

# ADNIC Complaints Handling Guide

دليل معالجة الشكاوى من شركة أبوظبي الوطنية للتأمين ش.م.ع

# Complaint Definition & Objectives

تعريف الشكوى وأهدافها

### A complaint is:

- An expression of concern.
- Dissatisfaction or frustration with the quality or delivery of service, a policy or 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 feedback for continuous improvement.
- To ensure that our clients are treated fairly and adequately.
- Actively to listen to, empathize with, acknowledge our customers' concerns and provide resolution.
- Communicate with all relevant parties about the progress of the resolution of the complaint.
- Ensuring that our practices are in compliance with ISO 10002:2018 standard.

### الشكوى هي:

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

تلتزم شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بتولي الشكاوى على نحو مسؤول وشفاف ومنصف 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 تركز على حل الشكاوى بطرق فعالة في إطار زمني محدد، فضلاً عن الاستفادة من ردود الفعل للتحسين المستمر.
- ضمان معاملة عملائنا بطريقة عادلة ومناسبة.
- الإنصات إلى مخاوف عملائنا والتعاطف معهم وإدراك هذه المخاوف لتقديم الحلول.
- التواصل مع جميع الأطراف المعنية من أجل متابعة تقدم حل الشكاوى.
- 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](http://www.adnic.ae)

زيارة موقع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين.

[www.adnic.ae](http://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), or +97124080408 (outside the UAE).

الاتصال بالرقم المجاني 8008040 من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو +97124080408 من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

Send us a message on WhatsApp @ +97124080900.

إرسال رسالة من خلال تطبيق الواتساب +97124080900

Send an email to [contactcenter@adnic.ae](mailto:contactcenter@adnic.ae)

إرسال بريد إلكتروني إلى [contactcenter@adnic.ae](mailto:contactcenter@adnic.ae)

Chat using the "Live Chat" session [www.adnic.ae](http://www.adnic.ae)

التواصل من خلال جلسة "الدردشة المباشرة" [www.adnic.ae](http://www.adnic.ae)

# Complaints Handling Procedure

الخطوات المتخذة لحل الشكاوى

Dissatisfied with ADNIC Products or Services.

عدم الرضا عن منتجات أو خدمات شركة أبوظبي الوطنية للتأمين.

1

Log a complaint via any of the channels.

سجل شكوى عبر أي من القنوات المتوفرة.

2



If unsatisfied with the resolution, you may contact the Insurance Authority.

إذا لم تكن راضياً عن القرار، يمكنك الاتصال بهيئة التأمين.

6

## CLIENTS



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

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

3

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

التحقيق في الشكوى والاتصال بك مع قرار / النتيجة النهائية (وفقاً لشروط وأحكام بوليصة التأمين الخاصة بك) – 5 أيام عمل.

4

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

سيقوم فريق مركز الاتصال لدينا بالاتصال بك و استبيان مدى رضاك عن الخدمة المقدمة ثم إغلاق الشكوى.

5

**If you are not satisfied with our resolution**

**في حال عدم رضاك عن القرار المُتخذ**

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



في حال عدم رضاك عن القرار المتخذ أو تم التأخر عليك من جانبنا، يمكنك إحالة شكواك إلى الجهة المنظمة للتأمين ذات الصلة مع ذكر الرقم المرجعي للشكوى.

For all insurance related complaints, you can contact the Insurance Authority UAE (IAU) through:

Online complaint form:

<https://smartservices.ia.gov.ae>

Email: [contactus@ia.gov.ae](mailto:contactus@ia.gov.ae)

Telephone: +97124990111

لجميع الشكاوى المتعلقة بالتأمين، يمكنك التواصل مع

هيئة التأمين خلال:

استمارة الشكاوى الإلكترونية:

<https://smartservices.ia.gov.ae>

البريد الإلكتروني: [contactus@ia.gov.ae](mailto:contactus@ia.gov.ae)

الهاتف: +97124990111

For Health Insurance related complaints, you may contact Department of Health of Abu Dhabi (DOH) through:

Email: [contact@abudhabi.ae](mailto:contact@abudhabi.ae)

Telephone: +97124493333

or Local Toll Free Number: 800 555

للشكاوى المتعلقة بالتأمين الصحي،

يمكنك التواصل مع دائرة الصحة - أبوظبي - على

البريد الإلكتروني:

[contact@abudhabi.ae](mailto:contact@abudhabi.ae)

الهاتف: +97124493333

أو الرقم المجاني المحلي: 800 555

Dubai Health Authority (DHA) through:

Website:

[https://www.dha.gov.ae/en/pages/](https://www.dha.gov.ae/en/pages/wasselotak.aspx)

[wasselotak.aspx](https://www.dha.gov.ae/en/pages/wasselotak.aspx)

Email: [wasselotak@dha.gov.ae](mailto:wasselotak@dha.gov.ae)

Toll Free (24/7): 800342 (800 DHA)

هيئة الصحة في دبي على

الموقع الإلكتروني:

[https://www.dha.gov.ae/en/pages/](https://www.dha.gov.ae/en/pages/wasselotak.aspx)

[wasselotak.aspx](https://www.dha.gov.ae/en/pages/wasselotak.aspx)

البريد الإلكتروني:

[wasselotak@dha.gov.ae](mailto:wasselotak@dha.gov.ae)

الرقم المجاني على مدار الساعة 800342 (800 DHA)

**THANK YOU**

**شكراً لكم**