



2018

شركة لوكتون لوساطة التأمين ذ.م.م

مبادئ العمل

---

العنوان : الدوار الثالث، شارع الشرق، بناء رقم 1، الطابق الثاني، مكتب رقم 4

هاتف : 06-4645500

فاكس : 06-4645501

[www.lockton.com](http://www.lockton.com)

شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في المملكة الأردنية الهاشمية بموجب رخصة رقم:

(171/7/15)

مرخصة وتخضع للتنظيم من قبل وزارة الصناعة والتجارة - قسم التأمين

شركة لوكتون لوساطة التأمين/ مبادئ العمل

## 1 - المقدمة والنطاق

شركة لوكتون لوساطة التأمين ذ.م.م ( لوكتون ) هي شركة ذات مسؤولية محدودة مقرها الأردن. لوكتون هي شركة وسيط تأمين مرخص من قبل دائرة التنمية الاقتصادية وتخضع للرقابة من قبل وزارة الصناعة والتجارة، قسم التأمين.

يتمثل هدفنا من إصدار مبادئ العمل هذه في أن نحدد معكم بوضوح واختصار المقدار والأساس الذي سنستند إليه في تقديم خدماتنا إليكم فيما يتعلق بكل بوليصة تأمين نقوم بتنفيذها نيابة عنكم، ما لم يكن هنالك اتفاق أكثر تحديدا فيما بيننا. كما أننا نسلط الضوء على بعض ممارسات وإجراءات التأمين الهامة التي تطبق عند ترتيب تأمين، وتزويدكم بالمزيد من المعلومات العامة حول خدماتنا.

نود هنا أن نحثكم على قراءة هذه الوثيقة بتمعن واستخدام المعلومات لتحديد ما إذا كانت خدماتنا تناسبكم أم لا، وعلى وجه التحديد الأقسام المعنونة :

**خدمات شراء التأمين** والذي يبين الأساس الذي سنستند إليه في عملنا كوكيل لكم فيما يتعلق بكل بوليصة تأمين نقوم بترتيبها نيابة عنكم؛

**استلام وحفظ مال العميل** والذي يبين كيفية حفظنا لمال العميل؛

**التعويض والدخل الآخر** والذي يبين تفاصيل أجورنا؛ و

**حدود المسؤولية** والذي يبين كيف نحد من مسؤوليتنا.

إذا لم تكن لديكم الرغبة في أن تخضع علاقتنا لهذا الأسلوب، الرجاء إعلامنا خطيا قبل مباشرتنا لترتيب تأمينكم.

## 2 - الإدارة ومعايير الخدمة

### جودة ومعيار الخدمة

في تقديم الخدمات الموصوفة في هذه الوثيقة إليكم، فإننا سنقوم بتقديم المشورة إليكم وفقا لتعليماتكم بصورة مهنية وسريعة.

### إدارة احتياجاتكم

سنقوم بتكليف شريك أو أكثر يتولى مسؤولية تقديم الخدمات الموصوفة في هذه الوثيقة. يمثل هذا الشخص (الأشخاص) نقطة (نقاط) الاتصال الرئيسية فيما يتعلق بكل بوليصة تأمين نقوم بترتيبها أو إدارتها نيابة عنكم، وسنضمن بأكبر قدر ممكن استمرارية الخدمات التي نقدمها ومسؤوليتنا عنها. يتم

دعم الشريك المعين ( الشركاء المعينين ) من قبل موظفين آخرين لمساعدته في تقديم الخدمات وتوفير تغطية خدمة كلما يتطلب الأمر. يتمثل هدفنا في تقديم حلول تأمين تلبي احتياجاتكم بفعالية وكفاءة.

### 3 - المصطلحات واللغة

بغرض تجنب تكرار الكلمات المستخدمة في هذا الوثيقة، يعني "التأمين" كل عقد تأمين نقوم بترتيبه أو تنفيذه نيابة عنكم، وتشمل كلمة "شركة تأمين / شركات تأمين" أي شركة تأمين أو إعادة تأمين أو فئة أخرى لحامل المخاطر، وتشمل "المطالبة" أي حادث قد يتسبب بنشوء مطالبة، حسبما يتناسب مع التأمين.

