

DAMANA is committed to providing the highest standards of service to its customers. However, should there ever be an occasion when you feel that we have failed to honor our promise and that you need to complain, we will do everything possible to ensure that your complaint is dealt with fairly, effectively and promptly.

The information provided here will show you how to:

- Make a complaint
- Contact the right person quickly
- Take further action if you are unhappy with the outcome
- Contact the regulators

The quickest way to have your complaint addressed is to follow the procedure detailed below.

Please note making a complaint against us is in addition to and does not replace your right to seek legal redress against us.

If you require any further clarification regarding this procedure, please call the numbers showing under section 2.c below.

1. Complaint Forms

If not using the online complaints facility, your complaint is then preferably made in writing using the proper form:

- a. You can ask for a printed form from any of DAMANA's branches or its head office (locations of DAMANA branches and its head office can be obtained through our website www.damana.com - see 2.d below);
- b. The form can be downloaded from our website on the following link:
http://www.damana.com/pdf/Complaint_form.pdf

2. Submission of Complaints

You have a number of options to submit your complaint:

- a. The easiest way to lodge your complaint is to use the Online facility by filling the form and submitting it directly through the **Customer Support** section of our website <http://complaints.damana.com>
- b. Sending the form (and any supporting material) by email to the following address: complaints@damana.com

تلتزم ضمانة بتقديم أعلى مستويات الخدمة لعملائها. ومع ذلك، في حال كان هناك أي ظرف يشعرك بأننا لم نلتزم بالوفاء بوعدنا والذي يتطلب تقديم شكوى، سوف نقوم بما هو ممكن لضمان التعامل مع شكاوك بشكل عادل وفعال وفوري.

المعلومات المقدمة هنا تظهر لك كيفية:

- تقديم الشكاوى
- الإتصال بالشخص المناسب بسرعة
- إتخاذ مزيد من الإجراءات إذا كنت غير راض عن النتيجة
- التواصل مع الجهات الرقابية

أسرع طريقة لتوجيه شكاوك هو اتباع الإجراءات الموضحة أدناه.

يرجى ملاحظة أن تقديم الشكاوى ضدنا تعتبر إضافة إلى حقلك في طلب التعويض القانوني ضدنا وليس استبدالاً لهذا الحق.

في حال الحاجة لأي توضيحات إضافية بخصوص هذه الإجراءات، يرجى الاتصال على الأرقام الهاتفية الموضحة تحت القسم ٢.ب

١. نموذج الشكاوى

إذا لم تكن تستخدم وسيلة الشكاوى عبر الإنترنت، فإنه يفضل تقديم الشكاوى خطياً باستخدام النموذج الخاص بذلك:

- أ- يمكنك طلب نسخة مطبوعة من أي من فروع ضمانة أو مكتبها الرئيسي (مواقع فروع ضمانة ومكتبها الرئيسي موضحين في موقعنا الإلكتروني www.damana.com - راجع ٢.ب أدناه)؛
- ب- يمكن تحميل النموذج من موقعنا على الإنترنت وذلك باتباع الرابط:
http://www.damana.com/pdf/Complaint_form.pdf

٢. تقديم الشكاوى

لديك عدد من الخيارات لتقديم الشكاوى:

- أ- أسهل طريقة لتقديم الشكاوى استخدام الإنترنت عن طريق ملء الإستمارة الخاصة بذلك وتقديمها مباشرة من خلال قسم دعم العملاء عبر موقعنا على الإنترنت.
<http://complaints.damana.com>

- ب- إرسال الإستمارة (وأية مستندات داعمة) عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان التالي:
complaints@damana.com

If you do not have access to the internet, you can do one of the following:

- c. Call, or Fax the form (and any supporting material), to any of the following numbers:

إذا لم تكن خدمة الاتصال بشبكة الإنترنت متاحة لك، يمكنك القيام بأبي مما يلي:
ت- الاتصال أو إرسال الإستمارة عن طريق الفاكس (وأية مستندات داعمة)، إلى أي من الأرقام التالية:

