

## وحدة تنظيم التأمين

قرار رقم (18) لسنة 2025

بشأن إصدار قواعد الالتزام بأخلاقيات ممارسة المهنة  
والكفاءة والنزاهة لدى الأشخاص المرخص لهم

رئيس اللجنة العليا لوحدة تنظيم التأمين

بعد الاطلاع على:

– القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين ولائحته  
التنفيذية وتعديلاتها،

– والقانون رقم (1) لسنة 2016 بإصدار قانون الشركات  
وتعديلاته،

– والقرار رقم (58) لسنة 2023 بشأن إصدار قواعد حوكمة  
الشركات وتعديلاته،

– والقرار رقم (12) لسنة 2025 بشأن الشروط الواجب توافرها في  
الوظائف واجبة التسجيل،

– والقرار رقم (13) لسنة 2025 بشأن الشروط الواجب توافرها في  
المناصب واجبة التسجيل، (عضو مجلس الإدارة المستقل)

– وبناء على قرار اللجنة العليا باجتماعها رقم (7) لسنة 2025  
بتاريخ 2025-08-06

– وبناء على المصلحة العامة.

قرر ما يلي:

مادة أولى

يُعمل بقواعد الالتزام بأخلاقيات ممارسة المهنة والكفاءة والنزاهة لدى  
الأشخاص المرخص لهم وفقاً لما هو وارد في الملحق رقم (1) من هذا القرار.

مادة ثانية

تسري قواعد الالتزام بأخلاقيات ممارسة المهنة والكفاءة والنزاهة لدى  
الأشخاص المرخص لهم الواردة في الملحق رقم (1) من هذا القرار  
على كافة الخاضعين لأحكام القانون رقم (125) لسنة 2019 في  
شأن تنظيم التأمين ولائحته التنفيذية وتعديلاتها.

مادة ثالثة

يترتب على مخالفة هذا القرار قيام المسؤولية القانونية المنصوص عليها  
في القانون رقم (125) لسنة 2019 ولائحته التنفيذية وتعديلاتها  
وذلك دون الاخلال بالقوانين الأخرى ذات الصلة.

مادة رابعة

يُعمل بقواعد الالتزام بأخلاقيات ممارسة المهنة والكفاءة والنزاهة لدى  
الأشخاص المرخص لهم من تاريخ 2026/1/1 وينشر في الجريدة  
الرسمية وعلى الجهات المختصة العمل به كل فيما يخصه.

رئيس اللجنة العليا

صدر بتاريخ 2025-08-10

## الفصل الأول: التعريفات

## مادة أولى

## التعريفات

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه القواعد ذات المعاني المنصوص عليها في القانون ولائحته التنفيذية وتعديلاتها، وتعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه القواعد، كما يكون للكلمات والعبارات التالية المعنى الموضح قرين كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

