



THE NEW INDIA ASSURANCE COMPANY LTD., BAHRAIN BRANCH

شركة تأمين الهند الجديدة المحدودة

الإجراءات والسياسات الخاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء

الإصدار 3.0

التاريخ والتوقيع	الموظف	التفاصيل
31/05/2023	جبراج أسار، مسؤول الامتثال/مسؤول شكاوى العملاء	المراجعة والإعداد من قبل
31/05/23	هيمندرا سواروب، الرئيس التنفيذي للعمليات	مراجعة المستوى 2 والتصعيد إلى المكتب الرئيسي

* هذه الوثيقة تخضع للمراجعة السنوية من قبل الإدارة.





THE NEW INDIA ASSURANCE COMPANY LTD., BAHRAIN BRANCH

مرخصة من قبل مصرف البحرين المركزي كفرع أجنبي لشركة تأمين وإعادة تأمين

(أ) تمهيد

في خطاب ألقى في جنوب إفريقيا عام 1890، قال مهاتما غاندي إن "العمل هو الزائر الأكثر أهمية في مؤسستنا، وهو لا يعتمد علينا، بل نحن من نعتمد عليه، وهو لا يعيق عملنا، بل هو الغرض منه، وهو ليس دخليًا على أعمالنا، بل هو جزء منها، ونحن لا نقدم له معروفًا عند خدمتنا له، بل هو من يقدم لنا معروفًا بإعطائنا الفرصة للقيام بذلك".

في شركة تأمين الهند الجديدة المحدودة نحن نؤمن هذه العبارة على أكمل وجه واعتمادنا كشعار خدمة للشركة، حيث نسعى جاهدين لتقديم أعلى مستوى من خدمة العملاء في مؤسستنا، ومع ذلك، نحن ندرك أيضًا أنه من وقت لآخر، لا تسير الأمور على النحو المطلوب، وبالتالي، فمن الضروري أن يكون لدينا إجراءات موثقة مناسبة للتعامل مع شكاوى العملاء.

ويمكن معالجة معظم المشكلات والخلافات وتسويتها على الفور تقريبًا، والتي يمكن للعملاء الاتصال بالفروع المحلية بشأنها، وقد وضعنا أيضًا آلية للتصعيد وذلك إذا شعر العملاء أنهم بحاجة إلى تصعيد الأمر.

(ب) النطاق

تحدد هذه الوثيقة الطرق والوسائل التي يجب من خلالها التعامل مع شكاوى العملاء.

(ج) الغرض والنية

تسعى هذه الوثيقة إلى إرشاد العملاء بوضوح في فهم متى وأين وإلى من تقدم الشكاوى، وهي تحدد هذا أيضًا موقف الشركة وكيف تخطط للتعامل مع الشكاوى، وتحدد هذه الوثيقة أيضًا الجداول الزمنية المطلوبة لحل هذه المسألة، ويجب أيضًا إرسال الوثيقة إلى الموظفين ومن المتوقع أن يكونوا على دراية بالعملية والإجراءات المذكورة هنا.

(د) كيفية رفع شكاوى

يمكن للعملاء استخدام القنوات التالية لتسجيل شكاوى.

1. الإرسال عن طريق الفاكس على الرقم: +973 17213099
2. الاتصال بنا والتحدث مباشرة إلى مسؤول شكاوى العملاء على الرقم: +973 17501826
3. المراسلة عبر البريد الإلكتروني: support@newindiabahrain.com
4. تسجيل الشكاوى من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني www.newindiabahrain.com/contact/customer-complaints
5. زيارة مكتبنا وطلب تسجيل الشكاوى من وكيل خدمة العملاء.

يتم عرض جهة الاتصال الخاصة بمسؤول شكاوى العملاء في جميع مقرات الفروع، وتم توفيرها أيضًا على موقع الشركة الإلكتروني، ويتوفر نموذج شكاوى العملاء في جميع الفروع، ويمكن أيضًا إرساله عبر البريد الإلكتروني إلى العملاء عند الطلب.

(هـ) الأدوار، والمسؤوليات والإجراء

سيتم التعامل مع شكاوى العملاء من قبل الموظف المستقل في فرع الشركة في البحرين المعين مسؤول شكاوى العملاء، ويجب الاطلاع على محتوى الشكاوى بالتفصيل وتقديم إقرارًا بذلك إلى العميل.

يُطلب من جميع موظفي شركة تأمين الهند الجديدة البحرين ما يلي:

1. الاستماع بهدوء إلى شكاوى العميل وتقديم الحل المناسب للمشكلة.



