



Insurance Supervision Department

إدارة مراقبة التأمين

---

**OUTSOURCING REGULATION FOR INSURANCE AND REINSURANCE COMPANIES  
AND INSURANCE SERVICE PROVIDERS**

لائحة الإسناد لشركات التأمين وإعادة التأمين وشركات المهن الحرة



**Saudi Arabian Monetary Agency**

**مؤسسة النقد العربي السعودي**

**Draft of Outsourcing Regulation for  
Insurance and Reinsurance Companies  
and Insurance Service Providers**

**مشروع لائحة الإسناد لشركات التأمين وإعادة  
التأمين وشركات المهن الحرة**

5 July 2010

5 يوليه 2010

SAMA is pleased to introduce the draft of Outsourcing Regulation for Insurance and Reinsurance Companies and Insurance Service Providers. SAMA is requesting insurance companies, insurance service providers, and the public to submit their comments and views on this draft within 60 days of its publication on SAMA's website in a bid to approve and apply it. The response shall be addressed to:

يسر مؤسسة النقد العربي السعودي عرض مشروع لائحة الإسناد لشركات التأمين وإعادة التأمين وشركات المهن الحرة، وتدعو شركات التأمين وشركات المهن الحرة والعموم لإبداء الملاحظات والمرئيات على هذه اللائحة خلال ٦٠ يوماً من تاريخ نشرها على موقع المؤسسة على الإنترنت تمهيداً لإ اعتمادها وبدء العمل بها، وأن يرسل الرد كتابةً على العنوان الآتي:

Saudi Arabian Monetary Agency  
Al-Ma'ather Street - Riyadh

مؤسسة النقد العربي السعودي  
شارع المعذر - الرياض

Cable: MARKAZI

P.O.Box 2992

Riyadh 11169

Saudi Arabia

Attention to Mr. Mohammad A. Al Shayea,

Director of Insurance Supervision

Fax: +966-1-466-2312

Email: mshayea@sama.org.sa

برقياً: مركزي  
صندوق بريد ٢٩٩٢  
الرياض ١١١٦٩  
المملكة العربية السعودية  
عناية الأستاذ/ محمد بن عبد العزيز الشايع  
مدير مراقبة التأمين  
فاكس: +٩٦٦١ ٤٦٦٢٣١٢  
بريد إلكتروني: mshayea@sama.org.sa



## TABLE OF CONTENTS

## جدول المحتويات

Part 1: Introduction	الجزء الأول: مقدمة
Part 2: Overarching Rules	الجزء الثاني: أحكام عامة
Part 3: Specific Rules	الجزء الثالث: أحكام خاصة
Section A: Contract Wording	قسم أ: صيغة العقد
Section B: Policyholders' rights	قسم ب: حقوق حاملي الوثائق
Section C: Requirements for Material Outsourcing Arrangements	قسم ج: متطلبات إسناد المهام الجوهرية
Section D: Requirements for Overseas Outsourcing Arrangements	قسم د: متطلبات إسناد المهام إلى طرف ثالث في الخارج
Section E: Control and Monitoring	قسم ح: الرقابة والمتابعة
Appendix: Examples of Material and Non-Material Outsourcing Arrangements	ملحق: أمثلة لترتيبات إسناد مهام جوهرية وغير جوهرية



**Saudi Arabian Monetary Agency (“SAMA”)  
Outsourcing Regulation for Insurance and  
Reinsurance Companies and Insurance  
Services Providers (“This Regulation”)**

**مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة)  
لائحة الإسناد لشركات التأمين وإعادة التأمين  
وشركات المهن الحرة (اللائحة)**

This regulation has been issued in both Arabic and English. In the event of discrepancy in the interpretation of the two texts, the Arabic version prevails.

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

**Part 1: Introduction**

**الجزء الأول: مقدمة**

**Purpose**

**الغرض**

1. This regulation enumerates SAMA’s requirements for insurance/reinsurance companies and insurance services providers that have entered or are Intending to enter outsourcing arrangements. This regulation is also applicable to all outsourcing arrangements whether with domestic or foreign third parties.
2. This regulation is applicable to all outsourcing arrangements entered into by licensed insurance/ reinsurance companies and insurance service providers under the Law on Supervision of Cooperative Insurance Companies promulgated by Royal Decree M/32 dated 2/6/1424 H including all their branches and subsidiaries licensed in Saudi Arabia (hereinafter referred exclusively as “Insurers and Insurance Services Providers”).
3. This regulation must be read in conjunction with the Law on Supervision of Cooperative Insurance Companies and its Implementing Regulations, as well as SAMA’s Market Code of Conduct and any other regulation issued by SAMA.

