

بسم الله الرحمن الرحيم

طبقا للقرار رقم 58 لسنة 2023 اعتمد مجلس الإدارة بالمحضر رقم (2025/1) بتاريخ
2025/01/05 الملحق رقم (12) سياسة وإجراءات الاستعانة بمصادر خارجية الخاص
بحوكمة شركة ايلاف للتأمين التكافلي

شركة ايلاف للتأمين التكافلي

ILAF Takaful Insurance Company

سياسة وإجراءات الاستعانة بمصادر خارجية

فهرس المحتويات

2	1 المقدمة
2	2 الغرض
2	3 النطاق
3	4 المتطلبات التنظيمية المحلية
3	5 إطار الحوكمة
4	6 التعريفات
4	7 فئات الاستعانة بمصادر خارجية
4	8 عملية العناية الواجبة
4	9 المتطلبات التعاقدية
5	10 المراقبة والإشراف
5	11 حماية البيانات
5	12 استراتيجية الخروج
5	13 الامتثال التنظيمي
5	14 التدريب والتوعية
5	15 مراجعة السياسة والتحديثات

1 المقدمة

تُقر شركة إيلاف للتأمين التكافلي بأن الاستعانة بمصادر خارجية تُعد أداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية، والتركيز على الكفاءات الأساسية، والوصول إلى الخبرات المتخصصة. وتعتبر الاستعانة بمصادر خارجية وسيلة لتحقيق المرونة، والقابلية للتوسع، وتوفير التكاليف، مع الالتزام الصارم بالمبادئ المالية الإسلامية وضمان استمرارية تقديم الخدمات للعملاء دون انقطاع. تلتزم الشركة بـ:

- ضمان توافق الأنشطة المؤكدة لمصادر خارجية مع مبادئ الشريعة الإسلامية.
- حماية بيانات العملاء وضمان الامتثال للإرشادات الصادرة عن بنك الكويت المركزي (CBK)
 - وضع بنك الكويت المركزي إرشادات خاصة بالأمن السيبراني وحماية البيانات للبنوك والمؤسسات المالية. تهدف هذه الإرشادات إلى حماية البيانات المالية الحساسة وضمان العمليات الآمنة في القطاع المالي. ويجب على المؤسسات المالية الامتثال للوائح بنك الكويت المركزي المتعلقة بمعالجة، وتخزين، والتعامل مع بيانات العملاء لمنع اختراق البيانات والاحتيال.
- تحمل المسؤولية الكاملة عن جميع المهام المؤكدة لمصادر خارجية وضمان عدم تأثيرها بطريقة سلبية على حوكمة شركة إيلاف للتأمين التكافلي أو امتثالها أو سمعتها.
- تُحدد هذه السياسة إطار عمل لتقييم المهام المؤكدة لمصادر خارجية، والموافقة عليها، وإدارتها، ومراقبتها، مع ضمان الامتثال للأنظمة المطبقة، بما في ذلك متطلبات وحدة تنظيم التأمين في الكويت (IRU) وأفضل الممارسات الدولية.

2 الغرض

تهدف هذه السياسة إلى:

1. تحديد إطار عمل للاستعانة بمصادر خارجية: وضع إرشادات واضحة لتحديد الأنشطة المؤكدة لمصادر خارجية والموافقة عليها وإدارتها.
2. تقليل المخاطر: تحديد المخاطر المحتملة مثل المخاطر التشغيلية، المالية، مخاطر السمعة، ومخاطر الامتثال المتعلقة بالاستعانة بمصادر خارجية.
3. الامتثال التنظيمي: ضمان الامتثال لجميع القوانين واللوائح والإرشادات الصادرة عن وحدة تنظيم التأمين في الكويت (IRU)، بما في ذلك الالتزامات المتعلقة بالتمويل الإسلامي.
4. استمرارية الأعمال: ضمان استمرارية الأعمال من خلال عقود قانونية قوية واستراتيجيات خروج فعالة.
5. الكفاءة التشغيلية: تعزيز تقديم الخدمات، خفض التكاليف، وتحسين تخصيص الموارد.