1. القانون: قانون رقم 125 لسنة 2019 بشأن تنظيم التأمين وتعديلاته.
2. اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية وتعديلاتها التي نشأت بموجب قانون الوحدة.
3. القرارات: هي القرارات التي تصدرها الوحدة.
4. الوحدة: وحدة تنظيم التأمين.
5. القواعد: قواعد الالتزام بأخلاقيات ممارسة المهنة والكفاءة والنزاهة للأشخاص المرخص لهم.
6. الخاضعين للقواعد: شركات التأمين وإعادة التأمين (التقليدي والتكافلي) وجميع المهن التأمينية الخاضعة للقانون رقم (125) لسنة 2019 ولائحته التنفيذية وتعديلاتها.
7. اللائحة الداخلية: هي السياسات والإجراءات والخطط والنظم والضوابط الداخلية للالتزام بأخلاقيات ممارسة المهنة والكفاءة والنزاهة لكافة الخاضعين لأحكام القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين ولائحته التنفيذية وتعديلاتها والقرارات والتعاميم الصادرة عنها.
8. أخلاقيات ممارسة المهنة: هي السلوك والمبادئ والأخلاقيات السليمة التي يمارسها العاملون لدى الشخص المرخص له بجميع مستوياتهم الوظيفية والتي تتضمن الأمانة والصدق واحترام الآخرين والالتزام بسرية المعلومات والحرص على مصلحة جهة العمل لديها وعملائها والمستفيدين منها والمصلحة العامة.
9. الكفاءة: هي قدرة قيام الموظف بأي منصب ومستوى وظيفي على أداء مهامه الوظيفية بأكمل وجه وفقاً لتحصيله العلمي، والمهني، والتخصصي، والفني.
10. النزاهة: هي السمعة الحسنة والسلوك السوي والسلامة المالية الواجب توافرها لدى عاملين الشخص المرخص له بجميع مناصبهم ومستوياتهم الوظيفية وضمان عدم تضارب المصالح.
11. الإدارة التنفيذية العليا: مجموعة من الأفراد يعينهم مجلس الإدارة لإدارة الشركة على أساس يومي، وفقاً للاستراتيجيات والسياسات والإجراءات التي يضعها مجلس الإدارة وهم مسؤولون عن الإشراف على إدارة الشركة.

12. الوظائف واجبة التسجيل: هي الوظائف التنفيذية ومن في حكمها للشركات المرخص لها والتي يشترط قيد / تسجيل شاغلها لدى الوحدة وفق الشروط والإجراءات التي تصدرها الوحدة بهذا الشأن وقبل مباشرة أعمالهم.

13. المناصب واجبة التسجيل: هو منصب عضو مجلس الإدارة المستقل الذي يُشترط قيد / تسجيل شاغله لدى الوحدة وفق الشروط والإجراءات التي تصدرها الوحدة بهذا الشأن وقبل مباشرته لأعماله.

14. الشخص المطلع: هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري من اطلع بحكم موقعة على معلومات أو بيانات ذات أثر جوهري لم تكن متاحة للجمهور عن أحد الخاضعين للوحدة.

15. المخالفات: تعد مخالفة كل فعل أو امتناع عن فعل يؤدي لمخالفة الالتزامات، أو الضوابط، أو النظم، أو الشروط الواردة في القانون رقم (125) لسنة 2019 في شأن تنظيم التأمين ولائحته التنفيذية وتعديلاتها أو هذه القواعد والقرارات والتعاميم الصادرة عنها.

الفصل الثاني: اللائحة الداخلية وأخلاقيات المهنة وممارسة المهنة والكفاءة والنزاهة

## مادة ثانية

## اللائحة الداخلية

يجب على الخاضعين للقواعد اعتماد اللائحة الداخلية من قبل مجلس الإدارة لديهم وذلك بما يتناسب مع حجم المؤسسة وطبيعتها، والالتزام بقانون الوحدة ولائحته التنفيذية وتعديلاتها والقرارات والقواعد ذات الصلة ونطاق عملها وتكون سارية على كافة الفروع المحلية والخارجية والشركات التابعة للمجموعة إن وجدت على أن يتم تحديثها كل عامين أو بناء على قرارات الوحدة، وعلى الخاضعين التحقق من أن الفروع الخارجية والشركات التابعة تنفذ المتطلبات الواردة في القواعد وذلك بقدر ما تجيزه القوانين المحلية للبلد المضيف. في حال عدم سماح قوانين البلد المضيف بتطبيق المتطلبات المذكورة في المادة السابقة بشكل كامل، يلتزم الخاضعون للقواعد بتطبيق تدابير ملائمة للمتطلبات وتضمن ذلك في اللائحة الداخلية مع اخطار الوحدة بذلك.