Country البلد	Complaints Officer مسنول الشكاوى	Telephone هاتف	Fax فاكس
Bahrain البحرين	Amna Mohamed AlMezaal أمنة محمد المزعل	+973 17 562500 Ext. 2711	+973 17 582802
Bahrain البحرين	Jalal Jaafar AlMoamen جلال جعفر المؤمن	+973 17 562500 Ext. 2731	+973 17 582802
Bahrain البحرين	Dr. Shyama Sahadevan د. شياما ساهاديڤن	+973 17 562500 Ext. 2716	+973 17 582802
UAE – Abu Dhabi أبو ظبي – الإمارات العربية المتحدة	Sethu Madavan سيتو مادافان	+971 2 4942000 Ext. 4802	+971 2 6458050
UAE – Dubai (Deira) دبي (الديرة) – الإمارات العربية المتحدة	Usman Ehsan Khan عصمان إحسان خان	+971 4 2067666 Ext. 4360	+971 4 2957779
UAE – Dubai (Business Bay) دبي (الخليج التجاري) – الإمارات العربية المتحدة	Gloria Bautista Cacayurin غلوريا باتيستينا كاكايورن	+971 4 2752400 Ext: 2440	+971 4 2752441
Oman عمان	Jalila Darwish Al Balushi جليلة درويش البلوشي	+968 2 4863100 Ext: 5813	+968 2 4703840
Kuwait الكويت	Aliasgar T. Shakir علي أصغر شاكير	+965 2 2055075 Ext. 4530	+965 2 2055071

- d. Hand delivery or sending the form (and any supporting material) by letter or courier to any of the following addresses:

ت- التسليم باليد أو إرسال الإستمارة (وأية مستندات داعمة) عن طريق رسالة أو البريد السريع على أي من العناوين التالية:

Bahrain البحرين	Office 71, 7 th floor, LMC Building 852, Road 3618, Block 436, P.O.Box 60139 Al Seef District – Kingdom of Bahrain	مكتب ٧١، الطابق ٧، مبنى آل أم سي ٨٥٢، طريق ٣٦١٨، مجمع ٤٣٦ صندوق بريد ٦٠١٣٩ منطقة السيف – مملكة البحرين
Abu Dhabi أبوظبي	Office 202, 2 nd Floor, AlZubara Tower, Sheikh Zayed Road, P.O.Box 585 Abu Dhabi – United Arab Emirates	مكتب ٢٠٢، الطابق ٢، برج الزبارة، شارع الشيخ زايد، صندوق بريد ٥٨٥ أبوظبي – الإمارات العربية المتحدة
Dubai دبي	Office no. 706,707 & 708, 7 th Floor, Block (E), Al Shoala Building, Block (E), Port Saeed, Deira Dubai – United Arab Emirates	مكتب رقم ٧٠٦-٧٠٧-٧٠٨، الطابق ٧، مجمع (E)، بناية الشعلة، شارع بور سعيد، الديرة، دبي – الإمارات العربية المتحدة
Dubai دبي	Office 3203- 3204, 32 nd floor, U- Bora Tower, Business Bay, P.O.Box 35237 Dubai – United Arab Emirates	مكتب رقم ٣٢٠٣-٣٢٠٤، الطابق ٣٢، برج يو بورا، الخليج التجاري، صندوق بريد ٣٥٢٣٧ دبي – الإمارات العربية المتحدة
Oman سلطنة عمان	4 th floor, Al Ghazal Tower 1540, Muttrah Business District, way 2724, P.O. Box 839, Jibroo 114, Muscat – Sultanate of Oman	الطابق ٤، بناية الغزال رقم ١٥٤٠، سكة ٢٧٢٤، مطرح الحي التجاري، صندوق بريد ٨٣٩، جبرو ١١٤ مسقط – سلطنة عمان
Kuwait الكويت	15 th floor, Al Sarraf Tower, Ahmed Al Jaber Street, Sharq, P.O.Box: 2474, Safat 13025 State of Kuwait	الطابق ١٥، برج الصراف، شارع أحمد الجابر، الشرق، صندوق بريد ٢٤٧٤ الصفاة ١٣٠٢٥ دولة الكويت

If you chose options c or d above, please make sure that your complaint is properly addressed to the **Complaints Officer**. In compliance with the applicable regulations, DAMANA has appointed a **Complaints Officer** who will be responsible for ensuring that your complaint is acknowledged, properly investigated, and that the Company's response is promptly communicated to you.

