تعميم

الرقم:ت.ع.م/٢٠٢٣٠١/٢٦٥

التاريخ:٢٠٢٣/٠٥/١٤م

الموضوع: اعتماد تعليمات تسوية المطالبات التأمينية للمركبات

Subject: Issuance of Instructions for Motor Insurance Claims' Settlement

سعادة الرئيس التنفيذي المحترم

مسؤول الالتزام المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

إشارة إلى دور البنك المركزي الإشرافي والرقابي على قطاع التأمين في المملكة، وسعيًا لحماية حقوق المؤمن لهم والمستفيدين من التغطية التأمينية ومن ذلك تطوير آلية تسوية المطالبات التأمينية.

نفيدكم بأنه تم إصدار تعليمات تسوية المطالبات التأمينية للمركبات "التعليمات" بالصيغة المرفقة.

عليه، يتعين على كافة شركات التأمين المقدمة لمنتج تأمين المركبات وشركات تسوية المطالبات التأمينية -العاملة في فرع تأمين المركبات- الالتزام بالتعليمات اعتبارًا من تاريخه.

للاطلاع والعمل بموجبه،

وتقبلوا تحياتنا،

الإدارة العامة للرقابة على التأمين

Dear CEO,

Dear CCO,

Greetings,

Reference to SAMA's supervisory responsibility over the insurance sector in the Kingdom, and its efforts to protect the rights of the insureds and beneficiaries, in particular the development of claims settlement procedures.

We inform you that the Instructions for Motor Insurance Claims' Settlement "Instructions" has been issued. (Attached)

Therefore, all insurance companies and third party administrators companies providing motor insurance services must adhere to the Instructions as of the date of this circular.

To be informed and complied with.

Kind regards,
General Department of Insurance Control

Distribution to:

- Insurance companies
- Insurance Brokers
- Third party administrators.

نطاق التوزيع:

- شركات التأمين
- شركات وساطة التأمين
- شركات تسوية المطالبات التأمينية

تعليمات تسوية المطالبات التأمينية للمركبات

Instructions for Motor Insurance Claims' Settlement

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank

Table of Contents	رقم الصفحة Page No.	جدول المحتويات
Article One: Definitions	3	المادة الأولى: التعريفات
Article Two: Purpose and Scope	5	المادة الثانية: الغرض ونطاق التطبيق
Article Three: Obligations of Insurer	5	المادة الثالثة: التزامات الشركة
Article Four: Claim documents by case and type of insurance	9	المادة الرابعة: مستندات المطالبات حسب حالة ونوع التأمين
Article Five: Requirements for claim management electronic system	20	المادة الخامسة: متطلبات النظام التقني لإدارة المطالبات

Article No.	The Saudi Central Bank Instructions for Motor Insurance Claims' Settlement	البنك السعودي المركزي تعليمات تسوية المطالبات التأمينية للمركبات	رقم المادة
Article one	**Definitions:** The following terms and phrases, wherever mentioned herein, shall have the meanings assigned thereto, unless the context otherwise requires. **1.1 SAMA:** The Saudi Central Bank. **1.2 Insurer:** The insurance company licensed to practice insurance business in accordance with the provisions of the Cooperative Insurance Companies Control Law. **1.3 Insurance Claims Settlement Company:** A company licensed by SAMA to settle motor insurance claims. **1.4 Instructions:** Instructions for Motor Insurance Claims' Settlement. **1.5 The Unified Compulsory Motor Insurance Policy:** Compulsory motor third party liability insurance policy. **1.6 Comprehensive Insurance Policy:** Insurance plan that covers the damages and losses incurred by the Insured vehicle. **1.7 Policies:** The Unified Compulsory Motor Insurance Policy and Comprehensive Insurance Policy.	**التعريفات:** يقصد بالكلمات والعبارات الآتية أينما وردت في هذه التعليمات المعاني الموضحة أمام كل منها، مالم يقتضي السياق خلاف ذلك: ١,١ **البنك المركزي:** البنك المركزي السعودي. ١,٢ **الشركة:** الشركة المرخص لها بمزاولة أعمال التأمين وفقًا لأحكام نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني. ١,٣ **شركة تسوية المطالبات التأمينية:** الشركة المرخص لها من البنك المركزي بمزاولة أعمال تسوية المطالبات التأمينية للمركبات. ١,٤ **التعليمات:** تعليمات تسوية المطالبات التأمينية للمركبات. ١,٥ **الوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي على المركبات:** وثيقة تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير للمركبات. ١,٦ **وثيقة التأمين الشامل:** التغطية التأمينية التي يكون أساسها تغطية الأضرار والخسائر التي تقع على المركبة المؤمن عليها. ١,٧ **الوثائق:** الوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي على المركبات ووثيقة التأمين الشامل.	المادة الأولى

