

# Let's make it right



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

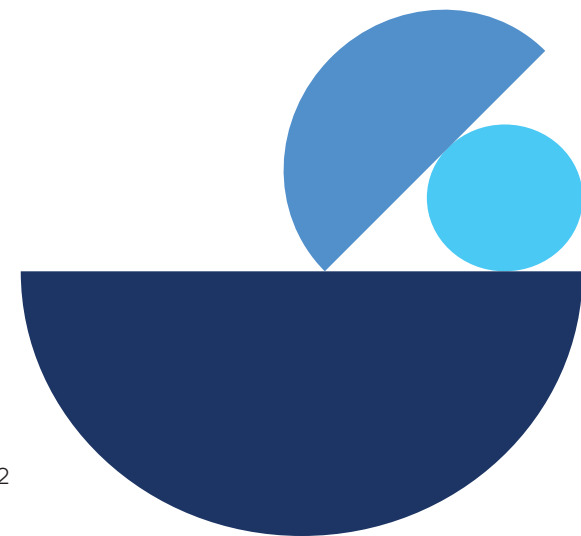


# We are here for you

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:

**+9714363 4567** | **+973 1756 3321** | **+9744428 6322**

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



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

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



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

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 quicker to complain directly 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 additional information for us to look at – please let us know and we'll be happy to review it and reconsider our final position. 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 make you aware of your right to refer your complaint to the appropriate Regulatory Authority, within our final response.

This will be based on the country where you purchased the policy 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.*


## Sanadak - The Ombudsman Unit for the resolution of financial and insurance complaints in the UAE

If we are unable to resolve your complaint to your satisfaction, or if you remain dissatisfied following receipt of our final response, you have the option to contact Sanadak - Ombudsman Unit for the resolution of financial and insurance complaints.

They will arrange to conduct an independent review of your case. Sanadak unit's contact details are:

 Phone: **800 SANADAK (+971 800 7262325)**

 Email: **info@sanadak.gov.ae**


 Address: Ground Floor,  
Emirates Institute of Finance Building,  
Sultan Bin Zayed the First Street,  
Abu Dhabi, United Arab Emirates.

 Website: **www.sanadak.gov.ae**

## 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**


## 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**


 Write to:  
The Customer Dispute Resolution Scheme,  
P.O. Box 22989,  
Doha, Qatar.


 Website:  
**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, 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**

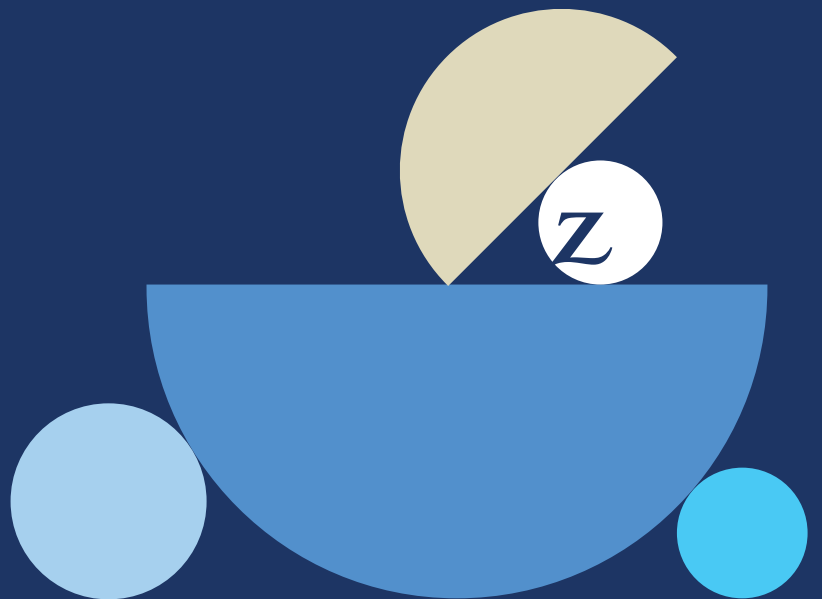
 Email: **enquiries@ci-fo.org**

 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 48 of 2023, and its activities in the UAE are governed by such law.

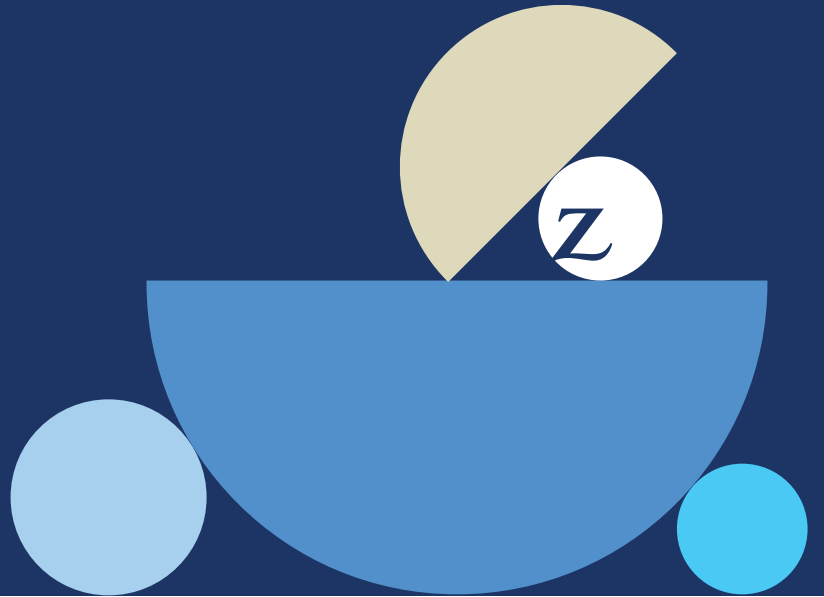
Zurich International Life is a business name of Zurich International Life Limited which provides life assurance, investment and protection products and is authorised by the Isle of Man Financial Services Authority.

