصراً.
 - و. عدم ممارسة نشاط وكيل التأمين أو وسيط التأمين أو أي من المهن الأخرى المرتبطة بالتأمين أو إجراء أي عمل من أعمال الاكتتاب في التأمين أو استلام أقساط التأمين.
 - ز. تضمين الموقع بشكل واضح وصریح وبشكل مقروء أن الموقع يقدم فقط خدمات مقارنة أسعار وثائق التأمين.
 - ح. الامتناع عن الاحتفاظ أو تخزين أو نسخ أي من البيانات أو المعلومات الإلكترونية التي تتعلق بالعملاء أو العملاء المحتملين ويجب تحويلها بشكل إلكتروني إلى الوسيط دون الاحتفاظ بنسخ عنها.
 - ط. تقديم تعهد إلى الهيئة بالالتزام بالقانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله وتعدلاته والأنظمة والتعليمات والقرارات والتعاميم الصادرة بمقتضاه.
 - ي. تسمية موظف يكون معني بالتواصل مع الهيئة، وتزويد الهيئة بمعلومات الاتصال الخاصة به وتحديثها بشكل دوري.
5. على مواقع مقارنة الأسعار التقدم بطلب لتجديد التسجيل سنوياً، متضمناً ما يلي:-
 - أ. كشف الوسطاء المتعاقد معهم خلال السنة.
 - ب. أي تغييرات تطرأ على الاتفاقية المبرمة مع الوسيط.
 - ج. كشف بالإيرادات المتأتية من الوسطاء.
 - د. كشف بفروع التأمين التي يتم المقارنة بها.
 - هـ. أي أمور تقررها الهيئة.
6. يحظر على المواقع التواصل مع العميل، ويتم ذلك فقط من خلال الوسيط.



7. تطبق أحكام هذا النظام على مواقع مقارنة أسعار وثائق التأمين، ووفقاً لما تقرره الهيئة بهذا الخصوص.

8. في حالة ثبوت أي من مخالفة موقع مقارنة الأسعار بموجب أدلة توفرت صححتها لدى الهيئة أو الجهات المختصة، للهيئة اتخاذ أي من الإجراءات والجزاءات الآتية :
- أ. انذار موقع مقارنة الأسعار باتخاذ الاجراءات المناسبة لتصحيح أوضاعه خلال مدة محددة.
- ب. في حال عدم تصويب الأوضاع خلال المدة المحددة، يتم الحظر على موقع مقارنة الأسعار بالتعامل مع وسيط التأمين لمدة لا تتجاوز ستة أشهر.
- ج. في حالة العود، يتم حجب الموقع الإلكتروني لفترة مؤقتة بالتنسيق مع الجهات المختصة أو يتم حجب الموقع كلياً، وفقاً لتقدير الهيئة.

الفصل الخامس : بيع وتسويق وثائق التأمين

التعرف على العميل

المادة (16)

- 1- تلتزم الشركة ووكيل التأمين قبل بيع أو إصدار أي وثيقة تأمين من خلال موقعها الإلكتروني، التحقق من صحة هوية عملائها والوثائق المقدمة من قبلهم، ووضع الإجراءات اللازمة لذلك ، كما يلتزم الوسيط بذلك قبل إصدار شهادة التأمين .
- 2- تلتزم الشركة ووكيل التأمين بتطبيق ما تضمنته تشريعات مواجهة جرائم غسل الأموال و مكافحة تمويل الإرهاب وتمويل التنظيمات غير المشروعة، و يجب عليها ابلاغ الجهات المختصة وفقاً للأنظمة الإلكترونية أو غيرها من الوسائل المعتمدة عن أي أنشطة يشتبه فيها تجري خلال موقعها الإلكتروني.
- 3- تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين ووكيل التأمين الاحتفاظ بسجلات خاصة بوثائق وهويات عملائها التي حصلت عليها عن طريق موقعها الإلكتروني لمدة 10 سنوات كحد أدنى.
- 4- تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين ووكيل التأمين إنشاء سجل إلكتروني لكل عميل وعليها وضع الإجراءات الآتية لحماية سجل العميل:
 - 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).
 - د. سياسة موحدة معتمدة من مجلس إدارة الشركة تتضمن دخول المؤمن بمؤشرين عند تسجيل الدخول.

