



معالجة الشكاوى COMPLAINTS HANDLING

Overview

Dubai National Insurance and Reinsurance (PSC) "DNI" believes that managing complaints fairly and timely is a reflection of the company's ethics and values in conducting responsible business practices through honesty, integrity, and fairness to its stakeholders, in particular customers. DNI serves both corporate and retail customers not just directly, but through business partners (e.g., TPAs, brokers, online collaborators, agencies/garages, surveyors, and Loss adjustors).

While utmost care is taken to ensure high quality of service delivery, there are occasions where a customer would not feel satisfied with the products offered or service rendered.

Policy Statement:

DNI is committed to effectively manage complaints in a fair, accountable, transparent, and timely manner in line with our service commitment as per policy terms and conditions governed by applicable laws and regulations.

Objectives

- 01 Enhance DNI's reputation by improving customer confidence, loyalty & satisfaction
- 02 Demonstrate an effective and fair approach towards complaint resolution
- 03 Encourage clients and members to share their experience
- 04 Provide an accessible and fair mechanism for customers to voice their concerns
- 05 Institutionalize an organizational culture to listen to, empathize with and acknowledge client complaints and provide timely resolution
- 06 Provide an escalation process in case of customer dissatisfaction with our complaint's resolution

ملخص

نؤمن لدينا في شركة دبي الوطنية للتأمين وإعادة التأمين في إدارة الشكاوى بشكل عادل وفي أسرع وقت وهذا انعكاس لأخلاقيات الشركة ومسؤوليتها في ممارسة الأعمال التجارية من خلال الصدق والنزاهة والإنصاف لكل الاطراف المساهمة وعلى وجه الخصوص العملاء.

تخدم شركة دبي الوطنية للتأمين والشركات والأفراد سواءً بشكل مباشر أو عن طريق شركائنا (على سبيل المثال عن طريق شركات إدارة التأمين، وسطاء التأمين المتعاونين عبر الإنترنت، وكالات السيارات وورشات التصليح).

سياسة الشركة:

تلتزم شركة دبي الوطنية للتأمين بإدارة الشكاوى بطريقة فعالة، عادلة و مسؤولة. في شفافية تامة وفي الوقت المناسب بما يتماشى مع التزامنا بالخدمة وفقاً للشروط والأحكام التي تسيروها القوانين واللوائح المعمول بها.

الأهداف

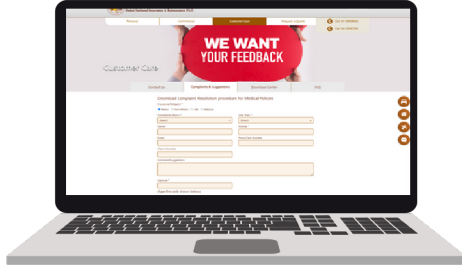
- 01 تعزيز سمعة دبي الوطنية للتأمين من خلال ثقة العميل ورضائه على الخدمة المقدمة حفاظاً على ولائه.
- 02 تطبيق نهج فعال وعادل تجاه حل الشكاوى.
- 03 تشجيع العملاء والأعضاء على مشاركة تجربتهم.
- 04 توفير آلية سهلة للإستعمال وعادلة للعملاء للتعبير عن مطالبهم.
- 05 إضفاء الطابع المؤسسي على ثقافة تنظيمية للاستماع والتعاطف مع شكاوى العملاء والإقرار بها وتقديم الحلول بشكل وقي.
- 06 العمل على تصعيد الشكاوى في حالة عدم رضا العميل عن الحل المقدم.

Channels to Log a Complaint

موقع دبي الوطنية الإلكتروني
DNI WEBSITE



<https://www.dni.ae/>



مركز خدمة العملاء
CONTACT CENTER



[6005 80000](tel:600580000)



contactcenter@dni.ae
& Complaints@dni.ae



قنوات تسجيل الشكوى

وسائل التواصل الاجتماعي
SOCIAL MEDIA



[DNI UAE](#)



[DNI UAE](#)



[DNI UAE](#)



[DNI UAE](#)



فروع دبي الوطنية للتأمين
DNI OFFICES



Dubai National Insurance Building

Sheikh Zayed Road, Dubai, UAE

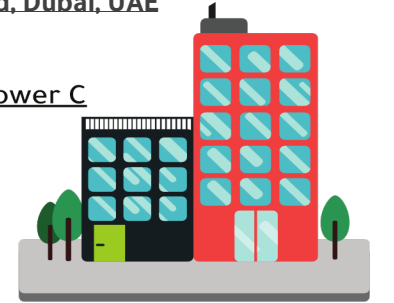
P.O. Box: 1806



ADCP Building, Tower C

Abu Dhabi, UAE

P.O. Box: 129111



Complaints Handling Procedure

إجراءات معالجة الشكاوى

NOT SATISFIED?

If you are not satisfied with DNI Products and Services



غير راضي؟

إذا لم تكن راضياً عن منتجات وخدمات شركة دبي الوطنية للتأمين.