إذا اخترت الخيارات ت أو ث أعلاه، الرجاء التأكد من أن الشكوى تم توجيهها إلى **مسؤول الشكاوى**. من أجل الإمتثال للوائح المعمول بها، فقد عينت ضمانة **مسؤول الشكاوى** الذي سيكون مسؤولاً عن التأكد من أن الشكوى قد تم استلامها، تم التحقيق بشأنها، وأنه تم تبليغك برد الشركة بخصوص هذه الشكوى من غير إبطاء.

٣. ما الذي يحدث بمجرد تقديمك الشكوى

3. What happens once your complaint is lodged

- Once you have lodged your complaint, we will acknowledge **within same day** of receipt of complaint. If you lodge your complaint through the online facility as per 2.a. above, you will receive an automatic acknowledgment;
- The Complaints Officer will refer your complaint to the concerned person/department which will investigate it thoroughly and a written response letter detailing the outcome of our investigation and our decision shall be provided to you **within one working week**;
- In the unlikely event that your complaint has not been answered within the timeframes mentioned in b. above, we will write and let you know the reasons why and the further action that we will take including when we anticipate to have concluded our investigation;
- After receiving the Company's written response on the complaint and depending on whether you are satisfied or not, you have the right to choose one of the following paths:
 - If you are satisfied, the complaint will be closed.
 - If you are not satisfied with the response, you have the right to escalate the matter internally to DAMANA's General Manager; Or
 - You can write directly to the relevant regulatory authority.
- If you choose to contact the relevant regulatory authority about the complaint, please refer to the contact details of the relevant regulatory authorities shown below. In case of contacting the Central Bank of Bahrain (CBB) in relation to the complaint, the Company will provide you with the CBB 'Complaints Form – Insurance'. The CBB Complaints Form shall be duly completed, stamped and signed by DAMANA.

أ- بمجرد تقديم الشكوى، فإن الشركة ستأكد على استلام الشكوى في نفس اليوم من تاريخ استلام الشكوى. إذا كنت قد قدمت الشكوى عبر وسائل الإنترنت وفقاً لـ ٢.أ. أعلاه، سوف تتلقى تأكيد الاستلام تلقائياً؛

ب- سيقوم مسؤول الشكاوى بتوجيه الشكوى للشخص أو القسم المسؤول والذي يقوم بالتحقق فيها بدقة، وتزويدكم برد كتابي عن نتائج التحقيق وقرارنا في هذا الشأن خلال إسبوع عمل واحد.

ت- في حال لم يتم الإجابة على الشكوى وفقاً للفترة الزمنية المذكورة في الفقرة ب أعلاه، سوف نقوم بتبليغكم كتابة عن السبب والإجراءات الأخرى التي سنتخذها بما في ذلك الموعد المتوقع لإنهاء تحقيقنا.

ث- بعد استلام رد الشركة الكتابي على الشكوى، وبناءً على رضاك عن رد الشركة من عدمه، فإنه يحق لك القيام بأحد الخيارات التالية:

- في حال أنك راض عن الرد فإنه سيتم إغلاق الشكوى.
- في حال أنك غير راض عن الرد يكون لك خيار تصعيد الشكوى من خلال القنوات الداخلية للشركة إلى المدير العام؛ أو
- خيار الكتابة المباشرة إلى الجهة الرقابية المعنية بسوق التأمين.

ج- في حال اختيار التواصل مع الجهات الرقابية بخصوص الشكوى، تجد أدناه معلومات التواصل مع الجهات الرقابية ذات الصلة. في حال التواصل مع مصرف البحرين المركزي بخصوص الشكوى، ستقوم الشركة بتوفير "استمارة الشكوى – التأمين" الخاصة بمصرف البحرين المركزي والتأكد من كون الشكوى مكتملة وموقعة ومختومة من قبل ضمانة.

<p>Bahrain البحرين</p>	<p>Central Bank of Bahrain P.O. Box 27, Manama – Kingdom of Bahrain Telephone: 00973 17547777 Fax: 00973 17530399 www.cbb.gov.bh Email: complaint@cbb.gov.bh Website for registering Complaints: https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/</p> <p>Mr. Mohammed Mahmood Analyst Consumer Protection Telephone: 00973 17547789 E-mail: m.salah@cbb.gov.bh</p>	<p>مصرف البحرين المركزي صندوق بريد ٢٧، المنامة – مملكة البحرين هاتف: ٠٠٩٧٣١٧٥٤٧٧٧٧ فاكس: ٠٠٩٧٣١٧٥٣٠٣٩٩ الصفحة الإلكترونية: www.cbb.gov.bh البريد الإلكتروني: complaint@cbb.gov.bh الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوي: https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/</p> <p>السيد محمد محمود محلل حماية المستهلك هاتف: ٠٠٩٧٣١٧٥٤٧٧٨٩ البريد الإلكتروني: m.salah@cbb.gov.bh</p>
-----------------------------------	---	---

