

## Seib Terms of Business and Initial disclosure document

### Seib, Risk No More

We thank you for providing us, Seib Insurance and Reinsurance Co. LLC, the opportunity to become your preferred insurance partner. In line with our commitment to providing the best services and to build our partnership on solid and transparent grounds, we have designed this document to give you a clear understanding allowing you to make an informed decision.

### Who is Seib?

Seib Insurance and Reinsurance Company LLC (Seib) is a national Qatari company, authorised by the Qatar Financial Center Regulatory Authority under QFC license No. 00114 dated October 21st 2009 (can be found under public registers/firms on the QFCRA's website [www.qfcra.com](http://www.qfcra.com)), with a paid up capital of QAR 109,200,000. We are located at Airport Road, Sheikh Jabor Bin Youssef Al Thani Building, Ground Floor, P.O. Box: 10973 Doha, Qatar. Tel: (974) 44026888. Fax: (974) 44026800. Email: [info@seibinsurance.com](mailto:info@seibinsurance.com).

Seib operates a fair market practice. We do not favor distributors except for the quality and ability to provide services acceptable to us and our clients and in compliance with applicable rules and regulations.

Seib is authorised to carry on the following regulated activities:

- Non-Life Insurance products and services to both retail and corporate customers.
- Life Insurance Mediation in relation to long term insurance contracts restricted to pure protection contracts for commercial customers.
- Islamic Insurance products in accordance with the principles of Islamic Shari'a in line with the Islamic Window Authorization of the QFCRA.

### Commencement

These terms of business shall come into force from the moment the customer signs this document or otherwise confirms that he agrees to the terms and the fees for the services or accepts or avails any of our proposed services amounting to tacit acceptance of the terms of business.

### Our Products & Services

With every insurance proposal or policy issued by us, we will attach full terms, conditions and exclusions of the insurance coverage provided. The full details will be in the policy documents (schedule, wordings, FAQs...) and in our "terms of business and initial disclosure document" and please note that, upon receipt of the above documents, it is your responsibility to understand and comply with any terms, conditions or exclusions contained therein and any information contained therein should not be construed as an advice unless otherwise expressly agreed by us in writing.

Our professional team would be glad to assist you on our products or services. We will make every effort to provide you with a satisfactory level of customer service over the period of the insurance contract.

Our professional team will explain all the main features of the following products and services that we offer to you:

Corporate	Retail
- Private and Commercial Fleet Motor Insurance	- Motor Insurance
- Energy (Oil and Gas) Insurance	- Home Insurance
- Engineering Insurance (CAR, EAR, CPM, etc)	- Travel Insurance
- Property Insurance	- Pleasure Boats Insurance
- Accident and Liability Insurance (PA, WC, etc)	- Personal Accident Insurance
- Financial Lines Insurance (BBB, D&O, PI, etc)	- Medical Insurance (Individual and Family)
- Group Medical Insurance	- House Hold Service Worker (HSW) Insurance
- Travel Insurance	
- Marine Insurance (Cargo, Hull & Liability)	



## شروط عمل شركة سيب ووثيقة التصريح الأولي

### شركة سيب، لا للخطر

نحن، شركة سيب للتأمين وإعادة التأمين ذ.م.م، نشكركم لمنحنا فرصة أن نكون شركة التأمين المفضلة لديكم. وتماشياً مع التزامنا بتأمين الخدمة الأفضل وبناء شراكتنا على أسس راسخة وشفافة، أعدنا هذه الوثيقة لإيصال المضمون بطريقة واضحة ومساعدتكم على اتخاذ قرار سليم.

### من هي شركة سيب؟

شركة سيب للتأمين وإعادة التأمين ذ.م.م (سيب) هي شركة قطرية وطنية مرخصة من قبل هيئة تنظيم مركز قطر للمال بموجب الرخصة رقم ٠٠١١٤ بتاريخ ٢١ أكتوبر ٢٠٠٩ (يمكن إيجادها ضمن فقرة السجلات العامة / الشركات على الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم مركز قطر للمال [www.qfcra.com](http://www.qfcra.com)) مع رأسمال مدفوع بقيمة ١٠٩ مليوناً و ٢٠٠ ألف ريال قطري، يقع مكاتبنا على طريق المطار، بناية الشيخ جبر بن يوسف بن جاسم الثاني، الطابق الأرضي، صندوق بريد ١٠٩٧٣، الدوحة، قطر، رقم الهاتف ٤٤٠٢٦٨٨٨ (٩٧٤) فاكس ٤٤٠٢٦٨٠٠ (٩٧٤) البريد الإلكتروني: [info@seibinsurance.com](mailto:info@seibinsurance.com).