1. تُحدد هذه اللائحة متطلبات المؤسسة من شركات التأمين و/أو إعادة التأمين وشركات المهن الحرة التي أبرمت أو تنوي إبرام ترتيبات إسناد مهام إلى جهات خارجية. وتسري هذه اللائحة على ترتيبات إسناد المهام المبرمة مع مقدمي الخدمات محليين أو خارجيين.
2. تسري هذه اللائحة على جميع ترتيبات الإسناد التي تبرمها شركات التأمين المرخصة بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/32 تاريخ 1424/6/2هـ وتشمل جميع فروع شركات التأمين والشركات التابعة لها المرخصة في المملكة العربية السعودية وكذلك شركات المهن الحرة المرخصة للعمل في المملكة العربية السعودية (المشار إليها في هذه اللائحة بـ “شركات التأمين وشركات المهن الحرة”).
3. يجب الإطلاع على هذه اللائحة التنظيمية مقترنة بنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية واللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي بالإضافة إلى أي لوائح تنظيمية أو تعليمات أخرى صادرة عن المؤسسة.

**Definitions**

**تعريفات**

4. “Outsourcing” refers to an arrangement : under which a third party undertakes to

4. يقصد بـ “إسناد مهام إلى جهات خارجية”، ترتيب يتعهد بموجبه طرف ثالث (مقدم الخدمة)



- provide to an authorized institution ("Insurers and Insurance Service Providers") a service previously carried out by itself or a new service to be offered by it.
5. "Insurers and Insurance Service Providers" refers to any insurance/reinsurance company and insurance service provider licensed by SAMA under the Law on Supervision of Cooperative Insurance Companies and its Implementing Regulations.
6. "Third Party", refers to any service provider to whom an activity is outsourced to. A third party can be a member of the group to which the institution belongs (e.g., its head office, parent institution), another branch or related company, or an unrelated third party, whether located in Saudi Arabia or elsewhere.
7. "Insourcing" refers to an arrangement where Insurers or Insurance Service Providers utilize personnel provided under a contract with a Third Party to undertake functions within or outside the company's premises under its direct supervision, control and management. Insourcing contracts utilizing Third Party personnel under the direct supervision and control of Insurers or Insurance Service Providers are exempt from the purview of this regulation.
8. "Board" or "Board of Directors" refers to:
- a) The Board of Directors, in the case of a company incorporated in Saudi Arabia.
- b) A local board, a management committee or a body beyond local management empowered with oversight and supervision responsibilities for the company's operations in Saudi Arabia, in the case of an institution incorporated
- بأن يقدم إلى شركة مرخصة (شركة التأمين) خدمة كانت تنفذها بنفسها في السابق، أو كانت تقوم بإسنادها إلى جهة أخرى، أو خدمة جديدة ستقوم بتقديمها.
5. يقصد بـ "شركات التأمين وشركات المهن الحرة"، أي شركة تأمين و/أو إعادة تأمين أو شركة مهن حرة مرخصة من المؤسسة بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية.
6. يقصد بـ "طرف ثالث" أو "مقدم الخدمة"، الجهة الخارجية التي تسند المهام إليها. وقد يكون الطرف الثالث عضواً في المجموعة التي تنتمي إليها الشركة مثل مركزها الرئيسي، أو الشركة الأم، أو فرع آخر أو شركة ذات صلة، أو طرف ثالث مستقل لا صلة له، أكان ذلك في المملكة العربية السعودية أو في مكان آخر.
7. يقصد بـ "إسناد مهام محلياً"، أي ترتيب تستخدم شركات التأمين أو شركات المهن الحرة بموجب موظفين يتم توفيرهم بموجب عقد مع مقدم خدمة للقيام بمهام داخل أو خارج مقر الشركة تحت إشراف ومراقبة مباشرة منها. ويستثنى من أحكام هذه اللائحة عقود إسناد المهام التي تستخدم موظفين تابعين لطرف ثالث تحت إشراف ومراقبة مباشرة من شركات التأمين.
8. يقصد "بالمجلس" أو "مجلس الإدارة":
- أ) مجلس الإدارة، في حالة الشركات المؤسسة في المملكة العربية السعودية.
- ب) مجلس محلي، أو لجنة إدارية، أو جهة أعلى من الإدارة المحلية مخولة بمسؤوليات الرقابة والإشراف على عمليات الشركة في المملكة العربية السعودية، في حالة تأسيس شركة خارج المملكة.

outside Saudi Arabia.

