

## Chedid Reinsurance Brokerage Ltd.

### Complaints Handling Procedures

Chedid Reinsurance Brokerage Ltd considers customer satisfaction a major part of its mission. Accordingly, should you, as one of our esteemed customers, have any concerns or issues with any of our departments or in relation to any of the services rendered, our customer 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 our Compliance Officer at:

- Phone: +96611 4624932-420-330
- Email to : [ChedidReKSA@chedidre.com](mailto:ChedidReKSA@chedidre.com)
- Office ٦٢١ | Al-Faleh Center | Main Olaya Street –Alolaya , Riyadh

Our Compliance Officer will log the Fraud and escalate to Senior Management depending on the fraud size, nature and type.

**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)
- Any other information that is relevant to the complaint

**Your complaints are handled in accordance with the following procedures:**

- We will acknowledge receipt of your complaint within twenty four (24) hours and provide you with the reference number used for follow up.
- In general, we will take appropriate procedures to ensure the immediate handling or instant resolution of your complaint.
- In the event of difficulty in the immediate handling, the Customer service department will refer your complaint to the Compliance department for independent investigation.
- We will update you on the actions to be taken and proposed remediation of your complaint in addition to the expected period of time required for appropriate resolution.
- We will make sure that your complaint is resolved within a period not to exceed fifteen (1٥) days from the date of receipt of the complaint.

## شركة شديد لوساطة إعادة التأمين المحدودة

### إجراءات تقديم ومعالجة الشكاوى

تعتبر شركة شديد لوساطة إعادة التأمين المحدودة رضا العملاء جزءاً رئيسياً من مهمتها. بناءً على ذلك، إذا كنتم أحد عملائنا الكرام، وكانت لديكم أي مخاوف أو مشاكل مع أي من أقسامنا أو فيما يتعلق بأي من الخدمات المقدمة، فإن فريق خدمة العملاء الخاص بنا سيكون تحت تصرفكم لمساعدتكم وضمان رضا سريع.

يمكنكم إعلامنا بشأن مشكلتكم التي لم يتم حلها أو أي نقص في مستوى الخدمة عن طريق الاتصال بمسئول الالتزام لدينا على:

- الهاتف: +٩٦٦١١٤٦٢٤٩٣٢-420-٣٣٠
  - إرسال بريد إلكتروني إلى: [ChedidReKSA@chedidre.com](mailto:ChedidReKSA@chedidre.com)
  - مركز الفالاح – الدور السادس – مكتب ٦٢١ شارع العليا العام - العليا ، الرياض.
- سيقوم موظف الامتثال لدينا بتسجيل الاحتيايل والتصعيد إلى الإدارة العليا بناءً على حجم الاحتيايل وطبيعته ونوعه.

**لتمكيننا من النظر في شكاواكم بشكل كامل وسريع، ستحتاجون إلى تقديم المعلومات التالية:**

- شرح للحالة التي أدت إلى الشكاوى.
- رقم وثيقة التأمين الخاصة بكم أو رقم الهوية.
- مرجع الشكاوى: البريد الإلكتروني ، سجل المكالمات الهاتفية.
- أي معلومات أخرى ذات صلة بالشكاوى.

**يتم التعامل مع الشكاوى الخاصة بكم وفقاً للإجراءات التالية:**

- سيتم الإقرار باستلام طلبكم خلال أربعة وعشرين (٢٤) ساعة وتزويدكم برقم مرجعي للمتابعة.
- بشكل عام، سيتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان التعامل الفوري مع شكاواكم أو حلها فوراً.
- في حالة وجود صعوبة في المعالجة الفورية، ستقوم إدارة خدمة العملاء بإحالة شكاواكم إلى قسم الالتزام لإجراء تحقيق مستقل.
- سنقوم بإطلاعكم على الإجراءات المتخذة وآلية العلاج المقترح لشكاواكم بالإضافة إلى الفترة الزمنية المتوقعة للحل.
- سوف نتأكد من أن شكاواكم قد تم حلها خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر (١٥) يوم من تاريخ استلام الشكاوى.

Should you remain dissatisfied with our response **for all insurance policies complaints except medical insurance**, you have the right to contact the Consumer Protection Department at the Saudi Arabian Monetary Agency SAMA as follows:

<b>Telephone</b>	800-125-6666, all calls are free. Hours of service are 8:00am - 4:00pm . ( 10:00am - 4:00pm In Ramadan )
<b>Location</b>	Customer Service office at SAMA Head Office, King Saud Bin Abdulaziz Street, Riyadh, hours of service are 10:00am to 2:30pm.
<b>Letter</b>	Saudi Arabia Monetary Authority, Consumer Protection Department, Al-Ma'ather Street, and P.O. Box 2992, Riyadh 11169, Saudi Arabia.
<b>Website</b>	<a href="http://www.sama.gov.sa/en-US/ConsumerProtection/Pages/home.aspx">http://www.sama.gov.sa/en-US/ConsumerProtection/Pages/home.aspx</a>