سيب مخولة بممارسة الأنشطة المعتمدة التالية:

- منتجات وخدمات التأمينات العامة (غير التأمين على الحياة) للعملاء الأفراد والشركات
- وساطة التأمين على الحياة فيما يتعلق بعقود التأمين طويلة الأجل التي تقتصر على الحماية المطلقة لعقود العملاء التجاريين.
- منتجات التأمين الإسلامي بما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية ووفقاً لترخيص هيئة تنظيم مركز قطر للمال.

### المقدمة

تصبح شروط العمل هذه سارية المفعول لحظة توقيع العميل هذه الوثيقة أو إثباته موافقته على شروط ورسوم الخدمات أو موافقته على أي من خدماتنا المقترحة أو الاستفادة منها وصولاً إلى الموافقة الضمنية لشروط العمل.

### منتجاتنا وخدماتنا

مع كل عرض تأميني أو وثيقة تأمين صادرة من قبلنا سنقوم بإرفاق كامل الشروط، والإحكام والإستثناءات الخاصة بالتغطية التأمينية المقدمة. مفصلة بوثيقة التأمين (جدول الوثيقة، الشروط والأحكام والأسئلة الشائعة، ...) وكذلك في شروط العمل، وبمجرد إستلامك لكافة المستندات المذكورة أعلاه فإنه يقع علي عاتقك مسؤولية فهم الإمتثال لجميع الشروط والأحكام والإستثناءات التي تحتويها هذه المستندات وأية معلومات واردة في الوثيقة لا ينبغي أن تفسر على أنها نصيحة ما لم يتفق صراحةً على خلاف ذلك كتابةً.

ويتشرف ويسعد فريقنا المختص بمساعدتك فيما يتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا. وسنقوم ببذل قصارى الجهد في تقديم أعلى مستويات خدمة العملاء طوال مدة التأمين. سيشرح لكم فريقنا المختص الميزات الرئيسية لمنتجاتنا وخدماتنا التي نقوم بتقديمها :

تأمين الفردية:	تأمين المجموعة:
- التأمين الخاص والتجاري على مجموعة سيارات	- التأمين الخاص والتجاري على مجموعة سيارات
- التأمين على السكن	- تأمين مجال الطاقة (النفط والغاز)
- التأمين على السفر	- التأمين الهندسي (CAR, EAR, CPM, ...)
- التأمين على قوارب السياحة	- التأمين على الممتلكات
- التأمين ضد الحوادث الشخصية	- التأمين ضد الحوادث وتحمل المسؤولية (PA, WC, ...)
- التأمين الطبي (الفردية والعائلي)	- تأمين الخدمات المالية (BBB, D&O, PI, ...)
- تأمين عمال المساعدة المنزلية	- التأمين الصحي الجماعي
	- تأمين السفر
	- التأمين البحري (الحصول والبدن)

- Aviation Insurance
- Miscellaneous Accident Insurance

Please note that as per the scope of our license from the QFC we provide Life Insurance Mediation in relation to long term insurance contracts restricted to pure protection contracts for commercial customers.

Should you need any additional information or clarification on any aspect of the documentation or products or services, please contact our Customer Service Officers at (974) 44026888 or by email: info@seibinsurance.com and we will do our utmost to answer your queries on any of our products or services.

## Charges

### For Corporate Policies:

- Administration Charges (included in the premiums with no additional cost):
  - o General Insurance: 5% of the premium
  - o Motor Corporate: 5% of the premium for a minimum of QAR 35
  - o Medical Insurance: QAR 390 per member
- Mid-term cancellations:
  - o General and Motor Insurance Short-period rates are applied as mentioned in the policy.
  - o Medical Insurance: Prorate cancellation applies as mentioned in the policy
- Duplicate Certificates or Insurance Cards :
  - o General Insurance: QR 10 per Certificate or Card.
  - o Medical Insurance: QR 50 per Card
- Returned Cheques : Exact Bank Charges are debited to the customer.
- Credit Card Payments: The credit card company official charges at the time of payment.
- Insurance Program Manuals: 1% of Premium.

### For Retail Policies:

- Administration Cost:
  - o General Insurance: 5% of the premium
  - o Motor Individual: 5% of the premium for a minimum of QAR 35
  - o Medical Insurance: QAR 15 per member
- Mid-term cancellations: Short-period rates are applied as mentioned in the policy.
- Duplicate Certificates or Insurance Cards : QR 50 per Card.
- Returned Cheques : QAR 25 other than Exact Bank Charges are debited to the customer.

These fees may be subject to change. Where there are changes, we will confirm this clearly and the actual amount will always be disclosed to you before you commit to purchasing the product.

