Saudi Arabian Insurance Company B.S.C. (c) “DAMANA”

Complaints Handling Procedures

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 Complaints officer immediately ;
- Escalate the complaint to the regulatory authorities in case you are not satisfied with the complaint outcome; and
- Contact the regulatory authorities.

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 complaints handling procedure, please contact **DAMANA Complaints officers** through the contact phone numbers showing under section 1.d below or visit any of **DAMANA** offices, please refer to section 1.e below for **DAMANA** offices locations.

1. Submission of Complaints

Please make sure that your complaint is properly addressed to the **Complaints Officer**. In compliance with the applicable regulatory requirements, **DAMANA** has appointed a **Complaints Officer** who is responsible for ensuring that your complaint is acknowledged, properly investigated, and that the Company’s response is promptly communicated to you. You have a number of options to submit your complaint:

a. Company website: the easiest way to lodge your complaint is to use **DAMANA** website. You can fill in the required complaint information and submit it directly through “**Contact us – Complaints”** section in **DAMANA**’s website www.damana.com.

b. Filling the complaints form: you can fill in the complaints form and submit it (and any supporting documents) by:

- visiting any of **DAMANA** offices;
- fax; or
- E-mail.

الشركة العربية السعودية للتأمين ش.م.ب. (م) "ضمانة"

اجراءات التعامل مع الشكاوى

تلتزم **ضمانة** بتقديم أعلى مستويات الخدمة لعملائها. ولكن في حال شعوركم بعدم وفائنا بالتزاماتنا نحوكم وفي حال رغبتم في تقديم شكوى في هذا الخصوص، سوف نقوم بكل ما هو ممكن لضمان التعامل مع شكواكم بشكل عادل وفعال وفوري.

المعلومات المقدمة هنا تظهر لكم كيفية:

- تقديم الشكوى؛
- التواصل مع مسؤول الشكاوى فوراً؛
- تصعيد الشكوى للجهات الرقابية في حال عدم الرضى عن تعاملنا مع الشكوى؛ و
- التواصل مع الجهات الرقابية.

أسرع طريقة للنظر في شكواكم هو اتباع الإجراءات الموضحة أدناه.

مع العلم بأن تقديم الشكوى ضدنا تعتبر إضافة إلى حقكم في طلب التعويض القانوني ضدنا وليس استبدالاً لهذا الحق.

في حال الحاجة لأي توضيحات إضافية بخصوص إجراءات التعامل مع الشكاوى، يرجى التواصل مع **مسؤول الشكاوى** لدى **ضمانة** من خلال الأرقام الهاتفية الموضحة في الفقرة 1.ث أدناه أو زيارة أي من فروع **ضمانة** على العناوين المسجلة في الفقرة 1.ج أدناه.

1. تقديم الشكاوى

الرجاء التأكد من أن الشكوى تم توجيهها إلى **مسؤول الشكاوى**. من أجل الامتثال للوائح والقوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية، فقد عينت **ضمانة مسؤول الشكاوى** ليكون مسؤولا عن التأكد من أن الشكوى قد تم استلامها، تم التحقيق بشأنها، وأنه تم تبليغكم برد الشركة بخصوص هذه الشكوى بشكل فوري. يمكنكم تقديم الشكوى من خلال القنوات التالية:

أ- الموقع الالكتروني: أسهل خيار لتقديم الشكوى هو عن طريق ملء البيانات المتعلقة بشكواكم وتقديمها مباشرة من خلال قسم **"اتصل بنا – الشكاوى"** في الموقع الالكتروني **لضمانة** www.damana.com.

ب- شكوى خطية: من خلال ملء استمارة الشكاوى وتسليمها (بالإضافة لأية مستندات داعمة) عن طريق:

- زيارة أي من مكاتب **ضمانة**؛
- الفاكس؛ أو
- البريد الالكتروني.

You can ask for a printed complaints form from any of **DAMANA**'s offices or through any of the provided contacts information referred to section 1.d and section 1.e below.

