

Al Manarah Insurance Services Co. LLC
Terms of Business and Initial Disclosure Document

شركة المنارة لخدمات التأمين المحدودة - شروط عمل شركة
المنارة ووثيقة التصريح الأولي

Legal Name and Business Address	This Terms of Business Agreement ("TOBA") establishes the basis for a transparent and professional relationship between Al Manarah Insurance Services Co. LLC (hereinafter referred as "the Company" or "we", "our", "us") and any individual or legal entity seeking insurance services (hereinafter referred to as "the Client" or "you"). The company operates through three branches located across the emirates as follows: - Buhaira Tower, 3rd Floor Office 301 & 302 Buhaira Corniche, Sharjah, UAE +971 6 5444660 - ETA Al Manara Tower 29th Floor Office 2904 Business Bay Dubai, UAE +971 4 5820433 - NBK Tower, Office 1306 Airport Road Abu Dhabi, UAE +971 2 5751838 Email: compliance@almanarahinsurance.ae Website: https://almanarahinsurance.ae/	تُشكّل هذه الاتفاقية أساساً لعلاقة شفافة ومهنية بين شركة المنارة لخدمات التأمين ش.ذ.م.م (ويُشار إليها فيما بعد بـ "الشركة" أو "نحن" أو "لنا")، وأي فرد أو جهة قانونية تسعى للحصول على خدمات التأمين (ويُشار إليها فيما بعد بـ "العميل" أو "أنت"). تدير الشركة عملياتها من خلال ثلاثة فروع موزعة في الإمارات كما يلي: • الشارقة: برج البحيرة، الطابق الثالث المكتب 301 و302 كورنيش البحيرة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة الهاتف: +971 6 5444660 • دبي: برج المنارة - الطابق 29 المكتب 2904 الخليج التجاري، دبي، الإمارات العربية المتحدة الهاتف: +971 4 5820433 • أبوظبي: برج الوطني، المكتب 1306 شارع المطار، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة الهاتف: +971 2 5751838 البريد الإلكتروني: compliance@almanarahinsurance.ae الموقع الإلكتروني: https://almanarahinsurance.ae/	الاسم القانوني وعنوان الشركة
Effective Date	15/12/2025 – Version 1	15/12/2025-النسخة 1	تاريخ النفاذ
Authorization	The Company is registered as an insurance broker at the Central Bank of UAE under number 047. It is also licensed by the Dubai Health Authority and the Abu Dhabi Health Authority as a Health Insurance Provider.	الشركة مسجلة كوسيط تأمين لدى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي تحت الرقم (047). كما أنها مرخصة من قبل هيئة الصحة في دبي وهيئة الصحة في أبوظبي كمزود لخدمات التأمين الصحي.	الترخيص
Conduct of Business	In compliance with applicable regulations, the Company commits to the Clients the following: - Act in an honest, fair and transparent manner in its relations with Clients. - Act in the best interests of the Client when comparing insurance products in terms of the conditions, rates and the scope of insurance cover, as well as in terms of choosing to work with a certain insurance company rather than others. - Use reasonable endeavors to provide an insurance recommendation that is consistent with the Client's insurance demands and needs. - Explain to the Client why a particular Insurance Policy would best meet their demands and needs. - Inform the Client when the recommendation was made based on the offer from a single or a limited range of Companies. - Explain to the Client the importance of disclosure of relevant information when submitting an application for insurance; the consequences of concealing or providing	مع الامتثال للأنظمة المعمول بها، تلتزم الشركة تجاه عملائها بما يلي: • التصرف بأمانة وعدالة وشفافية في تعاملها مع العملاء. • العمل بما يحقق أفضل مصلحة للعميل عند مقارنة منتجات التأمين من حيث الشروط والأسعار ونطاق التغطية التأمينية، وكذلك عند اختيار التعامل مع شركة تأمين دون غيرها. • استخدام الجهود المعقولة لتقديم توصية تأمينية تتوافق مع متطلبات واحتياجات العميل التأمينية توضيح للعميل سبب كون وثيقة تأمين معينة هي الأنسب لتلبية مطالبه واحتياجاته. • إبلاغ العميل في حال تم تقديم التوصية بناءً على عرض مقدم من شركة واحدة أو مجموعة محدودة من الشركات. • شرح أهمية الإفصاح عن المعلومات ذات الصلة عند تقديم طلب التأمين، والآثار المترتبة على إخفاء أو تقديم بيانات أو مستندات غير صحيحة أو غير	ممارسة الأعمال

Al Manarah Insurance Services Co. LLC
Terms of Business and Initial Disclosure Document

