



Consumer Protection Principles

Saudi Arabian Monetary Agency

Principle 1: Fair dealing

Companies must deal with consumers and beneficiaries in a fair and transparent way in all their relationship stages, to fulfill the obligations under the systems, regulations and instructions of the Agency. The Company must follow the best-accepted practices to fulfill the consumers' obligations and to make it an integral part of the Company's culture, also to use its best efforts in serving the consumers, low-income beneficiaries, old people and people with special needs of the two genders.

Principle 2: Disclosure and transparency

The Company shall define the obligations and rights of every party, pricing details and commissions obtained by the Company, risks, termination mechanism and the consequences on the consumer. The Company should make sure that the insurance policies, exclusions and benefits are clear, understood and accurate and accessible by the customers and can be read easily. The Company and its associates should answer all the consumers' questions related to the insurance products which it offers or related to insurance policies that it has issued. The Company should update the information of these services and products in addition to providing information for insurance products and services provided by the Company on its website.

Principle 3: Insurance culture and awareness

The Company must set a proper program and mechanism to develop the awareness and skills of current and potential consumers and beneficiaries, to raise the level of guidance and awareness, enabling them to understand the main risks of products, help them to make the right decisions and guide them to the right destination to obtain the needed information when required.

Principle 4: Work ethics and conduct

The Company shall operate in a professional and responsible way in providing its services and performing its duties and obligations with high quality and on time to the benefit of the consumers and beneficiaries. The Company is the first responsible party for protecting the customer's insurance interests.

Principle 5: Non-discrimination and preference

The Company shall deal with its current and future consumers on equal basis without discrimination of race, sex or otherwise.

Principle 6: Protection against fraud

The Company shall apply the maximum level of security measures and procedures to control and protect the insurance transactions against fraud or unauthorized usage.

Principle 7: Privacy information protection

The Company shall protect the insurance and financial data of the consumers and not to use it except for certain and occupational purposes and with the consumers' consent and not disclose this information to any third party except under the prior written consent of the Agency or the consumer.

Principle 8: Processing complaints

The Company shall provide a proper mechanism for consumers to submit their complaints, which shall be fair, clear and effective, through which complaints could be followed up and addressed according to the regulations and instructions issued by the Agency and the relevant authorities.

Principle 9: Competition

The Company should compete to provide the best products, services and prices with what meets the customer needs and wants and without prejudice to the regulations and instructions related to the mechanism and method of pricing the insurance products.

Principle 10: The service providers on behalf of the companies

The Company must ensure the commitment of the assigned external parties to these principles, to work in favor of the consumers' interest and to take the responsibility of protecting them. The insurance services providers are responsible for the conducted procedures on behalf of the Company or consumers according to the assignment list issued by the Agency.

Principle 11: Conflict of interests

The Company shall have a written policy concerning the conflict of interests and to identify the necessary procedures to ensure the fair treatment with all customers. The Company shall ensure that the policies helping in disclosing the potential operations of conflict of interests exist and applied. If a conflict of interests occurs between the Company and third party, and the conflict has any potential affect on the customer, the Company shall disclose this conflict to the consumer according to the related regulation and instructions.

Principle 12: Sufficient resources

The Company shall take care to provide the required administrative, financial, operational and human resources to perform its tasks and serve its consumers in all the areas of the Kingdom where they are located.

مبادئ حماية العملاء

مؤسسة النقد العربي السعودي



المبدأ ٧: حماية خصوصية المعلومات

يجب على الشركات حماية معلومات العملاء المالية والتأمينية والشخصية وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وبموافقة العميل، وألا تفصح عنها لأي طرف ثالث دون تصريح مسبق من المؤسسة باستثناء مراقبى حسابات الشركات والخبراء الاكتواريين وشركات إعادة التأمين المشتركة، والجهات ذات العلاقة.

المبدأ ٨: معالجة الشكاوى

ينبغي على الشركات توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاوهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، ويمكن من خلالها متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة من المؤسسة والجهات ذات العلاقة.

المبدأ ٩: المُنافسة

ينبغي على الشركات التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العميل ورغباته، دون إخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بالآلية وطريقة تسعير المنتجات التأمينية.

