



Customer Complaints Guide دليل إجراءات الشكاوى

Customers Guide for Complaints

إرشادات للزبائن في حال الشكوى

Medgulf Takaful is concerned about the grievances of its customers and has a complaint handling mechanism in place for their quick and satisfactory resolution. If you have any cause for complaint, you should write directly to the “Customer Complaints Officer” at Medgulf Takaful, postal address or by email as follow:

شكاوى الزبائن تهم الشركة ولذلك توجد آلية للتعامل مع الشكاوى للوصول إلى حلٍ سريعٍ ومرصٍ. إذا كان لديك أي سبب للشكوى، نرجو منك الكتابة مباشرة إلى "مسؤول شكاوى العملاء" لشركة ميدغلف تكافل ش.م.ب (مقفل) على عنوان البريد المسجل أو على البريد الإلكتروني أو كالتالي:

- Company Address:
Bait Al Tijjar, Building 519, Road 1010, Block 410, Sanabis
P.O.Box 31397 Manama- Kingdom of Bahrain
- Complaints E-mail address:
complaints@medgulftakaful.com.bh
- Company website:
<http://www.medgulftakaful.com.bh>
- Phone Number: +973 17104466 / 17218881
- Fax Number: +973 17552797
- Directly in the Company premises by completing “Customer Complaints Form” attached.

- عنوان الشركة:
بيت التجار، مبنى 519، طريق 1010، مجمع 410،
سنابس
ص.ب. 31397، المنامة - مملكة البحرين
- البريد الإلكتروني للشكاوي:
complaints@medgulftakaful.com.bh
- الموقع الإلكتروني للشركة:
<http://www.medgulftakaful.com.bh>
- هاتف: +973 17104466/ 17218881
- فاكس: +973 17552797
- مباشرة بمقر الشركة عن طريق تعبئة "استمارة شكاوى العملاء" المرفقة.

The Customer Complaints Officer will acknowledge in writing receipt of the complaint, within the same day for non-life insurance policies' complaints (General Takaful) and within five (5) business days for life insurance policies' complaints (Family Takaful).

سيقوم مسؤول شكاوى العملاء بتزويد المشتكي بخطاب يؤكد استلام الشكوى في نفس اليوم لشكاوي التأمينات العامة (التكافل العام) وخلال (5) أيام عمل لتأمينات الحياة (التكافل العائلي).

The Customer Complaints Officer shall respond in writing to the customer after reviewing the complaint and consulting with the concerned department within one week from receiving the non-life insurance policies' complaint (General Takaful) and within two weeks (2) from receiving the life insurance policies' complaint (Family Takaful), explaining the position and how the company propose to deal with the complaint, in certain cases the Company officials might meet the customer to clarify his doubts or explain the company position.

سيقوم مسؤول شكاوى العملاء بالرد كتابة على الشكوى بعد دراسة الشكوى والمراجعة مع الإدارة المعنية وسيتم تزويد المشتكي برد كتابي خلال اسبوع واحد للتأمينات العامة (التكافل العام) واسبوعين لتأمينات الحياة (التكافل العائلي) يشرح بها موقف الشركة وكيف سيتم معالجة الشكوى. وفي بعض الحالات قد يتم ترتيب إجتماع مع مسؤولين الشركة المعنيين لتوضيح الأمور الغير واضحة أو شرح موقف الشركة أو الرد على استفسارات العميل.

Should the customer remain dissatisfied with the respond received from the Company, he/she can forward complain to Mr. Mohammed Mahmood, Analyst Consumer Protection at the "Compliance Directorate" at the Central Bank of Bahrain by email m.salah@cbb.gov.bh or by phone +97317547789 after completing the attached form which should be completed by the Company and stamped before submitting to CBB.

وفي حالة عدم الرضا من الحل المطروح من قبل الشركة، يحق لك الكتابة إلى السيد محمد محمود بـ "إدارة المتابعة" بمصرف البحرين المركزي على البريد الإلكتروني m.salah@cbb.gov.bh أو الإتصال على رقم +97317547789 بعد تعبئة الإستمارة المرفقة والتي يجب أن تتضمن رد الشركة الموقع والمختوم قبل تقديمها للمصرف.