

الأسئلة المتداولة من عملاء فيما يتعلق بوثائق التأمين

Frequently Asked Questions – Policyholders

- 1- Will premium of my active policy change because of this merger?

No, your policy will continue with same premium till the end of term.
 - 2- Will my premium be increased at the time of renewal?

Renewal premium is dependent on claim experience and other risk factor, so it can be increased or decreased based on pricing at time of renewal.
 - 3- Will Walaa keep offering same products as SABB Takaful?

Walaa will continue to offer all of its existing products and also will add SABB Takaful products to its portfolio.
 - 4- Who will service my policy after merger?

Walaa will be responsible to continue the serve.
 - 5- Will I receive any letter, call or e-mail about the new changes and my rights and responsibility?

All existing clients of SABB Takaful will be informed and contacted by Walaa. We will provide you all the necessary information.
- ١- هل سيتسبب الإندماج في تغيير قسط الوثيقة أو المنافع الخاصة بي؟

لا، ستستمر الوثيقة الخاصة بك دون أي تغيير في القسط أو المنافع حتى إنتهاء الفترة المحددة للوثيقة.
 - ٢- هل سوف يزداد قسط الوثيقة عند تجديدها؟

يعتمد تسعير الأقساط عند التجديد على سجل معدل الخسائر وعوامل الخطر المحتملة، لذلك يمكن ان يتسبب هذا في زيادة أو نقصان قسط الوثيقة عند التجديد.
 - ٣- هل ستستمر شركة ولاء في عرض نفس المنتجات الخاصة بـ ساب تكافل؟

نعم ستستمر شركة ولاء في عرض جميع منتجاتها الحالية وسيتم إضافة منتجات شركة ساب تكافل إليها.
 - ٤- من سيكون المسؤول عن استمرارية الخدمات الخاصه بوثيقتي بعد الإندماج؟

شركة ولاء ستكون المسؤولة عن استمرارية جميع الخدمات التأمينية الخاصه بوثيقتكم.
 - ٥- هل سيتم إرسال أي خطابات، أو التواصل معنا من خلال مكالمة هاتفية أو البريد الالكتروني، لإعلامنا بالتغيرات الجديدة وحقوقنا المستحقة والمسؤوليات القائمة؟

سيتم التواصل مع جميع عملاء ساب تكافل من قبل شركة ولاء وسيتم إعلامكم بجميع المعلومات الضرورية.

6- Do I need to provide Walaal any information to keep receiving services?

No, your policy will be served without any interruption. In due course, Walaal will request you to update your Know Your client (KYC) information.

7- If I have a new claim would it be processed through Walaal website or SABB Takaful?

All services including claims will be processed through Walaal website or offices, so after the completion you will use Walaal website or offices for submission of claim

8- If I want to renew my policy would it be processed through Walaal or SABB Takaful?

It will be processed through Walaal.

9- During the transitional period will the services be ceased?

No, the services will continue without any interruption.

10- Are Walaal's branches going to provide SABB Takaful's customer with the required services?

Yes, all SABB Takaful customers will be served by Walaal staff and branches.

11- Will we be provided with list of Walaal branches and claim centers location?

We will inform you about our branches and claim centers, and the same is already available on our website.

٦- هل سيتوجب علي تزويد شركة ولاء بأي معلومات إضافية لإستمرار تلقي الخدمة؟

لا، الوثيقة الخاصة بكم ستستمر بكامل الخدمات اللازمة دون أي انقطاع. وفي الوقت المناسب ستطلب شركة ولاء منكم تحديث معلوماتكم "أعرف عميلك".

٧- اذا كان لدي مطالبة جديدة هل سيتم معالجتها ومتابعتها من خلال الموقع الخاص بشركة ولاء أو شركة ساب تكافل؟

جميع الخدمات والمطالبات سيتم تقديمها و معالجتها من خلال موقع شركة ولاء أو عن طريق المكاتب او الفروع التابعة لها. فعند إتمام عملية الإندماج سيقوم العميل بإستخدام موقع ولاء وفروعها لرفع المطالبات او طلب اي خدمات تأمينية.

