

# Let's make it right



Customer guide  
to complaints procedure  
for Bahrain, Qatar  
and the United Arab Emirates  
(for individual customers)

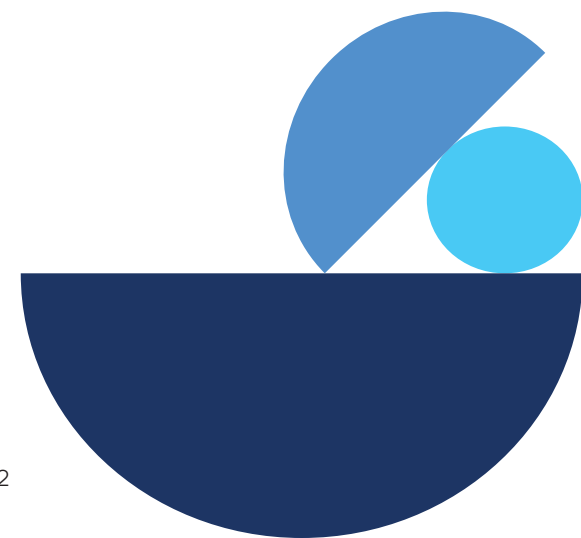


# We are here for you

We know that sometimes things don't go according to plan and we at Zurich really value listening to our customers.

Your feedback provides us with an opportunity to make things right and provide better service and experience to all our customers.

This guide explains how you can make a complaint and includes some important contact information that you may need in the future.



## Who should you contact in the first instance?

If you have a complaint or feedback regarding our products or services, you may email, call or write to Zurich HelpPoint on the contact details given below.



Email: [mecustomercomplaints@zurich.com](mailto:mecustomercomplaints@zurich.com)



Write to:

The Complaints Department  
Zurich International Life

P.O. Box 50389 | P.O. Box 10032, | P.O. Box 26777  
Dubai, U.A.E. | Manama, Bahrain. | Doha, Qatar.



Phone:

+971 4363 4567 | +973 1756 3321 | +974 4428 6322

UAE: We're available Monday to Friday, from 8 am to 5 pm local time.

Bahrain and Qatar: We're available Sunday to Thursday, from 8 am to 5 pm local time.



Website: [www.zurich.ae](http://www.zurich.ae)

Please mention the reference or policy number when you get in touch. If there is anything you'd like us to consider when we look into your complaint, like your personal circumstances for example, please let us know – we'll do our best to take everything into account.

If your complaint is about a policy you bought through an independent financial adviser or bank, it may be quick to complain to them in the first instance. If you're not sure who to contact, don't worry, we can check that for you.

## What happens next?

Many concerns can be resolved straight away and some might need more time for investigation so that we can provide you with the best solution.

- We'll acknowledge your complaint within five working days of receiving it.
- We'll carry out a full investigation and consider all available evidence.
- We'll contact you within two weeks of our acknowledgement to either respond to your complaint or give you an update on our investigation.
- We'll aim to give you a 'final response' on your complaint within three weeks from when it was received. If we can't, we'll get in touch and inform you when you can expect a response.

## Not happy with the outcome?

If you've received a final response from us and you think we haven't taken something into consideration – or you have got some more information for us to look at – please let us know and we'll be happy to review it. We are committed to ensure your complaint is fully and fairly addressed.

We always aim to provide our customers with solutions that meet their expectations. However, if you are not satisfied with our resolution, 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 one of the following.

*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 (CBB). If you are not satisfied with our response to your complaint, you should refer it by completing the Complaint Form on pages 9 to 11 within 30 days of receiving our final response, to the Consumer Protection Unit using the following contact details or visit the CBB website (given below) to file a complaint electronically.



Phone: +973 17 547 789



Write to:

The Central Bank of Bahrain  
Attn: Consumer Protection Unit  
P.O. Box 27  
Manama  
Bahrain



Website: [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)

### Central Bank of the U.A.E. (CBUAE)

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, the Central Bank of the U.A.E. They will arrange to conduct an independent review of your case. The CBUAE contact details are:



Phone: +971 2 691 5555



Write to:

Central Bank of the U.A.E.  
P.O. Box 854  
Abu Dhabi  
United Arab Emirates



Website: [www.centralbank.ae](http://www.centralbank.ae)