يمكنكم طلب نسخة من استمارة الشكوى من خلال زيارة أي من مكاتب **ضمانة** أو من خلال عناوين التواصل الموضحة في الفقرة 1.ث والفقرة 1.ج أدناه

c. Direct contact with the **complaints officer:** you can send a direct e-mail or have a direct call with **DAMANA**'s **complaints officer** to lodge your complaint, for contact details of **complaints officers** please refer to section 1.d below);

ت- التواصل المباشر مع **مسؤول الشكاوى**: يمكنكم تقديم الشكوى والمعلومات المتعلقة بشكواكم عن طريق البريد الالكتروني أو الاتصال المباشر **بمسؤول الشكاوى**، لعناوين التواصل الخاصة بمسؤول الشكاوى يرجى مراجعة الفقرة 1.ث أدناه.

d. **DAMANA complaints officers** Contact information:

ث- معلومات التواصل مع مسؤول الشكاوى لدى **ضمانة**:

Country البلد	Complaints Officer مسئول الشكاوى	Fax فاكس	Telephone هاتف	E-mail البريد الالكتروني
Bahrain **البحرين**	Jalal Jaafar AlMoamen جلال جعفر المؤمن	+973 17 582802	+973 17 562500 Ext. 1108 رقم التحويل	complaints.bahrain@damana.com
Bahrain **البحرين**	Amna Mohamed AlMezaal آمنة محمد المزعل	+973 17 582802	+973 17 562500 Ext. 1140 رقم التحويل	complaints.bahrain@damana.com
Bahrain **البحرين**	Dr. Shyama Sahadevan د.شياما ساهاديفن	+973 17 582802	+973 17 562500 Ext. 1162 رقم التحويل	complaints.bahrain@damana.com
UAE – Abu Dhabi **الإمارات العربية المتحدة – أبو ظبي**	Muhammad Waqas Ahmad محمد وقاس أحمد	+971 2 6458050	+971 2 4942000 Ext. 1134 رقم التحويل	complaints.uae@damana.com
UAE – Dubai **الإمارات العربية المتحدة – دبي**	Gloria Bautista Cacayurin غلوريا باتيستا كاكايورن	+971 4 2752441	+971 4 2752400 Ext. 1133 رقم التحويل	complaints.uae@damana.com
Oman **عمان**	Jalila Darwish Al Balushi جليلة درويش البلوشي	+968 2 4703840	+968 2 4863100 Ext. 1086 رقم التحويل	complaints.oman@damana.com
Kuwait **الكويت**	Aliasgar Sshakir علي أصغر شاكر	+965 2 2055071	+965 2 2055070 Ext. 1065 رقم التحويل	complaints.kuwait@damana.com

e. Visit any of **DAMANA** offices:

ج- زيارة أي من مكاتب **ضمانة** التالية:

Bahrain **البحرين**	Office 71, 7th floor, LMC Building 852, Road 3618, Block 436, P.O.Box 60139 Al Seef District – Kingdom of Bahrain	مكتب 71، الطابق 7، مبنى أل أم سي 852، طريق 3618، مجمع 436 صندوق بريد 60139 منطقة السيف – مملكة البحرين
UAE – Abu Dhabi **الإمارات العربية المتحدة – أبو ظبي**	Office 202, 2nd Floor, AlZubara Tower, Sheikh Zayed Road, P.O.Box 585 Abu Dhabi – United Arab Emirates	مكتب 202، الطابق 2، برج الزباره، شارع الشيخ زايد، صندوق بريد 585 أبوظبي – الإمارات العربية المتحدة
UAE – Dubai **الإمارات العربية المتحدة – دبي**	Office 3203- 3204, 32nd floor, U- Bora Tower, Business Bay, P.O.Box 35237 Dubai – United Arab Emirates	مكتب رقم 3203-3204، الطابق 32، برج يو بورا، الخليج التجاري، صندوق بريد 35237 دبي – الإمارات العربية المتحدة
Oman **عمان**	4th floor, Al Ghazal Tower 1540, Muttrah Business District, way 2724, P.O. Box 839, Jibroo 114, Muscat – Sultanate of Oman	الطابق 4، بناية الغزال رقم 1540، ، سكة 2724، مطرح الحي التجاري، صندوق بريد 839، جبرو 114 مسقط – سلطنة عمان
Kuwait **الكويت**	15th floor, Al Sarraf Tower, Ahmed Al Jaber Street, Sharq, P.O.Box: 2474, Safat 13025 State of Kuwait	الطابق 15، برج الصراف، شارع أحمد الجابر، الشرق، صندوق بريد 2474 الصفاة 13025 دولة الكويت

