



# CUSTOMER COMPLAINTS PROCEDURES


## What is the process?

-  **RECEIVE & ACKNOWLEDGE**

The Client communicates the complaint details and provides the relevant information and documents through any of the channels below. Customer Complaints Team shall acknowledge the receipt of the complaint.
-  **INVESTIGATE**

Customer Complaints Team shall investigate the complaint in coordination with the concerned parties at AIC to better understand the circumstances and seek a resolution for the same.
-  **ESCALATE**

Customer Complaints Team shall escalate the complaint details to the concerned parties within AIC.
-  **RESOLVE**

Customer Complaints Team shall communicate the resolution to the client and ensure a satisfactory conclusion to the complaint.
-  **RESPOND**

Customer Complaints Team shall respond to the complainant on the status of the Complaint.

## How can you reach us?

 **22270188**

 [arabia-kuwait@arabiainsurance.com](mailto:arabia-kuwait@arabiainsurance.com) or [complaints-gcc@arabiainsurance.com](mailto:complaints-gcc@arabiainsurance.com)

 [www.arabiainsurance.com](http://www.arabiainsurance.com)

 Kuwait - Salmiya – Salem Al-Mubarak Street – Olympia Mall – Tower C - 7<sup>th</sup> floor



# إجراءات شكاوي العملاء

## ماهي اجراءات الشكاوي المتبعة؟

يقوم العميل بإبلاغ تفاصيل الشكوى وتقديم المعلومات والمستندات ذات الصلة من خلال أي من القنوات المذكورة أدناه ويقوم فريق شكاوي العملاء بالإقرار باستلام الشكوى.

### إستلام الشكاوي والإقرار



1

يقوم فريق شكاوي العملاء بالتحقيق في الشكوى بالتنسيق مع الأطراف المعنية لفهم الظروف بشكل أفضل والبحث عن حل لها.

### التحقيق



2

يقوم فريق شكاوي العملاء بتصعيد تفاصيل الشكوى إلى الأطراف المعنية داخل الشركة.

### التصعيد



3

يجب على فريق شكاوي العملاء التواصل مع العميل وعرض الحلول والتأكد من التوصل إلى نتيجة مرضية للشكوى.

### الحلول



4

يقوم فريق شكاوي العملاء بالرد على صاحب الشكوى بشأن حالة الشكوى.

### الرد



5

## كيف يمكنك الوصول إلينا؟



22270188

complaints-gcc@arabiainsurance.com أو arabia-kuwait@arabiainsurance.com

www.arabiainsurance.com

دولة الكويت - السالمية - شارع سالم المبارك - مجمع اولمبيا - برج سي - الدور السابع

# Customer Complaints Policies and Procedures

## 1. Complaints Process

### Internal Complaint handling procedure:

The following key steps must be followed for all client complaints received via any Channel:



### 1. Receive & Acknowledge

All lines of business must ensure that all potential issues or non-satisfactory customer interactions (whether is formally filed by the customer or not) are captured by the concerned department and reported to the Person in charge of Complaint.

The person in charge of complaint will be responsible to immediately log the complaint, classify it based on type and urgency, and lead the complaint management.

### 2. Investigate

The person in charge of complaint shall investigate the details of the complaint by contacting the concerned department, both internal and external, and obtaining the relevant information. Such information may policy documents, claim documents, personal documents of the customer, etc. This activity represents the escalation to the second levels of the escalation levels.

All areas of interaction and communication should be established and documented where possible (who, what, where, when, why etc...).

### 3. Escalations:

- Client complaints are escalated without any delay to the Complaints Committee as per the below chart:

Complaints Escalation Lines	Motor	Medical	P&C	Life	Claims	DSF & Others
Escalation Line 1	The person in charge of complaint Compliance Manager					
Escalation Line 2	Motor UW Manager	Medical UW Manager	P&C UW Manager	Life UW Manager	Claims Manager	Other team manager
Escalation Line 3	Country Manager Legal Consultant					

### 4. Resolve

The person in charge of complaint, along with the relevant personnel involved in the resolution of the complaint, shall ensure that the proposed redress (compensation form or other) is fair, clear, meets corporate guidelines and complies with the applicable laws and regulations.

