

# نلتامي لدرقاش المعتمدة الطيبة الشكاوى معالجة إجراءات

العميل من الشكاوى استلام  
أو، الإلكتروني البريد عبر  
بصوره أو الهاتف عبر  
الشخصي—

في المطالبة تسجيل  
كلّ إبلاغ ثمّ الداخلي النظام  
ورئيس الشكاوى صاحب من  
المقدمة بالشكاوى القسم

العميل مطالبة إقرار  
رقم بموجب وتسجيلها  
مرجعي.

أو، اكتتاب) الشكاوى نوع تحديد  
سواء (آخر نوع أي أو مطالبات  
شركة أو، قرقاش عن الصادرة  
الثالث الإداري الطرف أو التأمين

/ أخرى شكاوى أنواع  
متعلقة قضايا  
قضايا / بالموظفين  
بسير متعلقة  
العملي

شكاوى  
بالاكتتاب

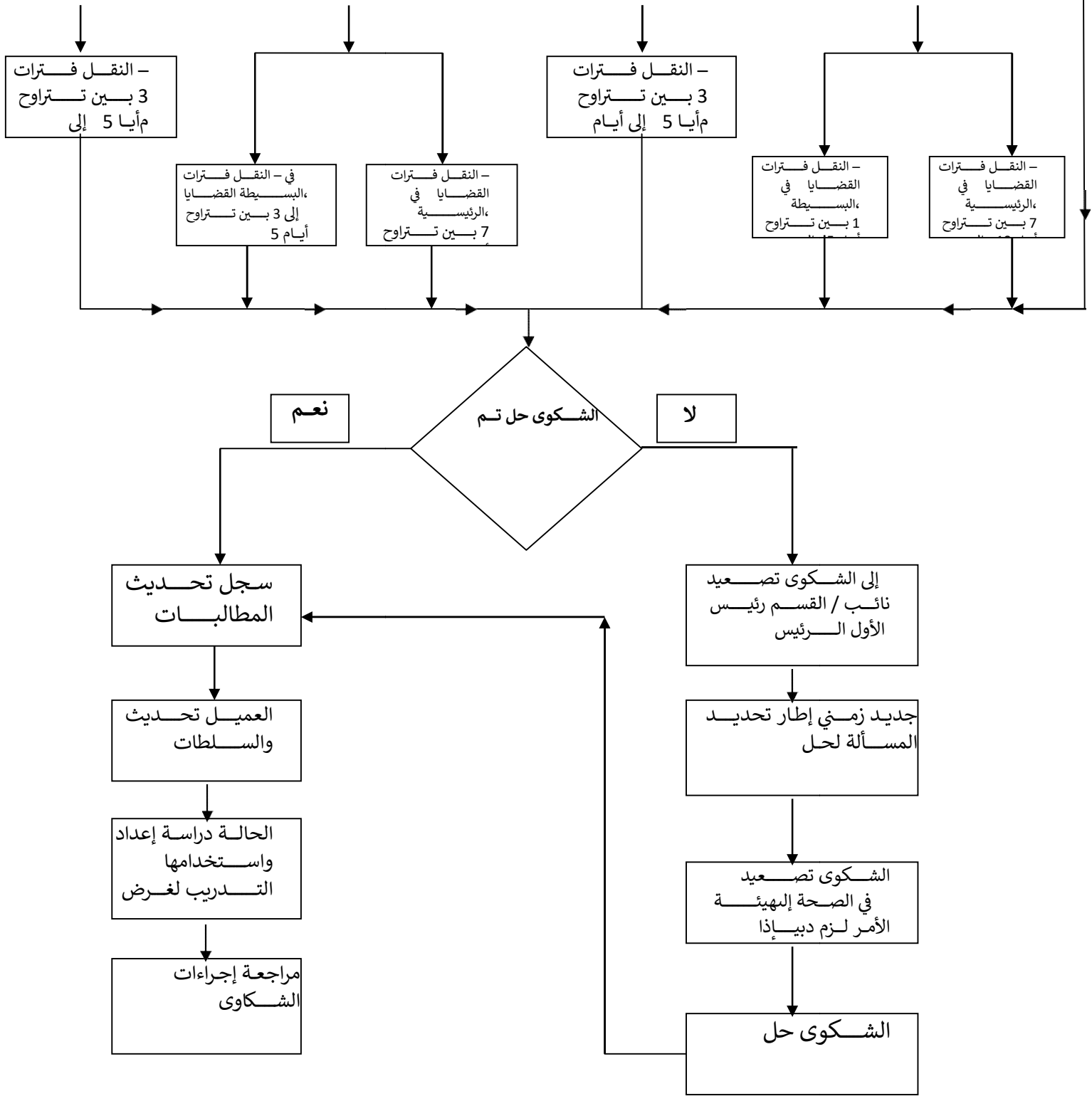
شكاوى  
المطالبات

قرقاش نظام  
ي داخل

الطرف / المؤمن  
/ الثالث الإداري  
الأخر الأطراف

قرقاش نظام  
ي داخل

الطرف / المؤمن  
/ الثالث الإداري  
الأخر الأطراف



إليها الإشارة الهام من ملاحظات

(1) الشكاوى فصل

القضايا المتعلقة التي بالخدمات يقدمها / الموظفون أخرى قضايا سير مثل) العملية وغيرها	قضايا المطالبات الرئيسية	قضايا المطالبات البسيطة	قضايا الاكتتاب الرئيسية	قضايا الاكتتاب البسيطة
المعرفة نقص	رفض / إنكار دون المطالبات وجيه سبب	في التأخير على الموافقة قبل من العلاج الإداري الطرف شركة/ الثالث التأمين	عن الإبلاغ الاختلافات الشروط في عروض عبر الأسعار وبوليصة التأمين	إجراء التصحيحات توثيق في الشكاوى
القضايا المتعلقة / بالمواقف القضايا / المزاج السلوكية	تسوية المنازعات المتعلقة بمبلغ عن التعويض المطالبات	في التأخير تسوية مطالبات السداد	البيع (أي الخاطئ تقديم معلومات خاطئة للعميل)	في العمل الوقت المناسب إجراء على التعديلات الشكاوى على النحو الذي يرغب فيه العميل
