



Feedback and complaints policy

Feedback and complaints

الملاحظات والشكاوى

If you are unhappy about the service provided to you or your DEWS plan, please reach us at the below details. You may also refer to our Complaints Procedure as attached to our website.

إذا لم تكن راضيا عن الخدمة التي تم تقديمها لك أو عن خطة صندوق الادخار للموظفين في حكومة دبي، يرجى التواصل معنا باستخدام التفاصيل أدناه. يمكنك أيضا الرجوع إلى إجراءات الشكاوى الخاصة بنا كما هي مرفقة في موقعنا الإلكتروني.

Who should I contact if I have a complaint or feedback?

على من يجب أن أتصل إذا كانت لدي شكوى أو ملاحظات؟

If you have a complaint or feedback to provide, please email us at dews.complaints@zurich.com

إذا كانت لديك شكوى أو ملاحظات تود تقديمها، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني dews.complaints@zurich.com

You can call us at 800 DEWS/ 800 3397 from 8 AM to 5 PM Monday to Friday.

يمكنك الاتصال بنا على رقم الهاتف 8003397 من الساعة 8 صباحا وحتى الساعة 5 مساء من يوم الاثنين إلى الجمعة.

In case you are dialing from outside the UAE, please give us a call at +971 4 455 7575

إذا كنت متصلا من خارج الإمارات العربية المتحدة، يرجى الاتصال بنا على رقم الهاتف +97144557575.

Our complaints team will acknowledge your complaint within two working days and conduct a full investigation and respond to you with our findings within five working days. If your complaint is complex and requires more time for a full investigation, we will inform you accordingly.

يقوم فريق الشكاوى لدينا بتأكيد استلام الشكاوى الخاصة بك خلال يومي عمل وإجراء تحقيق كامل والرد عليك بما توصلنا إليه من نتائج خلال خمسة أيام عمل. سنبلغك إذا كانت الشكاوى الخاصة بك معقدة وتتطلب مزيدا من الوقت لإجراء تحقيق كامل.

While handling complaints, Zurich workplace solutions will observe its obligations under the Data Protection Regulations, 2020 & Data Protection Law DIFC No.5 of 2020.

أثناء التعامل مع الشكاوى، ستراعي زيورخ وركلبس سوليوشنز التزاماتها بموجب لوائح حماية البيانات 2020 وقانون DIFC لحماية البيانات رقم 5 لعام 2020.

What are the next steps if I'm not happy with the response you provide?

ما هي الخطوات التالية إذا لم أكن راضيا عن الرد الذي تقدمونه؟

We always aim to provide our customers with responses that meet their expectations. However, we recognise that we may not always be able to reach an agreement with you. If this is the case, and you remain dissatisfied once you have received our response, then please let us know by contacting our Service Delivery Manager by using the contact details above.

إننا نهدف دائما إلى تزويد عملائنا بحلول تلي توقعاتهم، مع ذلك، فإننا ندرك أننا قد لا نتمكن دائما من التوصل إلى اتفاق معك. إذا كان هذا هو الحال، وكنت لا تزال غير راض عند تلقيك لردنا، يرجى إخبارنا عبر الاتصال بمدير تقديم الخدمة لدينا باستخدام تفاصيل الاتصال أعلاه.

You can access our Customer Right of Referral procedure free of charge through your relevant plan page, FAQs & Documents, under Documents, "Legal & Financial" section.

يمكنك الوصول إلى إجراءات إحالة شكاوى العملاء بدون أية رسوم، ما عليك إلا الدخول إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بخطتك و إختيار الاسئلة الشائعة و المستندات و من ثم إختيار المستندات و من بعد ذلك ما عليك إلا إختيار قسم "مسائل قانونية و مالية".

Dubai Financial Services Authority

سلطة دبي للخدمات المالية

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 in the DIFC, the Dubai Financial Services Authority by following the below [link](#) who will conduct an independent review of your case.

إذا لم نتمكن من حل الشكوى الخاصة بك بشكل يرضيك، أو إذا كنت لا تزال غير راض بعد استلامك للخطاب الذي يحتوي على ردنا النهائي، لديك خيار الاتصال بالجهة التنظيمية المحلية في مركز دبي المالي العالمي، وهي سلطة دبي للخدمات المالية من خلال اتباع الرابط [أدناه](#)، والتي ستقوم بإجراء مراجعة مستقلة لحالتك.

Please Note: You must have followed our Customer Right of Referral procedure before a referral is made.

ملاحظة: يجب عليك اتباع إجراءات إحالة شكاوى العملاء قبل الرجوع إلى الجهة التنظيمية المحلية.