

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز البنيني

الإدارة العامة للرقابة على شركات التأمين

التاريخ: ٢٣/١١/١٤٣٨ هـ

الرقم: ت.ع.م/١٢٣/٢٠١٧٠٨

الموافق: ١٥/٠٨/٢٠١٧ م

(تعميم)

المرفقات:

الموضوع: إلحاقاً لضوابط إنشاء إدارة العناية بالعملاء

في شركات التأمين

سعادة الرئيس التنفيذي / المدير العام

شركة /

إلحاقاً لتعميم المؤسسة رقم ت.ع.م/١١١/٢٠١٧٠٣ وتاريخ ٠٧/٠٦/١٤٣٨ هـ بشأن ضوابط إنشاء إدارة العناية بالعملاء في شركات التأمين، ونظراً لما لاحظته المؤسسة من قيام بعض شركات التأمين بوضع مرجعية مدير إدارة العناية بالعملاء لغير المدير العام أو الرئيس التنفيذي مباشرةً بناءً على تفسير خاطئ لتعميمنا السابق.

تود المؤسسة التأكيد على أن مرجعية مدير إدارة العناية بالعملاء تكون مباشرةً لأعلى منصب تنفيذي بالشركة دون غيره سواءً كان بمسمى رئيس تنفيذي أو مدير عام، وأنه فقط في حال الغياب المؤقت للرئيس التنفيذي أو المدير العام تكون مرجعية مدير إدارة العناية بالعملاء بشكل مؤقت لمن ينيبه الرئيس التنفيذي أو المدير العام للقيام بأعماله مؤقتاً.

بناءً عليه، يتوجب على الشركات غير الملتزمة بما تضمنه هذا التعميم التأكد من تصحيح أوضاعها بحد أقصى تاريخ ١٠/٠٩/٢٠١٧ م، ويأتي ذلك انطلاقاً من حرص المؤسسة على العناية بالعملاء ورغبةً منها في أن ترسخ جميع الشركات مبدأ العناية بالعملاء على رأس أولوياتها وأساساً لكل أعمالها. علماً أن المؤسسة سوف تتخذ كافة الإجراءات النظامية تجاه شركات التأمين غير الملتزمة باستيفاء المتطلبات الواردة في هذا التعميم.

وتقبلوا خالص تحياتي،،

أحمد بن عبدالكريم الخليفي

المحافظ

نطاق التوزيع:  
جميع شركات التأمين