## مادة ثالثة

## مسؤولية تطبيق القواعد

يكون الرئيس التنفيذي أو من في حكمه مسؤولاً عن تطبيق هذه القواعد، ويجوز له تكليف أحد كبار التنفيذيين والمدراء ومن في حكمهم من ذوي العلاقة لتطبيق هذه القواعد على أن يرفع التقرير السنوي للرئيس التنفيذي. وفي جميع الأحوال يجب اعتماد التقرير السنوي من قبل مجلس الإدارة أو من في حكمه على أن يقدم التقرير السنوي للوحدة حال الطلب.

## مادة رابعة

## أخلاقيات المهنة

يجب على الخاضعين للقواعد ما يلي:

1. إلزام العاملين لديهم أن يتحلوا بأقصى درجات الأمانة والصدق واحترام الآخرين والالتزام بسرية المعلومات والحرص على المصلحة العامة ومصلحة جهة العمل لديها وعمالها والمستفيدين منها.
  2. العدالة وعدم التمييز ومعاملة جميع العملاء والمستفيدين بعدالة ومساواة دون أي تفرقة أو تحيز لأي سبب كان.
  3. إلزام جميع الموظفين على توقيع إقرار وتعهد باطلاعهم على اللوائح الداخلية.
  4. وضع سياسة واضحة لحماية المبلغين عن المخالفات للإدارة التنفيذية العليا والجهات الرقابية.
- وفي جميع الأحوال يجب على الخاضعين إعداد سجل خاص بالشكاوى المقدمة من العملاء وسجل خاص بالشكاوى المقدمة من الموظفين يوضح به تفاصيل الشكاوى والنتيجة النهائية، وسجل خاص بالعقوبات يوضح به بيان مخالفة الموظف والعقوبة المقررة، على أن يقدم للوحدة في حال الطلب.

## مادة خامسة

## ممارسة المهنة

أولاً: يجب أن تكون الخدمات المقدمة للجمهور:

1. واضحة سواء كانت مطبوعة أو مسجلة أو مرئية.
  2. أن توفر الخدمات باللغة العربية بشكل واضح وخط مقروء على ألا يكون بأحرف صغيرة، وكذلك توفير الخدمات باللغة الإنجليزية بحال طلب العميل.
  3. تحديد البنود المهمة في الوثائق والمستندات المقدمة للعملاء بلون أو خط مختلف بشكل واضح للعميل.
  4. التأكد من شرح كافة البنود قبل توقيع العميل وخصوصاً فيما يتعلق بالمنتجات التي تتضمن بنود تفصيلية وفنية معقدة.
  5. الالتزام بتقديم الخدمة بجودة عالية والحرص على مصلحة العميل وعدم استغلال جهلة أو حاجته
- ثانياً: يجب أن يتوفر للعاملين لدى الخاضعين:

1. الجو الملائم للعمل والتدريب والحرص على رفع مستوى التحصيل المهني، والتخصصي، والفني للعاملين.
2. سجل خاص بالدورات المقدمة للعاملين، على أن يقدم للوحدة حال الطلب.
3. التأكد من أن الموظفين المعنيين على معرفة كاملة بتفاصيل المنتجات المقدمة من الشركة لضمان شرحها للجمهور والعملاء بصورة كاملة.

## مادة سادسة

## الكفاءة والنزاهة

يجب على الخاضعين للقواعد ما يلي:

1. الحرص على استقطاب الكفاءات وفقاً لتحصيلها العلمي، والمهني، والتخصصي، والفني مع توفر السمعة الحسنة والسلوك السوي والسلامة المالية للشخص المرشح للتوظيف.
2. أن يتم تقديم شهادة بالحالة الجنائية من وزارة الداخلية بدولة الكويت تبين عدم وجود أحكام نهائية بآلة مخلة بالشرف والأمانة.
3. في حالات الموظفين الأجانب يجب تقديم شهادة خلو من الأحكام القضائية مخلة بالشرف والأمانة صادرة من دولة الموظف الأجنبي مصدقة من سفارة دولة الكويت بتلك الدولة.
4. يتعين على ذوي المناصب القيادية وأعضاء مجلس الإدارة بإبلاغ جهة العمل أو الوحدة في حال صدور أحكام بشهر إفلاسه أو صدر قرار بحبسه وفاء لدين عليه.

