

"وطنية للتكافل" تشكل وحدة للاستجابة السريعة للمطالبات المقدمة

من العملاء المتأثرين بالأمطار الغزيرة

أكثر من 1000 مطالبة تم تسجيلها و40% زيادة في عدد اتصالات الزبائن خلال الأسبوعين الماضيين

دبي، الإمارات العربية المتحدة، 30 أبريل 2024: اتخذت شركة وطنية للتكافل، إحدى شركات التأمين الإسلامي الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، إجراءات استثنائية لتسوية المطالبات بشكل أسرع للعملاء الذين تضررت مركباتهم أو عقاراتهم أو ممتلكاتهم أو محتوياتها بسبب الأمطار الغزيرة غير المسبوقة التي هطلت في الإمارات العربية المتحدة في وقت سابق من شهر أبريل.

وقامت الشركة بإنشاء وحدة للإستجابة السريعة تضم فرق عمل إضافية للتعامل مع العدد المرتفع لمطالبات السيارات والممتلكات والمنازل حيث تم تلقي مطالبات أكثر بثلاثة أضعاف خلال الأيام القليلة الأولى بعد هطول الأمطار. وتسهل هذه التدابير الإستثنائية المطالبات وتبسطها إلى حد كبير حيث تتطلب من صاحب وثيقة التكافل إرسال بريد إلكتروني واحد يحتوي على المعلومات الأساسية فقط لتقديم المطالبة. وتقوم فرق المطالبات المخصصة بتقييم جميع المطالبات الواردة بكفاءة لتسوية المطالبات المستحقة في فترة زمنية قصيرة جدا تمتد من 24 ساعة وبحد أقصى 5 أيام للمطالبات التي تتخطى 100,000 درهم اماراتي، وذلك لضمان حصول العملاء على الدعم الذي يحتاجون إليه في أقرب وقت ممكن.

وقال جوتام داتا، الرئيس التنفيذي لشركة وطنية للتكافل:

"لقد أدت الظروف الجوية السيئة جدا غير المسبوقة إلى ارتفاع حاد في المطالبات مما يمثل تحدياً للعديد من مقدمي الخدمات الأساسية التي تشكل جزءا من قطاع التأمين بما فيها خدمات المساعدة على الطريق وإحضار وتسليم المركبات إلى ورش الإصلاح وخدمات الإصلاح والتدقيق والمقاولين وفرق شركات التأمين.

وباعتبارنا شركة مبنية على مبادئ التكافل المتمثلة في الرعاية والتعاطف والاستجابة، نحن حريصون على تقديم المساعدة بكل الطرق الممكنة لدعم عملائنا للعودة الى الحياة الطبيعية من بعد الأوقات الصعبة. ولهذا نعمل على تسهيل المطالبات للعملاء عن طريق إرسال بريد إلكتروني واحد يحتوي على المستندات الأساسية وستقوم الفرق المخصصة بتقييم الوضع على الفور، أو ترتيب الإصلاحات اللازمة، أو عرض التسوية المالية لتخفيف العبء عن العملاء

ومنذ 15 أبريل، لقد تلقينا ما يقارب 1000 مطالبة للتأمين التكافلي للعقارات والمحتويات والسيارات متعلقة بالأمطار بالإضافة إلى زيادة 40% في متوسط عدد المكالمات اليومية من العملاء للاستفسار عن المطالبات المتعلقة بالأمطار.

وعلى الرغم من أن الضغط الكبير من الممكن ان يسبب بعض التأخير في معالجة المطالبات، إلا أن فرق وحدة الاستجابة السريعة لدينا تعمل بلا كلل للإجابة بسرعة على الاستفسارات وتسوية جميع المطالبات في فترة لا تتعدى الخمسة أيام من تاريخ الاتفاق على التسوية، لتخفيف العبء عن عملائنا بأكبر قدر ممكن وبأسرع ما يمكن."

- انتهى -

حول وطنية للتكافل:

تعد شركة وطنية للتكافل إحدى الشركات الرائدة في مجال تقديم خدمات التكافل في دولة الإمارات العربية المتحدة حيث تم تصنيفها كثناني أكبر مزود لخدمات التكافل وإحدى أفضل 10 شركات تأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتقدم الشركة مجموعة كاملة من منتجات التأمين التكافلي الصحي والعائلي (التأمين الإسلامي على الحياة)، بالإضافة إلى منتجات التكافل العام والتأمين التكافلي على المركبات وذلك للأفراد والشركات من خلال مكاتبها المنتشرة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتعد وطنية للتكافل العائلي شركة فرعية مملوكة بالكامل لشركة وطنية إنترناشونال القابضة، وهي شركة استثمار وإدارة أصول مدرجة في سوق دبي المالي، وتركز على فرص النمو في قطاع التكافل.

للمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقع الشركة www.watania.ae او الاتصال بالرقم المجاني 800-928-2642.

للاستفسارات الإعلامية

يمنى امام
مستشار أول-اتصالات الشركات
الوطنية الدولية القابضة
yumna.ewiss@watania.ae
00971544109071