3. What happens once your complaint is lodged

a. Once you have lodged your complaint, you will receive an acknowledgement **within same day** of receipt of complaint. If you have lodged your complaint through **DAMANA** website as per section 1.a. above, you will receive an automatic acknowledgment;

b. The Complaints Officer will refer your complaint to the concerned person/department, which will investigate it thoroughly and a written response detailing the outcome of investigation and our decision shall be provided to you **within a period of maximum one working week**;

c. In the unlikely event that your complaint has not been answered within the timeframe mentioned in section (b) above, we will be notifying you in writing accordingly and we will update you of the reasons and the other actions to be taken by **DAMANA** including the anticipated timeframe to conclude the investigation;

d. After receiving the **DAMANA**'s written response on the complaint and depending on whether you are satisfied or not with **DAMANA** response, you have the right to choose one of the following choices:

- If you are satisfied with **DAMANA**'s response, the complaint will be closed.
- If you are not satisfied with **DAMANA**'s response, you have the right to escalate the complaint:
  a) Internally to **DAMANA**'s General Manager/Branch Manager; Or
  b) To the relevant regulatory authority through the contact information provided in section 3.f below.

e. If you choose to escalate the complaint to the Central Bank of Bahrain (CBB), please notify the **Complaints officer** who will provide you with the CBB *"Complaints Form – Insurance"* and who will make sure the complaint has been duly completed, stamped and signed by **DAMANA** according to the procedures required by CBB.

f. Contact details of the regulatory authorities

3. ماذا يحدث بمجرد تقديمكم الشكوى

أ- فور تقديم الشكوى، سيتم اشعاركم باستلام الشكوى **في نفس اليوم** من تاريخ استلام الشكوى. إذا كنتم قد قدمتم الشكوى عبر الموقع الالكتروني **لضمانة** وفقاً للفقرة 1.أ أعلاه، سوف يتم إخطاركم باستلام الشكوى تلقائياً؛

ب- سيقوم مسؤول الشكاوى بتوجيه الشكوى للشخص أو القسم المسؤول والذي سيقوم بالتحقيق فيها بدقة، وتزويدكم برد كتابي عن نتائج التحقيق وقرار **ضمانة** في هذا الشأن **خلال مدة أقصاها إسبوع عمل واحد.**

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

ث- بعد استلامكم رد **ضمانة** الكتابي على الشكوى، وبناءً على رضاكم عن رد **ضمانة** من عدمه، فإنه يحق لكم اتخاذ أحد الخيارات التالية:

- في حال رضاكم عن الرد المقدم من **ضمانة** فإنه سيتم إغلاق الشكوى.
- في حال عدم رضاكم عن الرد المقدم من قبل **ضمانة**، فسيكون لكم خيار تصعيد الشكوى من خلال:
  أ) قنوات **ضمانة** الداخلية إلى المدير العام/مدير الفرع؛ أو
  ب) الجهة الرقابية المعنية بقطاع التأمين عن طريق قنوات التواصل المذكورة في الفقرة 3.ح أدناه.

