

– دليل إجراءات الشكاوى Customer Complaints Guide

How and Where to Complain

Customers Guide for Complaints	إرشادات للزبائن في حال الشكاوى
<p>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:</p>	<p>شكاوى الزبائن تهتم الشركة ولذلك توجد آلية للتعامل مع الشكاوى للوصول إلى حل سريع و مرضٍ. إذا كان لديك اي سبب للشكاوى نرجو منك الكتابة المباشرة إلى " مسؤول شكاوي العملاء " لشركة ميدغلف تكافل ش.م.ب (مقفلّة) على عنوان البريد المسجل أو على البريد الإلكتروني التالي:</p>
<p>Bahrain Address: Medgulf Takaful B.S.C (c), P.O.Box 31397 Bait Al Tijjar, Building 519, Road 1010, Block 410, Sanabis Manama, Kingdom of Bahrain Complaints E-mail address: complaints@medgulf.com.bh Company website: http://www.medgulftakaful.com.bh Phone Number: +973 17104412 / 17218881 Fax Number: +973 17552797 Directly in the Company premises by completing “Customer Complaints Form” attached</p> <p>Qatar Address: Medgulf Takaful – QFC Branch, P.O.Box 200193, Office No.7, Al Emadi Business Center, C-Ring Road, Doha, Qatar Complaints E-mail address: complaints@medgulf.com.bh Company website: http://www.medgulftakaful.com.qa Phone Number: +974 4403 9777 Fax Number: +974 4403 9799 Directly in the Company premises by completing “Customer Complaints Form” attached</p>	<p>مملكة البحرين عنوان الشركة: غرفة التجارة و صناعة البحرين، طابق 14، مبنى 519، طريق 1010، مجمع 410، سنابس، صندوق البريد 31397 المنامة – مملكة البحرين. البريد الإلكتروني للشكاوي: complaints@medgulf.com.bh الموقع الإلكتروني للشركة: http://www.medgulftakaful.com.bh رقم الهاتف : +973 17104412 / 17218881 رقم الفاكس : +973 17552797 مباشرة في مقر الشركة عن طريق ملء "استمارة شكاوى العملاء المرفقة.</p> <p>قطر مركز العمادي للاعمال، مكتب رقم 7، الطريق الدائري الثالث، صندوق البريد 200193 الدوحة، قطر. البريد الإلكتروني للشكاوي: complaints@medgulf.com.bh الموقع الإلكتروني للشركة: http://www.medgulftakaful.com.bh رقم الهاتف : +974 4403 9777 رقم الفاكس : +974 4403 9799 مباشرة في مقر الشركة عن طريق ملء "استمارة شكاوى العملاء المرفقة.</p>
<p>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).</p>	<p>سيقوم مسؤول شكاوى العملاء بتزويد المشتكي بخطاب يؤكد إستلام الشكاوى في نفس اليوم لشكاوي التأمينات العامة (التكافل العام) و خلال 5 أيام عمل لتأمينات الحياة (التكافل العائلي).</p>
<p>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.</p>	<p>سيقوم مسؤول شكاوى العملاء بالرد كتابيا على الشكاوى بعد دراستها و مراجعتها مع الإدارة المعنية وسيتم تزويد المشتكي بالرد الكتابي خلال اسبوع واحد للتأمينات العامة (التكافل العام) و اسبوعين لتأمينات الحياة (التكافل العائلي) موضحا موقف الشركة و كيفية معالجة الشكاوى، وفي بعض الحالات قد يتم ترتيب اجتماع مع مسؤولين الشركة المعنيين لتوضيح الأمور أو شرح موقف الشركة أو الرد على استفسارات العميل.</p>
<p>Should the customer remain dissatisfied with the respond received from the Company, he/she can forward complaint to:</p>	<p>وفي حالة عدم الرضا المشتكي من الحل المطروح من قبل الشركة:</p>

For Bahrain:

The Consumer Protection Unit at the CBB within 30 calendar days from the date of receiving the final response from the insurance licensee or by phone +973 17547789.

For Qatar:

The Customer Dispute Resolution Scheme (CDRS) at PO Box 22989, Doha Qatar or by filing an electronic compliant with the CDRS via <https://www.qfcra.com/customer-dispute-resolution-scheme-e-form/> or by phone on +974 4495 6888 within 4 months of receiving the final response from the Company.

مملكة البحرين

يحق للمشتكي الكتابة إلى وحدة حماية مصالح عملاء المؤسسات المالية بمصرف البحرين المركزي في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام الرد النهائي من شركة التأمين. و لتقديم شكوى عن طريق الهاتف، يرجى الاتصال بمكتب حماية المستهلك على +973 17547789.

قطر

يحق للمشتكي الكتابة الإلكترونيًا إلى برنامج تسوية منازعات العملاء بهيئة تنظيم مركز قطر للمال في غضون 4 أشهر من تاريخ استلام الرد النهائي من شركة التأمين. <https://www.qfcra.com/customer-dispute-resolution-scheme-e-form/> و لتقديم شكوى عن طريق الهاتف، يرجى الاتصال ببرنامج تسوية منازعات العملاء على +974 4495 688.