

Customer guide to complaints procedure

Bahrain, Qatar and the United Arab Emirates

(For individual customers only)

Who should I contact if I have a complaint or feedback?

If you have a complaint or feedback regarding our products or services, you can contact us by phone, email or write to us. Our contact details are:



Phone: +971 4 363 4567
Sunday to Thursday between 8:00 and 17:00 local time



Email: mecustomercomplaints@zurich.com



Write to:
The Complaints Department
Zurich International Life
P.O. Box 50389
Dubai
United Arab Emirates

Our complaints team will acknowledge your complaint within two working days and conduct a full investigation and respond to you with our findings within five working days. If your complaint is complex and requires more time for a full investigation, we will inform you.

What are the next steps if I'm not happy with the response you provide?

We always aim to provide our customers with solutions that meet their expectations. However, we recognise that we may not always be able to reach an agreement with you. If this is the case, and you remain dissatisfied once you have received our response, then please let us know by contacting our Senior Operations Manager using the contact details above. Our Senior Operations Manager will acknowledge your complaint within two working days, review your complaint and original resolution and will work to provide a satisfactory closure to your complaint within five working days.

In the unlikely event we can't reach agreement with you, we will send you a final response on behalf of Zurich International Life and make you aware of your right to refer your complaint to the appropriate Regulatory Authority. This will be based on the jurisdiction and may be either the Central Bank of Bahrain, the Insurance Authority in the United Arab Emirates, the Qatar Financial Centre Regulatory Authority or the Isle of Man Financial Services Ombudsman Scheme.

For policies held in Trust with Boal and Co Pensions (Jersey) Limited (previous Zurich Trust Limited) the settlor has the right of referral to the Channel Islands Financial Ombudsman.

Central Bank of Bahrain

The local regulator for Bahrain is the Central Bank of Bahrain. If you are not satisfied with our response to your complaint, you should refer it by completing the Complaint Form on **pages 5 to 7** within 30 days of receiving our final response, to the Compliance Directorate using the following contact details:



Phone: +973 17 547 789



Email: m.salah@cbb.gov.bh



Write to:
The Central Bank of Bahrain
Attn: Mr Mohammed Mahmood
(Analyst – Consumer Protection) P.O. Box 27
Manama
Bahrain



Website: www.cbb.gov.bh

United Arab Emirates Insurance Authority

If we are unable to resolve your complaint to your satisfaction, or if you remain dissatisfied following receipt of our final response letter, you have the option to contact our local regulator in the United Arab Emirates, the Insurance Authority. They will arrange to conduct an independent review of your case. The Insurance Authority contact details are:



Phone: +971 2 499 0111



Write to:
The Insurance Authority
P.O. Box 113332
Abu Dhabi
United Arab Emirates

Qatar Financial Centre Regulatory Authority, Qatar Customer Dispute Resolution Scheme

The Qatar Customer Dispute Resolution Scheme is operated by the Qatar Financial Centre Regulatory Authority (QFCRA). Their contact details are:



Phone: +974 495 6888



Email: complaints@cdrs.org.qa



Write to:

The Customer Dispute Resolution Scheme
P.O. Box 22989
Doha
Qatar



Website: www.qfcra.com

The Isle of Man Financial Services Ombudsman Scheme (FSOS)

If we cannot resolve your complaint to your satisfaction within eight weeks, or if you remain dissatisfied following receipt of our final response letter, you can ask the FSOS to formally review your case. The FSOS contact details are:



Phone: +44 (0) 1624 686500



Email: ombudsman@iomoft.gov.im



Write to:

The Financial Service Ombudsman Scheme
Isle of Man Office of Fair Trading
Thie Slieau Whallian
Foxdale Road
St John's
Isle of Man
IM4 3AS
British Isles.



Website: www.gov.im/oft

This is a free, independent dispute resolution service for customers with a complaint against an Isle of Man based financial firm such as Zurich. The role of the Scheme is to settle disputes impartially and to make what they believe is a fair and balanced decision (including payment up to GBP150,000) based on the facts of each individual case.

If you are unsure whether the FSOS will look at your complaint, please contact them directly for further information.

Channel Islands Financial Ombudsman

If you are not satisfied with how your complaint has been addressed you may wish to report the matter to the Channel Islands Financial Ombudsman (CIFO), within 6 months of receiving our final response, which may investigate further on your behalf.

