



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

نظام إنشاء وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية
في الإمارات العربية المتحدة
**Establishment of an Ombudsman Unit for
The United Arab Emirates Regulation**



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

جدول المحتويات
Table of Contents

Subject	الصفحة Page	الموضوع
INTRODUCTION	2	المقدمة
OBJECTIVES	3	الأهداف
SCOPE OF APPLICATION	4	نطاق التطبيق
Article 1	Definitions	4 التعريفات المادة 1
Article 2	Establishment of the Ombudsman Unit	11 إنشاء وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية المادة 2
Article 3	Governance and Organizational Structure	12 الحوكمة والهيكل التنظيمي المادة 3
Article 4	Complaint Resolution	22 حل الشكاوى المادة 4
Article 5	Oversight and Reporting	35 الإشراف وإعداد التقارير المادة 5
Article 6	Funding	42 التمويل المادة 6
Article 7	Information, Data and Confidentiality	44 المعلومات والبيانات والسرية المادة 7
Article 8	Complaints against Ombudsman Unit	45 الشكاوي ضد وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية المادة 8
Article 9	Changes to Complaints Resolution Process	46 التغييرات على إجراءات حل الشكاوى المادة 9
Article 10	Conflict with Other Regulations	46 التعارض مع الأنظمة الأخرى المادة 10
Article 11	Enforcement and Sanctions	47 الانفاذ والعقوبات المادة 11
Article 12	Interpretation of this Regulation	47 تفسير النظام المادة 12
Article 13	Publication and Effective Date	47 النشر وتاريخ النفاذ المادة 13



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Introduction

One of Central Bank's objectives, as mandated by the Decretal Federal Law No. 14 of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Licensed Financial Institutions and Activities and its amendments, is to establish Regulations for the protection of Consumers of Licensed Financial Institutions.

The Central Bank has the right to establish a unit with an independent legal personality to receive and to handle Complaints from Consumers of Licensed Financial Institutions.

This Regulation is issued pursuant to the powers vested in the Central Bank according to Article (121) of the aforementioned Decretal Federal Law and to Article (110) of the Federal Law No. 6/2007 concerning the Organization of Insurance Operations and its amendments.

Post replacement of the Insurance Authority with the Central Bank in all competencies and legislation, pursuant to Article (2) of the Decretal Federal Law No. 24/2020 concerning Amending Certain Provisions of the Federal Law No. (6) of 2007 concerning the Establishment of Insurance Authority and Regulation of Insurance Operations and its amendments, the Central Bank is now the regulator of insurance operations according to the Federal Decree Law No. 24/2020 on the Establishment of Insurance Authority and Regulation of Insurance Operations.

Therefore, this Regulation covers Insurance Companies as defined in the Federal Law No. 6/2007 on the Organization of Insurance Operations and its amendments in addition to Licensed Financial Institutions governed by the Decretal Federal Law No. (14) of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities and its amendments .

This Regulation is to provide for the establishment of an independent Ombudsman Unit that enjoys independent legal personality, and to confer its powers and functions; to provide for a complaint process and resolutions mechanism; to provide for an appeal mechanism in relation to determinations made by the Ombudsman Unit; to set out the Ombudsman Unit's funding and to provide for the appointment of the Board of Directors

المقدمة

من أهداف المصرف المركزي بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم ١٤ لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته، وضع الأنظمة والمعايير المعنية بحماية المستهلكين المتعاملين مع المنشآت المالية المرخصة.

كما أن للمصرف المركزي صلاحية إنشاء وحدة مستقلة تتمتع بالشخصية الاعتبارية تتولى تلقي ومعالجة شكاوى المستهلكين المتعاملين مع المنشآت المالية المرخصة.

أصدر هذا النظام وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمصرف المركزي بموجب المادة (121) من المرسوم بقانون اتحادي المشار إليه أعلاه، والمادة (110) من القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن تنظيم أعمال التأمين وتعديلاته.

عقب حلول المصرف المركزي محل هيئة التأمين في جميع الصلاحيات والاختصاصات والتشريعات بموجب المادة (2) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (24) لسنة 2020 في شأن تعديل بعض احكام القانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن انشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله وتعديلاته، فإن المصرف المركزي، اصبح الجهة الرقابية المسؤولة عن أعمال التأمين بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (24) لسنة 2020 في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله.

بناءً عليه، تنطبق أحكام هذا النظام على شركات التأمين على النحو المحدد في القانون الاتحادي رقم (6) لعام 2007 في شأن تنظيم أعمال التأمين وتعديلاته، بالإضافة إلى المنشآت المالية المرخصة الخاضعة لأحكام القانون الاتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته.

