الهيئة العامة لسوق المال

قـرار

رقـم خ/ ٨٤/ ٢٠٢٣

بإصدار لائحة تسويق منتجات التأمين عبر المصارف

استنادا إلى قانون شركات التأمين الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٧٩/١٢،
وإلى قانون تأمين المركبات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٩٤/٣٤،
وإلى قانون التأمين التكافلي الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠١٦/١١،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون شركات التأمين الصادرة بالقرار الوزاري رقم ٨٠/٥،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون التأمين التكافلي الصادرة بالقرار رقم ٢٠١٩/١٠٣،
وإلى ضوابط تسويق منتجات التأمين عبر المصارف الصادرة بالقرار الإداري رقم خ/٢١/ ٢٠١٠،
وإلى موافقة وزارة المالية،
وإلى موافقة مجلس إدارة الهيئة العامة لسوق المال،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقـرر

المـادة الأولـــى

يعمل في شأن تسويق منتجات التأمين عبر المصارف بأحكام اللائحة المرفقة.

المـادة الثانيــة

يلغـى القـرار رقـم خ/٢١/ ٢٠١٠ المشـار إليـه، كمـا يلغى كـل مـا يخالـف اللائحـة المرفقـة أو يتعارض مع أحكامها.

المـادة الثالثــة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به بعد مضي (٩٠) تسعين يوما من تاريخ نشره.

صـدر فـي: ٢٤ من ربيـع الأول ١٤٤٥هـ
الموافــق: ١٠ من أكتوبـــــر ٢٠٢٣م

عبدالله بن سالم بن عبدالله السالمي
الرئيس التنفيذي للهيئة العامة لسوق المال

لائحة تسويق منتجات التأمين عبر المصارف

الفصـل الأول

تعريفـات وأحكـام عامـة

المـادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المحدد قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

١ - الهيئــة :

الهيئة العامة لسوق المال.

٢ - البنك المركزي :

البنك المركزي العماني.

٣ - الشركـة :

شركة التأمين أو شركة التأمين التكافلي المرخص لها من الهيئة.

٤ - المصــرف :

المصرف المرخص له من قبل البنك المركزي.

٥ - التأمين المصرفـي :

تسويق منتجات التأمين عبر فروع وشبكات المصرف المختلفة.

٦ - وثيقة التأمين :

وثيقة التأمين المبرمة بين الشركة والمؤمن له وملاحقها والمتضمنة شروط العقد بين الطرفين وحقوقهما والتزاماتهما أو حقوق المستفيدين.

٧ - المنتج التأميني :

مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة والخدمات المرتبطة بها التي تتضمنها وثيقة التأمين.

٨ - الموافقــة :

الموافقة الصادرة من الهيئة في شأن تسويق المنتج التأميني عبر المصرف.

٩ - المؤسسة الصغيرة أو المتوسطة :

المؤسسة التي يقل عدد عمالها عن (١٥٠) مائة وخمسين عاملا، وإيراداتها السنوية أقل من (٥,٠٠٠,٠٠٠) خمسة ملايين ريال عماني.

المـادة (٢)

لا يجوز للشركة تسويق أي منتج تأميني عبر المصرف إلا بعد الحصول على موافقة من الهيئة.

المـادة (٣)

يجب على الشركة التي ترغب في تسويق منتجاتها التأمينية عبر المصرف توقيع عقد معه معد باللغتين العربية والإنجليزية، على أن يتضمن بصفة خاصة الآتي:

١ - المنتج التأميني المراد تسويقه.

٢ - النطاق الجغرافي للتسويق.

٣ - مدة العقد، وشروط وآلية إنهائه.

٤ - الإجراءات المتبعة للتسويق وإدارة المبيعات.

٥ - العمولات المستحقة للمصرف وكيفية احتسابها.

٦ - توريد الأقساط التأمينية مباشرة إلى الحسابات البنكية للشركة.

٧ - آلية تدريب العاملين الذين سيتولون القيام بالتسويق.

٨ - آلية إدارة مركز الاتصالات (إن وجد).

٩ - شروط تسويق المنتجات التأمينية عبر المنصة الإلكترونية للمصرف.