٨- اذا كنت أرغب في تجديد الوثيقة، هل ستتم خدمة التجديد عن طريق شركة ولاء أو ساب تكافل؟

سيتم تجديد الوثائق وتقديم جميع الخدمات عن طريق شركة ولاء.

٩- هل سيتم توقيف الخدمات خلال الفترة الانتقالية؟

لا، جميع الخدمات سوف تكون مستمرة ولن تنقطع.

١٠- هل ستقوم فروع شركة ولاء بتقديم جميع الخدمات المطلوبة لعملاء ساب تكافل؟

نعم، ستكون شركة ولاء مسؤولة عن تقديم الخدمات اللازمة لجميع عملاء ساب تكافل على أكمل وجه.

١١- هل ستتم مشاركة عناوين فروع شركة ولاء ومراكز المطالبات الخاصة بها؟

نعم، ستقوم شركة ولاء بمشاركة جميع المعلومات اللازمة حول فروعها ومراكز المطالبات الخاصة بها. وجميع المعلومات متوفرة بالموقع الرسمي لشركة ولاء.

12- What will be the new terms and conditions from Walaa for our existing policies?

The terms and conditions of your existing policies will not be changed.

13- How will we know the contact number and details to raise complaints or ask questions?

Clients can always contact Walaa through one of the following channels:

- 1- Email: Compllain@walaa.com
- 2- Toll free number 80011992222
- 3- Walaa official website: www.walaa.com
- 4- Visiting one of Walaa offices "listed n Walaa website"

14- Walaa belongs to which family name?

Walaa doesn't belong to any family, it is a widely and publicly held company.

15- What will happen to my outstanding Claim with SABB Takaful?

All outstanding claims will be processed by Walaa.

16- Who will be the client manager or responsible person for my corporate policy?

Walaa will assign a client manager to each corporate account to service and attend the transferred corporate businesses.

17- If I'm currently having a policy issued by SABB Takaful, will I need to have a new policy from Walaa?

No, there is no need for a new policy or an update of any documents.

18- Will the effective date of my current policy change?

No, your existing policy coverage will remain as is.

١٢- ماذا ستكون الشروط والأحكام الجديدة الخاصة بشركة ولاء للوثائق الحالية؟

لن يكون هناك أي تغيير في الشروط والأحكام للوثائق الحالية

١٣- ماهي معلومات التواصل لرفع الشكاوي والإستفسارات؟

يمكن للعملاء التواصل مع شركة ولاء من خلال عدة قنوات وهي:

- 1- البريد الإلكتروني : Complaint@walaa.com
- 2- الرقم الموحد لخدمة العملاء: ٨٠٠١١٩٩٢٢٢
- 3- زيارة صفحة ولاء الرسمية: www.walaa.com
- 4- زيارة أحد فروع الشركة والمذكورة في صفحة ولاء الرسمية.

١٤- هل شركة ولاء ملك لعائلة معينة؟

شركة ولاء هي شركة مساهمة سعودية مدرجة و لا تملكها عائلة معينة.

١٥- ماذا سيحدث للمطالبات المعلقة الخاصة بي في شركة ساب تكافل؟

جميع المطالبات المعلقة سيتم معالجتها من خلال شركة ولاء.

١٦- من سيكون الشخص أو مسؤول العلاقة الخاصة بوثائق الشركات؟

ستقوم شركة ولاء بتعيين مسؤول علاقه لكل حساب خاص بالشركات لخدمة وتلبية متطلبات العملاء من الشركات.

١٧- في الوقت الحالي لدي وثيقة تم انشائها من قبل ساب تكافل، هل سأحتاج لإصدار أي وثيقة جديدة من شركة ولاء؟

ليس هناك حاجة لإصدار أي وثيقة جديدة أو تحديثها.

١٨- هل سيتم تغيير تاريخ سريان الوثيقة الحالية؟

لا، سيستمر تاريخ سريان الوثيقة كما هو.