9. "Material Functions" refer to underwriting, claims handling, investment, risk management, finance, internal audit, compliance functions and primary decision-making processes such as policy sales and renewals (for a typical list please refer to the Appendix).
9. يقصد بـ "مهام جوهرية"، الاكتتاب ومعالجة المطالبات والاستثمار وإدارة المخاطر والتمويل والمراجعة الداخلية وعمليات الرقابة النظامية والعمليات الرئيسية لاتخاذ القرارات مثل مبيعات وثائق التأمين وإعادة تجديدها (للاطلاع على القائمة النموذجية، يُرجى الرجوع إلى الملحق).
10. "Material Outsourcing" refers to an Outsourcing arrangement which, if disrupted, has the potential to significantly impact an institution's business operations, reputation or profitability (for a typical list please refer to the Appendix).
10. يقصد بـ "إسناد مهام جوهرية"، ترتيب إسناد مهام، بحيث إذا تعطلت، يكون لها أثر كبير على عمليات الشركة أو سمعتها أو ربحيتها (للاطلاع على القائمة النموذجية، يُرجى الرجوع إلى الملحق).
11. "Policyholder Data" refers to any information or document relating to the affairs or policy of a policyholder (whether kept physically or electronically and whether held by Insurers themselves or by third parties).
11. يقصد بـ "بيانات حامل وثيقة التأمين"، أي معلومات أو وثائق تتعلق بشؤون حامل وثيقة التأمين أو وثيقته التأمينية (سواءً حفظت مادياً أو إلكترونياً وسواء كانت بحوزة شركات التأمين ذاتها أو بحوزة مقدمي الخدمة).
12. "Financial Data" refers to all financial data including books of policies, general and sub-ledger, financial statements and various financial data other than Policyholder Data.
12. يقصد بـ "البيانات المالية"، جميع البيانات المالية وتشمل دفاتر وثائق التأمين، ودفتر الأستاذ العام والفرعي، والكشوفات المالية ومختلف البيانات المالية غير بيانات وثائق التأمين.
13. "Overseas" refers to locations outside of Saudi Arabia in which entities are subject to other jurisdictions' laws and regulations.
13. يقصد بـ "في الخارج"، مواقع خارج المملكة العربية السعودية تخضع فيها تلك الجهات إلى قوانين وأنظمة سلطاتها القضائية.

### Compliance Measures

### مقاييس الالتزام

14. Insurers and Insurance Service Providers must establish appropriate internal controls and procedures to ensure and monitor compliance with this regulation.
14. يجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة وضع الضوابط والإجراءات الداخلية الملائمة لضمان تحقيق الالتزام بهذه اللائحة.
15. Insurers and Insurance Service Providers must maintain adequate records to demonstrate compliance with this regulation, including outsourcing contracts and an outsourcing policy.
15. يجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة الاحتفاظ بسجلات كافية توضح مدى التزامهم بهذه اللائحة بما في ذلك الاحتفاظ بعقود الإسناد وسياسة الإسناد.

### Non-Compliance

### عدم الالتزام

16. Non-compliance with the requirements set
16. يعتبر عدم الالتزام بالمتطلبات الواردة في هذه

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 violating Insurers and Insurance Services Providers to enforcement action.

اللائحة مخالفة لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية وشروط الترخيص مما قد يجعل شركات التأمين وشركات المهن الحرة المخالفة عرضة لاتخاذ إجراء نظامي ضدها.

### Structure of this Regulation

### هيكل هذه اللائحة

17. The requirements for outsourcing arrangements are outlined in parts 2, 3 and the appendix of this regulation:

17. تشير الأجزاء رقم 2 و3 والملحق من هذه اللائحة إلى متطلبات مهام الإسناد:

- a) Part 2: Overarching Rules
- b) Part 3: Specific Rules
- c) Appendix: Examples of Material and Non-Material Outsourcing Arrangements

- (أ) الجزء الثاني: أحكام عامة
- (ب) الجزء الثالث: أحكام خاصة
- (ج) ملحق: أمثلة على ترتيبات إسناد مهام جوهرية وغير جوهرية

### Part 2: Overarching Rules

### الجزء الثاني: أحكام عامة

18. Insurers and Insurance Services Providers should ensure that Outsourcing does not reduce the protection available to policyholders and is not used as a way of avoiding compliance with regulatory requirements.

18. يجب أن تضمن شركات التأمين والمهن الحرة أن إسناد المهام إلى جهات خارجية لا يقلل من الحماية المتوفرة لحاملي وثائق التأمين ولا يستخدم كطريقة لتجنب الالتزام بالمتطلبات النظامية.

19. Insurance companies and Services Providers have to comply with the following:

19. يجب أن تلتزم شركات التأمين والمهن الحرة بالآتي:

- d) Develop and put in place an Outsourcing policy duly approved by their Board of Directors within 180 days from the date of issuance of this regulation for licensed companies or from the date of issuance of their license for unlicensed companies. If such a policy already exists, Insurers and Insurance Services Providers should ensure that it is in compliance with this regulation and provide a copy of the policy to SAMA within 120 days from the date of issuance of this regulation for licensed companies or from the date of the issuance of their

(د) تطوير ووضع سياسة إسناد مهام إلى جهات خارجية معتمدة من قبل مجالس إدارتها خلال 180 يوماً من تاريخ إصدار هذه اللائحة للشركات المرخصة ومن تاريخ الترخيص للشركات غير المرخصة. وإذا كانت هذه السياسة موجودة مسبقاً، فيجب التأكد من توافقها مع هذه اللائحة وتزويد المؤسسة بنسخة منها خلال 120 يوماً من تاريخ إصدار هذه اللائحة للشركات المرخصة ومن تاريخ الترخيص للشركات غير المرخصة.

license for unlicensed companies.