	1.8 The insured motor vehicle: Any mean of transportation designed to move by wheels or tracks, or propelled using mechanical or animal power, as described in the Compulsory Insurance Policy or Comprehensive Insurance Policy (excluding trains).	١,٨ **المركبة المؤمن عليها:** كل وسيلة من وسائل النقل أعدت للسير على عجلات أو جنزير، تسير أو تجر بقوة آلية أو حيوانية، الموضحة مواصفاتها في الوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي على المركبات أو وثيقة التأمين الشامل (لا تشمل القطارات).	
	1.9 Insured: A natural or legal person who has entered into a contract with an Insurer.	١,٩ **المؤمن له:** الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي أبرم مع الشركة الوثائق.	
	1.10 Driver: Any person who drives a vehicle and holds a driving license.	١,١٠ **السائق:** كل من يقود المركبة ويحمل رخصة قيادة.	
	1.11 Third Party: Any natural or legal person who sustains loss or damage covered under the Policies, excluding the Insured and/or the Driver responsible for the Accident.	١,١١ **الطرف الثالث:** كل شخص طبيعي أو اعتباري تلحق به خسارة أو ضرر ناتج عن خطر غير مستثنى في الوثائق باستثناء المؤمن له و/ أو السائق أو المتسبب في الحادث.	
	1.12 Accident: Any incident that causes damage to the Insured or the Third Party due to the use of a Vehicle, or as a result of an explosion or fire coming from the Vehicle or its scattered debris, or due to its motion, self-propulsion or being stationary.	١,١٢ **الحادث:** كل واقعة ألحقت ضررًا بالمؤمن له أو الطرف الثالث نتيجة استعمال المركبة أو انفجارها أو احتراقها أو تناثرها أو حركتها أو اندفاعها الذاتي أو وقوفها.	
	1.13 Physical Damages: Death or physical injuries which may be inflicted on the Insured or the Third Party, including total or partial disability, whether permanent or temporary.	١,١٣ **الأضرار الجسدية:** الوفاة أو الإصابات البدنية التي قد تلحق بالمؤمن له أو الطرف الثالث بما في ذلك العجز الكلي أو الجزئي سواء دائم أو مؤقت.	
	1.14 Material Damages: Destruction occurring to property belonging to the Third Party/Insured.	١,١٤ **الأضرار المادية:** التلفيّات التي قد تلحق بالممتلكات العائدة للطرف الثالث/للمؤمن له.	

	1.15 Expenses: All expenses borne by the Insured or the Third Party due to a damage caused by a risk covered under the Policies. **1.16 Claim:** Request for compensation for damage resulting from a risk and/or loss covered under the Policies. **1.17 Claimant:** Any natural or legal person or their legal representatives who sustained damage or loss caused by a risk covered under the Policies. **1.18 SAMA Instructions:** Regulations, rules, controls, instructions and circulars issued by SAMA.	١,١٥ **المصاريف:** جميع التكاليف التي قد يتحملها المؤمن له أو الطرف الثالث بسبب الضرر الناتج عن خطر غير مستثنى في الوثائق. ١,١٦ **المطالبة:** طلب تعويض عن ضرر ناتج عن خطر و/أو خسارة غير مستثنى في الوثائق. ١,١٧ **مقدم المطالبة:** الشخص الطبيعي أو من يمثله نظاميًا أو الممثل النظامي للشخص الاعتباري الذي لحق به ضرر أو خسارة ناتجه عن خطر غير مستثنى في الوثائق. ١,١٨ **تعليمات البنك المركزي:** اللوائح والقواعد والضوابط والتعليمات والتعاميم الصادرة عن البنك المركزي.	
Article Two	**Purpose and Scope:** The Instructions aim to govern the procedures and services provided in the motor insurance claims' settlement by setting out the minimum provisions and obligations that shall be adhered to when settling Claims for natural and legal persons. Such provisions apply to all Claim settlement procedures implemented by the Insurer and the Insurance Claims settlement company.	**الغرض ونطاق التطبيق:** تهدف التعليمات إلى حوكمة الإجراءات والخدمات المقدمة في تسوية المطالبات التأمينية للمركبات وذلك ببيان الأحكام والالتزامات التي يتعين الالتزام بها عند تسوية المطالبات للأشخاص الطبيعيين والاعتباريين، وتطبق أحكام هذه التعليمات على كافة أعمال تسوية المطالبات من قبل الشركة وشركة تسوية المطالبات التأمينية.	**المادة الثانية**
Article Three	**Obligations of Insurer:** **1) Establish an administrative unit for insurance Claims to be responsible for the following:** a. Perform all tasks and responsibilities related to insurance Claims settlements	**التزامات الشركة:** **١- إنشاء وحدة إدارية مختصة بالمطالبات تُعنى بالآتي:** أ- كافة المهام والمسؤوليات المتعلقة بتسوية المطالبات بدءًا من استقبال المطالبة وحتى	**المادة الثالثة**