## Payment Terms

In case of Retail, payment is due with your application to arrange the insurance policy. In respect of policy renewals, payment is required prior to the renewal/expiry date.

In case of Corporate, the insured undertakes that premium will be paid in full within the dates agreed with the company, or in respect of installment premiums when it is due, or by any premium warranty as imposed by the company.

If the premium due under the policy has not been paid by the date it is due, the company shall have the right to cancel the policy by notifying the insured in writing. In the event of cancellation, premium is due on a pro rata basis for the period that the insurance company is on risk, but the full policy premium shall be payable to the company in the event of a loss or occurrence prior to the date of termination which gives right to a valid claim under the policy.

It is agreed that the company shall give not less than 7 days prior notice of cancellation to the insured. If premium is paid in full before the notice period expires, notice of cancellation shall automatically be revoked. If not, the policy shall automatically terminate at the end of the notice period.

## Claims

We will make every effort to provide you with a satisfactory level of customer service in the handling of a claim. We will endeavor to deal with your claim fairly



COMP-TOB-FEBRUARY 13, 2020

- التأمين الجوي
- التأمين ضد الحوادث المتنوعة

يرجى الملاحظة أنه وفقاً لنطاق الترخيص الممنوح لنا من مركز قطر للمال ، فإننا نقوم بتوفير خدمة وساطة التأمين على الحياة فيما يتعلق بعقود التأمين طويلة الأجل والتي تقتصر على عقود الحماية المطلقة للعملاء التجاريين..

في حال رغبتكم الاستعلام عن أية معلومات إضافية أو توضيح حول أي جانب وثائق التأمين ، المنتجات أو الخدمات، فيرجى الإتصال بمسؤولي خدمة العملاء على الرقم ٩٧٤ ٤٤٠٢٦٨٨٨ أو عبر البريد الإلكتروني info@seibinsurance.com وسنبدل ما بوسعنا للرد على أسئلتكم حول منتجاتنا أو خدماتنا.

## الرسوم

وثائق تأمين المؤسسات:

- رسوم إدارية (ضمن الأقساط بدون كلفة إضافية):
  - التأمين العام: ٥% من القسط
  - تأمين المجموعة على السيارات: ٥% من القسط بحد أدنى قدره ٣٥ ريالاً قطرياً.
  - التأمين الطبي: 390 ريالاً قطرياً لكل فرد.
- فسخ عقد التأمين عند منتصف المدة:
- التأمين العام والتأمين على السيارات قصير الأجل ينطبق عليه الرسوم كما هو مذكور في وثيقة الوثيقة وثيقة التأمين.
- التأمين الطبي: ينطبق عليه الإلغاء بشكل رجعي على النحو المذكور في الوثيقة
- شهادات مزدوجة أو بطاقات تأمين:
  - التأمين العام: ١٠ ريالات قطرية لكل شهادة أو بطاقة.
  - التأمين الطبي: ٥٠ ريالاً قطرياً لكل بطاقة.
- الشيكات المرتجعة: تُحسب الرسوم المصرفية المحددة على الزبون.
- دفعات بطاقات الإنتمان: تطالب شركة بطاقات الإنتمان رسمياً بالرسوم عند وقت الدفع.
- كتيبات برنامج التأمين: ١% من القسط.

لبوالص تأمين الفرد:

- رسوم إدارية:
  - التأمين العام: ٥% من القسط
  - التأمين الفردي على السيارات: ٥% من القسط بحد أدنى قدره ٣٥ ريالاً قطرياً.
  - التأمين الطبي: ١٥ ريالاً قطرياً لكل فرد.
- فسخ عقد التأمين عند منتصف المدة: تطبق رسوم قصيرة الأجل كما هو مذكور في وثيقة الوثيقة وثيقة التأمين.
- شهادات مزدوجة أو بطاقات تأمين: ٥٠ ريالاً قطرياً لكل بطاقة.
- الشيكات المرتجعة: تُحسب ٢٥ ريالاً قطرياً عدا الرسوم المصرفية المحددة على الزبون.

هذه الرسوم ربما تخضع للتغييرات وعندها، سنثبت ذلك بوضوح وستتبلغون دائماً بالمبلغ الفعلي قبل شرائكم المنتج.

وثيقة الوثيقة الوثيقة

## شروط الدفع

عند التأمين الفردي، يتم الدفع عند تقديمكم للطلب لإعداد وثيقة وثيقة التأمين. وفي ما يتعلق بتجديد وثيقة الوثيقة، يجدر الدفع قبل تجديدها أو تاريخ انتهائها.

عند تأمين المجموعة، يتعهد المضمون أن يتم دفع القسط كاملاً خلال التواريخ المتفق عليها مع الشركة أو وفقاً لدفعات الأقساط عند استحقاقها أو مع ضمان دفع القسط كما تفرضه الشركة.