Registered in the Isle of Man number O20126C.

Registered office: Zurich House, Isle of Man Business Park, Douglas, Isle of Man, IM2 2QZ British Isles.  
Telephone +44 1624 662266 [www.zurichinternational.com](http://www.zurichinternational.com)

MSP10665 (714778014) (04/24) PPML





زوريخ انترناشيونال لايف ليمنند مسجلة في البحرين بموجب السجل التجاري رقم 17444 ومرخصة كشركة تأمين أجنبية - التأمين على الحياة بواسطة مصرف البحرين المركزي.

زوريخ انترناشيونال لايف ليمنند مرخصة من قبل هيئة تنظيم مركز قطر للمال.

زوريخ انترناشيونال لايف ليمنند مسجلة بموجب القانون الاتحادي رقم 48 لسنة 2023 لدولة الإمارات العربية المتحدة (رقم التسجيل 63) وتخضع أنشطتها في الإمارات العربية المتحدة لهذا القانون.

زوريخ انترناشيونال لايف هو اسم تجاري لزوريخ انترناشيونال لايف ليمنند، التي تقدم تأميننا على الحياة ومنتجات استثمار وحماية وهي مرخصة من قبل هيئة الخدمات المالية آيل أوف مان.

مسجلة في آيل أوف مان بموجب رقم تسجيل 020126 سي.

مكتبها المسجل: زوريخ هاوس، مجمع آيل أوف مان للأعمال، دوغلاس، آيل أوف مان، آي إم 22 كيو زي، الجزر البريطانية.

الهاتف: +441624662266، www.zurichinternational.com

MSP10665 (714778014) (04/24) PPML



## سندك - وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

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 وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة وهي سندك سوف يرتبون لإجراء مراجعة مستقلة للقضية الخاصة بك تفاصيل وحدة سندك هي:



رقم الهاتف: 800 SANADAK (+971 800 7262325)



البريد الإلكتروني: info@sanadak.gov.ae



العنوان:

الطابق الأرضي،  
مبنى معهد الإمارات المالي،  
شارع سلطان بن زايد الأول.



الموقع الإلكتروني: www.sanadak.gov.ae

## 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 الاتصال 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،  
لعاية: وحدة حماية المستهلكين،  
ص.ب. 27،  
المنامة، البحرين.



الموقع الإلكتروني: www.cbb.gov.bh

## 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



كتابيا إلى:

برنامج حل منازعات العملاء  
ص.ب. 22989،  
الدوحة، قطر.



الموقع الإلكتروني:

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



كتابيا إلى:

برنامج أمين المظالم للخدمات المالية في آيل أوف مان،  
مكتب التجارة العادلة،  
ثاي سليو واليان،  
فوكسدیل روود،  
سانت جون،  
ايه إس، آيل أوف مان آي إم 34،  
الجزر البريطانية.



الموقع الإلكتروني: www.gov.im/oft

هذه خدمة مجانية مستقلة لحل منازعات العملاء الذين تكون لديهم شكاوى ضد شركة مالية قائمة في آيل أوف مان، مثل زيورخ. يتمثل 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 متأكدًا من أن برنامج أمين المظالم للخدمات المالية في آيل أوف مان، 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 غيرنسي: +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 إي 94 كيوجي.



الموقع الإلكتروني: www.ci-fo.org

## التزامنا تجاه خدمة العملاء

نحن ملتزمون بالتعامل مع جميع الشكاوى - في أي جانب من جوانب خدماتنا - بشكل عادل وبعناية 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 إنترناشيونال لايف،



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

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.

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



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

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



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 سريعاً، وإذا لم تكن متأكدًا من الشخص الذي يجب عليك التواصل معه، لا تقلق، فيمكننا التحقق من ذلك من أجلك.

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 سريعاً، وإذا لم تكن متأكدًا من الشخص الذي يجب عليك التواصل معه، لا تقلق، فيمكننا 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 تتمكن من التحقق من الموضوع ليبتسني 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 تحديث حول موقف التحقيق الذي نجره.
- سوف نسعى إلى تقديم "رد نهائي" بخصوص الشكوى الخاصة بك خلال ثلاثة أسابيع من تاريخ استلامها، وإذا لم تتمكن من ذلك، فسوف نتواصل معك ونعلمك متى يمكنك أن تتوقع الرد.

لا تشعر بالرضى عما توصلنا إليه؟

إذا تليت 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 بمراسلتها. نحن ملتزمون بضمان معالجة الشكوى الخاصة بك بشكل كامل وعادل.

نسعى دائماً إلى أن نقدم لعملائنا حلولاً تلي 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 البلد الذي تم شراء الوثيقة منه وقد يكون أحد الخيارين التاليين.

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

# دعنا نصحح الأمر



دليل العملاء لإجراءات الشكاوى  
البحرين وقطر والإمارات العربية المتحدة  
(للعملاء 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: \_\_\_\_\_