## مادة سابعة

## التزامات الخاضعين قبل وأثناء التعاقد

يلتزم الخاضعين بما يلي:

أولاً: قبل التعاقد:

1. التعامل وفقاً لمبادئ التأمين وخاصة مبدأ منتهى حسن النية واعتماد مبدأ الإفصاح والشفافية.
2. فهم ومعرفة احتياج العميل بشكل كامل.
3. تقديم المشورة المناسبة للعملاء طبقاً لاحتياجاتهم وتقديم البدائل المناسبة.
4. أن تتضمن المنتجات المقدمة للعملاء كافة تفاصيل التغطية والشروط والاستثناءات.
5. تقديم المعلومات الواضحة لطالبي التأمين والمؤمن لهم والمستفيدين والشرح التام للعميل شرحاً نافياً للجهالة عن إجراءات تقديم المطالبة ومتابعتها.
- ثانياً: أثناء سريان العقد (الوثيقة): (باستثناء معيدي التأمين ووسطاء التأمين).
6. إبلاغ العميل بأي مستجدات أو تغيرات تؤثر في بنود الوثيقة وقيمة قسط التأمين مع بيان الأسباب.
7. تسليم العميل كتاب رسمي أو إلكتروني بما يفيد تسلم الشركة للمطالبة متضمناً كافة المستندات المقدمة من العميل وأن يسجل بما رقم خاص بالمطالبة، وكذلك كتاب رسمي أو إلكتروني بما يفيد تسلم الشركة في حال استكمال العميل لمستندات إضافية.
8. اشعار العميل بكتاب رسمي أو إلكتروني بقبول أو رفض المطالبة يتضمن كافة تفاصيلها الرئيسية خلال المدد المحددة بالقانون أو قرارات الوحدة من تاريخ استيفاء الشركة لملف المطالبة، وفي حال



2- يتم الاحتفاظ ببرامج تدريب محدد للموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء، وأن تتم مراجعة البرامج وتحديثها بما يتماشى مع تطورات السوق والتطورات التنظيمية.

يجب على الخاضعين تصميم برنامج تعريف وتدريب لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا، على أن يتضمن بالحد الأدنى ما يلي:

- 1- متطلبات أدوار مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا.
- 2- طريقة مراجعة وتقييم عضو مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا واحتياجاته التدريبية.
- 3- كيفية الحفاظ على امتثال الشركة للوائح وقواعد ومتطلبات الوحدة مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا والأشخاص الرئيسيين في وحدات الرقابة.
- 4- متطلبات قواعد مكافحة غسل الأموال وتقويل الإرهاب ومنع انتشار التسليح.

على أن يتم تحديث ومراجعة البرامج بصفة دورية.

#### مادة عاشر

#### الشفافية والإفصاح

شركات التأمين وإعادة التأمين (التقليدي والتكافلي)

يجب على الشركة أن تفصح للجمهور من خلال موقعها الإلكتروني إطار الحوكمة الخاص بها، من خلال تقديم معلومات عن السمات الرئيسية للإطار بما في ذلك ضوابطها الداخلية وإدارة المخاطر وكيفية تنفيذها. وعلى وجه التحديد، يجب أن تفصح، على الأقل سنوياً عما يلي:

1- البيانات المالية وتقرير مراقب الحسابات الخارجي وتقرير هيئة الرقابة الشرعية لشركات التأمين التكافلي والتصنيف الائتماني للشركة.

2- الفانض التأميني لحساب المشتركين وآلية توزيعها أو التعامل معها وإخطار المشتركين بأي وسيلة بالنسبة لشركات التأمين التكافلي وتقرير هيئة الرقابة الشرعية بشأنه.