عند تأمين المجموعة، يتعهد المؤمن له أن يتم دفع القسط كاملاً خلال التواريخ المتفق عليها مع الشركة أو وفقاً لدفعات الأقساط عند استحقاقها أو مع ضمان دفع القسط كما تفرضه الشركة.

إن تعذر دفع القسط المبين في الوثيقة عند ميعاد استحقاقه، يحق للشركة فسخ عقد التأمين عبر إبلاغ المؤمن له خطياً بذلك. وعند فسخ العقد، يكون القسط مستحقاً على أساس تناسبي لفترة تغطية شركة التأمين للخطر. إنما يجدر دفع قسط الوثيقة كاملاً إلى الشركة في حالة فقدان أو وقوع أية حادثة قبل تاريخ الفسخ مما يمنح الحق بتسجيل مطالبة تحت الوثيقة.

من المتفق عليه أن تمنح الشركة المؤمن له إشعار مسبق للإلغاء لا تقل مدته عن السبعة أيام قبل القيام بعملية الفسخ. وإن تم دفع القسط كاملاً قبل انتهاء مهلة الإشعار، يتم فوراً سحب الإشعار بالفسخ وإن لم يتم السداد ينتهي عقد التأمين فوراً عند نهاية فترة الإشعار.

## المطالبات

سنبدل جهدنا لنؤمن لكم مستوى مرضياً من خدمة العملاء عند تقديمكم لأي مطالبة. ويسعى إلى التعامل مع مطالباتكم بنزاهة وكفاءة وفقاً لشروط العقد وإعلامكم بأية مستجدات حول تقدم المطالبات.

and efficiently, within the terms of the contract and provide you with updates on the progress of the handling of any claim made by you at regular intervals. Your attention is drawn to the fact that you will be responsible for an initial amount, known as an excess / deductible (if applicable in your policy documentation).

Please note that you should not admit liability nor agree to any course of action other than emergency measures (especially measures requested by government agencies, representatives including police officers for motor claims and the likes) carried out to minimize the loss until you have authorization from us.

Any correspondence received from a third party or their legal representatives regarding a claim or incident which might give rise to a claim should be passed immediately to us before agreeing to or undertaking any course of action.

Under normal circumstances, the claims payment will only be made in your name. However, if you require a payment to be made to a third party then you must confirm the required payee name, his relationship with you and other additional details with a brief explanation for your request.

For further information or guidance, please contact our Customer Service Officers on (974) 44026888 or by email: [info@seibinsurance.com](mailto:info@seibinsurance.com).

## Cancellation

If you feel the insurance does not meet your needs, you may cancel it in writing to us according to the following:

- Motor Insurance: 100% refund within 7 days of the date of inception; provided you have not already made any claim. The above is subject to proof of cancellation of the Vehicles' Permit, or presentation of a new Policy due to change in details of the Vehicles or transfer of their ownership).
- Medical Insurance: 100% refund within 14 days of the date of inception; provided you have not already made any claim and all the original Policy documents being returned to the Insurance Company and no Access Cards have been issued by the Insurance Company or the Administrator, otherwise if issued, then a charge of QAR 10.00 per Access Card shall apply
- If cancellation occurs after the above period for motor and medical insurance contracts and from the moment you receive your insurance contract for the other classes, we will work out the premium for the period you were insured based on our short period rates as follows:

Period of Cover	Refund Premium (%)
Less than 1 month	75%
Less than 2 months	67.50%
Less than 3 months	50%
Less than 4 months	37.50%
Less than 6 months	25%
Less than 8 months	12.5%
More than 8 months	Nil

For the classes of insurance where premium is subject to premium adjustment at the expiry of the policy, minimum premium agreed by you will be retained by the insurers and remaining amount will be refunded.

Any refund of premium will only be subject to no claim has been made under this policy. In case of claim, there will be no refundable premium due from us.

If we have to cancel your policy, we will send you a notice (period as agreed) by registered letter to your declared address. As long as you return all original insurance documents and medical id cards issued by us in favor of you and/or your insured members, we will refund the premium for the remaining period of insurance. In case premium is not paid forthwith or during the grace period allowed by us in writing, the policy shall stand cancelled ab initio and the Company is not liable to pay any loss/damages or indemnify any loss under the policy. Further, you shall be liable to pay a ratable portion of the premium for the period we were on risk.

## Conflicts of Interest

We will make sure and take all necessary measures to identify, manage and avoid any actual or potential conflict of interest and ensure that you are not treated unfairly or prejudiced because of any conflict of interest. If we cannot avoid this, we will explain the position fully to you.