- e) Make sure all new Outsourcing arrangements as well as renewal of existing arrangements are made in accordance with this regulation.
- هـ) ضمان أن تتم جميع الترتيبات الجديدة لإسناد المهام وكذلك تجديد الترتيبات القائمة وفقاً لمتطلبات هذه اللائحة.
- f) Review their existing Outsourcing contracts against this regulation and seek post facto approval for contracts assessed as Material Outsourcing within 120 days from the date of issuance of this regulation.
- و) مراجعة العقود القائمة لإسناد المهام مقابل اللائحة وطلب الموافقة على العقود القائمة التي تُقيم على أنها عقود إسناد مهام جوهرية في غضون 120 يوماً من تاريخ إصدار هذه اللائحة.
- g) Submit details of all existing Material Outsourcing arrangements to SAMA within 120 days from the date of issuance of this regulation.
- ز) تزويد المؤسسة بتفاصيل جميع الترتيبات القائمة لإسناد مهام جوهرية في غضون 120 يوماً من تاريخ إصدار هذه اللائحة.
- h) Notify SAMA in the event of any legal or regulatory violation in their Outsourcing arrangements.
- ح) إبلاغ المؤسسة في حال أي مخالفة نظامية في ترتيبات إسناد المهام.
- i) Rectify and remove deficiencies from the existing contracts within 365 days from the date of issuance of this regulation or on renewal date of the contracts, whichever comes first.
- ط) تصحيح وإزالة القصور الواردة في العقود القائمة في غضون 365 يوماً من تاريخ إصدار هذه اللائحة أو بتاريخ تجديد العقود، أيهما أقرب.

## Accountability

## المساءلة

20. The Board of Directors and management of Insurers and Insurance Service Providers retains the ultimate responsibility for all their Outsourcing arrangements, including compliance with all relevant legal and regulatory laws.
20. تتحمل مجالس إدارة شركات التأمين وشركات المهن الحرة وإداراتها المسؤولية النهائية عن جميع ترتيباتهم لإسناد المهام، ويشمل ذلك الالتزام بجميع الأنظمة القانونية والتنظيمية ذات العلاقة.

## Obligations

## الالتزامات

21. The Board of Directors and management of Insurers and Insurance Service Providers should ensure that appropriate policies are developed and implemented within the proper risk management framework for Outsourcing arrangements.
21. يجب أن يضمن مجلس إدارة شركات التأمين ومجلس المديرين في شركات المهن الحرة إعداد وتنفيذ سياسات ملائمة ضمن إطار الإدارة الملائمة للمخاطر لترتيبات إسناد المهام.
22. Insurers and Insurance Service Providers should make sure that for Material Outsourcing, SAMA and the companies' external auditors have effective access to
22. بالنسبة لإسناد مهام جوهرية، يجب أن تتأكد شركات التأمين وشركات المهن الحرة أن المؤسسة ومراجعي الحسابات يمكنهم الوصول بشكل فعال إلى البيانات المتعلقة بإسناد المهام،

- data related to the Outsourcing, as well as to the business premises of the Third Party.
23. Insurers and Insurance Service Providers should make sure that the process of entering into Outsourcing contracts is free from any conflict of interest.
24. The Outsourcing policy should provide for the development, implementation and update of detailed procedures for managing Outsourcing arrangements.
- As a minimum the procedures should include the following:
- Roles and responsibilities of the Board of Directors and management.
  - Risk identification criteria and risk mitigation measures.
  - Systems for monitoring and controlling Outsourcing activities.
  - Eligibility and qualification criteria for selection of third parties.
  - All requirements set forth in this regulation.
25. Insurers' and Insurance Service Providers' management and Board of Directors should ensure that all existing and proposed Outsourcing arrangements have been subject to a comprehensive risk review process at inception and renewal. This process should evaluate key risk factors namely operational, legal, reputation and regulatory risks and risk mitigation strategies for each Outsourcing proposal.
26. Before entering into an Outsourcing arrangement, Insurers and Insurance Service Providers are required to analyze the business case and suitability of the Third Party by conducting due diligence on the following:
- وكذلك إلى مقر عمل الطرف الثالث.
23. يجب أن تتأكد شركات التأمين وشركات المهن الحرة من خلو عملية منح عقود إسناد المهام من أي تضارب في المصالح.
24. يجب أن تنص سياسة إسناد المهام على تطوير وتنفيذ وتحديث الإجراءات المفصلة لإدارة ترتيبات إسناد المهام.
- ويجب أن تشمل هذه الإجراءات على الأقل على الآتي:
- أ) أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة والإدارة.
  - ب) معايير تحديد المخاطر وإجراءات تخفيفها.
  - ج) أنظمة متابعة ومراقبة أنشطة إسناد المهام.
  - د) معايير الكفاءة والأهلية لاختيار مقدمي الخدمة.
  - هـ) جميع المتطلبات الواردة في هذه اللائحة.
25. يجب أن يضمن مجلس إدارة شركة التأمين وشركات المهن الحرة وإدارتها أن جميع ترتيبات إسناد المهام القائمة والمقترحة قد خضعت لعملية مراجعة شاملة للمخاطر في البداية وعند التجديد. ويجب أن تقيم هذه العملية عوامل المخاطر الرئيسية وهي المخاطر التشغيلية والقانونية والمخاطر المتعلقة بالسمعة والمخاطر التنظيمية، وكذلك استراتيجيات تخفيف المخاطر لكل عرض لتقديم مهمة الإسناد إلى جهات خارجية.
26. قبل إبرام أي ترتيب إسناد مهام، يجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة تحليل النشاط ومدى ملاءمة الطرف الثالث من خلال بذل العناية اللازمة بشأن الآتي:

