

TERMS AND CONDITION OF TELEMARKETING

الشروط والاحكام للتسويق عبر المكالمات الهاتفية

These Telemarketing Terms and Conditions (the "Terms") constitute a legally binding agreement between the applicant or policyholder ("I," "you," or the "Customer") and Al Fujairah National Insurance Company P.J.S.C. ("AFNIC," "we," "us," or "our"). These Terms govern telemarketing activities relating to AFNIC's products and/or services conducted through its authorized telemarketing channels.

By proceeding, you acknowledge and agree to be bound by these Terms and Conditions.

These Terms and Conditions govern how Al Fujairah National Insurance Company P.J.S.C. communicates with customers or prospective customers for telemarketing purposes.

If you choose to provide your consent, you will be asked to specify your preferences in the consent form, including your preferred language, communication channels, and the insurance products or services for which you wish to receive marketing offers.

1. Scope of Consent

You acknowledge and agree that consent is not required where you are an existing customer and the communications fall within the scope permitted under the applicable laws and regulations of the United Arab Emirates, including customer service calls.

If you choose to consent to telemarketing, you authorize the Company and/or its authorized representatives or partners to contact you through the channels selected in the consent form. These may include telephone calls made by employees or automated systems, emails, SMS messages, instant messaging applications, chat services, in-app notifications, websites, social media platforms, digital platforms, and any other electronic channels selected by you in the consent form.

Such communications may be made for the purpose of offering, selling, promoting, or advertising the Company's insurance products and services; responding to your enquiries; following up, at your request, on an insurance application submitted by you; or providing services relating to your insurance policy or insurance claim.

تشكل هذه الشروط والأحكام الخاصة بالتسويق الهاتفي ("الشروط") اتفاقية قانونية بين مقدم الطلب أو حامل وثيقة التأمين ("أنا"، "أنت"، "العميل") وبين شركة الفجيرة الوطنية للتأمين ش.م.ع.، "نحن"، "لنا"، وتنظم خدمات التسويق الهاتفي المتعلقة بمنتجات و/أو خدمات شركة الفجيرة من خلال قنوات التسويق الهاتفي.

وباستمرارك، فإنك تقر بأنك وافقت على الالتزام بالشروط والأحكام

تنظم هذه الشروط والأحكام آلية تواصل شركة الفجيرة الوطنية للتأمين ش.م.ع مع العميل أو العميل المحتمل لأغراض التسويق عبر الهاتف.

في حال اختيارك الموافقة، سيُطلب منك تحديد تفضيلاتك في نموذج الموافقة، بما في ذلك اللغة وقنوات التواصل والمنتجات أو الخدمات التأمينية التي ترغب في تلقي عروض بشأنها.

1- نطاق الموافقة

تقر وتوافق بأن الموافقة لا تكون مطلوبة إذا كنت عميلاً قائماً وكانت الاتصالات تندرج ضمن النطاق المسموح به بموجب قوانين ولوائح دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك مكالمات خدمة العملاء.

في حال اختيار الموافقة على التسويق عبر الهاتف، فإنك تفوض الشركة و/أو ممثليها أو شركاءها المعتمدين بالتواصل معك من خلال القنوات التي تحددها في نموذج الموافقة، والتي قد تشمل المكالمات الهاتفية، سواء أجراها موظفون أو أنظمة آلية، والبريد الإلكتروني، والرسائل النصية القصيرة، وتطبيقات المراسلة الفورية، وخدمات المحادثة، والإشعارات داخل التطبيقات، والمواقع الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والمنصات الرقمية، وأي قنوات إلكترونية أخرى تحددها في نموذج الموافقة.

ويكون هذا التواصل بغرض عرض منتجات الشركة وخدماتها التأمينية أو بيعها أو الترويج لها أو الإعلان عنها، أو الرد على استفسارك أو متابعة طلب التأمين المقدم من قبلك بناءً على طلبك،

أو تقديم الخدمات المتعلقة بوثيقة التأمين أو المطالبة التأمينية الخاصة بك.