<p>UAE الامارات العربية المتحدة</p>	<p>Insurance Authority Abu Dhabi, P.O.Box 113332 Aldar HQ Building, Al Raha beach Telephone: 00971 24990111 Fax: 00971 25572111</p> <p>Dubai Al Garhoud Area – SCA Building Telephone: 00971 42368111 Fax: 00971 42517245</p> <p>Website for registering Complaints: https://smartservices.ia.gov.ae/ecomplaint/ecomplaint/complaint?lang=en</p>	<p>هيئة التأمين أبو ظبي، صندوق بريد ١١٣٣٣٢٢ مبنى الدار، شاطئ الراحة هاتف: ٠٠٩٧١٢٤٩٩٠١١١ فاكس: ٠٠٩٧١٢٥٥٧٢١١١</p> <p>دبي منطقة القهود – مبنى أس سي آيه هاتف: ٠٠٩٧١٤٢٣٦٨١١١ فاكس: ٠٠٩٧١٤٢٥١٧٢٤٥</p> <p>الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوي: https://smartservices.ia.gov.ae/ecomplaint/ecomplaint/complaint?lang=en</p>
<p>Dubai دبي</p>	<p>Dubai Health Authority* Al Maktoum Bridge Street, Bur Dubai Area 4545 Toll Free: 800342 (800 DHA) Fax: 00971 43113113 wasselsotak@dha.gov.ae</p> <p>Website for registering Complaints: http://ipromes.eclaimlink.ae/</p>	<p>هيئة الصحة دبي* شارع جسر المكتوم، بر دبي منطقة ٤٥٤٥ رقم الاتصال المجاني: (800 DHA) 800342 فاكس: ٠٠٩٧١٤٣١١٣١١٣ wasselsotak@dha.gov.ae</p> <p>الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوي: http://ipromes.eclaimlink.ae/</p>
<p>Abu Dhabi أبو ظبي</p>	<p>Department of Health- Abu Dhabi* P.O. Box 5674, Al Murror Road, Al Insherah Street, Al Jewn Tower, Abu Dhabi Telephone: 800555 or 00971 24493333 Fax: 00971 24449822 contact@abudhabi.ae</p> <p>Website for registering Complaints: https://casereporting.gov.ae/ComplaintRegister/complaint.html?dept=RE9I&locale=en</p>	<p>دائرة الصحة أبو ظبي* شارع المرور، شارع الإنشراح، برج الجيون، أبو ظبي صندوق بريد ٥٦٧٤ هاتف: ٠٠٩٧١٢٤٤٩٣٣٣٣ فاكس: ٠٠٩٧١٢٤٤٤٩٨٢٢ contact@abudhabi.ae</p> <p>الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوي: https://casereporting.gov.ae/ComplaintRegister/complaint.html?dept=RE9I&locale=en</p>
<p>Oman سلطنة عمان</p>	<p>Capital Market Authority P.O. Box 3359, Postal Code 112 Rouwi, Oman Telephone: 00968 24823100 Fax: 00968 24817471 info@cma.gov.om</p> <p>Website for registering Complaints: https://e.cma.gov.om/ServiceInsuranceComplaint</p>	<p>الهيئة العامة لسوق المال صندوق بريد ٣٣٥٩ – الرمز البريدي ١١٢ روي – عمان هاتف: ٠٠٩٦٨٢٤٨٢٣٢٦٩ فاكس: ٠٠٩٦٨٢٤٨١٧٤٧١ info@cma.gov.om</p> <p>الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوي: https://e.cma.gov.om/ServiceInsuranceComplaint</p>
<p>Kuwait الكويت</p>	<p>Ministry of Commerce and Industry Ministries Complex, Abdullah As Salem Street, Kuwait City Telephone: 00965 22480000</p> <p>Website for registering Complaints: https://www.moci.gov.kw/ConsumerComplaints.aspx</p>	<p>وزارة التجارة والصناعة مجمع الوزارات، شارع عبدالله السليم، الكويت هاتف: ٠٠٩٦٥٢٢٤٨٠٠٠٠</p> <p>الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوي: https://www.moci.gov.kw/ConsumerComplaints.aspx</p>

* For complaints related to health insurance policies in the UAE.