ج- في حال تصعيد الشكوى إلى مصرف البحرين المركزي، يرجى إخطار **مسؤول الشكاوى** والذي سيقوم بدوره بتوفير *"استمارة الشكوى – التأمين"* الخاصة بالمصرف والتأكد من كون الشكوى كاملة وموقعة ومختومة من قبل **ضمانة** وذلك حسب الاجراءات المتبعة في مصرف البحرين المركزي.

ح- عناوين التواصل مع الجهات الرقابية

Bahrain **البحرين**	**Central Bank of Bahrain (CBB)** **Consumer Protection Unit** Manama, P.O. Box 27 Telephone: 00973 17547789/17547360 Fax: 00973 17530399 Email: complaint@cbb.gov.bh Website for registering Complaints: https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/	**مصرف البحرين المركزي** **قسم حماية المستهلك** المنامة، صندوق بريد 27 هاتف: 00973 17547789/17547360 فاكس: 0097317530399 البريد الالكتروني: complaint@cbb.gov.bh الموقع الألكتروني لتسجيل الشكاوي: https://www.cbb.gov.bh/complaint-form/

UAE **الأمارات العربية المتحده**	**Central Bank of United Arab Emirates (CBUAE)** **Abu Dhabi**, P.O.Box 854 King Abdullah Bin Abdulaziz Al Saud St, Al Bateen, W34 Telephone: 00971 2 691 5555 Fax: 00971 2 557 2111 **Dubai,** P.O.Box 448 5 26th Street Telephone: 00971 4 3939777 Fax: 00971 4 3939933 - 3937802 You can access the location of the other CBUAE branches in Al Ain, Fujairah, Ras Al khaimah and Sharjah through the below link: https://www.centralbank.ae/en/contact-us/ Website for registering Complaints: https://smartservices.cbuae.gov.ae/EComplaint/SubmitNewDispute?lang=en	**مصرف الإمارات العربية المتحدة** **أبو ظبي،** صندوق بريد 854 شارع الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود - البطين - W34 هاتف: 0097124990111 فاكس: 0097125572111 **دبي،** صندوق بريد 448 شارع 26 5 هاتف: 00971 4 3939777 فاكس: 00971 4 3939933 - 3937802 يمكنكم الحصول على عناوين الفروع الاخرى لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في امارة العين، الفجيرة، راس الخيمة والشارقة من خلال الرابط الالكتروني أدناه: https://www.centralbank.ae/en/contact-us/ الموقع الألكتروني لتسجيل الشكاوي: https://smartservices.cbuae.gov.ae/EComplaint/SubmitNewDispute?lang=ar
Dubai **دبي**	**Dubai Health Authority*** Dubai - Sheikh Ahmed Square, Al Jaddaf Toll Free: 800342 Telephone: 00971 42198888 Email: wasselsotak@dha.gov.ae Website: https://dha.gov.ae/en/contact-dha	**هيئة الصحة - دبي *** دبي – شيخ احمد سكوير، الجداف رقم الاتصال المجاني: 800342 هاتف: 00971 42198888 البريد الالكتروني: wasselsotak@dha.gov.ae الموقع الألكتروني: https://dha.gov.ae/ar/contact-dha
Abu Dhabi **أبوظبي**	**Department of Health- Abu Dhabi*** Abu Dhabi, postal code 20224 Building 35 Kanadel Street, Al Rawda Telephone: 00971 24493333 Fax**:** 00971 24449822 Website for registering Complaints: https://www.doh.gov.ae/en/Request-For-Submitting-Health-Insurance-Complaint	**دائرة الصحة أبوظبي*** أبوظبي، الرمز البريدي 20224 مبنى 35 شارع القناديل – الروضة هاتف: 0097124493333 فاكس: 0097124449822 الموقع الالكتروني لتسجيل الشكاوي: https://www.doh.gov.ae/ar/Request-For-Submitting-Health-Insurance-Complaint
Oman **سلطنة عمان**	**Capital Market Authority** Muscat, P.O. Box 3359 Postal Code 112 Rowi Telephone: 00968 24823100 or 00968 24823128 info@cma.gov.om Website for registering Complaints: https://e.cma.gov.om/ServiceInsuranceComplaint	**الهيئة العامة لسوق المال** مسقط، صندوق بريد 3359 الرمز البريدي 112 روي هاتف: 0096824823269 أو 0096824823128 info@cma.gov.om الموقع الألكتروني لتسجيل الشكاوي: https://e.cma.gov.om/ServiceInsuranceComplaint
Kuwait **الكويت**	**Insurance Regulatory Unit** KAMCO Tower, khalid bn Al Waleed St, Kuwait City Telephone: 009651812111 Email: info@iru.gov.kw Website for registering Complaints: https://iru.gov.kw/eservices	**وحدة تنظيم التأمين** برج كامكو، شارع خالد بن الوليد، مدينة الكويت. هاتف: 009651812111 البريد الالكتروني: info@iru.gov.kw الموقع الألكتروني لتسجيل الشكاوي: https://iru.gov.kw/eservices