The resolution shall be:

- Documented the proposed action along with the relevant approvals
- Discussed and reviewed, from both corporate and client point of view, to ensure fairness and clarity. The review should include recognition and documentation of any underlying issues that have contributed to the complaint and recommendations for actions to prevent further occurrence.
- Communicated with the Committee for final decision and approval.

### 5. Responding

- Throughout the process the Complaints are addressed promptly in accordance with their urgency.
- Customers are kept informed of the progress of their complaint and have the access to the process at any time. When different participants are affected by the complaint, a joint response is made.
- The time to respond and resolve issues is conducted in such a way as to ensure that no customer is left without immediate response.
- All complaints are handled with confidentiality for both Customer and staff who have a complaint made against them. All details are only known to those directly concerned. Customer information are protected and not disclosed, unless the Customer consents otherwise

One of the following methods can be used to submit the complaint.

#### ➤ **Company's Website**

- A dedicated e-mail address is created and is accessible by all members of escalation line 1, all escalations shall be made to the dedicated e-mail to ensure proper tracking and follow up.  
Email address: [complaints-gcc@arabiainsurance.com](mailto:complaints-gcc@arabiainsurance.com) or [arabia-kuwait@arabiainsurance.com](mailto:arabia-kuwait@arabiainsurance.com)

AIC acknowledge the receipt of customer written complaints.

- AIC respond to the customer's complaint, explaining their position and how they propose to deal with the complaint.
- Should customers be unsatisfied with AIC's solution, they may further escalate their complaint to the IRU through the IRUSOFT Portal.

The person in charge of Complaint shall update the complainant as and when the matter progresses.

#### ➤ **The Website of the Insurance Regulatory Unit (IRUSOFT) via <https://portal.iru.gov.kw>**

- If it is submitted through IRUSOFT, regardless of the type of the complaint, the expected time to resolve it and respond to the Customer will not exceed (14) days, if all required documents are provided.
- After 14 days, if the complainant is not satisfied with the resolution he can escalate his complaint to the 'IRU complaint committee' with a period not exceeding 60 days.

## 6. Analyse & Report

Ensure that the details of the complaints are logged in the Complaints Register. The register shall be maintained up to date to ensure accurate reporting of information at all times.

The register shall include, but not limited to, a serial numbering of the complaints, classification based on “Internal Complaints” or “IRU Complaints”, the concerned department for resolution, the context of the complaint, the response of the company, the final resolution approved, the status of the complaint.

Any complaint that necessitates an action must be acted upon and raised with the appropriate managers to avoid future recurrence. Root cause analysis shall be conducted by the person in charge of Complaint in coordination with the relevant departments, the result of which shall be reported to senior management. The root cause analysis shall involve the following steps:

- a. Determine the factors that caused the complaint by meeting the relevant staff.
- b. Identify the root cause of the factors that caused the complaint.
- c. Determine the corrective actions to be taken to prevent the complaint from recurring.
- d. Review and evaluate the impact of the corrective actions.

## 2. Records of Complaints

AIC must maintain a record of all customers' complaints. The record of each complaint must include:

- The identity of the complainant
- The substance of the complaint
- The status of the complaint, including whether resolved or not, and whether redress was provided and;

All correspondence in relation to the complaint. Such records must be for a period of 10 years from the date of receipt of the complaint. All complaint files must be maintained in soft and hard copies.

## 3. Complaints Exclusions

The following type & nature of complaints are considered excluded and not valid.

