

## Feedback and Complaints Policy

### Feedback and complaints

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

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

If you have a complaint or feedback to provide, please email us at [dews.complaints@zurich.com](mailto:dews.complaints@zurich.com)

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

In case you're dialling from outside the UAE, please give us a call at +971 4 455 7575

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.

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

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.

Dubai Financial Services Authority

### الملاحظات والشكاوى

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.

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

إذا كانت لديك شكوى أو ملاحظات تود تقديمها، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني [dews.complaints@zurich.com](mailto:dews.complaints@zurich.com)

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

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

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.

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

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 تلقينا لردنا، يرجى إخبارنا عبر الاتصال بمدير تقديم الخدمة لدينا باستخدام تفاصيل الاتصال أعلاه.

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 راضٍ 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.