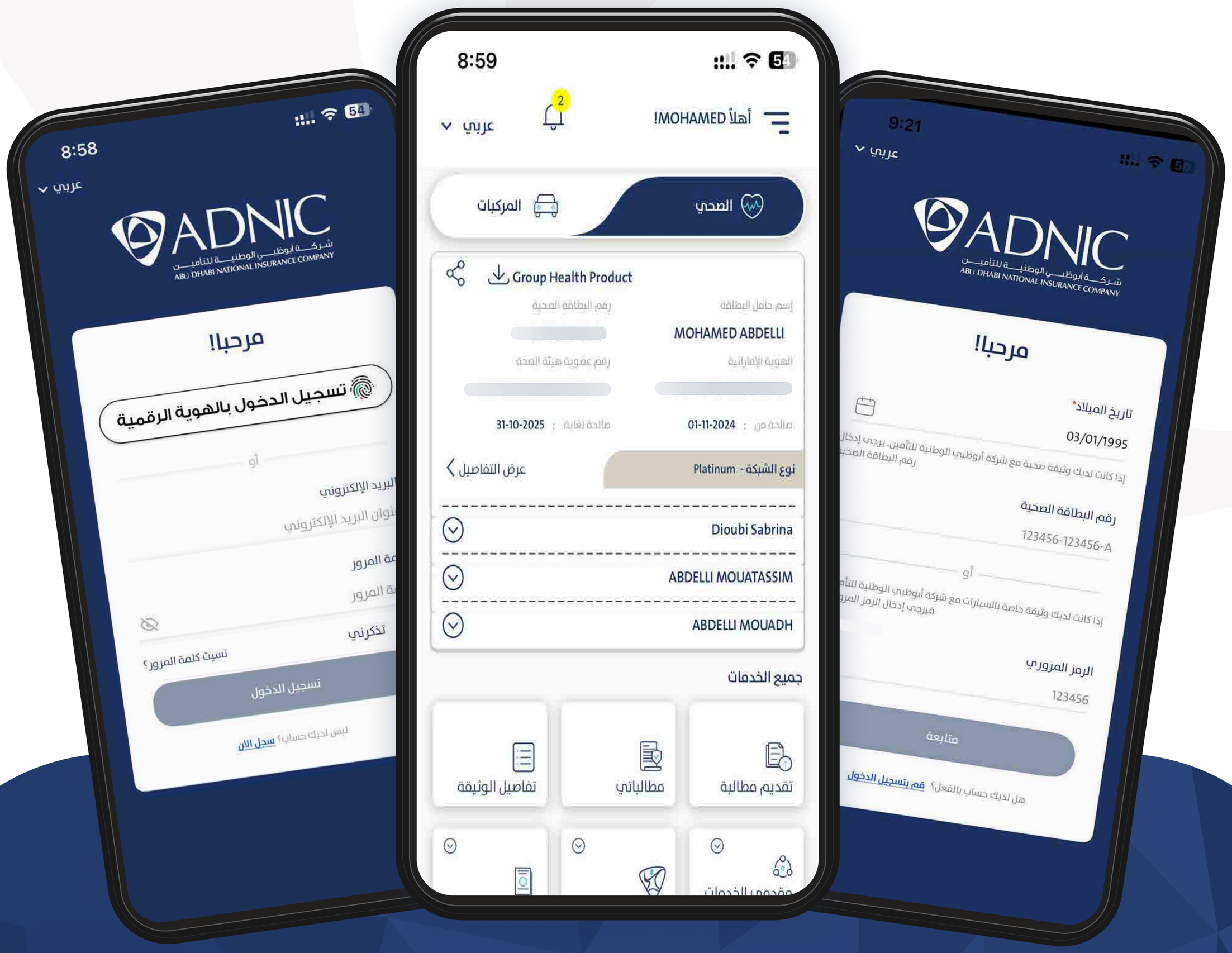
ADNIC

شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

ABU DHABI NATIONAL INSURANCE COMPANY

# دليل مستخدمي تطبيق
# شركة أبوظبي الوطنية للتأمين



# كيفية تحميل تطبيق ADNIC الجديد للهواتف المتحركة (iOS & Android).

iOS: لتثبيت تطبيق ADNIC الجديد على الهاتف المتحرك، ابحث عن 'ADNIC' في متجر آبل

Android: لتثبيت تطبيق ADNIC الجديد على الهاتف المتحرك، ابحث عن 'ADNIC' في متجر Google Play

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

# تطبيق ADNIC الجديد للهاتف المتحرك – تسجيل دخول




قم بتسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية

"سجل الدخول عبر البريد الإلكتروني وكلمة المرور"

اعد ضبط كلمة السر

سجل الأن

# تسجيل الدخول باستخدام البريد الإلكتروني وكلمة المرور

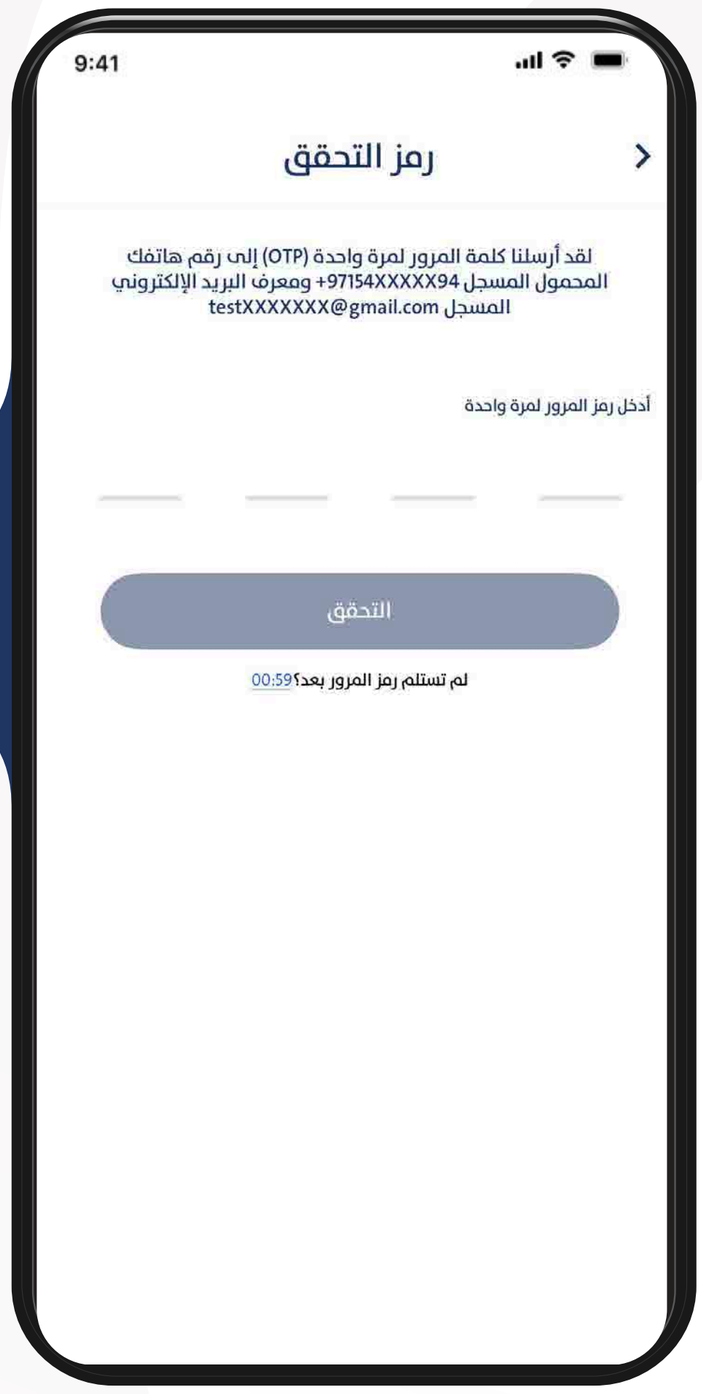
لتسجيل الدخول باستخدام البريد الإلكتروني وكلمة المرور، يرجى اتباع الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة ادناه.

1



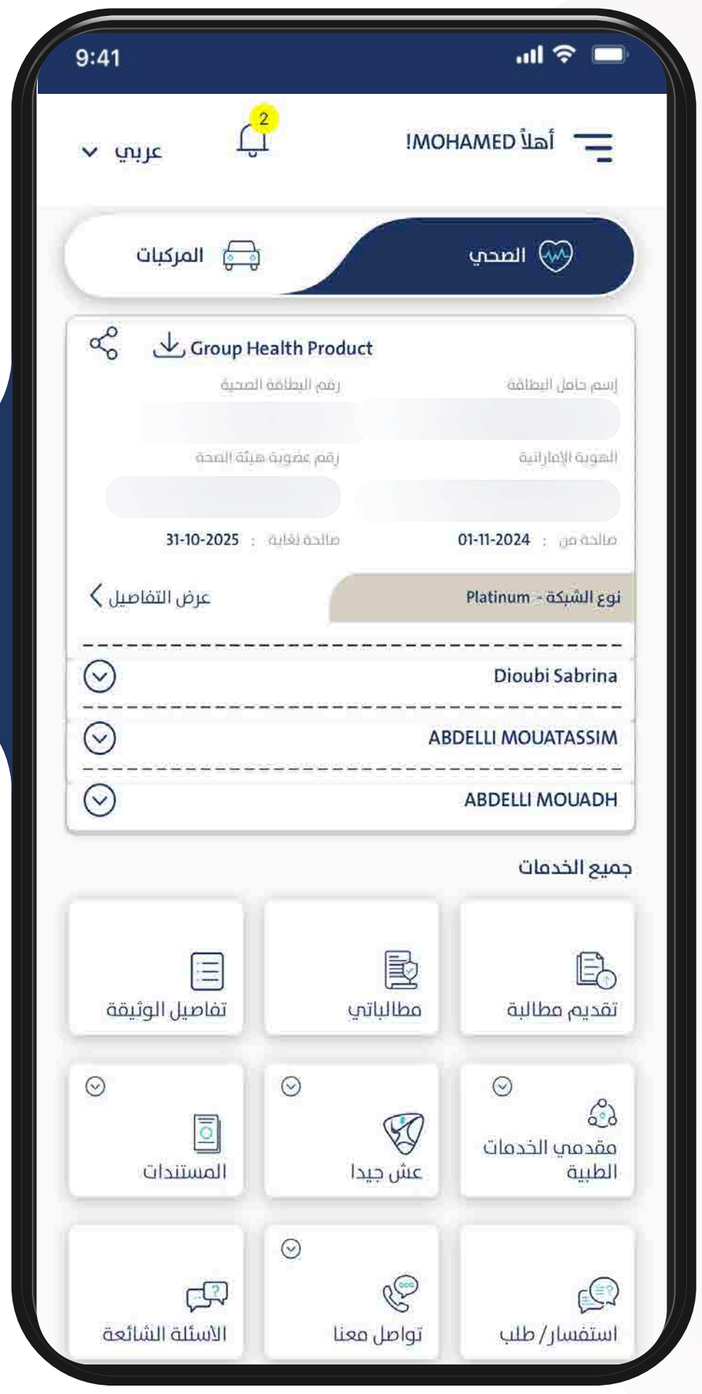

أدخل البريد الإلكتروني وكلمة المرور

2




أدخل وتحقق من صحة رمز المرور لمرة واحدة المرسل إلى رقم الهاتف المتحرك وعنوان البريد الإلكتروني المسجل

3




أكمل عملية تسجيل الدخول للوصول إلى الواجهة الرئيسية

# تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية الخاصة بك والتحقق من ملفك الشخصي

إذا كان تطبيق الهوية الإماراتية الخاص بك مرتبط برقم هاتف متحرك مختلف،اتبع الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة أدناه لإكمال تسجيل الدخول والتحقق.




اختر تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية

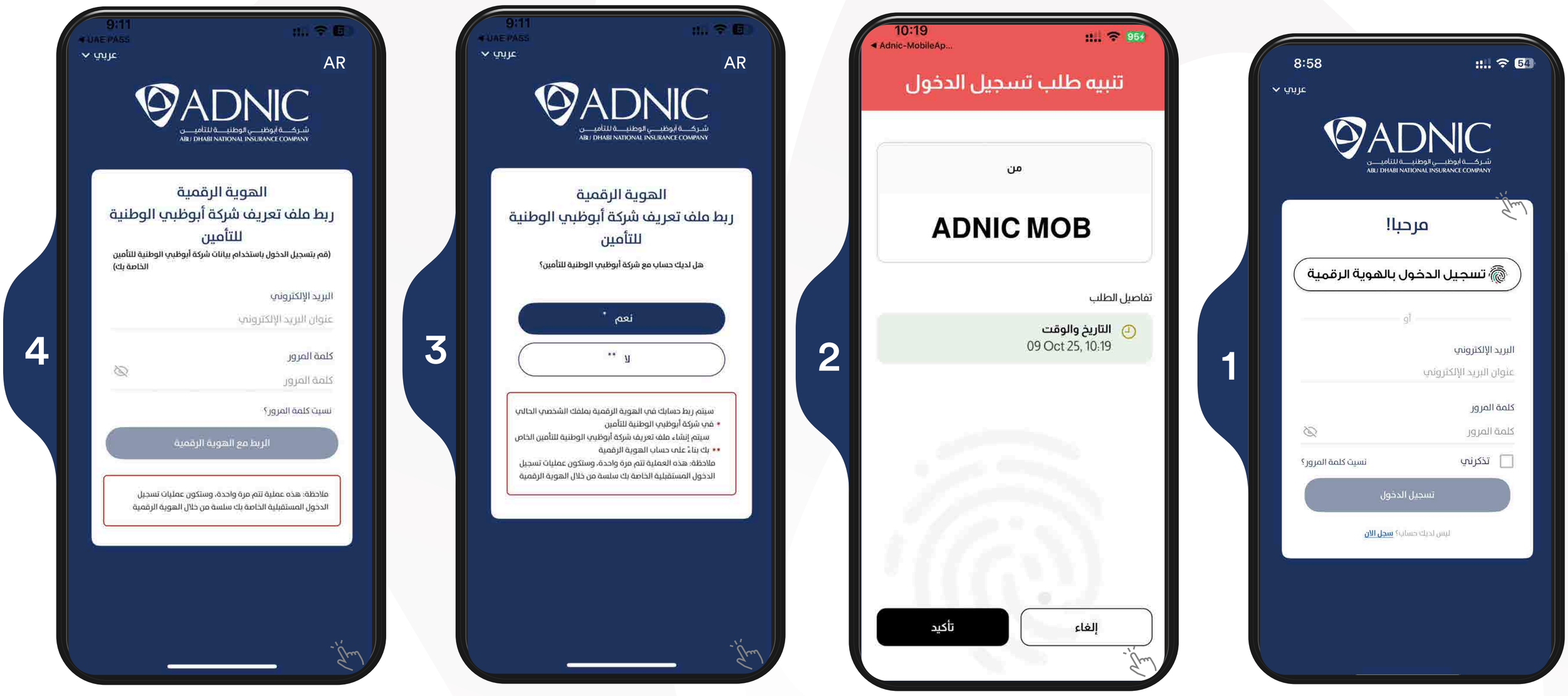
سيتم إرسال الطلب إلى الهوية الرقمية

قم بتوثيق الطلب عبر تطبيق الهوية الرقمية

رقم هاتفك في التطبيق مختلف عن الرقم الموجود على الهوية الرقمية.
للتحديث انقر على "متابعة

# قم بالتسجيل باستخدام الهوية الرقمية

إذا لم يكن الملف الشخصي مرتبطًا بحساب الهوية الرقمية الخاص اتبع بك الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة أدناه لإكمال عملية الربط.




انقر على "تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية"

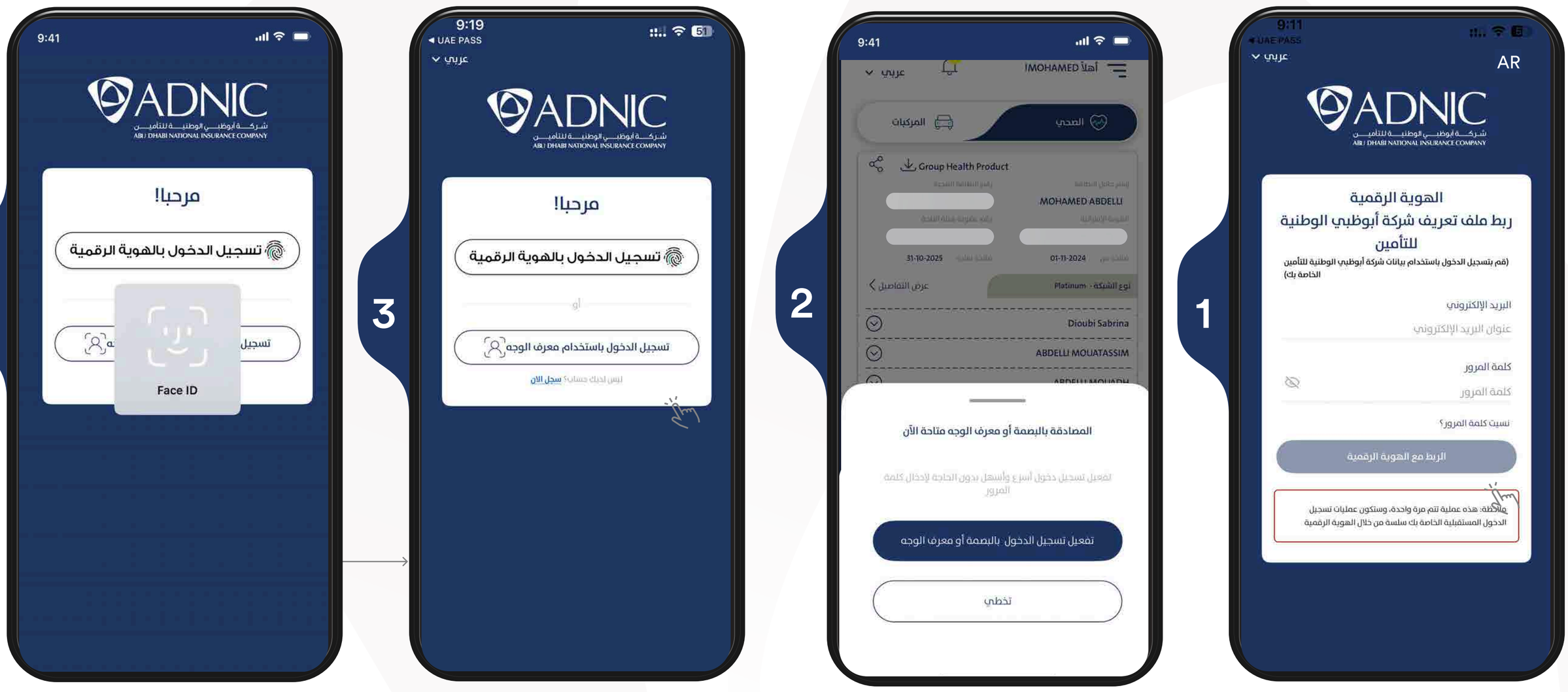
سيتم إرسال الطلب إلى الهوية الرقمية

إذا كنت مسجلاً بالفعل في تطبيق الهاتف المتحرك، إختر "نعم" لربط بطاقة الهوية الرقمية الخاصة بك بملفك الشخصي الحالي

أدخل بريدك الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة بتطبيق ADNIC للهاتف ، ثم انقر على "ربط حسابك بـ الهوية الرقمية"

# البصمة الحيوية

للوصول إلى حسابك باستخدام البصمة الحيوية، اتبع الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة ادناه.




أدخل البريد الإلكتروني وكلمة المرور

انقر على "تمكين تسجيل الدخول باستخدام البصمة الحيوية "

انقر على "تسجيل الدخول باستخدام البصمة"

سجّل الدخول باستخدام البصمة الحيوية

# تطبيق ADNIC الجديد للهاتف المتحرك – تسجيل مستخدم جديد

سجّل باستخدام بطاقة الهوية الإماراتية / رقم البطاقة الصحية وتاريخ الميلاد




سجّل باستخدام الهوية الرقمية .

# تسجيل مستخدم جديد

بالنسبة للمستخدمين الذين ليس لديهم تطبيق الهوية الرقمية، يمكنهم التسجيل باتباع الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة أدناه.

1

أدخل رقم الهوية الإماراتية و تاريخ الميلاد



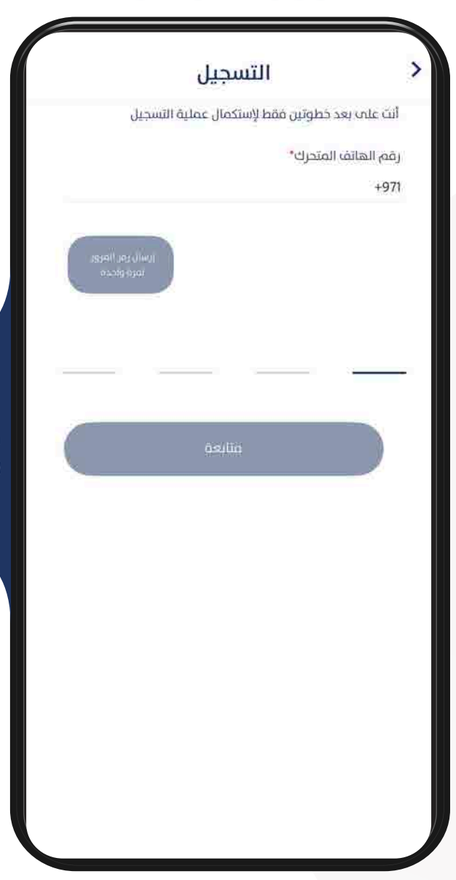

2

إذا لم يتم العثور على الوثيقة, أدخل رقم البطاقة الصحية للوثائق الصحية أو الرمز المروري لوثائق السيارات



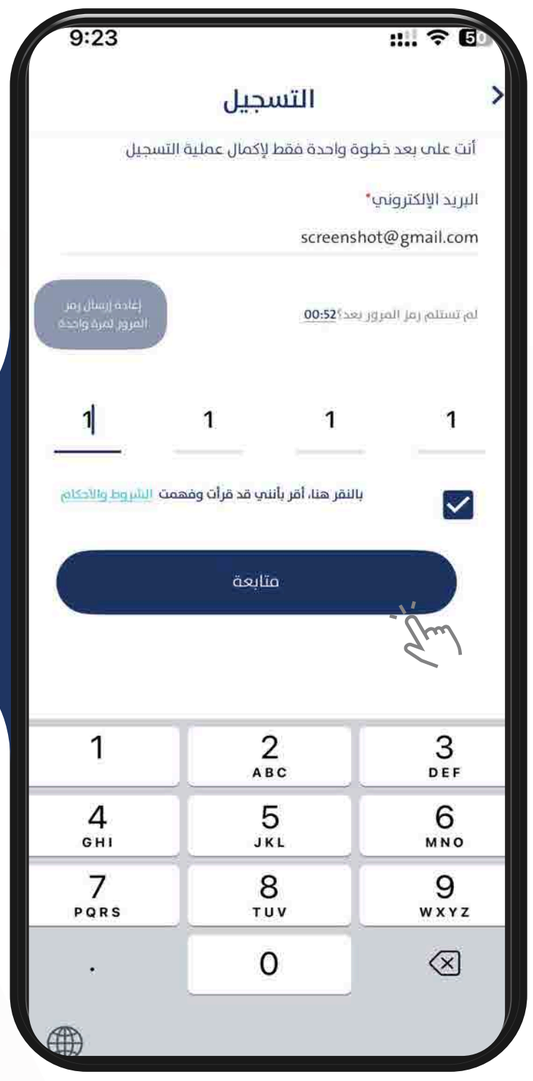

3

أدخل رقم الهاتف المتحرك ثم قم بالتحقق بإستخدام رمز المرور لمره واحدة




4

أدخل عنوان البريد الإلكتروني واتمم التعريف عبررمز المرور لمرة واحدة




5

أدخل كلمة المرور الخاصة بك لإنشاء حساب جديد



# قم بالتسجيل باستخدام الهوية الرقمية

بالنسبة للمستخدمين الذين لديهم تطبيق الهوية الرقمية، يمكنهم التسجيل باتباع الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة أدناه.



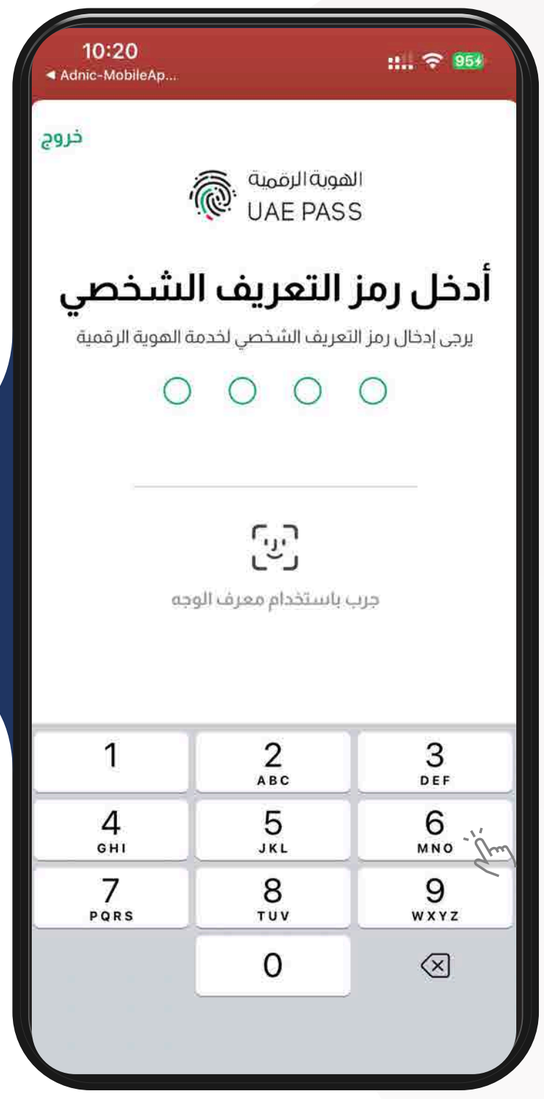

1

اختر "التسجيل باستخدام الهوية الرقمية"




2

سيتم إرسال الطلب إلى الهوية الرقمية

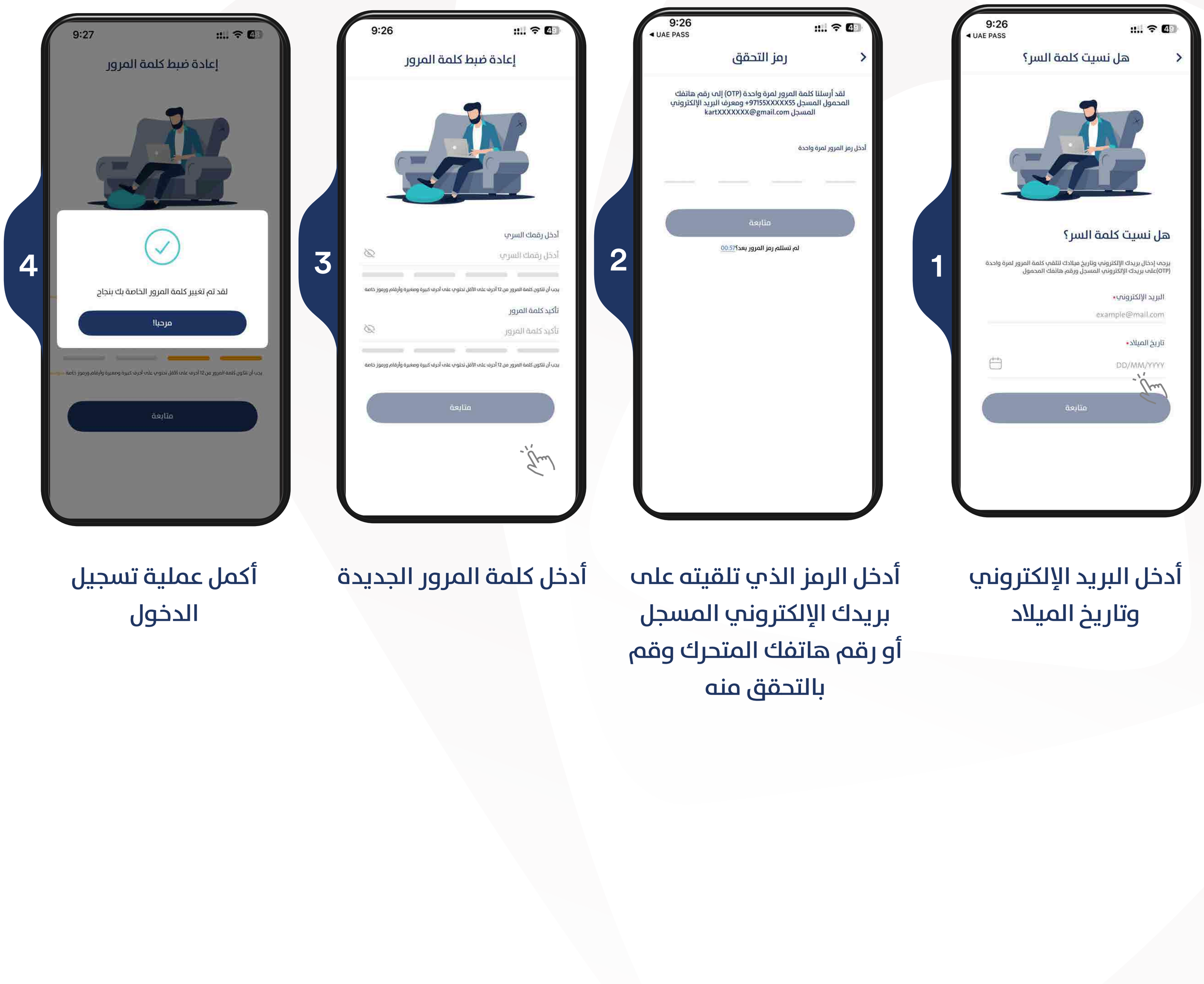



3

قم بتوثيق الطلب من خلال تطبيق الهوية الرقمية

# خطوات إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك

إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بك، اتبع الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة أدناه لإعادة تعيينها.