- a) The Third Party's financial, technical and professional background and capabilities. (أ) الخلفية والإمكانات المالية والفنية والمهنية للطرف الثالث.
- b) Impact of the Outsourcing on the overall risk profile of Insurers and Insurance Service Providers. (ب) أثر إسناد المهام على حجم المخاطر الذي تتعرض لها شركات التأمين وشركات المهن الحرة.
- c) Impact of the Outsourcing on systems and controls within Insurers and Insurance Service Providers. (ج) أثر إسناد المهام على الأنظمة والضوابط داخل شركات التأمين وشركات المهن الحرة.
27. The level and extent of due diligence will depend on the nature of the Outsourcing arrangement, i.e., Material Outsourcing will entail a more comprehensive exercise. Insurers and Insurance Service Providers must establish a method for assessing the Third Party on a yearly basis and retain the necessary expertise to supervise their outsourced functions effectively. 27. يعتمد مستوى ومدى العناية اللازمة على طبيعة ترتيب إسناد المهام، أي أن إسناد مهام جوهرية يتطلب عناية أكثر شمولاً. ويجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة وضع طريقة لتقييم الطرف الثالث على أساس سنوي والاحتفاظ بالخبرات الضرورية للإشراف بشكل فعال على المهام المسندة.
28. Insurers and Insurance Service Providers are required to provide third parties with a copy of this regulation. 28. يجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة تزويد مقدمي الخدمة بنسخة من هذه اللائحة.

### Part 3: Specific Rules

### الجزء الثالث: أحكام خاصة

#### Section A: Contract Setup

#### قسم أ: صيغة العقد

29. Insurers and Insurance Service Providers should document their Outsourcing arrangements through a written, legally binding contractual agreement compliant with all applicable regulatory and legal requirements. As a minimum, the contract should incorporate the following: 29. يجب أن توثق شركات التأمين وشركات المهن الحرة ترتيباتها لإسناد المهام بموجب اتفاقية تعاقدية خطية ملزمة قانونياً ومتوافقة مع جميع المتطلبات التنظيمية والقانونية ذات العلاقة. ويجب أن يتضمن العقد كحد أدنى الآتي:
- a) Contracted parties (أ) أطراف العقد
- b) Scope of the contract. (ب) نطاق العقد.
- c) Service levels and performance requirements. (ج) مستويات الخدمة ومتطلبات الأداء.
- d) Audit and monitoring procedures. (د) إجراءات المراجعة والمراقبة.
- e) Business continuity plans. (هـ) خطط استمرارية العمل.
- f) Default arrangements. (و) ترتيبات معالجة التقصير في الأداء.

- g) Pricing and fee structure. (ز) التسعير وهيكّل الرسوم.
- h) Dispute resolution mechanisms. (ح) آليات تسوية المنازعات.
- i) Liability and indemnity. (ط) المسؤولية والتعويض.
- j) Contract Period (ي) مدة العقد
- k) Confidentiality, privacy and security of information. (ك) سرية وخصوصية وأمن المعلومات.
- l) Contractual obligations of the Third Party in case of subcontracting all or part of the Outsourcing arrangement. (ل) الالتزامات التعاقدية على الطرف الثالث في حال التعاقد من الباطن بالنسبة لكامل ترتيب إسناد المهام أو جزء منه.
- m) Reporting and escalation mechanisms. (م) آليات رفع التقارير والتصعيد.
- n) Commitment from the Third Party to report to Insurers and Insurance Service Providers any control weaknesses or adverse developments in its financial performance. (ن) التزام الطرف الثالث بتبليغ شركات التأمين وشركات المهن الحرة عن أي نقاط ضعف في المراقبة أو أي تطورات سلبية في أدائه المالي.
- o) Commitment from foreign third parties that there are no regulatory impediments to the data and record access. (س) التزام مقدمي الخدمة الأجانب بعدم وجود عوائق تنظيمية للوصول إلى البيانات والسجلات.
30. The contract should allow for renewal, renegotiation, default termination and early exit so as to enable Insurers and Insurance Service Providers to retain control over the outsourced activity. In addition, SAMA has the right to terminate the outsourcing contract, in case of non-compliance with This Regulation and other related regulations. 30. يجب أن يسمح العقد بالتجديد وإعادة التفاوض والإنهاء والخروج المبكر بحيث يمكن شركات التأمين وشركات المهن الحرة من بقاء سيطرتها على النشاط المسند. كما يحق للمؤسسة إلغاء عقد الإسناد في حال تم مخالفة أحكام هذه اللائحة أو اللوائح الأخرى ذات العلاقة.
31. Furthermore, the contract should incorporate a clause for providing SAMA access to documentation and accounting records in relation to the Outsourcing. The contract should ensure that SAMA, the Insurers' and the Insurance Service Providers' internal and external auditors have access to the premises of the Third Party. 31. يجب أن يتضمن العقد أيضاً بنداً يخول المؤسسة الوصول إلى الوثائق والسجلات المحاسبية المتعلقة بإسناد المهام. كما يجب أن يضمن العقد إمكانية وصول المؤسسة والمراجعين الداخليين والخارجيين التابعين لشركات التأمين وشركات المهن الحرة إلى مقر الطرف الثالث.