شركة المنارة لخدمات التأمين المحدودة - شروط عمل شركة
المنارة وثيقة التصريح الأولي

	inaccurate or invalid data or documents; the need to disclose any subsequent changes that may affect the insurance cover; and the Client's full responsibility for data, information and documents provided to the Company or the insurer. - Notify the Client about the following features of the Insurance Policy in a clear, simplified, accurate and not misleading manner, taking into account the knowledge and experience of the Client: - information about the type of insurance. - A summary of the insurance cover, including the main risks insured, the insured sum and, where applicable, the geographical scope and a summary of the excluded risks and any other related information that might influence the Client's decision; - the means of payment of premiums and the duration of payments; - main exclusions where claims cannot be made; - obligations of the Client at the start of the contract; - the term of the Insurance Policy including the start and end dates of the contract; and - the means of terminating the Insurance Policy.	صالحة، وضرورة الإبلاغ عن أي تغييرات لاحقة قد تؤثر على التغطية التأمينية، وتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن البيانات والمعلومات والمستندات المقدمة إلى الشركة أو شركة التأمين. كما تلتزم الشركة بإخطار العميل بخصائص وثيقة التأمين بطريقة واضحة، مبسطة، دقيقة وغير مضللة، مع مراعاة مستوى معرفة العميل وخبرته، وذلك على النحو التالي: - معلومات حول نوع التأمين; - ملخص عن التغطية التأمينية، بما في ذلك المخاطر الرئيسية المغطاة، مبلغ التأمين، والنطاق الجغرافي - إن وجد - بالإضافة إلى ملخص عن المخاطر المستثناة وأي معلومات أخرى قد تؤثر على قرار العميل; - وسائل سداد أقساط التأمين ومدة الدفع; - الاستثناءات الرئيسية التي لا يمكن تقديم مطالبات بشأنها; - التزامات العميل عند بدء العقد; - مدة وثيقة التأمين، بما في ذلك تاريخ بدء العقد وانتهائه; - طرق إنهاء وثيقة التأمين	
Broker of Record / Authorization	It is advisable that Client Clients formally appoint us as their insurance broker by providing a written Broker of Record (BOR) authorization, granting us the authority to represent them in obtaining insurance quotations, negotiating terms, and arranging policies with insurers. This authorization allows us to act in the best interests of the Client client in securing suitable insurance coverage. In the absence of a formal BOR letter, any communication from the Client client—such as emails requesting quotations, policy issuance, renewals, or changes to existing coverage—will be considered as implicit authorization for us to act as their insurance broker. By making such requests, the Client acknowledges our role in facilitating their insurance needs and agrees to our terms of business. The Client retains the right to revoke this authorization at any time by providing written notice, subject to any ongoing contractual or regulatory obligations.	من المفضل أن يقوم العميل بتعييننا رسميًا كوسيط تأمين يعمل لمصلحته من خلال تقديم تفويض خطي يُعرف باسم "تفويض وسيط"، يمنحنا (Broker of Record - BOR) "التأمين" الصلاحية لتمثيله في الحصول على عروض أسعار التأمين، والتفاوض على الشروط، وترتيب الوثائق مع شركات التأمين. يتيح لنا هذا التفويض العمل بما يخدم مصلحة العميل في تأمين تغطية تأمينية مناسبة. فإن أي في حال عدم توفر خطاب تفويض رسمي تواصل صادر عن العميل - مثل رسائل البريد الإلكتروني التي تتضمن طلب عروض أسعار، أو إصدار وثائق، أو تجديدات، أو طلبات تعديل على التغطية الحالية - سيُعد بمثابة تفويض ضمني لنا للعمل كوسيط التأمين الخاص به. ومن خلال تقديم مثل هذه الطلبات، يُقر العميل بدورنا في تسهيل تلبية احتياجاته التأمينية ويوافق على شروط العمل الخاصة بنا. ويحتفظ العميل بالحق في سحب هذا التفويض في أي وقت من خلال إشعار خطي، وذلك مع مراعاة أية التزامات تعاقدية أو تنظيمية قائمة.	
Our Services	Our services include assessing your insurance needs, recommending suitable coverage options,	تشمّل خدماتنا تقييم احتياجاتك التأمينية، وتقديم التوصيات المناسبة بشأن خيارات التغطية، وترتيب	خدماتنا