- Complaints brought before the judiciary or transferred to the prosecution.
- Complaints against parties not related to AIC.
- Complaints that do not have a specific content and any malicious complaints.
- Complaints about refund amounts against superiors.
- Complaints that are previously submitted, unless it includes new matters that can be examined.
- Complaints where all related documents to the complaint are not presented.
- Complaints where the legal capacity of the complainant in the case that he/she is an agent, guardian, custodian, or legal representative of a natural or legal person present insufficient documents and proof of evidence.

## 4. General Principales

## CUSTOMER COMPLAINTS POLICIES AND PROCEDURES

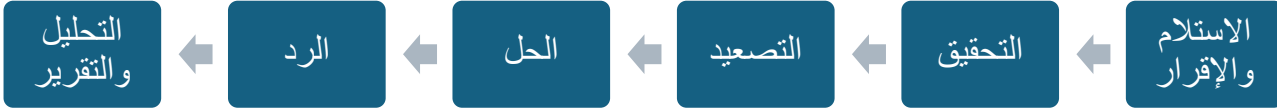
Below are the general principles that AIC will adhere to throughout the complaints process to ensure maximum level of objectivity:

- a. **Openness** – the process will be publicised so that both staff and customers can understand it.
- b. **Impartiality**
  - i. Measures shall be in place to protect the person the complaint is made against from bias.
  - ii. Emphasis shall be made on the resolution of the complaint not blame.
  - iii. The investigation must be carried out by a person independent of the person complained about.
- c. **Accessibility**
  - i. Customers shall have unrestricted access to the complaints process at any reasonable point in time
  - ii. A joint response must be made when the complaint affects different participants.
- d. **Completeness** – The person in charge of complaint must find the relevant facts, talk to both sides, establish common ground and verify explanations wherever possible.
- e. **Equitability** – Give equal treatment to all parties.
- f. **Sensitivity** – Each complaint must be treated on its merits and paying due care to individual circumstances.
- g. **Objectivity for personnel** – complaints handling procedures must ensure those complained about are treated fairly which implies:
  - i. Informing them immediately and completely on complaints about performance
  - ii. Giving them an opportunity to explain and providing appropriate support
  - iii. Keeping them informed of the progress and result of the complaint investigation
  - iv. Full details of the complaint are given to those the complaint is made against prior to interview
  - v. Personnel must be assured they are supported by the process and should be encouraged to learn from the experience and develop a better understanding of the complaints process
- h. **Confidentiality**
  - i. In addition to customer confidentiality, the process must ensure confidentiality for staff who have a complaint made against them and the details must only be known to those directly concerned
  - ii. Customer information must be protected and not disclosed, unless the customer consents otherwise
  - iii. Protect the customer and customer's identity as far as is reasonable to avoid deterring complaints due to fear of inconvenience or discrimination.
- i. **Objectivity monitoring** – AIC shall monitor responses to customers to ensure objectivity which could include random monitoring of resolved complaints.
- j. **Charges** – The process must be free of charge to customers
- k. **Customer Focused Approach** – AIC's complaints process shall be customer focused, open to feedback and show commitment in resolving problems.
- l. **Accountability** –accountability shall be ensured for reporting actions and decisions with respect to complaints handling.
- m. **Continual Improvement** – Continual improvement of the complaints handling process and the quality of products and services is a permanent objective for AIC.

### 1. عملية تقديم الشكاوى

#### إجراءات معالجة الشكاوى الداخلية

يجب اتباع الخطوات الرئيسية التالية لجميع شكاوى العملاء التي يتم تلقيها عبر أي قناة:



### 1. الاستلام والإقرار

يجب أن تكفل جميع خطوط الأعمال تسجيل جميع المشكلات المحتملة أو تفاعلات العملاء غير المرضية (سواء قدمها العميل رسمياً أم لا) من قبل الإدارة المعنية وإبلاغ الشخص المسؤول عن الشكوى.

سيكون الشخص المسؤول عن الشكوى مسؤولاً عن قيادة إدارة الشكوى عبر تسجيلها على الفور وتصنيفها بناءً على النوع والأهمية.