32. The contract should preferably include Saudi Arabia as the legal jurisdiction.

32. يجب أن ينص العقد على أن المملكة العربية السعودية هي السلطة القضائية القانونية ذات الاختصاص للفصل بخصوص العقد.

### Section B: Policyholders' rights

### قسم ب : حقوق حاملي الوثائق

33. Insurers and Insurance Service Providers should institute a defined internal mechanism for receipt and resolution of any policyholder complaints regarding their outsourced services while the Outsourcing contract should include appropriate clauses to ensure that the Third Party will facilitate the resolution mechanism.

33. يجب أن تضع شركات التأمين آلية داخلية محددة لتلقي وتسوية أي شكاوى من أصحاب وثائق التأمين بشأن خدماتهم المسندة ويجب أن يشمل عقد إسناد المهام بنوداً مناسبة لضمان تسهيل الطرف الثالث لآلية التسوية.

34. Insurers and Insurance Service Providers should establish proper safeguards to protect the integrity and confidentiality of Policyholder Data and Financial Data including but not limited to:

34. يجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة أن تضع إجراءات وقائية مناسبة لحماية نزاهة وسرية بيانات حاملي وثائق التأمين والبيانات المالية، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الآتي:

a) Obtaining non-disclosure agreements.

(أ) الحصول على اتفاقيات عدم الإفصاح.

b) Providing Policyholder Data and Financial Data to a Third Party on a need-to-know basis only.

(ب) الامتناع عن تقديم بيانات حامل الوثيقة والبيانات المالية إلى الطرف الثالث إلا في حالة الحاجة لمعرفة ذلك.

c) Requiring third parties to segregate their data from other data pools.

(ج) مطالبة مقدمي الخدمة بعزل بياناتهم عن أوعية البيانات الأخرى.

35. Upon termination of the Outsourcing arrangement and contract for whatever reason, Insurers and Insurance Service Providers should ensure that all Policyholder Data is either retrieved from the Third Party or destroyed. Any exceptions should be reported to SAMA.

35. عند إنهاء ترتيب وعقد الإسناد لأي سبب من الأسباب، فيجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة أن تضمن استرجاع جميع بيانات حاملي الوثائق من الطرف الثالث أو إتلافها. كما يجب إخطار المؤسسة بأي استثناء من ذلك.

36. In addition to This Regulations, Insurers and Insurance Service Providers should refer to SAMA's Market Code of Conduct Regulation for data confidentiality and security.

36. بالإضافة إلى هذه اللائحة، ينبغي على شركات التأمين وشركات المهن الحرة الرجوع إلى اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين الصادرة عن المؤسسة، بخصوص سرية وأمن البيانات.

### Section C: Requirements for Material Outsourcing Arrangements

### قسم ج : متطلبات إسناد المهام الجوهرية

37. Insurers and Insurance Service Provides should seek SAMA's written approval prior to undertaking any Material

37. على شركات التأمين وشركات المهن الحرة طلب الموافقة الكتابية من المؤسسة قبل القيام بأي إسناد لمهام جوهرية.

Outsourcing.