أدخل البريد الإلكتروني وتاريخ الميلاد

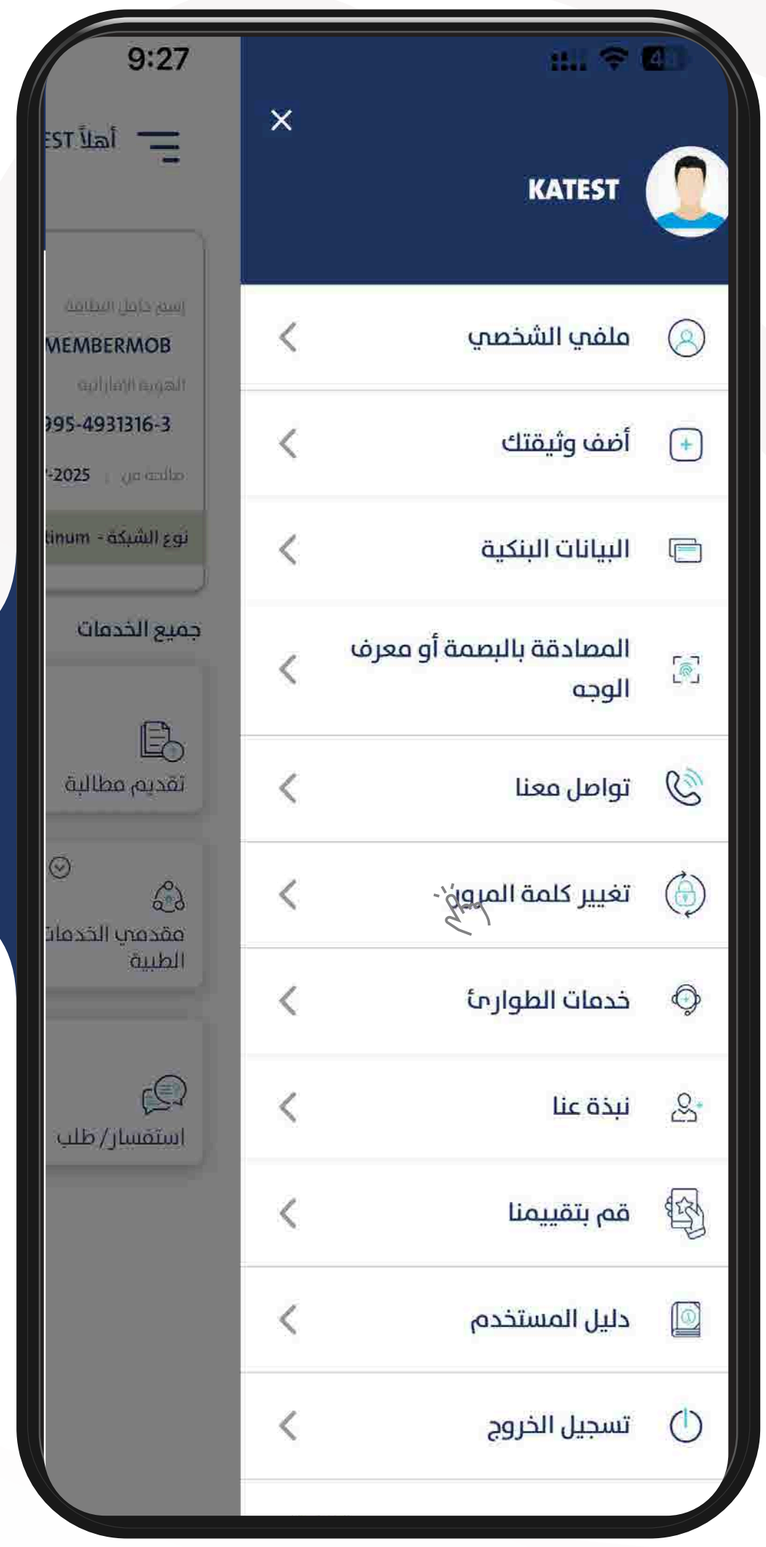
أدخل الرمز الذي تلقيته على بريدك الإلكتروني المسجل أو رقم هاتفك المتحرك وقم بالتحقق منه

أدخل كلمة المرور الجديدة

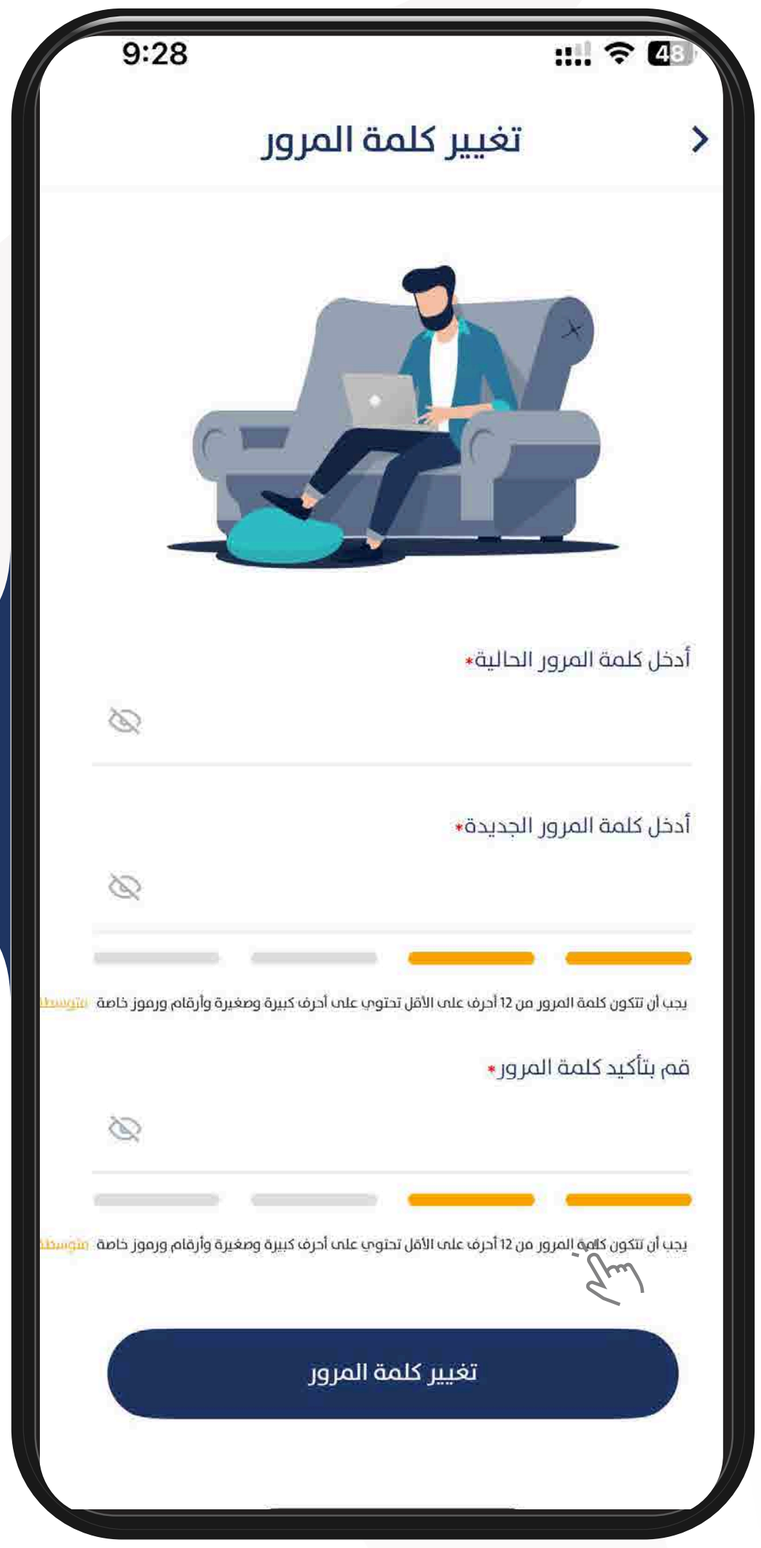
أكمل عملية تسجيل الدخول

# خطوات تغيير كلمة المرور الخاصة بك

إذا كنت ترغب في تغيير كلمة المرور الخاصة بك، اتبع الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة أدناه.




اضغط على تغيير كلمة المرور




أدخل كلمة المرور الحالية وقم بتعيين كلمة المرور الجديدة

# وصول المستخدم إلى ميزات الوثيقة والمطالبات في الشاشة الرئيسية




- تقديم مطالبة
- اطلع على مطالبات التعويضات، الموافقات المسبقة والمطالبات المباشرة
- تفاصيل الوثيقة
- قائمة مزودي الخدمات الصحية وقائمة مقدمي الخدمات الطبية المستبعدين
- Live Well
- عرض / تحميل المستندات المتعلقة بالتأمين الخاص بك
- استفسار / طلب
- اتصل بنا
- الأسئلة الشائعة

# الوصول إلى تفاصيل البطاقة الصحية الخاصة بك

اضغط على أيقونة التحميل
لتحميل البطاقة الصحية

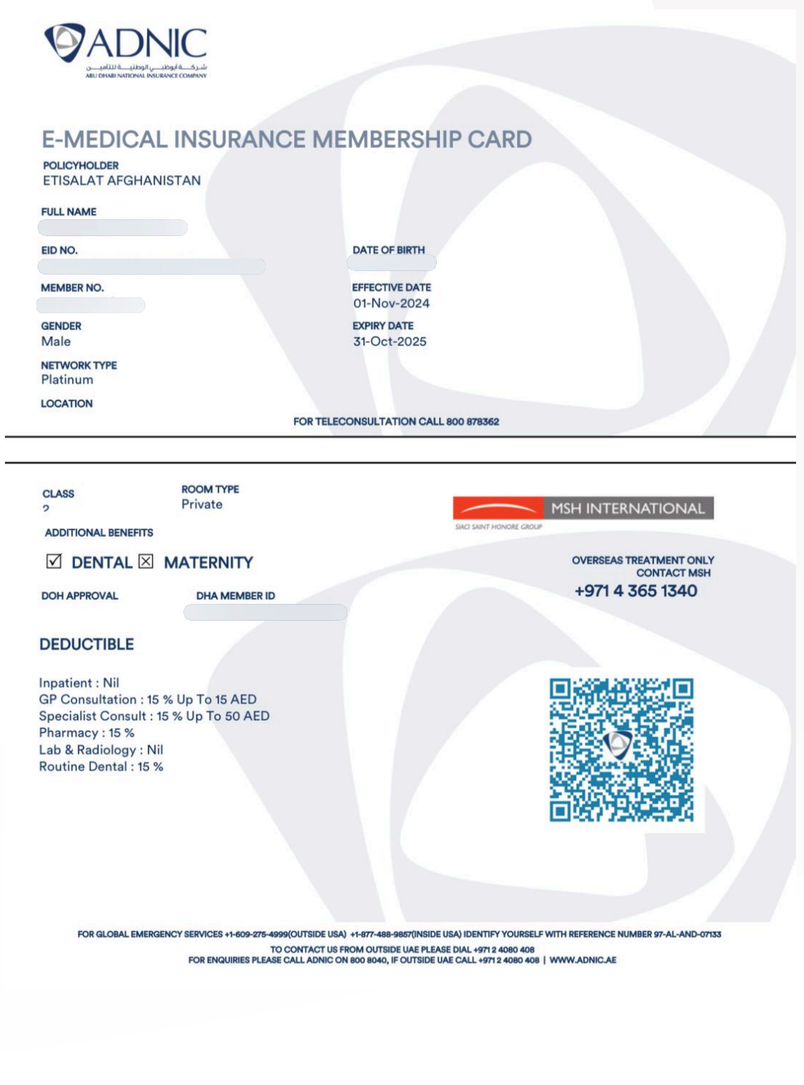
خيار القائمة

اضغط على خيار "تبديل الوثيقة"
لعرض وثائقك المتعددة إذا كانت
متوفرة

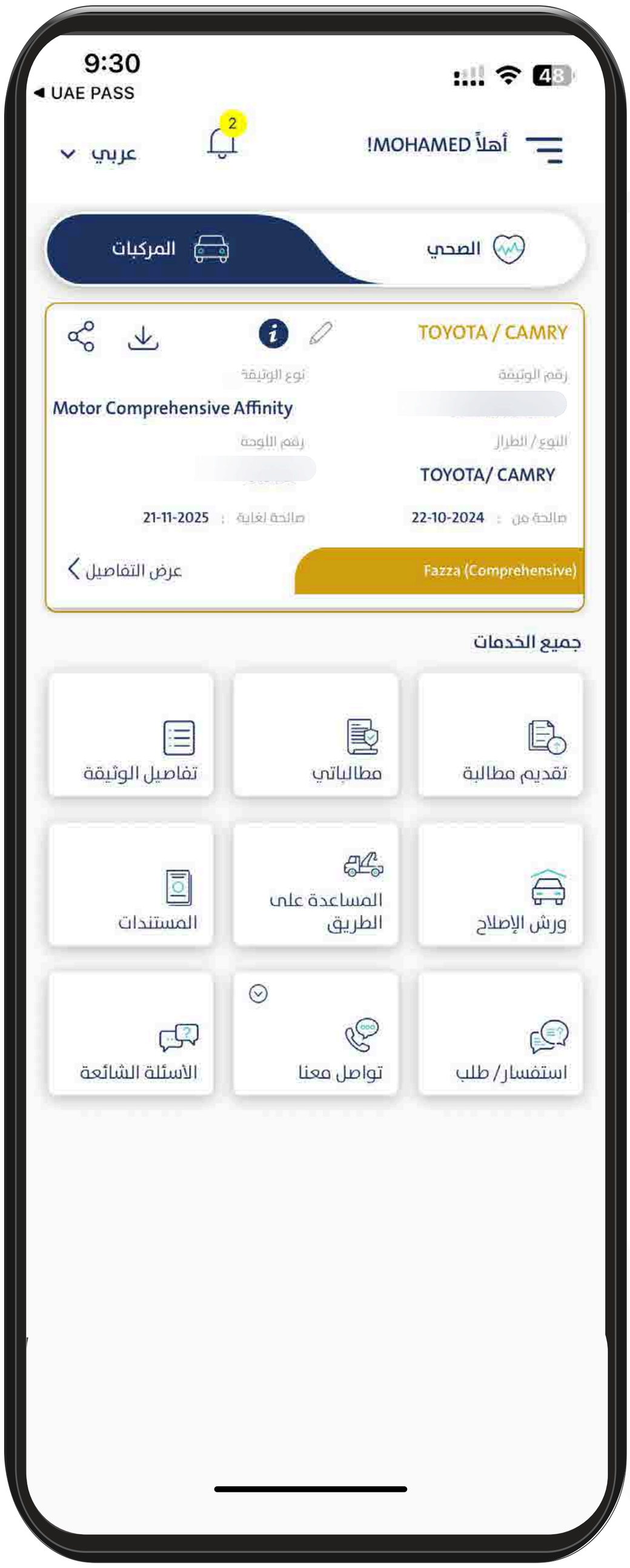
اضغط على أيقونة المشاركة
لمشاركة البطاقة الصحية

انقر على القائمة المنسدلة
لعرض التفاصيل



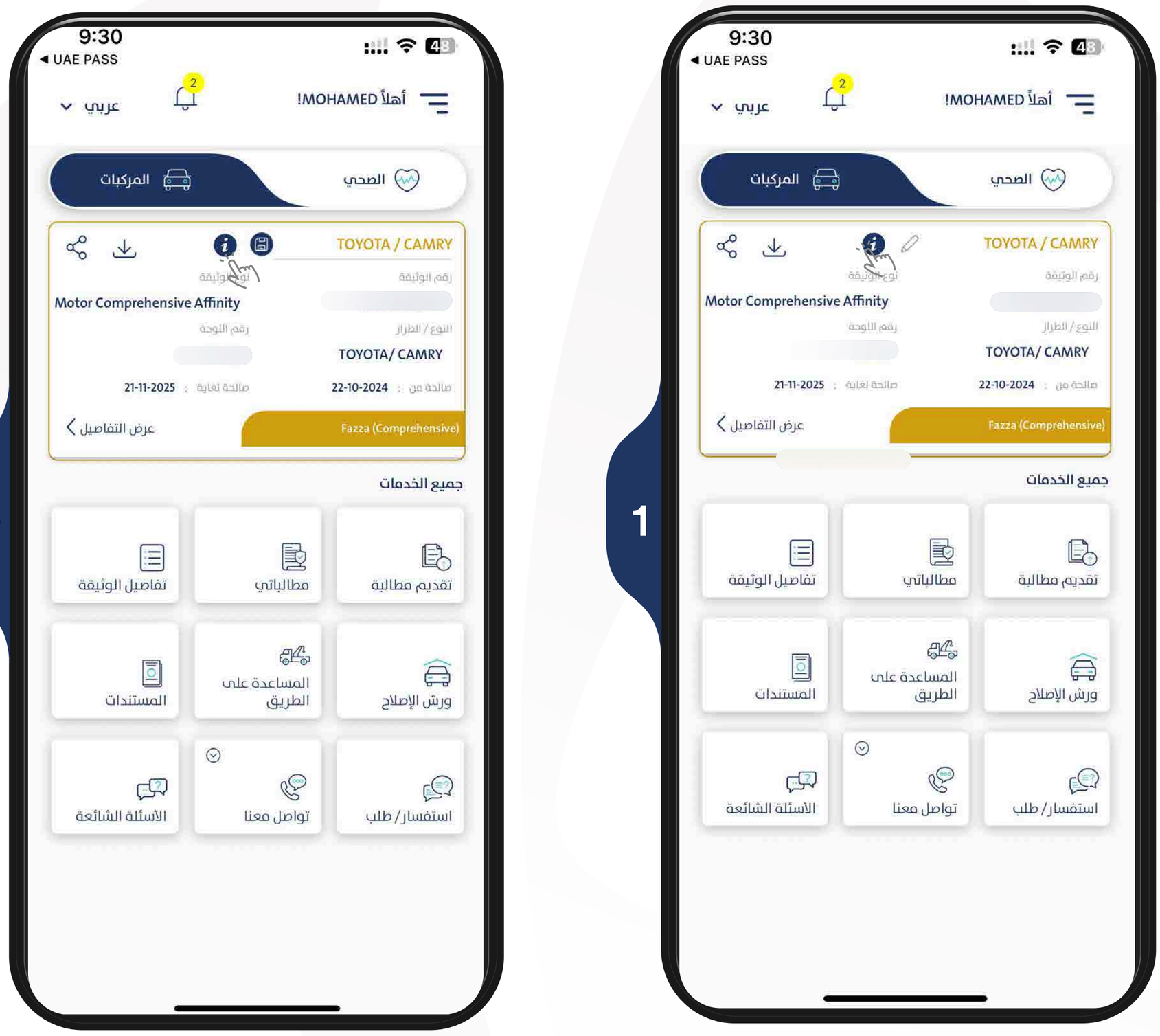
# وصول المستخدم لميزات الوثيقة والمطالبات في الشاشة الرئيسية للمركبات




- تقديم مطالبة
- مطالباتي
- تفاصيل الوثيقة
- ورش الإصلاح
- خدمة المساعدة على الطريق
- المستندات
- استفسار / طلب
- اتصل بنا
- الأسئلة الشائعة

# تغيير الاسم المستعار

- في الواجهة الرئيسية، يمكن للمستخدم إعادة تسمية "الاسم المستعار".
- يمكن للمستخدم تعديل الاسم المستعار من خلال النقر على أيقونة التعديل.
- بمجرد الانتهاء، انقر على زر "حفظ".



# تفاصيل الوثيقة والتغطية

1




اضغط على "عرض التفاصيل"

2




عرض تفاصيل الوثيقة والتغطية

# عرض وتحديث تفاصيل العضو



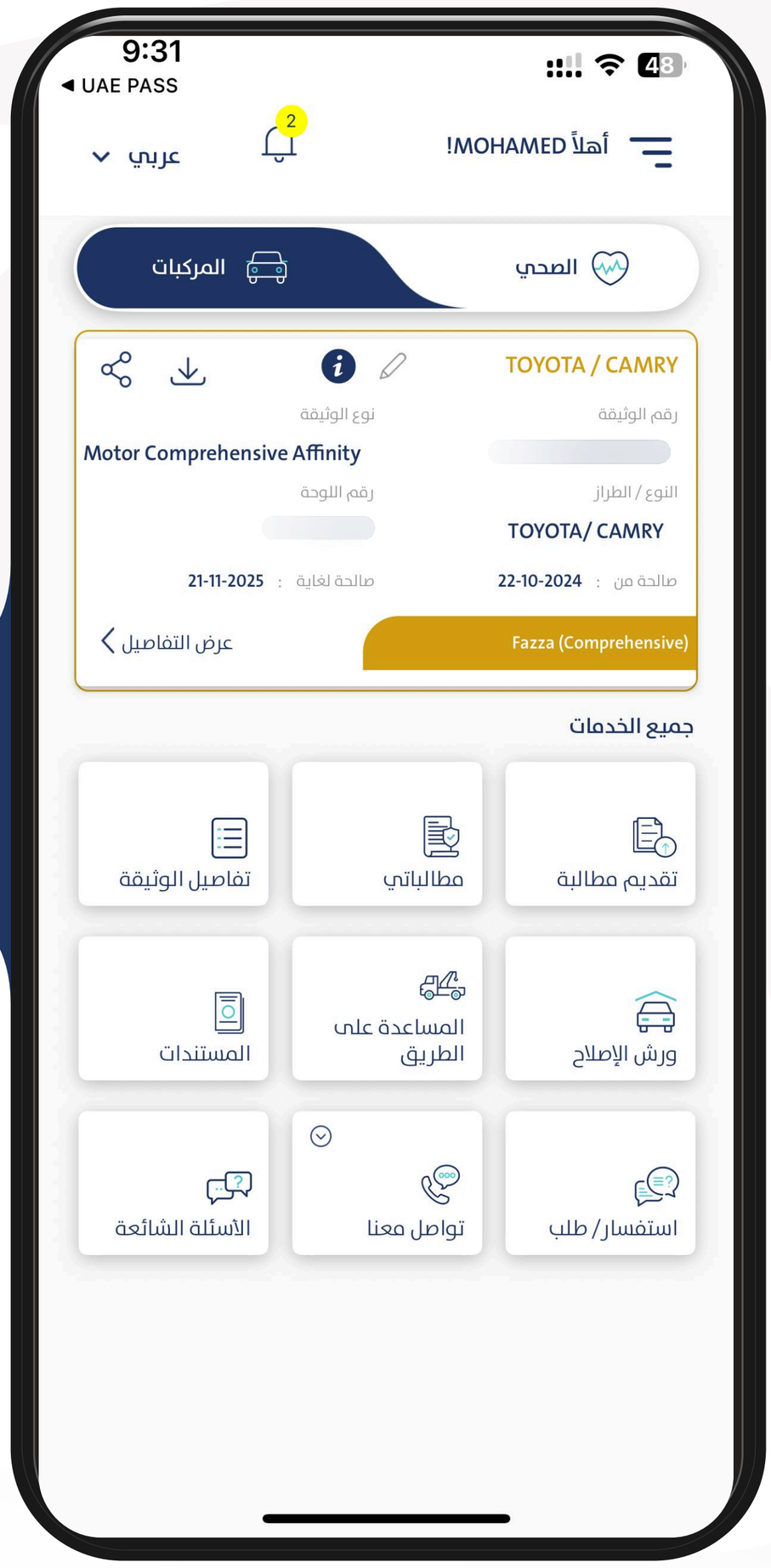

اضغط على "تفاصيل العميل" في شاشة "تفاصيل وثيقتي"

قم بعرض وتحديث تفاصيلك، ثم انقر على "حفظ".
(يمكن تحديث رقم الهاتف المتحرك من شاشة "ملفي الشخصي")

ادخل رمز التحقق لمرة واحدة (OTP) المرسل إلى رقم الهاتف المتحرك المسجَّل أو إلى عنوان البريد الإلكتروني المسجَّل، ثم قم بالتحقق منه لحفظ التفاصيل.
يمكنك أيضًا تغيير رقم الهاتف المتحرك من خلال الرابط

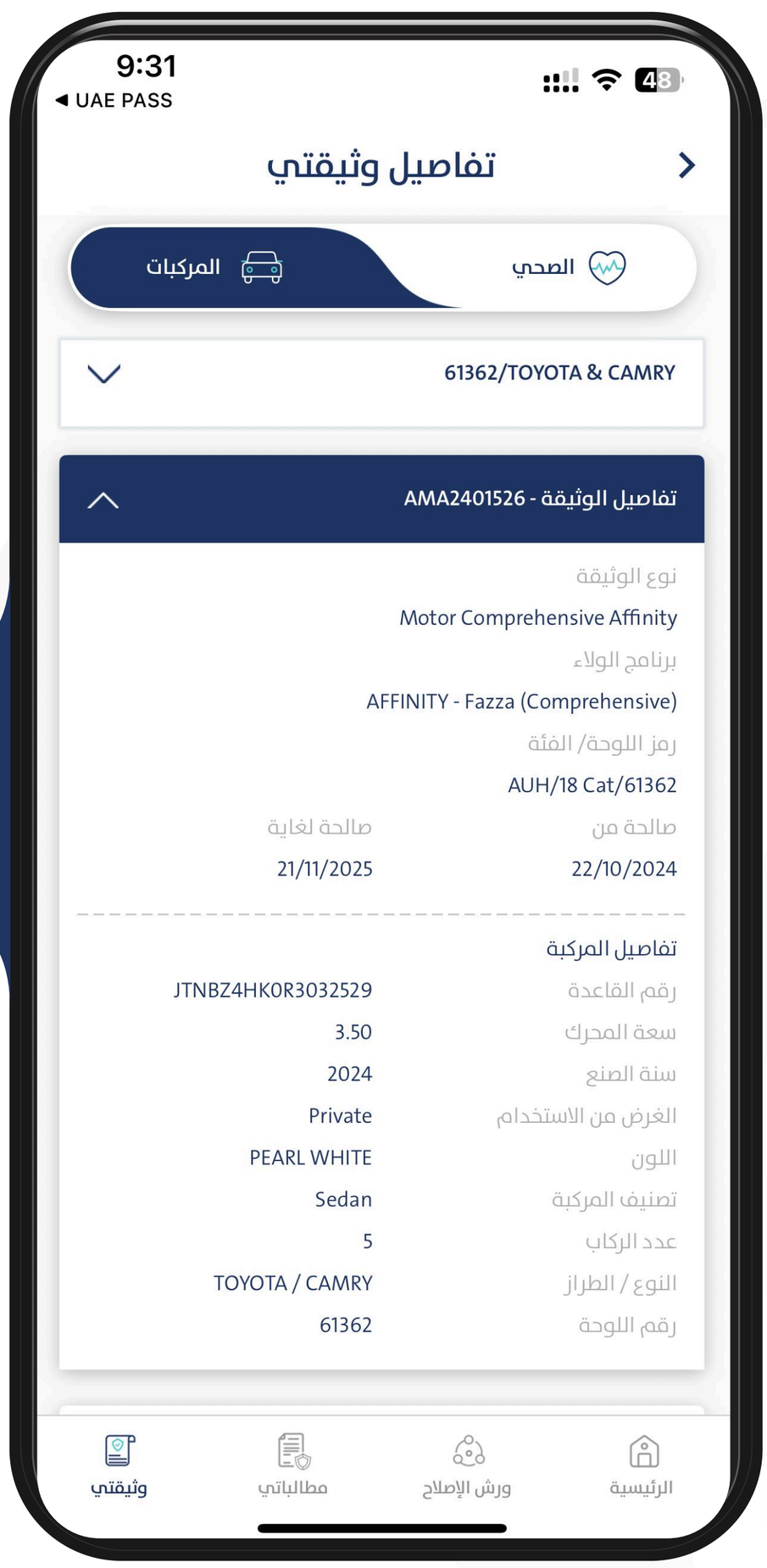
# تفاصيل الوثيقة

1




اضغط على "تفاصيل الوثيقة"

2

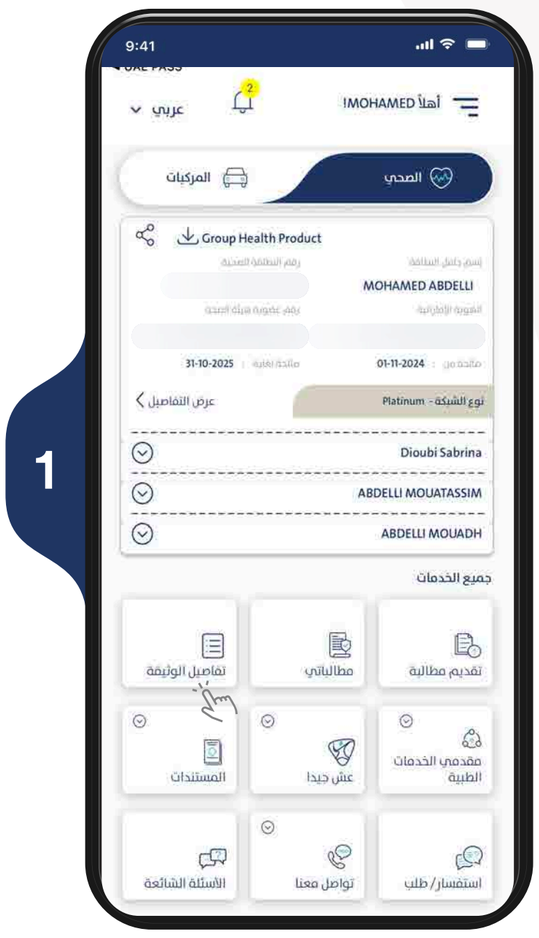



عرض تفاصيل الوثيقة والتغطية

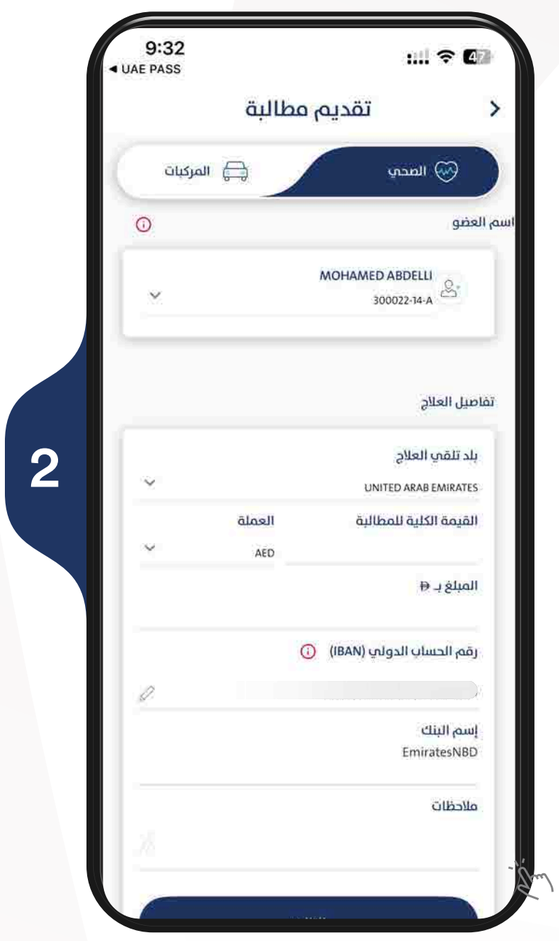
# تقديم مطالبة (مطالبات الاسترداد)

- لتقديم مطالبة، يجب على المستخدمين أولاً تحديث رقم الحساب البنكي الخاص بهم، متبوعًا بتفاصيل KYC (اعرف عميلك).
- بعد تحديث بيانات IBAN وKYC (مكان الميلاد، رقم جواز السفر) بنجاح، سيتمكن العميل من تقديم المطالبات.