### 2. التحقيق

يجب على الشخص المسؤول عن الشكوى التحقيق في تفاصيل الشكوى عن طريق الاتصال بالإدارة المعنية، الداخلية والخارجية، والحصول على المعلومات ذات الصلة وقد تتضمن هذه المعلومات وثائق البوليصة ووثائق المطالبة والمستندات الشخصية للعميل وما إلى ذلك ويمثل هذا النشاط التصعيد إلى المستويات الثانية من مستويات التصعيد.

تلتزم الشركة بتوثيق جميع مجالات التفاعل والتواصل بين الشركة وجميع الأطراف حيثما أمكن (من وماذا وأين ومتى ولماذا وما إلى ذلك...)

### 3. عمليات التصعيد

تشهد شكاوى العملاء تصعيداً دون أي تأخير إلى لجنة الشكاوى وفقاً للمخطط أدناه:

بنود تصعيد الشكاوى	التأمين على السيارات	التأمين الطبي	التأمين على الممتلكات و ضد الحوادث	التأمين على الحياة	المطالبات	قوة المبيعات المباشرة وغيرها
بند التصعيد 1	الشخص المسؤول عن الشكاوى مدير الامتثال					
بند التصعيد 2	مدير الاكتتاب في التأمين على السيارات	مدير الاكتتاب في التأمين على السيارات	مدير الاكتتاب في الممتلكات والحوادث	مدير الاكتتاب في التأمين على الحياة	مدير المطالبات	مدير فريق آخر
بند التصعيد 3	المدير القطري المستشار القانوني					

### 4. الحل

يجب على الشخص المسؤول عن الشكاوى، إلى جانب الشخص المعني المشارك في حلها، التأكد من أن التعويض المقترح (نموذج التعويض أو غيره) عادل وواضح ويلبي إرشادات الشركة ويتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها. يشمل الحل ما يلي:

- توثيق الإجراء المقترح بجانب الموافقات ذات الصلة.
- المناقشة والمراجعة، من وجهة نظر كل من الشركة والعميل، لضمان الإنصاف والوضوح ويجب أن تتضمن المراجعة الاعتراف وتوثيق أي قضايا أساسية ساهمت في الشكاوى وتوصيات بالإجراءات اللازمة لمنع حدوث المزيد.
- التواصل مع اللجنة لاتخاذ القرار النهائي والموافقة.



### 5. الرد

- طوال العملية، تُعامل الشكاوى على الفور وفقاً لضرورتها الملحة.
- يُبلغ العملاء بالتقدم المحرز في شكاوهم ويتمتعون بإمكانية الوصول إلى العملية في أي وقت وعندما يتأثر المشاركون المختلفون بالشكاوى، تُقدم استجابة مشتركة.
- يُجرى وقت الاستجابة وحل المشكلات بطريقة تضمن عدم ترك أي عميل دون استجابة فورية.
- تُعامل جميع الشكاوى بسرية لكل من العميل والموظفين الذين لديهم شكاوى مقدمة ضدهم وجميع التفاصيل معروفة فقط للأشخاص المعنيين مباشرة وتعد معلومات العميل محمية ولا يُفصح عنها، ما لم يوافق العميل على خلاف ذلك.

يمكن استخدام إحدى الطرق التالية لتقديم الشكاوى.

#### ➤ الموقع الإلكتروني للشركة

- تم إنشاء عنوان بريد إلكتروني مخصص ويمكن الوصول إليه من قبل الشخص المسؤول عن الشكاوى ومدير الامتثال.
- يجب إجراء جميع عمليات التصعيد على البريد الإلكتروني المخصص لضمان التتبع والمتابعة المناسبين. عنوان البريد الإلكتروني:

[complaints-gcc@arabiainsurance.com](mailto:complaints-gcc@arabiainsurance.com) أو [arabia-kuwait@arabiainsurance.com](mailto:arabia-kuwait@arabiainsurance.com)

تقر شركة التأمين العربية باستلام شكاوى العملاء المكتوبة.

