

## COMPLAINTS PROCEDURE

At RSA, we are committed to going the extra mile for our customers and wherever possible, exceeding their expectations.

### We promise to:

- Fully investigate your complaint
- Keep you informed of progress
- Do everything possible to resolve your complaint
- Learn from our mistakes
- Use the information from your complaint to pro-actively improve our service in the future

### Your complaint can be made in any of the following ways:

1. Visit our Website to register a complaint: [click here](#)
2. Email to [rsainfo@bh.rsagroup.com](mailto:rsainfo@bh.rsagroup.com)
3. Call Centre Toll-free: 80001 RSA (772) / 973 17581661
4. Transmit a fax to 973 17582662
5. Send a letter to the Senior Complaints Manager at RSA, Impact House, Building No. 662, Office No. 21, 2nd Floor, Road No. 2811, Block No. 428, Al Seef District, Kingdom of Bahrain
6. You can visit our Branch and meet the Senior Complaints Manager

### What happens next?

After you get in touch:

We will acknowledge your complaint within 24 hours

We aim to resolve the complaint, following assessment and investigation within five (5) working days. You will receive a final response letter from us to conclude the complaint. If our investigation requires more time to be completed, we will contact you and keep you updated throughout the process.

If you are unhappy with the decision you receive within fifteen (15) working days from the date we received your complaint, please email to our Country Manager on [feedback@bh.rsagroup.com](mailto:feedback@bh.rsagroup.com)

In the unlikely event that you are not satisfied with the resolution provided by us or that your complaint has not been resolved within thirty (30) calendar days, you may refer the complaint to the Insurance Regulator. You will need to complete the enclosed *Complaint Form*, attach a copy of our response and submit to:

Mr. Mohammed Mahmood  
Analyst Consumer Protection  
Central Bank of Bahrain  
P. O. Box 27, Manama, Kingdom of Bahrain  
Tel.: 17547789  
Email: [m.salah@cbb.gov.bh](mailto:m.salah@cbb.gov.bh)

### Thank you for your feedback

We value your feedback and at the heart of our brand we remain dedicated to treating our customers as individuals and giving them the best possible service at all times. We apologise and aim to do everything possible to make things right.

## إجراءات الشكاوى

إننا ملتزمون في رويال أند صن اللانيس ببذل كل الجهود من أجل عملائنا كلما أمكن بما يتخطى توقعاتهم.

إننا نتعهد لكم بما يلي:

- إجراء تحقيق كامل في الشكاوى الخاصة بكم.
- إبقائكم على علم بالمستجدات.
- القيام بكل ما يلزم لتسوية الشكاوى الخاصة بكم.
- التعلم من أخطائنا
- استخدام المعلومات الواردة في الشكاوى الخاصة بكم للعمل على تحسين خدماتنا في المستقبل.

يمكن التقدم بالشكاوى الخاصة بكم بأي من الطرق التالية:

1. زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بنا لتسجيل الشكاوى: [اضغط هنا](#)
2. مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على: [rsainfo@bh.rsagroup.com](mailto:rsainfo@bh.rsagroup.com)
3. الاتصال بمركز خدمة العملاء عبر الهاتف بشكل مجاني على: 80001 (آر إس ايه) / 772 973 17581661
4. إرسال فاكس على رقم 973 17582662
5. إرسال خطاب إلى مدير إدارة الشكاوى في رويال أند صن اللانيس، إمباكت هاوس، بناية رقم 662، مكتب رقم 21، الطابق الثاني، شارع رقم: 2811، مجمع رقم 428، منطقة السيف، مملكة البحرين
6. يمكنك زيارة فرعنا ومقابلة مدير إدارة الشكاوى

ما الذي يحدث تالياً؟

بعد أن تقوم بالتواصل بنا:

سنقوم بالإقرار بالشكاوى الخاصة بك في غضون 24 ساعة

إننا نهدف إلى حل الشكاوى الخاصة بك بعد التقييم والتحقيق خلال خمسة (5) أيام عمل. سنتلقى خطاب بالرد النهائي منا لتسوية الشكاوى الخاصة بك. في حال تطلب التحقيق الخاص بنا المزيد من الوقت، فإننا سنقوم بالتواصل معكم وسنبيحكم على علم بالمستجدات على مدار العملية.

في حال عدم رضاكم عن القرار فإنكم ستلقون في غضون خمسة عشرة (15) يوم عمل من تاريخ تلقينا للشكاوى الخاصة بكم، يرجى

إرسال بريد إلكتروني إلى مديرنا في الدولة على [feedback@bh.rsagroup.com](mailto:feedback@bh.rsagroup.com)

في حال عدم رضاكم عن القرار الصادر من قبلنا وهو أمر غير مرجح أو عدم تسوية الشكاوى الخاصة بكم خلال ثلاثون (30) يوم ميلادي، يجوز لكم إحالة الشكاوى إلى منظم التأمين. ستحتاج إلى تعبئة نموذج الشكاوى المرفق، قم بإرفاق نسخة من ردنا وقم بتقديمه إلى:

السيد/ محمد محمود

أخصائي تحليل حماية العملاء

البنك المركزي البحريني

ص.ب. 27، المنامة، مملكة البحرين

هاتف: 17547789

البريد الإلكتروني: [m.salah@cbb.gov.bh](mailto:m.salah@cbb.gov.bh)

شكراً لكم على تعليقاتكم

نقدر تعليقاتكم وتقوم علامتنا التجارية على جوهر التعامل مع عملائنا كأفراد ومنحهم أفضل خدمة ممكنة في كافة الأوقات. إننا نعتذر لكم ونعمل على تقديم كل ما هو ممكن لتدارك أي أخطاء.



| What do you want the company to do? | ماذا تتوقع من شركة التأمين أن تعمل لك؟ |
|-------------------------------------|--|
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>             |  |

| How do you rate the customer service? | ما تقييمك لخدمة العملاء؟ |
|---------------------------------------|--------------------------|
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>               |                          |

Date of complaint: \_\_\_\_\_ تاريخ الشكوى: \_\_\_\_\_

Complaint Signature: \_\_\_\_\_ توقيع مقدم الشكوى: \_\_\_\_\_