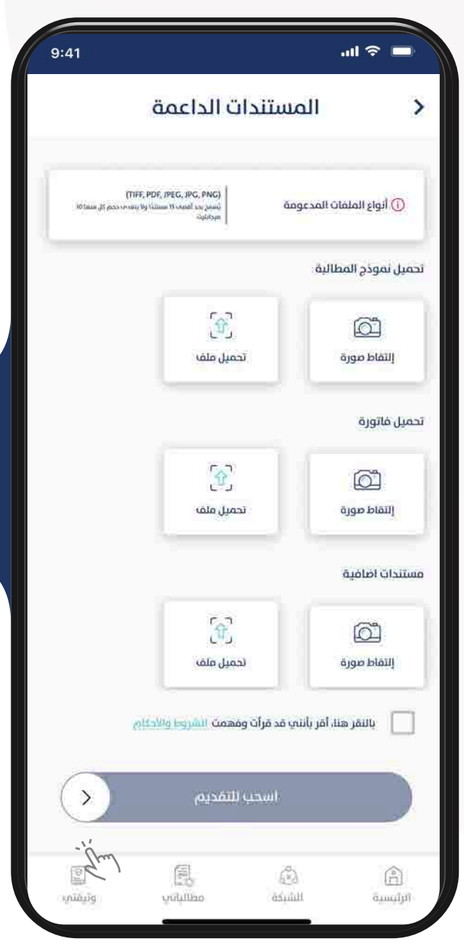
ملاحظة: بالنسبة لتقديم المطالبات التابعة، يجب تحديث معلومات IBAN وKYC الخاصة بالعضو الأساسي.




اختر خيار "تقديم مطالبة"




أدخل المعلومات المطلوبة، ثم انقر على "التالي"




لتقديم مطالبة، قم بتحميل المستندات المطلوبة

# تقديم مطالبة مركبة

لتقديم مطالبة مركبة، يرجى اتباع الخطوات الموضحة في لقطات الشاشة.




اضغط على "تقديم مطالبة" واملأ التفاصيل

حدد وقم بتحميل صورة الأجزاء المتضررة ثم انقر على "التالي"

قم بتحميل المستندات المطلوبة وانقر على "التالي"

بمجرد إرسالها، اضغط على "مطالباتي" لعرض قائمة المطالبات

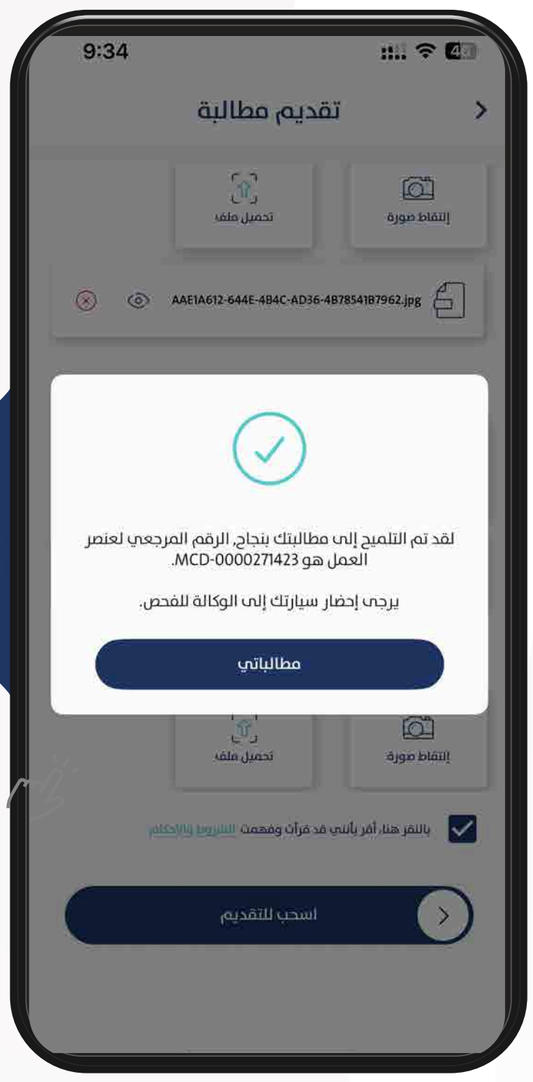
# اشعارات تسجيل المطالبات

1



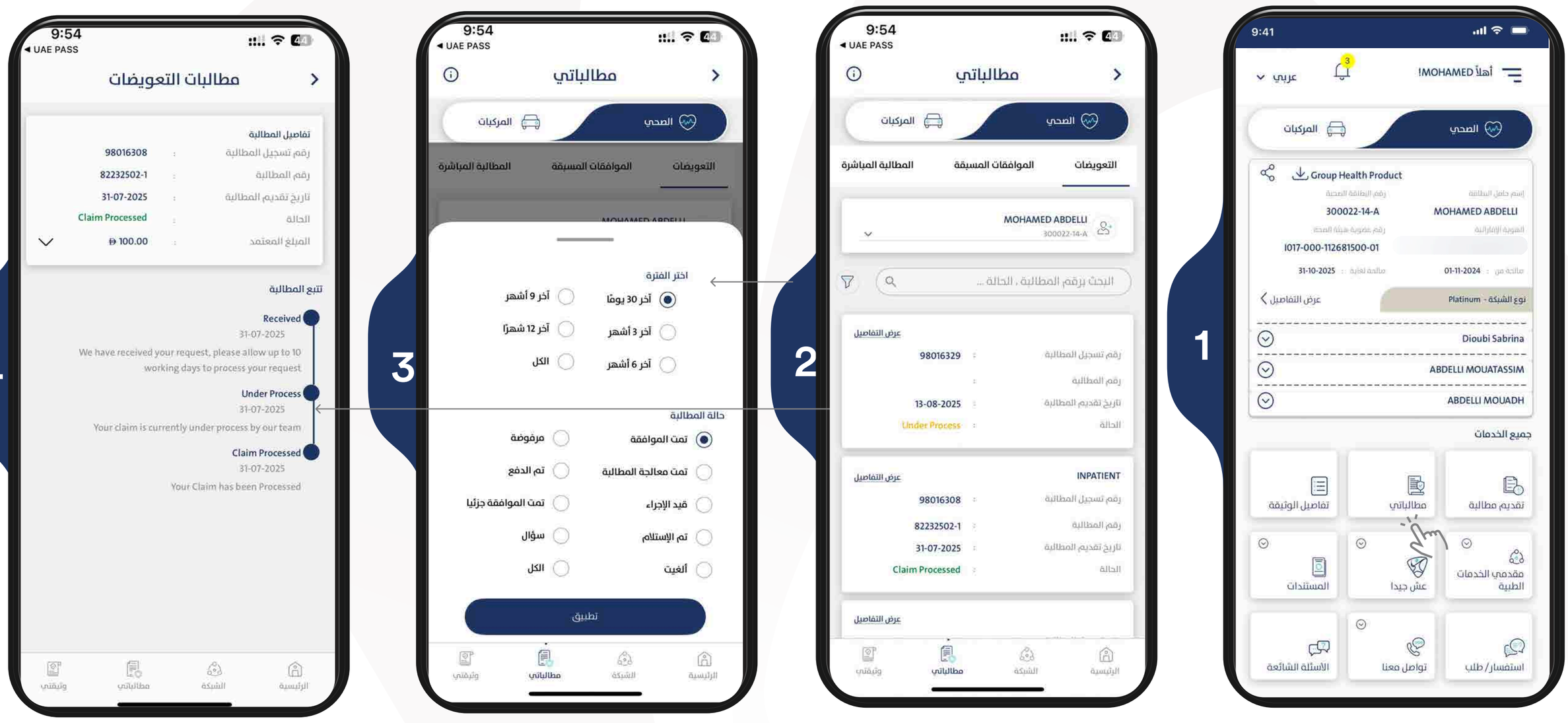

تعليمات يجب إتباعها أثناء
وقوع الحادث

2




بعد تقديم المطالبة، يمكن
للمستخدم الإطلاع على تفاصيلها
بالضغط على "مطالباتي"

# عرض مطالباتي (مطالبات التعويضات)




اضغط على خيار "مطالباتي"

عرض التفاصيل المتعلقة ، والموافقة المسبقة، والمطالبات المباشرة

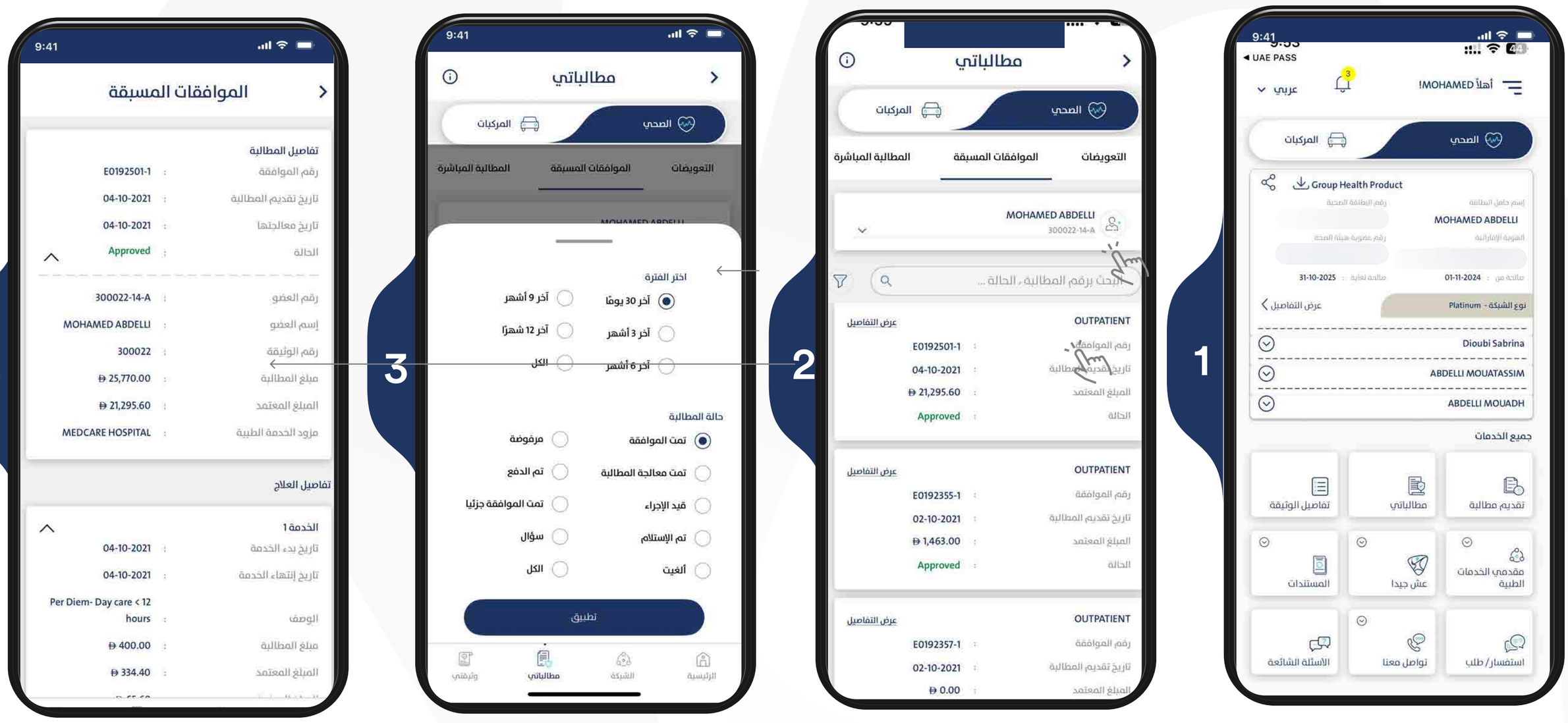
قم بتطبيق الفلاتر لتحسين عرض المطالبات

يمكن للمستخدمين تتبع حالة المطالبات، وعرض المستندات، وتحميل التقارير

# عرض مطالباتي (الموافقة المسبقة والخصم المباشر)

الموافقة المسبقة: تأمين تأكيد التغطية قبل الإجراءات الطبية.

الخصم المباشر : سيقوم مزود التأمين الخاص بك بالدفع مباشرة لعيادات الشبكة والصيدليات ووسائل التشخيص والمستشفيات مقابل الخدمات التي تستخدمها.




اضغط على خيار "مطالباتي"

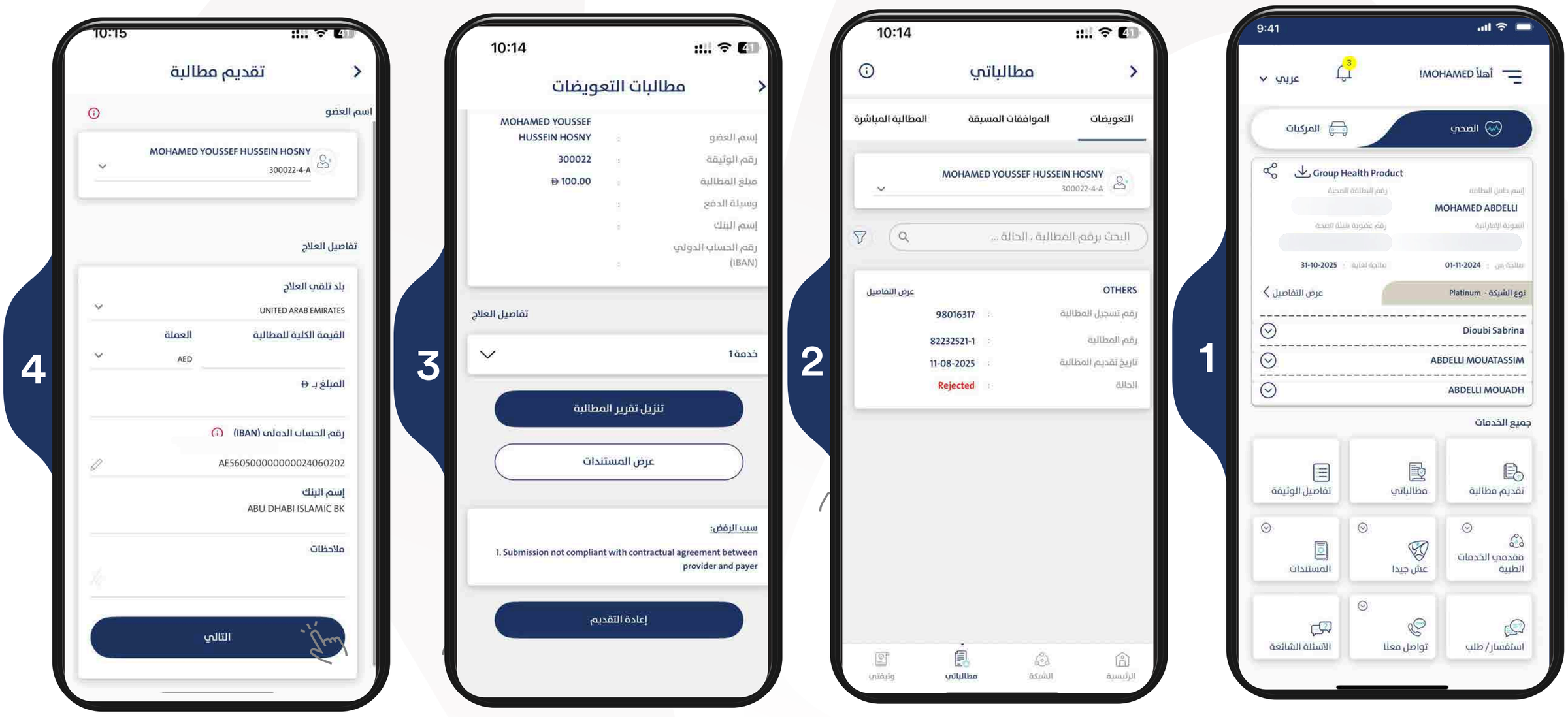
عرض التفاصيل المتعلقة, الموافقات المسبقة والمطالبات المباشرة

قم بتطبيق تصفية العرض لتحسين المطالبات المعروضة

عرض تفاصيل المطالبة بالموافقة المسبقة/ الخصم المباشر

# إعادة تقديم المطالبات المرفوضة (السداد)

إذا كنت ترغب في إعادة تقديم مطالبة تعويض مرفوضة، فيرجى اتباع لقطات الشاشة المذكورة أدناه.



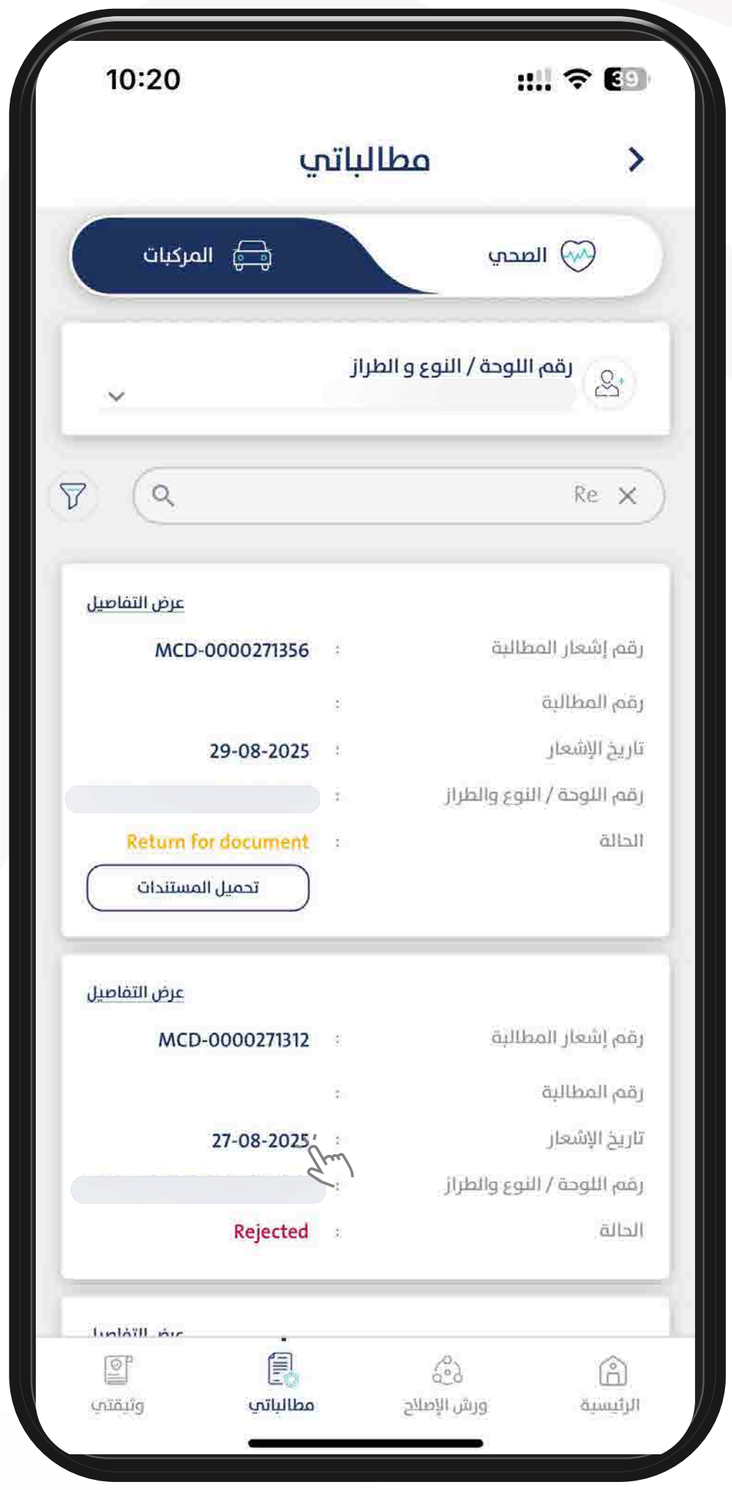

اضغط على خيار "مطالباتي"

عرض التفاصيل المتعلقة بمطالبات السداد

راجع سبب الرفض ثم تابع إعادة تقديم المطالبة

اضغط على "التالي" لإعادة إرسال المطالبة

# مطالبات مركباتي



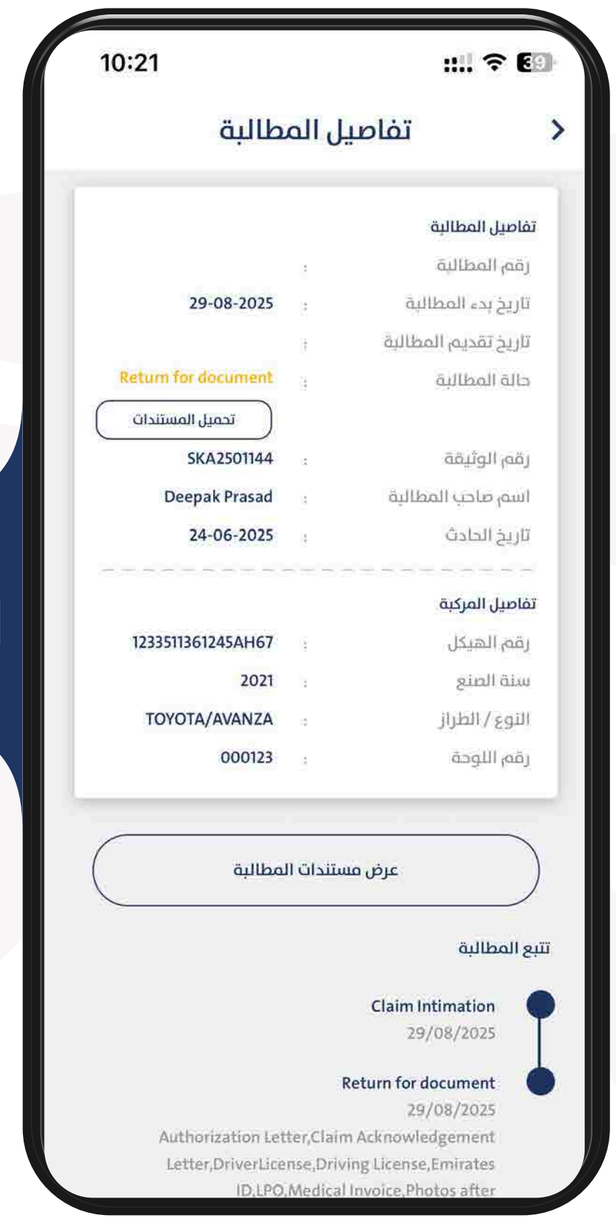

قائمة مطالبات مركباتي تتضمن حالة المطالبة مثل الإرجاع لإضافة مستند، مرفوضة، تمت الموافقة - تم الإصلاح، و تم تعيين امر الإصلاح للورشة




قم بتطبيق تصفية العرض للمطالبات المعروضة حسب المدة والحالة

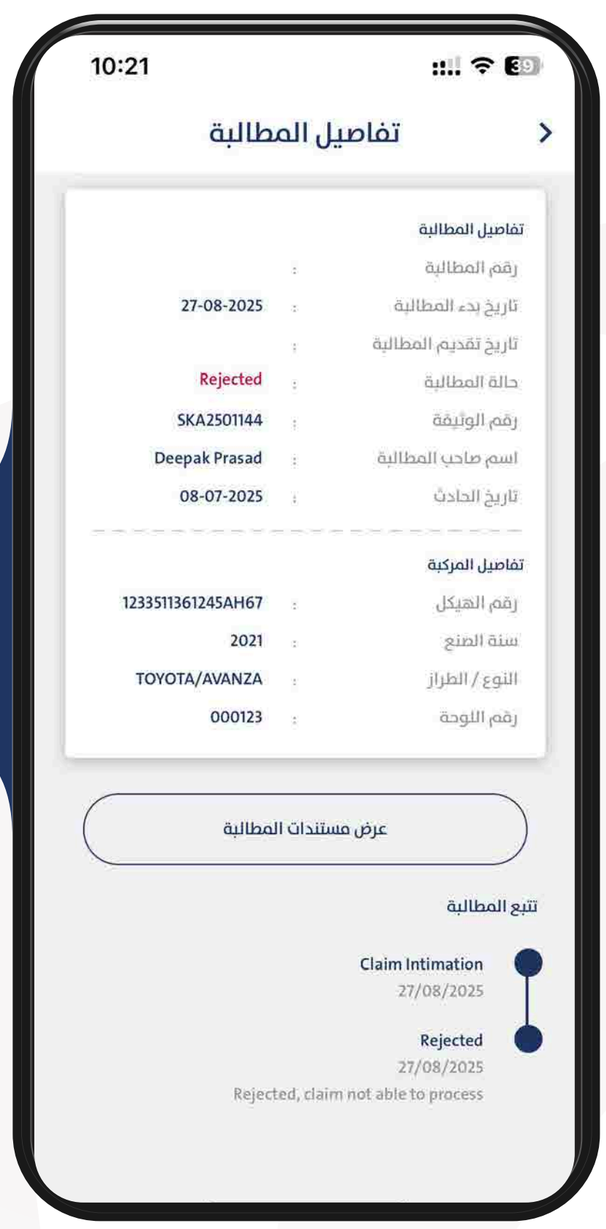
# تفاصيل المطالبة

1




انقر على "رفع المستند" لإعادة رفع المستندات

2



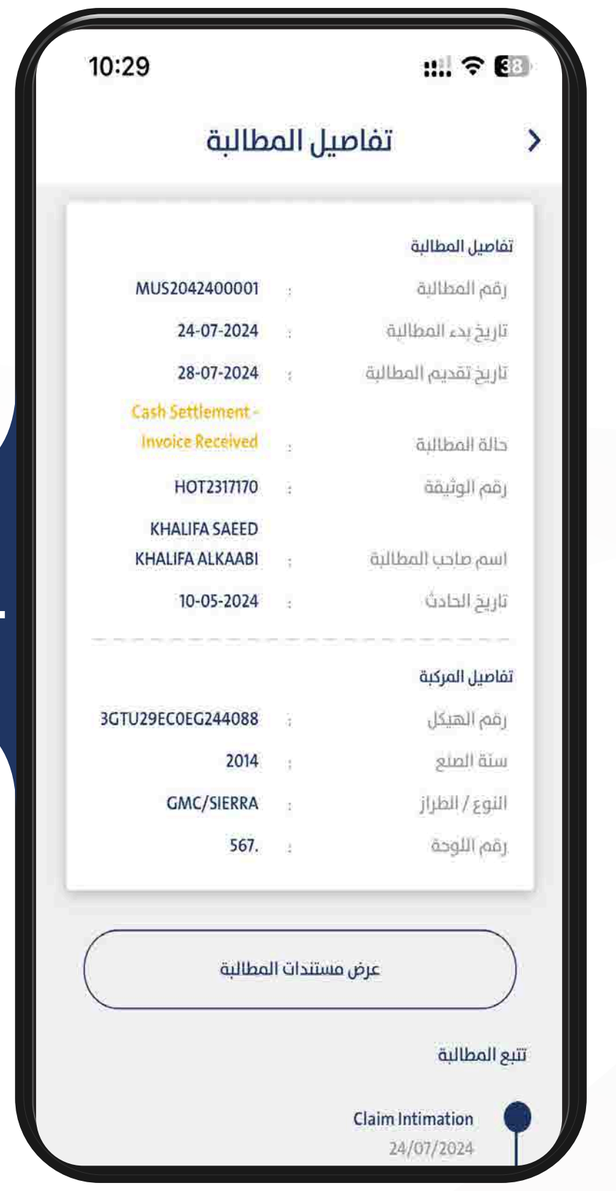

يمكن للمستخدم تتبع تقدم المطالبات المرفوضة وعرض تقارير المستندات

3




يمكن للمستخدمين تتبع تقدم المطالبات، وعرض المستندات، وتقديم طلبات السيارة البديلة