2- تفضيلات التواصل

2. Communication Preferences

إذا اخترت الموافقة، يمكنك تحديد ما يلي في نموذج الموافقة:

If you choose to provide your consent, you may specify the following in the consent form:

- اللغة المفضلة لديك، سواء العربية أو الإنجليزية.
- قنوات التواصل التي توافق على استخدامها.
- وسيلة التواصل المفضلة، سواء من خلال موظفين أو وكلاء أو أنظمة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي أو المكالمات الآلية أو برامج المحادثة الآلية أو غيرها من الأنظمة المؤتمتة.
- المنتجات أو الخدمات التي ترغب في تلقي عروض بشأنها، بما في ذلك التأمين على الحياة، والتأمين الصحي، وتأمين المركبات، وتأمين السفر، وتأمين المنازل، وتأمين الحريق، وتأمين الحوادث الشخصية، وغيرها من المنتجات التأمينية التي تقدمها الشركة.
- Your preferred language, whether Arabic or English.
- The communication channels you consent to.
- Your preferred method of communication, through employees, agents, artificial whether intelligence-based systems, automated calls, chatbots, or other automated systems.
- The products or services for which you wish to receive offers, including life, health, motor, travel, home, fire, and personal accident insurance, as well as other insurance products offered by the Company.

وتلتزم الشركة، قدر الإمكان، بالتواصل معك وفقاً للتفضيلات التي تحددها في نموذج الموافقة.

The Company will, to the extent reasonably practicable, communicate with you in accordance with the preferences specified in the consent form.

3- طبيعة الموافقة

3. Nature of Consent

قبل اختيار الموافقة، يرجى العلم بما يلي:

Before choosing to provide your consent, please note the following:

- تقديم الموافقة اختياري ويتم بإرادتك الحرة.
- لا تُعد الموافقة شرطاً لشراء أي من منتجات الشركة أو خدماتها.
- يمكنك الحصول على منتجات الشركة وخدماتها من خلال القنوات المتاحة دون الحاجة إلى الموافقة على تلقي الاتصالات التسويقية.
- يمكنك رفض الموافقة دون تحمل أي رسوم أو التعرض لأي آثار سلبية.
- إذا اخترت الموافقة، فإنك تؤكد أنك قرأت هذه الشروط وفهمتها وأنت تحت لك فرصة كافية لاتخاذ قرار مستنير وطوعي.
- Providing consent is optional and entirely voluntary.
- Consent is not a condition for purchasing any of the Company's products or services.
- You may access the Company's products and services through its available channels without consenting to receive marketing communications.
- You may refuse to provide consent without incurring any fees or experiencing any adverse consequences.
- If you choose to provide your consent, you confirm that you have read and understood these Terms and have been given sufficient opportunity to make a voluntary and informed decision.

4- الاتصال بناءً على طلب العميل

4. Customer-Initiated Contact

إذا بادرت بالاتصال بالشركة أو طلبت منها التواصل معك بشأن منتج أو خدمة أو طلب تأمين أو وثيقة تأمين أو مطالبة تأمينية، فيجوز للشركة الاتصال بك للرد على استفسارك أو متابعة طلبك

If you contact the Company or request that the Company contact you regarding a product, service, insurance application, insurance policy, or insurance claim, the Company may contact you to respond to your enquiry, follow up on your request, or complete the transaction

initiated by you, within the scope of your request and in accordance with the applicable laws and regulations.

Your contact with the Company does not, by itself, constitute general or open-ended consent to receive other marketing communications unless you expressly consent to such communications.

1. Customer Service Communications

The Company will not make marketing communications to you without first obtaining your consent where such consent is required under the applicable laws and regulations of the United Arab Emirates.

Marketing consent does not apply to non-marketing communications that the Company may lawfully make, including customer service communications or communications necessary in connection with your application, insurance policy, insurance claim, or the performance of the Company's legal or contractual obligations.

6. Do Not Call Registry

If you choose not to consent to receiving telemarketing communications, the Company will register your telephone number in the Do Not Call Registry and will not contact you for telemarketing purposes, except in circumstances permitted by applicable laws and regulations.

If you choose to provide your express consent, you agree that the Company may contact you within the scope of your consent and specified preferences, notwithstanding the registration of your telephone number in the Do Not Call Registry, until you withdraw your consent.

Contacting the Company to enquire about a product or service will not, by itself, remove your number from the Do Not Call Registry or constitute general consent to receive all marketing communications.

7. Calling Hours

The Company will make telemarketing calls only during the legally permitted hours, from 9:00 a.m. to 6:00 p.m., unless you expressly request or consent to being contacted outside these hours, to the extent permitted by applicable laws and regulations.