	starting from receiving the Claim to its processing and settlement; according to the coverage limits stated in the Policies and in line with SAMA's Instructions.	تسويتها ومعالجتها، وفقًا لحدود التغطية التأمينية المذكورة في الوثائق وتماشيًا مع تعليمات البنك المركزي.	
	b. Develop a manual for insurance Claims settlement detailing the Claim receipt and processing procedures and policies. The manual shall be approved by the General Director/Chief Executive Officer and updated regularly in accordance with SAMA's Instructions.	ب- استحداث دليل لتسوية المطالبات يُعتمد من المدير العام/ الرئيس التنفيذي، ويتضمن آلية استقبال المطالبة، وسياسات وإجراءات سير المطالبة ومعالجتها بشكل تفصيلي، على أن يحدث الدليل بشكل دوري، بما يتواكب مع تعليمات البنك المركزي.	
	c. Ensure the availability of multiple channels to receive the Claims in line with the nature of products and services offered by the Insurer, provided that they include, at a minimum, the following: ➢ Centers dedicated to receive Claims in all provinces of Saudi Arabia, or outsource to Insurance Claims Settlement Company, or the Insurer's website. ➢ The Insurer's website in case products/services were provided electronically. ➢ Other electronic venues provided by the Company.	ج- التحقق من توافر قنوات متعددة لاستقبال المطالبة بما يتناسب مع المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة، على أن تتضمن بحد أدنى القنوات التالية: ➢ مراكز مخصصة لاستقبال المطالبات في جميع مناطق المملكة أو الإسناد لشركة تسوية مطالبات تأمينية أو الموقع الإلكتروني للشركة. ➢ الموقع الإلكتروني للشركة التي تقدم خدماتها/ منتجاتها إلكترونياً. ➢ وسيلة الكترونية أخرى توفرها الشركة.	
	d. Provide a copy of the instructions issued by SAMA to the Claimant.	د- توفير نسخة من التعليمات الصادرة عن البنك المركزي لمقدم المطالبة.	

	e. Educate Claimants through the aforementioned channels in section (C) above on their right to file a complaint in case they do not accept the settlement or the Insurer exceeds the legal period for settling the Claim.	هـ- توعية مقدمي المطالبات من خلال القنوات المذكورة في البند (ج) أعلاه بحقهم في تقديم شكوى في حال عدم قبول التسوية أو تجاوز الشركة المدة النظامية لتسوية المطالبة.	
	f. Develop a procedures to be followed in cases of objection to the value of the Claim or delay of settlement beyond the date specified in SAMA Instructions.	و- وضع الإجراءات الواجب اتباعها في حالات الاعتراض على قيمة المطالبة أو التأخر في تسويتها عن المدة المحددة حسب تعليمات البنك المركزي.	
	g. Clarify the Insurer and SAMA's communication channels for inquiries and complaints in the Claim form, as well as via the Insurer's social media platforms.	ز- توضيح آلية التواصل مع الشركة للاستفسارات والشكاوى ضمن نموذج المطالبات، ووسائل التواصل مع البنك المركزي بالإضافة إلى توفير تلك المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي للشركة.	
	h. Provide the Claimant with the list of required documents for submitting the Claim, indicating which documents are missing, and expressing the Insurer's need to examine the Vehicle, if necessary.	ح- تزويد مقدم المطالبة بقائمة المستندات المطلوب توفيرها لتقديم المطالبة، وتزويده بقائمة بالمستندات الناقصة، بالإضافة إلى إبلاغه بحاجة الشركة إلى معاينة المركبة في حال تطلب ذلك.	
	i. Providing an effective electronic system for Claims that supports follow-up of the Claim settlement process.	ط- توفير نظام تقني فعّال للمطالبات يدعم متابعة جميع الإجراءات المتعلقة بالمطالبة وتسويتها.	
	j. Retaining all documents related to the Claim, its settlement, and the payment receipt in a soft (electronic archiving) or hard form.	ي- الاحتفاظ بكافة المستندات المتعلقة بالمطالبة وتسويتها وإيصال الدفع إلكترونيًا في نظام أرشفة رقمي (أرشفة إلكترونية) أو ورقيًا.	

	2) The Insurer shall comply with all SAMA regulatory requirements regarding the company's fraud unit/department: a. Receive insurance Claims from the claims department which is suspected of being fraudulent. b. Develop a manual approved by the General Director/CEO that includes: ➢ Fraud indicator and their logical foundations upon which the Claim is examined and verified. ➢ Procedures to be followed if the Claim is suspected of being fraudulent.	**٢- يجب على الشركة الالتزام بجميع تعليمات البنك المركزي بشأن المتطلبات النظامية بخصوص وحدة أو قسم الاحتيال بالشركة، بما في ذلك:** أ. استقبال المطالبات المحالة من إدارة المطالبات والتي يوجد بها شبهة احتيال. ب. استحداث دليل يُعتمد من المدير العام/ الرئيس التنفيذي يتضمن الآتي: ➢ مؤشرات الاحتيال وبناؤها على أُسس منطقية يتم على أثرها دراسة المطالبة والتحقق من صحتها. ➢ الإجراءات المتبعة حال وجود اشتباه في المطالبة.	