4

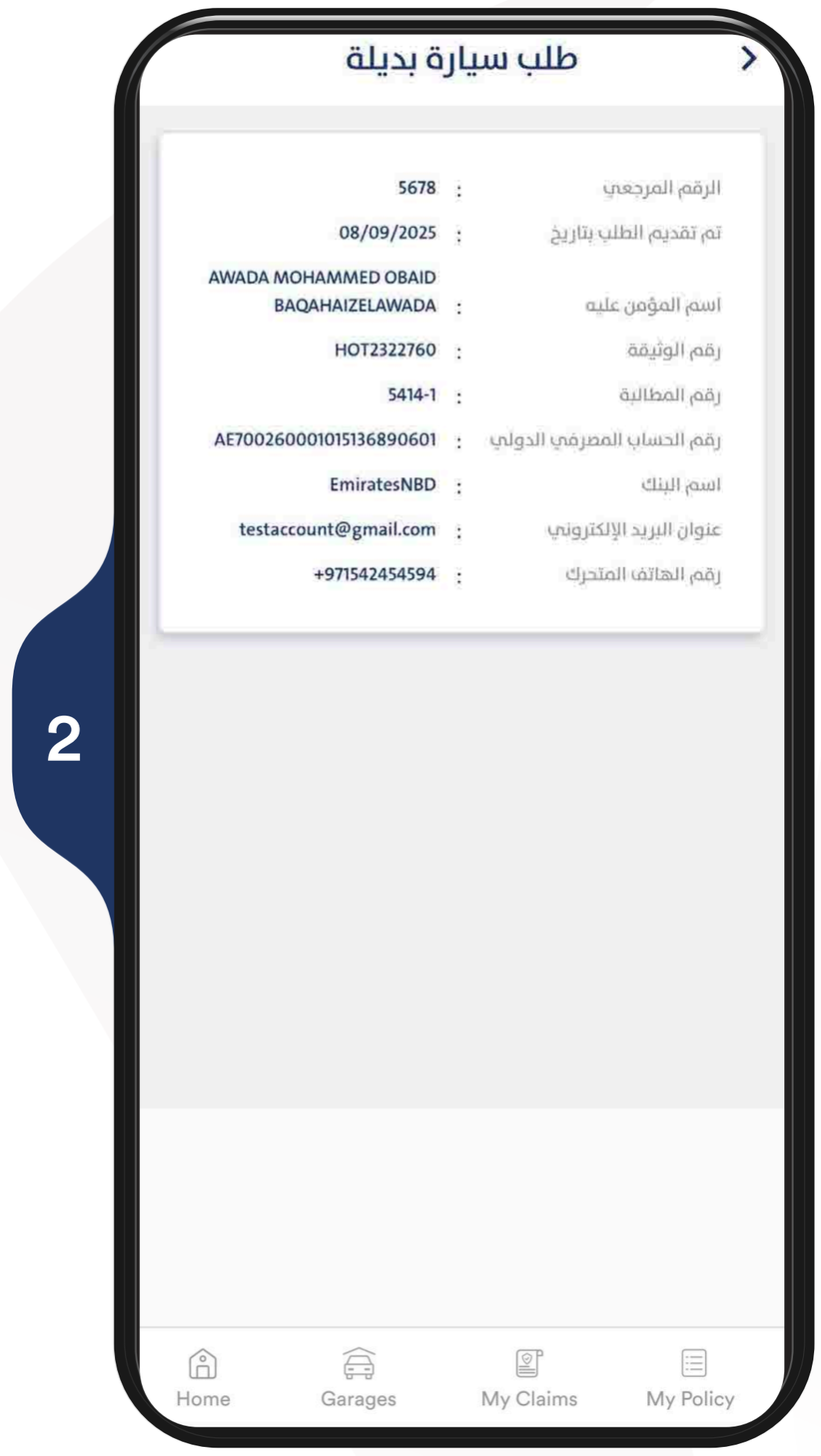



يمكن للمستخدمين تتبع التقدم في حالة المطالبات، وعرض المستندات

5

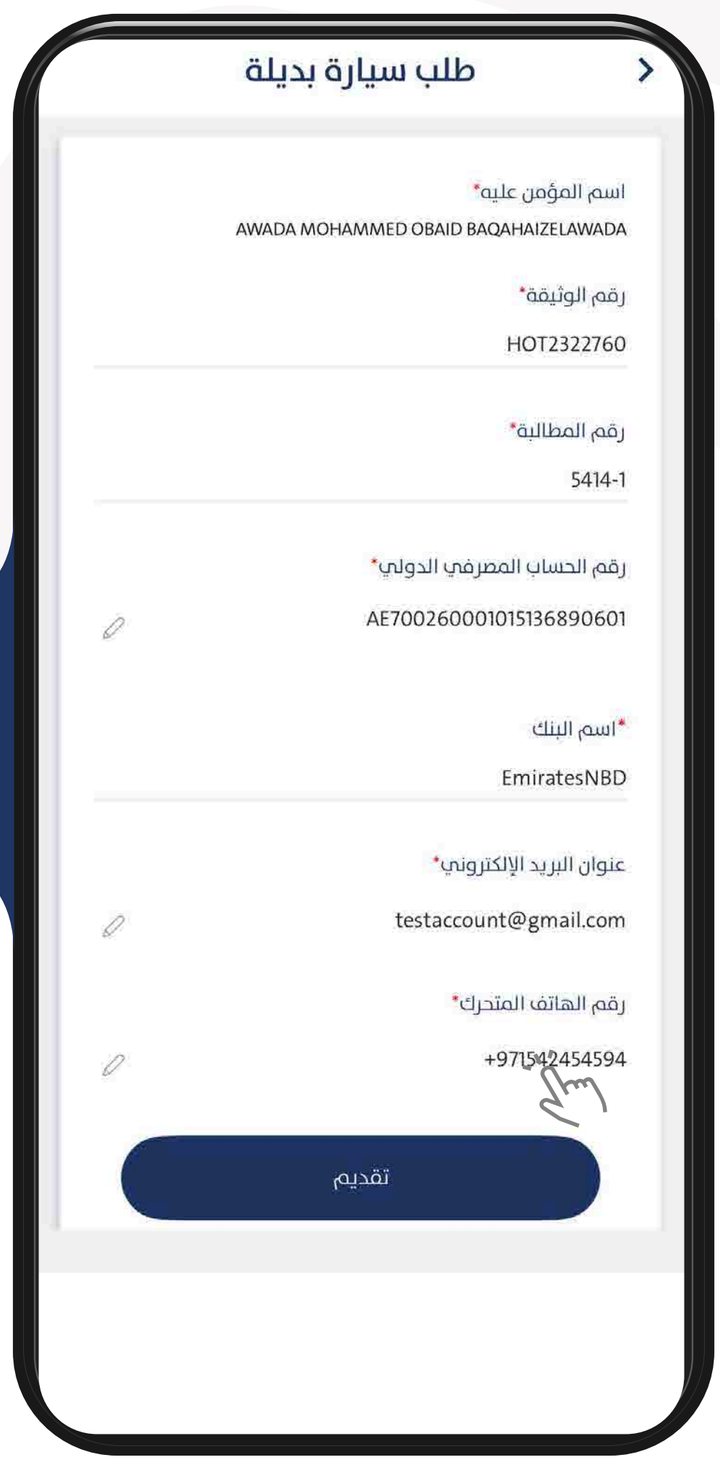


# طلب مركبة بديلة




2

اضغط على حالة المطالبة "تمت الموافقة - الإصلاح - تم تعيين أمر الإصلاح للورشة" في شاشة تفاصيل المطالبة للوصول إالى شاشة "طلب السيارة البديلة"

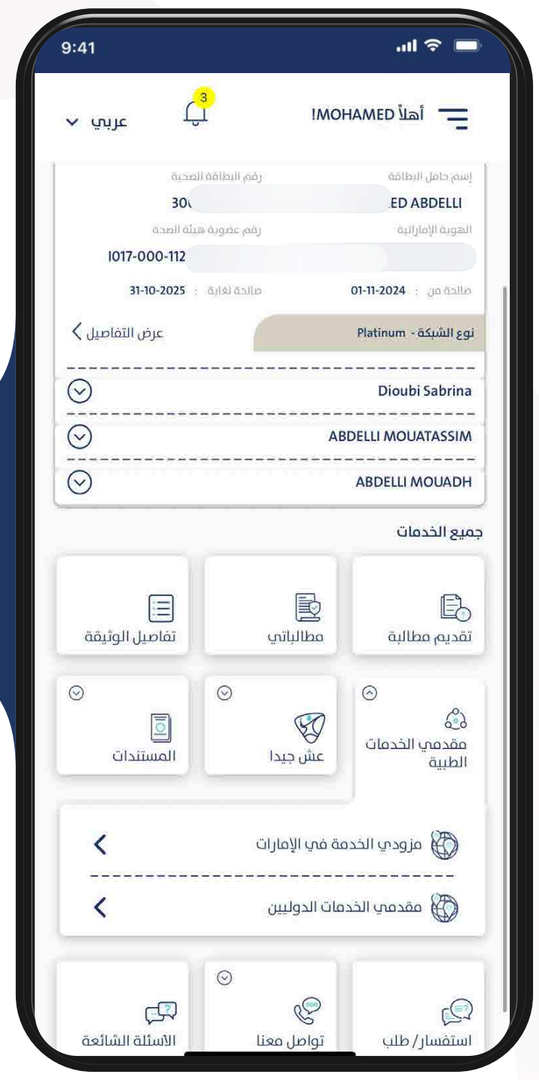



1

أدخل التفاصيل و تحقق من صحتها وانقر على "إرسال" لرفع الطلب

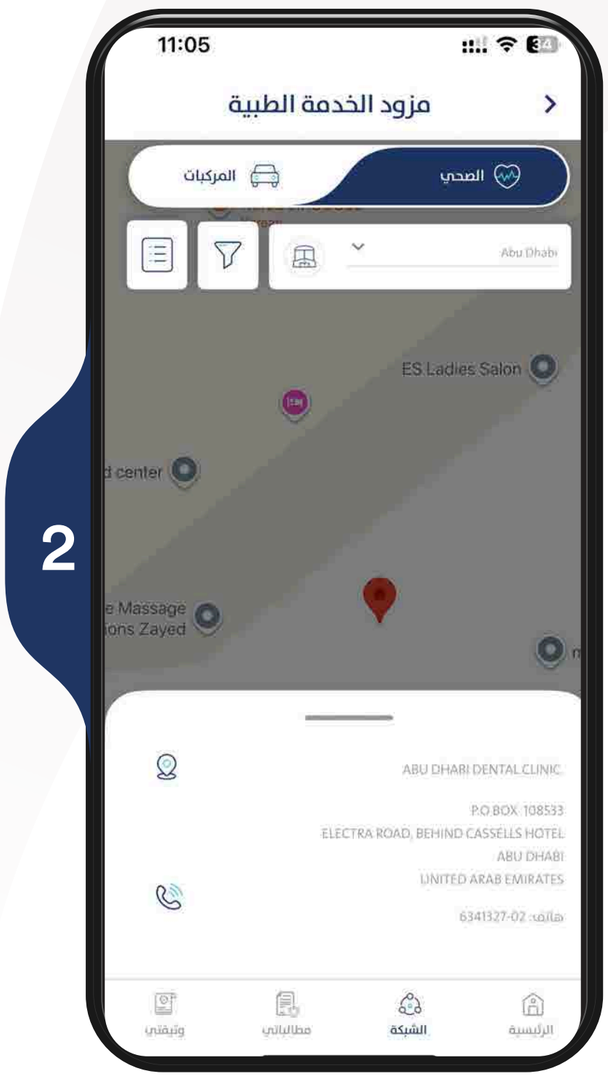
# عرض شبكة مزودي الخدمات الطبية

يمكنك التحقق من مقدم الخدمة الطبية والاتصال به بإتباع لقطات الشاشة أدناه.



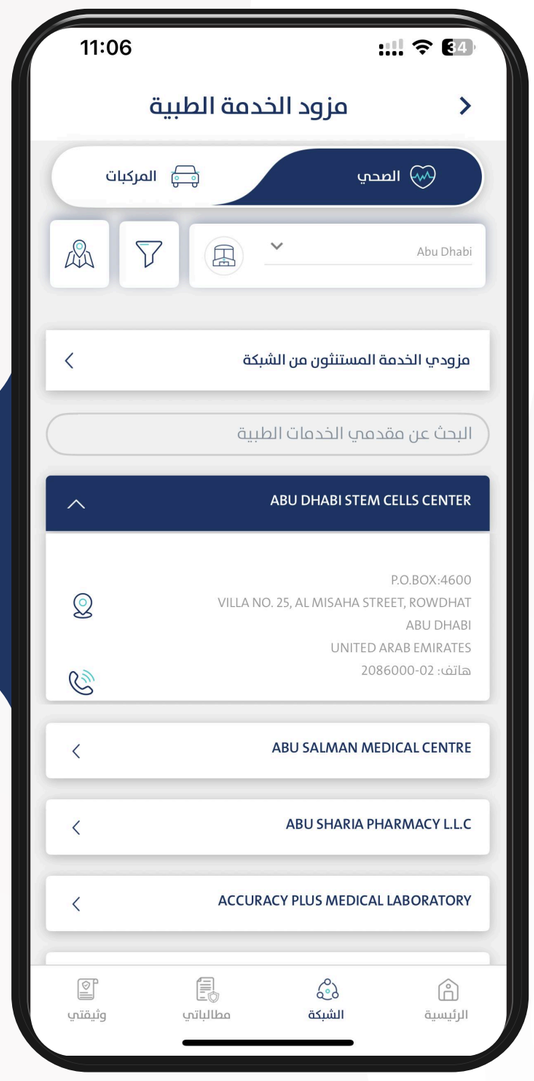

1

انقر على خيار "مقدمي الخدمات الطبية"



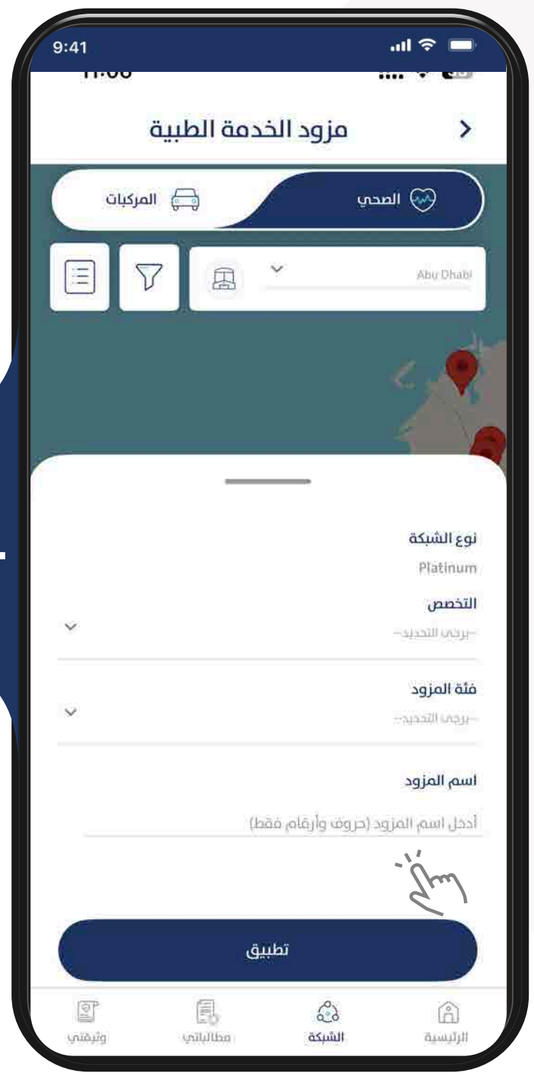

2

ابحث عن مقدم خدمات طبية في عرض الخريطة أو عرض القائمة




3

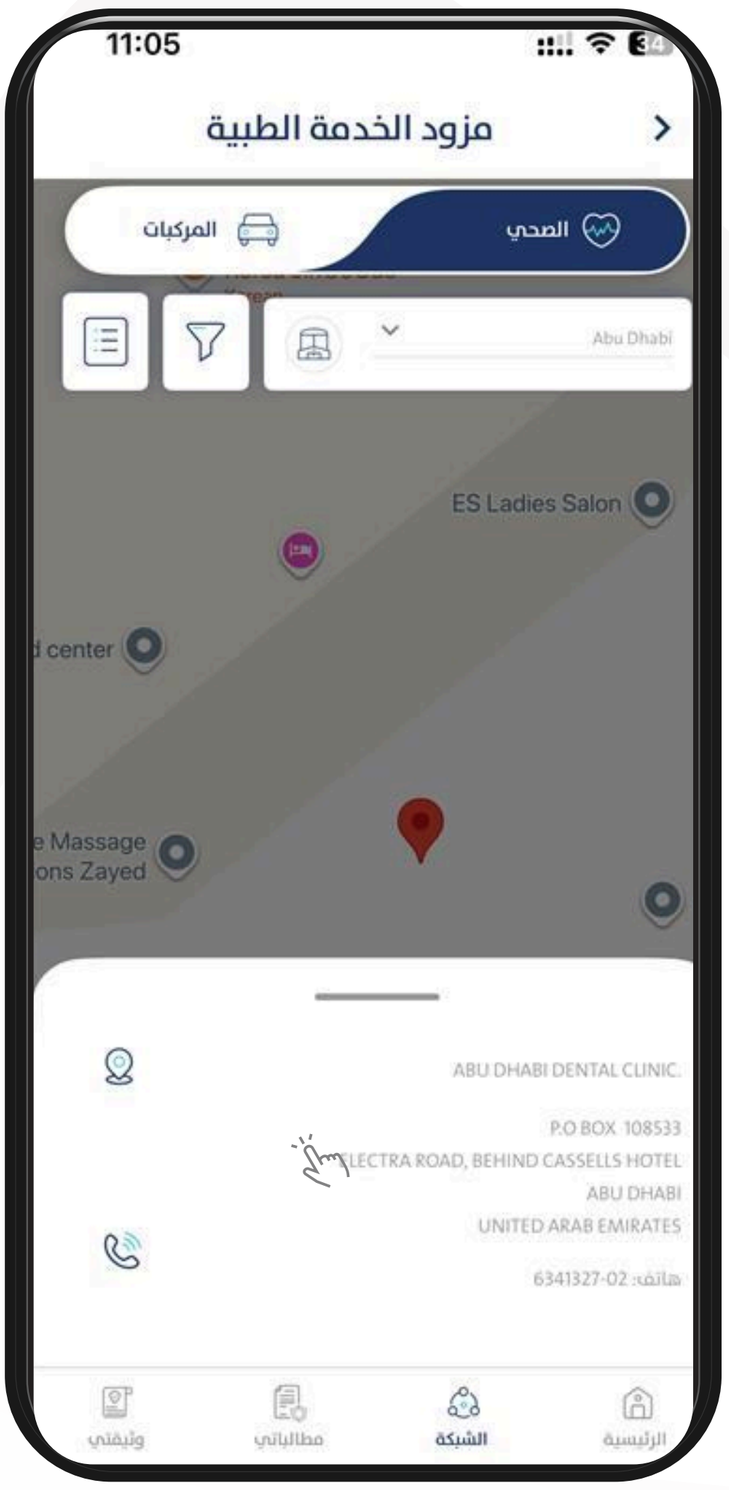
يمكن للمستخدمين عرض قائمة مقدمي الخدمات الطبية عن طريق تحديد خيار "القائمة"



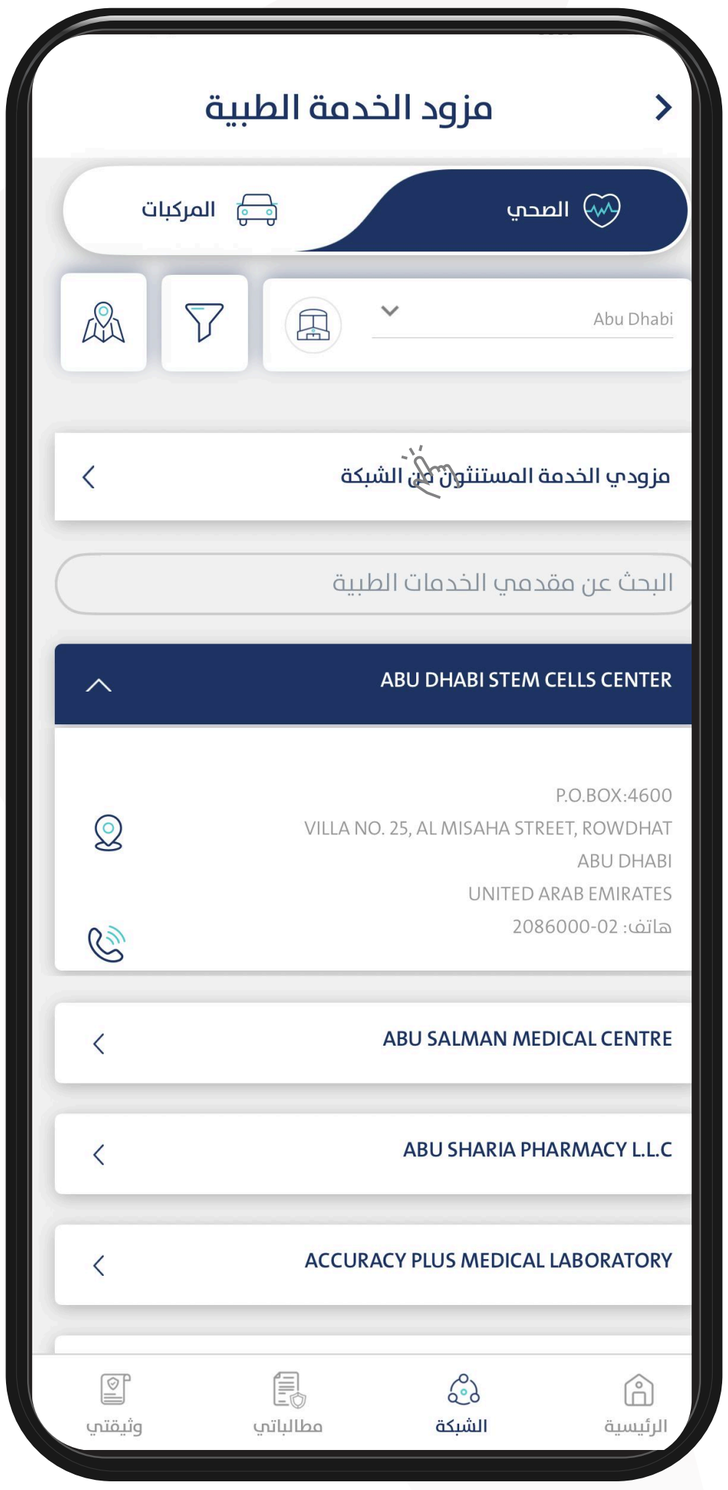

4

يمكن للمستخدمين تصفية مقدمي الخدمات الطبية بناءً على متطلبات أو تفضيلات محددة

# مزود خدمة طبية



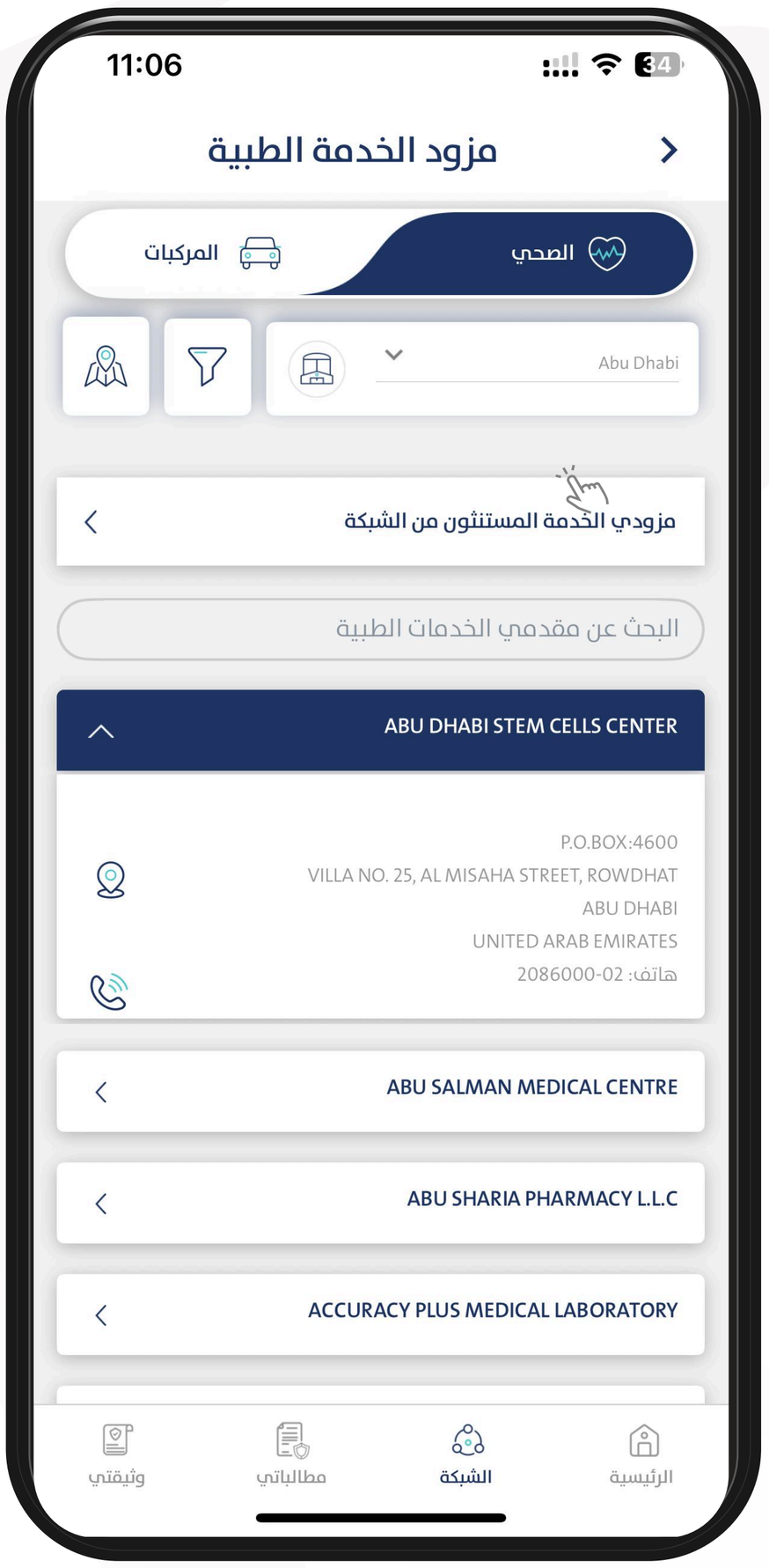

عرض مقدمي الخدمات المتاحين على الخريطة.
سيؤدي النقر على الموقع إلى إظهار تفاصيل مقدم الخدمة الطبية، بما في ذلك خيارات الحصول على الاتجاهات والتواصل مع الفرع



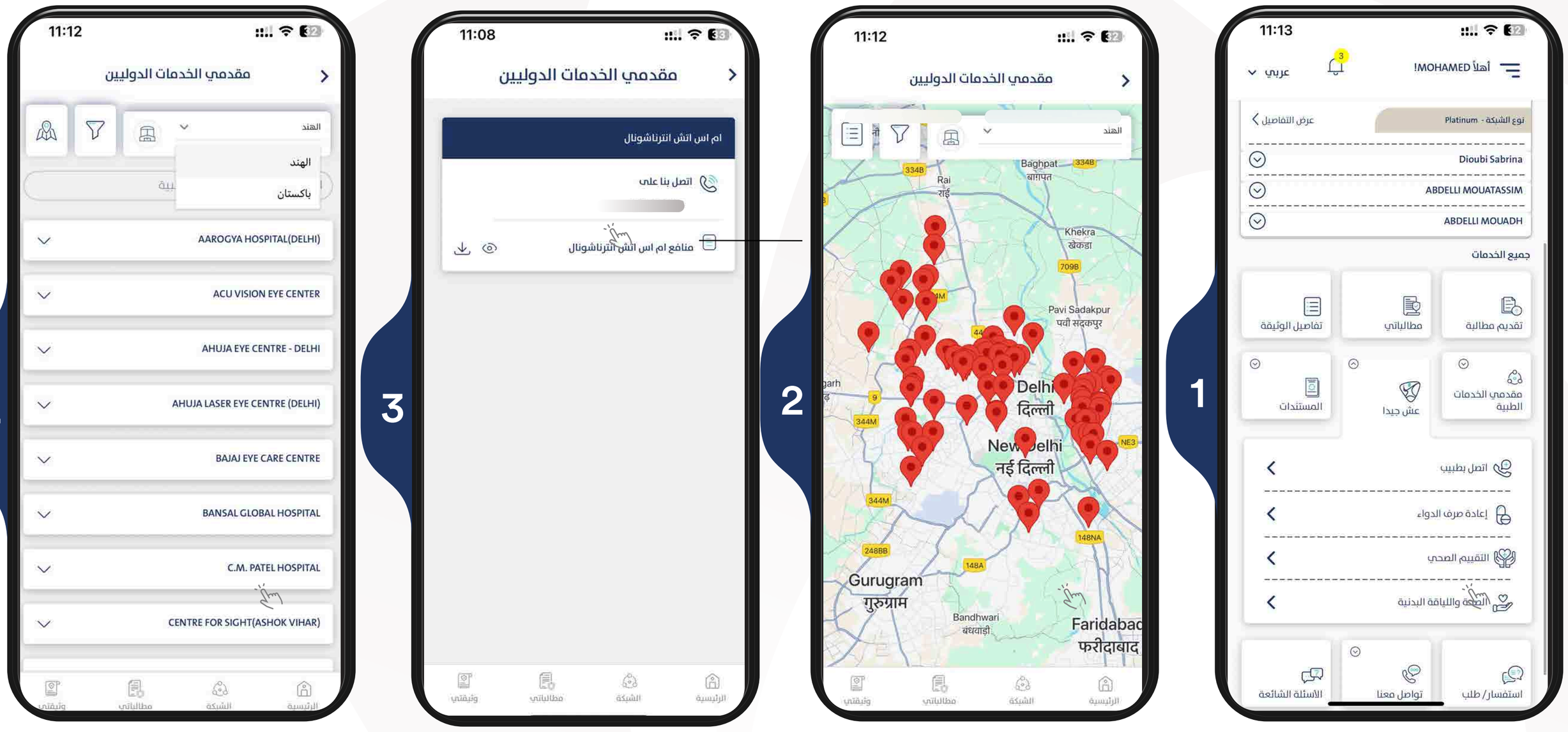

اضغط على خيار "القائمة" لعرض مقدمي الخدمات الطبية المتاحة

# عرض قائمة مزودي الخدمات الطبية المستبعدين

- حدد خيار "مقدمي الخدمات الطبية المستبعدين" من القائمة.
- يمكن عرض مقدمي الخدمات الطبية المستبعدين في قائمة العرض.