١٠ - التزام المصرف بتخصيص مكان مستقل في فرعه لتسويق المنتج التأميني.

١١ - التزام المصرف بعمل لوحة إرشادية بالقرب من المكان المخصص لتسويق المنتج التأميني توضح شعار الشركة وأرقام التواصل الخاصة بتقديم الشكاوى والاقتراحات وإجراءات تقديمها، وفي حالة التسويق عبر المنصة الإلكترونية للمصرف، يجب أن تتوفر البيانات المشار إليها في المنصة.

١٢ - التزام المصرف بكافة التشريعات الخاصة بتسويق المنتجات التأمينية، ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وميثاق السلوك المهني لقطاع التأمين الصادر من الهيئة.

١٣ - ما يفيد موافقة لجنة الرقابة الشرعية على المنتج التأميني لشركات التأمين التكافلي.

المـادة (٤)

يجوز للشركة التعاقد مع مصرف أو أكثر لتسويق أي منتج من منتجات فروع أنشطة التأمين الآتية:

١ - التأمين العام.

٢ - التأمين على الحياة (التأمين التكافلي العائلي).

ويجوز للهيئة إضافة أي نشاط أو أي فرع من فروعه، أو حذف أي منهما.

المـادة (٥)

لا يجوز لأكثر من شركة تسويق نفس المنتج التأميني مع ذات المصرف لنشاط التأمين على الحياة، أو لذات الفرع من نشاط التأمين العام، أو المتعلق بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المـادة (٦)

يشترط أن تكون المنتجات التأمينية المنصوص عليها في المادة (٤) من هذه اللائحة من منتجات التأمين الفردية أو المنتجات المتعلقة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المـادة (٧)

يشترط في إعلانات المنتج التأميني الذي يتم تسويقه عبر المصرف الآتي:

١ - أن تكون واضحة وعادلة وألا تتعارض مع المادتين (٤٨) و(٤٩) من قانون شركات التأمين أو أي تعليمات أو متطلبات أخرى صادرة عن الهيئة أو البنك المركزي.

٢ - أن تكون صادرة على مطبوعات الشركة وتحدد بوضوح اسمها.

٣ - أن تبين بأن الشركة هي المؤمن والمصرف قناة تسويقية.

٤ - الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة للإعلانات المتعلقة بالمنتج التأميني الذي يتم تسويقه عبر المصرف.

المـادة (٨)

يحظر على الشركة تخويل المصرف القيام بالصلاحيات الآتية:

١ - إصدار وثيقة التأمين.

٢ - تسوية المطالبات.

٣ - دفع التعويضات.

٤ - توريد الأقساط التأمينية للحسابات البنكية للمصرف.

الفصـل الثانـي

إجراءات الحصول على موافقة الهيئة

المـادة (٩)

يشترط للحصول على موافقة تسويق أي منتج تأميني عبر المصارف:

١ - أن يكون المنتج معتمدا من الهيئة.

٢ - تقديم طلب وفق النموذج الذي تعده الهيئة، مرفقا به المستندات والبيانات الآتية:

أ - نسخة من العقد المبرم بين الشركة والمصرف.

ب - بيان المنتج التأميني المراد تسويقه عبر المصرف.

ج - إقـرار مـن الشركـة بتعيـين عاملـين مؤهلـين للقيام بمهام تسويق المنتج التأميني عبر المصرف.

د - السياسات والإجراءات اللازمة لمواجهة المخاطر المحتملة.

هـ - مـا يثبـت وجـود فـرع للشركة لتقديم خدمة تسوية المطالبات في المحافظة التي يسوق فيها المنتج.

و - نمـاذج مـن اتفاقيـات إعادة التأمين المزمع توقيعها مع معيدي التأمين متى ما تطلب الأمر ذلك.

ز - بيان من المصرف يوضح شركات التأمين المتعاقدة معه والمنتجات التأمينية التي يسوقها.

ح - تقديم خطة زمنية لتدريب العاملين بالشركة على تسويق المنتج التأميني عبر المصرف.