ويتمثل الغرض من هذا النظام في إنشاء وحدة تتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة لتسوية المنازعات المصرفية و التأمينية ، ومنحها صلاحيات ووظائف خاصة بها، كما يتضمن هذا النظام الإجراءات والآليات التي يتعين اتباعها في رفع الشكاوى وحلها، إلى جانب توفير آلية للطعن على القرارات التي تصدرها وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بالإضافة إلى تحديد كيفية تمويل الوحدة ، وتعيين



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

and engage Persons to the Ombudsman Unit.

This Regulation also establishes the overarching Regulatory framework for the Ombudsman Unit and its interactions with Licensed Financial Institutions and Insurance Companies in relation to Consumer Complaint resolution in the State .

Objectives

The primary objective of this Regulation is to establish an independent Ombudsman Unit that enjoys legal personality, which shall be known as “Sanadak”. The Ombudsman Unit will provide a Complaint resolution mechanism to the consumers of Licensed Financial Institutions and Insurance Companies. Consumers can access an independent and fair Complaint resolution mechanism that will serve to strengthen Consumer trust and confidence in their relations with Licensed Financial Institutions and Insurance Companies .

This Regulation sets out the Complaint resolution mechanism framework for the establishment and functioning of the Ombudsman Unit designed to be consistent with the International Ombudsman Association’s Code of Ethics and Standards of Practice .

This Regulation seeks to enhance a culture within Licensed Financial Institutions and Insurance Companies that will respect and act in the best interest of Consumers by:

- Establishing an independent Complaint resolution mechanism for the fair, efficient and timely resolution of Complaints by the Consumers in the regulated banking and insurance services industry ;
- Setting consistent standards for the resolution of Consumer Complaints by Licensed Financial Institutions and Insurance Companies;
- Providing Consumers with access to relevant Information, as required, to ensure Consumers have the opportunity to make informed decisions;

أعضاء مجلس الإدارة، وإشراك الأشخاص المعنيين في عمل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

ويرسئ هذا النظام الإطار التنظيمي الشامل لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في تعاملاتها مع المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين فيما يخص حل شكاوى المستهلكين في الدولة.

الأهداف

يتمثل الهدف الرئيسي للنظام في إنشاء وحدة مستقلة تتمتع بالشخصية الاعتبارية لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، تُعرف باسم "سندك". وسوف توفر وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية آليات لمعالجة شكاوى المستهلكين المتعاملين مع المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين. وسيكون بإمكان المستهلكين الحصول على آلية حل شكاوى مستقلة وعادلة، من شأنها تعزيز ثقة المستهلك وتعزيز تعاملهم مع المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين.

يحدد هذا النظام إطار آلية معالجة الشكاوى لغايات إنشاء وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، ونظام عملها والذي تم تطويره بما يتماشى مع قواعد أخلاقيات العمل ومعايير الممارسات المطبقة لدى الجمعية الدولية لأمناء تسوية المنازعات.

ويهدف هذا النظام إلى تعزيز ثقافة داخل المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين تسعى لاحترام المستهلكين والعمل على تحقيق أفضل المصالح لهم من خلال:

- وضع آلية مستقلة لحل الشكاوى، يكون من شأنها ضمان إيجاد حل عادل وفعال وتنفيذه في الوقت المناسب، للشكاوى التي يقدمها المستهلكون في قطاع الخدمات المصرفية والتأمين الخاضعة للتنظيم من المصرف المركزي؛
- وضع معايير ثابتة لحل شكاوى المستهلكين من قبل المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين؛
- تمكين المستهلك من الحصول على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب بما يمنحه فرصة اتخاذ قرارات مستنيرة؛



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- Strengthen Consumer knowledge, awareness and ability to address their concerns and / or complaints involving their relations with Licensed Financial Institutions and Insurance Companies.

- تعزيز مستوى معرفة ووعي المستهلكين وقدرتهم على التعامل مع المشكلات التي يواجهونها و/أو الشكاوى التي يرغبون في تقديمها فيما يخص علاقاتهم مع المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين.

Scope of Application

نطاق التطبيق

This Regulation is issued under the authority of Decretal Federal Law No. 14 of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Licensed Financial Institutions and Activities, as amended and the Federal Law No. 6 of 2007 concerning the Organization of Insurance Operations, as amended ("Insurance Law").

صدر هذا النظام بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته، والقانون الاتحادي رقم (6) لسنة 2007 في شأن تنظيم أعمال التأمين وتعديلاته ("قانون التأمين").

The Scope of this Regulation applies to all Licensed Financial Institutions and Insurance Companies as defined by Article 1 of this Regulation and their obligations and responsibilities regarding their relationship with the Ombudsman Unit and its operations. Furthermore, this Regulation sets out the definition as to those consumers and persons that are given a right of free access to the Complaint resolution mechanism of the Ombudsman Unit .