ستكون كافة الوثائق والمراسلات والاتصالات التي نزودكم بها باللغة الإنجليزية ما لم نتوصل إلى اتفاق معكم بصورة منفصلة لاستخدام لغة أخرى.

### 4 - خدمات شراء التأمين

#### تحديد متطلباتكم واحتياجاتكم

خلال وقت مناسب قبل مباشرة المفاوضات مع شركة ( شركات ) التأمين، فإننا نرغب في التوصل إلى فهم صحيح لاحتياجاتكم للتأمين. سنقوم بمساعدتكم حينما يكون ضروريا في جمع وفحص معلومات المخاطر المادية وفي إعدادها لتقديمها إلى شركة ( شركات ) التأمين التي نعتبرها مناسبة. وبذلك الخصوص، فإننا نود أن نلفت انتباهكم إلى أقسام هذه الوثيقة تحت عنوان واجب الإفصاح واختيار وملاءة شركة ( شركات ) التأمين.

#### العرض والشراء

سنطلب من شركة ( شركات ) التأمين نيابة عنكم مؤشرات تنافسية للتأمين والتغطية والتي تكون حسب رأينا مناسبة من حيث كل من السعر والتغطية المعروضة، وسنقوم بإبلاغكم بالشروط المقررة من قبل شركة ( شركات ) التأمين بصورة تمكنكم من اتخاذ قرار صائب بشأن أي تأمين سيتم شراؤه، إن وجد.

سنقوم باتخاذ خطوات متأنية وفي الوقت المناسب لتنفيذ تعليماتكم ومع مراعاة سوق التأمين القائم، وشراء التأمين المطلوب قبل التاريخ المتوقع لبدئه أو تجديده أو تمديده، حيث نؤكد لكم قبل ذلك التغطية المتوفرة. وفي حال لم نكن قادرين على تنفيذ تعليماتكم فسنقوم بإبلاغكم بذلك على الفور.

## شراء التأمين لدى عدد من شركات التأمين

بعد القيام باختيار ضمانات مقبولة من الممكن عرض التأمين على شركة تأمين واحدة أو عدد من شركات التأمين لإجراء تأمين مشترك، في حال اعتقدنا أن التأمين يتطلب مشاركة أكثر من شركة تأمين واحدة.

### الوثائق

سنقوم بإعلامكم عن طريق الفاكس أو خطاب أو بريد الكتروني أو وسيلة اتصال أخرى متفق عليها باستكمال ترتيب ( ترتيبات ) التأمين. وسنقوم بعد ذلك بترتيب الوثائق المناسبة لتقديمها إليكم، والتي ستزودكم بتأكيد رسمي أو دليل على التأمين ومبلغ أقساط التأمين المتوجب دفعها. وننصحكم بالإطلاع على هذه الوثائق عند استلامها :

- إثبات التغطية ( والذي قد يكون بواحد من أربعة أشكال : نسخة كاملة عن القسيمة أو وثيقة تأمين وسيط ( إشعار تغطية سابقا ) أو بوليصة أو وثيقة ) تزودكم بتفاصيل كامل لشروط التأمين وتحدد شركة ( شركات ) التأمين التي تم تنفيذ تأمينكم معها. يتعين عليكم الإطلاع على إثبات التغطية والتأكد من كونه متوافقا تماما مع فهمكم وتعليماتكم. يجب إبلاغنا بأي اختلاف على الفور ويجب أن تورد أي مراسلة رقم إشارة إثبات التغطية.
- يبين إشعار المدين الخاص بالقسط / الفاتورة إجمالي قسط التأمين المحتسب من قبل شركة ( شركات ) التأمين / إعادة التأمين عن التأمين زائدا الضرائب المطبقة وأي اقتطاعات متاحة لكم وصافي مبلغ قسط التأمين واجب الدفع إلينا. وحيثما تطلب شركة التأمين / إعادة التأمين دفع أقساط التأمين بصورة مباشرة إليها، فسيتم بيان ذلك عادة على إشعار المدين الخاص بقسط التأمين أو الفاتورة.
- تبين البوليصة / الوثيقة بصورة شاملة شروط التأمين وتحل محل أي دليل تغطية سابق. سنطلب الحصول على، ومع مراعاة أي رهن قد يكون لنا الحق في ممارسته قانونا، إصدار أي بوليصة تأمين أو وثائق أو شهادات بأسرع وقت ممكن والتي قد تكون مطلوبة فيما يتعلق بالتأمين، أو سنقوم في ظل أي ظروف معينة بإبلاغكم بتوفر البوليصة عند الطلب.

