

## Health insurance Complaint Procedure Guide

We appreciate and value feedback on your experiences with our products and services.

### Complaint Logging Channels:

- ❖ Call our Customer Service representatives on **+971 4 6051 247**
- ❖ Contact Health Department via Email **[complaints@alliance-uae.com](mailto:complaints@alliance-uae.com)**
- ❖ Visit any of our branches and speak to any front-disk staff or the Branch Manager.
- ❖ Log your complaint through our website <https://www.alliance-uae.com/complaints>

### Acknowledgment and Response to Complaints:

- ❖ We acknowledge via email within the same day of receipt of your written complaints.
- ❖ Please obtain a complaint reference number from the person handling your complaint.
- ❖ We will keep you informed within timeframe of 5 working days with resolution of complaint.

### Escalation Channels:

- ❖ If more than 7 days from the date of your complaint has passed and you haven't received an update on your complaint, or in the unlikely event that you are dissatisfied with the final response. **please escalate to Claims Manager/ Underwriting Manager**, Office No. 203, 2nd floor, Warba Centre - Dubai - United Arab Emirates. Email: **[Ayesha.ahmad@alliance-uae.com/](mailto:Ayesha.ahmad@alliance-uae.com/)**
- ❖ In case you are not satisfied with the response, please escalate to CEO Office No. 306, 3rd floor, Warba Centre - Dubai - United Arab Emirates. Email: **[ceo.sec@alliance-uae.com](mailto:ceo.sec@alliance-uae.com)**
- ❖ If you are not satisfied with our final responses, you may refer your complaint to **Health Regulators (DHA/DOH)** <http://www.dha.gov.ae> <http://www.doh.gov.ae> or **SANADAK** webservice through <https://www.sanadak.gov.ae> or through Contact center number 800-726 2325 (SANADAK)

### Complaint Resolution Satisfaction:

We may contact you to obtain your valuable feedback on the complaint resolution process. Your feedback is highly valued and will provide us with inputs to improve our service levels

## دليل إجراءات تقديم شكوى التأمين الصحي

نحن نقدر ونقيم ملاحظاتكم وآرائكم على تجاربكم مع منتجاتنا وخدماتنا.

### قنوات تسجيل الشكاوى:

- ❖ اتصل بموظف خدمة العملاء على رقم **+971 4 6051 247**
- ❖ تواصل مع وحدة خدمة العملاء عن طريق البريد الإلكتروني **[Complaints@alliance-uae.com](mailto:Complaints@alliance-uae.com)**
- ❖ زيارة أي فرع من فروعنا وتحدث إلى أي من موظفي خدمة العملاء أو مدير الفرع.
- ❖ من خلال الموقع الإلكتروني للشركة <https://www.alliance-uae.com/complaints>

### إشعار بالاستلام والرد على الشكاوى:

- ❖ سوف يتم تأكيد استلام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني في نفس يوم استلام الشكاوى.
- ❖ يرجى التأكد من الحصول على رقم مراجعة من الموظف المعني.
- ❖ سنحيطك علماً بحل الشكاوى في خلال مدة خمسة أيام .

### قنوات التصعيد:

- ❖ إذا مر أكثر من 7 أيام من تاريخ تقديمك للشكاوى ولم يتم اطلاعك حول آخر المستجدات بشأنها، في حالة عدم رضاك عن الرد الذي تم تقديمه لك، يرجى التصعيد إلى رئيس قسم الاكتتاب/ المطالبات مكتب رقم 203، الطابق الثاني، مركز وربة - دبي - الإمارات العربية المتحدة. بريد الإلكتروني: **[Ayesha.ahmad@alliance-uae.com](mailto:Ayesha.ahmad@alliance-uae.com)**
- ❖ في حال مازلت غير راضي، يرجى التصعيد إلى رئيس الشركة التنفيذي مكتب رقم 306، الطابق الثالث، مركز وربة - دبي - الإمارات العربية المتحدة. البريد الإلكتروني: **[ceo.sec@alliance-uae.com](mailto:ceo.sec@alliance-uae.com)**
- ❖ في حال مازلت غير راضي عن الرد النهائي، لك الحق بإحالة الشكاوى إلى هيئة الصحة في دبي / دائرة الصحة في أبو ظبي - <http://www.dha.gov.ae> - <http://www.doh.gov.ae> أو <http://www.doh.gov.ae> أو <https://www.sanadak.gov.ae> أو عبر الاتصال بالرقم (SANADAK) 800-726 2325

### مستوى رضی العملاء حول حل الشكاوى:

قد يتم الاتصال بك لتقييم تجربتك فيما يتعلق بحل الشكاوى. آرائكم ذات قيمة عالية وستساهم في تحسين مستويات الخدمات التي نقدمها.