## Confidentiality and Data protection

All information about you will be treated as private and confidential and kept secured. We will only use and disclose the information we have about you in the normal course of arranging and administering your insurance. We may pass the

باي مطالبة تقدمونها ضمن فترات منتظمة. ويجدر لفت انتباهكم إلى أنه عليكم دفع مبلغ أولي يُعرف بتحمل وثيقة ويتم اقتطاعه إن طُبق في بيان بوليصةكم.

تجدر الإشارة إلى أنه ليس عليكم تحمل أية مسؤولية أو الموافقة على أي عمل عدا إجراءات الطوارئ (بخاصة الإجراءات التي تطالب بها المصالح الحكومية وممثلينها بما فيهم مندوبي الشرطة المختصين بمطالبات التأمين على السيارات وأمثالهم) وهي إجراءات تُتخذ للحد من الخسارة حتى نلتزم بموافقتنا.

إن أية مراسلات تردكم من طرف ثالث أو محاميه بخصوص مطالبات أو حادثة قد تكون موضع مطالبة، يجب مشاركتها فوراً مع الشركة قبل الموافقة عليها أو القيام بأي عمل.

في ظل الظروف العادية، تسدد قيمة المطالبات بأسمانكم، ومع ذلك إن طلبتم أن يتم السداد لطرف ثالث يجدر بكم عندها إثبات اسم الطرف الثالث وعلاقته بكم فضلاً عن معلومات إضافية أخرى مع شرح مختصر لطبيكم.

للمزيد من المعلومات أو الأسئلة، نرجو منكم الاتصال بمكاتب خدمة العملاء لدينا على الرقم ٩٧٤ ٤٤٠٢٦٨٨٨ أو عبر البريد الإلكتروني [info@seibinsurance.com](mailto:info@seibinsurance.com).

## فسخ العقد

إن وجدتم أن وثيقة التأمين لا تلبي احتياجاتكم، يمكنكم فسخ عقد التأمين خطياً وبناء على ما يلي:

- تأمين السيارات: استرداد قسط التأمين ١٠٠% خلال سبعة أيام من تاريخ عقد التأمين شرط ألا تكون قد قدمت أي مطالبات تحت وثيقة التأمين. و ينطق هذا الشرط أيضاً في حالة إثبات إلغاء تصريح السيارة أو تقديم وثيقة تأمين جديدة أو بسبب التعديلات في بيانات السيارات أو نقل ملكيتها.
- التأمين الطبي: استرداد 100% في غضون 14 يوماً من تاريخ إصدار الوثيقة؛ شرط ألا تكون قد تقدمت بأي مطالبة وجميع وثائق السياسة الأصلية التي تم إرجاعها إلى شركة التأمين ولم تصدر أي بطاقات صحية من قبل شركة التأمين أو المسؤول، إذا تم إصدار البطاقات الصحية، فستطبق رسوم بقيمة 10.00 ريال قطري لكل بطاقة

ت. إن تم فسخ العقد بعد الفترة المبينة أعلاه بالنسبة إلى عقود تأمين السيارات والتأمين الطبي ومنذ لحظة استلامكم لعقد التأمين لفئات الأخرى، سيطبق قسط التأمين وفقاً لفترة التغطية التأمينية استناداً إلى تعريف المدد قصيرة الأجل المبينة أدناه:

مدة التغطية	استرداد القسط بالنسبة المئوية
أقل من شهر واحد	٧٥%
أقل من شهرين	٦٧,٥٠%
أقل من ثلاثة أشهر	٥٠%
أقل من أربعة أشهر	٣٧,٥٠%
أقل من ستة أشهر	٢٥%
أقل من ثمانية أشهر	١٢,٥٠%
أكثر من ثمانية أشهر	لا شيء

بالنسبة لفئات التأمين التي يكون فيها القسط خاضعاً للتعديل عند انتهاء مدة الوثيقة، تحتفظ شركة التأمين بالحد الأدنى المتفق عليه ويرد المبلغ المتبقي للمؤمن له.

أي استرداد لأقساط التأمين سيكون شريطة أن لم يتم تسجيل أي مطالبات تحت وثيقة التأمين. و في حالة المطالبة، لن يكون هناك قسط قابل للاسترداد مستحق من قبلنا.