ط - نسخة من الكراسات التوضيحية التي توزع على العملاء لكل منتج تأميني.

ي - ما يفيد سداد رسوم دراسة الطلب.

ك - أي بيانات أو مستندات تطلبها الهيئة.

المـادة (١٠)

تتولى الهيئة دراسة طلب الموافقة على تسويق منتجات التأمين عبر المصارف، ويجب عليها إصدار قرارها خلال (١٥) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استيفاء جميع البيانات والمستندات المطلوبة، ويعد مضي هذه المدة دون رد قبولا للطلب.

المـادة (١١)

تصدر الهيئة موافقتها على تسويق منتجات التأمين عبر المصارف بعد سداد الرسم المقرر، وتقيد في السجل المعد لذلك، وتكون مدتها (٢) عامين.

ويجوز تجديدها بالإجراءات والشروط ذاتها، على أن يقدم طلب التجديد خلال (٣٠) الثلاثين يوما السابقة على انتهاء الموافقة.

المـادة (١٢)

يجب على الشركة إخطار الهيئة بأي تعديل يطرأ على المستندات والبيانات المقيدة لدى الهيئة، ولا يجوز العمل بهذه التعديلات إلا بعد موافقة الهيئة.

المـادة (١٣)

يشترط فيمن يعين في الشركة للقيام بمهام تسويق منتجات التأمين عبر المصرف الآتي:

١ - أن يكون من العمانيين.

٢ - أن يكون مستوفيا أحد المؤهلات والخبرات الآتية:

أ - حاصلا على مؤهل لا يقل عن دبلوم من جامعة أو كلية معترف بها.

ب - حاصلا على دبلوم التعليم العام مع خبرة عملية لا تقل عن (٢) عامين في مجال التأمين.

ج - حاصلا على شهادة مهنية لا تقل عن الدبلوم المهني في مجال التأمين من إحدى الجهات المتخصصة.

٣ - اجتياز برامج تدريبية مكثفة في المجالات الآتية:

أ - المنتجات التأمينية المراد تسويقها عبر المصارف.

ب - أساليب البيع وخدمة العملاء.

ج - مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

د - الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

المادة (١٤)

مع مراعاة أحكام المادة (١٣) من هذه اللائحة يجوز بعد أخذ موافقة الهيئة تسويق منتجات التأمين عبر المصارف بواسطة العاملين في المصرف.

المادة (١٥)

يجب الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة في حالة التعاقد مع طرف ثالث لإدارة مركز الاتصالات مع العملاء، وفق الشروط الآتية:

١ - أن يكون مختصا في التعامل هاتفيا مع طلبات واستفسارات وشكاوى العملاء، وتقديم الدعم والمشورة المناسبة لهم.

٢ - أن يكون مقره داخل سلطنة عمان.

٣ - أن تتوفر إجراءات معقولة لضمان الالتزام بالممارسات السليمة في أثناء التواصل مع العملاء وتجنب البيع المضلل.

٤ - أن يتوفر لدى العاملين المعنيين بالتواصل مع العملاء الآتي:

أ - أن يكونوا حاصلين على مؤهل لا يقل عن دبلوم أو دبلوم مهني في مجال التأمين من إحدى الجهات المتخصصة.

ب - اجتياز برامج تدريبية مكثفة تتعلق بالمنتجات التأمينية المراد تسويقها عبر المصارف، وأساليب التواصل السليم مع العملاء واستفساراتهم المختلفة، وميثاق السلوك المهني الصادر عن الهيئة.

ج - الالتزام بمعايير ضمان الجودة لأعمال تسويق منتجات التأمين عبر المصارف بواسطة مركز الاتصالات، وذلك وفقا للملحق رقم (١) المرفق بهذه اللائحة.

الفصـل الثالـث

التزامـات الشركـة

المـادة (١٦)

يجب على الشركة الالتزام بالآتي:

١ - إصـدار وثيقـة التأمين وتعديلها أو إلغاؤها، وتحمل كافة الالتزامات والمخاطر المترتبة عليها.

٢ - تزويد المؤمن له ورقيا أو إلكترونيا بالآتي:

أ - وثيقة التأمين المتعلقة بالمنتج التأميني والمستندات المرتبطة به.