# الوصول إلى مزودي الخدمات الدوليين




اضغط على خيار "مقدم الخدمة الدولي"

يمكن للمستخدمين اختيار بلد معين وعرض قائمة مقدمي الخدمات الدوليين لتلك الدولة في شاشة الخريطة

قم بالوصول إلى التفاصيل المتعلقة بـ MSH International. (ملاحظة: هذه المعلومات متاحة فقط للوثائق التي تشمل منافع ام اس اتش)

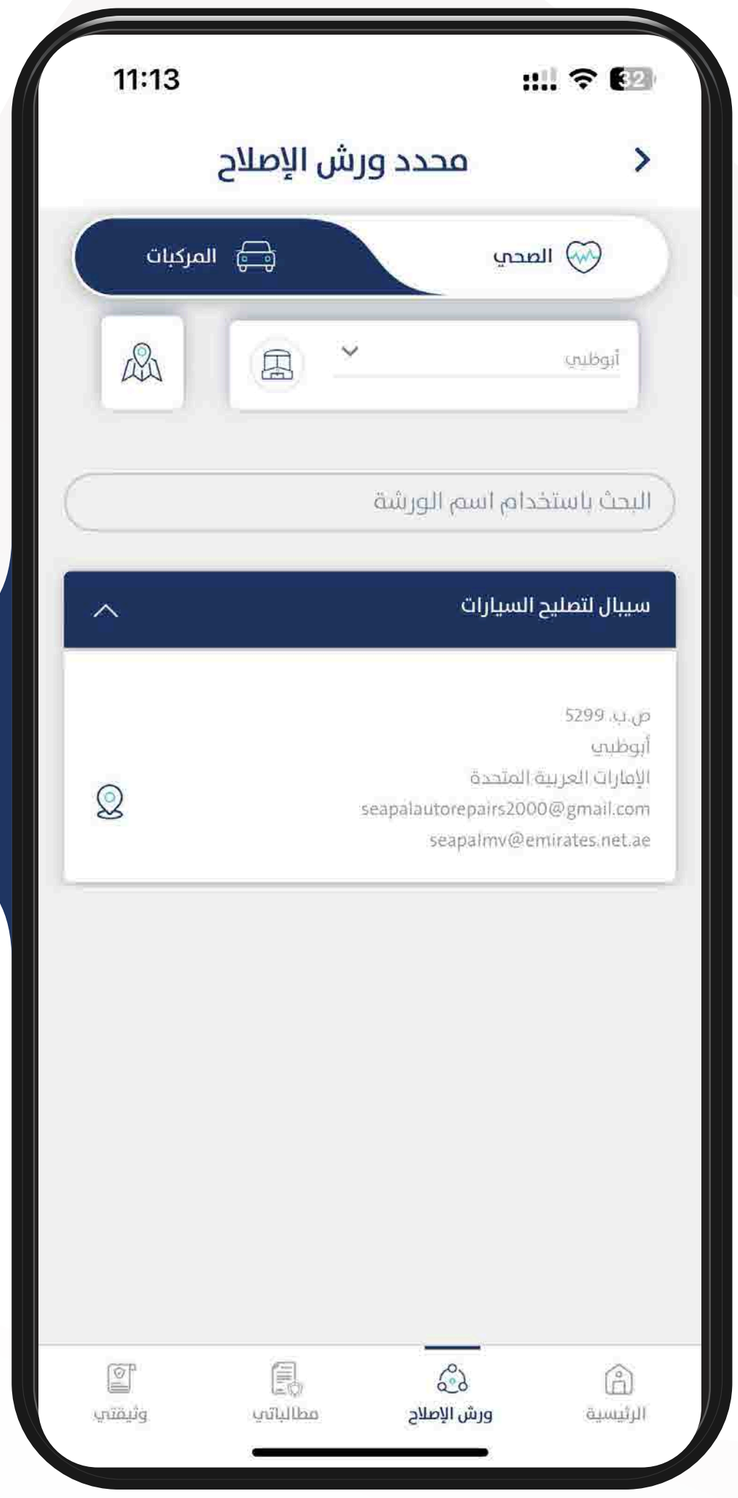
يمكن للمستخدمين اختيار بلد معين وعرض قائمة مقدمي الخدمات الدوليين لتلك الدولة في قائمة العرض

**ملحوظة:** هذه المعلومات متاحة فقط للوثائق التي تنطبق عليها

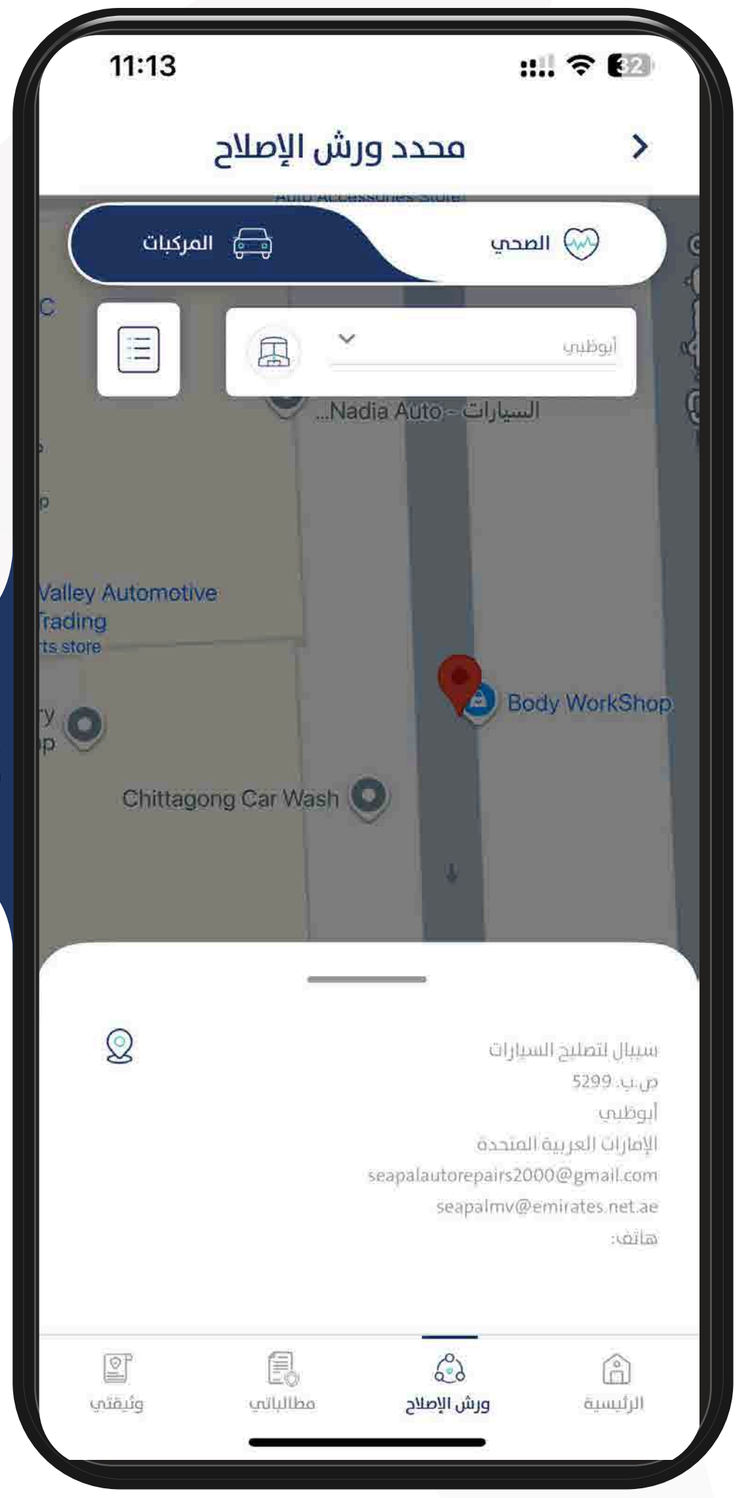
# ورشة الاصلاح

يمكن للمستخدمين الوصول إلى ورش اصلاح المركبات لعرض عناوينها وتفاصيل الاتصال بها.

1




2



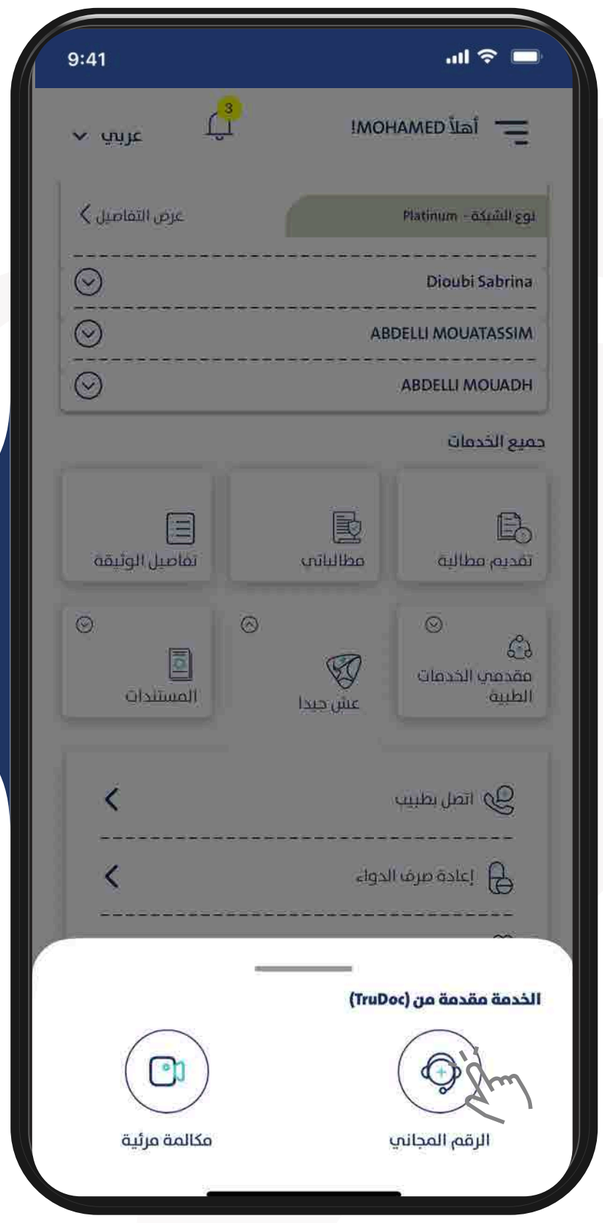
# اتصل بطبيب

1



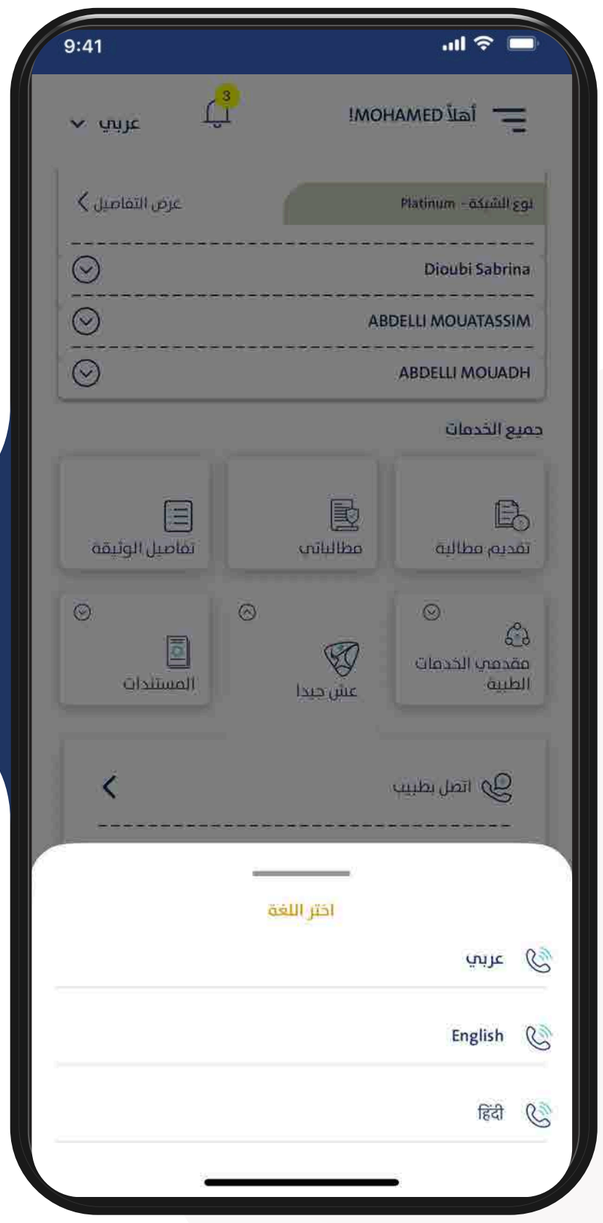

"انقر على خيار "LiveWell" ثم "اتصل بطبيب"

2



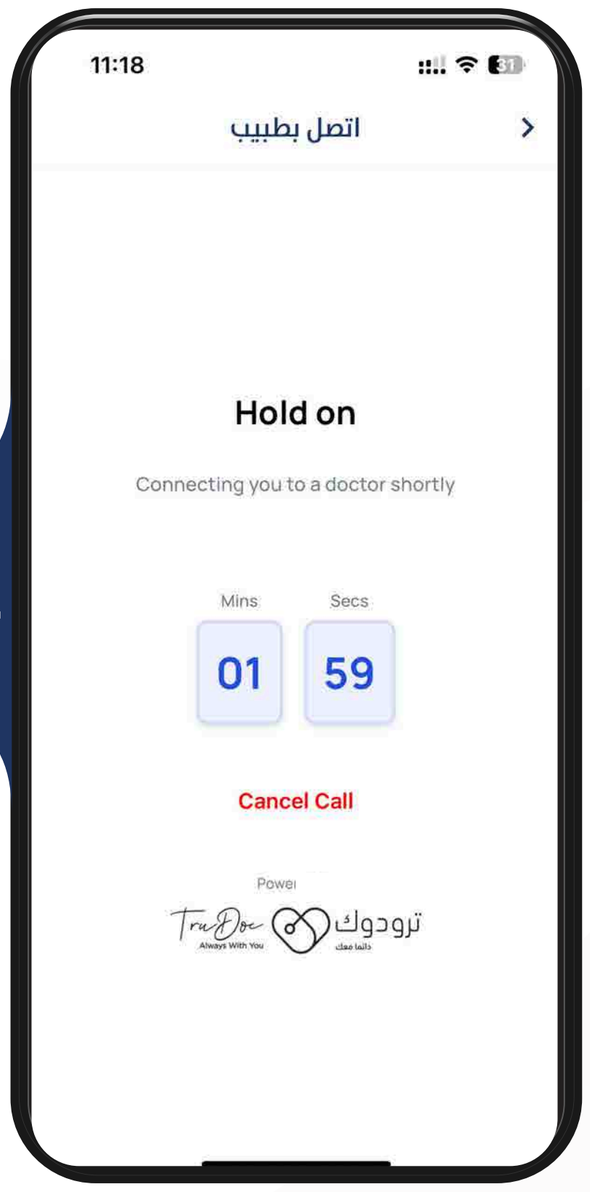

اختر خيار "مكالمة مرئية" أو "الرقم المجاني"

3



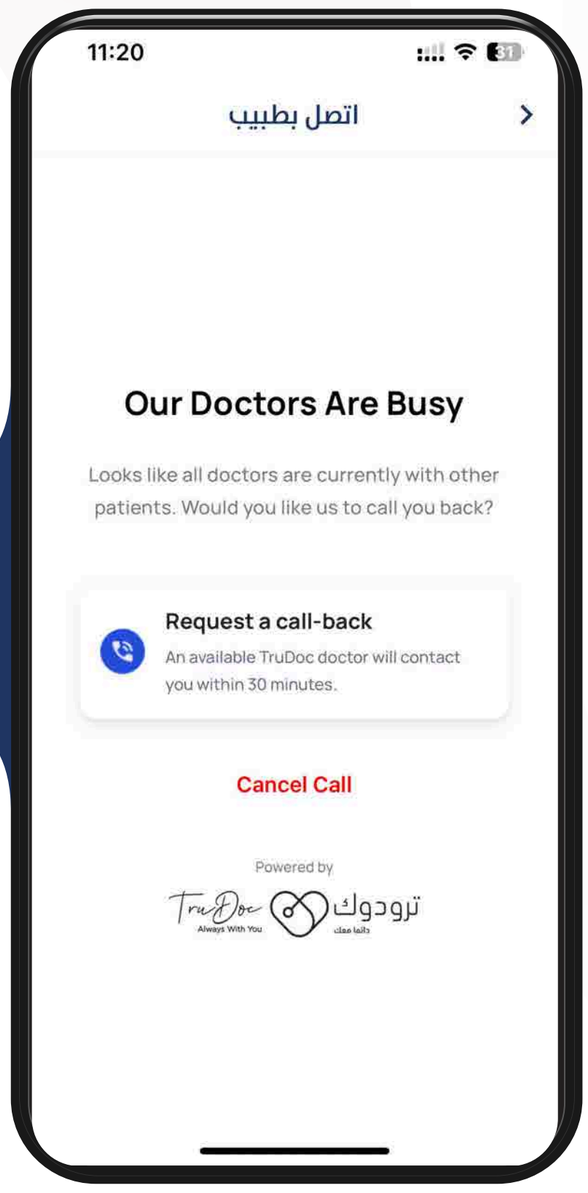

حدد اللغة التي ترغب في استخدامها أثناء المكالمة المرئية

4




ابدأ المكالمة المرئية للتواصل مع فريق TruDoc ومتابعة استشارتك

5




إذا لم يكن فريق TruDoc متاحًا ، فسوف يتصلون بك قريبًا للإستشارة الطبية

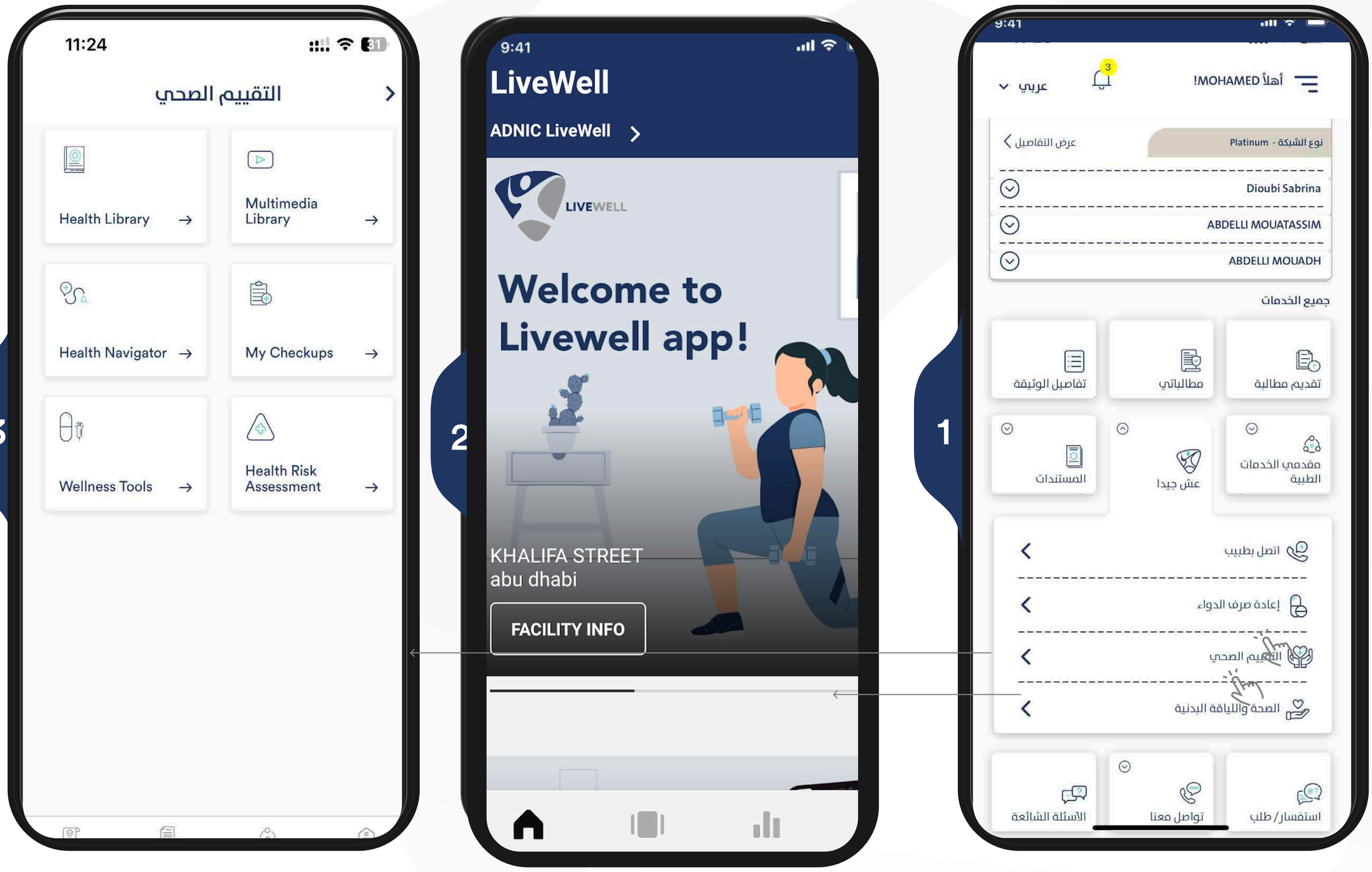
# إعادة صرف الدواء الخاص بي

- حدد خيار "إعادة صرف الدواء" من الشاشة الرئيسية ضمن قسم عش جيداً.
- عند التحديد، سيتم إعادة توجيه المستخدم إلى لوحة الاتصال على الهاتف المتحرك لبدء مكالمة مع مقدم الخدمة.



# الوصول الى ميزة LiveWell

للوصول إلى موارد الصحة والعافية أو تطبيق LiveWell، اتبع لقطات الشاشة أدناه.



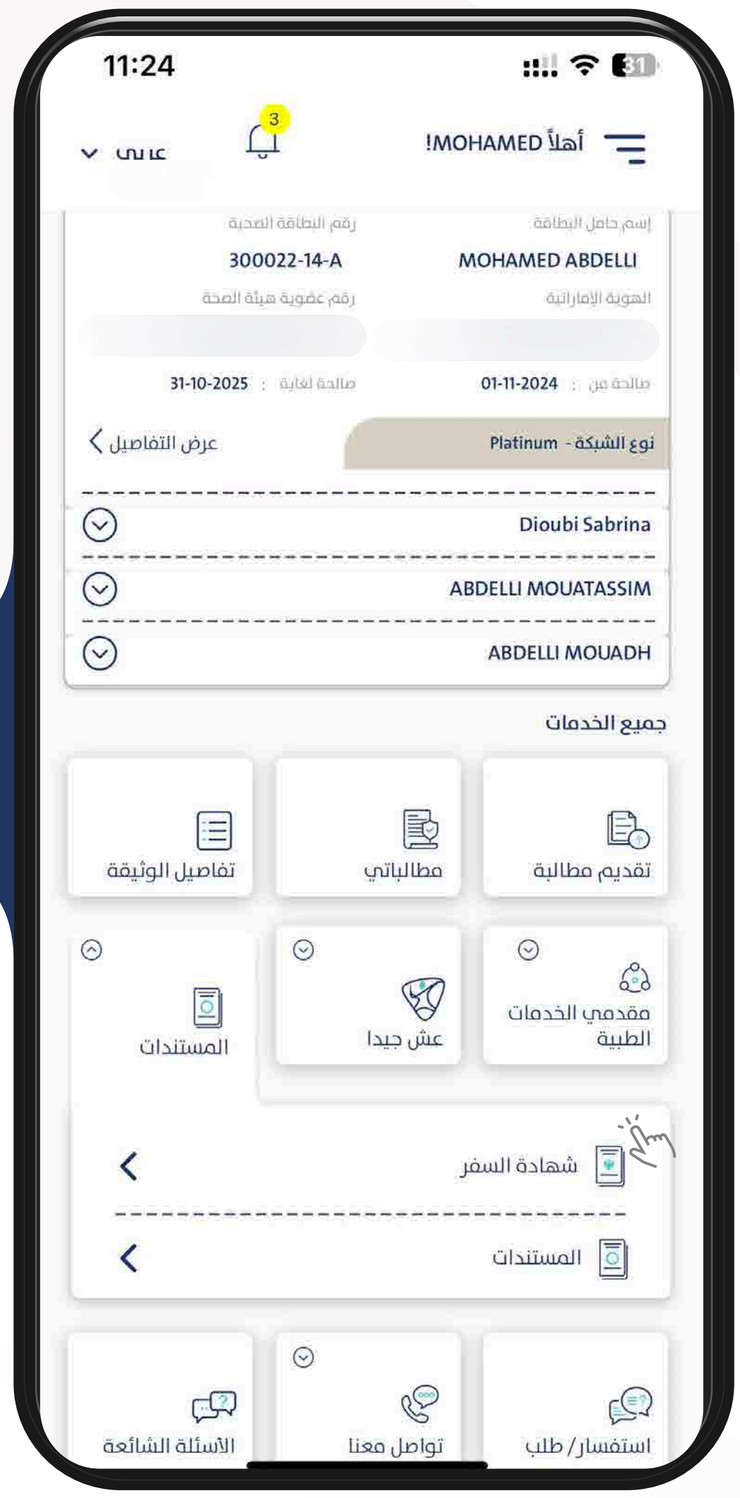

اضغط على خيار "LiveWell" أو "التقييم الصحي" للوصول إلى المعلومات ذات الصلة

اضغط على خيار "الصحة واللياقة البدنية" للوصول إلى تطبيق LiveWell.
إذا كان التطبيق محملاً بالفعل، فسيتم توجيهك إليه مباشرة. وإذا لم يكن محملاً، فسيتم توجيهك إلى متجر التطبيقات أو Google Play

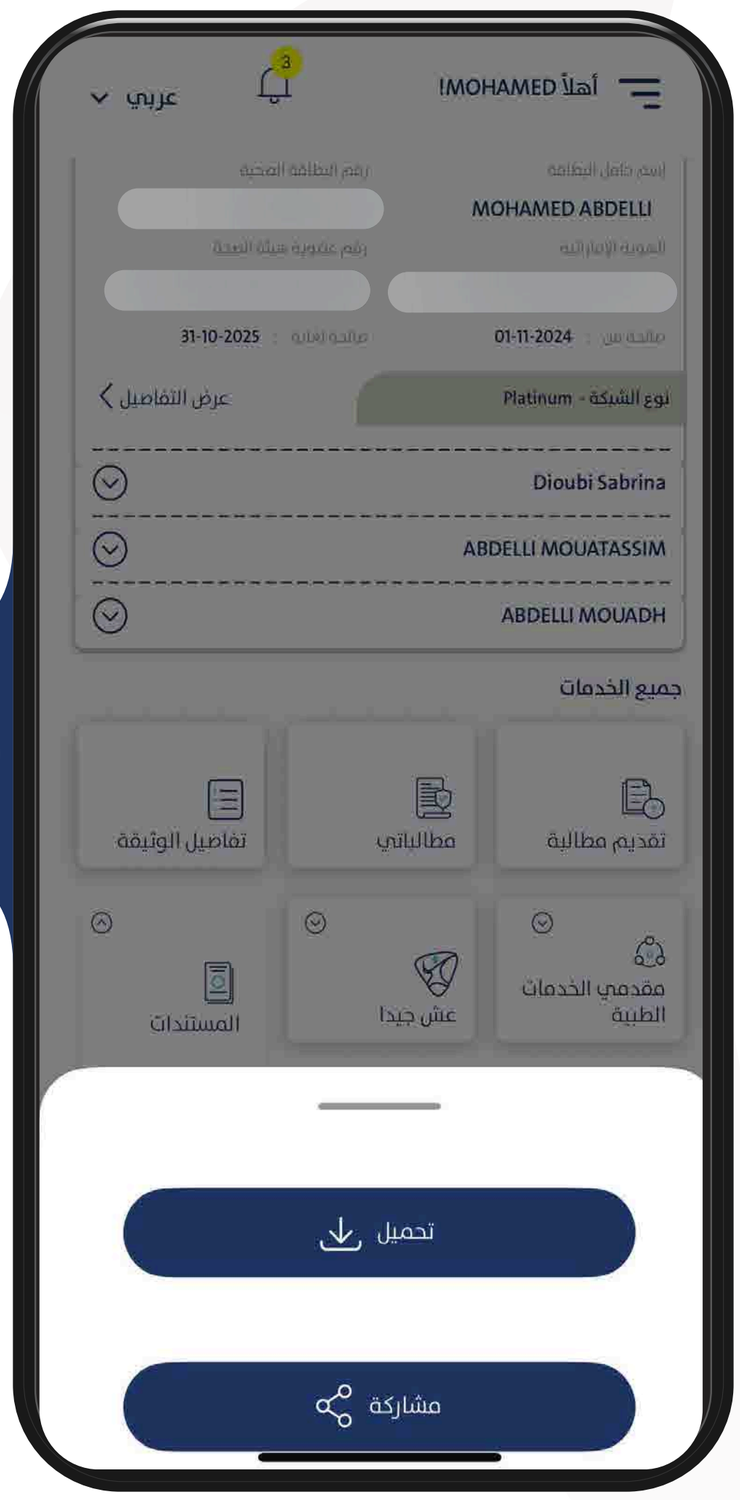
اضغط على خيار "التقييم الصحي" لعرض واستخدام وظائف الصحة والعافية المختلفة

# تحميل / مشاركة شهادة السفر

- اضغط على "المستندات".
- اضغط على خيار التحميل لحفظ شهادة السفر.
- اضغط على خيار المشاركة لمشاركة شهادة السفر.



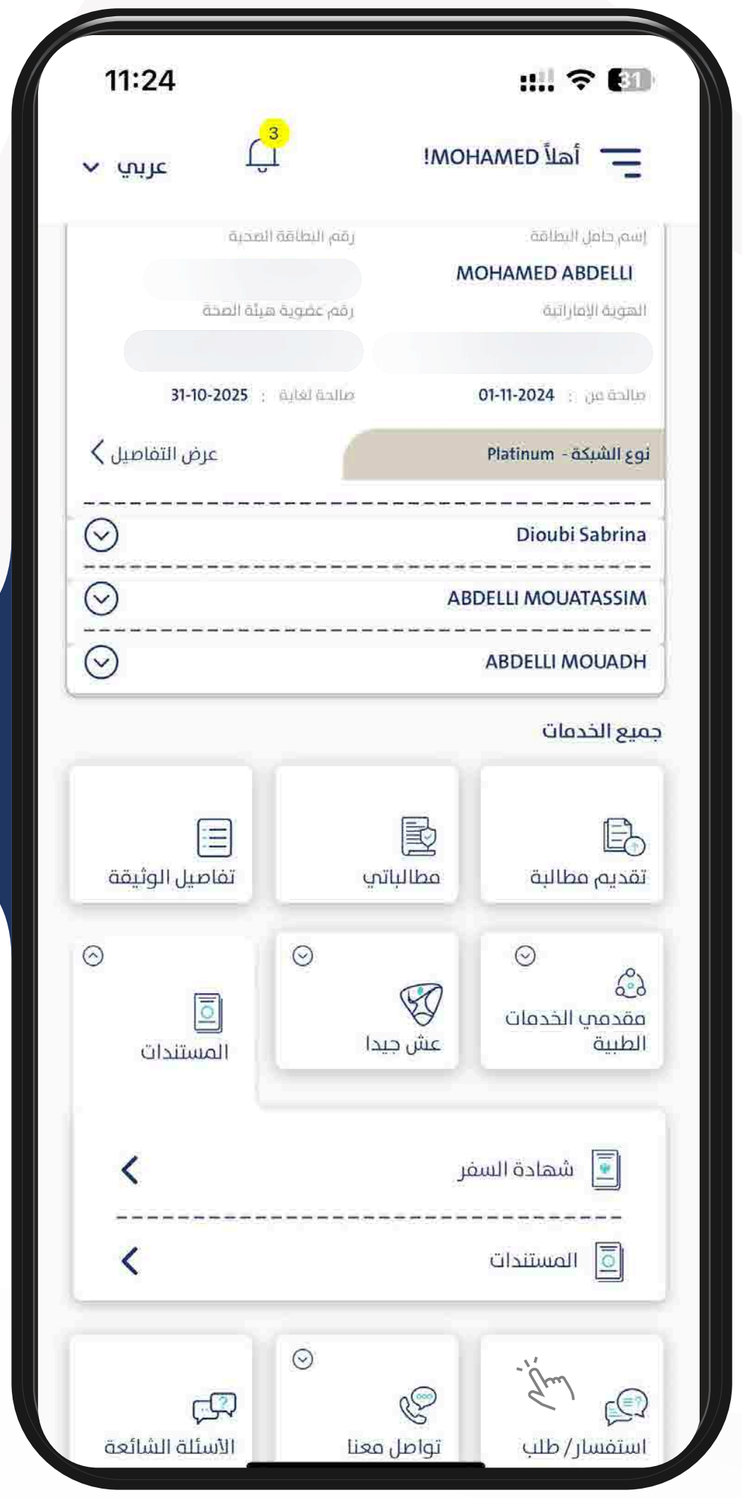

اضغط على "شهادة السفر"

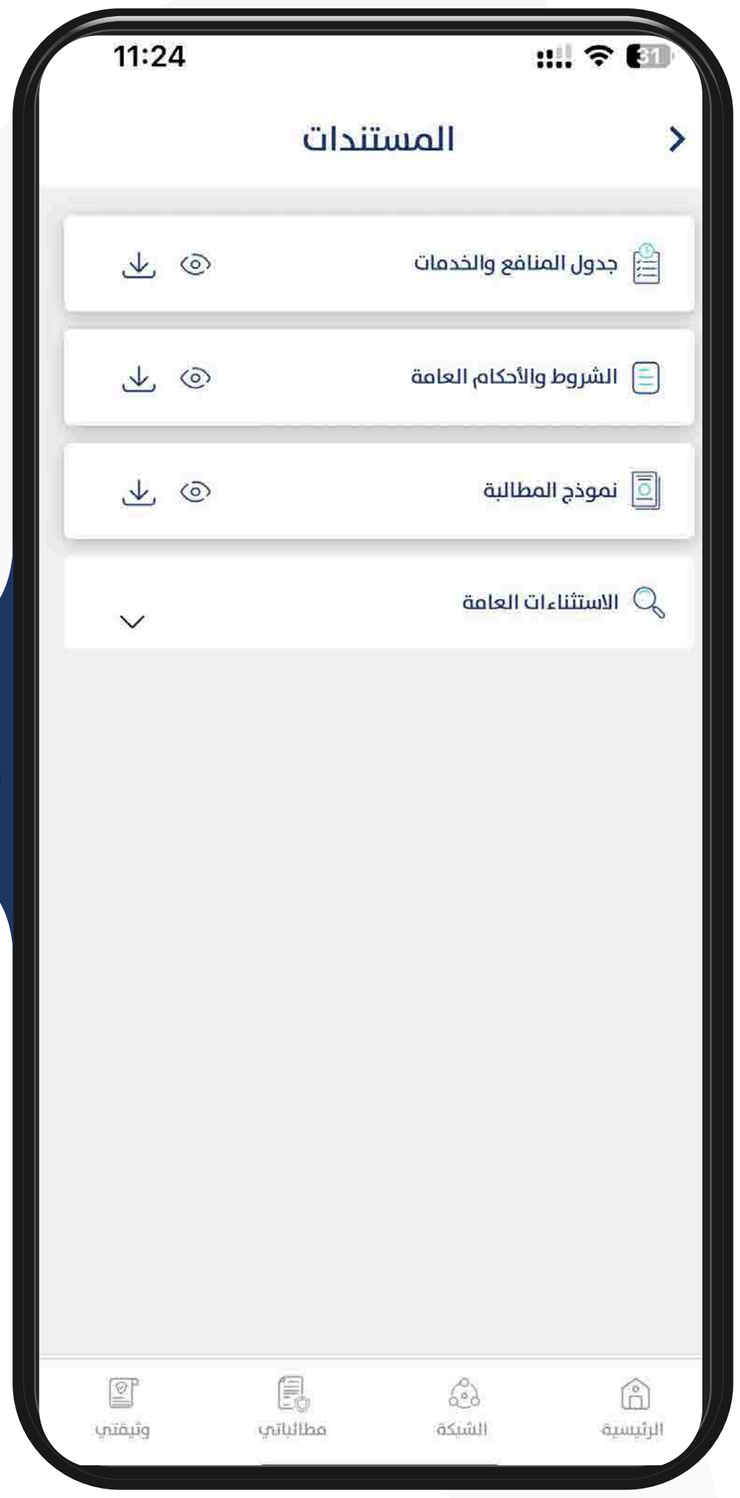



خيار تحميل أو مشاركة شهادة السفر

# عرض / تحميل المستندات

- يمكن للمستخدم عرض تحميل المستندات المتعلقة بالتأمين من خلال النقر على "المستندات" ثم "المستندات.
- اضغط على أيقونة التحميل لحفظ المستند.
- اضغط على أيقونة العرض لقراءة المستند.