	Claim's documents by case and type of insurance:	**مستندات المطالبات حسب حالة ونوع التأمين:**	

Article four

وفاة Death	إصابة Injury	ممتلكات خاصة Private property	ممتلكات عامة Public property	أضرار المركبة Vehicle damage
أ + ١٤ + ١٥ + ١٦	أ + ١٥	أ + ج	أ + ١٣	أ + ب
A + 14 + 15 + 16	A + 15	A + C	A + 13	A + B

البند Item	الرقم No.	المستندات Required documents	نوع التأمين Insurance type: طرف ثالث Third Party	نوع التأمين Insurance type: شامل Comprehensive	الملاحظة Notes
أ A	1	صورة تقرير الحادث A copy of the Accident's report.	✓	✓	
	2	صورة من رخصة السير (الاستمارة) للمركبة، صورة من السجل التجاري لمطالبات الشركات A copy of the Vehicle license, and the commercial register for corporate Claims.	✓	✓	
	3	صورة رخصة القيادة (للسائق وقت وقوع الحادث) A copy of the driving license (of the person driving at the time of the Accident)		✓	

المادة الرابعة

			✓	✓	صورة من هوية مالك المركبة (للطرف الثالث) أو السجل التجاري في مطالبات الشركات A copy of the identity of the vehicle owner (for third party) or the commercial registeration in corporate claims.	4	
			✓		صور لأضرار المركبة Pictures of the damage inflicted on the Vehicle.	5	ب B
			✓	✓	صورة من تقديرات الأضرار من الجهات المختصة نظاماً في تقدير أضرار المركبات في حال عدم وجود مركز تقييم (تقدير) A copy of the damage assessment report prepared by the competent authority for assessment of Vehicle damage if assessment centers (Taqdeer) are not available.	6	
	تُسلم المركبة لشركة التأمين في حال قبول المطالبة على أن تتكفل الشركة بنقلها إلى مراكز الإصلاح المتفق عليها. The Vehicle shall be delivered to the Insurer if the Claim is accepted, provided that the Insurer undertakes to	✓	* ✓		تسليم المركبة لشركة التأمين Delivery of the Vehicle to the Insurer. *في حال اختيار الطرف الثالث خيار الإصلاح. * In case the third party chose the repair option	7	

	transport the Vehicle to the agreed-upon repair centers.						
	في حالة الهلاك الكلي. In case of total Loss.	✓		خطاب التنازل عن ملكية المركبة بالإضافة إلى (مفاتيح المركبة - أصل رخصة السير) Vehicle ownership transfer letter in addition to the Vehicle keys and the original registration license.	8		
			✓	صور ثلاثة تقديرات لأضرار الممتلكات. Copies of three damage assessments for properties.	9	ج C	
			✓	صور فواتير البضاعة المتضررة (في حال تضرر البضاعة) Copies of the damaged goods invoices (if goods are damaged).	10		
			✓	صورة من إثبات ملكية الممتلكات A copy of the property ownership deed.	11		
			✓	صور لأضرار الممتلكات Pictures of the damage inflicted on the property.	12		
			✓	صورة من الإيصال المستلم عن أضرار الممتلكات العامة A copy of the invoice received for the damage inflicted on public property.	13	د D	
			✓	صورة من شهادة الوفاة (في حال وجود حالة وفاة)	14		

				Copy of the death certificate (n case of the death)		
			✓	صورة خطاب مقدري الحكومات/ الأروش A copy of the compensation (*arsh/hukumat*) assessment letter.	15	
	في حالة وفاة الطرف الثالث In case of the death of the Third Party.		✓	صورة من صك حصر الورثة الصادر من المحكمة A copy of the determination of heirs deed issued by the court.	16	
		✓		صورة من التفويض/ الوكالة بتقديم المطالبة في حال تقديمها من شخص آخر A copy of the authorization / power of attorney to submit the Claim if submitted by another person.	17	

	1. Upon receipt of a Claim, the Insurer/Insurance Claims Settlement Company shall comply with the following procedures: **a.** Provide the Claimant with confirmation of receipt of the Claim (receipt, text message). **b.** Inform the Claimant of any missing requirements within (3) working days for individuals and (9) working days for corporates, from the date of receiving the Claim.	**١- يجب على الشركة أو شركة تسوية المطالبات عند تلقي أي مطالبة الالتزام بالإجراءات التالية:** أ- تزويد مقدم المطالبة بما يفيد استلامها للمطالبة (إيصال استلام، رسائل نصية). ب- إخطار مقدم المطالبة بأي نواقص خلال (٣) أيام عمل للأفراد، وخلال (٩) أيام عمل للشركات من تاريخ استلام المطالبة.	