إن كان علينا فسخ بوليصةكم، سنرسل لكم إنذاراً (خلال الفترة المتفق عليها) ضمن رسالة مسجلة إلى العنوان المحدد من قبلكم. وطالما قمت بإرجاع جميع بطاقات التأمين والبطاقات الصحية الصادرة من قبلنا لصالحكم و/أو لأمر أفرادكم المؤمن عليهم سنقوم برد، قسط فترة التأمين المتبقية. وإن لم يتم دفع القسط فوراً أو خلال فترة السماح المحددة خطياً من قبلنا، سننقل الوثيقة مبطله من أساسها وتكون الشركة غير مسؤولة عن تحمل كلفة أية خسارة أو أضرار أو التعويض عن أية خسارة ضمن الوثيقة. كما وأنه يجدر بكم دفع جزء من القسط يتناسب مع فترة تغطية الشركة للخطر.

## تضارب المصالح

سنحرص وننخذ كل التدابير اللازمة لتحديد أو التعامل أو تجنب أي تضارب فعلي أو محتمل في المصالح. و التأكد من عدم معاملتكم بشكل غير منصف أو متحيز بسبب أي تضارب فيها. وإن عجزنا عن تجنب ذلك فسنبوضح لكم الوضع بالكامل.

## السرية وحماية المعلومات

سيتم التعامل مع أية معلومات متعلقة بكم بسرية وخصوصية ويتم حفظها. سنستخدم فقط ما نملكه من معلومات عنكم ونكشف عنها خلال إعدادنا لوثيقة تأمينكم وإدارتها. قد نمرر معلوماتكم التي



information about you which may include details of your payment record to credit reference agencies for the purposes of arranging payments by installments.

We may also use the information we hold about you to provide you with information on other products and services we can offer, which we feel may be appropriate to you. If you cancel or lapse your policy, we may contact you the following year to provide a quotation.

At your request we may also provide information to your personal representative. If you don't want us to use your information for marketing purposes, please call us on our number (974) 44026888. You may contact us at anytime to give notice to stop data being used for marketing purposes.

## Complaints

Should you have any complaint for any of the deficiency in the services or the products offered, you have a right to make a complaint with us, in all cases, we will handle all your complaints fairly, efficiently and with due diligence as per the complaints procedures.

If you are unhappy with our service in any way, please contact our Compliance & AML Manager by phone on the following numbers: (+974) 44026807 or (+974) 44026888 or by postal mail to the following postal address: Seib Insurance and Reinsurance Company, P.O. Box 10973 - Doha - Qatar, or by email to [complaints@seibinsurance.com](mailto:complaints@seibinsurance.com), setting out clearly the exact nature of your complaint.

Your complaint will be dealt with by the appropriate department within the company and we will give you a written response to your complaint with the measures we will take (if required) within the reasonable time, without undue delay. Within 5 business days after the day the complaint is received, we will give the complainant a written acknowledgement and we will within 4 weeks after the day the complaint is received give the complainant either a final response, or a written response explaining why we have not been able to resolve the complaint and indicate when we will contact the complainant again about the complaint.

Within 8 weeks after the day the complaint is received, we will give the complainant either a final response or a written response that explains that we have not been able to make a final response, give reasons for the further delay and indicate when we expect to provide a final response.

If we are convinced that another authorized company is solely, jointly or partly responsible for your complaint, we will refer your complaint to the concerned company (if it is known to us) within 5 working days from receiving it, and advise you simultaneously about the referral along with the contact details of the concerned company.

In all cases, if you still remain dissatisfied with our response, you have the right to refer the complaint to the QFC Customer Dispute Resolution Scheme either by email to [complaints@cdrs.org.qa](mailto:complaints@cdrs.org.qa) or by post to "The Customer Dispute Resolution Scheme", P.O.Box 22989, Doha Qatar.

## Disclosure

### A. Client Disclosure

It is your responsibility to provide complete and accurate information to insurers when you take out an insurance policy, throughout the life of the policy and when you renew your insurance. It is important that you ensure all statements you make on proposal forms, claim forms and other incidental documents are full and accurate.

If you fail to pass on any documents or information required, act dishonestly or outside the terms of the contract or agreement, we may cancel your policy, declare the contract to be void and refuse to pay any claim under the policy. It is in your own interest to disclose all facts to us. If you are in any doubt whether certain facts are important or mandate disclosure, please contact us and our team will be pleased to assist you free of charge.

Premium payment is due upon receipt of your policy documents and invoice except where otherwise specified in the policy with a Premium Payment Warranty ("PPW") clause.

In case you fail to pay your premium within the agreed-upon timelines, we may cancel the policy, refuse to honor any claim, and require you to repay any arrears due or the balance of any monies yet to be paid.

### B. Seib Disclosure

We strive to disclose all requested and necessary information to ensure that you have better understanding of your insurance contract through this document, along with our other Disclosure Documents and Product Disclosure Documents.

