

# آلية تقديم الشكاوى

يمكن لعملائنا الكرام تقديم الشكاوى الخاصة بهم من خلال إدارة العناية بالعملاء في شركة أمانة للتأمين التعاوني وذلك عبر القنوات التالية:



المركز الرئيسي أو أي من فروع الشركة من خلال تعبئة النموذج المخصص لذلك



الرقم الموحد للشركة  
٩٢٠٠٠٦٠٨٨-٨٠٠١٢٤٢٠٢٤٢  
خلال ساعات العمل الرسمية من  
٨:٣٠ صباحاً وحتى ٤:٣٠ مساءً



الموقع الإلكتروني  
للشركة من خلال الرابط  
[www.amana.sa](http://www.amana.sa)

تجدر الإشارة إلى أنه في حال تقديم الشكاوى على أي من قنواتنا، سوف تتلقى رقم مرجعي للشكاوى، والذي يمكن استخدامه للاستفسار عن حالة الشكاوى لاحقاً. كما نحيطكم علماً بأن تسوية الشكاوى تتم في مدة أقصاها عشرة أيام عمل، وفي حال التأخير، يمكنكم التواصل مع:



تقديم دعوى تأمينية إلى الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية



مجلس الضمان الصحي التعاوني



إدارة حماية العملاء في مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما تهتم)

## PROCESS FOR SUBMITTING COMPLAINTS

All customers are invited to submit any complaints to Amana Cooperative Insurance Company's dedicated Customer Care via:



Our website  
[www.amana.sa](http://www.amana.sa)



Our toll free number  
920006088-80012420242  
which is open to take  
their calls from  
8:30am to 4:30pm



A complaint form, which  
are available at our Head  
Office and all Branches

Upon submitting a complaint via any of the above noted channels, the customer will receive a reference number for their complaint which can be used to follow up on their complaint whenever needed. All customer complaints are responded to within a maximum of ten working days. In the event that a complaint has not been responded to within that time, all customers are able to escalate their complaint to the:



Saudi Arabian  
Monetary Authority  
SAMA CARES



Council of Cooperative  
Heath Insurance



submit an insurance  
claim / case to the  
General Secretariat  
of Committees for  
Resolution of Insurance  
Disputes & Violation