### الضرائب والرسوم والأجور الأخرى

سيتم بيان أي ضريبة أو رسم مفروض على قسط التأمين أو أجر آخر واجب الدفع بالإضافة إلى قسط التأمين (والذي يكون حامل البوليصة مسؤولا عنه ) والذي يتعين تحويله إلى السلطة المختصة من قبل شركة ( شركات ) التأمين / إعادة التأمين، أو الذي تسمح شركة ( شركات ) التأمين / إعادة التأمين باقتطاعه من قسط التأمين مستحق الدفع، على إشعار المدين الخاص بالقسط / الفاتورة. وفي حال كان من المسموح اقتطاع ضريبة أو رسم أو أجر آخر من قبلكم من قسط التأمين أو عدم دفعه من قبل شركة ( شركات ) التأمين / إعادة التأمين، فستقع مسؤولية التأكد من تحويله إلى السلطة المختصة على عاتقكم.

## 5 - واجب الإفصاح

يجب أن تكونوا على علم بواجب الإفصاح المتعلق بتأمينكم والتبعات الحادة لمخالفته

يتطلب واجب الإفصاح منكم تزويد شركة ( شركات ) التأمين بكافة المعلومات الجوهرية المتعلقة بالتأمين قيد الدراسة ويجب أن تكون كافة المعلومات التي تقدمونها كاملة ودقيقة. تشير كلمة "جهرية" في هذه السياق إلى كافة المعلومات، التي ترغب أي شركة تأمين حريصة ( ليس بالضرورة شركة التأمين موضوع البحث ) في وضعها بالاعتبار عند دراسة قبول التأمين من عدمه، وفي حال كان الأمر كذلك، فما هي الشروط وما هو السعر التي يستند إليها التأمين. لا تعني المعلومات المادية بالضرورة زيادة فعلية لخطر التأمين قيد الدراسة.

يظل واجب الإفصاح قائما إلى حين انتهاء التأمين و"يتجدد" في حال أي تعديل في التأمين خلال فترة البوليصة أو أي تمديد أو تجديد. كما قد تشمل شروط البوليصة شروط أو تعهدات إفصاح مستمرة ومحددة تمتد بشكل فعلي لتشمل واجب الإفصاح بعد بدء البوليصة.

عند استكمال نموذج عرض أو مطالبة أو أي وثيقة جوهرية أخرى تتعلق ببوليصة تأمين، وفي سياق تقديم المعلومات إلى أو لصالح شركة ( شركات ) التأمين، تقع على عاتقكم مسؤولية دقة واكتمال كافة الإجابات و / أو البيانات و / أو المعلومات ويعد تقديم كافة المعلومات ذات العلاقة ودقتها أمرا ينطوي على أهمية قصوى.

وفي حال وجود أي مخالفة لواجب الإفصاح، يكون لشركة التأمين الحق في تجنب التأمين من بدايته. وفي ظل تلك الظروف، يكون لشركة التأمين الحق في طلب تعويض عن أي مطالبات سيق وأن قامت بدفعها بموجب التأمين. وعلى الرغم من ذلك، فإن شركة التأمين / إعادة التأمين تكون ملزمة عموما في ذات الوقت بإعادة قسط التأمين المدفوع ( في حال عدم وجود سلوك ينطوي على سوء أمانة ).

في حال كان لديكم أي شك بخصوص نطاق واجب الإفصاح أو وجوب الكشف عن معلومات ما، الرجاء عدم التردد بالاتصال بنا.

## 6 - اختيار وملاءمة شركات التأمين

لدينا إمكانية وصول إلى عدد كبير من شركات التأمين المحلية والعالمية للحصول على أفضل شروط متاحة للتغطية لعملائنا. من الجدير بالذكر أن اختلاف الأنظمة القانونية والتنظيمية قد ينطبق على شركات التأمين العالمية، وعليه فقد تتفاوت قدرتك على تنفيذ الحقوق القانونية أو طلب التعويض.