3- سياسة الشركة في الاستعانة بالجهات الخارجية المتعلقة بأنشطة التأمين.

4- الهيكل التنظيمي للشركة واختصاصات مجلس الإدارة، والعضوية الحالية لمجلس إدارتها، والإدارة التنفيذية للشركة، وفي حالة شركات التكافل يجب نشر العضوية الحالية لهيئة الرقابة الشرعية.

5- إجراءات وآلية الشركة في استقبال الشكاوى.

6- بيانات التواصل فيما يتعلق بأنشطة الشركة.

7- منتجات التأمين المقدمة من قبل الشركة مع بيان التغطيات والمنافع الخاصة بكل منتج.

8- توافر الموقع الإلكتروني باللغتين العربية والانجليزية.

#### الفصل الثالث: الجزاءات والعقوبات

#### مادة حادية عشر

#### الجزاءات والعقوبات

يترتب على مخالفة هذه القواعد قيام المسؤولية القانونية المنصوص عليها في القانون واللائحة التنفيذية، وذلك دون الإخلال بالقوانين والقرارات والتعاميم الأخرى ذات الصلة.

تطلب الأمر مدة أكثر يجب إرسال إشعار للعميل يوضح سبب التأخير والمدة المناسبة المتوقعة للرد من دون أي محاطلة.

9. متابعة المطالبات بشكل جدي بما يضمن حصول المستفيد على المطالبات بأقصى سرعة ودقة ومهنية.

10. تسديد قيمة المطالبة للعميل عند الموافقة عليها من قبله بشكل فوري.

11. دراسة الشكاوى المقدمة من العملاء وتدوين كافة الملاحظات بشأنها والاحتفاظ بسجل يتضمن كافة تفاصيل الشكاوى والمستندات المتعلقة بها وتقديمها للوحدة عند الطلب.

12. تلتزم الشركة بالحفاظ على سرية جميع المعلومات والبيانات الشخصية والمالية الخاصة بالعملاء، وعدم استخدامها أو الإفصاح عنها لأي طرف ثالث إلا بموافقة صريحة ومكتوبة من العميل أو بموجب ما يقتضيه القانون.

#### مادة ثامنة

#### يحظر على الخاضعين

1. استغلال المعلومات الشخصية أو المالية للعملاء لأي غرض غير مصرح به.

2. جمع أو استخدام أو معالجة بيانات العملاء إلا في حدود الأغراض المتعلقة بتقديم الخدمات التأمينية أو ما تقتضيه القوانين والقرارات واللوائح والتعليمات ذات الصلة.

3. مشاركة أو نقل بيانات العملاء إلى أي جهة خارجية سواء كانت داخل الدولة أو خارجها، إلا في الحالات التي يجيزها القانون وبعد اتخاذ التدابير اللازمة لحماية سرية وخصوصية تلك البيانات.

يحظر على الخاضعين والعاملين لدى الشركة قبول أي هدايا أو منح أو منافع مادية مع ضرورة إبلاغ الإدارة التنفيذية العليا بملذكرة داخلية أو عبر البريد الإلكتروني في حال تعرضهم لأي تأثيرات من أطراف داخل الشركة أو خارجها لقبول أي نوع من المنافع سالفة الذكر.

#### مادة تاسعة

#### التدريب والتطوير الوظيفي

مع مراعاة القرارات في الوظائف والمناصب الواجبة التسجيل، يجب أن يكون لدى الخاضعين برامج تعريفية وتوجيهية وتدريبية لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا والموظفين العاملين والموظفين الجدد وعلى الأخص المعنيين في الأنشطة التأمينية.

يجب على الخاضعين للقواعد التأكد من أن موظفي الشركة مدربون تدريباً صحيحاً، وعلى الأقل ما يلي:

1- تدريب جميع الموظفين على التشريعات واللوائح المطبقة على أدوارهم، بما في ذلك الصادرة من الوحدة.