



# Complaints Procedure

We are committed to providing You with an exceptional level of service and customer care. We do realise that things can sometimes go wrong, and when this happens, We would like to hear about it.

## Our promise to You

- a. We will acknowledge complaints promptly.
- b. We will investigate quickly and thoroughly.
- c. We will keep You informed of progress.
- d. We will do everything possible to resolve Your complaint.
- e. We will learn from Our mistakes.
- f. We will use the information from complaints to continuously improve Our service.

Telephone calls may be recorded for training and monitoring purposes.

If it is about Your Policy or Claim or any other matter, please call Your insurance adviser or, if none has been appointed by You, please contact Us directly.

## To help us assist You, We request that You:

- Attach relevant supporting documents if you deem it necessary;
- Ask the questions You would like us to answer; &
- Tell us what You think would be a reasonable response to Your complaint.

Support and assistance is available for the process of making complaints and/or interpreting the complaints procedure. Our internal complaints management policy and procedure include the provision of remedies that reflect what is fair and reasonable in the circumstances.

We would like to assure You that all matters are dealt with seriously, impartially and in a confidential manner.

## Your complaint can be made in any of the following ways:

1. Visit our Website [www.axa-cooperative.com](http://www.axa-cooperative.com) - and select 'Complaints' under 'AXA & You' (at the bottom of the webpage) and register your complaint. An auto email will be received by You providing the reference number which should be quoted in all future communications.

Alternatively, should you not have an email address or access to the internet:

2. Send a letter to the management at AXA Cooperative Insurance Company, P.O.Box 753, Riyadh 11421, Kingdom of Saudi Arabia; or
3. Transmit a fax to +966 11 4780418; or
4. Telephone Us on +966 11 4776706 and request our Customer Service Staff to register Your complaint; or
5. Walk into Our office and request Our Customer Service Staff to register Your complaint.

In these situations, and on Your behalf, the complaint will be registered by Our Staff and a Reference Number generated and provided to You which please quote in all future communications.

Whilst all efforts will be made to revert back within 7 working days, if our final response will be delayed beyond 15 working days or if more time is needed for investigation, we will inform you when we will be able to contact you again about the complaint.

If you are dissatisfied with our final response or dissatisfied with the delay in our response (beyond 15 working days) you may refer the complaint to the Insurance Regulator.

You may do so by sending details of your complaint, stating the AXA Complaint Reference Number, to the Insurance Regulator:

**Saudi Arabian Monetary Agency**  
Consumer Protection Department

P.O.Box 2992, Riyadh 11169,  
Kingdom of Saudi Arabia

Toll Free Telephone: 800 125 6666

Website for registering Complaints:  
<http://onlinecomplaints.sama.gov.sa/SAMANetOnline/Common/Pages/Intro/InsuranceOnlineComplaints.aspx?lang=en>

# إجراءات الشكاوى



نحن نلتزم بتقديم خدمة ممتازة ومستوى عالي من الرعاية لعملائنا . ونحن نعلم بأن قد تحدث بعض الأخطاء أحياناً، وعندما يحدث ذلك، نحن نرغب بأن نعلم بذلك.

## نحن نوعدك:

- أ. سوف نقوم بتسجيل شكوتك فوراً
- ب. سوف نقوم بالتحقيق فوراً
- ج. سوف نعلمك بأي مستجدات
- د. سوف نقوم بكل ما هو ممكن لإيجاد حل لشكوتك.
- هـ. سوف نتعلم من أخطائنا
- وـ. سوف نستخدم المعلومات الموجودة في الشكوى لتطوير خدماتنا بإستمرار.

قد تكون المكالمات الهاتفية مسجلة لأغراض التدريب والرقابة .

إذا كان الأمر متعلق بوثيقتك أو مطالبتك أو أي أمر آخر ، يرجى الإتصال بمستشار التأمين التابع لك أو، إذا لم يتم تعيين أي مستشار من قبلك، يرجى الإتصال بنا مباشرة .

## لمساعدتنا على خدمتك، نطلب منك:

- ارفاق الوثائق التي تدعم الشكوى، إذا كانت ضرورية.
- طرح الأسئلة التي تود منا الإجابة عليها و
- أن تخبرنا ما هو الرد المعقول لحل مشكلتك.

كما يتتوفر الدعم والمساعدة في عملية تقديم الشكاوى و/أو تفسير إجراءات الشكاوى. إن سياسة إدارة الشكاوى لدينا وإجراءات إدارة الشكاوى الداخلية تتضمن أحكاماً منصفة و التي تعكس ما هو عادل و معقول في ظروف الشكوى.

كما نؤكد لكم بأننا سنتعامل مع جميع المسائل بشكل جدي وبسرعة تامة.

## يمكنك تقديم شكوتك بأي من الطرق التالية :

١. زيارة موقعنا على الانترنت [www.axa-cooperative.com](http://www.axa-cooperative.com) و اختيار «الشكاوى» تحت «أكسا و أنت» (في أسفل الصفحة) و سجل شكوتك. سوف تستلم رساله تلقائية يذكر فيها رقم المرجع الذي سيذكر في جميع المراسلات المستقبلية.

وفي حالة لم يكن لديك بريد إلكتروني أو لم يمكنك استخدام الانترنت :

٢. ارسال رسالة الى إدارة شركة أكسا للتأمين التعاوني، ص.ب. ٧٥٣، الرياض ١١٤٢١، المملكة العربية السعودية، أو  
٣. ارسال فاكس الى ٠٠٩٦٦١١٤٧٨٠٤١٨ أو

٤. الاتصال بنا على هاتف ٠٠٩٦٦١١٤٧٧٦٧٠٦ وأطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكوتك، أو  
٥. الذهاب لمكتبنا والطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكوتك.

وفي هذه الحالات ، وبالنهاية عنك، سيتم تسجيل الشكوى من قبل موظفينا وسيتم تقديم رقم مرجع لك ، الذي يجب كتابته في جميع المراسلات المستقبلية .

سيتم بذل كافة الجهد للرد عليك خلال ٧ أيام عمل، وإذا تأخر الرد النهائي عن ١٥ يوم عمل أو إذا احتجنا المزيد من الوقت للتحقيق، سوف نبلغكم بالوقت الذي سنقوم فيه بالإتصال بك مره أخرى بما يتعلق بشكوتك.

إذا لم تكن راض عن الرد النهائي ، أو غير راض عن التأخير في الرد ( التأخير بما يزيد ١٥ يوم )، يمكنك الرجوع لهيئة التأمين .

يمكنك القيام بذلك عن طريق إرسال تفاصيل الشكوى مع ذكر رقم المرجع لأكسا إلى هيئة التأمين.

**مؤسسة النقد العربي السعودي**  
قسم حماية العملاء  
ص.ب. ٢٩٩٢ ، الرياض ١١١٦٩ ، المملكة العربية  
ال Saudia  
ال سعودية  
الرقم المجاني : ٨٠٠١٢٥٦٦٦٦  
موقع تسجيل الشكاوى :

<http://onlinecomplaints.sama.gov.sa/SAMANetOnline/Common/Pages/Intro/InsuranceOnlineComplaints.aspx?lang=en>



**رؤية جديدة / للتأمين التعاوني**  
**redefining / cooperative insurance**