

Standard Terms of Business Agreement

[TOBA]

This document sets out the terms of EARNEST Insurance Brokers LLC (EARNEST)'s relationship with you (our "client") for our provision of insurance broking services as set out herein. These documents take effect from the date you sign our Form of Authorization when it supersedes any terms of business agreement that may have been previously sent to you by us.

OUR ROLE & SERVICE

1. Advising you and making a recommendation to you after we have assessed your needs. This will include the type of cover you seek together with the costs.
2. Preparing market presentations and negotiating the most appropriate terms with the insurance companies.
3. Arranging cover to meet your specific requirements.
4. Preparing documentation where this is our responsibility.

اتفاقية شروط العمل المعيارية

[TOBA]

تحدد هذه الوثيقة شروط العلاقة بين شركة إيرنيست لوسطاء التأمين (ش.ذ.م.م) (إيرنيست) وبينك (عميلنا) فيما يخص تقديم خدمات الوساطة التأمينية على النحو الموضح في هذه الاتفاقية. وتدخل هذه الوثائق حيز التنفيذ من تاريخ توقيعك على نموذج التفويض الخاص بنا عندما تحل محل أي اتفاقية شروط عمل قد تكون قد أرسلناها إليك مسبقاً.

الدور المنوط بنا والخدمات التي نقدمها

1. تقديم المشورة وكذلك تقديم توصيات متكاملة بناءً على تقييم شامل لاحتياجاتك التأمينية، مع تحديد نوع التغطية المطلوبة والتكاليف المتوقعة.
2. إعداد العروض التقديمية للسوق والتفاوض مع شركات التأمين للحصول على أفضل الشروط الملائمة.
3. تنظيم التغطية التي تتناسب مع متطلباتك الخاصة بشكل كامل.
4. تجهيز الوثائق التي تقع ضمن نطاق مسؤولياتنا في عملية التأمين..

5. Checking the accuracy of those policies received from your insurers relating specifically to our placement.

5. التحقق من دقة البوالص التأمينية التي تلقيناها من شركات التأمين الخاصة بك والتي تتعلق بالتغطية التي قمنا بترتيبها على وجه التحديد.

6. Notifying your insurers of any alteration(s) to an insurance policy we have placed on your behalf that you have instructed us to make.

6. إخطار شركات التأمين الخاصة بك بأي تعديلات على بوليصة التأمين التي قمنا بترتيبها نيابة عنك بناءً على تعليماتك.

7. Maintaining contact with you during each year of insurance to ensure your Insurance Program continuously reflects your needs.

7. التواصل الدائم معك طوال فترة التأمين لضمان أن تغطية التأمين متوافقة مع متطلباتك المتغيرة.

8. Discussing your renewal requirements.

8. مناقشة متطلبات التجديد الخاصة بك.

9. Upon notification from you, promptly inform the insurance companies of the circumstances.

9. فور إبلاغك لنا بأي مستجدات، نقوم بإخطار شركات التأمين بالظروف ذات الصلة.

10. Reviewing claims with you and your Insurers.

10. مراجعة مطالبات التأمين بشكل دوري معك ومع شركات التأمين لضمان معالجتها بفعالية.

We seek insurance from Insurers who we have an established relationship with. We cannot and do not guarantee the solvency or continuing solvency of an Insurer used and do not accept liability for any losses arising in this regard.

نحن نختار شركات التأمين التي نمتلك معها علاقة طويلة الأمد، ولكننا لا نضمن أو نتحمل مسؤولية قدرتها على الوفاء بالتزاماتها المالية، ولا نقبل المسؤولية عن أي خسائر قد تنتج عن ذلك.

Quotations

Unless stated otherwise, any quotation given by us will remain available for acceptance for a period of thirty (30) days from the date of issue of the quotation.

عروض الأسعار

ما لم يُنص على خلاف ذلك، يظل أي عرض أسعار نقدمه متاحًا للقبول لمدة ثلاثين (30) يومًا من تاريخ إصدار العرض.