The Company may contact you outside these hours solely at your request to respond to an enquiry or complete a transaction initiated by you, where legally permitted.

أو استكمال المعاملة التي بادرت بها، وذلك في حدود طلبك والقوانين واللوائح المعمول بها.

ولا يُعد مجرد تواصلك مع الشركة موافقة عامة أو مفتوحة على تلقي اتصالات تسويقية أخرى، ما لم تقدم موافقتك الصريحة على ذلك.

5- اتصالات خدمة العملاء

تلتزم الشركة بعدم إجراء اتصالات تسويقية معك إلا بعد الحصول على موافقتك، متى كانت هذه الموافقة مطلوبة بموجب القوانين واللوائح المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ولا تشمل الموافقة التسويقية الاتصالات غير التسويقية التي يجوز للشركة إجراؤها بصورة مشروعة، مثل اتصالات خدمة العملاء أو الاتصالات الضرورية المتعلقة بطلبك أو وثيقة التأمين أو المطالبة التأمينية أو تنفيذ التزامات الشركة القانونية أو التعاقدية.

6- سجل عدم الإتصال

في حال اختيارك عدم الموافقة على تلقي الاتصالات التسويقية عبر الهاتف، ستقوم الشركة بتسجيل رقمك في سجل عدم الاتصال، ولن نتواصل معك لأغراض التسويق عبر الهاتف إلا وفقاً للحالات والاستثناءات المسموح بها قانوناً.

وفي حال اختيارك تقديم موافقة صريحة، فإنك توافق على قيام الشركة بالتواصل معك ضمن نطاق الموافقة والتفضيلات التي تحددها، وذلك على الرغم من تسجيل رقمك في سجل عدم الاتصال وإلى حين في سجل عدم الاتصال أو اعتباره موافقة عامة على جميع الاتصالات التسويقية. سحب موافقتك.

ولا يؤدي اتصالك بالشركة للاستفسار عن منتج أو خدمة، بمفرده، إلى إلغاء تسجيلك.

7- أوقات الإتصال

تجري الشركة مكالمات التسويق عبر الهاتف خلال الساعات المسموح بها قانوناً، من الساعة 9:00 صباحاً حتى الساعة 6:00 مساءً، ما لم تطلب صراحةً أو توافق على التواصل معك خارج هذه الأوقات، وذلك في الحدود المسموح بها قانوناً.

وقد نتواصل الشركة معك خارج هذه الساعات بناءً على طلبك فقط، للرد على استفسار أو استكمال معاملة بادرت بها، متى كان ذلك مسموحاً به.

8. Call Recording

The Company may record telemarketing calls for verification, quality assurance, training, evidentiary purposes, and compliance with applicable legal and regulatory requirements.

You will be notified that the call is being recorded in accordance with applicable requirements. Such recordings will be processed and retained in accordance with the Company's Privacy Policy and applicable laws and regulations.

8- تسجيل المكالمات

قد تقوم الشركة بتسجيل مكالمات التسويق عبر الهاتف لأغراض التحقق وضمان الجودة والتدريب وإثبات محتوى المكالمات والامتثال للمتطلبات القانونية والرقابية.

إشعارك بتسجيل المكالمات وفقاً للمتطلبات المعمول بها، كما سيتم معالجة التسجيلات والاحتفاظ بها وفقاً لسياسة الخصوصية والقوانين ذات الصلة.

9. Methods of Withdrawing Consent

If you choose to provide your consent, you may withdraw it or modify your communication preferences at any time, without incurring any fees or adverse consequences, through any of the following channels:

- Email: complaints@fujinsco.ae
- Toll-free number: (800-23642) AFNIC
- Any other official channels made available by the Company for this purpose.

9- وسائل سحب الموافقة

إذا اخترت الموافقة، يحق لك سحبها أو تعديل تفضيلاتك في أي وقت، دون أي رسوم أو آثار سلبية، من خلال إحدى القنوات التالية:

- البريد الإلكتروني: complaints@fujinsco.ae
- الرقم المجاني: (800-23642) AFNIC
- القنوات الرسمية الأخرى التي توفرها الشركة لهذا الغرض.

