

## عملية المطالبة

تشكل كل مطالبة وفاء بوعدها حامل البوليصة. ونحن ملتزمون بضمان مستقبل أحبائكم بطريقة سريعة وفعالة. تعتبر تسوية المطالبات واحد من أكثر الخدمات أهمية التي يمكن لأي شركة تأمين تقديمها إلى عملائها. حيث نلتزم شركات التأمين بتسوية المطالبات بشكل فوري. ولذلك فمن المهم القيام بتقديم مجموعة كاملة من الوثائق إلى مزود التأمين من أجل دعم المطالبة الخاصة بك.

**وعلاوة على ذلك، بهدف مساعدتك، فقد قمنا بتوفير ملخص موجز لعملية المطالبة فيما يلي:**

- يقتضي التصرف المثالي، قيامك بتقديم مطالبة فوراً إما إلى مزود التأمين / التكافل أو مدير العلاقات في المشرق. ويعد تقديم مطالبة خلال 30 يوماً من حدوثها شرطاً مفروضاً من قبل المزود.
- أثناء تقديم المطالبة، يجب تقديم المعلومات التالية: رقم البوليصة والتاريخ والسبب ومكان الوفاة / الإعاقة.
- عند التقديم، يتم تقييم المطالبة المقدمة ويطلب من مقدم المطالبة تقديم الوثائق اللازمة إلى مزود التأمين / التكافل.
- عند استلام المجموعة الكاملة من الوثائق، تقوم شركة التأمين بتسجيل المطالبة.
- في حالة الموافقة على المطالبة، يتم إرسال إيصال إبراء نمة إلى العميل مع تأكيد مبلغ المطالبة المتوجب الدفع.
- عند استلام إيصال إبراء النمة مختماً وموقعاً حسب الأصول، يتم تحويل مبلغ التسوية إلى الحساب البنكي الخاص بمقدم المطالبة.

### **لائحة الوثائق والمتطلبات الخاصة بإجراءات تسوية المطالبات**

- نموذج مطالبة المستفيد.
- نموذج تقرير الطبيب.
- شهادة الوفاة (في حال الوفاة خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، يجب تقديم شهادة الوفاة الأصلية مصدقة من القنصلية / السفارة الإماراتية في بلد الوفاة).
- تقرير طبي من الطبيب الذي قام بمعالجة المتوفى آخر مرة في حالة عدم ذكر سبب الوفاة في شهادة الوفاة.
- نسخة عن جواز سفر المتوفى تظهر تأشيرة إقامة سارية المفعول في دولة الإمارات العربية المتحدة وتاريخ الميلاد. (في حالة حدوث الوفاة خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، يرجى تقديم نسخة عن صفحة جواز السفر التي تحوي ختم تاريخ الخروج من الإمارات العربية المتحدة).
- تقرير الشرطة في حالة الوفاة نتيجة لحادث.

يشكل ما يرد أعلاه الوثائق / الإجراءات الروتينية الخاصة بمعالجة المطالبات، ويحتفظ مزود التأمين / التكافل بالحق في طلب المزيد من الوثائق بناءً على الأداة الروتينية.

نورد في ما يلي معلومات الاتصال الخاصة بالمزود:

| اسم المزود                                       | عنوان البريد الإلكتروني  | مركز الاتصال                             |
|--|--|--|
| MetLife  | <a href="mailto:Customerservices.gulf@metlife.ae">Customerservices.gulf@metlife.ae</a> | 800Metlife (8006385433),<br>+97144154555 |
| Oman Insurance Company                           | <a href="mailto:service@omaninsurance.ae">service@omaninsurance.ae</a>                 | 8004746                                  |
| Zurich International                             | <a href="mailto:Helppoint.uae@Zurich.com">Helppoint.uae@Zurich.com</a>                 | +97143634567                             |
| SALAMA Arab Islamic Insurance                    | <a href="mailto:Cs.ft@salamalife.ae">Cs.ft@salamalife.ae</a>                           | 800-SALAMA (800-725262)                  |
| Quilter International (old Mutual International) | <a href="mailto:QINTLask@quilter.com">QINTLask@quilter.com</a>                         | +97143045800                             |
| LIC International                                | <a href="mailto:mail@licinternationaluae.com">mail@licinternationaluae.com</a>         | +97143354858 Fax:<br>+97143354684        |