Confirmation of Cover

Cover under an insurance policy will be effective from the date EARNEST or the relevant Insurer confirms to you that the cover is in force.

We will provide you with written confirmation and details of the insurance that has been effected on your behalf including the Insurers who have subscribed to the risk.

تأكيد التغطية

ستكون التغطية بموجب بوليصة التأمين سارية ونافاذة اعتبارًا من تاريخ تأكيد شركة إيرنيست أو شركة التأمين المعنية بأن التغطية سارية المفعول.

سنقدم لك تأكيدًا مكتوبًا مع تفاصيل التأمين التي تم إجراؤها نيابة عنك بما في ذلك شركات التأمين التي اشتركت في تغطية المخاطر.

Policy Wordings and Other Documents

On completing the placement of a policy, we will forward all relevant documentation as soon as possible.

Our Claims Assisting Services

Where we are to assist with claims, we will do so fairly and promptly and will keep you informed of progress.

صياغة البوليصة والوثائق الأخرى

عند الانتهاء من ترتيب البوليصة، سنقوم بإرسال جميع الوثائق ذات الصلة في أقرب وقت ممكن.

خدماتنا في المساعدة بتسوية المطالبات

كنا نساعدك في تقديم المطالبات، سنعمل على ذلك بشكل عادل وسريع، مع إبقائك على اطلاع دائم بتطورات الوضع..

Our claims assisting services include, upon receiving the required information from you, the notification of the claim or circumstances to Insurers, and assisting you in the resolution of the claim.

Where claims are to be dealt with by you with Insurers directly, we will provide advice and support as requested.

Further, our claims assisting services may cease where we are satisfied that you have instructed another entity to assume the claims servicing obligations for your insurance.

In the event that an Insurer becomes insolvent or delays making settlement, we do not accept liability for any unpaid amounts.

تتضمن خدماتنا للمساعدة في تسوية المطالبات، عند تلقي المعلومات المطلوبة منك، إخطار شركات التأمين بالمطالبة أو الظروف ذات الصلة، ومساعدتك في تسوية المطالبة.

في الحالات التي تقوم فيها بتسوية المطالبات مباشرة مع شركات التأمين، سنقدم النصيحة والدعم حسب الطلب.

علاوة على ذلك، قد تتوقف خدماتنا للمساعدة في تسوية المطالبات عندما نكون راضين عن قيامك بتوجيه جهة أخرى بالتعامل مع التزامات خدمة تسوية المطالبات الخاصة بتأمينك.

في حالة إفلاس شركة تأمين أو تأخيرها في التسوية، فإننا لا نتحمل المسؤولية عن أي مبالغ غير مدفوعة.

Renewal Notice

We shall provide you with a renewal notice at least 20 days prior to expiry of the insurance policy.

إخطار التجديد

سنقوم بتزويدك بإخطار تجديد قبل انتهاء صلاحية بوليصة التأمين بما لا يقل عن 20 يومًا.

YOUR RESPONSIBILITIES

Broker Authorization Letter

You will have to provide us with a Broker Authorization Letter to act on your behalf.

مسؤولياتك

خطاب تفويض الوسيط

سيتعين عليك تزويدنا بخطاب تفويض للوسيط وذلك للعمل نيابة عنك

Proposal Forms

For certain classes of insurance, you may be required to complete a proposal form, questionnaire or similar document. We can provide guidance, but we are not able to complete the document for you.

نماذج الطلبات

بالنسبة لفئات معينة من التأمين، قد يُطلب منك استكمال نموذج طلب أو استبيان أو وثيقة مماثلة. يمكننا تقديم الإرشادات، ولكننا غير قادرين على استكمال الوثيقة نيابةً عنك.