	c. Appoint an assessor, when necessary, within a maximum of (3) working days from the date of receiving the Claim with all required documents for individuals and (7) working days for corporates.	ج- تعيين خبير معاينة –عند الحاجة- خلال مدة زمنية لا تتجاوز (٣) أيام عمل من استلام المطالبة مكتملة المستندات للأفراد، و(٧) أيام عمل للشركات.	
	d. Exercise due care in communicating continuously with the Claimant when there are missing documents through phone calls, text messages, or any other mean.	د- بذل العناية اللازمة للتواصل المستمر مع مقدم المطالبة عند وجود نواقص في المستندات وذلك عن طريق التواصل الهاتفي والرسائل النصية أو أي وسيلة أخرى.	
	e. Notify the Claimant of its acceptance or rejection of the Claim. In case of acceptance, whether fully or partially, the amount and method of indemnity and how it was reached shall be clarified. Inform the Claimant of their right to file a complaint through SAMACares website or file a Claim to the Committees for Resolution of Insurance Disputes. The Insurer shall provide the Claimant with all documents supporting its decision.	هـ- إبلاغ مقدم المطالبة بقبول أو رفض المطالبة، وفي حال قبول المطالبة كليًا أو جزئيًا يتعين الالتزام بتوضيح مبلغ أو آلية التعويض وكيفية التوصل إليها. كما يجب إبلاغ مقدم المطالبة بحقه برفع شكوى عن طريق موقع ساما تهتم أو تقديم دعوى إلى لجان الفصل في المنازعات التأمينية مع تزويد مقدم المطالبة بجميع الوثائق والمستندات المؤيدة لقرار الشركة.	
	f. The Insurer shall settle the claim by one of the following: 1. Propose to Repair the Third Party's vehicle, within a maximum period of (15) days for individuals and (45) days for the legal person. 2. Transferring the indemnity amounts to the Third Party bank	و- تلتزم الشركة بتسوية المطالبة -بحسب الحال- من خلال أحد الخيارات الآتية: ١- عرض خيار إصلاح مركبة الطرف الثالث. على أن يتم ذلك خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم بحد أقصى للأفراد و (٤٥) يوم للشخص الاعتباري. ٢- تسديد المطالبة من خلال تحويل مبلغ التعويض إلى الحساب البنكي للطرف	

	accounts for any claim directly through their respective international bank account numbers (IBAN).	الثالث مباشرة عن طريق رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN).	
	g. Taking into account the periods set forth in Subparagraph (B) of Paragraph (1), and Subparagraphs (A) and (B) of Paragraph (2) of this Article, the Insurer, in the Compulsory Insurance Policy, shall settle the Claim when submitted after repairing the Vehicle, provided that the claimant furnishes the Insurer with: 1. Actual bills of auto repairs and the accident scene is attended by the authorized entity. 2. A vehicle damage assessment report from an authorized entity, prepared after the accident and before auto repairs take place.	ز- مع مراعاة المدد المحددة في الفقرة الفرعية (ب) من الفقرة رقم (١)، والفقرتين الفرعية (أ، ب) من الفقرة رقم (٢) من هذه المادة تلتزم الشركة في الوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي على المركبات بتسوية المطالبة في حال تقديم المطالبة بعد إصلاح المركبة على أن يقوم مقدم المطالبة بتزويد الشركة بالآتي: ١- الفواتير الفعلية للإصلاح ويشترط مباشرة الحادث من الجهة المخولة بمباشرته. ٢- تقرير تقييم أضرار حادث المركبة بعد الحادث وقبل الإصلاح الصادر عن الجهة المرخصة.	
	h. If the Claim is referred to the competent authorities (Traffic Police Department or insurance support services providers) for inquiries, the Insurer shall exercise due care and put in place procedures through which follow-up process is clarified on an ongoing basis to complete the Claim settlement.	ح- في حال إحالة المطالبة للاستفسار من الجهات المختصة (المرور-شركات خدمات التأمين المساندة)، يجب على الشركة بذل العناية اللازمة ووضع إجراءات يتم من خلالها توضيح آلية المتابعة بشكل مستمر للانتهاء من إجراء المطالبة.	
	i. Settle Claims filed based on final court rulings within the legally specified period without any delay and without asking the Claimant to	ط- تسوية المطالبات المستندة إلى أحكام قضائية قطعية خلال المدة المحددة نظاميًا دون أي مماطلة أو مطالبة مقدم المطالبة بمستندات	