10-Complaints and Support

For support, you may contact us through any of the following channels:

- Toll-free number: (800-23642)AFNIC
- Email: complaints@fujinsco.ae
- Suggestions: <https://afnic.ae/suggestions>
- Complaints relating to marketing communications: complaints@fujinsco.ae

10- الشكاوى والدعم

للحصول على الدعم، يمكنك التواصل من خلال القنوات التالية:

- الرقم المجاني: (800-23642) AFNIC
- البريد الإلكتروني: complaints@fujinsco.ae
- المقترحات: <https://afnic.ae/suggestions>
- الشكاوى المتعلقة بالاتصالات التسويقية: complaints@fujinsco.ae

If your complaint is not resolved within the legally prescribed period, you may escalate it to Sanadak, the Ombudsman Unit for the United Arab Emirates, through any of the following channels:

- Telephone: 800SANADAK (800 7262325)
- Email: info@sanadak.gov.ae
- Website: <https://www.sanadak.gov.ae>

إذا لم تتم معالجة الشكاوى خلال المدة المحددة قانوناً، يمكنك تصعيدها إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية «سندك» عبر الوسائل التالية:

- الهاتف: 800SANADAK (800 7262325) أو
- عبر البريد الإلكتروني: info@sanadak.gov.ae أو
- الموقع الإلكتروني: <https://www.sanadak.gov.ae>

11. Legal Capacity

11- الأهلية القانونية

You may provide consent only if you are at least eighteen (18) years of age and have the legal capacity required to provide such consent.

لا يجوز تقديم الموافقة إلا إذا كنت تبلغ من العمر ثمانية عشر عامًا أو أكثر وتتمتع بالأهلية القانونية اللازمة لتقديمها.

12. Privacy and Data Protection

12- الخصوصية وحماية البيانات

The Company processes, uses, and retains your personal data in accordance with applicable laws and its Privacy Policy, available at: <https://afnic.ae/privacy-policy>.

تعالج الشركة بياناتك الشخصية وتستخدمها وتحفظها وفقًا للقوانين المعمول بها وسياسة الخصوصية الخاصة بها، والمتاحة عبر الرابط التالي: <https://afnic.ae/privacy-policy>

13. Duration of Consent

13- مدة سريان الموافقة

If you choose to provide your consent, it will remain valid until you withdraw it or until it expires in accordance with applicable laws and regulations.

إذا اخترت الموافقة، تظل موافقتك سارية إلى أن تقوم بسحبها أو إلى أن تنتهي وفقًا للقوانين واللوائح المعمول بها.

14. General Provisions

14- الأحكام العامة

- Words in the singular include the plural and vice versa, and references to any gender include all other genders.
- Headings are included for organizational purposes only and do not affect the interpretation of these Terms.
- If any provision is determined to be invalid or unenforceable, the remaining provisions will remain valid and enforceable.
- The Company may amend these Terms in accordance with applicable laws and regulations. Where required, you will be notified before any material amendment affecting the scope of your consent or your rights takes effect.
- The Company may suspend, restrict, or discontinue its telemarketing services without prejudice to your legal rights
- These Terms are governed by the laws of the United Arab Emirates. Any dispute arising out of or in connection with these Terms will be subject to the jurisdiction of the competent authorities and courts of the United Arab Emirates, in accordance with the applicable jurisdictional rules.

- تشمل الكلمات الواردة بصيغة المفرد الجمع والعكس صحيح، وتشمل الإشارة إلى أي جنس جميع الأجناس الأخرى.
- أدرجت العناوين لأغراض التنظيم فقط، ولا تؤثر على تفسير هذه الشروط.
- إذا تقرر بطلان أي حكم أو عدم قابليته للتنفيذ، تظل بقية الأحكام صحيحة وناظمة.
- يجوز للشركة تعديل هذه الشروط بما يتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها. وسيتم إشعارك بأي تعديل جوهري يؤثر في نطاق موافقتك أو حقوقك قبل تطبيقه، متى كان ذلك مطلوبًا.
- يجوز للشركة تعليق خدمات التسويق عبر الهاتف أو تقييدها أو إنهاؤها، دون المساس بحقوقك القانونية.
- تخضع هذه الشروط لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، وتختص الجهات والمحاكم المختصة في الدولة بالفصل في أي نزاع ينشأ عنها، وفقًا لقواعد الاختصاص المعمول بها