Disclosure of Material Facts

It is your duty to fully and accurately disclose all material facts to Insurers prior to inception of the policy and to keep them advised of any changes to such facts or any new such facts throughout the currency of the policy and upon renewal of the policy.

الإفصاح عن الحقائق الجوهرية

يتعين عليك الإفصاح بشكل كامل ودقيق عن جميع الحقائق الجوهرية لشركات التأمين قبل بدء سريان البوليصة وإطلاعها بأي تغييرات تطرأ على هذه الحقائق أو أي حقائق جديدة طوال فترة سريان البوليصة وعند تجديدها.

A material fact is a fact that may influence an Insurer's judgment in their assessment of a risk. If you are in any doubt as to whether a fact is material, we recommend that it be disclosed. Failure to disclose material facts may entitle the Insurers to avoid the policy from inception.

الحقيقة الجوهرية هي الحقيقة التي قد تؤثر على حكم شركة التأمين في تقييمها للمخاطر. إذا كان لديك أي شك فيما إذا كانت الحقيقة جوهرية، فنوصيك بالإفصاح عنها. قد يؤدي عدم الإفصاح عن الحقائق الجوهرية إلى منح شركات التأمين الحق في إبطال البوليصة منذ بدايتها.

Payment of Premiums/Refunds

As per Central Bank UAE Regulations:

1. All payments for insurance premiums must be made directly to the Insurance

دفع الأقساط/الاسترداد

وفقاً للوائح البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة:

1. يجب أن تُدفع جميع مدفوعات أقساط التأمين



Earnest Insurance

Company. We do not accept payments into our account, on behalf of the insurance company; and any payments sent to us will not be processed or applied to your account and shall be returned.

2. Earnest Insurance will arrange and service the insurance policy. Responsibility for premium payments to be made to the insurance companies rests with you—the Client; and cover may not be honoured until premium payment is received by the insurance company. If you have been granted credit terms, including credit period and credit limit, these credit terms are provided by the respective insurance companies and not by Earnest Insurance Brokers LLC. Therefore, it is essential that insurance premiums are paid to the insurance companies within the premium payment warranty dates and credit period, as observed in policy documents, including tax invoices. Insurance companies reserve the right to deny policy claims for non-payment of insurance premiums within premium payment warranty dates and credit period, if any.
3. All payments for Insurance premiums must be made by the policyholder only. If premiums are paid on behalf of the policyholder, an authorization letter from the policyholder and proof of

مباشرةً لشركة التأمين. ولا نقبل المدفوعات في حسابنا، نيابةً عن شركة التأمين؛ ولن تتم معالجة أي مدفوعات تُرسل إلينا أو تطبيقها على حسابك وسيتم إعادتها.

2. تلتزم شركة إيرنيست لوسطاء التأمين بترتيب وخدمة بوليصة التأمين. تقع مسؤولية دفع الأقساط لشركات التأمين على عاتقك – باعتبارك العميل؛ وقد لا يتم تفعيل التغطية حتى تتلقى شركة التأمين دفعة القسط. فإذا تم منحك شروط ائتمان، بما في ذلك فترة الائتمان والحد الائتماني، فإن هذه الشروط تقدمها شركات التأمين المعنية وليس شركة إيرنيست لوسطاء التأمين (ش.ذ.م.م). لذلك، من الضروري دفع أقساط التأمين لشركات التأمين في غضون تواريخ ضمان دفع الأقساط وفترة الائتمان، كما هو مذكور في وثائق البوليصة، بما في ذلك الفواتير الضريبية. تحتفظ شركات التأمين بالحق في رفض مطالبات البوليصة لعدم دفع أقساط التأمين في غضون تواريخ ضمان دفع الأقساط وفترة الائتمان، إن وجدت.

3. يجب أن يقوم حامل البوليصة فقط بسداد جميع أقساط التأمين. فإذا تم دفع الأقساط نيابة عن حامل البوليصة، فيجب تقديم خطاب تفويض من

relationship are mandatory.