3 النطاق

تتطبق هذه السياسة على:

- جميع الأقسام: بما في ذلك الاكتتاب، المطالبات، تقنية المعلومات، الموارد البشرية، المالية، والامتثال.
- جميع أنواع الأنشطة المستعان بها خارجياً: الوظائف الحرجة، المهمة، وغير المهمة، سواء كانت محلية، خارجية، أو عبر الشركات التابعة.
- جميع مقدمي الخدمات: البائعين الخارجيين، المشاريع المشتركة، الشركات التابعة، أو الشركات الجماعية التي تقدم خدمات لشركة إيلاف للتأمين التكافلي.

تشمل الوظائف الحرجة، على سبيل المثال لا الحصر:

1. الأنشطة الأساسية للتأمين: إدارة المطالبات، معالجة الاكتتاب، ودعم وساطة إعادة التأمين.
2. خدمات تقنية المعلومات: استضافة البيانات، الأمن السيبراني، تطوير البرمجيات، وصيانة البنية التحتية لتقنية المعلومات.
3. الوظائف الداعمة: خدمات الرواتب للموظفين، التوظيف، وبرامج التدريب.
4. الخدمات المتخصصة: الاستشارات القانونية، الدعم الاكتواري، واستشارات الامتثال.

4 المتطلبات التنظيمية المحلية

لضمان الامتثال الكامل للإطار التنظيمي الذي وضعته وحدة تنظيم التأمين في الكويت (IRU)، تلتزم شركة إيلاف للتأمين التكافلي بالمتطلبات التنظيمية المحلية التالية المتعلقة بترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية:

1. عند الاستعانة بمصادر خارجية، يجب أن يظل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا مسؤولين عن الوظائف أو الأنشطة المستعان بها خارجيًا أو المدعومة من قبل أطراف خارجية.
2. يجب ألا تؤدي الاستعانة بمصادر خارجية إلى زيادة كبيرة في المخاطر على الشركة أو تؤثر سلبًا على قدرتها على إدارة المخاطر والوفاء بالتزاماتها القانونية والتنظيمية.
3. يجب أن يتبنى مجلس الإدارة سياسة مناسبة للاستعانة بمصادر خارجية، تتضمن التدقيق الداخلي والموافقات اللازمة، وتقديم إرشادات حول القضايا والمخاطر المتعلقة بال عقود والمخاطر الأخرى. يشمل ذلك وضع حدود على المستوى الإجمالي للأنشطة التي يتم الاستعانة بها خارجيًا وعدد الأنشطة التي يمكن توكيلها لنفس مقدم الخدمة.
4. يجب أن تحكم ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية بعقود مكتوبة تُحدد بوضوح جميع الجوانب الأساسية للترتيب، بما في ذلك حقوق ومسؤوليات وتوقعات جميع الأطراف، بالإضافة إلى حماية سرية المعلومات وضمان عدم الإفصاح.
5. عند الدخول في ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية أو تعديلها، ينبغي على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا مراعاة ما يلي:

- تأثير الاستعانة بمصادر خارجية على ملف المخاطر الخاص بشركة التأمين واستمرارية الأعمال.
- حوكمة مقدم الخدمة، وإدارة المخاطر، والضوابط الداخلية، وقدرته على الامتثال للقوانين واللوائح المطبقة.
- كفاءة مقدم الخدمة واستدامته المالية.
- التخطيط للاستثمارية لضمان انتقال سلس عند إنهاء أو تغيير الترتيبات الخاصة بالاستعانة بمصادر خارجية.
- 6. عند اختيار مقدم خدمة، يجب أن يكون مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية العليا مقتنعين بخبرة ومعرفة ومهارات مقدم الخدمة.
- 7. يجب أن تخضع ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية لمراجعات دورية. ويتعين على الإدارة التنفيذية العليا ضمان تلقي تقارير منتظمة عن الأنشطة المستعان بها خارجيًا وتقديم تقارير إلى مجلس الإدارة عند الضرورة.