- تستجيب شركة التأمين العربية لشكاوى العميل وتشرح موقفهم وكيف يقترحون التعامل مع الشكاوى.
- إذا كان العملاء غير راضين عن حل شركة التأمين العربية، فيمكنهم تصعيد شكاوهم إلى وحدة تنظيم التأمين من خلال بوابة أيرسوفت.

يجب على الشخص المسؤول عن الشكاوى إبلاغ مقدم الشكاوى كلما تقدمت المسألة.

➤ الموقع الإلكتروني لوحدة تنظيم التأمين (أيروسوفت) عبر <https://portal.iru.gov.kw>

- إذا قُدمت من خلال أيروسوفت، بغض النظر عن نوع الشكاوى، فلن يتجاوز الوقت المتوقع لحلها والرد على العميل (14) يومًا، إذا قُدمت جميع المستندات المطلوبة.
- بعد 14 يومًا، إذا لم يكن مقدم الشكاوى راضيًا عن القرار، فيمكنه تصعيد شكاواه إلى لجنة الشكاوى بوحدة تنظيم التأمين لمدة لا تتجاوز 60 يومًا.

## 6. التحليل والتقرير

التأكد من تسجيل تفاصيل الشكاوى في سجل الشكاوى، على أن يُحدّث السجل لضمان الإبلاغ الدقيق عن المعلومات في جميع الأوقات.  
يتضمن السجل، على سبيل المثال لا الحصر:

- ترقيمًا تسلسليًا للشكاوى والتصنيف بناءً على "الشكاوى الداخلية" أو "شكاوى وحدة تنظيم التأمين
- الإدارة المعنية للحل
- سياق الشكاوى
- رد الشركة
- الحل النهائي المعتمد
- حالة الشكاوى.

يجب التصرف بشأن أي شكاوى تستلزم اتخاذ إجراء وطرحها مع المديرين المناسبين لتجنب تكرارها في المستقبل ويجب إجراء تحليل السبب الجذري من قبل الشخص المسؤول عن الشكاوى بالتنسيق مع الإدارات ذات الصلة والتي يجب إبلاغ الإدارة العليا بنتيجتها ويتضمن تحليل السبب الجذري الخطوات التالية:

- أ. تحديد العوامل التي تسببت في الشكاوى من خلال مقابلة الموظفين المعنيين.
- ب. تحديد السبب الجذري للعوامل التي تسببت في الشكاوى.
- ج. تحديد الإجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها لمنع تكرار الشكاوى.
- د. مراجعة وتقييم تأثير الإجراءات التصحيحية.

### 2. سجلات الشكاوى

- يجب أن تحتفظ شركة التأمين العربية بسجل لجميع شكاوى العملاء، على أن يتضمن سجل كل شكاوى ما يلي:
- هوية مقدم الشكاوى
  - موضوع الشكاوى
  - حالة الشكاوى، بما في ذلك ما إذا تم حلها أم لا، وما إذا كان قد تم توفير الإنصاف و؛
- جميع المراسلات المتعلقة بالشكاوى ويجب الاحتفاظ بهذه السجلات لمدة 10 سنوات من تاريخ استلامها.

### 3. استثناءات الشكاوى

- يعتبر نوع وطبيعة الشكاوى التالية مستبعدة وغير صالحة:
- الشكاوى التي تعرض على القضاء أو تحال إلى النيابة.
  - الشكاوى ضد أطراف لا تتعلق بشركة التأمين العربية.
  - الشكاوى التي ليس لها محتوى محدد أو شكاوى كيدية
  - الشكاوى التي سبق تقديمها، ما لم تتضمن مسائل جديدة يمكن دراستها.
  - الشكاوى التي لا تُقدم فيها جميع المستندات ذات الصلة بالشكاوى.
  - الشكاوى التي لا تستوفي كافة المرفقات والمستندات الدالة على الصفة القانونية لمقدم الشكاوى في حال كان وكيلًا أو وليًا أو وصيًا أو ممثلًا قانونيًا لشخص طبيعي أو اعتباري.