38. Material Functions should be assessed on a case-by-case basis and approved by SAMA before being outsourced.
38. يجب أن تقيم المهام الجوهرية على أساس كل حالة على حدة وأن تعتمد من قبل المؤسسة قبل القيام بإسنادها.
39. Proposals for all Material Outsourcing should be submitted to SAMA in writing, at least 30 working days for domestic third parties and 60 working days for foreign third parties prior to the proposed date of commencement of the Outsourcing arrangement.
39. يجب أن تسلم المقترحات الخاصة بإسناد مهام جوهرية إلى المؤسسة خطياً ، قبل 30 يوم عمل على الأقل بالنسبة لمقدمي الخدمات المحليين و60 يوم عمل لمقدمي الخدمات المحليين الأجانب، من التاريخ المقترح لبدء ترتيب الإسناد.
40. The Board of Directors must ensure that senior management has assessed each proposed Outsourcing function qualitatively and quantitatively and classified it as material or non-material prior to submitting to SAMA.
40. يجب على مجلس الإدارة أن يضمن أن الإدارة العليا قد قيمت كل مهمة إسناد مقترحة من الناحية النوعية والكمية، وصنفتها كمهمة جوهرية أو غير جوهرية، قبل رفعها إلى المؤسسة.
41. Insurers and Insurance Service Providers may seek SAMA's guidance if uncertain whether or not an existing or new arrangement is considered material.
41. يجوز لشركات التأمين وشركات المهن الحرة أن تسترشد برأي المؤسسة في حال عدم تأكدها من كون الاتفاقية أو الترتيب القائم أو الجديد يعد جوهرياً أم لا.
42. For Material Outsourcing, the contract should include provisions that prohibit subcontracting without the prior approval of Insurers and Insurance Service Providers and SAMA.
42. بالنسبة لإسناد مهام جوهرية، يجب أن يشمل العقد أحكاماً تمنع التعاقد من الباطن بدون موافقة مسبقة من شركات التأمين وشركات المهن الحرة و المؤسسة .
43. Insurers and Insurance Service Providers should immediately report to SAMA any breach of legal and/ or regulatory requirements or any developments relating to a Material Outsourcing arrangement. They should also report measures proposed and taken to ensure continuity of service.
43. يجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة أن تبلغ المؤسسة فوراً بأي مخالفة في المتطلبات القانونية أو التنظيمية، أو أي تطورات تتعلق بترتيب الإسناد لمهام جوهرية. كما يجب عليها أيضاً أن ترفع الإجراءات المقترحة والمتخذة لاستمرار الخدمة.

#### Section D: Requirements for Overseas Outsourcing Arrangements

#### قسم د: متطلبات إسناد المهام إلى طرف ثالث في الخارج

44. For any proposed Outsourcing arrangements involving transmission, processing and retention of Policyholder Data and/ or Financial Data and/ or Material Outsourcing to a Third Party
44. بالنسبة لأي ترتيبات إسناد مقترحة تتضمن نقل، ومعالجة، وحفظ بيانات حاملي الوثائق و/أو البيانات المالية و/أو إسناد مهام جوهرية إلى طرف ثالث في الخارج (بما في ذلك المراكز الرئيسية و/أو المكاتب الإقليمية و/أو المؤسسات

located overseas (including head offices and/ or regional offices and/ or affiliated entities of insurers), Insurers and Insurance Service Providers should provide the following information to SAMA accompanying their request:

- Details of the function to be outsourced.
- Categorization of the function (material or non-material Outsourcing).
- Reason for Outsourcing.
- Details on the Third Party located overseas.
- Details on the nature and disposal of the data to be transferred.
- Details on the confidentiality agreement between Insurers or Insurance Service Providers and the Third Party.
- Confirmation in writing by Insurers or Insurance Service Providers supported by a legal opinion affirming SAMA's right of access to the Outsourcing activity at the Third Party.

التابعة لشركات التأمين)، فيجب على شركات التأمين وشركات المهن الحرة عند إرسال طلب بذلك، تقديم المعلومات الآتية للمؤسسة:

- تفاصيل المهمة المراد إسنادها.
- تصنيف المهمة (إسناد جوهري أو غير جوهري).
- سبب الإسناد.
- معلومات عن الطرف الثالث الموجود في الخارج.
- معلومات عن طبيعة البيانات والتصرف بها، والتي يراد نقلها.
- معلومات عن إتفاقية السرية بين شركات التأمين أو شركات المهن الحرة والطرف الثالث.
- تأكيد خطي من شركة التأمين أو شركة المهن الحرة، مدعوماً برأي قانوني يؤكد حق المؤسسة في الوصول إلى نشاط الإسناد لدى الطرف الثالث.

#### Section E: Control and Monitoring

#### قسم ح: المراقبة والمتابعة

45. Insurers and Insurance Service Providers should ensure that their business continuity is not compromised by any Outsourcing arrangements. For all material Outsourcing arrangements, Insurers and Insurance Service Providers should have a contingency plan which outlines the procedures to be followed in the event of sudden termination of an arrangement or the inability of a Third Party to fulfill its obligations under the Outsourcing agreement for any reason.

45. يجب أن تضمن شركات التأمين وشركات المهن الحرة عدم تضرر استمرار عملها بسبب أي ترتيبات إسناد مهام. وبالنسبة لجميع ترتيبات إسناد المهام الجوهرية، فيجب أن يكون لدى شركات التأمين وشركات المهن الحرة خطة طوارئ توضح الإجراءات التي يتعين إتباعها في حالة حدوث إنهاء مفاجئ لأي ترتيب أو عدم قدرة الطرف الثالث على الوفاء بالتزاماته لأي سبب بموجب إتفاقية إسناد المهام.

In addition, Insurers and Insurance Service Providers should document within their business continuity plans, the availability

كما يجب أن توثق شركات التأمين وشركات المهن الحرة في خطط استمرار العمل لديها مدى توفر مقدمي خدمة بدلاء أو إجراءات لإعادة إسناد المهمة الجوهرية محلياً.



of alternative third parties or the procedures for bringing the outsourced material function in-house.