قواعد بيع وثيقة التأمين

المادة (17)



1. تلتزم الشركة ووكيل التأمين، عند إصدار وثائق التأمين الإلكترونية أن تكون مؤرخة وتشمل النسخة الإلكترونية المصدرة كافة محتويات الوثيقة ومن ذلك طلب التأمين وشروط الوثيقة وحدود التغطية والملاحق، و عليهم تزويد العميل بنسخة من الوثيقة كاملة بكافة الطرق والوسائل المتاحة دون تحميله أي تكلفة إضافية، بالإضافة إلى تزويده بنسخة إلكترونية كاملة من الوثيقة بصيغة (PDF) ترسل عن طريق البريد الإلكتروني أو غيرها من الوسائل الإلكترونية فور إصدارها، على أن يتم ايضاح تاريخ بداية سريان التغطية التأمينية ونهايتها بشكل واضح، كما يلتزم الوسيط بذلك قبل إصدار شهادة التأمين .
- 1- تلتزم الشركة ووكيل التأمين بتمكين العميل من الاطلاع وطباعة وتحميل نسخة الكترونية كاملة من الوثيقة من خلال سجله الإلكتروني على موقع الشركة في أي وقت. وفي حال ما إذا كانت صيغة الوثيقة الإلكترونية تتطلب استخدام برامج خاصة فيتعين على الشركة توفير البرامج اللازمة لذلك على موقعها الإلكتروني.
- 2- تلتزم الشركة ووكيل التأمين بتزويد العميل بناءً على طلبه بنسخة ورقية من وثيقة التأمين المصدرة إلكترونياً تكون موقعة ومختومة من الشركة أو أي مستند آخر له علاقة بهذه الوثيقة مباشرة من خلال فروعها أو فروع وكيلها، أو عن طريق إرسالها بالبريد المُسجل خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ طلب العميل.
- 3- تلتزم الشركة ووكيل التأمين من تزويد الهيئة بالمواقع الالكترونية التي سيتم بيع وثائق التأمين من خلالها، أو من خلال الوكيل أو الوسيط.

سداد الأقساط المستحقة

المادة (18)

يتم سداد الأقساط المستحقة للوثائق المصدرة بشكل الكتروني عن طريق وسائل الدفع الالكترونية بما في ذلك الخصم المباشر من حساب مصرفي أو بطاقات الدفع وغيرها من وسائل الدفع التي تقدم من المؤسسات المالية المرخصة من المصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

أحكام ما بعد البيع - الخدمات

المادة (19)

- 1- تلتزم الشركة ووكيل التأمين، حسب مقتضى الحال عند بيع أي وثيقة تأمين من خلال موقعها الإلكتروني الالتزام بجميع التشريعات النافذة في الدولة الخاصة بالعمليات الإلكترونية ، كما يلتزم الوسيط بذلك قبل إصدار شهادة التأمين.
- 2- تلتزم الشركة والوكيل والوسيط بالالتزام بوضع إجراءات واضحة لآلية إلغاء وثيقة التأمين عن طريق موقعها الإلكتروني.

المادة (20)

- 1- تلتزم الشركة ووكيل التأمين و الوسيط بالتواصل مع العميل باستخدام وسيلتين على الأقل من وسائل الاتصال المفضلة لدى العميل مثل البريد الإلكتروني أو البريد المُسجل أو الرسائل النصية أو الهاتف.



- 2- تلتزم الشركة وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين 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 بأي عميل وبطريقة تمنع المتلقين للإشعار أو الإعلان من التعرف على هوية أي متلقي آخر.
- 3- تلتزم الشركة ووكيل التأمين والوسيط عند إصدار وثيقة تأمين من خلال موقعها الإلكتروني ، توفير قسم خاص بخدمات ما بعد البيع على الموقع الإلكتروني ، بحيث يمكن العميل من خلاله القيام بأي من العمليات الآتية :

- أ. الحصول على أي خدمات إضافية تتعلق بالوثيقة سارية المفعول.
 - ب. إجراء أي تعديلات على الوثيقة كالإضافة أو التجديد أو الإلغاء.
 - ج. التحقق من حالة الوثيقة (سارية أو منتهية أو ملغاة).
 - د. معرفة تاريخ بداية سريان التغطية التأمينية وانتهائها والقيمة التأمينية ورقم وثيقة التأمين.
 - هـ. الاطلاع على الجدول الزمني لأقساط التأمين.
 - و. الاطلاع على الأقساط المدفوعة وتواريخ دفعها وقيمتها.
- 4- تلتزم الشركة ووكيل التأمين و الوسيط بإبلاغ العميل قبل انتهاء مدة سريان وثيقة التأمين بشهر على الأقل ليتمكن العميل من تجديد الوثيقة أو الحصول على تغطية تأمينية من شركة أخرى، وأن يُبلِّغ العميل بذلك من خلال كافة وسائل الاتصال المتاحة المشار إليها في البند (1) من هذه المادة.

