

## Customer's Rights and Obligations

## حقوق العميل وإلتزاماته

### First: Customer rights

1. The company must treat the client fairly, fairly and without discrimination based on race, sex or otherwise.
2. Provide accurate, clear and written information, and inform the client of all relevant information in a timely manner without delay affecting the decision of the client.
3. Protecting the personal data of the customer and using it only for specific and systematic purposes, keeping it in a safe place and not disclosing it to any third party without prior permission from him except for the work requirements.
4. The company must take measures to ensure that the customer is not exposed to fraud or use of his data illegally.
5. Provide the customer with all documents and documents proving his relationship with the company and the insurance coverage available to him when purchasing the insurance policy.
6. The insurance policy must be clear and show the insurance coverage and its exceptions and inform the customer before the purchase.
7. Fulfill the full obligations of the company mentioned in the insurance policy without diminution, disavowal or manipulation.
8. Providing excellent service to all customers and in all stages of dealing with the company.
9. Provide the customer with the purchase of the insurance policy with the mechanism of submitting the claim and the complaint mechanism and provide easy channels to provide these services.
10. Provide advice and recommendation to the client and ensure that his needs are adequately met.
11. Settlement of vehicle claims as soon as possible within the fixed periods specified by the Saudi Arabian Monetary Agency.
12. In the event that the Company fails to settle the claim within the statutory period without a formal justification, the Company shall indemnify the Claimant for all costs incurred as a result of non-use of the vehicle.
13. Not to exaggerate the prices of insurance products and exploit the need of the client.
14. Not to reject the claim except for a reason indicated in the insurance policy

### أولاً: حقوق العميل

1. يجب على الشركة التعامل مع العميل بعدالة وإنصاف ودون تمييز بناءً على العرق أو الجنس أو غير ذلك.
2. تقديم معلومات دقيقة وواضحة ومكتوبة خطياً، وإبلاغ العميل بكافة المعلومات ذات العلاقة بالوقت المناسب دون تأخير يؤثر على إتخاذ قرار العميل.
3. حماية البيانات الشخصية للعميل واستخدامها فقط لأغراض محددة ونظامية وحفظها في مكان آمن وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث دون تصريح مسبق منه بإستثناء متطلبات العمل.
4. يجب على الشركة إتخاذ الإجراءات الكفيلة بعدم تعرض العميل للإحتيال أو استخدام بياناته بشكل غير مشروع.
5. تزويد العميل بكافة الوثائق والمستندات التي تثبت علاقته بالشركة والتغطية التأمينية المتوفرة له عند شراء وثيقة التأمين.
6. يجب أن تكون وثيقة التأمين واضحة وتبين التغطية التأمينية وإستثناءاتها وإعلام العميل بها قبل عملية الشراء.
7. الوفاء بكامل إلتزامات الشركة المذكورة في وثيقة التأمين دون نقصان أو تتصل أو تلاعب.
8. تقديم خدمة متميزة لكافة العملاء وفي كافة مراحل التعامل مع الشركة.
9. تزويد العميل عند شراء وثيقة التأمين بألية تقديم المطالبة وألية تقديم الشكوى وتوفير قنوات سهلة لتقديم هذه الخدمات.
10. تقديم المشورة والتوصية للعميل والتأكد من تلبية إحتياجاته بشكل كاف.
11. تسوية مطالبات المركبات بأسرع وقت ممكن وضمن المدد النظامية المحددة من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي.
12. في حال عدم إلتزام الشركة بتسوية المطالبة ضمن المدة النظامية بدون وجود مبرر نظامي لذلك، تلتزم الشركة بتعويض مقدم المطالبة عن كافة التكاليف المتكبدة نتيجة عدم استخدامه للمركبة.
13. عدم المغالاة بأسعار المنتجات التأمينية وإستغلال حاجة العميل.
14. عدم رفض المطالبة إلا لسبب مشار له في وثيقة التأمين.



## Customer's Rights and Obligations

## حقوق العميل وإلتزاماته

### Second: the client's obligations

1. Provide accurate and accurate information to the company and not conceal any information that would affect the company's decision upon subscription.
2. Inform the company of any significant changes to the insurance subject that would make changes in insurance coverage.
3. Pay full insurance premium without delay and according to the method agreed with the company.
4. Not to use or exploit the company for any suspicious transactions or in money laundering and terrorism financing.
5. Provide accurate and accurate information when the company claims any compensation and does not conceal any information that would affect the acceptance of the claim.
6. Do not misuse insurance and use insurance when needed.

### ثانياً: إلتزامات العميل

1. تقديم معلومات صحيحة ودقيقة للشركة وعدم إخفاء أي معلومة من شأنها أن تؤثر على قرار الشركة عند الإكتتاب.
2. إعلام الشركة بأي تغييرات جوهرية على موضوع التأمين من شأنه أن يحدث تغييرات في التغطية التأمينية.
3. دفع كامل قسط التأمين دون تأخير وحسب الطريقة المتفق عليها مع الشركة.
4. عدم استخدام أو استغلال الشركة لأي عمليات مشبوهة أو في غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
5. تقديم معلومات صحيحة ودقيقة عند مطالبة الشركة بأي تعويض وعدم إخفاء أي معلومة من شأنها أن تؤثر على قبول المطالبة.
6. عدم إساءة استخدام التأمين واستخدام التأمين عند الحاجة فقط.