46. Insurers and Insurance Service Providers should put in place an internal structure to monitor, manage and control all of their Outsourcing activities and to provide timely reports to senior management. The nature and scope of this structure will vary within Insurers and Insurance Service Providers depending on the level, complexity and materiality of the activities.

46. يجب أن تضع شركات التأمين وشركات المهن الحرة هيكلًا داخلياً لمتابعة وإدارة ومراقبة جميع أنشطتها لإسناد المهام ولتقديم تقارير للإدارة العليا في الوقت المناسب. وتعتمد طبيعة ونطاق هذا الهيكل داخل شركات التأمين وشركات المهن الحرة على مستوى هذه الأنشطة وتعقيدها وأهميتها.

#### Appendix: Examples of Material and Non-Material Outsourcing Arrangements

#### ملحق: أمثلة لترتيبات إسناد مهام جوهرية وغير جوهرية

47. The following are typical examples (non-exhaustive list) of Material Outsourcing arrangements:

47. فيما يلي أمثلة نموذجية (قائمة غير حصرية) لترتيبات إسناد مهام جوهرية:

- Arrangements involving financial data (e.g., outsourcing an accounting function).
- Applications processing (e.g., purchasing a new policy).
- Back office management (e.g., funds transfer and payroll processing).
- Claims administration (e.g., risk adjusters, loss assessors, and TPA's).
- Actuarial services.
- Complaints handling.
- Investment management.
- Information system management and maintenance (e.g., data entry and processing, data centers, IT hosting, end-user support, and local area networks).
- Manpower management (e.g., benefits and compensation

- ترتيبات تتضمن بيانات مالية (مثال: إسناد مهمة محاسبية).
- معالجة الطلبات (مثال: شراء وثيقة تأمين جديدة، الخ).
- إدارة مكتب المساندة (مثال: تحويل الأموال، ومعالجة الرواتب).
- إدارة المطالبات (مثال: مقيمي المخاطر، ومقدري الخسائر، وتسوية المطالبات التأمينية، الخ..).
- الخدمات الاكتوارية.
- معالجة الشكاوى.
- إدارة الاستثمار.
- إدارة أنظمة المعلومات والصيانة (مثال: إدخال البيانات ومعالجتها، ومراكز البيانات، واستضافة تقنية المعلومات، ودعم المستخدمين النهائيين، والشبكات المحلية).
- إدارة القوى العاملة (مثال: إدارة المزايا والتعويضات، وتعيين الموظفين، والتدريب

- administration, staff appointment, and training and development).
- والتطوير).
- j) Marketing and research (e.g., product development, data warehousing and mining, call centers, and marketing and telemarketing of insurance products and services).
- ي) التسويق والأبحاث (مثال: تطوير المنتجات، وتخزين واستخراج البيانات، ومراكز الاتصال الهاتفي، والتسويق عن بعد لمنتجات وخدمات التأمين).
- k) Business continuity and disaster recovery capacity and capabilities.
- ك) استمرارية العمل والقدرة وإمكانيات التعامل مع الكوارث.
48. The following are typical examples (non-exhaustive list) of non-material Outsourcing arrangements:
48. فيما يلي أمثلة نموذجية (قائمة غير حصرية) لترتيبات إسناد مهام غير جوهرية:
- a) Utilities such as telephone and electricity.
- أ) المرافق الأساسية كالهاتف والكهرباء.
- b) Market information services.
- ب) خدمات معلومات السوق.
- c) External audit and independent audit assessments.
- ج) مراجعة الحسابات الخارجية وتقييمات مراجعة الحسابات المستقلة.
- d) Advisory services (e.g., legal opinions).
- د) الخدمات الاستشارية (مثال: الآراء القانونية).
- e) Independent consulting.
- هـ) الاستشارة المستقلة.
- f) Mail and courier services.
- و) البريد وخدمات النقل.
- g) Printing services (e.g., policy wording, forms, and business cards).
- ز) خدمات الطباعة (مثال: صياغة الوثائق، والنماذج، وبطاقات العمل، الخ).
- h) Purchase of goods including their after sales or other support services, commercially available software, and other commodities.
- ح) شراء السلع ويشتمل ذلك على خدمات ما بعد البيع وخدمات الدعم الأخرى، والبرمجيات والسلع الأخرى المتوفرة تجارياً.
- i) Credit and background check and information services.
- ط) خدمات المعلومات الائتمانية والتقصي عن الخلفيات وخدمات المعلومات.
- j) Employment of contract or temporary personnel, head hunting services, employee assessment, and consulting on staff development.
- ي) التوظيف بالعقود أو الأفراد المؤقتين، وخدمات استقطاب الموظفين، وتقييم الموظفين، والاستشارة لتطوير طاقم الموظفين.
- k) Security services.
- ك) خدمات الأمن.



- 1) Building maintenance and cleaning services etc.

(ل) صيانة المباني، وخدمات التنظيف الخ.