LOG A COMPLAINT

Log a complaint via any of the channels. DNI Website, contact center, social media and DNI branches. **1 Working Day**



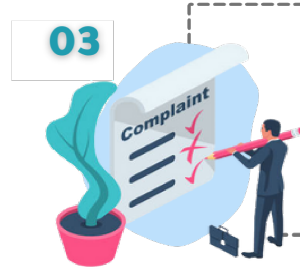
سجل شكوى

قم بتسجيل شكوى عبر أي من قنواتنا مثل موقع دبي الوطنية للتأمين الإلكتروني، مركز خدمة العملاء، وسائل التواصل الاجتماعي أو من خلال زيارة فروع دبي الوطنية.

يوم عمل واحد

COMPLAINT REGISTER

Your complaint will be registered and Unique Reference id will be provided (via SMS/Email). **Immediate**



تسجيل الشكوى

سيتم تسجيل الشكوى وسيتم توفير رقم مرجعي (عبر الرسائل القصيرة / البريد الإلكتروني). **مباشر**

COMPLAINT INVESTIGATION

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



التحقيق

سنقوم بالتحقيق في الشكوى والإتصال بك لإبلاغك بالقرار / النتيجة (وفقاً لشروط وأحكام وثيقة التأمين) **خلال 5 أيام عمل.**

COMPLAINT RESOLUTION

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



حل الشكوى

سيتملك بك فريق مركز خدمة العملاء لدينا للحصول على ملاحظاتك ومعرفة مدى رضاك عن حل الشكوى المقدم ومن ثم إغلاق الشكوى.

DNI has appointed the Management representative (MR) as the designated Complaints Manager for handling customer complaints
قامت دبي الوطنية للتأمين بتعيين ممثل الإدارة كمدير شكاوى مخصص للتعامل مع شكاوى العملاء.

Department القسم	Role الوظيفة	Contact بيانات التواصل
Quality Assurance ضمان الجودة	Complaints Manager مدير الشكاوى	Complaints@dni.ae T: +971-4-5969682

Not Satisfied with Our Resolution?

If you are not satisfied with our resolution, you may escalate your concerns to authorities / regulators.

غير راض عن قرارنا؟

إن لم تكن راضياً عن قرارنا ، فيمكنك تصعيد شكواك إلى السلطات والجهات المنظمة للتأمين.

For all insurance related complaints, you can contact the Insurance Central Bank (CB) through:

Online complaint form:

[Smartservices.sanadak.gov.ae](https://smartservices.sanadak.gov.ae)

Sanadak Mobile Application

800 Sanadak - 800 72 623 25

لجميع الشكاوى المتعلقة بالتأمين، يمكنك التواصل مع البنك المركزي من خلال

إستمارة الشكاوى الإلكترونية :

[Smartservices.sanadak.gov.ae](https://smartservices.sanadak.gov.ae)

Sanadak Mobile Application

800 Sanadak - 800 72 623 25

Dubai Health Authority (DHA) through:

Mail ID <https://www.isahd.ae/Home/lpromes>

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

هيئة الصحة في دبي على الموقع الإلكتروني:

<https://www.isahd.ae/Home/lpromes>

الرقم المجاني على مدار الساعة (800 DHA) 800342

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

<https://www.doh.gov.ae/en/Request-For-Submitting-Health-Insurance-Complaint>

Telephone: +971 2 449 3333

للشكاوى المتعلقة بالتأمين الصحي ، يمكنك التواصل مع دائرة الصحة - أبوظبي - على البريد الإلكتروني:

<https://www.doh.gov.ae/en/Request-For-Submitting-Health-Insurance-Complaint>

الهاتف: +971 2 449 3333

Not Satisfied with Our Resolution?

If you are not satisfied with our resolution, you may escalate your concerns to authorities / regulators.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
CENTRAL BANK OF THE U.A.E.



Working Hours

7:30 AM - 2:30 PM



Toll Free

800 (Sanadak) 800 72 623 25



Website

smartservice.sanadak.gov.ae



Website

<https://www.isahd.ae/Home/Ipromes>



Toll Free 24/7

800342 (800 DHA)



Email

wasselsotak@dha.gov.ae

دائرة الصحة
DEPARTMENT OF HEALTH



Toll Free 24/7

800 555



Email

contact@abudhabi.ae

غير راضياً عن قرارنا؟

إن لم تكن راضياً عن قرارنا ، فيمكنك تصعيد شكواك إلى السلطات والجهات المنظمة للتأمين.



ساعات العمل

7:30 AM - 2:30 PM



إتصال مجاني

800 (Sanadak) 800 72 623 25



البريد الإلكتروني

smartservice.sanadak.gov.ae



الموقع الإلكتروني

<https://www.isahd.ae/Home/Ipromes>



إتصال مجاني

800342 (800 DHA)



البريد الإلكتروني

wasselsotak@dha.gov.ae



الرقم المجاني

800 555



البريد الإلكتروني

contact@abudhabi.ae

Contact Us

Your feedback is important to us

اتصل بنا

ملاحظاتك مهمة بالنسبة لنا



Email

contactcenter@dni.ae
complaints@dni.ae

Website

www.dni.ae

Phone

600 5 80000

البريد الالكتروني

contactcenter@dni.ae
complaints@dni.ae

الموقع الالكتروني

www.dni.ae

الهاتف

600 5 80000