The contact details of the CIFO are:



Phone Jersey: +44 (0) 1534 748610



Phone Guernsey: +44 (0) 1481 722218



Email: enquiries@ci-fo.org



Write to:

Channel Islands Financial Ombudsman
PO Box 114
Jersey
Channel Islands
JE4 9QG



Website: www.ci-fo.org

Our commitment to customer service

We are committed to handling all complaints – on any aspect of our service – fairly, thoroughly and promptly.

Zurich International Life Limited is registered in Bahrain under Commercial Registration No. 17444 and is licensed as an Overseas Insurance Firm – Life Insurance by the Central Bank of Bahrain.

Zurich International Life Limited is authorised by the Qatar Financial Centre Regulatory Authority.

Zurich International Life Limited is registered (Registration No. 63) under UAE Federal Law Number 6 of 2007, and its activities in the UAE are governed by such law.

Calls may be recorded or monitored in order to offer additional security, resolve complaints and for training, administrative and quality purposes.

Zurich International Life is a business name of Zurich International Life Limited which provides life assurance, investment and protection products and is authorised by the Isle of Man Financial Services Authority.

Registered in the Isle of Man number 20126C.

Registered office: Zurich House, Isle of Man Business Park, Douglas, Isle of Man, IM2 2QZ British Isles.

Telephone +44 1624 662266 Telefax +44 1624 662038 www.zurichinternational.com

هيئة تنظيم مركز قطر للمال، برنامج حل منازعات العملاء في قطر.

تتم إدارة برنامج حل منازعات العملاء في قطر بواسطة هيئة تنظيم مركز قطر للمال، وتفاصيل الاتصال الخاصة بهم هي:

رقم الهاتف: +974 495 6888

البريد الإلكتروني: complaints@cdrs.org.qa

كتابيا إلى: برنامج حل منازعات العملاء، ص.ب. 22989، الدوحة، قطر

الموقع الإلكتروني: www.qfcra.com

هذه خدمة مجانية مستقلة لحل منازعات العملاء الذين تكون لديهم شكاوى ضد شركة مالية قائمة في آيل أوف مان، مثل زيورخ. يمثّل دور هذا البرنامج في تسوية المنازعات بحياد ويصدرون القرار الذي يعتقدون أنه عادل ومتوازن (بما في ذلك دفع ما يصل إلى 150,000 جنيه إسترليني) استنادا إلى الحقائق الخاصة بكل قضية فردية.

إذا لم تكن متأكدا من أن برنامج أمين المظالم للخدمات المالية في آيل أوف سوف ينظر في الشكاوى الخاصة بك، يرجى التواصل معهم مباشرة للحصول على المزيد من المعلومات.

أمين المظالم المالية في جزر القنال

إذا لم تكن راضيا عن الكيفية التي تمت بها معالجة الشكاوى الخاصة بك، فقد ترغب في إبلاغ الأمر إلى أمين المظالم المالية في جزر القنال خلال 6 أشهر من استلامك لردنا النهائي، والتي قد تقوم بإجراء المزيد من التحقيق نيابة عنك.

تفاصيل الاتصال الخاصة بأمين المظالم المالية في جزر القنال هي:

رقم الهاتف في جيرزي: +44 (0) 1534 748610

رقم الهاتف في جيرنزي: +44 (0)1481 722218

البريد الإلكتروني: enquiries@ci-fo.org

كتابيا إلى: أمين المظالم المالية في جزر القنال، ص.ب. 114، جيرزي، جزر القنال جي ئي 4 كيو جي

الموقع الإلكتروني: www.ci-fo.org

التزامنا تجاه خدمة العملاء

نحن ملتزمون بالتعامل مع جميع الشكاوى – في أي جانب من جوانب خدماتنا – بشكل عادل وبغاية وبشكل فوري.

زيورخ انترناشيونال لايف ليمتد مسجلة في البحرين بموجب السجل التجاري رقم 17444 ومرخصة كشركة تأمين أجنبية – التأمين على الحياة بواسطة مصرف البحرين المركزي.

زيورخ انترناشيونال لايف ليمتد مرخصة من قبل هيئة تنظيم مركز قطر للمال.

زيورخ انترناشيونال لايف ليمتد مسجلة بموجب القانون الاتحادي رقم 6 لسنة 2007 لدولة الإمارات العربية المتحدة (رقم التسجيل 63) وتخضع أنشطتها في الإمارات العربية المتحدة لهذا القانون.