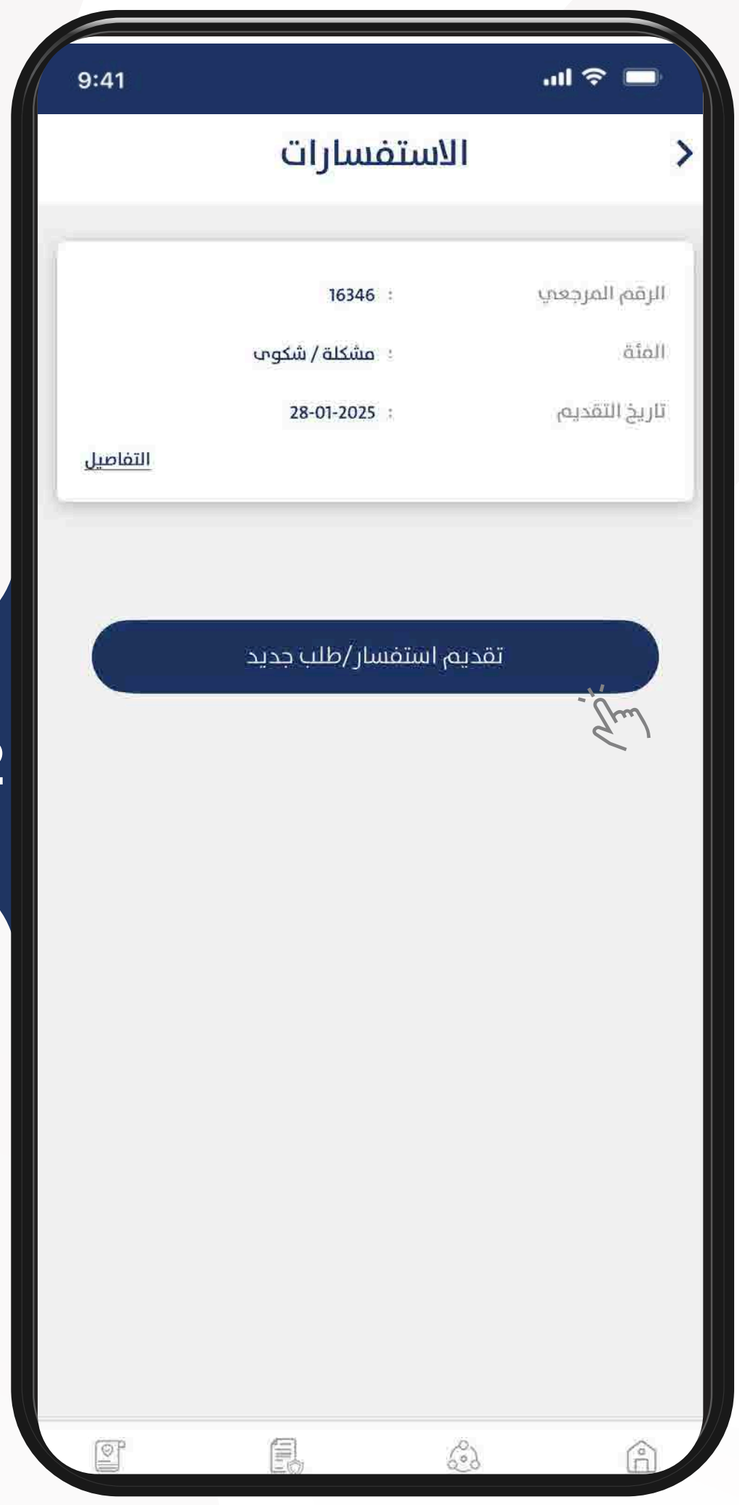



# إرسال / عرض الاستفسارات

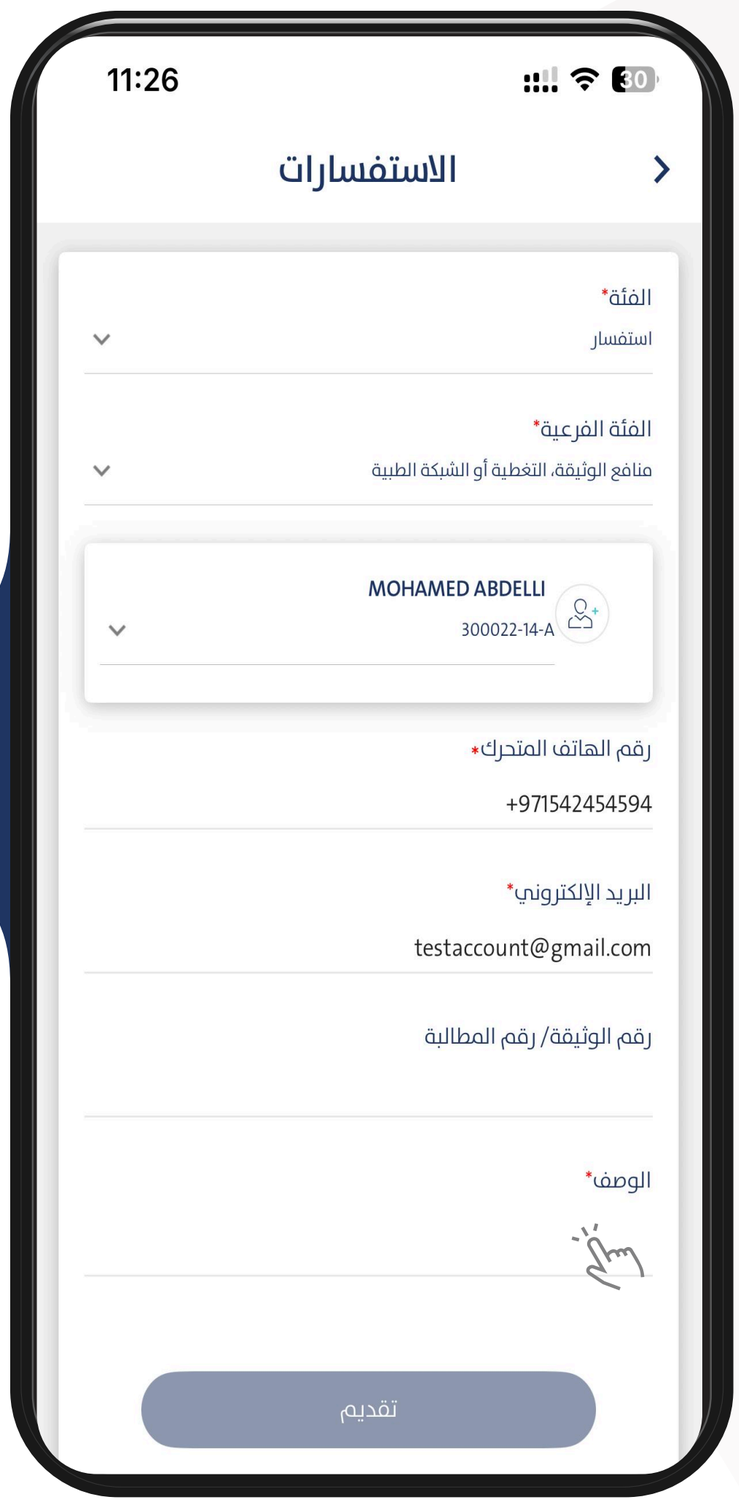
إذا كان لديك أي استفسار، يمكنك اتباع الخطوات التالية لتقديمه.




اضغط على خيار "استفسار/ طلب" في الواجهة الرئيسية

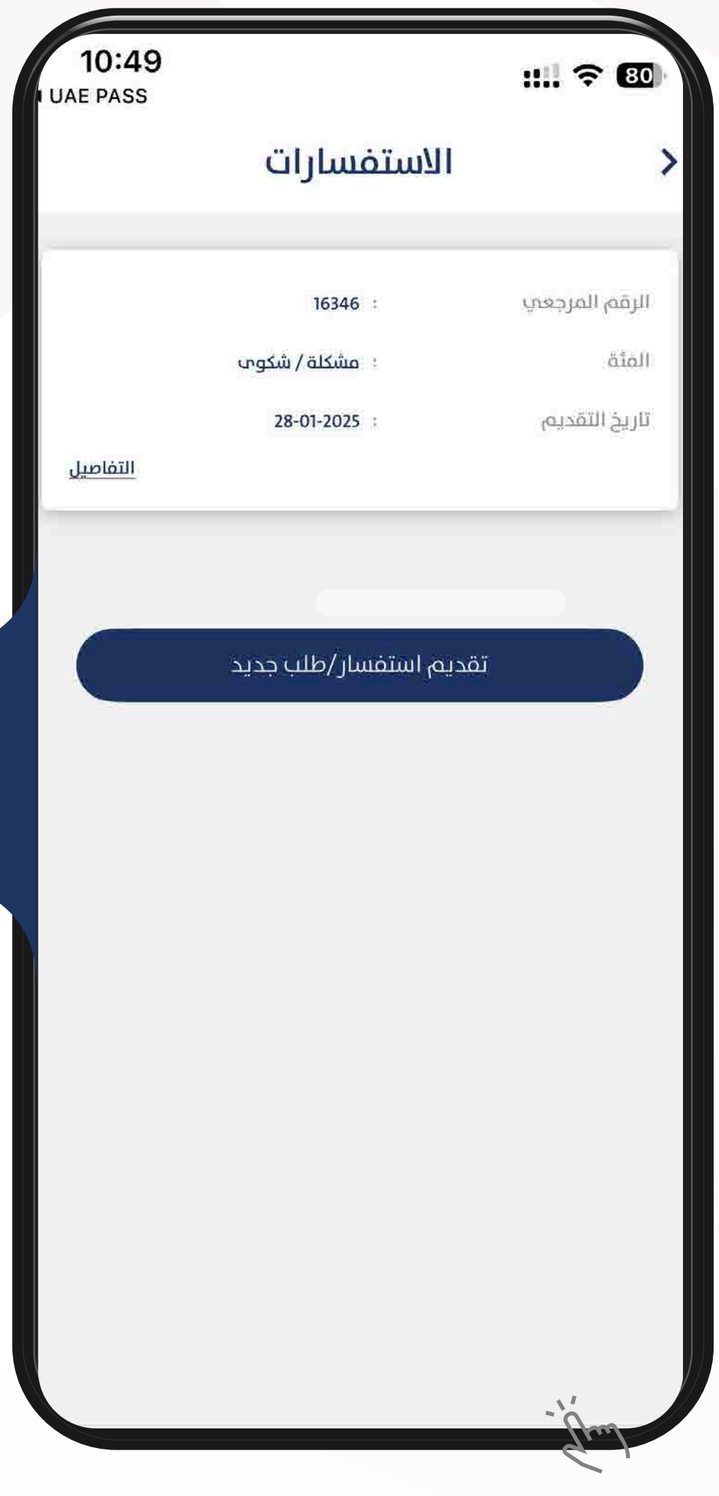



انقر على "رفع استفسار جديد" لإرسال استفسار جديد.
كما يمكنك الاطلاع على سجل استفساراتك السابقة، بما في ذلك إمكانية إعادة فتحها

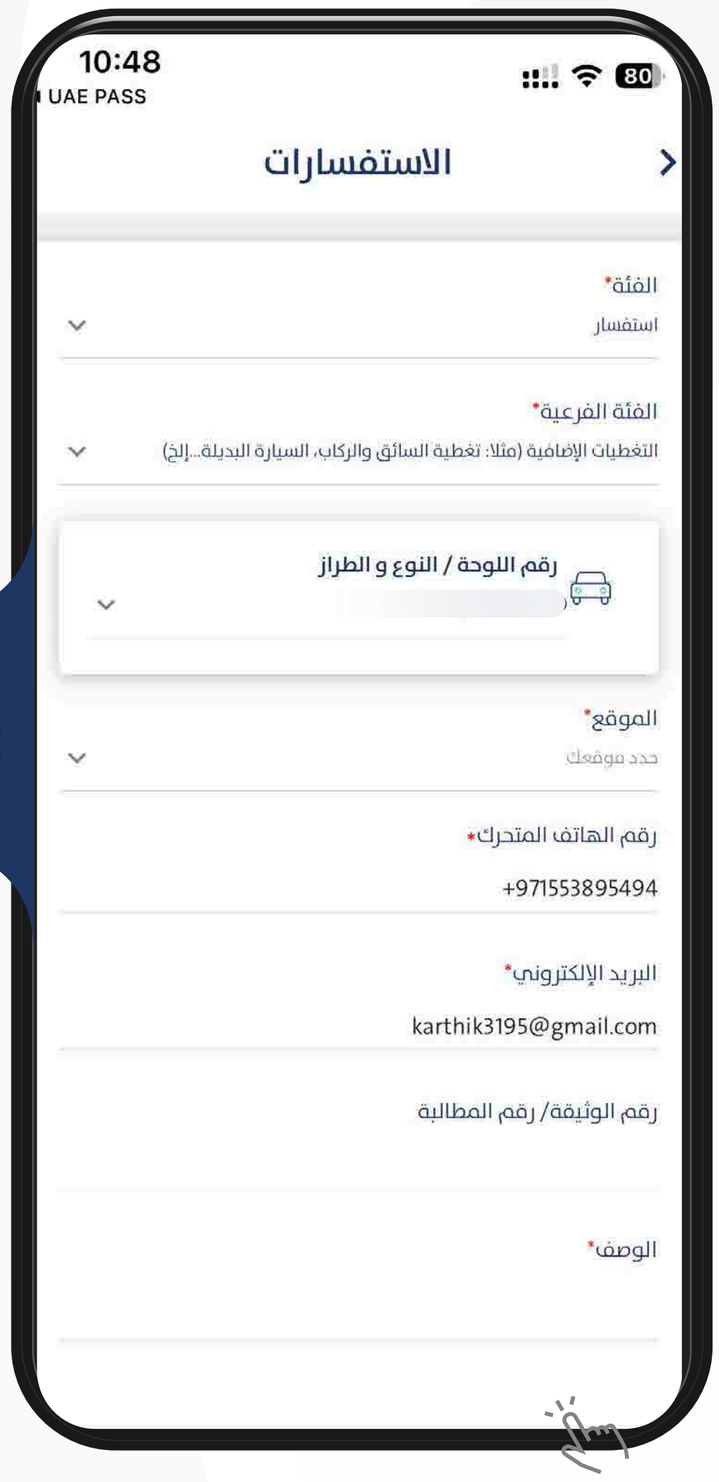



حدد "الفئة" والفئة الفرعية.
أكمل التفاصيل ثم اضغط على "إرسال"

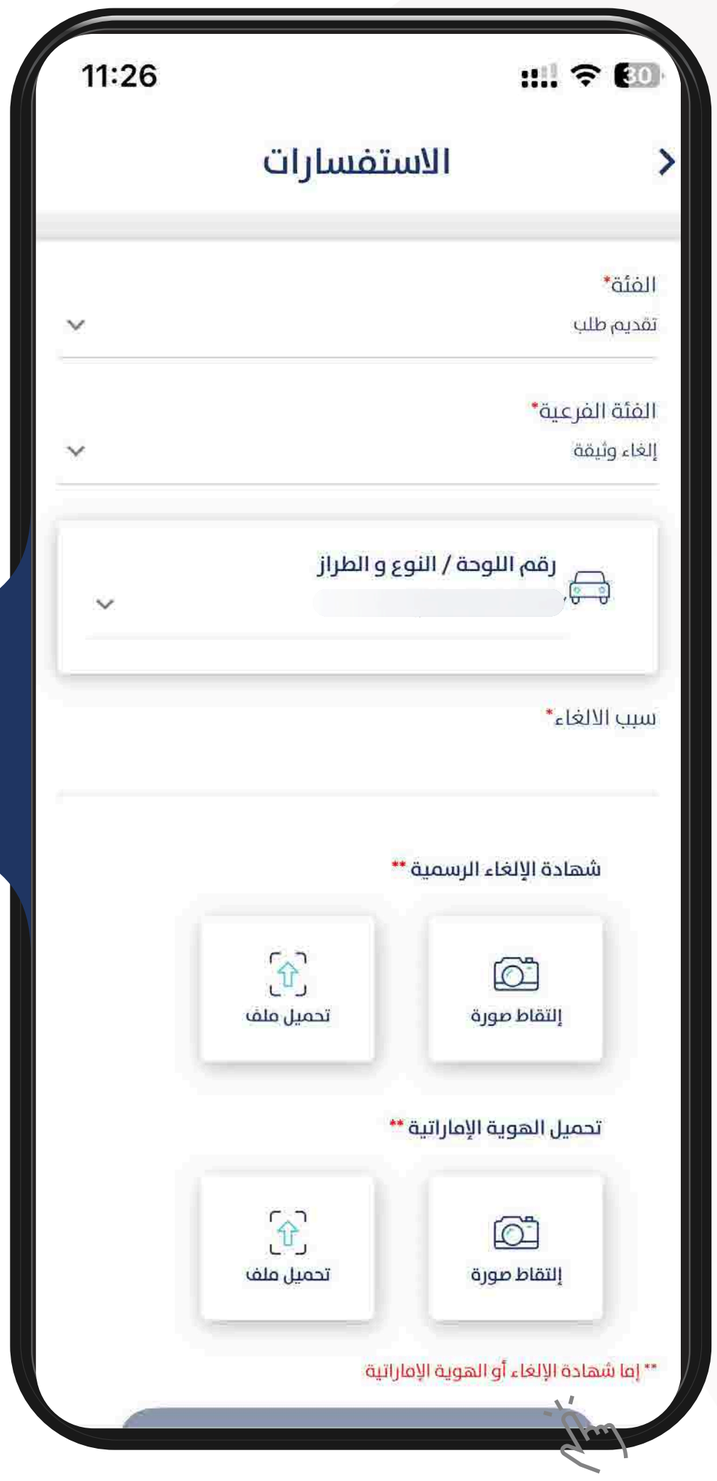
# طلب متعلق بتأمين المركبات




اضغط على "تقديم استفسار جديد / طلب جديد" في شاشة "الاستفسارات"



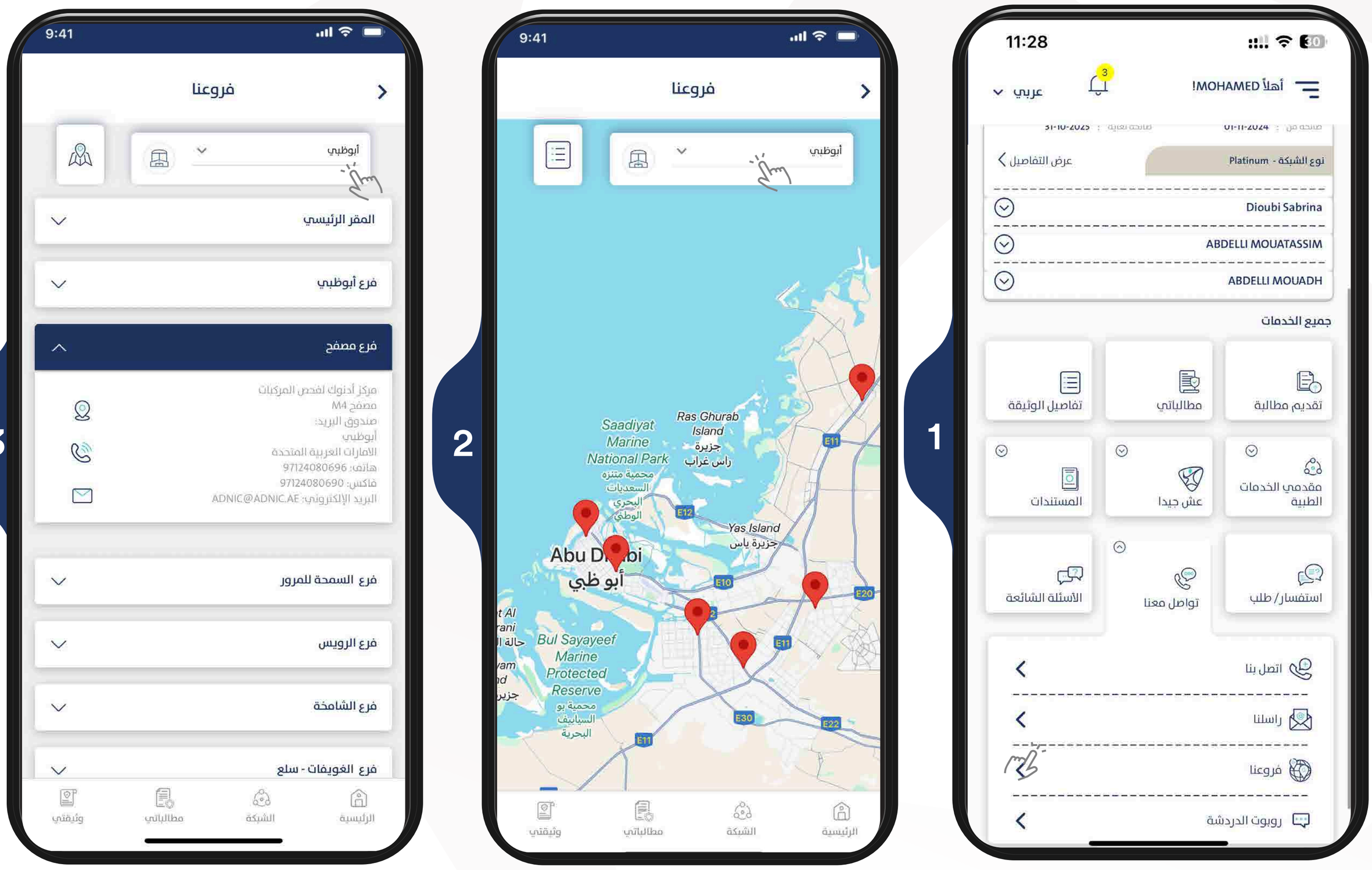

قم بعرض وإدخال التفاصيل الصحيحة ثم انقر فوق "إرسال"




قم بتحميل المستندات المطلوبة لتقديم الطلب

# دليل الأفرع

يمكن للمستخدمين الوصول إلى أفرع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين للاطلاع على عناوينها وتفاصيل الاتصال أفرع.

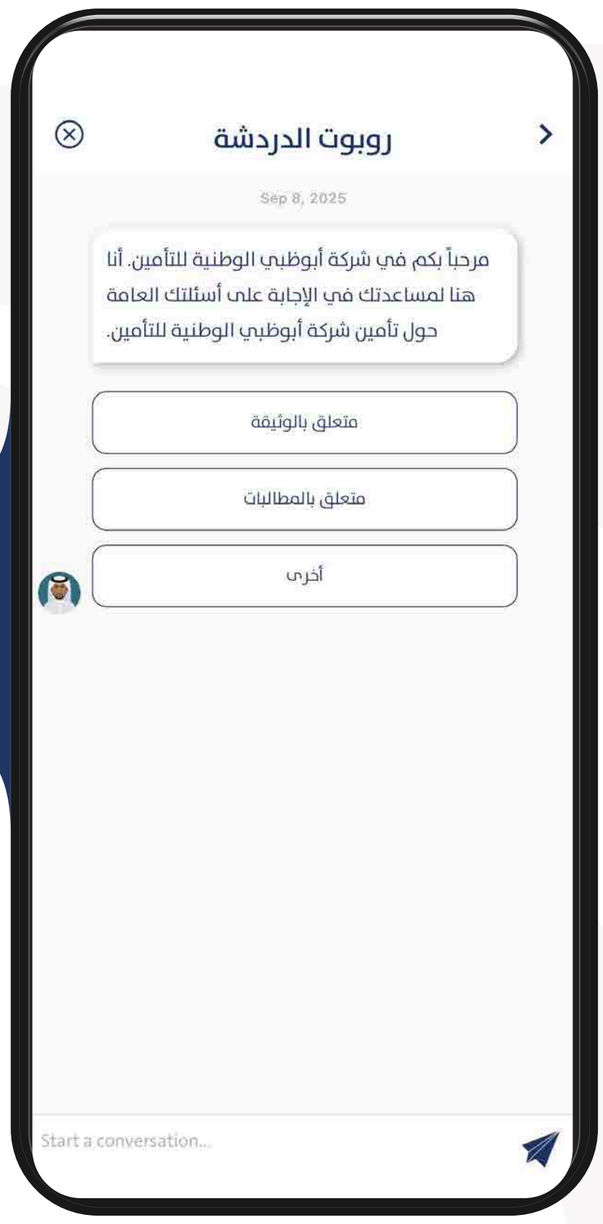



انقر على خيار "اتصل بنا"، ثم انقر على الفروع في الواجهة الرئيسية

اطلع على الفروع المتاحة على الخريطة. سيؤدي النقر على الموقع إلى إظهار تفاصيل الفرع، بما في ذلك خيارات الحصول على الاتجاهات والاتصال بالفرع

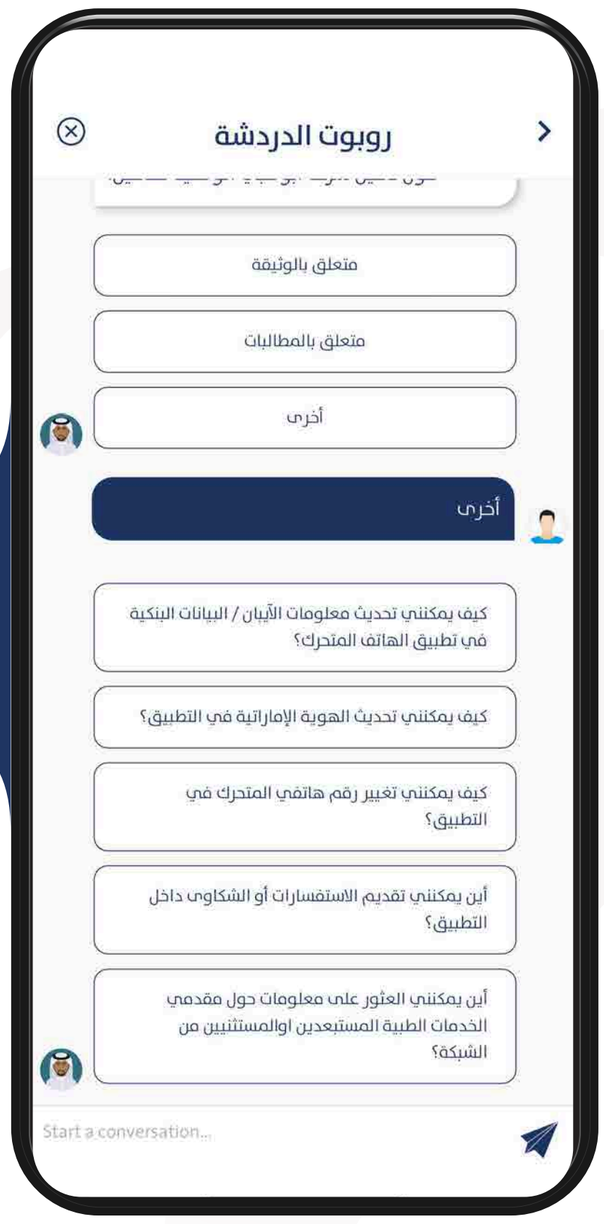
اضغط على خيار "القائمة" لعرض الأفرع المتوفرة

