



Circular (E/ 5 /2020)

تعميم رقم (خ / ٥ / ٢٠٢٠)

Date: 28 Rajab 1441 H  
Corresponding to: 23 March 2020

التاريخ: ٢٨ رجب ١٤٤١ هـ  
الموافق: ٢٣ مارس ٢٠٢٠ م

Messrs Executive Officers & General  
Managers of Insurance Companies,  
Isurnace Brokers & Agents

الأفاضل / الرؤساء التنفيذيين ومديري عموم  
شركات وسماسة ووكلاء التأمين  
المحترمين

After Compliments ,,

تحية طيبة... وبعد ,,

Within the efforts exerted to contain the spread of the pandemic Coronavirus (COVID-19) and to implement the decisions of the Supreme Committee tasked with handling the developments resulting from the spread of the new Coronavirus dated March 22, 2020, the Capital Market Authority urges all insurance companies to implement the following procedures urgently:-

في إطار الجهود المبذولة للحد من التطورات الناتجة عن انتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد ١٩) وترجمة للقرارات الصادرة عن اللجنة العليا المكلفة ببحث آليات التعامل معه بتاريخ ٢٢ مارس ٢٠٢٠ م فإن الهيئة تدعو كافة شركات التأمين إلى إتباع الآليات والإجراءات التالية بصورة عاجلة:-

1. Head office: Suspend all manual services that require visit and reception of policyholders for all types of insurances, close all services counters and suffice with rendering the service electronically only through social media, online through the internet and smart applications.
2. Advertise to the policyholders in you electronic media that you will not be able to receive them in your head office and that the service would be provided only through the electronic media and applications.

- ١- المكتب الرئيسي: إيقاف كافة الخدمات اليدوية المعتادة والتي تتطلب زيارة واستقبال حملة الوثائق لجميع أنواع التأمينات المقدمة، وإغلاق قاعات المراجعين بحيث يتم الاكتفاء فقط بتقديم تلك الخدمات إلكترونياً من خلال وسائل التواصل الاجتماعية والشبكات المعلوماتية والتطبيقات الذكية التابعة لكم.
- ٢- الإعلان في وسائلكم الإلكترونية المختلفة لحملة الوثائق حول عدم التمكن من استقبالهم في مكاتبكم الرئيسية ويستعاض عن ذلك تقديم خدماتكم من خلال وسائل الاتصال والتطبيقات الإلكترونية.

3. Documents related to claims would only be accepted through the electronic media. ٣- العمل على قبول المستندات اللازمة لتسجيل المطالبات عبر وسائل الاتصال الإلكتروني.
4. Provide a communication centers working 24/7 to render the various services to policyholders including underwriting, claims, inquiries and support. ٤- توفير مركز اتصالات يعمل ٧/٢٤ لتقديم خدماتكم المختلفة إلى حملة الوثائق ويشمل ذلك أعمال الاكتتاب والمطالبات والاستفسارات والدعم.
5. Provide CMA with an electronic message of your work plan via [aud.fin@cma.gov.om](mailto:aud.fin@cma.gov.om) to ensure continuity of provision of insurance services easily and continuously. ٥- قيامكم بتزويد الهيئة بخطاب إلكتروني بشأن خطة العمل عبر العنوان [aud.fin@cma.gov.om](mailto:aud.fin@cma.gov.om) وذلك من أجل ضمان استمرارية توفير خدمات التأمين بكل سهولة ودون انقطاع.
6. This circular shall have effect as from Monday March 23, 2020 until further notice from the Supreme Committee. ٦- يبدأ العمل بما جاء في هذا التعميم اعتباراً من يوم الاثنين الموافق ٢٣ مارس ٢٠٢٠ وإلى حين صدور أي بيان من اللجنة العليا حول الموضوع.
- 7- Insurance companies branches, brokers and agents practice normal insurance business, taking into account the implementation of what was directed by the Supreme Committee, which is represented in the following:
- ٧- تقوم فروع شركات التأمين وسماسة ووكلاء التأمين بممارسة أعمال التأمين المعتادة مع مراعاة تنفيذ ما وجهت به اللجنة العليا والممثل بما يلي:-
- A- Developing suitable mechanisms for remote work. أ- استحداث آليات مناسبة للعمل عن بعد.
- B- Reducing the groupings of employees during work. ب- تقليل تجمعات الموظفين أثناء العمل.
- C- Limiting dealing in banknotes and using electronic payment. ج- الحد من التعامل بالأوراق النقدية واستخدام الدفع الإلكتروني.

May the almighty protect us All.

سائلين المولى جلت قدرته أن يحفظ الجميع.

Best Regards,,

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام,,

Abdullah Bin Salim Bin Abdullah Al Salmi  
Executive President

عبد الله بن سالم بن عبد الله السالمي  
الرئيس التنفيذي