تقديم الشكاوى والمطالبات

المادة (21)

- تلتزم الشركة ووكيل التأمين والوسيط ودون الإخلال بأحكام تعليمات قواعد ممارسة المهنة والتشريعات النافذة أن توفر من خلال موقعها الإلكتروني كافة المعلومات اللازمة للعميل أو الطرف الثالث (المتضرر) لتقديم الشكاوى أو المطالبات ومتابعة حالتها على أن تشمل هذه المعلومات بحد أدنى الآتي :
1. نماذج الشكاوى / المطالبات.
 2. معلومات الاتصال بالإدارة المختصة باستقبال الشكاوى في الشركة ولدى وكيل التأمين والوسيط.
 3. وسائل الاتصال المتاحة للاستفسار عن الشكاوى (البريد الإلكتروني، الفاكس، الهاتف، العنوان البريدي).
 4. وصف عام لإجراءات التعامل مع الشكاوى بما في ذلك الوقت المقدر لمعالجة الشكاوى.
 5. تلتزم الشركة ووكيل التأمين بتقديم رد خطي على المطالبة سواء بقبول المطالبة او بعضها او رفض المطالبة كليا مع بيان السبب.
 6. معلومات الاتصال بقسم اسعاد المتعاملين بالهيئة .

التعامل مع المطالبات

المادة (22)



1. تلتزم الشركة بتوفير النماذج الإلكترونية لتقديم مطالباتها وتحميل نسخة الكترونية من مستندات المطالبة، وعلى الشركة بعد قبول المطالبة إلكترونياً تزويد مقدم المطالبة برقم مرجعي لمطالبته.
2. يمكن طلب الحصول على أصول مستندات المطالبة من مُقدمها لمطابقتها والتحقق من صحتها متى كان هناك داعٍ لذلك، قبل الدفع قيمة المطالبة المقدمة من خلال موقعها الإلكتروني.

الفصل السادس : أحكام ختامية

الرقابة والتفتيش

المادة (23)

- 1- تقوم الهيئة بالرقابة والتفتيش بشكل دوري و/ أو مفاجئ بهدف التأكد من مدى الالتزام بالتشريعات الصادرة عن الهيئة والتحقق من أي مخالفات يسفر عنها التفتيش أو تتضمنها الشكاوى التي تتلقاها الهيئة.
- 2- للهيئة طلب كافة المعلومات والمستندات لأغراض الرقابة والتدقيق.

المخالفات والجزاءات

المادة (24)

1. في حالة ثبوت أي من مخالفة من قبل الشركة أو وكيل التأمين أو الوسيط بموجب أدلة توفرت لصحتها لدى الهيئة أو الجهات المختصة، للهيئة اتخاذ أي من الإجراءات والجزاءات الآتية :
 - أ. الإنذار باتخاذ الاجراءات المناسبة لتصحيح الأوضاع خلال مدة محددة .
 - ب. وقف العمل بالنظام الالكتروني لمدة لا تتجاوز ستة أشهر بالتعاون مع الجهات المختصة وفي حالة تكرار المخالفة تضاعف مدة الوقف مع اخطار عامة الجمهور من خلال اشعار تنشره الهيئة على موقعها الإلكتروني ، أو أي وسيلة أخرى.
 - ج. في حالة عدم تصحيح الأوضاع خلال المدة المحددة يتم اتخاذ القرار بإلغاء الموافقة الممنوحة وتبليغ جميع شركات التأمين ووكيل التأمين والوسيط والجهات المختصة بالقرار واخطار عامة الجمهور من خلال اشعار تنشره الهيئة على موقعها الإلكتروني.
 - د. في حالة إلغاء الموافقة الممنوحة بموجب أحكام هذه المادة فلا يجوز لمن صدر القرار بحقه، التقدم بطلب موافقه جديد قبل مضي سنة من تاريخ صدور قرار الإلغاء.
2. يتم حجب المواقع الإلكترونية التي تمارس أعمال التأمين في الدولة دون الحصول على الترخيص اللازم من الهيئة، وذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة في الدولة.

التظلم

المادة (25)



يجوز التظلم من القرار الصادر عن الهيئة وفقاً للمادة (24) من هذا النظام، خلال (20) يوماً من تاريخ الإخطار بالقرار، ويقدم التظلم للمجلس للبت فيه خلال (60) يوم عمل من تاريخ تقديمه مستوفياً ويعتبر قرار المجلس قطعياً.

أحكام ختامية

المادة (26)

على الشركات وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين المقيدة لدى الهيئة توفيق أوضاعهم بموجب أحكام هذا النظام خلال ستة أشهر من تاريخ نفاذ أحكامه.

المادة (27)

يصدر المدير العام القرارات والتعاميم اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام.

المادة (28)

يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويُعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

المهندس / سلطان بن سعيد المنصوري
وزير الاقتصاد - رئيس مجلس إدارة الهيئة

صدر في أبوظبي بتاريخ: 2020/04/27م