5 إطار الحوكمة

1. الإشراف والمساءلة

- مجلس الإدارة يتحمل المسؤولية النهائية عن جميع ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية. يقوم بالموافقة على السياسة وجميع الاتفاقيات الحرجة أو الهامة المتعلقة بالاستعانة بمصادر خارجية.
- الإدارة العليا تتولى إدارة الأنشطة المستعان بها خارجيًا بشكل يومي، بما في ذلك اختيار مقدمي الخدمات ومراقبة الأداء.
- إدارة المخاطر تُحدد وتُقيم المخاطر المرتبطة بالاستعانة بمصادر خارجية.
- إدارة الامتثال تتضمن توافق جميع الترتيبات مع الإرشادات التنظيمية ومبادئ الشريعة الإسلامية.
- اللجنة الشرعية تُراجع الخدمات المستعان بها خارجيًا للتأكد من توافقها مع المبادئ المالية الإسلامية.
- التدقيق الداخلي يُجري تقييمات مستقلة لترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية وفعاليتها.

2. إجراءات الموافقة

يجب أن تتم الموافقة على جميع ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية من قبل الإدارة العليا، وعند الضرورة، من قبل مجلس الإدارة.

3. لجنة الاستعانة بمصادر خارجية

يجب أن تتولى لجنة الاستعانة بمصادر خارجية الإشراف على جميع الترتيبات ومراقبة أداؤها بشكل مستمر.

6 التعريفات

- الاستعانة بمصادر خارجية: تفويض نشاط أو أكثر لطرف ثالث كان من الممكن أن يتم تنفيذه داخليًا، وذلك بموجب اتفاق رسمي.
- الوظائف الحرجة: الأنشطة التي قد يؤدي تعطيلها إلى تأثير كبير على الوضع التشغيلي أو المالي أو السمعة لشركة إيلاف للتأمين التكافلي.
- مقدم الخدمة: أي جهة خارجية تقوم بتقديم الخدمات بموجب اتفاقية الاستعانة بمصادر خارجية.

7 فئات الاستعانة بمصادر خارجية

1. الوظائف الأساسية: الأنشطة التي تعتبر ضرورية لاستمرارية الأعمال، الامتثال التنظيمي، الاستقرار التشغيلي (مثل إدارة/معالجة المطالبات، استضافة أنظمة تقنية المعلومات، أنظمة الاكتتاب). هذه الوظائف تتطلب موافقة مجلس الإدارة.
2. الوظائف الداعمة: الخدمات التي تؤثر على جودة العمليات ولكنها ليست حرجة (مثل الرواتب، التوظيف). هذه الوظائف تتطلب موافقة الإدارة العليا.
3. الخدمات المتخصصة: المهام الروتينية التي لها تأثير ضئيل على العمليات الأساسية (مثل تخزين الوثائق، الاكتوارية، التدقيق). هذه الوظائف تتطلب موافقة إدارة الامتثال.

8 عملية العناية الواجبة

يجب إجراء عملية العناية الواجبة الشاملة قبل اختيار مقدم الخدمة. وتشمل هذه العملية:

1. معايير تقييم البائع:
 - الاستقرار المالي: مراجعة البيانات المالية المدققة للسنوات الثلاث الماضية.
 - الخبرة والكفاءة: تقييم سجل مقدم الخدمة في تقديم الخدمات المتعلقة بالتأمين أو التكافل.
 - السمعة: تقييم سمعة مقدم الخدمة في السوق والتحقق من أي انتهاكات تنظيمية.
 - الامتثال: التأكد من الالتزام بمبادئ الشريعة، قوانين حماية البيانات، والمتطلبات التنظيمية.
2. تقييم المخاطر:
 - المخاطر التشغيلية: تعطيل تقديم الخدمة.
 - مخاطر البيانات: الدخول غير المصرح به، اختراق البيانات، أو فقدان المعلومات الحساسة.
 - المخاطر القانونية: عدم الامتثال للوائح المحلية أو الدولية.
3. الفحوصات الأولية:
 - التحقق من خلفية مقدم الخدمة.
 - مراجعة مراجع العملاء ودراسات الحالة.