	submit other documents, as the compensation (*arsh/hukumat*) assessment letter is deemed sufficient as per SAMA Instructions. **j.** Approach the Comprehensive Insurance Policy Claimants on vehicles leased financially to individuals in the same manner as individual Claims.	أخرى والاكتفاء بخطاب مقدري الحكومات (الأروش) وذلك وفقًا لتعليمات البنك المركزي بهذا الشأن. ي- معاملة مقدمي المطالبات في وثائق التأمين الصادرة وفق ضوابط التأمين الشامل على المركبات المؤجرة تمويلياً للأفراد كمعاملة مطالبات الأفراد.	
	2. Claim settlement timeframe by type of beneficiary: The Insurer shall provide a detailed timeframe for Claims settlement procedures by the type of Claim in the Claim Receipt Procedure Manual as follows: **a. Settlement timeframe for individual insurance Claims:** 1) A Claim of (SAR 2000) shall be settled within (5) working days from the date of completion of the documents. 2) A Claim of more than (SAR 2000) shall be settled within (15) days from the date of completion of the documents. **b. Settlement timeframe for corporate insurance Claims:** 1) The Claim shall be settled within (45) days from the date of completion of the documents. 2) The Insurer may extend the period specified for settlement of individual and corporate Claims for a similar period, provided that the compliance	**٢- الإطار الزمني لتسوية المطالبات حسب المستفيد:** يجب على الشركة تضمين الإطار الزمني لإجراءات وتسوية المطالبة حسب نوعها وبشكل تفصيلي في دليل إجراءات استقبال المطالبات وذلك حسب الآتي: أ- **الإطار الزمني لتسوية مطالبات الأفراد:** ١- يتم تسوية المطالبة التي يقل مبلغها عن (٢٠٠٠) ريال خلال (٥) أيام عمل من تاريخ اكتمال المستندات. ٢- يتم تسوية المطالبة التي يزيد مبلغها عن (٢٠٠٠) ريال خلال (١٥) يوم من تاريخ اكتمال المستندات. ب- **الإطار الزمني لتسوية مطالبات الشركات:** ١- يتم تسوية المطالبة خلال (٤٥) يوم من تاريخ اكتمال المستندات. ٢- عند تسوية المطالبات، يجوز للشركة تمديد المدة المحددة لفترة مماثلة مع إشعار مسؤول	

officer is notified of such extension and provided with the justifications for the delay.

c. Timeframes for the procedures of individual insurance Claims from receipt of Claim to settlement:

الالتزام بذلك مع ذكر مبررات التأخير سواء لمطالبات الأفراد أو الشركات.

ج - تفصيل المدد الزمنية لسير عمل إجراءات مطالبات الأفراد منذ استقبالها وحتى تسويتها:

#	الإجراء Action	نوع التأمين Insurance type		الملاحظات Notes	يتم معالجة الإجراء بمدة زمنية لا تتجاوز Maximum processing time
		طرف ثالث Third Party	شامل Comprehensive		
1	تاريخ تقديم المطالبة Claim filing date	✓	✓	يتم خلالها الآتي: تزويد مقدم المطالبة بسند استلام المطالبة ورسالة نصية يوضح فيها حالة المطالبة. During which the following shall take place: Provide the Claimant with the Claim receipt and a text message stating the status of the Claim.	في لحظة تقديم المطالبة Upon filing the Claim.
2	خطاب استلام المركبة من قبل الشركة Letter of receipt of the Vehicle by the Insurer.	✓ *	✓	بعد استلام المركبة من مقدم المطالبة، يُزوّد مقدم المطالبة بإفادة استلام المركبة على أن تشمل الإفادة بحد أدنى على البيانات الآتية: • بيانات المركبة • اسم المالك • بيانات مقدم المطالبة • تاريخ استلام المركبة • عنوان مركز الإصلاح الكامل	يُسلم للعميل لحظة استلام المطالبة To be submitted to the client upon the receipt of the Claim.

		ويقع على الشركة –حسب ما هو منصوص عليه في قواعد التأمين الشامل- مسؤولية استلام المركبة ونقلها والتنسيق مع مركز الإصلاح المعتمد (الوكالة/أو الورش) والقيام بجميع الإجراءات التي تضمن إصلاح المركبة وإعادتها كالسابق. ولا يترتب على مقدم المطالبة ومالك المركبة أي إجراء آخر. After receiving the Vehicle from the Claimant, the Claimant shall receive the Vehicle receipt letter, which shall include, at a minimum, the following data: - Vehicle information - Owner's name - Claimant's name information - Vehicle receipt date - Full address of repair center The Insurer, as stipulated in the Comprehensive Insurance Rules, shall be responsible for receiving and transporting the Vehicle, coordinating with the approved repair center (dealerships/or repair shops), and taking all the procedures that guarantee the Vehicle's repair and return to its original condition. The Claimant and the Vehicle owner shall not be required to take any other action. *في حال اختيار الطرف الثالث خيار الإصلاح. * In case the third party chose the repair option					