	and arranging your insurance policies with insurers to meet your requirements. We also assist with ongoing adjustments to your policies as needed. If it is not possible to fulfill all your requirements, we will provide you with sufficient information to make an informed decision about your insurance. Our team will negotiate terms with insurers, explain the main features of the products and services offered, and ensure that your policies are tailored to reflect your needs. For more information, please visit our website. As an independent intermediary, we act on your behalf, utilizing our access to a wide range of insurers in the marketplace. We will confirm your insurance arrangements, provide policy documentation promptly, and ensure that any necessary certificates or documents are obtained and forwarded to you. Additionally, we will assist with policy renewals, process claims or incidents promptly, and provide you with any relevant documentation or information when your policy ends or is canceled. While we strive to work with reputable insurers in the UAE, we cannot guarantee their solvency or continuing solvency and accept no liability for losses arising in this regard. We will not be responsible for providing any legal, accounting, taxation, regulatory or other specialist advice that may be required as a result of issues arising from our appointment by you. If any specialist advice is required, you agree it will be sought by you from an appropriately qualified person or entity. If you request us in writing to do so on your behalf, we may do so at our discretion, in which case it shall be made at your sole risk and expense without any cost nor responsibility whatsoever on our part.	وثائق التأمين الخاصة بك مع شركات التأمين بما يلي متطلباتك. كما نقدم الدعم المستمر لإجراء أي تعديلات لازمة على وثائق التأمين الخاصة بك عند الحاجة. وفي حال تعذر تلبية جميع متطلباتك، سنقوم بتزويدك بالمعلومات الكافية التي تمكنك من اتخاذ قرار مناسب ومدروس بشأن تأمينك. يتولى فريقنا التفاوض مع شركات التأمين، وشرح الخصائص الرئيسية للمنتجات والخدمات المقدمة، وضمان أن وثائق التأمين مصممة بما يعكس احتياجاتك الفعلية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني. بصفتنا وسيطًا مستقلًا، نعمل نيابةً عنك ونستفيد من وصولنا إلى مجموعة واسعة من شركات التأمين المتوفرة في السوق. سنقوم بتأكيد ترتيبات التأمين الخاصة بك، وتزويدك بوثائق التأمين في الوقت المناسب، وضمان الحصول على الشهادات أو المستندات اللازمة وإرسالها إليك. بالإضافة إلى ذلك، سنساعدك في تجديد الوثائق، والتعامل السريع مع المطالبات أو الحوادث، وتوفير أي مستندات أو معلومات ذات صلة عند انتهاء أو إلغاء الوثيقة. على الرغم من حرصنا على التعامل مع شركات تأمين ذات سمعة جيدة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، إلا أننا لا نضمن ملاءتها المالية أو استمرارية ملاءتها المالية، ولا نتحمل أية مسؤولية عن أي خسائر قد تنشأ نتيجة لذلك. لن نكون مسؤولين عن تقديم أي مشورة قانونية أو محاسبية أو ضريبية أو تنظيمية أو أي مشورة متخصصة أخرى قد تكون مطلوبة نتيجة مسائل تنشأ عن تعيينكم لنا. وفي حال الحاجة إلى أي مشورة متخصصة، فإنكم توافقون على أن يتم الحصول عليها من شخص أو جهة مؤهلة ومختصة من قبلكم. وإذا طلبتم منا خطيًا القيام بذلك نيابة عنكم، فقد نقوم بذلك وفقًا لتقديرنا، وفي هذه الحالة يكون ذلك على مسؤوليتكم ونفقتكم الكاملة، ودون أي تكلفة أو مسؤولية من جانبنا على الإطلاق.	
Limitation of Liability	In no event will we be liable for any losses arising in any way, directly or indirectly, from either the supply by you of any information which is untrue, unfair, incomplete, inaccurate or misleading, or any criminal, fraudulent, dishonest or negligent act or omission, misrepresentation, or default on your part. We shall not be liable in any way for failure to perform or delay in performing our obligations under this TOBA, if the failure or delay is due to causes outside our reasonable control, including but not limited to act of God, governmental act, fire, explosion, earthquake, flood or other natural disaster, epidemic	لن نكون مسؤولين بأي حال من الأحوال عن أي خسائر تنشأ بأي صورة، بشكل مباشر أو غير مباشر، نتيجة لتقديمكم أي معلومات غير صحيحة أو غير منصفة أو غير مكتملة أو غير دقيقة أو مضللة، أو نتيجة لأي فعل أو امتناع عن فعل من قبلكم يتسم بالإجرام أو الاحتيال أو عدم الأمانة أو الإهمال أو التضليل أو الإخلال بالتزاماتكم. كما أننا لن نكون مسؤولين بأي شكل من الأشكال عن عدم قدرتنا على تنفيذ التزاماتنا أو تأخرنا في تنفيذها بموجب هذه الاتفاقية، إذا كان سبب هذا الإخفاق أو التأخير يعود إلى ظروف خارجة عن إرادتنا المعقولة، بما في ذلك على سبيل المثال لا	تحديد المسؤولية

Al Manarah Insurance Services Co. LLC
Terms of Business and Initial Disclosure Document

شركة المنارة لخدمات التأمين المحدودة - شروط عمل شركة
المنارة ووثيقة التصريح الأولي

