

ADNIC Complaints Handling Guide & Policy

دليل وسياسة معالجة الشكاوى لدى شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

Complaint Definition & Complaint Management Policy Objectives

تعريف الشكوى وأهداف سياسة
إدارة الشكوى

A complaint is:

An expression of dissatisfaction regarding a product, service, process, insurance policy, or the conduct of employees, made by a customer and requiring a resolution or a formal response.

ADNIC is committed to managing complaints in an accountable, transparent, timely, and fair manner, in line with applicable policies, controls, procedures, relevant laws and regulations, and the agreed policy terms and conditions.

The objectives of our Complaint Management Policy are:

- To promote a culture of timely complaint resolution and to use feedback to drive continuous improvement.
- To ensure fair and adequate treatment of our customers.
- To actively listen to inquiries and provide proper resolution.
- To document all details of complaints at the registration and resolution stages.
- While the ultimate responsibility for resolving complaints lies with the respective department, depending on the nature of the complaint, the quality function ensures the adequacy of the resolution provided and the overall compliance with ADNIC's policy and the ISO 10002:2018 international standard for handling complaints.

الشكوى هي:

تعبير عن عدم الرضا عن جودة منتج، خدمة، عملية، أو وثيقة تأمين، أو سلوك موظفين، يقدمها العميل وينتظر حلاً أو ردًا رسميًا.

تلتزم شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بتلقي الشكاوى بمسؤولية وبكل وشفافية تامة وإنصاف وفي الوقت المناسب، بما يتماشى مع السياسات والضوابط والإجراءات والقوانين واللوائح ذات الصلة، والشروط والأحكام المتفق عليها في وثيقة التأمين.

تتمثل أهداف سياسة إدارة الشكاوى لدينا فيما يلي:

- تعزيز ثقافة الشركة التي ترتكز على حل الشكاوى في إطار زمني محدد، فضلًا عن الاستفادة من ردود الفعل بهدف التحسين المستمر.
- ضمان معاملة عملائنا بطريقة عادلة ومتنااسبة.
- تلقي الاستفسارات المقدمة من عملائنا وتقديم الحلول المناسبة لها.
- توثيق جميع تفاصيل الشكاوى في مرحلتي التسجيل والحل.
- بينما تقع المسؤولية النهائية عن حل الشكاوى على عاتق القسم أو الطرف المعنويحسب طبيعة الشكوى، يضمن قسم الجودة مدى كفاية الحل المقدم والامتثال الشامل لسياسة الشركة ومعيار الأيزو العالمي الخاص بمعالجة الشكاوى 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	ال 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 المتّخذة 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 available channels.

تسجيل شكوى عبر أي من القنوات المتاحة.

2



CUSTOMERS



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

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

3

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.

4

The concerned department will contact you to gather your feedback/satisfaction and close the complaint.

سيتواصل معكم القسم المختص لاستطلاع مدى رضاكم عن الخدمة ثم يتم إغلاق الشكوى.

5

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

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

6

If You Are Not Satisfied With Our Resolution

فِي حَالِ عَدْمِ الرِّضَا عَنِ الْقَرْرَارِ الْمُتَّخِذِ

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 المتخذ أو تم التأخير عليكم من جانبنا، يمكنكم إدخال الشكوى إلى الجهة التنظيمية ذات الصلة مع ذكر الرقم المرجعي للشكوى.

For all insurance related complaints, you may contact Sanadak through:
<https://sanadak.gov.ae/en/>

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>

For health insurance complaints in the emirate of Dubai, you may contact the Dubai Health Authority (DHA) through:
<https://complaints.dha.gov.ae/web/DHAAPP/client/home>

لجميع الشكاوى المتعلقة بالتأمين، يمكنكم التواصل مع سندك من خلال:
<https://sanadak.gov.ae/>

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>

للشكاوى المتعلقة بالتأمين الصحي في إمارة دبي، يمكنكم التواصل مع هيئة الصحة بدبي من خلال:
<https://complaints.dha.gov.ae/web/DHAAPP/client/home>

THANK YOU

شكراً لكم