Licensed by the Central Bank of Bahrain as Branch of a Foreign Insurance and Reinsurance Company
P. O. BOX NO. 584

Kingdom of Bahrain



THE NEW INDIA ASSURANCE COMPANY LTD., BAHRAIN BRANCH

2. إذا تبين أن الشكوى خارج مستوى اتخاذ القرار، فيجب تصعيد الأمر إلى رئيس قسم الموظفين، ويجب أن يحاول الأخير حل المشكلة بجد.
3. إذا تعذر حل المشكلة، فيجب تصعيد الأمر على الفور إلى مسؤول شكاوى العملاء (ويشار إليه فيما يلي باسم "مسؤول شكاوى العملاء")، الموجود في المكتب الرئيسي في البحرين.
4. يجب تقديم استجابة سريعة لهذه الشكوى من قبل مسؤول شكاوى العملاء وإذا كان هذا الحل لا يزال غير مقبول لدى العميل، فيجب على مسؤول شكاوى العملاء مساعدة العميل في تقديم شكوى رسمية بشأن هذه المسألة إلى مصرف البحرين المركزي.
5. يجب على مسؤول شكاوى العملاء أيضًا إرسال تقريرًا مفصلاً عن جميع الشكاوى الرسمية المرفوعة على أساس ربع سنوي إلى إدارة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي وإلى وحدة الشكاوى في المكتب الرئيسي للشركة.

(و) توثيق الإجراءات

1. سيتم تسجيل الشكوى (الشكاوى) المستلمة على الفور، ويجب تقديم إقرارًا بالاستلام إلى العميل.
2. تقوم الشركة بالتحقيق في طبيعة الشكوى وتقديم اقتراحًا بالحل المناسب.
3. بناءً على توجيهات مصرف البحرين المركزي، ستحاول الشركة حل شكوى العميل في غضون خمسة أيام عمل من استلامها.
4. سيحتفظ مسؤول شكاوى العملاء بسجل لجميع الشكاوى الواردة من العملاء.
5. سيحاول مسؤول شكاوى العملاء ويفهم ما إذا كان هناك فشلًا متكررًا في أي من الأنظمة أو الإجراءات التي تعيق تقديم الشكاوى.
6. يقوم مسؤول شكاوى العملاء برفع إحصاءات بالشكاوى إلى الرئيس التنفيذي للعمليات في الشركة عند الإبلاغ عن شكوى.

(ز) بدائل حل النزاع

كما هو مذكور أعلاه، ستسعى الشركة جاهدة لحل شكاوى العملاء على الفور تقريبًا، أو في غضون خمسة أيام عمل كحد أقصى من استلام الشكوى، كما أننا ننظر بحذر إلى حقيقة أنه لا يمكن حل جميع الحالات من طرف الشركة وأن بعضها قد يتطلب تدخل خبيرًا، إما من فاحص خارجي مستقل أو منظم، وفي مثل هذه الحالات، قد يستغرق حل الشكوى أكثر من خمسة أيام عمل. وفي مثل هذه الحالات، يجب تزويد العملاء بمقترح الحل من قبل الشركة مع الشكوى المكتوبة الواردة من العميل، والتي يمكن إحالتها إلى مصرف البحرين المركزي، في حالة وجود خلافات.

لمزيد من المعلومات حول جميع وثائق التأمين العامة الصادرة في مملكة البحرين، يرجى من السادة العملاء الاتصال بـ:

السيد/محمد محمود

محل حماية المستهلك

مصرف البحرين المركزي

البريد الإلكتروني: m.salah@cbb.gov.bh

هاتف: +973 17547789

(ح) معالجة الشكاوى أثناء تشغيل خطة استمرارية الأعمال

قد تكون هناك دائمًا ظروفًا غير متوقعة يمكن أن تتعطل فيها العمليات الكاملة أو الجزئية للشركة، مثل تلك التي حدثت أثناء جائحة كوفيد-19، وبالتالي، ومن أجل ضمان الحد الأدنى من التظلم بأن شكاوى العملاء يتم معالجتها بشكل صحيح، يجب على العملاء الاتصال بالموظفين التاليين وفقًا للجدول التالي:

الموظف	مستوى التصعيد	البريد الإلكتروني	رقم الاتصال
--------	---------------	-------------------	-------------



Licensed by the Central Bank of Bahrain as Branch of a Foreign Insurance and Reinsurance Company



THE NEW INDIA ASSURANCE COMPANY LTD., BAHRAIN BRANCH

+973 17501826	support@newindiabahrain.com	المستوى 1 (يومان)	مسؤول شكاوى العملاء
+973 17211908	coo@newindiabahrain.com	المستوى 2 (3 أيام)	الرئيس التنفيذي للعمليات
+973 17547789	m.salah@cbb.gov.bh	المستوى 3 (6 أيام)	حماية المستهلك-مصرف البحرين المركزي

(ط) الاستقلال والمساءلة

يتم تعيين مسؤول شكاوى العملاء على مستوى رفيعاً في الشركة في البحرين ومستقلاً عن وحدات الأعمال لتمكينه من اتخاذ قراراً غير متحيزاً، ويتم رفع جميع الشكاوى الواردة إلى مصرف البحرين المركزي والمكتب الرئيسي للشركة لضمان المساءلة، ومن ثم يتأكد العملاء من أنه سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بمنتهى المهنية وبدون تحيز.

(ي) حقوق العملاء

يتمتع العملاء بكامل الحقوق في الحصول على نسخ من الشكاوى المقدمة إلى الشركة، وأي مستندات أو تقارير تحليل ذات صلة يتم التكاليف بها من قبل الشركة للتوصل إلى القرار المقدم لهم.

