

Frequently Asked Questions – Policyholders

Frequently Asked Questions – Policyholders	الأسئلة الشائعة من حملة الوثائق
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.	1- هل لعملية الإندماج تأثير على تغيير أقساط وثائق التأمين السارية؟ كلا، سيظل مبلغ قسط التأمين كما هو حتى انتهاء الوثيقة.
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	2- هل سيزيد مبلغ القسط عند تجديد وثيقة التأمين؟ يتم اعتماد الأقساط بناءً على عوامل كثيرة مثل المطالبات السابقة، لذلك قد تزيد نسبة الأقساط أو تقل أثناء تجديد الوثيقة بناءً على العوامل المؤثرة التسعير.
3- Will Walaa keep offering same products as MAA? Walaa will continue to offer all of its existing products and also will add MAA products to its shelf.	3- هل ستقوم ولاء بعرض المنتجات التأمينية التي تطرحها شركة متلايف؟ سنستمر ولاء بتقديم خدماتها على منتجاتها الحالية، و قد يتم إضافة منتجات جديدة كما طرحتها شركة متلايف.
4- For medical claims, will I encounter any issue with the hospital? There will be no change in claim process, and you will be serviced well at hospitals.	4- هل سأتعرض لأي مشاكل مع المستشفى عند رفع مطالبة الطبية؟ ستتم خدمتك في المستشفى بالشكل المطلوب و لن يكون هناك أي تغيير في إجراءات المطالبات الطبية.
5- Who will service my policy after merger? Walaa will be responsible to serve all customers	5- من سيكون المسؤول على تقديم الخدمات لي بعد الإندماج؟ شركة ولاء ستكون مسؤولة عن تقديم كافة الخدمات للعملاء.
6- Will I receive any letter, call or e-mail about the new changes and my rights and responsibility? All existing clients of MAA will be informed and contacted by Walaa. We will provide you all the necessary information.	6- هل سيتم توضيح التغييرات الجديدة و الحقوق و المسؤوليات من خلال استلام خطاب أو اتصال هاتفي أو بريد الكتروني من قبلكم؟ ستقوم ولاء بالتواصل مع كافة عملاء شركة متلايف الحاليين لتوضيح ذلك، و سيتم تقديم كل المعلومات المهمة.
7- Do I need to provide Walaa any information to keep receiving services? No, your policy will be served without interruption.	7- هل يلزم علي تزويد شركة ولاء بمعلوماتي حتى تتم خدمتي؟ كلا، سنقوم بخدمتك بالشكل اللازم بلا تعطيل.
8- If I have a new motor claim would it be processed through Walaa website or MAA? All services including claims will be processed through Walaa, so use Walaa website for submission of motor claim	8- في حال وجود مطالبة تأمين مركبات جديدة، هل يجب رفعها و متابعتها على الموقع الإلكتروني الخاص بشركة ولاء أم شركة متلايف؟ نرجو اعتماد الموقع الإلكتروني الخاص بشركة ولاء لذلك، حيث أننا من سنقوم بالعمل على إجراءات المطالبة و أي خدمات أخرى تخصصك.
9- If I want to renew my policy would it be processed through Walaa or MAA? It will be processed through Walaa	9- في حال رغبتني بتجديد وثيقة التأمين الخاصة بي، هل سيكون ذلك عبر شركة ولاء أم شركة متلايف؟ شركة ولاء
10- During the transitional period will the services be ceased? No, the services will continue without interruption	10- هل سيتم التوقف عند خدمتي أثناء المرحلة الانتقالية لعملية الإندماج؟ كلا سيتم خدمتك بالشكل اللازم.
	11- هل سيتم خدمة عملاء شركة متلايف في فروع شركة ولاء؟ نعم بإمكان عملاء متلايف مراجعة فروع شركة ولاء في حال الرغبة بأي خدمات و سيتم تقديم الخدمات اللازمة لهم من قبل موظفي ولاء.

<p>11- Are Walaa's branches going to provide MAA's costumer with the required services? Yes, all MAA customers will be served by Walaa staff.</p> <p>12- Will we be provided with list of Walaa branches and motor claim centers location? You will be informed about our branches and motor claim centers, and the same will also be made available on our website.</p> <p>13- 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.</p> <p>14- How will we get to know the contact number and details to raise complaints or ask questions? Walaa contact details as follows: Call Centre local/international 920001742 800119922 Email:walaa@walaa.com Website:www.walaa.com</p> <p>15- Walaa belongs to which family name? Walaa doesn't belong to any family, it is a widely and publicly held company.</p> <p>16- What will happen to my outstanding Claim with MAA? All outstanding claims will be processed by Walaa.</p> <p>17- 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.</p> <p>18- How Walaa will serve my Protection & Savings policy, as Walaa doesn't have license? Walaa is getting Protection & Savings license along with this merger, so there be no problem is serving your policy.</p> <p>19- If I'm currently having a policy wording issued by MAA, will I need to have a new policy from Walaa? No, there is no need for a new policy.</p> <p>20- Will the effective date of my current policy change? No, your existing policy coverage will remain as is.</p>	<p>12- هل سيتم تزويدنا بقائمة فروع شركة ولاء و مراكز المطالبات الخاصة بها؟ نعم سيتم تزويدكم بذلك و سيتم أيضاً عرضها على موقعنا الإلكتروني.</p> <p>13- ماهي الشروط و الأحكام الجديدة التي ستصدرها ولاء للوثائق الحالية؟ لن يكون هناك أي تغيير في الشروط و الأحكام.</p> <p>14- كيف سنتمكن من معرفة أرقام التواصل الخاصة بالشكاوى و الاسفسارات أرقام خدمة العملاء من داخل و خارج المملكة 920001742 800119922 البريد الإلكتروني:walaa@walaa.com الموقع الإلكتروني:www.walaa.com</p> <p>15- من هم ملاك شركة ولاء؟ لا يوجد ملاك لشركة ولاء للتأمين التعاوني كونها شركة مساهمة مدرجة.</p> <p>16- كيف سيتم معالجة المطالبات الحالية في شركة متلايف و التي تعتبر لا زالت تحت الإجراء و لم تتم تسويتها بعد؟ كل المطالبات التي لم تتم تسويتها بعد ستقوم ولاء بمراجعتها و معالجتها.</p> <p>17- للعملاء الشركات، من سيتولى مسؤولية وثائق التأمين الخاصة بالشركات؟ ستعين ولاء مدير علاقة/مدير حساب لكل شركة حتى يتسنى لنا خدمتهم و العناية بهم كما يجب.</p> <p>18- كيف ستقوم ولاء بمعالجة وثيقة التأمين الخاصة بي لمنتج الحماية و الإدخار، بالرغم من أن الشركة لا تقدم هذا النوع من المنتجات؟ تقوم ولاء حالياً بالعمل على الحصول على التراخيص اللازمة لإطلاق منتج الحماية و الإدخار، و على ذلك فسيتم خدمتك و معالجة وثائقك بالشكل المطلوب دون وجود أي إشكالية.</p> <p>19- في حال صدرت لي شركة متلايف وثيقة تأمين في الوقت الحالي، هل يلزم علي إعادة إصدار وثيقة جديدة لدى شركة ولاء؟ لا يلزم عليك ذلك.</p> <p>20- هل سيتغير تاريخ بداية وثيقة التأمين الخاصة بي؟ كلا، ستبدأ و تنتهي تغطيتك التأمينية كما هو مذكور في وثيقتك.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------