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

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

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

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

4. Our Commitment

The following standards apply to all complaints handling:

1. We will conduct complaints handling in a fair, transparent and timely manner;
2. We will make available information about our complaints handling procedures;
3. We will only ask and take into account relevant information when deciding on your complaint;
4. You will have access to information we have relied upon in assessing your complaint; and
5. 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) the report is reviewed and remedial actions are coordinated with the relevant departments to close any gaps identified which resulted in receiving complaints. 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 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.

4. التزام الشركة

تُطبق المعايير التالية في التعامل مع كافة الشكاوى:

1- التعامل مع الشكاوى بشكل عادل وشفاف ووفقا للوقت المقرر؛
2- تقديم المعلومات المتاحة عن اجراءات التعامل مع الشكاوى المعمول بها؛
3- طلب وأخذ المعلومات ذات الصلة فقط عند البت في الشكوى؛
4- توفير الحق في الاطلاع على المعلومات التي اعتمدت الشركة عليها في تقييم الشكوى؛ و
5- في جميع الأوقات وأثناء التعامل مع شكواكم:
   - سيتم التعامل معكم بلباقة.
   - سيتم التعامل مع البيانات الخاصة بكم بسرية تامة.
   - لديكم الحق في الاستفسار عن مدى تقدم الاجراءات المتعلقة بشكواكم.

