ADNIC Complaints Handling Guide & Policy

دليل وسياسة معالجة الشكاوى لدى شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

ADNIC
شركة أبوظبي الوطنية للتأمين
ABU DHABI NATIONAL INSURANCE COMPANY

Complaint Definition & Complaint Management Policy Objectives

تعريف الشكوى وأهداف سياسة إدارة الشكاوى

A complaint is:

- An expression of dissatisfaction.
- Dissatisfaction with the quality or delivery of the service, whether it is from an insurance policy or from an implemented procedure, or the conduct of another person.

"ADNIC" is committed to manage complaints in an accountable, transparent, timely and fair manner, in line with all applicable laws, regulations and agreed policy terms & conditions.

The objectives of our Complaint Management Policy are:

- To foster an organizational culture that is focused on effective, time bound complaints resolution and to utilize and benefit from the feedback for continuous improvement.
- To ensure that our customers are treated fairly and adequately.
- To actively listen to our customers' inquiries and provide proper resolution.
- Communicate with all relevant parties to follow up on the progress of the resolution of the complaint.
- Ensuring that our practices are in compliance with ISO 10002:2018 standard.

الشكوى هي:

- تعبير عن عدم الرضا.
- عدم الرضا عن جودة الخدمة أو أسلوب تقديمها، سواءً كانت من وثيقة التأمين أو الإجراءات المتبعة، أو سلوك شخص آخر.

تلتزم شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بتولي الشكاوى بمسؤولية وبكل شفافية وإنصاف وفي الوقت المناسب، بما يتماشى مع القوانين واللوائح المتبعة والشروط والأحكام المتفق عليها في وثيقة التأمين.

تتمثل أهداف سياسة إدارة الشكاوى لدينا فيما يلي:

- تعزيز ثقافة الشركة التي ترتكز على حل الشكاوى بطرق فعالة في إطار زمني محدد، فضلاً عن الاستفادة من ردود الفعل للتحسين المستمر.
- ضمان معاملة عملائنا بطريقة عادلة ومناسبة.
- تلقي الاستفسارات المقدمة من عملائنا و تقديم المشورة والحلول المناسبة.
- التواصل مع جميع الأطراف المعنية من أجل المتابعة لغايات حل الشكوى.
- التأكد من امتثال ممارساتنا لمعيار الجودة العالمية ISO 10002:2018.

Channels to Log a Complaint

طرق تسجيل الشكاوى

Channels to Log a Complaint

طرق تسجيل الشكاوى

Download ADNIC Mobile App.	تحميل تطبيق ADNIC.
Visit ADNIC website. www.adnic.ae	زيارة موقع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين. www.adnic.ae
Visit any of ADNIC branches and speak to a member of our Customer Service Team.	زيارة أي من فروع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين والتحدث إلى أحد موظفي خدمة العملاء لدينا.
Contact our Toll Free number 8008040 (within the UAE), +97124080408 (outside the UAE).	الاتصال بالرقم المجاني 8008040 من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو +97124080408 من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.
Reach us through WhatsApp: +97124080900	التواصل معنا من خلال تطبيق الواتساب: +97124080900
Send an SMS to: 6562	إرسال رسالة نصية إلى: 6562
Send an email to contactcenter@adnic.ae	إرسال بريد إلكتروني إلى contactcenter@adnic.ae
Via the 'Live Chat' session www.adnic.ae	من خلال خاصية "الدردشة المباشرة" www.adnic.ae

Complaints Handling Procedure

الخطوات المتخّذة لحل الشكاوى

CUSTOMERS

ADNIC
شركة أبوظبي الوطنية للتأمين
ABU DHABI NATIONAL INSURANCE COMPANY

1

Dissatisfied with ADNIC Products or Services.

عدم الرضا عن منتجات أو خدمات شركة أبوظبي الوطنية للتأمين.

2

Log a complaint via any of the available channels.

تسجيل شكوى عبر أي من القنوات المتاحة.

3

Register the complaint & provide a unique reference number.
– Within 1 Working Day.

تسجيل الشكوى و تقديم الرقم المرجعي الخاص بها
– خلال يوم عمل واحد.

4

Investigate the complaint and contact you with the resolution / outcome (as per policy terms & conditions)
– Within 5 Working Days.

التحقيق في الشكوى والتواصل معكم لإبلاغكم عن القرار / النتيجة النهائية (وفقاً لشروط وأحكام وثيقة التأمين الخاصة بكم)
– خلال 5 أيام عمل.

5

Our contact center team will contact you to survey your feedback / satisfaction & close the complaint.

سيقوم فريق مركز الاتصال لدينا بالتواصل معكم للاستبيان عن مدى رضاكم عن الخدمة المقدمة ثم يتم إغلاق الشكوى.

6

If unsatisfied with the resolution, you may contact the relevant Insurance Regulator.

في حال عدم الرضا عن القرار، يمكنكم الاتصال بالجهة التنظيمية ذات الصلة.

If You Are Not Satisfied With Our Resolution

في حال عدم الرضا عن القرار المُتخذ

If you are unsatisfied with the resolution provided or you have experienced delay from our end, you may refer your complaint to the relevant Insurance Regulator stating the unique Complaint Reference.

في حال عدم الرضا عن القرار المُتخذ أو تم التأخر عليكم من جانبنا، يمكنكم إحالة الشكوى إلى الجهة التنظيمية ذات الصلة مع ذكر الرقم المرجعي للشكوى.

For all insurance related complaints, you can contact the Central Bank through: https://www.centralbank.ae/en/consumer/filing-an-insurance-related-complaint/	لجميع الشكاوى المتعلقة بالتأمين، يمكنكم التواصل مع المصرف المركزي من خلال: https://www.centralbank.ae/ar/consumer/filing-an-insurance-related-complaint
For health insurance complaints in the emirate of Abu Dhabi, you may contact the Department of Health - Abu Dhabi (DOH) through: https://www.doh.gov.ae/en/Request-For-Submitting-Health-Insurance-Complaint	للشكاوى المتعلقة بالتأمين الصحي في إمارة أبوظبي، يمكنكم التواصل مع دائرة الصحة - أبوظبي من خلال: https://www.doh.gov.ae/ar/Request-For-Submitting-Health-Insurance-Complaint
For health insurance complaints in the emirate of Dubai, you may contact the Dubai Health Authority (DHA) through: https://www.dha.gov.ae/en/services/details?id=209&segment=individual_services	للشكاوى المتعلقة بالتأمين الصحي في إمارة دبي، يمكنكم التواصل مع هيئة الصحة بدبي من خلال: https://www.dha.gov.ae/services/details?id=209&segment=individual_services

THANK YOU

شكراً لكم

ADNIC
شركة أبوظبي الوطنية للتأمين
ABU DHABI NATIONAL INSURANCE COMPANY