ب - كتيبـات توضيحيـة تتضمـن وصفـا مختصرا لبنود وشروط وثيقة التأمين والتغطيات والاستثناءات.

ج - تفاصيل احتساب القسط التأميني.

د - آلية احتساب القسط المسترجع في حالة إلغاء وثيقة التأمين.

هـ - آلية دفع الأقساط التأمينية وتاريخ استحقاقها.

و - آلية تقديم الشكوى والمطالبة.

٣ - توفير معلومات واضحة وكافية عن مزايا المنتجات التأمينية وأهم شروطها من حيث التغطيات والاستثناءات قبل إصدار وثيقة التأمين.

٤ - الاحتفاظ بدفاتر وسجلات منظمة حسب الأصول المقررة، بما في ذلك الآتي:

أ - المذكرات والمراسلات الخاصة بأعمال تسويق منتجات التأمين عبر المصارف.

ب - سجل لوثائق التأمين التي يتم تسويقها عبر كل مصرف لكل فرع من فروع التأمين والمزايا والشروط الخاصة بكل وثيقة.

ج - سجل للمطالبات المتعلقة بكل منتج تأميني حسب كل مصرف ومبلغ التعويض.

٥ - التدقيق الداخلي على أعمال تسويق منتجات التأمين عبر المصرف، وإخطار الهيئة بأي مخالفات.

٦ - توفير التدريب المستمر لجميع العاملين في أعمال تسويق منتجات التأمين عبر المصرف.

٧ - وضع ضوابط للتأكد من التزام العاملين بأعمال تسويق منتجات التأمين عبر المصارف بأحكام قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٨ - الاحتفاظ بنسبة لا تقل عن (٤٠٪) أربعين في المائة من صافي أقساط منتجات التأمين المسوقة عبر المصارف، ويستثنى من ذلك منتج نشاط التأمين على الحياة والتأمين على الممتلكات والمنتجات التأمينية المتعلقة بالمؤسسة الصغيرة أو المتوسطة، فيجوز الاحتفاظ بنسبة لا تقل عن (٢٥٪) خمسة وعشرين في المائة.

٩ - الاستجابة السريعة لمطالبات العملاء وتحديد جدول زمني لإجراءات المطالبات.

١٠ - الرد على شكاوى العملاء خلال مدة زمنية لا تتجاوز (٣) ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.

الفصل الرابع

الجزاءات الإدارية

المادة (١٧)

يجوز للهيئة في حال اكتشاف ممارسات غير سليمة في أثناء تسويق أي منتج تأميني تضر بحملة الوثائق أو المستفيدين منها أو الغير أو مخالفة لأحكام هذه اللائحة اتخاذ إجراء أو أكثر من الإجراءات الآتية:

١ - الإنذار.

٢ - توقيع غرامة مالية لا تقل عن (٥,٠٠٠) خمسة آلاف ريال عماني، ولا تزيد على (٢٠,٠٠٠) عشرين ألف ريال عماني.

٣ - وقف الموافقة مؤقتا لمدة لا تزيد على (٦) ستة أشهر.

٤ - إلغاء الموافقة.

المـادة (١٨)

مـع عدم الإخلال بما ورد في المادة (١٧) من هذه اللائحة، تلغى الموافقة في الحالات الآتية:

١ - إذا فقدت الشركة شرطا من شروط الموافقة.

٢ - إذا تم إلغاء ترخيص المصرف أو الشركة.

٣ - إذا تم إلغاء الاتفاقية المبرمة بين الشركة والمصرف.

الفصـل الخامـس

الرســوم

المـادة (١٩)

تستوفي الهيئة الرسوم الآتية:

م	البيــان	الرسم بالريال العماني
١	دراسة طلب الموافقة	(١,٠٠٠) ألف
٢	إصدار الموافقة	(٥,٠٠٠) خمسة آلاف
٣	تجديد الموافقة	(٥,٠٠٠) خمسة آلاف

المـادة (٢٠)

يقوم الرئيس التنفيذي للهيئة - في حالة التأخر في تجديد الموافقة وفق المواعيد المقررة - بفـرض غرامة إدارية بواقع (٥٪) خمسة في المائة من الرسم المستحق عن كل أسبوع تأخير.