حامل البوليصة وإثبات العلاقة.

4. Premium refunds if any, will be made by the insurance company to the policyholder only. Refunds may be made via the original method of payment. Please advise should details of original method of payment be no longer valid.

4. يتعين على شركة التأمين رد أقساط التأمين، إن وجدت، لحامل البوليصة فقط. ويمكن رد المبالغ من خلال طريقة الدفع الأصلية. يُرجى إبلاغنا في حال كانت تفاصيل طريقة الدفع الأصلية لم تعد سارية.

Unless otherwise agreed, all premiums are due on the inception date /renewal date of the policy.

ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، فإن جميع الأقساط مستحقة الدفع في تاريخ بدء سريان البوليصة / تاريخ تجديدها.

Payments must be made by the settlement dates agreed to within terms of conditions of the policy and policy documents including tax invoices. Failure to do so may invalidate cover and entitle Insurers to cancel the policy.

يجب أن يتم السداد في تواريخ التسوية المتفق عليها ضمن شروط وأحكام البوليصة ووثائق البوليصة بما في ذلك الفواتير الضريبية. وقد يؤدي عدم القيام بذلك إلى إبطال التغطية وإعطاء شركات التأمين الحق في إلغاء البوليصة.

Your insurance contract may include a cancellation clause. In the event that you fail to pay your premium by the due date, the insurance may be cancelled forthwith by the insurers, giving notice of the cancellation. In the event of cancellation of an insurance contract, insurers may still require a pro rata premium to be paid.

قد يتضمن عقد التأمين الخاص بك بند إلغاء. في حالة عدم دفع قسطك في تاريخ الاستحقاق، يجوز لشركات التأمين إلغاء التأمين على الفور، وإخطار الإلغاء. وفي حالة إلغاء عقد التأمين، لا يزال بإمكان شركات التأمين أن تطلب دفع قسط تناسبي.

KYC – Know Your Customer

You agree to provide KYC -Know Your Customer- related details and documents to meet the requirements of the regulator i.e. Central Bank UAE, and as required by insurers.

Should you be deemed sanctioned by the authorities, including regulatory authorities, our agreement with respect to you - the client, becomes voidable. Furthermore, any refunds or cancellations or proceeds with respect to the policy or insurance contract between you – the insured, and the insurance company, remain at the discretion of the insurance company and/or authorities.

Your Policy

You are responsible for carefully reviewing all policies and related policy documents issued. Particular attention should be paid to any policy conditions, exclusions, warranties and claims provisions, as failure to comply may invalidate your coverage. If there is any doubt about these, immediate advice should be sought from us.

Claims

You are responsible for notifying claims or potential circumstances that may give rise to

KYC – اعرف عميلك

لتلبية متطلبات الجهة التنظيمية، أي البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة أنت توافق على تقديم تفاصيل ووثائق متعلقة بـ اعرف عميلك –، وكذلك وفقاً لما تقتضيه شركات التأمين.

في حال تم اعتبارك خاضعاً لعقوبات من جانب السلطات، بما في ذلك السلطات التنظيمية، فإن اتفاقيتنا فيما يتعلق بك – باعتبارك العميل - تصبح قابلة للإلغاء. وعلاوة على ذلك، فإن أي عمليات استرداد أموال أو إلغاء أو عائدات فيما يتعلق بالبوليصة أو عقد التأمين بينك - المؤمن عليه وشركة التأمين، تظل وفقاً لتقدير شركة التأمين و/أو السلطات.

بوليصة التأمين الخاصة بك

أنت مسؤول عن مراجعة جميع البوالص والوثائق ذات الصلة الصادرة بعناية. ويجب إيلاء اهتمام خاص لأي شروط أو استثناءات أو ضمانات أو أحكام مطالبات تتعلق بالبوليصة، حيث إن عدم الامتثال قد يؤدي إلى إبطال التغطية الخاصة بك. وإذا كان هناك أي شك بشأن هذه الشروط، فيجب طلب المشورة الفورية منا.