القضايا المتعلقة بالكفاءة		في التأخير على الرد استفسارات المطالبات	شرح عدم / الشروط الاستثناءات واضح بشكل أدى ما ، للعملاء عدم إلى فهمهم	في التأخير تقديم وثائق / البوليصة البطاقات الطبية

	للبوليصة			
	عملية اكتتاب (من الشكاوى الجهة قبل أو الإدارية التشغيلية)		حول الشكاوى سير عملية المطالبات الجهة عن سواء أو الإدارية (التشغيلية)	مقدمة شكاوى سير ضد أو الإجراءات العمليات أو الإدارية التشغيلية
قضايا أي اكتتاب بسيطة يمكن أخرى ضمن حلها أيام 5 مهلة	قضايا أي اكتتاب أخرى رئيسية حلها يمكن 10 مهلة ضمن أيام	قضايا أي مطالبات أخرى بسيطة حلها يمكن 5 مهلة ضمن أيام	قضايا أي مطالبات أخرى رئيسية حلها يمكن 10 مهلة ضمن أيام	ضمن حلها يتم تتراوح مهلة 10 إلى 3 بين حسب وذلك، أيام القضية أعمية

(2) إليها التصعيد تقديم يتم التي الجهات / الرئيسية المسؤليات

الاسم	معين يصرفته	رقم / الإلكتروني البريد عنوان الهاتف	المسؤولية
جويل السيد	عن المسؤول المطالبات الطبية	<a href="mailto:joel.george@gargashinsurance.com">joel.george@gargashinsurance.com</a> رقم، 00971 4 3379800: الهاتف رقم 753 - التحويل	المسؤولية عن الشاملة الشكاوى جميع لدى المقدمة الطبي القسم صاحب - الشكوى
م. روجر السيد	نائب الرئيس مزاي - الأول الموظفين	<a href="mailto:roger.m@gargashinsurance.com">roger.m@gargashinsurance.com</a> رقم، 00971 4 3379800: الهاتف رقم 747 - التحويل	جهة التصعيد الأولى
السيد سريكوتمان	رئيس نائب أول	<a href="mailto:sree@gargashinsurance.com">sree@gargashinsurance.com</a> رقم، 00971 4 3379800: الهاتف رقم 629 - التحويل	جهة التصعي الثانية د
السيد ف. سانيش	رئيس نائب أول	<a href="mailto:sanish@gargashinsurance.com">sanish@gargashinsurance.com</a> رقم، 00971 4 3379800: الهاتف رقم 650 - التحويل	جهة التصعي الثانية د