	or pandemic, accident, war, riots, civil commotion ("Force Majeure"). In the event of a Force Majeure arising, we will notify you as soon as reasonably practicable. In no event will we be liable to you for any indirect, incidental, special, consequential, exemplary, punitive or reliance damages including but not limited to lost or anticipated revenues, lost business opportunities, lost profits. It is expressly agreed that in no event whatsoever shall any liability of whatsoever nature on our part, whether arising in contract, tort, under statute or in any other way whatsoever, exceed the sum of all payments received by us for services provided to you and our aggregate liability shall always be limited to such sum during the previous year.	الحصر: الكوارث الطبيعية، الإجراءات الحكومية، الحريق، الانفجار، الزلازل، الفيضانات أو الكوارث الطبيعية الأخرى، الأوبئة أو الجوائح، الحوادث، الحروب، أعمال الشغب أو الاضطرابات المدنية ("القوة القاهرة"). وفي حال حدوث ظرف من ظروف القوة القاهرة، سنقوم بإبلاغكم في أقرب وقت ممكن بشكل معقول. لن نكون مسؤولين تجاهكم، تحت أي ظرف من الظروف، عن أي أضرار غير مباشرة أو عرضية أو خاصة أو تبعية أو تأديبية أو ناتجة عن الاعتماد، بما في ذلك — على سبيل المثال لا الحصر — أي خسارة في الإيرادات أو الإيرادات المتوقعة، أو فقدان الفرص التجارية، أو الأرباح الفائتة. ومن المتفق عليه صراحة أنه، في جميع الأحوال، لا يجوز بأي شكل من الأشكال أن تتجاوز مسؤوليتنا من أي نوع، سواء نشأت بموجب عقد أو ضرر أو نظام قانوني أو بأي طريقة أخرى، مجموع المبالغ التي تم استلامها من قبلكم مقابل الخدمات المقدمة لكم، وتظل مسؤوليتنا الكلية دائماً محدودة بهذا المبلغ عن السنة السابقة.	
Insurance Products	We offer a wide range of insurance products from various licensed insurance companies operating in the UAE. Our aim is to provide Client s with access to diverse coverage options, ensuring they receive tailored solutions that best meet their individual or business needs. We do not have an exclusive partnership with any single insurer, allowing us to offer unbiased advice and recommend policies from multiple providers based on suitability, coverage, and value.	نقدم مجموعة واسعة من منتجات التأمين صادرة عن عدد من شركات التأمين المرخصة والعاملة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. وتهدف خدماتنا إلى تزويد العملاء بخيارات تغطية متنوعة، بما يضمن حصولهم على حلول مصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم الفردية أو التجارية على أفضل وجه لا تربطنا شراكة حصرية مع أي شركة تأمين محددة، مما يمنحنا القدرة على تقديم مشورة محايدة، وتوصية بوثائق التأمين من عدة مزودي خدمات، وذلك استناداً إلى مدى ملاءمتها وشمول التغطية والقيمة المقدمة	منتجات التأمين
Our Remuneration	We are compensated through a commission, which is a percentage of the insurance premium you pay and is provided by the insurer. This commission is received from the insurer once they have received the premium on their end. Our commission and fees are earned for the policy's duration, and we reserve the right to retain all or part of the commission on any refunded premiums.	نتقاضى أتعابنا على شكل عمولة، وهي نسبة مئوية من قسط التأمين الذي تسددونه، وتدفع من قبل شركة التأمين. ويتم استلام هذه العمولة من شركة التأمين بعد استلامها للقسط. تعتبر عمولتنا وأتعابنا مستحقة عن كامل مدة الوثيقة، ونحتفظ بالحق في الاحتفاظ بكامل أو جزء من العمولة في حال تم رد أي جزء من الأقساط.	أتعابنا
Payment Terms	As per UAE Central Bank Regulations, payments for all classes of business must be paid directly to the insurer in accordance with the insurance policy terms and conditions. You are reminded that the timely payment of insurance premiums is essential to ensure the validity and continuity of coverage. Failure to pay premiums to the insurer in accordance with the applicable due dates may result in the cancellation of the policy or the rejection of claims by insurers.	وفقاً للوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، يجب أن يتم سداد الأقساط الخاصة بجميع فئات التأمين مباشرة إلى شركة التأمين، وذلك وفقاً لشروط وأحكام وثيقة التأمين المعتمدة. نود تذكركم بأن دفع أقساط التأمين في الوقت المحدد أمر ضروري لضمان سريان واستمرارية التغطية التأمينية. إن عدم سداد الأقساط في المواعيد المحددة قد يؤدي إلى إلغاء الوثيقة أو رفض المطالبات من قبل شركة التأمين.	شروط الدفع

Al Manarah Insurance Services Co. LLC
Terms of Business and Initial Disclosure Document

شركة المنارة لخدمات التأمين المحدودة - شروط عمل شركة
المنارة ووثيقة التصريح الأولي

	We shall not be held responsible for any loss, damage, or liability arising from delayed or non-payment of premiums by You.	ولا نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر أو مسؤولية قد تنشأ نتيجة التأخير أو عدم سداد الأقساط من قبلكم.	
Cancellation	You may exercise a cancellation right during the Policy period as per the notice of cancellation specified in your insurance contract following the policy terms and conditions. Our remuneration is earned for the policy period on inception and we reserve the right to retain all or part of any commission earned on any premium subsequently returned.	يمكنك ممارسة حق الإلغاء خلال فترة سريان الوثيقة، وذلك وفقاً لإشعار الإلغاء المحدد في عقد التأمين الخاص بك، وطبقاً للشروط والأحكام الواردة في وثيقة التأمين. تُستحق أتعابنا عن فترة سريان الوثيقة اعتباراً من تاريخ بدء التغطية، ونحتفظ بالحق في الاحتفاظ بكامل أو جزء من أي عمولة تم الحصول عليها عن قسط تأمين يتم استرداده لاحقاً.	فسخ العقد
Claims	We strive to provide you with excellent Client service in managing your claims, ensuring fair and efficient handling within the terms of your policy. We will keep you informed with regular updates on the progress of your claim. You are responsible for promptly notifying us of any claims or potential claims within the time limits set by your policy. Since claims may be made after the policy expires, it is important to store your policy documents securely. You must not admit liability or take any action, other than emergency measures to minimize loss, until you have received approval from the insurer. For crime-related claims, you must notify the police immediately. We are not liable for collecting claim settlements or premium refunds on your behalf. All claim settlements and premium refunds arising from primary insurance business must be paid directly by the insurance company to you, the client. As an insurance broker, we are prohibited from collecting such payments. We will respond to claim filings, provide claim forms and explain to you the procedures that must be followed in case the insured risk materializes. We will acknowledge to you the receipt of the claim and any missing information and documents within reasonable time from receipt of the claim application form. We will inform you of the progress of filed claims, at least every fifteen (15) days. We will assist you in the negotiations with the Insurance Company regarding the claims arising from the occurrence of the insured risks. We will notify you immediately in writing of the Insurance Company's decision to accept or reject the provision of the insurance cover related to such claims and follow up on them.	نحرص على تقديم خدمة عملاء متميزة في إدارة مطالبات التأمين الخاصة بك، وذلك من خلال التعامل العادل والفعال وفقاً لشروط وثيقتك التأمينية. سنقوم بإطلاعك بشكل منتظم على مستجدات المطالبة خلال جميع مراحل معالجتها. مسؤوليتك كعميل تشمل إبلاغنا على الفور بأي مطالبة أو احتمال حدوث مطالبة ضمن المهلة الزمنية المحددة في وثيقتك. ونظراً لإمكانية تقديم المطالبات بعد انتهاء الوثيقة، من المهم الاحتفاظ بوثائق التأمين الخاصة بك في مكان آمن. لا يجوز لك الإقرار بالمسؤولية أو اتخاذ أي إجراء - باستثناء التدابير الطارئة للحد من الخسائر - قبل الحصول على موافقة شركة التأمين. وبالنسبة للمطالبات المتعلقة بالجرائم، يجب إبلاغ الشرطة على الفور. نحن غير مسؤولين عن تحصيل مبالغ تسوية المطالبات أو استرداد الأقساط نيابة عنك. حيث يجب أن يتم سداد جميع مستحقات التسوية أو استرداد الأقساط الناتجة عن التأمين الأساسي مباشرةً من شركة التأمين إلى العميل. وبصفتنا وسيط تأمين، يُحظر علينا تحصيل هذه المدفوعات. التزامنا تجاهك يشمل ما يلي: • الرد على تقديم المطالبة وتزويدك بالنماذج اللازمة، وشرح الإجراءات التي يجب اتباعها عند تحقق الخطر المؤمن عليه. • تأكيد استلام المطالبة، وإبلاغك بأي معلومات أو مستندات ناقصة خلال فترة زمنية معقولة من استلام نموذج المطالبة. • إطلاعك على تطورات المطالبة المقدمة، مرة واحدة على الأقل كل 15 يوماً. • مساعدتك في التفاوض مع شركة التأمين بشأن المطالبات الناشئة عن تحقق المخاطر المؤمن عليها. • إبلاغك فوراً وبشكل كتابي بقرار شركة التأمين فيما يتعلق بقبول أو رفض تغطية المطالبة ومتابعة المستجدات ذات الصلة.	المطالبات

