
Customer Satisfaction Management System

Customers Satisfaction Policy for Complaints Handling and Disputes Resolution (CSM-G00-D01)

Version 2.0

Document Date: 22-Feb-2022

CSM-G00-D01, Version 2.0, Issued 22-Feb-2022

Version Control:

Version	Issue Date	Reason for revision	Prepared By	Reviewed By	Approved By
1.0	02 January 2018	New Issue	VOC	VOC	CHM
2.0	22-Feb-2022	Adding applicable statutory and regulatory in policy related to complain handling	Muna Al Rais	Ahmad Al-shamsi	22-Feb-2022
Signature:					

Version	Review Date	Reviewed By	Reviewed By	Approved By
1.0	24-11-2021	Muna Al Rais	Kamil AlGhawi	Hana Al Marri
2.0	22-Feb-2022	Muna Al Rais	Sarah Al Dhaheri	Ahmad Al-shamsi

Customers Satisfaction Policy for Complaints Handling and Disputes Resolution

In line with the directions of the UAE government to launch UAE promises, This Policy aims to provide different mechanisms to meet the customers' needs, and to ensure that complaints are dealt with in an efficient and flexible manner, in line with TDRA's policy on the right of its customers to complain, and welcoming them as feedback to develop and improve services provided to customers.

Therefore, we ensure that all companies and proposals are considered in line with the best practices in this field. We welcome all the suggestions and complaints of our customers due to their important role in the continuity of building and developing our services.

The core of the Policy

In line with the directives of TRA's Leadership to respond to complaints and dispute resolutions issues in an efficient and effective manner, the TDRA is committed to the following principles when considering customers' complaints:

Clear vision, easy communication, quick response, objectivity, confidentiality, customers' needs orientation, accountability and continuous improvement; and to act transparently, fair, proportional and non-discriminatory when solving interconnection disputes

Scope of the Policy

This Policy applies to all disputes, complaints and suggestions made by customers about provided services by the Customer Happiness employees in TDRA, and all available service channels.

Monitoring and reviewing the Policy of Complaints and Dispute Resolution

TDRA shall inform any external party associated with TDRA about the complaints and dispute resolution system, such as the stakeholders, customers, employees, visitors as required, and any other concerned parties. TDRA shall conduct periodical review of the Complaints and Dispute Resolution Policy.

سياسة رضا المتعاملين لحل الشكاوى وفض النزاعات

تهدف هذه السياسة إلى توفير آليات مختلفة لتلبية متطلبات العملاء، وضمان التعامل مع شكاويهم بطريقة فعّالة ومرنة تتماشى مع سياسة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بحق متعاملينها بالتقدم بالشكاوى، وترحب بها كوسيلة للتغذية الراجعة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين. تتماشى مع توجيهات حكومة الإمارات (وعد الإمارات) والإدارة العليا للهيئة بمعالجة الشكاوى وقضايا فض النزاعات بكفاءة وفعالية، تلتزم الهيئة بالمبادئ التالية عند النظر في شكاوى المتعاملين: الرؤية الواضحة، سهولة التواصل، سرعة الاستجابة، الموضوعية، السرية، والتركيز على متطلبات المتعاملين، المساءلة والتحسين المستمر لخدماتنا، والتصرف بشفافية ونزاهة وتناسب وعدم التمييز في فض نزاعات الربط البيني.

نص السياسة

تتماشى مع توجيهات القيادة بمعالجة الشكاوى وقضايا فض النزاعات بكفاءة وفعالية، تلتزم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بالمبادئ التالية عند النظر في شكاوى العملاء: الرؤية الواضحة، سهولة التواصل، سرعة الاستجابة، الموضوعية، السرية، والتركيز على متطلبات العملاء، المساءلة والتحسين المستمر.

نطاق السياسة

تنطبق هذه السياسة على جميع الشكاوى والمقترحات التي يقدمها العملاء حول الخدمات المقدمة من قبل موظفي إسعاد المتعاملين في الهيئة، وجميع قنوات الخدمة المتاحة.

مراقبة ومراجعة سياسة رضا المتعاملين لحل الشكاوى وفض النزاعات

تقوم الهيئة بتعريف أي طرف خارجي مرتبط بالهيئة بنظام الشكاوى وفض النزاعات، مثل المتعاملين والموظفين والزوار حسب الحاجة، وإلى أي أطراف أخرى معنية. وتقوم الهيئة بمراجعة دورية لسياسة الشكاوى وفض النزاعات.