سنقوم بتزويدكم باسم أي شركة تأمين نوصي بها أو نستخدمها لإعادة التأمين ضد أحد المخاطر لديكم. وفي حين أنه ليس بوسعنا ضمان ملاءمة أي شركة تأمين أو قدرتها على تلبية التزامات حامل البوليصة، فإننا نتعامل فقط مع شركات التأمين المرخصة من قبل الجهة التنظيمية المحلية لقطاع التأمين في الأردن. إذا كنت بحاجة إلى معلومات إضافية عن أي شركة تأمين استخدمناها لحماية أصولك أو مسؤولياتك أو أشخاص داخل الأردن، فسنرسل لك نسخة من آخر نسخة مالية تم نشرها.

تقع على عاتقكم مسؤولية القرار النهائي بشأن ملاءمة أي شركة تأمين. وفي حال كانت لديكم أي مخاوف بشأن شركات التأمين التي نقترحها لتوفير التغطية، فإننا نطلب منكم الاتصال بنا على الفور. وما لم نتلق رداً منكم بالمقابل بخلاف ذلك، فإننا سنباشر التغطية بناءً على الأساس المقترح وسنلتزم به.

## 7 - السرية وأمن المعلومات

لن نقوم باستخدام أي معلومات تقوموا بتزويدنا بها أو الكشف عنها بصورة متعمدة خارج مجموعة لوكتون باستثناء ما يكون في السياق المعتاد للتفاوض أو استمرار أو تجديد التأمين، أو للتعامل مع أي مطالبات ما لم :

- أ) نكن قد حصلنا على الموافقة اللازمة منكم؛
- ب) نكن مطالبين بالكشف عن المعلومات من قبل محكمة ذات اختصاص أو جهة حكومية أو تنظيمية لديها الصلاحية اللازمة علينا؛ أو
- ج) تكن المعلومات متوفرة أصلاً في النطاق العام أو سبق استلامها من قبلنا من طرف ثالث لا يقع على عاتقه واجب السرية.

سنقوم باتخاذ الإجراءات المناسبة للحفاظ على أمن وثائقكم ومعلوماتكم السرية التي تكون بحوزتنا.

## 8 - خدمات المطالبات

سنقوم بإدارة مطالباتكم بصورة عادلة وفورية. يتوجب عليكم إبلاغنا بأسرع وقت ممكن بأي مطالب لديكم أو أي ظرف قد يتسبب بنشوء مطالبة منكم. تشمل بعض بوالص التأمين شروط رقابة أو تعاون تتطلب

الإبلاغ الفوري عن مطالبات أو ظروف أو حوادث منشئة للمطالبات كشرط للتغطية ويحدد بعضها فترة زمنية أو شكلاً للإبلاغ.

سنقوم بإبلاغكم عند تأكيد التغطية بالشخص الذي عليكم الاتصال به في حال وجود أي مطالبة وسنساعدكم في تقديم مطالباتكم وفي الحصول على تسوية من شركات التأمين.

في حال نشوء أي تضارب مصالح يتعلق بمطالبة معينة، أو احتفاظ شركة تأمين بحقوق أو رفضها تغطية أو تأخيرها لتسوية أو في حال أصبحت معسرة، فإننا سنقوم بإعلامكم ونطلب تعليمات منكم. لن نتحمل أي مسؤولية عن أي مبالغ غير مدفوعة مستحقة من شركات التأمين.

يتم تحويل دفعات المطالبات إليكم في أقرب وقت ممكن بعد استلامها من شركات التأمين.

وفي حال تم إنهاء خدماتنا، سيتم تحويل ملفات المطالبات إلى وسيط التأمين الجديد حسب تعليماتكم. ولكن، في حال رغبتكم منا تولي مطالبات إضافية نيابة عنكم فقد نوافق على ذلك ولكن نحتفظ بحق احتساب بدل معقول عن هذه الخدمات.