Al Manarah Insurance Services Co. LLC
Terms of Business and Initial Disclosure Document

شركة المنارة لخدمات التأمين المحدودة - شروط عمل شركة
المنارة ووثيقة التصريح الأولي

	We are not responsible for initiating or conducting any legal proceedings, arbitration, or other formal dispute resolution mechanisms on your behalf in connection with any claim or insurance dispute.	نحن غير مسؤولين عن الشروع أو إجراء أية إجراءات قانونية أو تحكيم أو أي آلية أخرى لتسوية النزاعات بالنيابة عنكم فيما يتعلق بأي مطالبة أو نزاع تأميني.	
Conflicts of Interest and material interests	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.	سننخذ جميع الإجراءات اللازمة للتعرف على أي تعارض فعلي أو محتمل في المصالح، وإدارته وتجنبه، مع ضمان عدم تعرضك لأي معاملة غير عادلة أو تمييز بسبب هذا التعارض. وفي حال تعذر علينا تجنب التعارض، سنقوم بشرح الوضع لك بشكل كامل وشفاف.	تضارب المصالح والمصالح المادية
Complaints Handling Procedures	We consider Client satisfaction as a major part of our mission. Accordingly, should you, as one of our esteemed Client s, have any concerns or issues with any of our departments or in relation to any of the services rendered, our Client service team shall be at your disposal to assist you and to ensure a complete and expeditious satisfaction. You may advise us on your unresolved issue or any deficiency in the level of service by contacting us by: - Email to complaints@almanarahinsurance.ae - Phone at: +971 6 5444660 (Sharjah), +971 4 5820433 (Dubai), +971 2 5751839 (Abu Dhabi) - Courier at: - Sharjah: Buhaira Tower, 3rd Floor, Buhaira Corniche, Sharjah P.O.Box 19644, Sharjah, UAE - Dubai: ETA Al Manara Tower, 29th floor, office 2904, Business Bay, Dubai - Abu Dhabi: NBK Tower, 13th floor, office 1306, Airport Road, Abu Dhabi. All complaints are processed professionally, effectively and fairly. To enable us to consider your complaint fully and quickly, you will need to provide us with the following information: - An explanation to the situation that led to the complaint. - Your policy number or ID number. - Your Contact Details (email, phone, mobile) - Any other information that is relevant to the complaint Our complaint policy is in compliance with applicable regulations in the UAE. In addressing your concerns, we will reach out to our partners & service providers as part of the investigation. We will retrieve all the documents relevant to your transaction and aim to resolve your case within reasonable time. Once we complete our investigation, we will write/call you with our final response.	نعتبر رضا العملاء جزءاً أساسياً من رسالتنا. وبناءً عليه، إذا كان لديك - بصفتك أحد عملائنا الكرام - أية ملاحظات أو مشكلات تتعلق بأي من أقسامنا أو بالخدمات المقدمة، فإن فريق خدمة العملاء لدينا سيكون في خدمتك لمساعدتك وضمان تحقيق رضاك الكامل والسريع. يمكنك إبلاغنا بأي مسألة لم يتم حلها أو أي قصور في مستوى الخدمة المقدمة من خلال إحدى الوسائل التالية: - البريد الإلكتروني: complaints@almanarahinsurance.ae - الهاتف: - الشارقة: +971 6 5444660 - دبي: +971 4 5820433 - أبوظبي: +971 2 5751839 - البريد السريع: - الشارقة: برج البحيرة، الطابق الثالث، كورنيش البحيرة، ص.ب. 19644، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة - دبي: برج المنارة، الطابق 29، المكتب 2904، الخليج التجاري، دبي - أبوظبي: برج الوطني، NBK، الطابق 13، المكتب 1306، شارع المطار، أبوظبي يتم التعامل مع جميع الشكاوى بطريقة مهنية وفعالة وعادلة. ولتمكيننا من دراسة شكاوك بشكل كامل وسريع، نرجو تزويدنا بالمعلومات التالية: - شرح للموقف الذي أدى إلى تقديم الشكاوى - رقم الوثيقة التأمينية أو رقم الهوية - بيانات الاتصال الخاصة بك (البريد الإلكتروني، الهاتف، الجوال) - أي معلومات أخرى ذات صلة بالشكاوى سياسة معالجة الشكاوى لدينا تتماشى مع اللوائح المعمول بها في دولة الإمارات. وخلال معالجة شكاوك، سنتواصل مع شركائنا ومزودي الخدمات ذوي العلاقة كجزء من عملية التحقيق. كما سنقوم بجمع جميع المستندات ذات الصلة بمعاملتك ونسعى لحل المشكلة ضمن إطار زمني معقول.	إجراءات معالجة الشكاوى

