

Motor 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
Underwiring: **+971 4 6051 337**
Claims: **+971 4 6051 318**
- ❖ Contact Motor Department via Email
Underwiring: motor@alliance-uae.com
Claims: motor.claims@alliance-uae.com
or
complaints@alliance-uae.com.
- ❖ Visit any of our branches and speak to any front-desk staff or the Branch Manager.
- ❖ Log your complaint through our website
www.alliance-uae.com/complaint

Acknowledgment and Response to Complaints:

- ❖ We acknowledge via Email within 48 hours of receipt of your written complaints.
- ❖ Please obtain a complaint reference number from the person handling your complaint.
- ❖ We will keep you informed of the expected timeframe for resolution of your 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 **Motor Department Head** Office No. 209, 2nd floor, Warba Centre - Dubai - United Arab Emirates. Email: Nasser.delaimi@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
- ❖ If you are not satisfied with our final responses, you may refer your complaint to **SANADAK** webservice through <https://www.sanadak.gov.ae> or through Contact center number 800-726 2325 (SANADAK)

We appreciate your trust in Alliance Insurance, and we are committed to address your concerns with the utmost diligence and professionalism.

إجراءات شكاوى عملاء تأمين المركبات

نحن نقدر ونقيم ملاحظاتكم وآرائكم على تجاربكم مع منتجاتنا وخدماتنا.

قنوات تسجيل الشكاوى:

- ❖ اتصل بموظف خدمة العملاء على رقم
+971 4 6051 337
للاكتتاب: **+971 4 6051 318**
- ❖ تواصل مع وحدة خدمة العملاء عن طريق البريد الإلكتروني
للاكتتاب: motor@alliance-uae.com
للمطالبات: motor.claims@alliance-uae.com
أو على
complaints@alliance-uae.com
- ❖ زيارة أي فرع من فروعنا وتحدث إلى أي من موظفي خدمة العملاء أو مدير الفرع.
- ❖ من خلال الموقع الإلكتروني للشركة
www.alliance-uae.com/complaint

إشعار بالاستلام والرد على الشكاوى:

- ❖ سوف يتم تأكيد استلام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني خلال 48 ساعة من استلام الشكاوى.
- ❖ يرجى التأكد من الحصول على رقم مراجعة من الموظف المعني.
- ❖ سوف نبقيكم على علم بالمدة الزمنية المتوقعة لتسوية الشكاوى.

قنوات التصعيد:

- ❖ إذا مر أكثر من 7 أيام من تاريخ تقديمك للشكاوى ولم يتم إطلاعك حول آخر المستجدات بشأنها، في حالة عدم رضاك عن الرد الذي تم تقديمه لك، يرجى التصعيد إلى رئيس قسم دائرة تأمين المركبات مكتب رقم 209، الطابق الثاني، مركز وربة - دبي - الإمارات العربية المتحدة. بريد الإلكتروني: Nasser.delaimi@alliance-uae.com
- ❖ في حال مازلت غير راضٍ، يرجى التصعيد إلى رئيس الشركة التنفيذي مكتب رقم 306، الطابق الثالث، مركز وربة - دبي - الإمارات العربية المتحدة. البريد الإلكتروني: ceo.sec@alliance-uae.com

- ❖ في حال مازلت غير راضٍ عن الرد النهائي، لك الحق بإحالة الشكاوى **لسنادك** عن طريق الموقع الإلكتروني <https://www.sanadak.gov.ae> أو عبر الاتصال بالرقم (SANADAK) 800-726 2325.

نحن نقدر ثقتك في اللائس للتأمين وملتزمون بمعالجة الشكاوى بأقصى قدر من العناية والاحترافية.