## 9 - حفظ السجلات

خلال فترة تعييننا، فإننا سنقوم بتنفيذ وحفظ والاحتفاظ بسجل بكافة التفاصيل الجوهرية المتعلقة بترتيبيكم و / أو إدارة تأمينكم، بما يشمل تبليغ ومعالجة وتسوية أي مطالبة بموجب التأمين نقوم بشأنها بتقديم مطالبات تتعلق بالخدمات. من الممكن حفظ هذه السجلات بصورة ورقية أو الكترونية أو بأي وسيط آخر نراه ملائماً شرط أن تكون بصيغة مقروءة أو من الممكن نسخها بصيغة مقروءة.

ومع مراعاة أي حجز قد يكون لنا الحق في ممارسته قانوناً، فإننا سننسخ ونرسل إليكم ( أو إلى أي طرف تطلبونه ) نسخاً عن الوثائق والسجلات التي لكم الحق فيها باعتباركم عميلاً لنا، ولكن نحتفظ بحق احتساب تكاليف معقولة عليكم لنسخ وإرسال واحتفاظ بنسخ لمتطلباتنا الداخلية.

## 10 - تضارب المصالح

في سياق تأدية خدماتنا، فقد تنشأ مواقف حيث يكون لدينا مصالح متضاربة ونود أن نسلط الضوء على إجراءاتنا المعتادة المتعلقة بذلك.

حيث أننا نعمل كوكيل لعميلين أو أكثر يكونان في الموقف ذاته أو في حالة خسارة ذات علاقة، فإننا سنقوم بإبلاغ العميل المعني بتضارب المصالح ( إن وجد ) لدينا، واتخاذ الخطوات الفورية لفصل وظائف خدمة المطالبات المقدمة إلى كل عميل معني. تشمل هذه الخطوات عادة تعيين زملاء مختلفين في فرق المطالبات لدينا لتمثيل مصالح المطالبة لكل عميل معني ولتحديد إجراءات الاتصال المباشر.

وفي حال نشوء موقف حيث تتضارب مصالحنا الخاصة مع أي واجب يقع على عاتقنا، فإننا لن نقوم بمباشرته إلى حين إطلاعكم بالكامل على الموقف. سيتم اعتبار تعليماتكم أو تأكيدكم لأي أمر بترتيب التأمين نيابة عنكم كموافقة على علم للتصرف بالصورة المقترحة.

تتوفر نسخة كاملة عن سياسة تضارب المصالح لدينا عند الطلب من نقطة الاتصال المعتادة الخاصة بكم.

## 11 - التعويض والأجور الأخرى

باعتبارنا وسيط التأمين المختار لكم، فإننا سنجني دخلا بعدد من الطرق.

سنقوم باحتساب بدل أو عمولة عليكم عن خدماتنا. وكلما قمنا باحتساب بدل، سيتم الاتفاق على المبلغ معكم مسبقا وسيتم الكشف عنه إليكم بصورة منفصلة عن قسط التأمين. ان الطبيعة العامة للخدمات المقدمة مقابل هذا البديل أو العمولة مذكورة في مبادئ العمل هذه.

وبدلا من أي بدل، يمكن أن يستحق لنا دفعة عمولة من شركة التأمين التي يتم ترتيب التأمين معها وسيتم احتساب عمولتنا من دفعة القسط المقدمة منكم عند الاستلام ويتم عادة احتسابها كنسبة مئوية من قسط التأمين. سيتم الاتفاق على هذه النسبة تعاقديا بيننا وبين شركة التأمين. نقوم بجني نسب مئوية مختلفة عن فئات الأعمال المختلفة ومن شركات تأمين مختلفة.

نحتفظ بحق التفاوض معكم على أجور البديل الإضافي لتغطية إدارة واصدار الوثائق أو الزيارات أو التكاليف الأخرى. وقد يشمل ذلك تكاليف أعلى للمطالبات التي يتم التعامل معها بالنسبة لنشاط المطالبات الاستثنائية أو الهامة أو الخسائر الجسيمة.

تعتبر العمولات والأتعاب عن تدبير أو ترتيب التأمين مستحقة بالكامل عند بدء التأمين، بصرف النظر عن موعد استحقاق قسط التأمين إلى شركة ( شركات ) التأمين ولا يكون مستردا في حالة الإلغاء أو الإنهاء المبكر للتأمين (التأمينات).