	If you find it necessary to further escalate the issue, you may approach one of the following: Dubai Health Authority on the below link: http://ipromes.eclaimlink.ae or Health Authority of Abu Dhabi in case of medical on the below: https://doh.gov.ae/en/Request-For-Submitting-Health-Insurance-Complaint Sanadak Authority on the below link: sanadak.gov.ae (الخدمات الذكية)	عند الانتهاء من التحقيق، سنتواصل معك هاتفياً أو كتابياً لإبلاغك بالرد النهائي. وفي حال رغبتك بتصعيد الشكوى إلى الجهات المختصة، يمكنك التواصل مع إحدى الجهات التالية: • هيئة الصحة بدبي (DHA) عبر الرابط التالي: http://ipromes.eclaimlink.ae • هيئة الصحة - أبوظبي (DOH) في حالة الشكاوى المتعلقة بالتأمين الصحي عبر: https://doh.gov.ae/en/Request-For-Submitting-Health-Insurance-Complaint • هيئة سندك عبر الرابط التالي: sanadak.gov.ae (الخدمات الذكية)	
Disclosure	A. Client Disclosure It is your responsibility to provide complete and accurate information and all material facts 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. Where an insurance policy is issued to you based on information that we have provided to insurers, either verbally or in writing on your behalf, it remains your responsibility to check the documentation to ensure that it is complete and accurate. If you fail to pass on any documents or information required, act dishonestly or outside the terms of the contract or agreement, The Insurer 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. You are responsible for thoroughly reviewing all issued policies, as these documents, along with the schedules and any certificates of insurance, form the basis of the insurance contract. Special attention should be given to the policy conditions, exclusions, warranties, and claims provisions, as failure to comply with these may invalidate your coverage. If you have any doubts, please seek immediate advice from us. A material fact is any information that could influence an insurer's decision when assessing a risk. If you are unsure whether a fact is material, we advise disclosing it. Failure to disclose material facts may allow insurers to void the policy from its inception. B. Al Manarah Disclosure	أ - إفصاح العميل يقع على عاتقكم مسؤولية تقديم معلومات كاملة ودقيقة وجميع الحقائق الجوهرية لشركات التأمين عند الحصول على وثيقة تأمين، وطوال فترة سريان الوثيقة، وعند تجديد التأمين. من المهم أن تتأكد من أن جميع البيانات التي تقدمها في نماذج الطلبات أو نماذج المطالبات أو أي مستندات أخرى ذات صلة، صحيحة وكاملة. في حال تم إصدار وثيقة التأمين بناءً على معلومات قدمناها لشركة التأمين - شفهيًا أو كتابيًا نيابةً عنك - تبقى مسؤوليتك التأكد من صحة ودقة الوثائق المصدرة. إذا لم تقم بتسليم أي مستندات أو معلومات مطلوبة، أو تصرفت بطريقة غير نزيهة، أو خارج إطار شروط العقد أو الاتفاقية، فقد تقوم شركة التأمين بإلغاء وثيقتك، أو اعتبار العقد لاغياً من الأساس، أو رفض سداد أي مطالبات تتعلق بالوثيقة. لذا من مصلحتك الخاصة أن تفصح عن جميع الحقائق ذات الصلة. وإذا كنت غير متأكد من أهمية معلومة ما أو ما إذا كانت تتطلب الإفصاح، يُرجى التواصل معنا، وسيسعد فريقنا بمساعدتك دون أي رسوم. كما أنك مسؤول عن مراجعة جميع وثائق التأمين الصادرة بعناية، حيث إن هذه الوثائق، إلى جانب الجداول وأي شهادات تأمين، تُشكل أساس العقد التأميني. ويجب إيلاء اهتمام خاص لشروط الوثيقة، والاستثناءات، والضمانات، وأحكام المطالبات، إذ إن عدم الامتثال لها قد يؤدي إلى إلغاء التغطية التأمينية. وإذا كان لديك أي شك، يُرجى التواصل معنا للحصول على المشورة الفورية. الحقائق الجوهرية هي أي معلومات قد تؤثر على قرار شركة التأمين عند تقييم المخاطر. وإذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت معلومة معينة تُعتبر جوهرية، فننصحك بالإفصاح عنها. فعدم الإفصاح عن الحقائق الجوهرية قد يؤدي إلى اعتبار وثيقة التأمين لاغية من بدايتها.	التصريح