المبدأ ١٠: مقدمي الخدمات نيابة عن الشركات

على الشركات التأكيد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمّل مسؤولية حمايتهم، فمقدمي الخدمات التأمينية هم المسؤولون عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن الشركات أو العملاء وفقاً لما ورد في لائحة الإسناد الصادرة من المؤسسة، ولا يعني ذلك عدم مسؤولية الشركات عن الإشراف والتدقّيق ومتابعة الإجراءات والأعمال التي يقوم بها مقدمو الخدمات التأمينية المتعاقد معهم أو التي اسندت بعض المهام المتعلقة بهذه المبادئ.

المبدأ ١١: تضارب المصالح

ينبغي أن يكون لدى الشركة سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وتحديد الإجراءات الالزمة لضمان التعامل العادل مع كافة العملاء. وعلى الشركة التأكيد من أن السياسات التي تُساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومُطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين الشركة وأي طرف آخر فينبغي على الشركة الإفصاح للعميل عن هذا التضارب، وفقاً لما تقتضيه الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ ١٢: الموارد الكافية

يجب على الشركة أخذ العناية الالزمة لتوفير الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية الكافية والالزمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها في كافة مناطق المملكة المتواجدة فيها.

المبدأ ١: المعاملة بعدل وإنصاف

ينبغي على الشركات التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء والمستفيدين في جميع مراحل العلاقة بينهما ولوفاء بالالتزامات بموجب الأنظمة واللوائح وتعليمات المؤسسة، وعلى الشركة اتباع أفضل الممارسات المقبولة دولياً للوفاء بالالتزامات العملاء، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة. كما ينبغي بذل العناية والاهتمام الخاص بالعملاء والمستفيدين بشكل عام ولا سيما محدودي التعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ ٢: الإفصاح والشفافية

ينبغي على الشركات إيضاح حقوق ومسؤوليات وواجبات كل طرف من أطراف العلاقة التأمينية وتفاصيل الأقساط والعمولات وأنواع المخاطر وأالية إنهاء العلاقة التأمينية أو إلغاء وثيقة التأمين وما يترتب على ذلك من آثار أياً كان نوعها على المؤمن له. وينبغي على الشركات مراعاة أن تكون شروط وثائق التأمين وأسستناتتها ومنافعها الرئيسية واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مُضللة ويمكن للعملاء الحصول والاطلاع عليها وقرائتها دون عناء. على الشركات ومنسوبيها الإجابة على كافة استفسارات العملاء المتعلقة بالمنتجات التأمينية التي تقدمها أو المتعلقة بوثائق التأمين التي أصدرتها. كذلك ينبغي على الشركات تحديث كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التأمينية بشكل دوري، وتوفير كافة المعلومات الالزامية والمحدثة للعملاء عن الخدمات والمنتجات التأمينية المقدمة عبر موقع الشركة الإلكتروني.

المبدأ ٣: التثقيف والتوعية التأمينية

ينبغي على الشركات وضع برامج وأدوات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء والمستفيدين الحاليين والمستقبلين ورفع مستوى الوعي التأميني لديهم ومساعدتهم في فهم واستيعاب المخاطر الأساسية للمنتج التأميني وفوائده وشرح حقوقهم وواجباتهم دون تضليل، لتمكينهم من اتخاذ قرارات مدرورة وفعالة، كما ينبغي توجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على أي معلومات إضافية في حال حاجتهم لذلك.

المبدأ ٤: سلوكيات وأخلاقيات العمل

ينبغي على الشركة العمل بطريقة مهنية وبشكل مسؤول، وتقديم خدماتها والقيام بواجباتها والتزاماتها بجودة عالية وفي الوقت المناسب لما فيه مصلحة العملاء والمستفيدين على امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر الشركة المسئول الأول عن حماية مصالحهم التأمينية.

المبدأ ٥: عدم التمييز والتفضيل

ينبغي على الشركة وموظفيها عدم التمييز في التعامل بين عملائها (الحاليين أو المستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناء على العرق أو الجنس أو الدين.

المبدأ ٦: الحماية ضد عمليات الاحتيال

ينبغي على الشركة تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقة عمليات التأمين وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.