	3	تاريخ اكتمال المستندات Document completion date	✓	✓	يزوّد مقدم المطالبة برسالة نصية باكتمال المستندات وأن المطالبة تحت إجراء التسوية. والذي يتم بعده احتساب المدة لتسوية المطالبة على ألا تتجاوز المدة النظامية. The Claimant is notified by text message that the documents are complete and that the Claim is under settlement. After which, the period for settling the Claim is calculated, provided that it does not exceed the legal period.	لحظة اكتمال المستندات Once the documents are completed.	
	4	خطاب الهلاك الكلي (فني أو اقتصادي) Total loss letter (technical or economic)	✓		يجب على الشركة تزويد مقدم المطالبة بتقرير عن خطاب الجهة المختصة نظاماً بتقدير أضرار حوادث المركبات في حالة الهلاك الكلي الفني أو الاقتصادي –حسب ما هو منصوص عليه في قواعد التأمين الشامل- بعد اكتمال مستندات المطالبة. The Insurer shall provide the Claimant with a report on the competent authority's motor damage assessment letter in the event of total technical or economic loss .as stipulated in the Comprehensive Insurance Rules, after the completion of the Claim documents.	خلال (٧) أيام عمل من اكتمال المستندات Within (7) working days after the documents are completed.	
	5	تسوية المطالبة وإحالتها للإدارة المالية Claim settlement and	✓	✓	يجب إحالة تسوية المطالبة للإدارة المالية عند الانتهاء من إجراءاتها بشكل مباشر وبوقت كافٍ ليتم إحالتها لمقدم المطالبة قبل تجاوز المدة المحددة. وفي حال الهلاك الكلي في التأمين الشامل يتم تحويل مبلغ	يوم واحد بعد الانتهاء من إجراءات دراسة المطالبة. وبوقت كافٍ لتحويل المبلغ لمقدم المطالبة	

	قبل تجاوز المدة المحددة نظامياً. A day after completing the Claim review procedures to allow for transferring the compensation amount to the Claimant before exceeding the legally specified period.	التعويض بعد تنازل مقدم المطالبة وتسليم المركبة وما يتعلق بها للشركة. The settlement of the Claim shall be referred to the Financial Department upon completion of its procedures in a direct and timely manner to allow for transferring the compensation amount to the Claimant before exceeding the specified period. In case of total loss in Comprehensive Insurance, the amount of compensation shall be credited after the Claimant's waiver and submission of the Vehicle and everything relating to it to the Insurer.			referral to the Financial Department		
	عند استلام تسوية المطالبة. Upon receipt of the Claim settlement.	يجب على الشركة تحويل مبلغ التعويض إلى الحساب البنكي (IBAN) للمستفيد The Insurer shall credit the amount of compensation to the bank account (IBAN) of the beneficiary. *في حال اختيار الطرف الثالث خيار التعويض. * In case the third party chose the compensation option.	✓	* ✓	تحويل مبلغ قيمة التعويض Transfer of the amount of compensation	6	
	قبل انتهاء المدة المحددة نظامياً. Before the expiry of the legally specified period.	في حال رفض المطالبة يجب على الشركة تزويد مقدم المطالبة بالرفض مع توضيح المسببات التي بناءً عليها أصدرت الشركة قرار فض المطالبة. In the event the Claim is rejected, the Insurer shall notify the Claimant with the rejection and provide grounds for refusal.	✓	✓	خطاب الرفض Rejection letter	7	

Article Five

1. Requirements for claim management electronic system:

a. The Insurer shall have in place an effective electronic system to which information and documents related to the Claim can be added for processing and settlement.

b. The system shall support a claim classification feature. Additionally, an escalation mechanism according to the reporting lines shall be available in case of delay of settlement beyond the specified period.

c. The system shall support SMS messaging feature, whereby messages are sent to the Claimants upon receipt of the Claim; if there are any missing documents; and upon settlement and transfer of the amount of compensation.

2. The electronic system shall reflect, at a minimum, the following information according to their definitions:

المادة الخامسة

١- متطلبات النظام التقني لإدارة المطالبات:

متطلبات النظام التقني لإدارة المطالبات:

أ. يجب أن يكون لدى الشركة نظام تقني فعّال يمكنها من إدخال جميع البيانات والمستندات المتعلقة بالمطالبة ليتم معالجتها وتسويتها.

ب. يجب أن تتوفر خاصية تصنيف المطالبة وآلية التصعيد حسب التسلسل الإداري حال التأخر في تسويتها خلال المدة المحددة.

ج. خاصية إرسال الرسائل النصية لمقدمي المطالبات عند استلام المطالبة وفي حال وجود نواقص في المستندات وعند تسويتها وتحويل قيمة التعويض.

٢- يجب أن يعكس النظام التقني البيانات التالية وفق تعاريفها، وذلك بحد أدنى:

#	البيانات المطلوبة Required Information		التعريف Definition
1	رقم المطالبة	Claim No	الرقم المسجل عند تقديم المطالبة في الشركة والموضح في نموذج المطالبة The number registered when submitting the Claim to the Insurer and shown in the Claim form.