5. مراجعة إجراءات الشكاوى

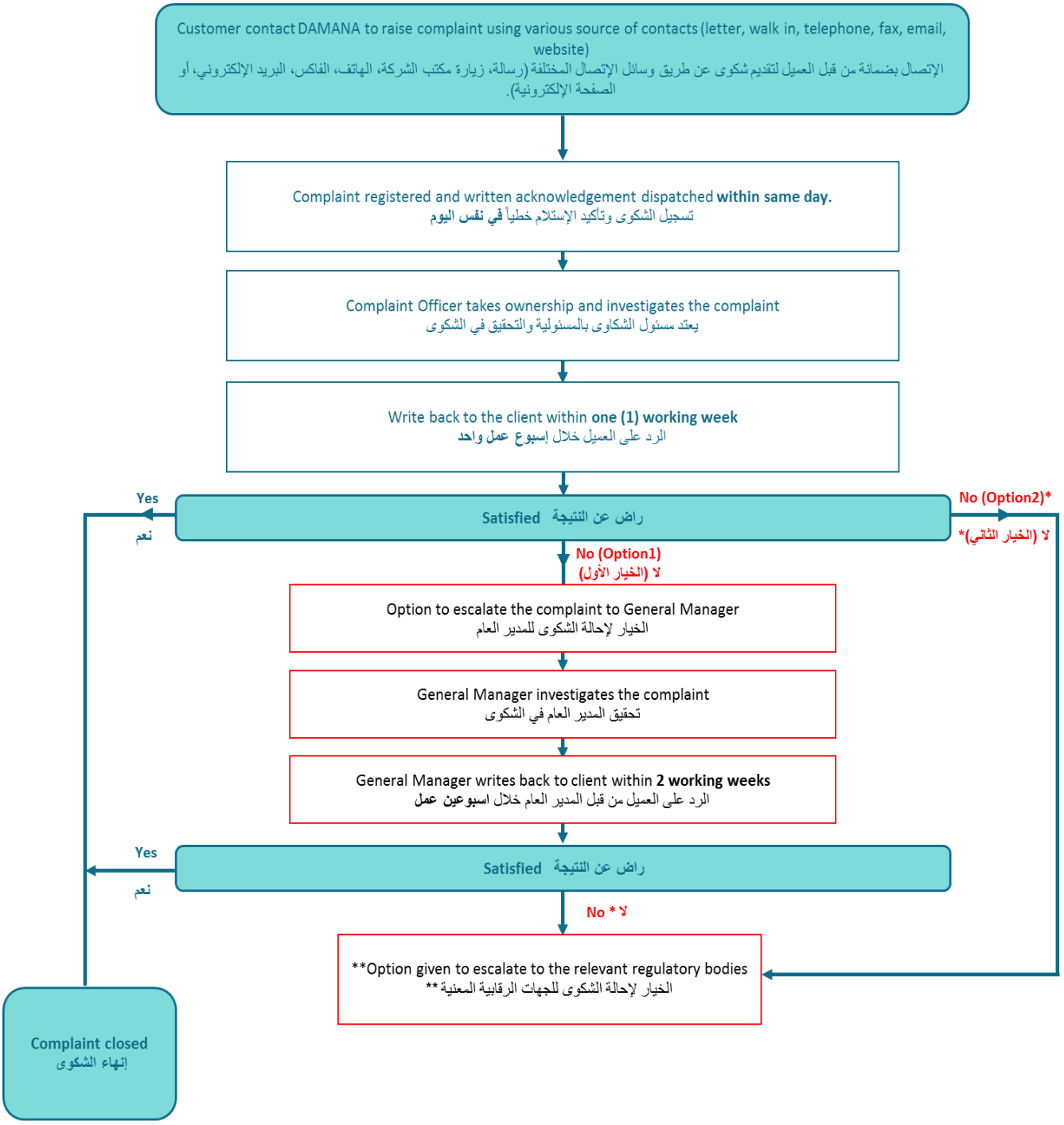
على أساس دوري، يقدم **مسؤول الشكاوى** تقريراً مفصلاً عن الشكاوى إلى مسئول الالتزام والمدير العام (مدير الفرع في حالة الفروع) بالشركة ويتم التقرير والتنسيق مع الإدارات المعنية لاتخاذ الاجراءات التصحيحية لأي ثغرات تم تحديدها والتي أسفرت عن الشكاوى المقدمة. الإجراءات التصحيحية يمكن أن تتخذ أحد الشكلين التاليين:

1. العمل بإجراءات جديدة لمعالجة الثغرات التي تم تحديدها.
2. ضمان الامتثال الصارم مع الضوابط القائمة عندما يؤدي عدم الالتزام بهذه الضوابط إلى استلام شكاوى.

وعلى الرغم من ذلك، إذا تم استلام أي شكوى ذات خطورة عالية على أي من الأصعدة، سيتم اتخاذ إجراءات تصحيحية بشكل فوري دون الحاجة لانتظار المراجعة الشهرية. يحق لمسؤول الشكاوى، لمساعد المدير التنفيذي للالتزام و/أو لأي من الموظفين المعنيين بالتحقيق في الشكوى اعتبار الشكوى 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 الإتصال للجهات الرقابية المعنية
** بالنسبة للشكاوى المتعلقة بمكتب الشركة في البحرين، فإنه يجب أن تسلم إستمارة الهيئة الرقابية المعنية مكتملةً وموقعة ومختومة من قبل شركة التأمين ومقدم الشكوى.