

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي



إدارة حماية العملاء

الرقم : / ع ح /

المرفقات :

تعميم عاجل لجميع شركات التأمين بالمملكة

المحترم

د/نايف
٦/٤

سعادة/

الشركة/

المركز الرئيسي -

بعد التحية:

الموضوع: تزويد المؤسسة بتقرير دوري عن الشكاوى المقدمة للشركة

إشارة إلى المبدأ الثامن من مبادئ حماية عملاء شركات التأمين الصادر بالتعميم رقم ٣٥١٠٠٠١٠٩٢٠٣ وتاريخ ٢١/٠٨/١٤٣٥هـ والذي ينص على "ينبغي على الشركة توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، ويمكن من خلالها متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة من المؤسسة والجهات ذات العلاقة".

نأمل تزويدنا بتقرير دوري يُرسل نهاية كل شهر ميلادي إلى إدارة حماية العملاء بالمؤسسة بحيث يتضمن القسم الأول من التقرير الشكاوى المقدمة للشركة مباشرة من العملاء، والقسم الثاني الشكاوى المرسله للشركة من المؤسسة مع توضيح الإجراءات التي اتخذتها الشركة بشأنها وذلك حسب النموذج المرفق على أن يتم إرسال أول تقرير للفترة المنتهية بتاريخ ٣١/٠٧/٢٠١٥م.

وتقبلوا تحياتي،،

عبدالله بن إبراهيم الصويان
مدير إدارة حماية العملاء
٨/١٠

الفرسي/حماية العملاء

ملاحظات	تاريخ إنهاء الشكوى	المنتج	قناة استقبال الشكوى	اسم الشاكي	تاريخ الشكوى	رقم الشكوى