المطالبات

أنت مسؤول عن إخطارنا بالمطالبات أو الظروف المحتملة التي قد تؤدي إلى مطالبة في أقرب وقت

a claim to us as soon as possible and within any time limits imposed on your policy.

ممکن وفي غضون أي حدود زمنية مفروضة على بوليصة التأمين الخاصة بك.

You must not admit liability nor agree to any course of action, other than emergency measures carried out to minimize the loss, until Insurers have given you their agreement. For all crime related claims, you must notify the Police immediately.

لا يجوز لك الاعتراف بالمسؤولية أو الموافقة على أي مسار عمل، بخلاف التدابير الطارئة التي يتم تنفيذها لتقليل الخسارة، حتى تمنحك شركات التأمين موافقتها. بالنسبة لجميع المطالبات المتعلقة بالجرائم، يجب عليك إبلاغ الشرطة على الفور.

Retention of Documents

الاحتفاظ بالوثائق

Where we retain documents in an electronic format, it should be noted that in most cases we may destroy the original paper version when we have checked the integrity of the electronic version or image.

في حال احتفظنا بالوثائق بصيغة إلكترونية، يجب العلم أنه في معظم الحالات قد نقوم بإتلاف النسخة الورقية الأصلية بعد التحقق من سلامة النسخة الإلكترونية أو الصورة الرقمية.

Complaints Procedure

إجراءات الشكاوى

We are committed to providing high quality of insurance services to all our clients. If something goes wrong, we need you to tell us about it. This will help us to improve our standards.

نحن ملتزمون بتقديم خدمات تأمين عالية الجودة لجميع عملائنا. فإذا حدث خطأ ما، سيكون علينا إبلاغنا بذلك. سيساعدنا هذا في تحسين معاييرنا.

The person who handles your policy along with the claims team should assist and guide you with respect to the policy and its terms and conditions.

يجب على الشخص الذي يتولى التعامل مع بوليصة تأمينك مع فريق المطالبات مساعدتك وإرشادك فيما يتعلق بالبوليصة وشروطها وأحكامها.

We can receive and accept complaints either by phone on 800-EARNEST or via the Contact Us section or the Complaints section on the website, or in writing via emails.

يمكننا تلقي الشكاوى وقبولها إما عن طريق الهاتف على 800-EARNEST أو عبر قسم "اتصل بنا" أو قسم الشكاوى على الموقع الإلكتروني، أو كتابيًا عبر رسائل البريد الإلكتروني.

When filing a complaint, please describe the complaint with the staff receiving the complaint.

عند تقديم شكوى، يرجى وصف الشكوى للموظف الذي يتلقى الشكوى.

The staff will record the complaint and provide you with a reference number.

سيسجل الموظفون الشكوى ويزودونك برقم مرجعي.

A manager should contact you within (2) working days from receiving the complaint.

يجب على أحد المديرين الاتصال بك في غضون (2) يوم عمل من تلقي الشكوى.

Policy Cancellations

إلغاء البوليصة

Policies may be cancelled at your request or by the insurance company as per the cancellation clause of the policy.

يمكن إلغاء البوالص بناءً على طلبك أو من قبل شركة التأمين وفقًا لبند الإلغاء في البوليصة.

Correspondence

المراسلات

All communication between the parties about this contract must be in writing either by email or facsimile or by letter which may be hand delivered or delivered by courier or by registered post to the respective registered offices.

يجب أن تكون جميع الاتصالات بين الطرفين فيما يتعلق بهذا العقد كتابية سواء عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو عن طريق خطاب يمكن تسليمه باليد أو عن طريق البريد السريع أو عن طريق البريد المسجل إلى المكاتب المسجلة المعنية لكل طرف.

14/02/2025

2025/02/14

---XXX---