إذا كنتم لا تزالون غير راضين عن ردنا، يحق لكم الاتصال بقسم حماية المستهلك في مؤسسة النقد العربي السعودي (SAMA) وذلك لجميع شكاوى وثائق التأمين ما عدا وثائق التأمين الطبي على النحو التالي:

<b>الهاتف المجاني</b>	800-125-6666 جميع المكالمات مجانية. ساعات العمل من الثامنة صباحا إلى الرابعة عصرا، و (١٠ صباحا إلى ٤ مساء في رمضان)
<b>الموقع</b>	مكتب خدمة العملاء في مكتب المؤسسة الرئيسي، شارع الملك سعود بن عبدالعزيز، الرياض، ساعات العمل ١٠:٠٠ حتى ٢:٣٠.
<b>العنوان</b>	مؤسسة النقد السعودي، إدارة حماية المستهلك، شارع المعذر، المربع ص.ب ٢٩٩٢، الرياض ١١١٦٩، المملكة العربية السعودية.
<b>الموقع الإلكتروني</b>	<a href="http://www.sama.gov.sa/en-US/ConsumerProtection/Pages/home.aspx">http://www.sama.gov.sa/en-US/ConsumerProtection/Pages/home.aspx</a>

Should you remain dissatisfied with our response **for Medical Insurance Complaints**, you have the right to contact the Consumer Protection Department at the Council of Cooperative Health Insurance CCHI as follows:

وإذا كنتم غير راضين عن ردنا بشأن شكاوى التأمين الطبي، يحق لكم الاتصال بإدارة حماية المستهلك في مجلس الضمان الصحي التعاوني CCHI على النحو التالي:

<b>Telephone</b>	Unified number : 920001177 Tel: 011 2021300 - Fax: 011 4870071
<b>Location</b>	Al Riyadh, Almalqa District , King Fahd Road – North,
<b>P.O Box</b>	P.O. 94 764 Riyadh 11614
<b>Website</b>	<a href="https://www.cchi.gov.sa/en/ServicesDirectory/Pages/Services.aspx">https://www.cchi.gov.sa/en/ServicesDirectory/Pages/Services.aspx</a>

<b>تلفون</b>	الرقم الموحد 920001177 Tel: 011 2021300 - Fax: 011 4870071
<b>الموقع</b>	الرياض - حي الملكا - طريق الملك فهد - شمال
<b>صندوق بريد</b>	P.O. 94 764 Riyadh 11614
<b>الموقع الإلكتروني</b>	<a href="https://www.cchi.gov.sa/en/ServicesDirectory/Pages/Services.aspx">https://www.cchi.gov.sa/en/ServicesDirectory/Pages/Services.aspx</a>

The General Secretariat of the Committees for Resolution of Insurance Disputes & Violations can be reached at:

**Website:** <http://www.idc.gov.sa/ar-sa/Pages/eService.aspx>

وللاتصال بالأمانة العامة للجان تسوية المنازعات التأمينية:

موقع إلكتروني: <http://www.idc.gov.sa/ar-sa/Pages/eService.aspx>

**Riyadh Address:** Real Estate Development Fund Building, Riyadh - Fifth Floor - Old Airport Road.

Telephone: +966 11 463 3000 Ext: 5744 – 5794 Fax: +966 11 466 2217

**Jeddah Address:** Al Madina Road -North of Al Murabaa Bridge- Autumn Center - the third round.

Telephone: +966 11 463 3000 Ext: 5887 – 5882 Fax: +966 12 697 7098

**Dammam Address:** Almajdouie Tower(6<sup>th</sup> floor)-King Fahd Road.

Telephone: +966 11 463 3000 Ext: 5871 - 5861

Fax: +966 13 813 0864

الرياض: مبنى صندوق التنمية العقارية، الرياض - الطابق الخامس - طريق المطار القديم.  
الهاتف: +٩٦٦ ١١ ٤٦٣ ٣٠٠٠ تحويلة: ٥٧٤٤ - ٥٧٩٤ فاكس: +٩٦٦ ١١ ٤٦٦ ٢٢١٧

جدة: طريق المدينة - شمال جسر المراحه - مركز الخريف - الدور الثالث.  
الهاتف: +٩٦٦ ١١ ٤٦٣ ٣٠٠٠ تحويلة: ٥٨٨٢ - ٥٨٨٧ فاكس: +٩٦٦ ١٢ ٦٩٧ ٧٠٩٨

الدمام: برج المجموعي (الطابق السادس) - طريق الملك فهد.  
الهاتف: +٩٦٦ ١١ ٤٦٣ ٣٠٠٠ تحويلة: ٥٨٧١ - ٥٨٦١  
الفاكس: ٠٨٦٤ ٨١٣ ١٣ ٩٦٦٦