## Money Laundering

Money laundering regulations may require us to obtain proof of identity and to verify the company name, owners, authorized signatories, address, source of funding and other ancillary details before we can arrange transactions on your behalf. By submitting an application, you authorize us to undertake any additional scrutiny for the purposes of verifying your identity. A record of such scrutiny will

تتضمن تفاصيل عن سجلات عملية الدفع لديكم لأية وكالات تسليف بهدف تدبير الدفعات عبر أقساط.

قد نستخدم أيضاً المعلومات التي نحفظها عنكم لنزودكم بمعلومات عن منتجات أخرى وخدمات يمكننا تقديمها إليكم ونرى أنها قد تكون مناسبة لكم. وعند إيقافكم للوثيقة، يمكننا ان نتصل بكم في السنة التالية لنعرض عليكم أسعارنا الجديدة.

عند طلبكم، يمكننا أيضاً أن نقدم المعلومات إلى ممتلككم الشخصي. وإن أردتم أن نمتنع عن استخدام معلوماتكم لأهداف تسويقية، اتصلوا بنا لو سمحتم على رقمنا وهو ٩٧٤ ٤٤٠٢٦٨٨٨. يمكننا في أي وقت الاتصال بنا لإبلاغنا بالكف عن استخدام المعلومات لأهداف تسويقية.

## الشكاوى

في حال لديكم أية شكوى بخصوص خدماتنا أو منتجاتنا، يحق لكم تقديم شكوى لدينا. وفي جميع الحالات سنتعامل مع الشكاوى بنزاهة وجدارة وببذل العناية الموجبة بالنسبة إلى معاملات الشكاوى.

ستتم معالجة شكاوكم ضمن الدائرة المناسبة في الشركة وسنمنحكم جواباً خطياً عليها فضلاً عن الإجراءات التي سنتخذها (إن لزم الأمر) ضمن الفترة المعقولة وبدون تأخير لا مبرر له.

بعد خمسة أيام عمل على تسلمنا الشكوى، سنمنح مقدم الشكوى إشعاراً خطياً بذلك. وبعد أربعة أسابيع من يوم استلامنا للشكوى، سنمنح مقدم الشكوى إما جواباً نهائياً وإما جواباً خطياً نشرح فيه سبب تخلفنا عن حل مسألة الشكوى وتاريخ اتصالنا به ثانية بخصوصها.

بعد ثمانية أسابيع على استلامنا الشكوى، سنمنح مقدم الشكوى إما جواباً نهائياً وإما جواباً خطياً نشرح فيه عدم قدرتنا على اتخاذ جواب نهائي ونقدم أعذاراً على التأخير الإضافي ونشير إلى الموعد المقدر لتقديمنا جواباً نهائياً.

إن كنتم لا تزالون غير راضين بخدمتنا بأية طريقة، نرجو منكم الاتصال بمدير الإلتزام ومكافحة غسل الأموال لدينا على الرقمين التاليين ٩٧٤ ٤٤٠٢٦٨٨٨ أو ٩٧٤ ٤٤٠٢٦٨٨٨ أو عبر البريد على العنوان البريدي التالي شركة ستيب للتأمين وإعادة التأمين، صندوق بريد ١٠٩٧٣، الدوحة، قطر، أو عبر البريد الإلكتروني [complaints@seibinsurance.com](mailto:complaints@seibinsurance.com) ، موضحين الطبيعة الفعلية لشكاوكم.

في الحالات كافة، إن كنتم لا تزالون غير راضين بجوابنا، فيحق لكم تحويل شكاوكم إلى برنامج حل نزاعات العملاء في مركز قطر للمال سواء عبر البريد الإلكتروني التالي [complaints@cdrs.org.qa](mailto:complaints@cdrs.org.qa) أو عبر بريد "برنامج حل نزاعات الزبائن"، صندوق بريد ٢٢٩٨٩، الدوحة، قطر.

## التصريح

### أ. تصريح الزبون

من واجبكم تأمين معلومات كاملة ودقيقة إلى المؤمن عند استلامكم ل وثيقة التأمين وذلك طوال مدتها وعند تجديدها. ومن المهم أن تحرصوا على أن تكون كافة البيانات التي تقدمونها كاملة ودقيقة حول استثمارات اقتراحاتكم وطلباتكم وغيرها من الوثائق العرضية.

إن تخلفتم عن تقديم أية وثائق أو معلومات مطلوبة أو تصرفتكم بطريقة غير شريفة أو خارج بنود العقد أو الاتفاق، قد نقوم بإلغاء بوليصةكم واعتبار العقد باطلاً ورفض سداد أي مطالبة تحت الوثيقة. من مصلحتكم الشخصية التصريح بكافة الوقائع أماناً. وإن كانت لديكم أية شكوك ما إذا كانت بعض الوقائع مهمة أو تستلزم التصريح بها، نرجو الاتصال بنا وسيكون من دواعي سرور فريقنا مساعدتكم دون مقابل.