### Qatar Financial Centre Regulatory Authority, Qatar Customer Dispute Resolution Scheme

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



Phone: +974 4495 6888



Email: [complaints@cdrs.org.qa](mailto:complaints@cdrs.org.qa)



Write to:

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



Website:

[www.qfcra.com/customer-dispute-resolution-scheme](http://www.qfcra.com/customer-dispute-resolution-scheme)

### 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](mailto: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](http://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](mailto:enquiries@ci-fo.org)



Write to:

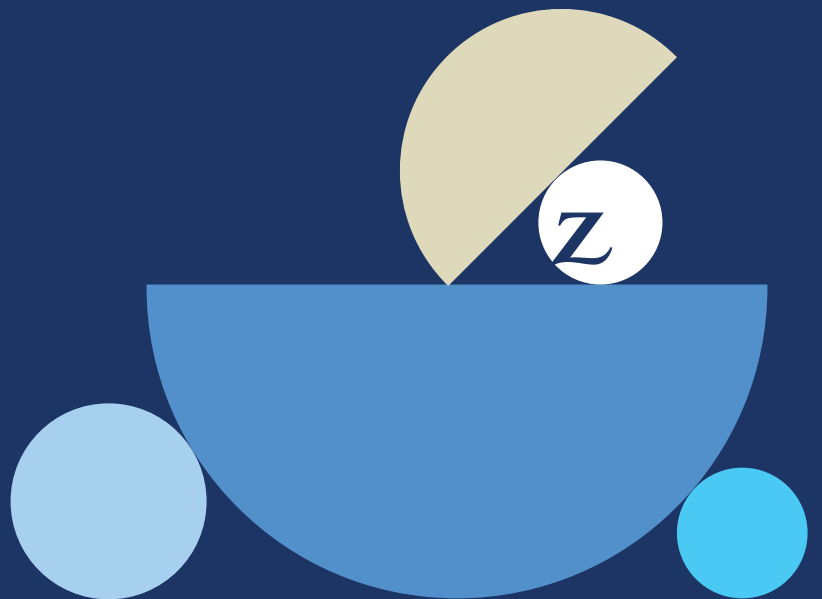
Channel Islands Financial Ombudsman  
PO Box 114  
Jersey  
Channel Islands  
JE4 9QG



Website: [www.ci-fo.org](http://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.

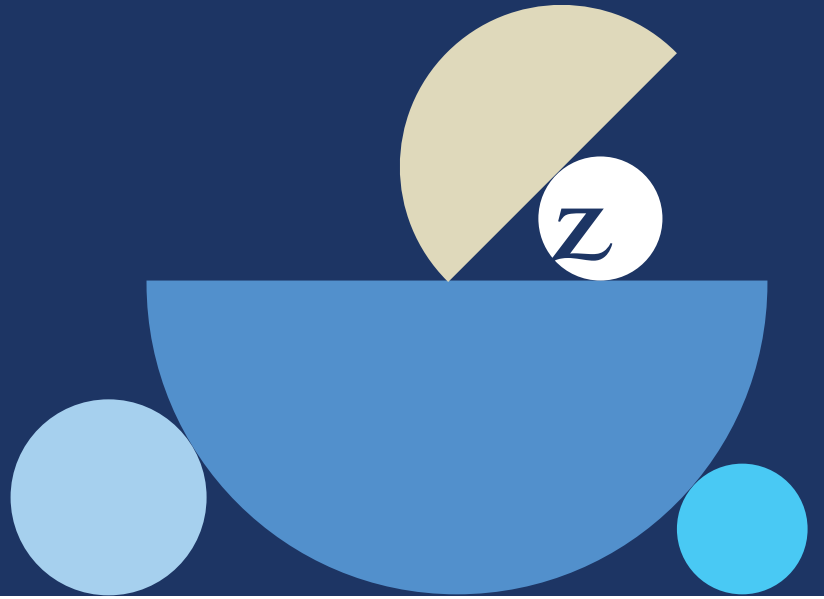
Zurich International Life Limited is authorised by the Qatar Financial Centre Regulatory Authority.

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.

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 020126C.

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](http://www.zurichinternational.com)



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.

زيورخ انترناشيونال لايف هو اسم تجاري لزيورخ انترناشيونال لايف ليمتد، التي تقدم تأميناً على الحياة ومنتجات استثمار وحماية وهي مرخصة من قبل هيئة الخدمات المالية بـ «ايل أوف مان».