يجب أن تكونوا على علم بأننا قد نقوم من حين إلى آخر بإبلاغكم بالحاجة إلى استخدام وسطاء تأمين آخرين لمساعدتكم في ترتيب أو شراء تأمينكم. يجوز لوسطاء التأمين هؤلاء احتساب وجني عمولة بالإضافة إلى البديل الذي تم الاتفاق عليه معكم. وفي حال انطوى ذلك على استخدام أقسام أو شركات أخرى ضمن لوكتون، فسنقوم بإعلامكم في حال استحققت لنا عمولة إضافية على البديل المتفق عليه.

بالإضافة إلى ما تقدم، يجب أن تكونوا على علم بأنه كنتيجة لتدبير أو ترتيب التأمين، فإننا سنحصل على دخل إضافي من المصادر التالية :

أ ) إدارة الأرصدة النقدية وفقا للفقرة بشأن مال العملاء.

ب ) الترتيبات مع شركات تأمين سواء أتم تحديدها أم لا لأي عميل أو حساب محدد لتقديم دفعة عن الإدارة والدعم أو خدمات أخرى نقدمها إلى شركات التأمين والتي قد تشمل :

- رسم وساطة خدمة تأمين ( "رسم وساطة التأمين" ) أو رسم وساطة سوق اكتتاب ( "رسم وساطة الاكتتاب" ) على شركات تأمين معينة بما يصل إلى 2.5% من القسط بما يعكس خدمات الإدارة والمساعدة بما يشمل تولي دفعات الأقساط والمطالبات كوكيل لها ( ولكن لن نقوم بفرض رسوم على شركات التأمين عن الخدمات على أي بوليصة في حال قمنا باحتسابها بمقتضى ترتيب نقل عمل محدد ).
- رسوم نقل العمل ( "رسوم نقل العمل" ) لشركات تأمين معينة كنسبة مئوية من القسط مستحق الدفع إليها بمقتضى اتفاقية خدمات بيننا وبين شركات التأمين تلك نوافق بموجبها على العمل كوكلاء لشركة التأمين وتزويدها بخدمات محددة يكون من المتوقع عادة أدائها من قبل شركة التأمين.
- عمولات ربح أو حصة ربح مدفوعة من قبل شركة ( شركات ) التأمين / إعادة التأمين على تسهيلات وترتيبات محددة لفئة محدودة من الأعمال.
- دفعات الإحالات من شركات تمويل أقساط ودفعات إحالات كبيرة من تلك الشركات.
- رسوم خدمات تسويق منتجات حيث يمكن لنا جني دخل بموجب ترتيب خدمات مع شركة ( شركات ) تأمين / إعادة تأمين معينة عن خدمات تشمل ولكن لا تقتصر على ترويج منتجات شركة التأمين وتنمية علاقات العملاء وتقديم المعلومات الإدارية. لا يعزى هذا الدخل إلى أو يكون قابلا للقياس بالنسبة إلى أي عميل بعينه.
- قد يطلب منا ترتيب أعمال إعادة تأمين اختياري أو مبرم لصالح شركة ( شركات ) تأمين نقوم بتنفيذ تأمين لديها. تمثل ترتيبات إعادة التأمين هذه عقودا منفصلة ومستقلة حيث نعمل كوكيل ( وكيل فرعي ) لشركة ( شركات ) التأمين المعنية، وقد يتم دفع تعويض عنها بصورة منفصلة من قبل شركة ( شركات ) التأمين أو شركة ( شركات ) إعادة التأمين لديها وتقع خارج نطاق ترتيبنا معكم.

قد يتم ترتيب تغطيتكم التأمينية وتنفيذها على عدد من الطبقات. ونحتفظ بحق احتساب إما رسم وساطة التأمين/ رسم وساطة الاكتتاب أو رسم نقل العمل فيما يتعلق بمشاركة شركة تأمين في طبقة معينة، ولكن لن نقوم أبداً باحتساب رسم وساطة التأمين/ رسم وساطة الاكتتاب و رسم نقل العمل على نفس الطبقة.

قد يؤدي الدخل الإضافي المبين أعلاه إلى نشوء تضارب مصالح بينكم وبيننا و / أو بين شركات التأمين المعنية. سنقوم ببذل الرعاية الواجبة لضمان إدارة تلك التضاربات على نحو سليم بحيث نستمر في العمل بما يصب في مصلحتكم المثلى.