# روبوت الدردشة




1

حدد استفساراتك المتعلقة بالوثيقة أو المطالبات أو غيرها



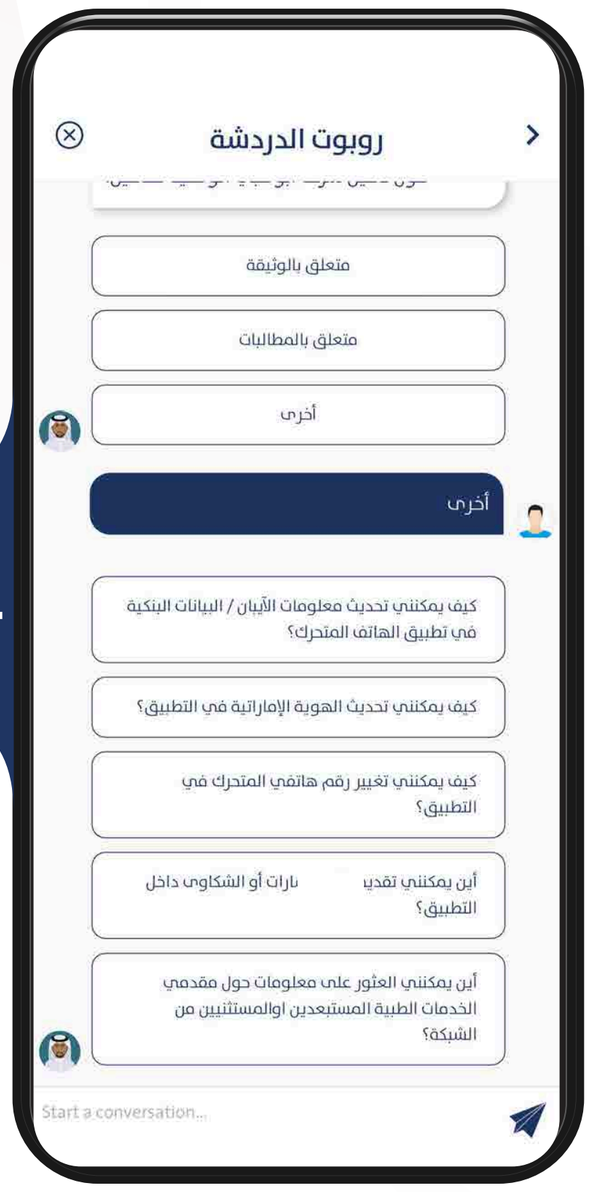

2

إذا كانت هذه الاستفسارات متعلقة بالوثيقة، فسوف يتم تقديم أسئلة متعلقة بها




3

إذا كانت هذه استفسارات متعلقة بالمطالبة، فسوف يتم تقديم أسئلة متعلقة بها




4

إذا كانت لديك استفسارات أخرى، فسوف توفر لك مجموعة من الأسئلة الشائعة المتعلقة بالتأمين

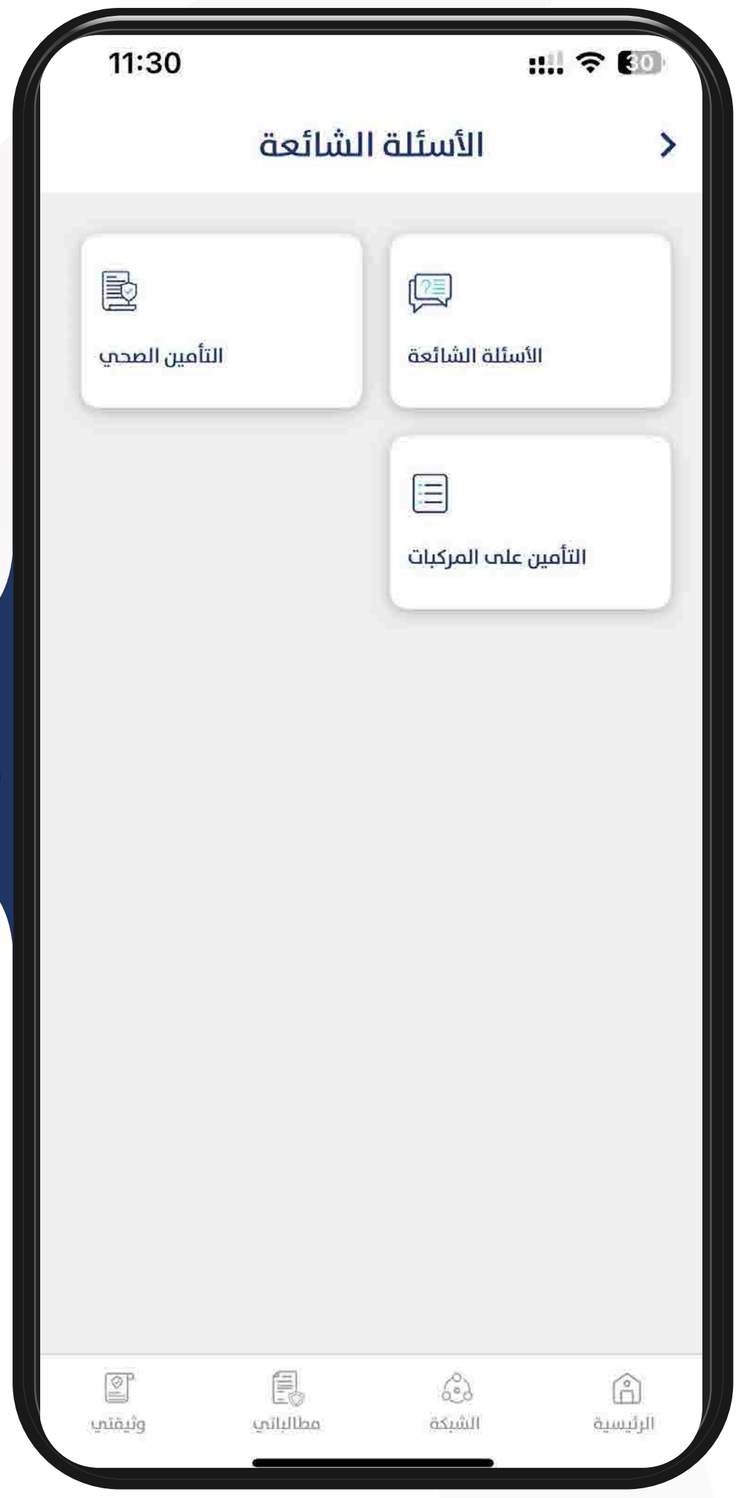
# الأسئلة الشائعة

انقر فوق "الأسئلة الشائعة" على الواجهة الرئيسية لعرض الأسئلة الشائعة المتعلقة بالتأمين الصحي والمركبات والاستفسارات العامة.

1




2



# المساعدة على الطريق

يمكن للمستخدمين رؤية تفاصيل خدماتهم وإضافاتهم.

1

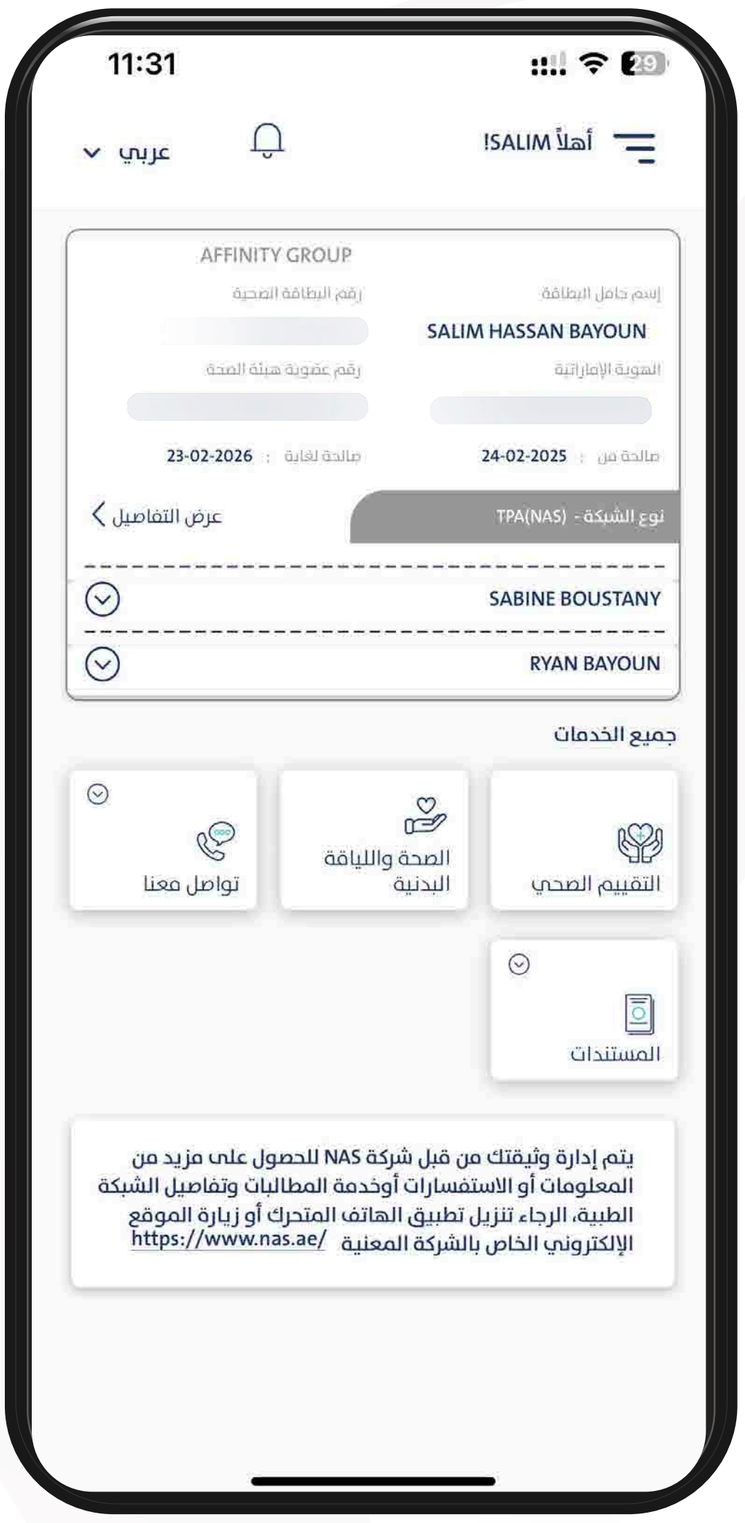



2



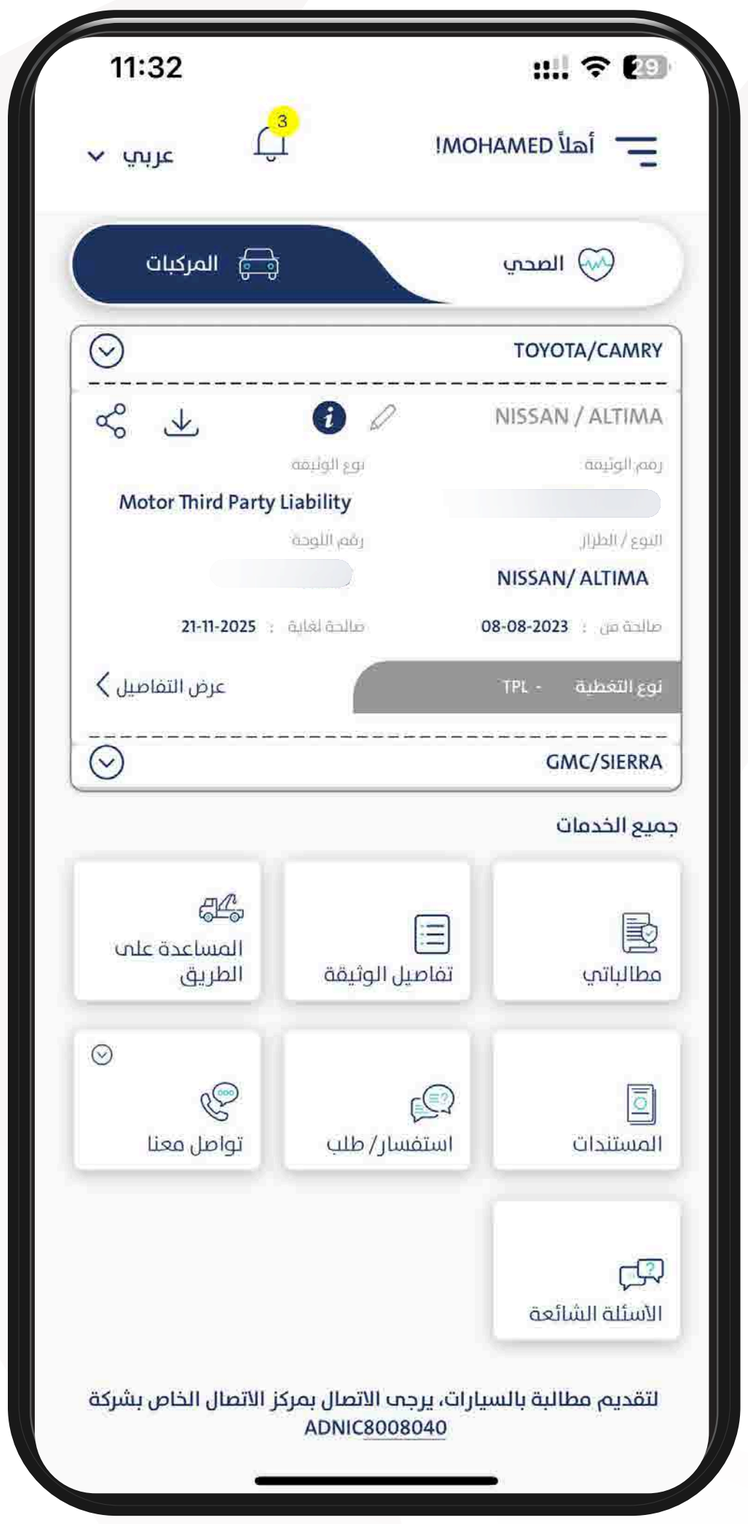
# وصول أعضاء مشغلي خدمات التأمين

- يتمتع أعضاء TPA (الأساسيون والمعالون المؤهلون) بإمكانية الاطلاع فقط على الخيارات التالية على الشاشة الرئيسية:.
- عرض البطاقة (لن يتمكن أعضاء TPA من تحميل أو مشاركة بطاقتهم الصحية).
- تفاصيل ومنافع الوثيقة.
- عرض وتحديث تفاصيل الأعضاء.
- إصدار شهادة سفر.
- الصحة و العافية.
- LiveWell
- مستنداتي.



# وصول أعضاء تأمين المركبات من المسؤولية المدنية (ضد الغير) للمركبات

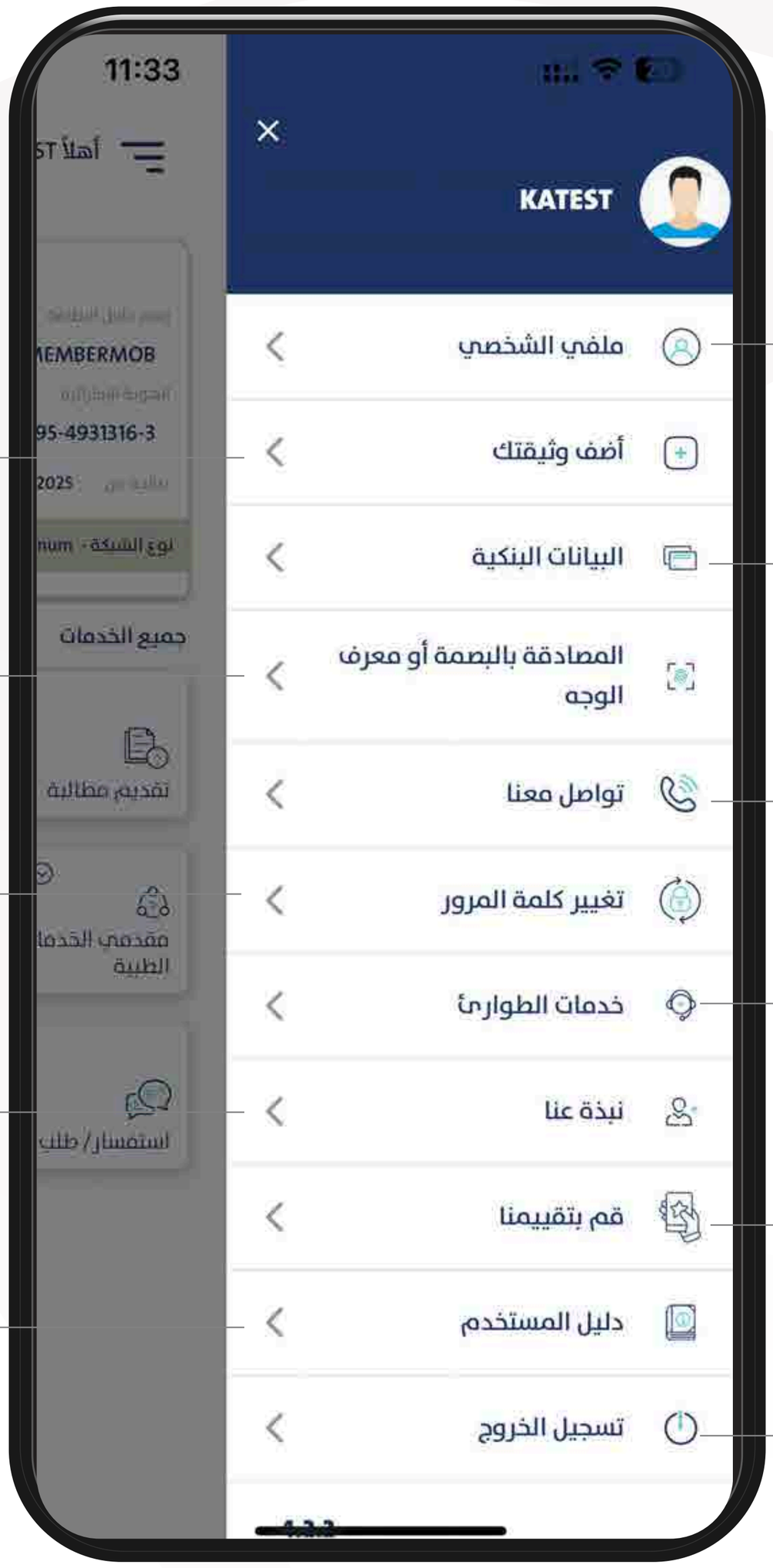
- يمكن لأعضاء تأمين ضد الغير للمركبات الوصول فقط إلى الخيارات المدرجة أدناه على الشاشة الرئيسية: .
- تفاصيل البطاقة.
- مطالباتي.
- تفاصيل الوثيقة.
- المساعدة على الطريق (إن وجدت).
- مستندات الوثيقة.
- استفسار/طلب.
- اتصل بنا.
- الاسئلة الشائعة.




**ملاحظة:** لا يحق لحاملي وثائق تأمين السيارات الحصول على خدمات تقديم المطالبات أو تحديد موقع المرآب

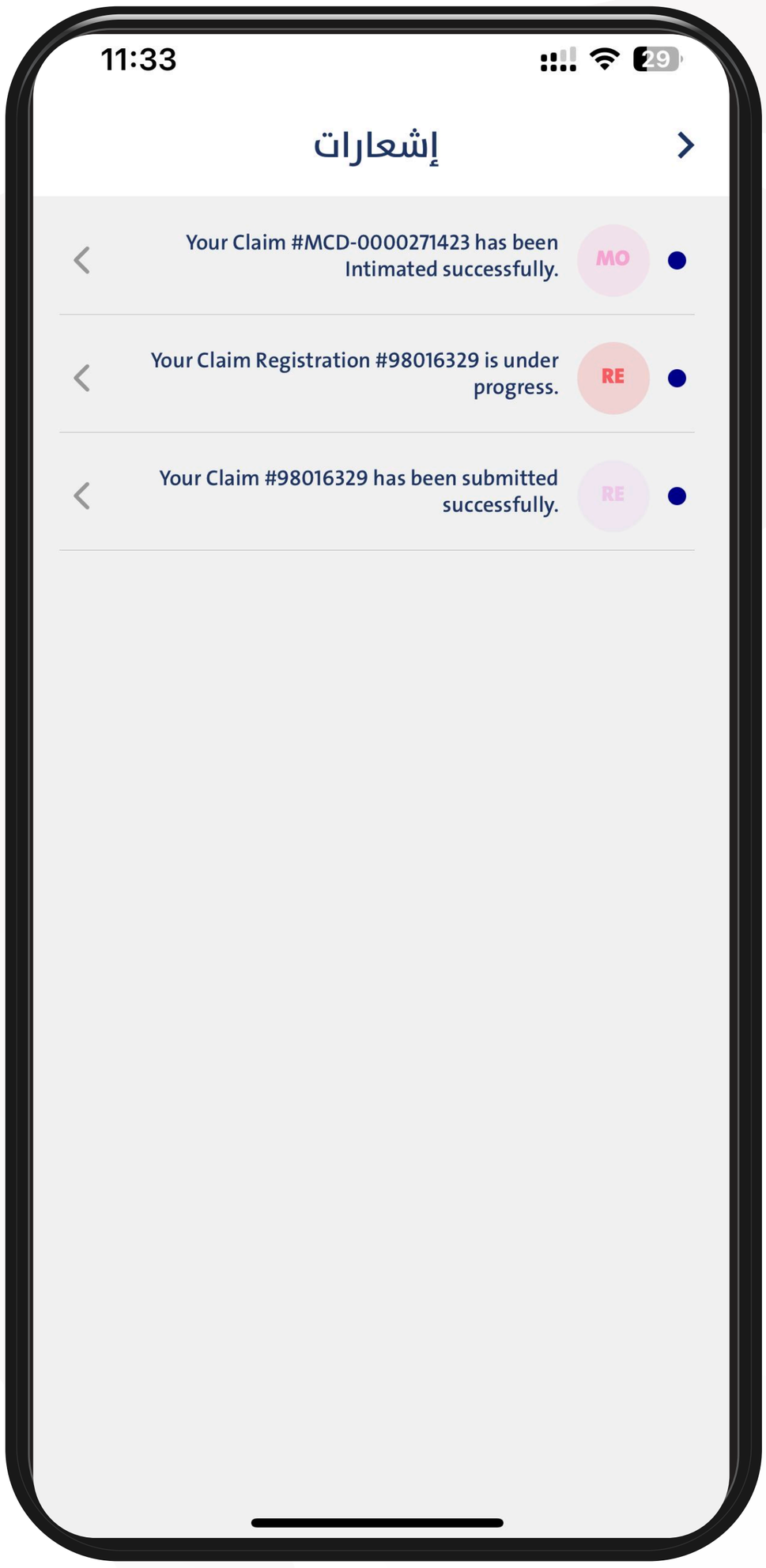
**ملاحظة**: حاملي وثائق التأمين ضد الغير مؤهلين لتقديم المطالبات أو عرض وتحديد ورش الإصلاح

# خيارات قائمة الوصول الجانبية



# الاشعارات

يمكنك الاطلاع على التحديثات وحالة مطالبات الاسترداد والموافقات المسبقة من شاشة الاشعارات.

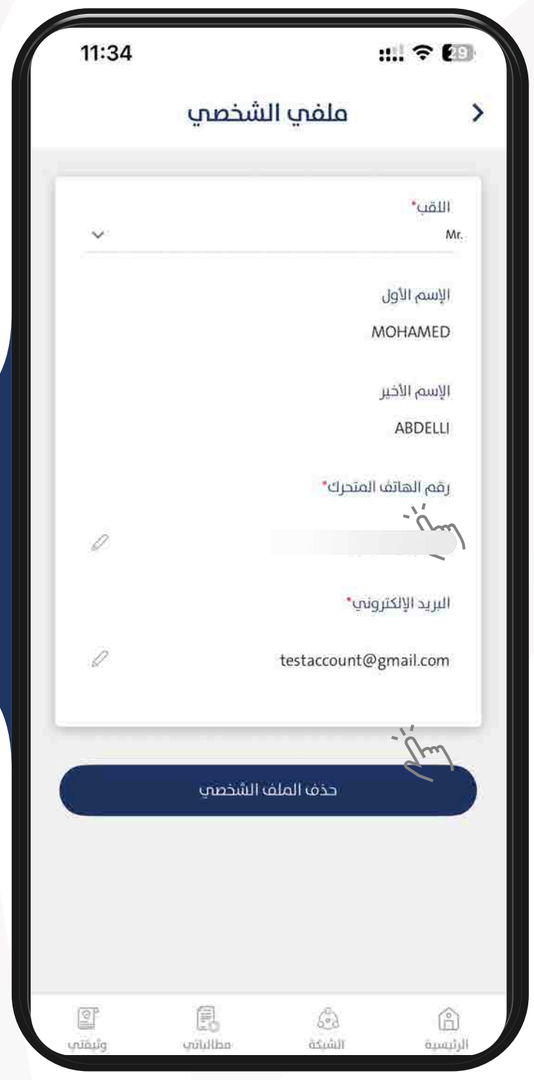


# الهاتف المتحرك




1

انتقل إلى القائمة الجانبية و انقر على "ملفي الشخصي"




2

اضغط على أيقونة التعديل وقم بتحديث رقم هاتفك المتحرك، ثم انقر على "حفظ"

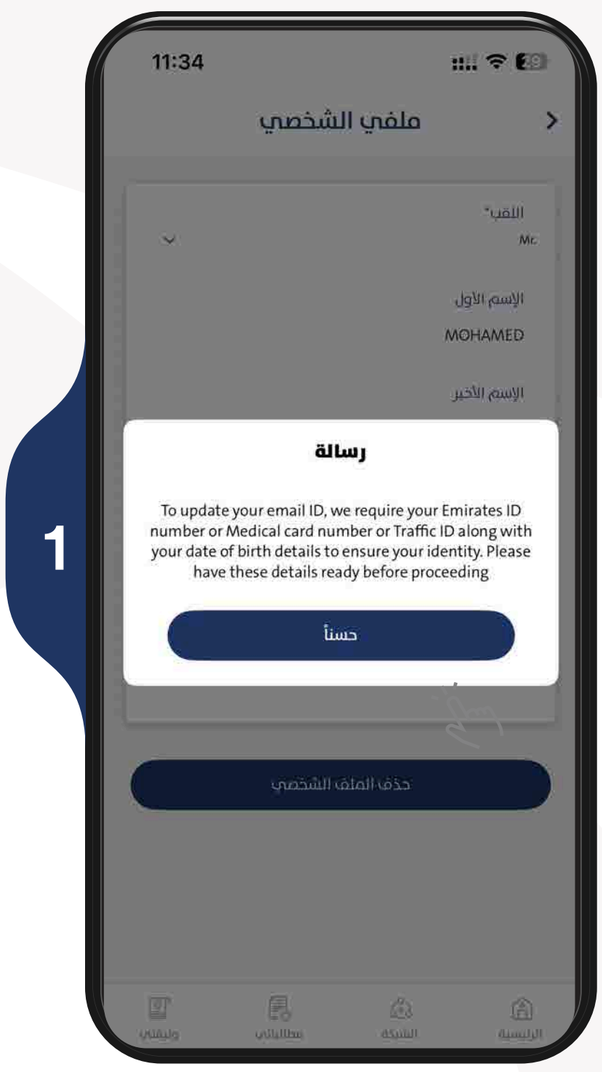



3

أدخل رمز المرور لمرة واحدة (OTP) المرسل إلى رقم هاتفك الذي أدخلته حديثًا

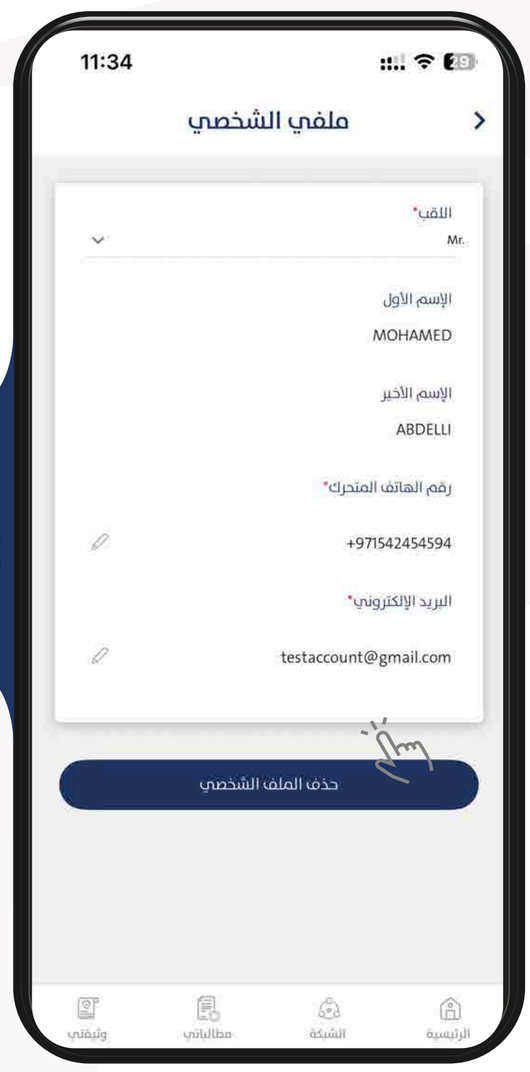
# خطوات الاطلاع على البريد الالكتروني أو تحديثه

إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بك، اتبع الخطوات أدناه لإعادة تعيينها.