Note: Please refer to the flowchart of the Complaints Handling Procedure disclosed in Appendix 1

* للشكاوى المتعلقة بوثائق التأمين الصحي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ملاحظة: الرجاء الاطلاع على الرسم التوضيحي لإجراءات التعامل مع الشكاوى في الملحق

4. Our Commitment

The following standards apply to all complaints handling:
We will conduct complaints handling in a fair, transparent and timely manner;

1. We will make available information about our complaints handling procedures;
2. We will only ask and take into account relevant information when deciding on your complaint;
3. You will have access to information we have relied upon in assessing your complaint;
4. At all times during this complaint process:
 - You will be treated with courtesy;
 - Your information will be treated with confidentiality; and
 - You have the right to enquire about the progress of your complaint.

5. Complaints Procedure Review

On a regular basis, the Complaints Officer will submit a detailed complaints report to the Company's compliance officer and the General Manager (Branch Manager in case of branches) who will review the report and coordinate with the relevant departments to initiate remedial action(s) to close any gaps identified and which resulted in an upheld complaint. Remedial action can take one of two forms:

1. Instating new procedures to address the gaps identified;
2. Ensuring strict compliance with existing controls where failure of implementation resulted in upheld complaints.

However, if any upheld complaint is deemed serious enough, then immediate remedial action will be initiated without the need to wait for the monthly review. The Complaints Officer, the VP-Compliance and/or any of the relevant staff investigating the complaint have the right to flag the complaint as requiring immediate remedial action.

٤. التزام الشركة

تطبق المعايير التالية في التعامل مع كافة الشكاوى:

- ١- التعامل مع الشكاوى بشكل عادل وشفاف ووفقا للوقت المقرر.
- ٢- تقديم المعلومات المتاحة عن اجراءات التعامل مع الشكاوى المعمول بها.
- ٣- سوف نطلب ونأخذ في الاعتبار المعلومات ذات الصلة فقط عند البت في الشكاوى.
- ٤- سيكون لديك الحق في الاطلاع على المعلومات التي إعتدنا عليها في تقييم الشكاوى.
- ٥- في جميع الأوقات وأثناء التعامل مع شكاوك:
 - سيتم التعامل معك بلباقة.
 - يتم التعامل مع البيانات الخاصة بك بسرية تامة.
 - لديك الحق في الاستفسار عن مدى تقدم الاجراءات المتعلقة بشكاوك.