تستحق دفعات أقساطكم عند استلامكم لوثائق التأمين والفاتورة ما لم يُذكر غير ذلك في الوثيقة تحت بند "ضمان دفع القسط".

في حال تعذرتم عن دفع القسط ضمن الجدول الزمني المتفق عليه، قد نقوم بإلغاء الوثيقة ورفض الوفاء بأي مطالبة و نطلبكم بسداد أية متأخرات مستحقة أو أية مبالغ يجب دفعها.

### ب. تصريح شركة ستيب

نسعى جاهدين إلى الكشف عن كل المعلومات المطلوبة واللازمة لضمان تفهمك لعقد التأمين من خلال هذه الوثيقة ووثائق الإفصاح الأخرى الخاصة بنا ووثائق الإفصاح عن المنتجات .

## تبييض الأموال

قد نلزمنا أنظمة تبييض الأموال الحصول على إثبات هوية والتأكد من اسم الشركة والمالكين والمفوضين بالتوقيع والعنوان ومصدر التمويل وغيرها من التفاصيل الإضافية قبل قيامنا بالمعاملات نيابة عنكم. وبتقديمكم طلباً تسمحون لنا عندها بإجراء فحص دقيق إضافي بهدف التأكد

be retained. In certain circumstances you may be required to provide further evidence of your identity and address in which case we will contact you for additional information.

If you have any queries, please contact our Manager, Compliance & AML by phone on the following numbers: (+974) 44026807 or (+974) 44026888 or by postal mail to the following postal address: Seib Insurance and Reinsurance Company, P.O. Box 10973 – Doha – Qatar Or by email to [compliance@seibinsurance.com](mailto:compliance@seibinsurance.com).

#### Sanction Clause:

Seib shall not be deemed to provide cover and shall not be liable to pay any claim or provide any benefit hereunder to the extent that the provision of such cover, payment of such claim or provision of such benefit would expose Seib to any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolutions, Qatar's NCTC National Terrorist Designation List or the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union, United Kingdom or United States of America.

#### Your Legal Rights

Please note that your acceptance of these terms of business in no way affect your normal legal rights.

#### Declaration and Consent

By confirming receipt or signing these Terms of Business, you consent on the above Terms of Business and hereby authorize the transfer of information between such third parties, as described above, on a confidential basis when warranted. You agree that the Terms of Business will come into effect once received or signed and returned.

من هويتكم وسيتم حفظ سجل بذاك الفحص. وفي ظروف معينة، قد يُطلب منكم تقديم أدلة إضافية عن هويتكم وعنوانكم حيث سنتصل بكم لأخذ المزيد من المعلومات.  
إن لديكم أية أسئلة، نرجو منكم الاتصال بمدير الإلتزام ومكافحة غسل الأموال لدينا على الرقمين التاليين ٤٤٠٢٦٨٠٧ أو ٩٧٤ ٤٤٠٢٦٨٨٨ أو عبر البريد على العنوان البريدي التالي شركة ستيب للتأمين وإعادة التأمين، صندوق بريد ١٠٩٧٣، الدوحة، قطر، أو عبر البريد الإلكتروني [complaints@seibinsurance.com](mailto:complaints@seibinsurance.com).

#### الجزاء

لا يمكن لسبب توفير هذه التغطية التأمينية ولا تعتبر مسؤولة عن دفع أي مطالبات أو تقديم أي من المنافع بخصوص هذه التغطية التأمينية. سداد هذا النوع من المطالبات من شأنه أن يعرض سبب لأي عقوبة أو حظر أو قيود بموجب قرارات الأمم المتحدة، أو قائمة الوطنية للإرهاب في قطر أو قائمة العقوبات التجارية أو الاقتصادية أو قوانين أو أنظمة الاتحاد الأوروبي أو المملكة المتحدة أو الولايات المتحدة الأمريكية.

#### حقوقكم القانونية

نرجو منكم أن تعلموا أن موافقتكم على شروط العمل هذه لا تؤثر بأية طريقة على حقوقكم القانونية الطبيعية.

#### الإعلان والموافقة

عبر تأكيدكم على الإستلام أو توقيعكم شروط العمل هذه، توافقون على شروط العمل المبينة أعلاه وتسمحون لنا بموجب هذه الوثيقة تبادل المعلومات مع طرف الثالث كما هو مبين أعلاه على أساس السرية عندما يقتضي الأمر ذلك. كما توافقون على أن شروط العمل ستصبح حيز التنفيذ عند استلامها أو توقيعها وإعادتها.