مسجلة في ايل أوف مان بموجب رقم تسجيل 020126 سي.  
مكتبها المسجل: زيورخ هاوس، مجمع ايل أوف مان للأعمال، دو غلاس، ايل أوف مان، أي إم 22 كيو زي، الجزر البريطانية

الهاتف: +441624662266، www.zurichinternational.com

MSP10665 (714778014) (05/23) CMS



## مصرف البحرين المركزي

الجهة التنظيمية المحلية للبحرين هي مصرف البحرين المركزي. إذا لم تكن راضيا عن ردنا على الشكوى الخاصة بك، يجب عليك إحالتها عبر إكمال استمارة الشكوى من صفحة 9 إلى صفحة 11 خلال 30 يوما من استلام ردنا النهائي إلى وحدة حماية المستهلكين عبر استخدام تفاصيل الإتصال التالية أو عبر زيارة الموقع الإلكتروني لمصرف البحرين المركزي المذكور أدناه لتقديم شكوى إلكترونيًا.

رقم الهاتف: +973 17 547 789

كتابيا إلى:

مصرف البحرين المركزي،  
لعناية: وحدة حماية المستهلكين،  
ص.ب. 27،  
المنامة،  
البحرين.

الموقع الإلكتروني: [www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)

## المصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

إذا لم تتمكن من حل الشكوى الخاصة بك بشكل يرضيك، أو إذا بقيت غير راض بعد استلام خطاب ردنا النهائي، فإن لديك خيار التواصل مع الجهة التنظيمية المحلية في الإمارات العربية المتحدة وهي مصرف الإمارات المركزي. سوف يرتبون لإجراء مراجعة مستقلة للقضية الخاصة بك. تفاصيل المصرف المركزي هي:

رقم الهاتف: +971 2 691 5555

كتابيا إلى :

المصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي،  
ص.ب. 854،  
أبو ظبي،  
الإمارات العربية المتحدة.

الموقع الإلكتروني: [www.centralbank.ae](http://www.centralbank.ae)

## 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 4495 6888

البريد الإلكتروني: [complaints@cdrs.org.qa](mailto:complaints@cdrs.org.qa)

كتابيا إلى : برنامج حل منازعات العملاء،

ص.ب. 22989،  
الدوحة، قطر.

الموقع الإلكتروني:

[www.qfcra.com/customer-dispute-resolution-scheme](http://www.qfcra.com/customer-dispute-resolution-scheme)

## برنامج أمين المظالم للخدمات المالية في آيل أوف مان

إذا لم تتمكن من حل الشكوى الخاصة بك بشكل يرضيك خلال ثمانية أسابيع، أو بقيت غير راض بعد استلام خطاب ردنا النهائي، يمكنك أن تطلب من برنامج أمين المظالم للخدمات المالية في آيل أوف مان القيام رسميا بمراجعة القضية الخاصة بك. تفاصيل الاتصال الخاصة ببرنامج أمين المظالم للخدمات المالية في آيل أوف مان:

رقم الهاتف: +44 (0) 1624 686500

البريد الإلكتروني: [ombudsman@iomoft.gov.im](mailto:ombudsman@iomoft.gov.im)

كتابيا إلى: برنامج أمين المظالم للخدمات المالية في آيل أوف مان،  
مكتب التجارة العادلة،  
ثاي سلبو واليان،  
فوكسديل روود،  
سانت جون،  
آيل أوف مان آي إم 3 4 إيه إس،  
الجزر البريطانية.

الموقع الإلكتروني: [www.gov.im/oft](http://www.gov.im/oft)

هذه خدمة مجانية مستقلة لحل منازعات العملاء الذين تكون لديهم شكاوى ضد شركة مالية قائمة في آيل أوف مان، مثل زيوربخ. يتمثل دور هذا البرنامج في تسوية المنازعات بحياد وبصرون 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 متأكدًا من أن برنامج أمين المظالم للخدمات المالية في آيل أوف سوف ينظر في الشكوى 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 الشكوى 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](mailto:enquiries@ci-fo.org)

كتابيا إلى : أمين المظالم المالية في جزر القنال، ص.ب. 114،  
جيرزي، جزر القنال،  
جي ئي 94 كيو جي.