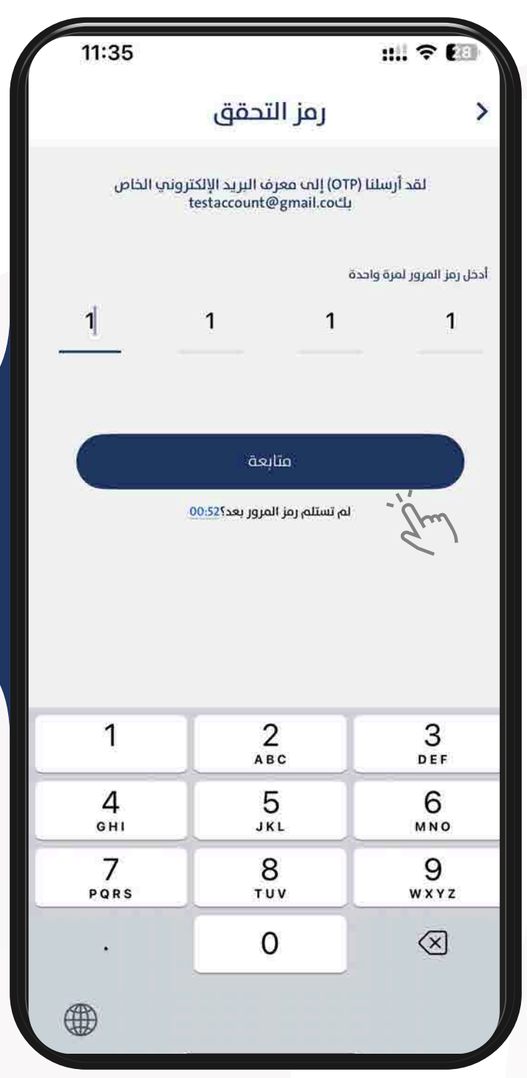

1

انتقل إلى "ملفي الشخصي" > تعديل البريد، ثم انقر فوق "موافق"



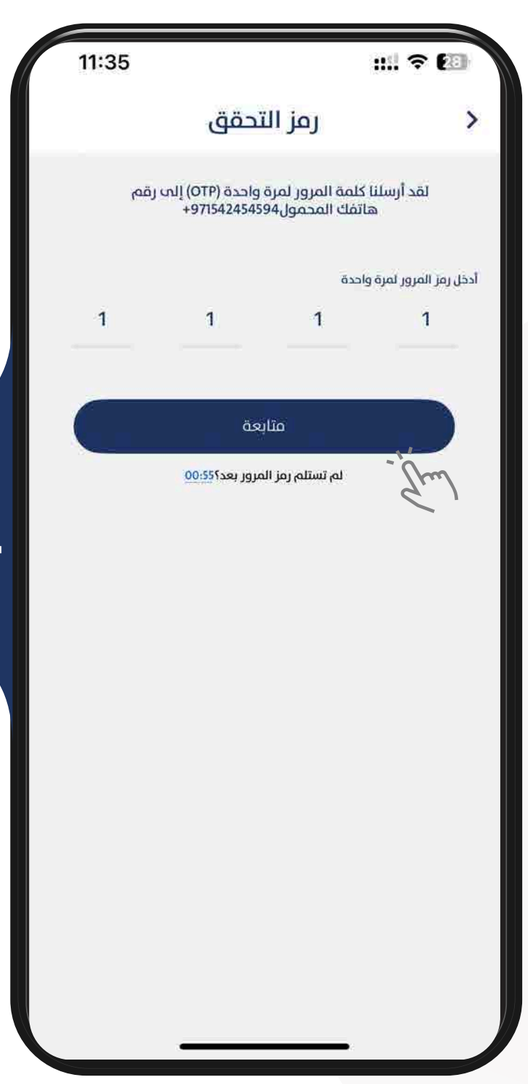

2

أدخل بريدك الإلكتروني ثم انقر على "حفظ"



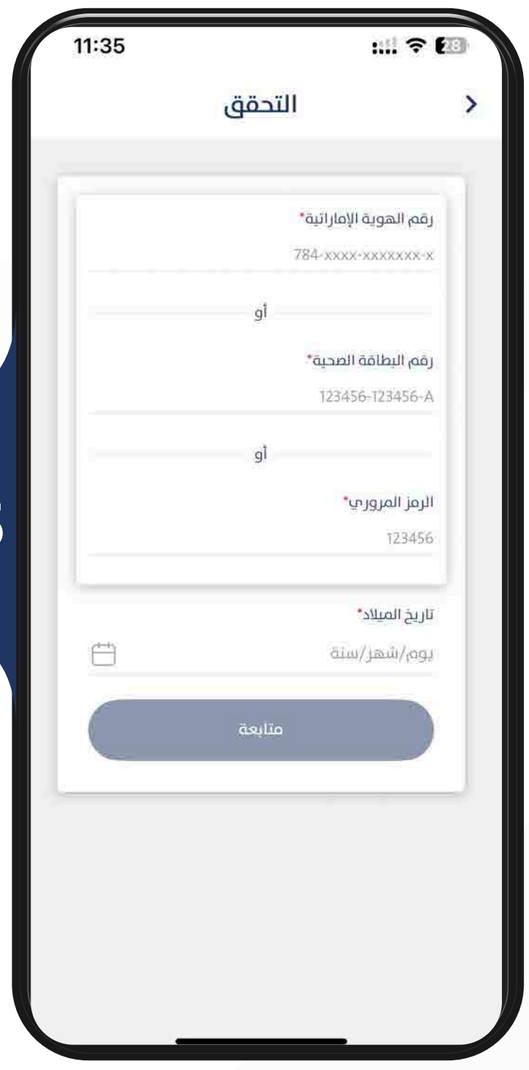

3

أدخل رمز OTP المرسل إلى عنوان بريدك الإلكتروني الذي أدخلته حديثًا



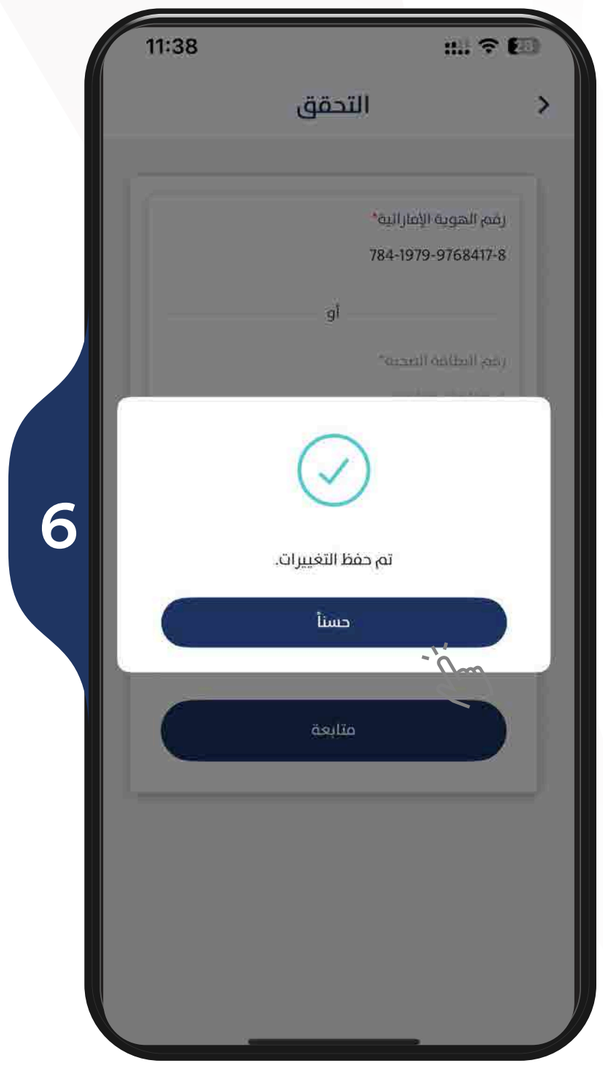

4

أدخل رمز OTP الذي تم إرساله إلى رقم هاتفك المتحرك




5

أدخل رقم هويتك الإماراتية أو بطاقتك الصحية وتاريخ ميلادك

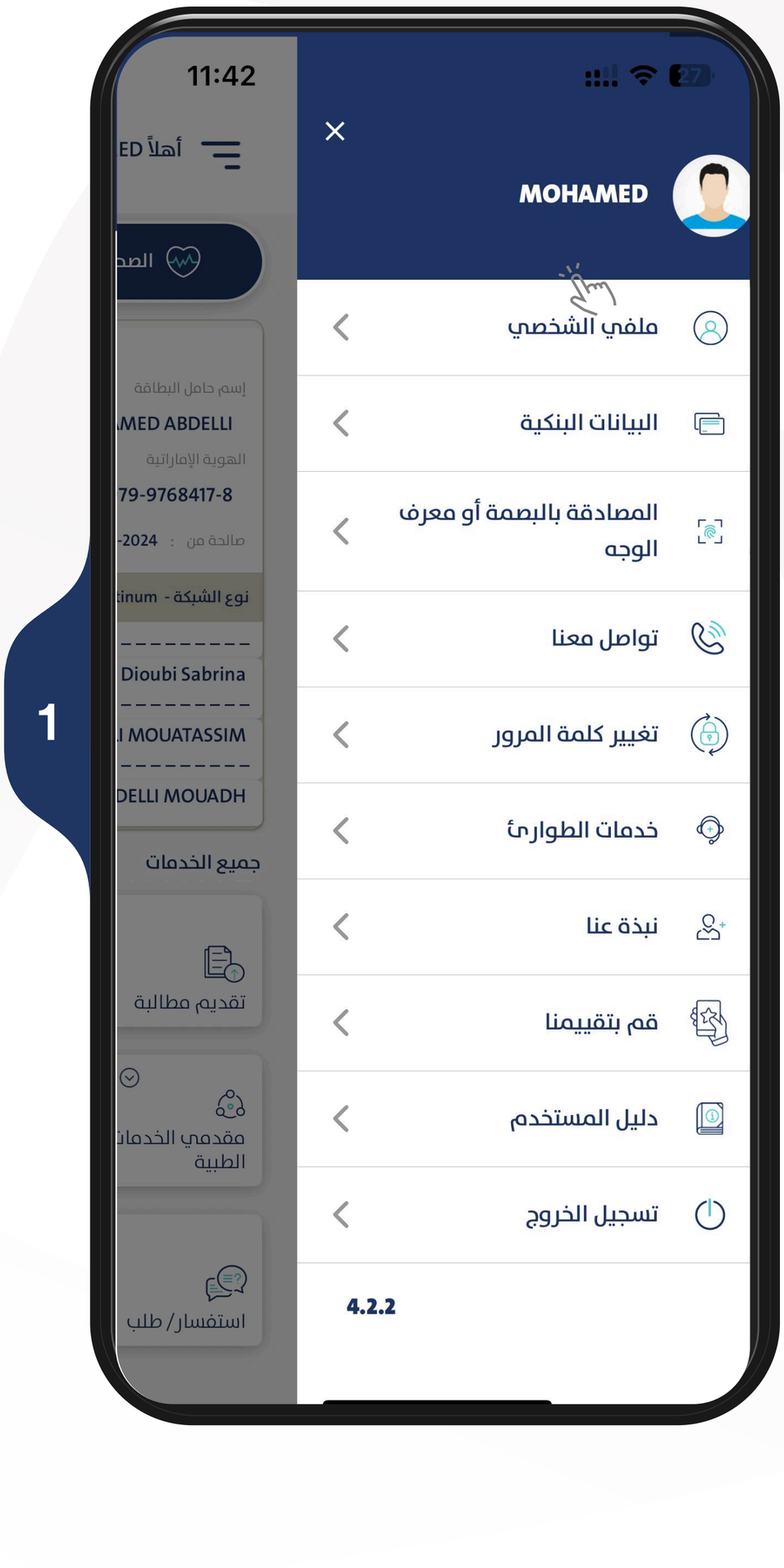


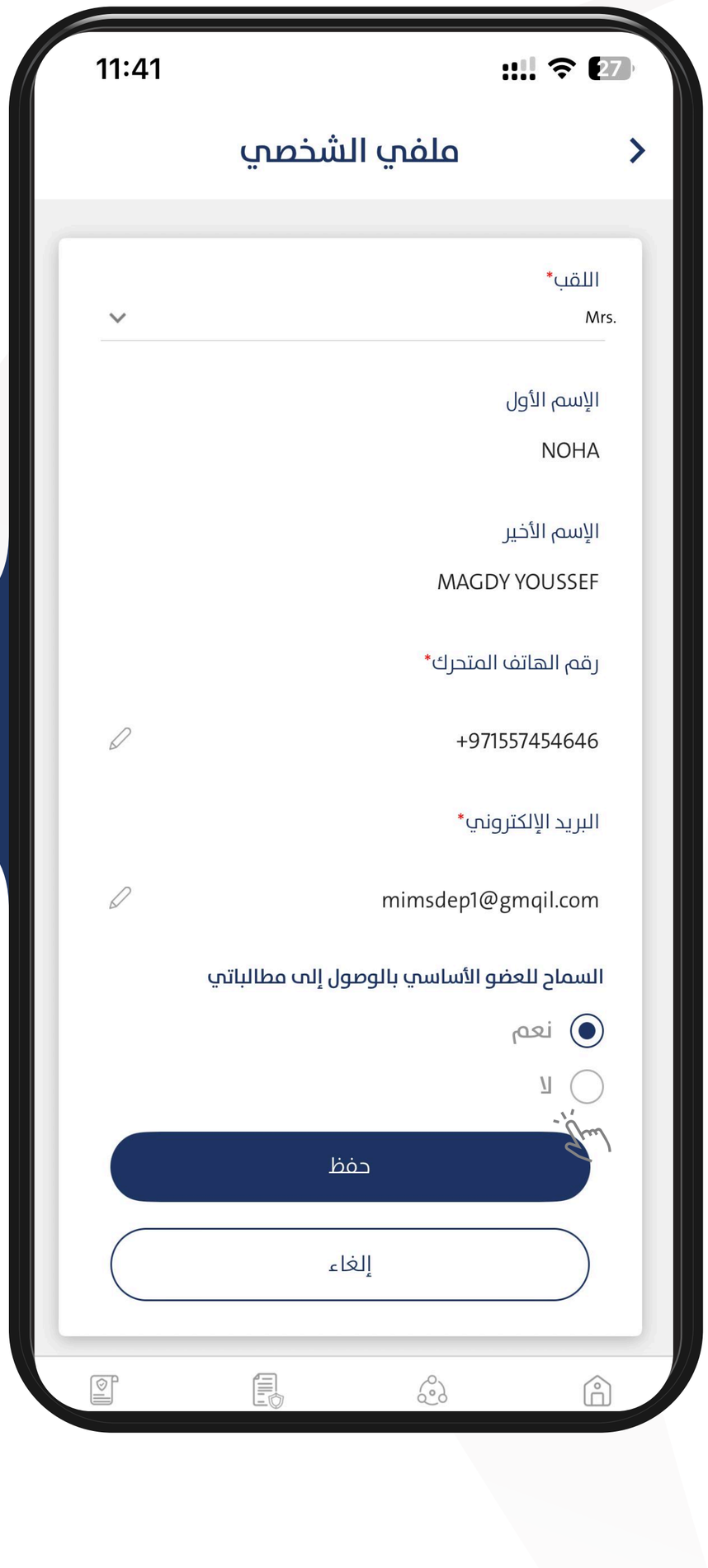

6

انقر على "موافق" لإنهاء العملية

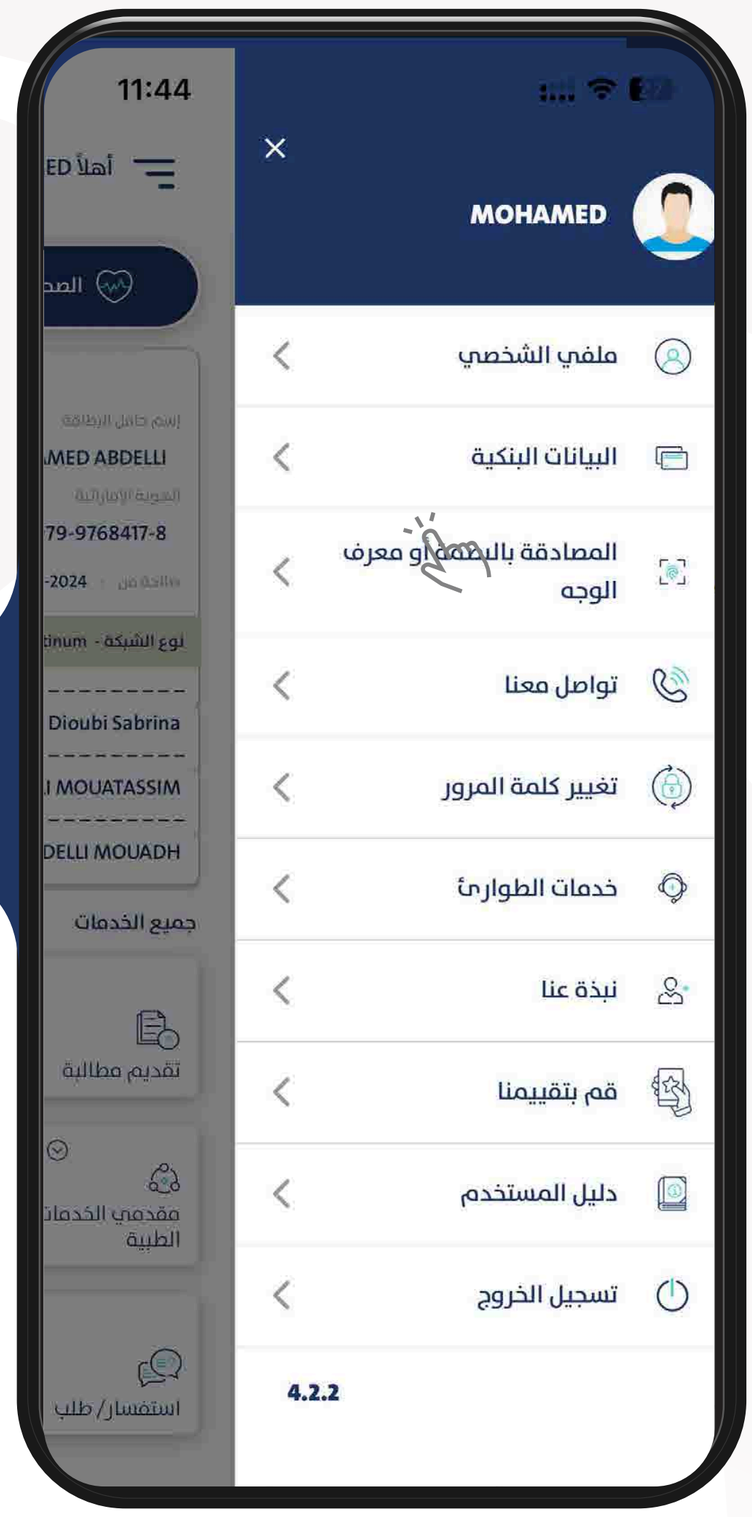
# تفويض العضو الأساسي لإدارة مطالبات المعالين

يمكن للأعضاء المعالين منح موافقتهم بالسماح او الرفض للعضو الاساسي على تقديم او الاطلاع على المطالبات الخاصة بهم. (ينطبق فقط في حالة تسجيل دخول المعال).



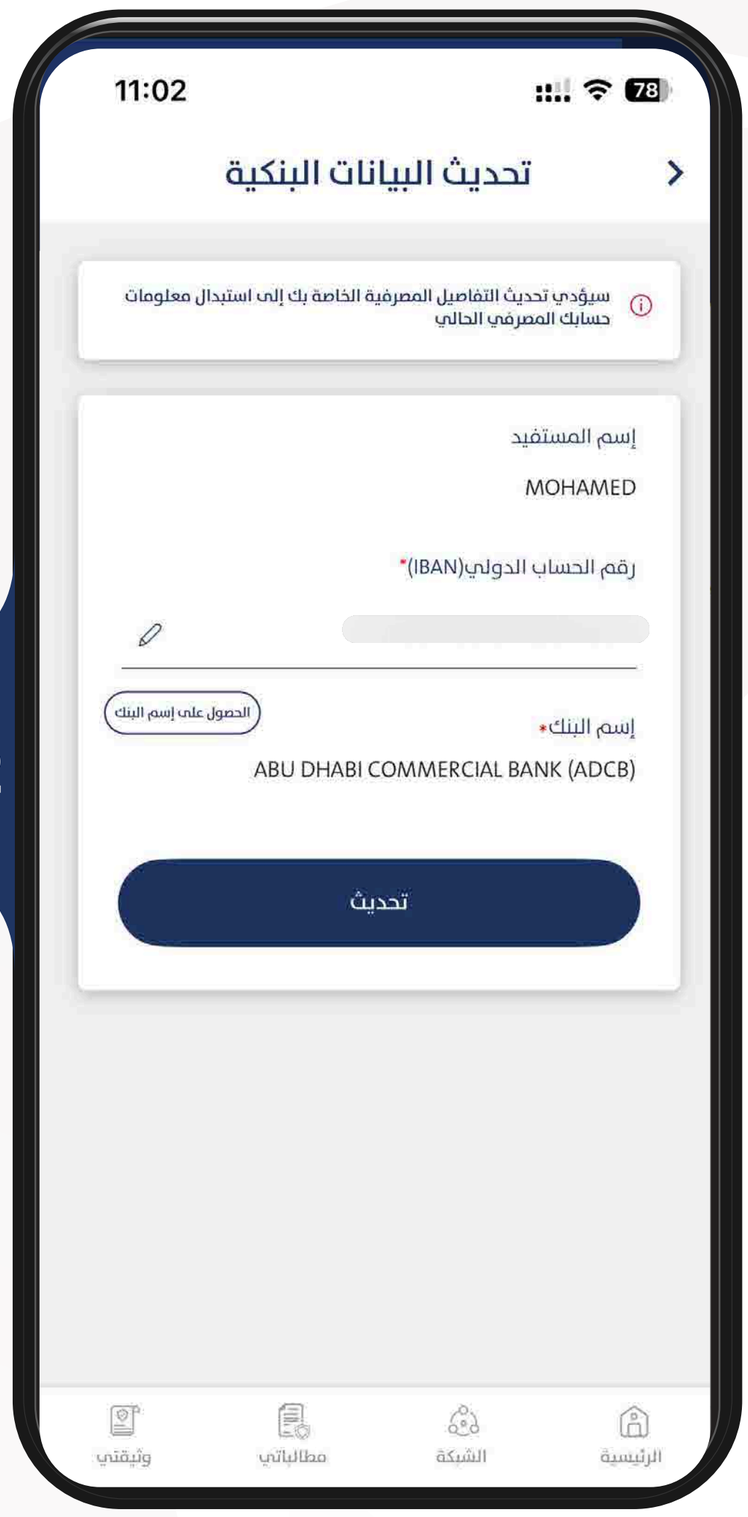



# عرض / تحديث البيانات البنكية



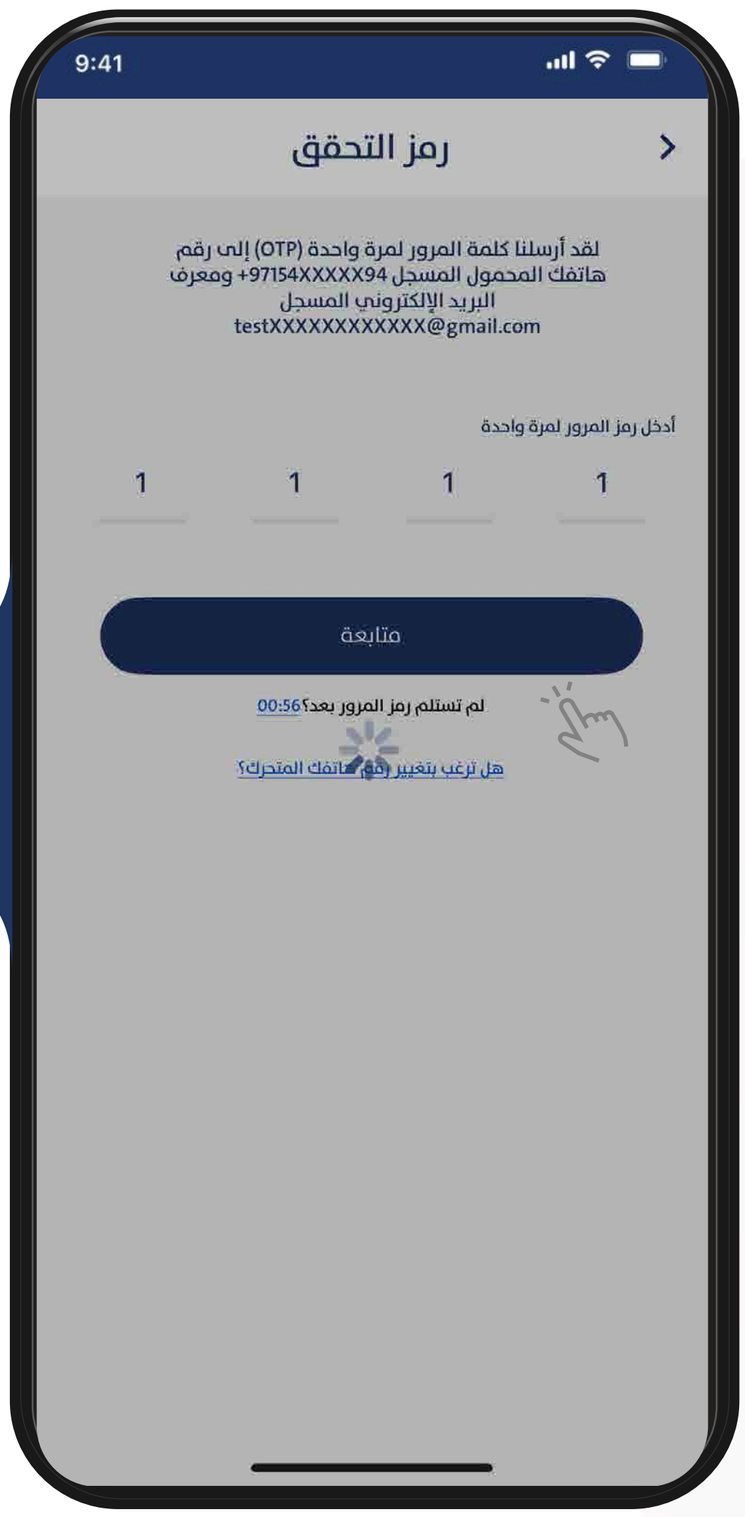

1

اضغط على "البيانات البنكية"
(هذا الخيار متاح فقط
للعضو الأساسي)




2

اضغط على أيقونة التعديل، قم بتحديث رقم الحساب المصرفي الدولي ثم اضغط على خيار "الحصول على اسم البنك"، ثم اضغط على "تحديث" (يُرجى عدم تقديم طلبات متعددة لنفس رقم الحساب المصرفي الدولي)




3

لتحديث بياناتك المصرفية، أدخل كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) المُستلَمة على رقم هاتفك المحمول أو بريدك الإلكتروني المُسجَّل، . يمكنك تغيير رقم هاتفك المحمول باستخدام الرابط

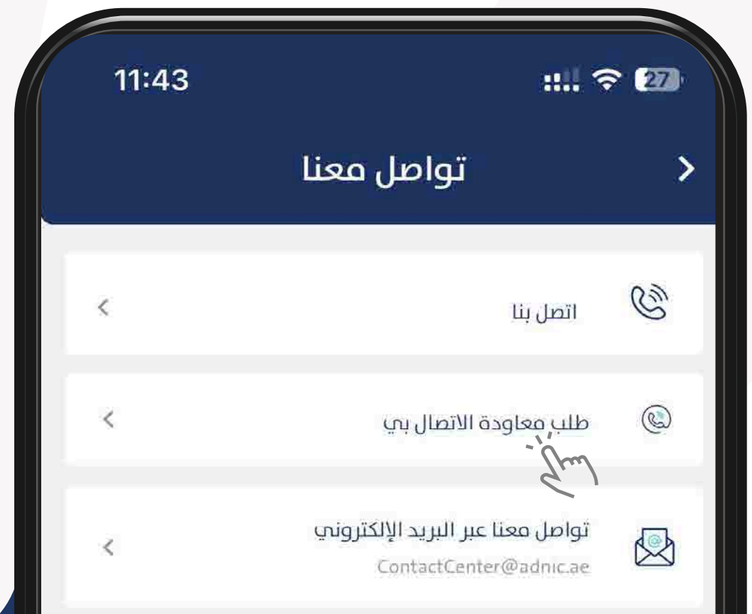
# اتصل بنا أو ارسل طلب معاودة الاتصال بي

يمكن للمستخدمين الوصول إلى معلومات الاتصال الخاصة بشركة أبوظبي الوطنية للتأمين، ويمكنهم تقديم طلب "اتصل بي" باتباع لقطات الشاشة الموضحة أدناه.




1

اضغط على خيار "اتصل بنا"




2

اضغط على خيار "اتصل بي"

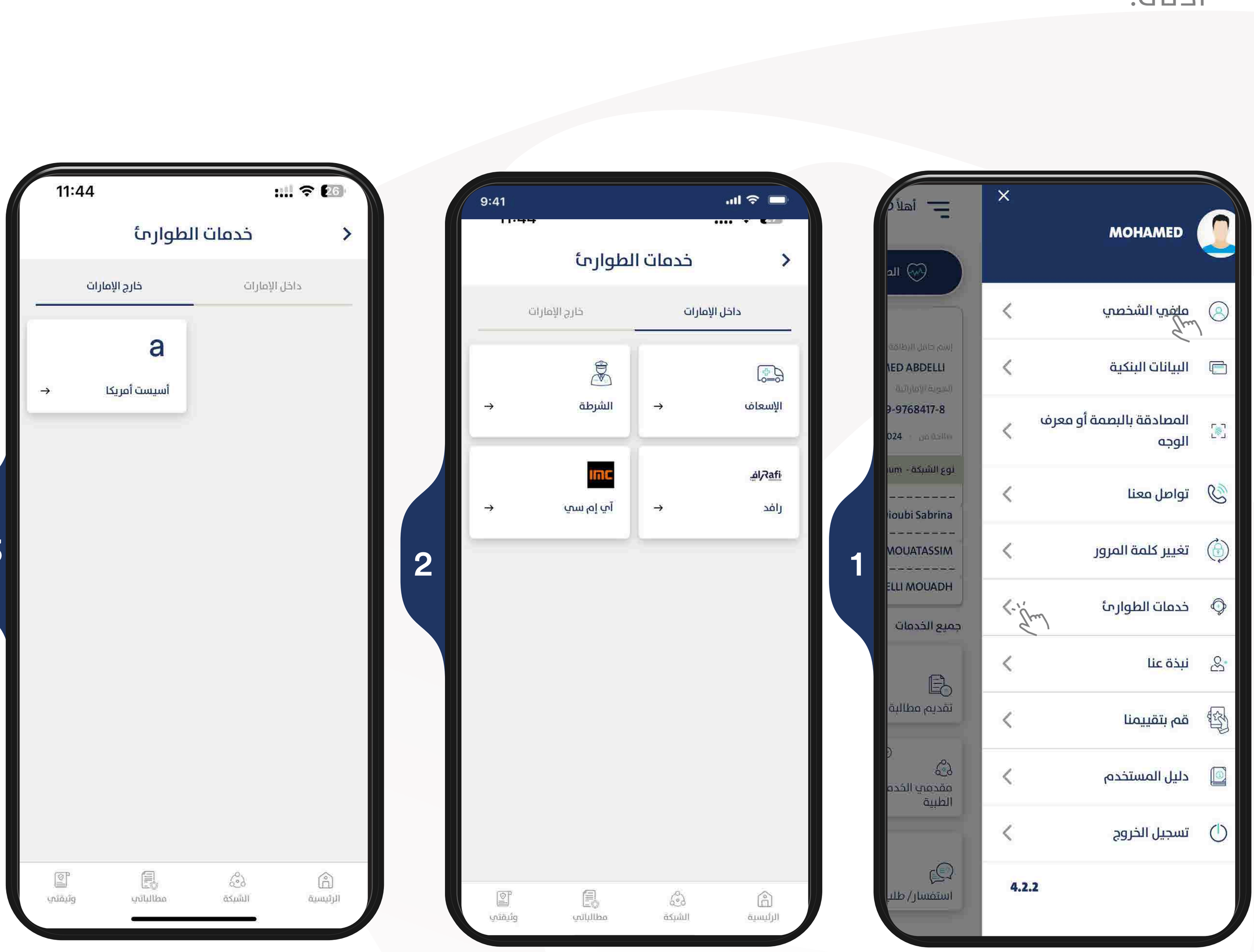



3

قم بملء التفاصيل المطلوبة ثم انقر على"إرسال". سيقوم مركز الاتصال التابع لشركة أبوظبي الوطنية للتأمين بالتواصل معك

# الوصول إلى خدمات الطوارئ

يمكن للمستخدمين الوصول إلى خيار "خدمات الطوارئ" باتباع الخطوات الموضحة أدناه.




اضغط على خيار "خدمات الطوارئ" في القائمة الجانبية

انقر على داخل الامارات للإطلاع على خدمات الطوارئ المتاحة داخل الدولة

للوصول إلى خدمات أسيست أمريكا انقر على "خارج الإمارات العربية المتحدة"

شركة أبوظبي الوطنية للتأمين
ABU DHABI NATIONAL INSURANCE COMPANY

# شكرًا لك

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

https://adnic.ae/ ContactCenter@adnic.ae +97124080900