٥. مراجعة إجراءات الشكاوى

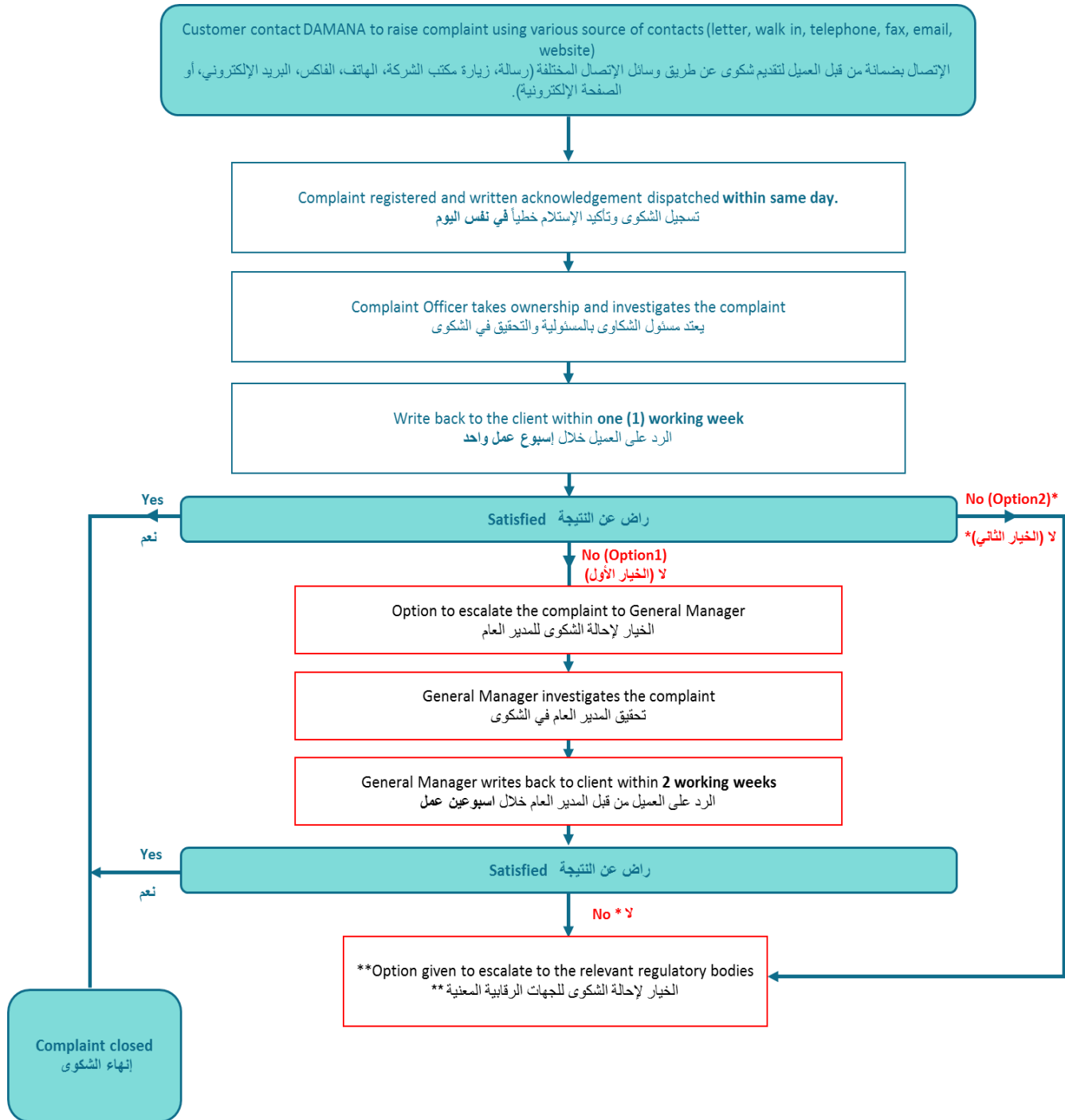
على أساس دوري، يقدم مسؤول الشكاوى تقريراً مفصلاً عن الشكاوى إلى مسئول الإلتزام والمدير العام (مدير الفرع في حالة الفروع) بالشركة والذين سيراجعون التقرير وسيتم التنسيق مع الإدارات المعنية لأخذ اجراءات تصحيحية لأي ثغرات تم تحديدها والتي أسفرت عن شكاوى مؤيَّدة. الإجراءات التصحيحية يمكن أن تتخذ أحد الشكلين التاليين:

١. العمل بإجراءات جديدة لمعالجة الثغرات التي تم تحديدها.
٢. ضمان الإمتثال الصارم مع الضوابط القائمة عندما يؤدي عدم الإلتزام بهذه الضوابط إلى شكاوى مؤيَّدة.

وعلى الرغم من ذلك، إذا اعتُبرت أي شكاوى مؤيَّدة بأنها جدية بما فيه الكفاية، سيتم إتخاذ إجراءات تصحيحية بشكل فوري دون الحاجة لإنتظار المراجعة الشهرية. يحق لمسؤول الشكاوى ، لمساعد المدير التنفيذي للإلتزام و/أو لأي من الموظفين المعنيين بالتحقيق في الشكاوى اعتبار الشكاوى على أنها تتطلب إجراءات تصحيحية فورية.

Flowchart of the Complaints Handling Procedure

الرسم التوضيحي لإجراءات التعامل مع الشكاوى



*Complaint form, name and contact details of the applicable regulator will be provided to the complainant.

**For complaints related to Bahrain’s office, the regulator’s complaint form has to be duly completed, signed & stamped by the insurance company and the complainant.

* سيتم تزويد مقدم الشكوى بإستمارة الشكوى وإسم وأرقام جهات الإلتصاف للجهات الرقابية المعنية
** بالنسبة للشكاوى المتعلقة بمكتب الشركة في البحرين، فإنه يجب أن تسلم إستمارة الهيئة الرقابية المعنية مكتملة وموقعة ومختومة من قبل شركة التامين ومقدم الشكوى.