## 12 - استلام أموال العملاء والاحتفاظ بها

أموال التأمين هي أي أموال نستلمها ونحتفظ بها في سياق ترتيب أو إدارة التأمين نيابة عنكم، أو التي نعاملها كأموال لشركة التأمين.

سنقوم بتوفير الحماية لكافة أموال التأمين عن طريق الاحتفاظ بها في حسابات بنكية منفصلة. ويكون ذلك مستقلاً تماماً عن مالنا الخاص وهناك ضوابط تنظيمية صارمة مفروضة علينا تقتضي منا الحفاظ على ملاءة عالية للحسابات المنفصلة وإجراء مطابقة منتظمة للحساب. والأهم من ذلك، سيتم حفظ أموال التأمين بصورة مضمونة تماماً في حساب ( حسابات ) أموال التأمين بحيث تتم إعادتها إلى العملاء أو شركات التأمين في حال تعرض شركتنا للإعسار ولن يكون من الممكن استخدامها في التسديد إلى دائنين آخرين.

## 13 - حدود المسؤولية والظروف القاهرة

### حدود المسؤولية

( أ ) تبين الأحكام التالية في هذه الفقرة مسؤوليتنا المالية الإجمالية ( بما في ذلك أي مسؤولية عن أفعال أو تقصير من قبل موظفينا أو وكلائنا أو مقاولينا الفرعيين ) اتجاهكم فيما يتعلق بكافة الخسائر أو المطالبات أو الالتزامات التي تنشأ بموجب أو تتعلق بهذه الاتفاقية ( بما في ذلك فيما يتعلق بأي تعويضات )، سواء أكانت عقدية أم تقصيرية ( بما يشمل الإهمال ) أو مخالفة واجب قانوني أو غير ذلك.

( ب ) يتم استبعاد كافة الضمانات والشروط والبنود الأخرى المقررة قانوناً، بالحد الأقصى الذي يجيزه القانون، من هذه الاتفاقية.

( ج ) لا تتضمن هذه الاتفاقية ما يستثنى أو يحد من مسؤوليتنا عن الوفاة أو الإصابة الشخصية التي يعود سببها إلى إهمال أو كذب إقرار احتيالي من قبلنا.

( د ) لا تتضمن هذه الاتفاقية ما يستثنى أو يقيد من واجبتنا أو مسؤوليتنا اتجاهكم بموجب النظام التنظيمي الواجب تطبيقه.

مع مراعاة الفقرات ( ب ) و ( ج ) و ( د ) أعلاه، تقتصر مسؤوليتنا الإجمالية، في مجموعها على 200 ألف دينار أردني ولن نكون مسؤولين اتجاهكم عن خسارة أو تلف بيانات أو خسارة ربح أو خسارة مدخرات متوقعة أو خسارة عمل أو تقصير شركة التأمين أو فوات فرصة أو استفاد الشهرة التجارية أو التكاليف أو المصاريف التشغيلية والإدارية الإضافية أو تكلفة شراء بضاعة أو خدمة بديلة أو أي خسارة أو أضرار غير مباشرة أو عرضية.

### الظروف القاهرة

لا يعد أي طرف مخالفا لهذه الاتفاقية ولا مطالبا عن أي تأخير في تنفيذ أو عدم تنفيذ أي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية في حال نتج ذلك التأخير أو عدم التنفيذ عن حالات أو ظروف أو أسباب خارجة عن سيطرته المعقولة، والتي تعد شاملة ولكن دون أن تقتصر على ما يلي : الكوارث الطبيعية أو الاضطراب المدني أو عدم التنفيذ من قبل موردين آخرين أو التخريب أو النزاع العمالي والإجراء الصناعي أو التأخير من قبل شركة ( شركات ) التأمين / إعادة التأمين أو الانفجار أو الحريق؛ ويتم في تلك الظروف تمديد وقت التنفيذ لفترة تعادل الفترة التي تعرض فيها تنفيذ الالتزام إلى التأجيل أو إلى عدم تنفيذه، على أنه في حال استمرت فترة التأخير أو عدم التنفيذ لـ 12 أسبوعا، يجوز لأي طرف إنهاء هذه الاتفاقية عن طريق توجيه إشعار خطي 14 يوم إلى الطرف الآخر .