4. مبادئ عامة:

فيما يلي المبادئ العامة التي ستلتزم بها شركة التأمين العربية طوال عملية الشكاوى لضمان أقصى مستوى من الموضوعية:

- أ. الانفتاح - سيُعلن عن العملية حتى يتمكن كل من الموظفين والعملاء من فهمها.
- ب. النزاهة

1. يجب اتخاذ تدابير لحماية الشخص الذي قُدمت الشكاوى ضده من التحيز.

2. يجب التأكيد على حل الشكاوى دون إلقاء اللوم.

3. يلزم التحقيق من قبل شخص مستقل عن الشخص المشتكى منه.

ج. إمكانية الوصول

1. يتمتع العملاء بإمكانية الوصول غير المقيد إلى عملية الشكاوى في أي وقت معقول

2. يلزم تقديم استجابة مشتركة عندما تؤثر الشكاوى على مشاركين مختلفين.

د. الائتمال - يجب على الشخص المسؤول عن الشكاوى العثور على الحقائق ذات الصلة

والتحدث إلى كلا الجانبين وإقامة أرضية مشتركة والتحقق من التفسيرات حيثما أمكن ذلك.

هـ. الإنصاف - معاملة جميع الأطراف على قدم المساواة.

و. الحساسية - يجب التعامل مع كل شكاوى على أساس حيثياتها وإيلاء العناية الواجبة

للظروف الفردية.

ز. موضوعية الموظفين - يجب أن تضمن إجراءات التعامل مع الشكاوى معاملة المشتكين

معاملة عادلة مما يعني:

1. إبلاغهم على الفور وبشكل كامل بالشكاوى المتعلقة بالأداء

2. منحهم فرصة للشرح وتقديم الدعم المناسب

3. إبقائهم على علم بالتقدم المحرز ونتائج التحقيق في الشكاوى

4. تُقدم التفاصيل الكاملة للشكاوى لأولئك الذين قُدمت الشكاوى ضدهم قبل المقابلة

5. يجب التأكد من أن الموظفين مدعومين بالعملية ويجب تشجيعهم على التعلم من التجربة

ووضع فهم أفضل لعملية الشكاوى

ح. السرية

1. بالإضافة إلى سرية العملاء، يجب أن تضمن العملية السرية للموظفين الذين لديهم شكوى مقدمة ضدهم ويجب أن تكون التفاصيل معروفة فقط للأشخاص المعنيين مباشرة.
2. يجب حماية معلومات العميل وعدم الإفصاح عنها، ما لم يوافق العميل على خلاف ذلك.
3. حماية هوية العميل والعميل بقدر ما هو معقول لتجنب ردع الشكاوى بسبب الخوف من الإزعاج أو التمييز.
- ط. مراقبة الموضوعية - يجب على شركة التأمين العربية مراقبة الاستجابات للعملاء لضمان الموضوعية التي يمكن أن تشمل المراقبة العشوائية للشكاوى التي تم حلها.
- ي. الرسوم - يجب أن تكون العملية مجانية للعملاء.
- ك. النهج الذي يركز على العملاء - يجب أن تركز عملية تقديم الشكاوى في شركة التأمين العربية على العملاء وأن تتيح ردود الفعل وإظهار الالتزام في حل المشكلات.
- ل. المساءلة - يجب ضمان المساءلة عن إجراءات وقرارات الإبلاغ فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى.
- م. التحسين المستمر - التحسين المستمر لعملية معالجة الشكاوى وجودة المنتجات والخدمات هو هدف دائم لدى شركة التأمين العربية.