

## 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](mailto:motor@alliance-uae.com)  
Claims: [motor.claims@alliance-uae.com](mailto:motor.claims@alliance-uae.com)  
or  
[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  
[www.alliance-uae.com/complaints](http://www.alliance-uae.com/complaints)

### Acknowledgment and Response to Complaints:

- ❖ We acknowledge via Email within the one working day 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](mailto:Nasser.delaimi@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 ensuring that your concerns are addressed 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 للاكتتاب: **+971 4 6051 337**  
للمطالبات: **+971 4 6051 318**
- ❖ تواصل مع وحدة خدمة العملاء عن طريق البريد الإلكتروني  
للاكتتاب: [motor@alliance-uae.com](mailto:motor@alliance-uae.com)  
للمطالبات: [motor.claims@alliance-uae.com](mailto:motor.claims@alliance-uae.com)  
أو على  
[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  
[www.alliance-uae.com/complaints](http://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.
- ❖ سوف نبقيك على علم بالمدة الزمنية المتوقعة لتسوية الشكاوى.

### 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 دائرة تأمين المركبات مكتب رقم 209، الطابق الثاني، مركز وربة - دبي - الإمارات العربية المتحدة. بريد الإلكتروني: [Nasser.delaimi@alliance-uae.com](mailto:Nasser.delaimi@alliance-uae.com)
- ❖ في حال مازلت غير راضٍ عن الرد النهائي، لك الحق بإحالة الشكاوى لسندك عن طريق الموقع الإلكتروني <https://www.sanadak.gov.ae> أو عبر الاتصال بالرقم (SANADAK) 800-726 2325.

نحن نقدر ثققتك في اللائيس للتأمين و ملتزمون بضمان معالجة الشكاوى بأقصى قدر من العناية والاحترافية.