ملحـق رقـم (١)

معاييـــر ضمـــان الجـــودة

لأعمال تسويق منتجات التأمين عبر المصارف بواسطة مركز الاتصالات

١ - توفير عاملين مدربين يتمتعون بالخبرة الكافية حول المنتجات التأمينية وآلية التسويق والبيع عبر مركز الاتصالات.

٢ - توفير عامل أو تخصيص قسم يعنى بالرقابة المستمرة والتدقيق الدوري على مركز الاتصالات، للتأكد من الالتزام بأحكام هذه اللائحة واللوائح والقرارات ذات الصلة بتسويق المنتجات التأمينية، والتحقق من جودة الخدمات التأمينية المقدمة.

٣ - حصر بيع وتسويق المنتج على العاملين المؤهلين والمدربين لذلك.

٤ - أن يقوم العامل بتسويق المنتج التأميني بالاتصال بالعميل متبعا نصا مكتوبا ومعدا مسبقا.

٥ - أن يعيد العامل للعميل تأكيد المنافع أو التغطية التأمينية المختارة، وبيان القسط التأميني، وكيفية سداده، وشرح عملية التجديد التلقائي إن وجدت.

٦ - إرسال رسالة نصية أو بريد إلكتروني للعميل يتضمن رابط شروط وأحكام الوثيقة بعد موافقته عبر الاتصال على شراء المنتج التأميني، كما يمكن تسلم تلك الشروط والأحكام من خلال زيارة أحد فروع المصرف، وعلى الشركة توفير نماذج الوثائق عبر موقعها الإلكتروني.

٧ - الحصول على إقرار من العميل بأنه اطلع على شروط وأحكام وثيقة التأمين والموافقة على دفع قيمة القسط التأميني وذلك لاستكمال إجراءات إصدار الوثيقة.

٨ - تسجيل جميع مكالمات تسويق وبيع المنتج التأميني عبر المصارف وإبلاغ العميل بذلك، وتطبيق الرقابة المستمرة عليها وجعلها متاحة للرقابة من قبل المعنيين في الهيئة.

٩ - تعيين مراقب جودة غير مطالب بتحقيق نسبة من المبيعات، يقوم بالاستماع إلى المكالمات المسجلة للعملاء الراغبين في شراء المنتج التأميني، وذلك للتأكد من تطبيق الإجراءات السليمة لتسويق وبيع المنتج، والاتصال بنسبة لا تقل عن (٢٠٪) عشرين في المائة من حملة وثائق التأمين المصدرة للتحقق من عدم وجود أي ممارسات غير سليمة.

١٠ - في حالة عدم التقيد بالإجراءات المشار إليها في البنود السابقة، أو رصد أي ممارسات غير سليمة في أثناء بيع المنتج التأميني، لا يجوز استقطاع أي مبلغ من العميل، وعلى الشركة إلغاء عملية البيع.

١١ - مع مراعاة التشريعات والقرارات والتعليمات الصادرة عن الهيئة، على الشركة إعطاء العميل مهلة (٣٠) ثلاثين يوما لإلغاء الوثيقة بعد تاريخ الشراء ودون استقطاع أي رسوم.

١٢ - تحديد آلية مرنة لإلغاء وثيقة التأمين دون الحاجة لمراجعة العميل للمصرف، وضمان التوقف الفوري عن استقطاع القسط التأميني.

١٣ - على الشركة وضع معايير مراقبة لجودة عمليات مركز الاتصالات.

١٤ - على الشركة إعداد تقرير ربع سنوي يرفع للجنة التدقيق / الإدارة التنفيذية للشركة حول أداء مركز الاتصالات ومدى تطبيق الإجراءات الواردة في هذا الملحق، على أن تقوم الشركة باتخاذ خطوات تصحيحية سريعة في حالة وجود أي تجاوزات، وتكون هذه التقارير متاحة للرقابة لدى المعنيين بالهيئة متى ما طلب توفيرها.