Al Manarah Insurance Services Co. LLC
Terms of Business and Initial Disclosure Document

شركة المنارة لخدمات التأمين المحدودة - شروط عمل شركة
المنارة ووثيقة التصريح الأولي

	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 other Disclosure Documents and Product Disclosure Documents.	ب - إفصاح شركة المنارة نحرص دائماً على الإفصاح عن جميع المعلومات المطلوبة والضرورية لضمان فهمك الكامل لعقد التأمين من خلال هذه الوثيقة، بالإضافة إلى مستندات الإفصاح الأخرى ووثائق إفصاح المنتجات.	
Data Protection	We are committed to protecting your personal data in accordance with UAE data protection laws, including the Federal Decree-Law No. 45 of 2021 (PDPL) and regulations set by the CBUAE. You acknowledge and agree that We collect and process personal information solely for the purpose of providing insurance services, complying with legal obligations, and enhancing Client experience. Your data is safeguarded through strict security measures and is only shared with authorized entities such as insurers, regulators, and service providers and other entities within our corporate group to the extent necessary to support the provision of services, internal administration, and regulatory compliance. You have the right to access, correct, or request deletion of your data, as well as to withdraw consent or object to processing in certain cases. We retain data only as necessary and ensure its secure disposal when no longer required. For any inquiries regarding your data rights, you may contact us through the details provided in this document.	نلتزم بحماية بياناتكم الشخصية وفقاً لقوانين حماية البيانات المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك المرسوم بقانون اتحادي رقم 45 لسنة 2021 (PDPL) واللوائح الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (CBUAE). تُقرّون وتوافقون على أننا نجمع ونعالج المعلومات الشخصية فقط لأغراض تقديم خدمات التأمين، والامتثال للالتزامات القانونية، وتحسين تجربة العميل. ويتم حماية بياناتكم من خلال تدابير أمنية صارمة، ولا يتم مشاركتها إلا مع الجهات المصرح لها مثل شركات التأمين والجهات التنظيمية ومزودي الخدمات وسائر الكيانات ضمن مجموعتنا وذلك بالقدر اللازم لدعم تقديم الخدمات، والإدارة الداخلية، والامتثال للمتطلبات التنظيمية. ويحق لكم الوصول إلى بياناتكم الشخصية، وتصحيحها، أو طلب حذفها، وكذلك سحب الموافقة أو الاعتراض على معالجتها في بعض الحالات. نقوم بالاحتفاظ بالبيانات فقط للمدة اللازمة، ونعمل على التخلص منها بشكل آمن عند عدم الحاجة إليها. لأي استفسارات تتعلق بحقوقكم بشأن البيانات، يمكنكم التواصل معنا من خلال تفاصيل الاتصال المذكورة في هذا المستند.	حماية البيانات
Anti 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 a request, you authorize us to undertake any additional scrutiny for the purposes of verifying your identity. A record of such scrutiny will 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 Compliance & AML Officer complaints@almanarahinsurance.ae	قد تتطلب منا لوائح مكافحة غسل الأموال الحصول على إثبات هوية والتحقق من اسم الشركة، ومالكها، والمفوضين بالتوقيع، والعنوان، ومصدر الأموال، وغيرها من التفاصيل ذات الصلة، وذلك قبل أن تتمكن من تنفيذ أي معاملات نيابة عنك. وبتقديمك طلباً للحصول على خدماتنا، فإنك تمنحنا الإذن بإجراء أي تدقيق إضافي لغرض التحقق من هويتك. وسيتم الاحتفاظ بسجل لهذا التدقيق. وفي بعض الحالات، قد يُطلب منك تقديم مستندات إضافية لإثبات هويتك وعنوانك، وفي هذه الحالة سنتواصل معك لطلب المعلومات الإضافية اللازمة. إذا كانت لديك أي استفسارات، يُرجى التواصل مع مسؤول الامتثال ومكافحة غسل الأموال لدينا عبر البريد الإلكتروني: complaints@almanarahinsurance.ae	مكافحة تبييض الأموال

Al Manarah Insurance Services Co. LLC
Terms of Business and Initial Disclosure Document

شركة المنارة لخدمات التأمين المحدودة - شروط عمل شركة
المنارة ووثيقة التصريح الأولي