الموقع الإلكتروني: [www.ci-fo.org](http://www.ci-fo.org)

## التزامنا تجاه خدمة العملاء

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

# نحن هنا لمساعدتك

من الذي يجب عليك التواصل معه أولاً؟  
إذا كانت لديك شكوى أو ملاحظات بشأن منتجاتنا أو خدماتنا، يمكنك إرسال بريد إلكتروني أو الاتصال أو الكتابة إلى زيورخ هيلب بوينت باستخدام تفاصيل الاتصال أدناه.

البريد الإلكتروني: [mecustomercomplaints@zurich.com](mailto:mecustomercomplaints@zurich.com)



كتابيا إلى:



إدارة الشكاوى،  
زيورخ انترناشيونال لايف،

ص.ب. 26777 الدوحة، قطر.	ص.ب. 10032 المنامة، البحرين.	ص.ب. 50389 دبي، الإمارات العربية المتحدة.
----------------------------	---------------------------------	---

رقم الهاتف:



+974 4428 6322 | +973 1756 3321 | +971 4363 4567

الإمارات: نحن متواجدون من الإثنين إلى الجمعة بين الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً بالتوقيت المحلي.

البحرين وقطر: نحن متواجدون من الأحد إلى الخميس بين الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً بالتوقيت المحلي.

الموقع الإلكتروني: [www.zurich.ae](http://www.zurich.ae)



يرجى بيان رقم المرجع أو رقم الوثيقة عند الاتصال. إذا كان هناك أي شيء ترغب في أن نراعيه عند النظر في الشكوى الخاصة بك، مثل ظروفك الشخصية على سبيل المثال، يرجى إخبارنا بذلك وسوف نبذل قصارى جهدنا لوضع كل شيء في الاعتبار.

إذا كانت الشكوى الخاصة بك حول وثيقة تأمين قمت بشرائها من خلال مستشار مالي أو بنك مستقل، فقد يكون تقديم شكوى إليهم في المقام الأول سريعا، وإذا لم تكن متأكدًا من الشخص الذي يجب عليك التواصل معه، لا تقلق، فبإمكاننا التحقق من ذلك من أجلك.

## ما الذي سيحدث بعد ذلك؟

يمكن التعامل مع العديد من المخاوف على نحو فوري وقد يحتاج البعض منها إلى مزيد من الوقت حتى نتمكن من التحقق من الموضوع لبتسنى لنا تزويدك بأفضل حل.

- سوف نؤكد الشكوى الخاصة بك خلال خمسة أيام عمل من استلام الشكوى.
- سوف تجري تحقيقاً شاملاً ونضع كافة الأدلة المتاحة في اعتبارنا.
- سوف نتواصل معك خلال أسبوعين من تأكيدنا إما للرد على الشكوى الخاصة بك أو لتقديم تحديث حول موقف التحقيق الذي نجريه.
- سوف نسعى إلى تقديم "رد نهائي" بخصوص الشكوى الخاصة بك خلال ثلاثة أسابيع من تاريخ استلامها، وإذا لم نتمكن من ذلك، فسوف نتواصل معك ونعلمك متى يمكنك أن تتوقع الرد.

## لا تشعر بالرضى عما توصلنا إليه؟

إذا تلقيت رداً نهائياً منا وتعتقد أننا لم نضع في الاعتبار شيئاً ما، أو إذا كانت لديك بعض المعلومات الإضافية التي يمكننا الاطلاع عليها، يرجى إخبارنا بذلك وسنساعد بمراجعتها. نحن ملتزمون بضمان معالجة الشكوى الخاصة بك بشكل كامل وعادل.

نسعى دائماً إلى أن نقدم لعملائنا حلولاً تلبية توقعاتهم. ومع ذلك، إذا لم تكن راضياً عن حلنا، سنرسل إليك رداً نهائياً بالنيابة عن زيورخ إنترناشيونال لايف ونعلمك بحقك في إحالة الشكوى الخاصة بك إلى الجهة التنظيمية المناسبة.

يعتمد ذلك على الولاية القضائية وقد يكون أحد الخيارين التاليين.

لوثائق التأمين المحتفظ بها في صندوق ائتمان لدى بول آند كو بينشن (جيززي) ليمتد (في السابق زيورخ ترست ليمتد) يمتلك الشخص المكلف بالتسوية حق الإحالة إلى أمين المظالم المالية في جزر القنال.



# دعنا نصح الأمر



دليل العملاء لإجراءات الشكاوى  
البحرين وقطر والإمارات العربية المتحدة  
(للعلاء من الأفراد)







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: \_\_\_\_\_