قد يتم تسجيل المكالمات الهاتفية أو مراقبتها من أجل توفير حماية إضافية ولأغراض حل الشكاوى والتدريب وضمان الجودة وللأغراض الإدارية.

زيورخ انترناشيونال لايف هو اسم تجاري لزيورخ انترناشيونال لايف ليمتد، التي تقدم تأميننا على الحياة ومنتجات استثمار وحماية وهي مرخصة من قبل هيئة الخدمات المالية بـ "آيل أوف مان".

مسجلة في آيل أوف مان بموجب رقم تسجيل 20126 سي. مكتبها المسجل: زيورخ هاوس، مجمع آيل أوف مان للأعمال، دوغلاس، آيل أوف مان، آي إم 2 2 كيو زي، الجزر البريطانية

الهاتف: +441624662266، الفاكس: +441624662038 www.zurichinternational.com



ZURICH

(العملاء من الأفراد فقط)

إذا كانت لديك شكوى أو رأي يتعلق بم منتجاتنا أو خدماتنا يمكنك الاتصال بنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو بالكتابة إلينا. تفاصيل الاتصال الخاصة بنا هي:

البحرين

سوف يؤكد فريق الشكاوى لدينا تلقي الشكاوى الخاصة بك خلال يومي عمل ويقوم بإجراء تحقيق كامل والرد عليك بالنتائج خلال خمسة أيام عمل. إذا كانت الشكاوى الخاصة بك معقدة وتتطلب المزيد من الوقت لإجراء تحقيق كامل سوف نخبرك بذلك

نحن نهدف دائماً إلى تزويد عملائنا بحلول تفي بتوقعاتهم، مع ذلك، فإننا نعترف بأننا قد لا نكون دائماً قادرين على الوصول إلى اتفاق معك. إذا كان هذا هو الحال، وبقيت غير راضية بمجرد استلامك لردنا، يرجى إخبارنا بالتواصل مع مدير أول العمليات لدينا باستخدام تفاصيل الاتصال أعلاه. سوف يؤكد مدير أول العمليات لدينا استلام الشكاوى الخاصة بك خلال يومي عمل، ويقوم بمراجعة الشكاوى الخاصة بك والحل الأصلي، وسوف يسعى لإيجاد حل مرضي للشكاوى الخاصة بك خلال خمسة أيام عمل.

في الحالات غير المحتملة التي لا نتمكن فيها من التوصل لاتفاق معك، سوف نرسل لك ردنا النهائي نيابة عن زيوريخ انترناتيونال لايف، ونخبرك بحكك في حالة الشكوى الخاصة بك إلى السلطة التنظيمية المناسبة. سوف يستند ذلك إلى الولاية القضائية والتي قد تكون مصرف البحرين المركزي أو هيئة التأمين في الإمارات العربية المتحدة أو هيئة تنظيم مركز قطر للمال، أو برنامج أمين المظالم للخدمات المالية في أيل أوف مان. فيما يتعلق بوثائق التأمين المحفوظ بها على سبيل الأمانة لدى بول أند كو بينشن (حيزري) ليمتد (في السابق زيوريخ ترست ليمتد) يحق للمكلف الإحالة لأمين المظالم المالية في جزر القنال



إستمارة شكوى – التأمين

رقم الإستمارة:

Insurance information	معلومات التأمين
Insurance company:	شركة التأمين:
Type of insurance:	نوع التأمين:

Claimant information	معلومات مقدم الشكوى
Name of Complainant:	اسم مقدم الشكوى:
ID No.:	رقم البطاقة السكانية:
Tel. No.:	رقم الهاتف:
Mob. No.:	رقم الموبايل:

Policyholder info. (*if different than above)	معلومات حامل البوليصة (إن كانت مختلفة عن ما فوق)
Name of Policyholder:	اسم حامل البوليصة:
ID No.:	رقم البطاقة السكانية:
Tel. No.:	رقم الهاتف:
Mob. No.:	رقم الموبايل:

[illegible]

What do you want the company to do?	ماذا تتوقع من شركة التأمين أن تعمل لك؟
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

How do you rate the customer service?	ما تقييمك لخدمة العملاء؟
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Date of complaint: _____

تاريخ الشكوى: _____

Complaint Signature: _____

توقيع مقدم الشكوى: _____