Sanction Clause	Al Manarah 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 would expose The Company to any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolutions, UAE Local Terrorist or the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union, United Kingdom or United States of America.	لن تُعتبر شركة المنارة مُلزمة بتوفير أي تغطية تأمينية، كما لن تكون مسؤولة عن دفع أي مطالبة أو تقديم أي منفعة بموجب هذه الوثيقة، وذلك إلى الحد الذي قد يُعرّض الشركة لأي عقوبات أو حظر أو قيود بموجب قرارات الأمم المتحدة، أو القوائم المحلية للإرهاب في دولة الإمارات العربية المتحدة، أو العقوبات التجارية أو الاقتصادية أو القوانين أو اللوائح الصادرة عن كل من الاتحاد الأوروبي، أو المملكة المتحدة، أو الولايات المتحدة الأمريكية.	بند العقوبات
Your Legal Rights	Your acceptance of these Terms of Business does not affect your statutory or legal rights as a Client under UAE laws and regulations. As a policyholder, you are entitled to all protections provided by the relevant insurance laws, consumer protection regulations, and guidelines set by the Central Bank of the UAE.	إن قبولك لشروط العمل هذه لا يؤثر على حقوقك القانونية أو النظامية بصفتك عميلًا، وفقًا لقوانين وأنظمة دولة الإمارات العربية المتحدة. وبصفتك حامل وثيقة تأمين، فإنك تتمتع بكافة الحقوق والحمايات المنصوص عليها في قوانين التأمين ذات الصلة، ولوائح حماية المستهلك، والإرشادات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.	حقوقكم القانونية
Business Modifications	The Company is entitled to modify these Terms of Business at any time without its' Client 's consent. The Company shall communicate such modifications in advance and in an appropriate manner in a durable medium of at least 10 business days before the change is to take effect; or if it is impractical to give notice of the change within such 10 business days period, as early as it is practicable.	يحق للشركة تعديل شروط العمل هذه في أي وقت دون الحاجة للحصول على موافقة العميل. وستقوم الشركة بإبلاغ العميل بهذه التعديلات مسبقًا وبطريقة مناسبة، من خلال وسيلة دائمة، وذلك قبل موعد سريان التعديل بمدة لا تقل عن 10 أيام عمل. وفي حال تعذر إعطاء إشعار خلال فترة الأيام العشرة، فسيتم الإبلاغ بالتعديل في أقرب وقت ممكن عمليًا.	تعديل شروط العمل
Confidentiality	We shall treat as confidential all information received from the Client in connection with the Services provided under this Agreement. Such information shall not be disclosed to any third party except: - to Our and our affiliates' employees, directors, officers, or professional advisers, in each case on a need-to-know basis; and - to insurers, reinsurers, or other market participants engaged or being approached in connection with the placement, renewal, or administration of insurance or reinsurance cover on behalf of the Client. The obligations under this clause shall not apply to any information which is or becomes publicly available other than as a result of a breach of this clause, or which is required to be disclosed by law or by any competent court, regulatory authority, or governmental body.	سنعامل مع جميع المعلومات التي نتلقاها من العميل فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية على أنها معلومات سرية. ولن يتم الكشف عن هذه المعلومات لأي طرف ثالث، باستثناء: - موظفينا وموظفي شركاتنا التابعة أو المدراء أو المسؤولين أو المستشارين المهنيين، وذلك فقط عند الحاجة للاطلاع على تلك المعلومات؛ و - شركات التأمين أو إعادة التأمين أو المشاركين الآخرين في السوق الذين يتم التعامل معهم أو التواصل معهم فيما يتعلق بترتيب أو تجديد أو إدارة تغطية التأمين أو إعادة التأمين نيابة عن العميل. ولا تنطبق الالتزامات الواردة في هذا البند على أي معلومات أصبحت أو تصبح متاحة لل العامة، ما لم يكن توفرها نتيجة خرق لهذا البند، أو على المعلومات التي يُطلب الإفصاح عنها بموجب القانون أو من قبل محكمة مختصة أو سلطة تنظيمية أو جهة حكومية ذات صلاحية.	السرية
DECLARATION AND CONSENT	For your own benefit and protection, you should read these Terms of Business carefully and ensure that you understand each of them. You entering into or continuing business relationship with us in the usual course of business (including but	لضمان مصلحتك وحمايتك، يُرجى قراءة شروط العمل هذه بعناية والتأكد من فهم كل بند من بنودها.	الإعلان والموافقة

Al Manarah Insurance Services Co. LLC
Terms of Business and Initial Disclosure Document

شركة المنارة لخدمات التأمين المحدودة - شروط عمل شركة
المنارة ووثيقة التصريح الأولي

	not limited to any instruction in respect of the Services, the acceptance of policy documents, the payment of any invoice that we render to you or otherwise) constitutes your acceptance of these Terms of Business which shall be deemed to have come into force on the commencement of any business relationship. You also hereby authorize the transfer of information between such third parties, as described above, on a confidential basis when warranted. If you have questions or if there is anything in this TOBA that you do not understand or with which you disagree, please raise them with us immediately.	إن دخولك في علاقة عمل معنا، أو استمراك فيها في سياق التعامل المعتاد (بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - أي تعليمات تتعلق بالخدمات، أو قبول وثائق التأمين، أو سداد أي فاتورة تصدرها لك، أو غير ذلك)، يُعد بمثابة قبولك لهذه الشروط، والتي يُعتبر أنها قد دخلت حيز التنفيذ منذ بدء العلاقة التجارية بيننا. كما أنك، بموجب ذلك، تفوض بمشاركة المعلومات مع الأطراف الثالثة المذكورة أعلاه بسرية، عندما يكون ذلك مبررًا ومطلوبًا. إذا كان لديك أي استفسار أو لم تفهم أي جزء من اتفاقية شروط العمل هذه، أو كنت غير موافق على أي بند منها، يُرجى التواصل معنا فورًا.	
--	---	---	--