9 المتطلبات التعاقدية

يجب أن تتضمن جميع عقود الاستعانة بمصادر خارجية ما يلي:

1. نطاق الخدمات: تحديد واضح للمهام والمسؤوليات والنتائج المتوقعة.
2. مقاييس الأداء: تضمين اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) بالتفصيل.
3. بنود السرية: حماية بيانات العملاء والمعلومات المملوكة.
4. متطلبات الامتثال: ضمان الالتزام بمبادئ الشريعة وإرشادات وحدة تنظيم التأمين (IRU).
5. بنود الإنهاء والخروج: تضمين أحكام تتعلق بإنهاء العقد، انتقال الخدمات، واستعادة الأصول/البيانات.
6. حقوق التدقيق: منح شركة إيلاف للتأمين التكافلي حق الوصول إلى عمليات التدقيق وسجلات الامتثال الخاصة بمقدم الخدمة.

10 المراقبة والإشراف

1. مراقبة الأداء:

- إجراء مراجعات شهرية للأداء مقارنة باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- مراجعة دورية لترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية.

2. عمليات التدقيق المنتظمة:

- إجراء عمليات تدقيق ميدانية وعن بُعد لأنشطة مقدم الخدمة.
- تنفيذ مراجعات امتثال سنوية.

3. الإبلاغ عن الحوادث:

- يجب على مقدمي الخدمة الإبلاغ عن الحوادث التشغيلية، اختراق البيانات، أو حالات عدم الامتثال التنظيمي خلال 24 ساعة.

11 حماية البيانات

تلتزم شركة إيلاف للتأمين التكافلي بسياسات صارمة لحماية البيانات، تشمل:

1. تشفير البيانات: يجب أن تكون جميع البيانات المنقولة بين شركة إيلاف ومقدم الخدمة مشفرة.
2. ضوابط الوصول: تقييد الوصول إلى البيانات للأفراد المصرح لهم فقط.
3. الامتثال: ضمان امتثال مقدمي الخدمة لقانون حماية البيانات في الكويت ومبادئ الشريعة الإسلامية.
4. بروتوكولات خرق البيانات: يجب أن يكون لدى مقدمي الخدمة بروتوكولات للكشف عن خروقات البيانات، الإبلاغ عنها، وحلها بشكل سريع.

12 استراتيجية الخروج

1. تطوير خطة الخروج:

- تحديد مقدمي خدمات بديلة أو التحضير لنقل العمليات إلى داخل الشركة.
- وضع معالم رئيسية لضمان انتقال سلس.

2. استعادة البيانات والأصول:

- ضمان استرجاع جميع البيانات والأصول الخاصة بالشركة.
- التأكد من عدم احتفاظ مقدم الخدمة بأي معلومات خاصة بالعملاء بعد انتهاء العقد.

13 الامتثال التنظيمي

تضمن شركة إيلاف للتأمين التكافلي الامتثال لما يلي:

1. إرشادات وحدة تنظيم التأمين في الكويت (IRU).
2. المبادئ المالية الإسلامية كما يتم التحقق منها من قبل اللجنة الشرعية.
3. المعايير الدولية ذات الصلة مثل ISO 27001 لأمن المعلومات.

14 التدريب والتوعية

- برامج تدريب منتظمة للموظفين المسؤولين عن إدارة ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية.
- ورش عمل لمقدمي الخدمات لفهم توقعات شركة إيلاف للتأمين التكافلي، مبادئ الشريعة الإسلامية، ومتطلبات الامتثال.

15 مراجعة السياسة والتحديثات

- سيتم مراجعة هذه السياسة سنويًا أو كلما طرأت تغييرات تنظيمية أو تشغيلية.

- يجب أن تتم الموافقة على التحديثات من قبل مجلس الإدارة.

رئيس مجلس الإدارة
محمود فؤاد الغانم