2	اسم مقدم المطالبة	Claimant Name	اسم المتضرر عند تقديم المطالبة أو من له صفة شرعية The name of the affected person submitting the claim or who has a legal capacity to submit the Claim.			
3	نوع مقدم المطالبة (Claimant Type)	أفراد (Individual)	في حال كان مقدم المطالبة فرد حسب الوثائق أو طرف ثالث If the Claimant is an individual according to the Policies or a Third Party.			
		شركات (Corporate)	في حال كان مقدم المطالبة شركة حسب الوثائق. If the Claimant is a corporate according to Policies.			
4	نوع التغطية التأمينية (Insurance Type)	طرف ثالث (TPL)	في حال كان مقدم المطالبة طرف ثالث If the Claimant is a Third Party.			
		شامل (Comprehensive)	في حال كان مقدم المطالبة يمتلك وثيقة تأمين شامل لدى الشركة If the Claimant has a Comprehensive Insurance Policy.			
5	نوع المركبة	Vehicle Make	نوع المركبة المتضررة من الحادث The type of Vehicle affected by the Accident.			
6	رقم اللوحة	Plate No	رقم لوحة المركبة المتضررة من الحادث The plate number of the Vehicle affected by the Accident.			
7	تصنيف حالة المطالبة (Claim Status)	غير مكتملة (Incomplete)	لم يتم استكمال المستندات من قبل مُقدم المطالبة أو المعاين Claim documents are not completed by the Claimant or the inspector.			
		معلقة (Outstanding)	المطالبة مكتملة المستندات ولم يتم دفع مبلغ التعويض وذلك لوجود بعض الملاحظات على سبيل المثال لا الحصر: (شبهة احتيال - تأخير في تسوية المطالبة أو الدفع من قبل الإدارات المعنية – وجود استفسارات للجهات المعنية نجم أو المرور) Claim documents are completed and the amount of compensation has not been paid due to some observations that may include:			

		(suspicion of fraud - delay of settlement or payment by concerned departments - inquiries to relevant authorities [Traffic Police Department or Najm]).					
		المطالبة مدفوعة وتم تحويل مبلغ التعويض لمقدمها The amount of compensation has been credited to the Claimant.	مدفوعة (Settled)				
		المطالبة رُفضت The Claim has been rejected.	مرفوضة (Rejected)				
		حال استلام الشركة نموذج المطالبة من مقدمها. بحيث تكون صيغة كتابة التاريخ اليوم/التاريخ/السنة Upon receiving the Claim form from the Claimant. Date format shall be: DD/MM/YYYY	Reported Date	تاريخ تقديم المطالبة	8		
		حال استلام الشركة جميع مستندات المطالبة. بحيث تكون صيغة كتابة التاريخ اليوم/التاريخ/السنة Upon receiving all the Claim documents. Date format shall be: DD/MM/YYYY	Doc. Completed Date	تاريخ اكتمال المستندات	9		
		المبلغ التقديري بناءً على المستندات الأولية للمطالبة. The amount estimated based on the initial documents of the Claim.	Estimated amount	المبلغ التقديري	10		
		حال استلام المركبة المتضررة من عميل الشركة للتأمين الشامل. بحيث تكون صيغة كتابة التاريخ اليوم/التاريخ/السنة. Upon receiving the client's damaged Vehicle (for comprehensive insurance). Date format shall be: DD/MM/YYYY	Vehicle receipt date for Comprehensive	تاريخ استلام المركبة للتأمين الشامل	11		
		عند صدور تقرير الجهة المختصة نظاماً بتقدير أضرار حوادث المركبات. After the competent authority's damage assessment letter is issued.	Total loss letter date for Comprehensive	تاريخ تزويد خطاب الهلاك الكلي في التأمين الشامل	12		
		مبلغ التعويض المدفوع لمقدم المطالبة Amount of compensation paid to the Claimant.	Payment Amount	مبلغ التعويض	13		

		تاريخ تحويل مبلغ التعويض لمقدم المطالبة بحيث تكون صيغة كتابة التاريخ اليوم/التاريخ/السنة The date on which the amount of compensation is credited to the Claimant. Date format shall be: DD/MM/YYYY	Payment Date to the Claimant for TPL	تاريخ دفع قيمة التعويض لتأمين الطرف الثالث	14	
		تاريخ تحويل مبلغ التعويض لحامل وثيقة التأمين الشامل عند الهلاك الكلي. بحيث تكون صيغة كتابة التاريخ اليوم/التاريخ/السنة The date on which the amount of compensation is credited to the comprehensive insurance policyholder in case of total loss. Date format shall be: DD/MM/YYYY	Settlement Date for Comprehensive	تاريخ دفع قيمة التعويض للتأمين الشامل في حال الهلاك الكلي.	15	