### 14 - الشكاوى

تسعى لوكتون لوساطة التأمين لتقديم خدمة عالية الجودة لعملائها في جميع الأوقات. نأخذ جميع الشكاوى في عين الاعتبار ونسعى إلى ضمان معالجتها بصورة سريعة وعادلة .

إذا كن ترغب في تسجيل شكوى، يرجى إبلاغ الموظف المسؤول في شركتنا إما كتابياً أو عن طريق الهاتف كما يمكنكم مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني الآتي: [complaints@mena.lockton.com](mailto:complaints@mena.lockton.com)

في حال لم نتمكن من تسوية الشكوى على الفور، سنقر باستلامنا لها على الفور ونقوم بإجراء ترتيب لقيام مدير رفيع المستوى بالتحقيق في المسألة وتزويدكم بالرد.

## 15 - غسيل الأموال والرشوة والعقوبات

يقع على عاتقنا التزام اتخاذ خطوات معقولة لحماية شركتنا وعمالنا من خطر الجرائم المالية. ولتحقيق ذلك، فيتعين علينا أن نطلب منكم تزويدنا بمعلومات إضافية لمساعدتنا في تحديد دليل هوية أو مشروعية أي تعاملات تأمينية تطلبون منا تنفيذها نيابة عنكم. لن نوافق على تقديم دفعات إلى أطراف ثالثة غير معروفة حيث لا يكون لنا تعاملات مباشرة أو علم بتورط من جانبكم.

وكمنظمة، فإننا نطبق سياسات صارمة لمكافحة الرشوة والفساد وفقا للقوانين والأنظمة واجبة التطبيق والممارسات الفضلى.

قد تكون أي معاملات تأمين أو دفعة إلى أو من بلد خاضع إلى أي شكل من العقوبات محظورة أو خاضعة لقيود.

## 16 - إنهاء تعييننا

يجوز إما لكم أو لنا إنهاء تعييننا للعمل كوكيل لكم فيما يتعلق بالتأمين عن طريق توجيه إشعار خطي قبل ما لا يقل عن 30 يوما.

لا يمس إنهاء تعييننا بالحقوق أو الالتزامات أو المسؤوليات الخاصة بكم أو بنا فيما يتعلق بالتأمين، والتي سبق وأن ترتبت قبل تاريخ الإنهاء، ولكن لن نكون ملزمين اتجاهكم بعد الإنهاء بأي التزامات لاحقة لتقديم أي خدمات تتعلق بتأمينكم. وعند إنهاء التعيين، سيتم تحويل كافة الملفات وملفات المطالبات إلى الوسيط الجديد المعين من قبلكم وفقا لتعليماتكم. وفي حال رغبتكم بقيامنا بتولي مطالبات إضافية نيابة عنكم، فإننا نوافق على ذلك ونحتفظ بحق احتساب بدل معقول عن هذه الخدمات.

وحيث أن عمولتنا أو البديل عن تدبير أو ترتيب التأمين قد استحق بالكامل عند بدء التأمين، فإن أي عمولة أو رسم غير مدفوع يصبح مستحقا وواجب الدفع إلينا على الفور عند إنهاء تعييننا.

## 17 - القانون والاختصاص

تمارس لوكتون نشاطاتها كوسيط تأمين وفقا لقوانين المملكة الأردنية الهاشمية. وتخضع أي نزاعات إلى قوانين المملكة الأردنية الهاشمية ويتم تفسيرها بموجبها ويقر الطرفان بالاختصاص الحصري لمحاكم المملكة الأردنية الهاشمية.

الرجاء الاتصال بنا على الفور في حال وجود أي شيء في مبادئ العمل هذه لم تتفهموه أو لا توافقون عليه، أو في حال كان لديكم أي استفسارات، الرجاء الاتصال بنقطة الاتصال المعتادة أولا والذي سيسره مساعدتكم.

في حال لم نتلق ردا منكم خلال 30 يوما من استلام مبادئ العمل هذه أو في حال استلمنا تعليمات أو تأكيد لطلب ترتيب تغطية نيابة عنكم، سواء خلال فترة 30 يوما أو بعدها، يعد ذلك في أي حال قبولا من قبلكم بمبادئ العمل هذه.