وينطبق نطاق هذا النظام على جميع المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين وفقاً لتعريفهما المنصوص عليه في المادة (1) من هذا النظام، والالتزامات والمسؤوليات ذات الصلة فيما يتعلق بالتعامل مع وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وعملياتها. علاوة على ذلك، يحدد هذا النظام تعريف المستهلكين والأشخاص الذين يحق لهم الوصول المجاني الى آلية حل الشكاوى الخاصة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

This Regulation is in addition to any requirement of any other regulatory authority as applicable to all Licensed Financial Institutions and Insurance companies. In case of any conflict with such requirement, the provisions of this Regulation will prevail, unless otherwise specified in this Regulation.

يمثل هذا النظام إضافة إلى أية متطلبات تفرضها أي سلطة تنظيمية أخرى على كافة المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين. وفي حال وجود أي تعارض مع هذه الاشتراطات تسود أحكام هذا النظام، ما لم ينص على خلاف ذلك.

Where this Regulation includes requirements to provide information, to take certain measures or to address certain items listed as a minimum, the Central Bank may impose requirements that are additional to the listing provided in the relevant Articles.

حيثما يتضمن هذا النظام متطلبات بتقديم معلومات أو اتخاذ تدابير معينة أو التعامل مع بنود بعينها، مشار إليها كحد أدنى يجوز للمصرف المركزي فرض متطلبات إضافية لقائمة المتطلبات المنصوص عليها في المادة ذات الصلة.

The Central Bank may issue further guidance relating to this Regulation.

يجوز للمصرف المركزي إصدار مزيد من الارشادات المتعلقة بهذا النظام.

Article 1: Definitions

المادة 1: التعريفات

For the purposes of this Regulation, words and expressions shall have the meaning assigned to, unless the context requires

لأغراض هذا النظام، وما لم يقتض السياق خلاف ذلك، تكون للكلمات والتعابير المعاني الموضحة قرين كل منها أدناه و/أو كما جرى



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

otherwise, as mentioned below and/or defined in other Laws and Regulations:

تعريفها في القوانين والأنظمة الأخرى:

1. **Annual Levy:** Fee levied by the Ombudsman Unit on Licensed Financial Institutions and Insurance Companies on an annual basis.

1. **الرسوم السنوية:** الرسوم التي تفرضها وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية على المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين ويتم تحصيلها سنويًا.
2. **Appeals Committee:** A committee formed by the Ombudsman Unit for the final resolution of Complaints by the Ombudsman Unit, against the Licensed Financial Institutions.

2. **لجنة الطعون:** لجنة تشكلها وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لتسوية المنازعات للبت النهائي في الشكاوى ضد المنشآت المالية المرخصة.
3. **Appeals Fee:** Fee levied by the Ombudsman Unit on the appellant of a Complaint to the Appeals Committee which may, at the discretion of the Ombudsman Unit, be refunded when the Determination of the Complaint is in favor of the appellant.

3. **رسوم الطعون:** رسوم تفرضها وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية على الطاعن، والتي يمكن، وفقًا لتقدير وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، على أن يتم استردادها، في حال ما إذا جاء قرار الشكاوى لصالح الطاعن.
4. **Case Fee:** Fee levied by the Ombudsman Unit on the Licensed Financial Institution or the Insurance Company for each Complaint closed by the Ombudsman Unit during a Financial Year (regardless of when the Complaint was referred to the Ombudsman Unit).

4. **رسوم القضية:** رسوم تفرضها وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية على المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين عن كل شكاوى يتم إغلاقها من قبل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خلال السنة المالية (بغض النظر عن التاريخ الذي أُحيلت فيه الشكاوى إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية).
5. **Central Bank:** The Central Bank of the United Arab Emirates.

5. **المصرف المركزي:** مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
6. **Central Bank Regulations:** Any resolution, legislation, circular, rule, instruction, standard or notice issued by the Central Bank.

6. **أنظمة المصرف المركزي:** أي قرار أو تشريع أو تعميم أو قواعد أو تعليمات أو معايير أو إشعار صادر عن المصرف المركزي.
7. **Complainant:** A Complainant filing a Complaint shall include:

7. **الشكاكي:** يشمل مصطلح الشاكي المتقدم بشكاوى:

 - a. A Consumer أ. المستهلك
 - b. An actual or potential beneficiary ب. المستفيد الفعلي أو المحتمل
 - c. A Person acting on behalf of the Consumer or beneficiary such as personal or legal representative, ت. شخص يتصرف نيابةً عن المستهلك أو المستفيد مثل الممثل



United Arab Emirates

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

counselor, guardian, trustee, or executor.

الشخصي أو القانوني أو المستشار أو الوصي أو الجهة المنفذة.

8. **Complaint:** For the purpose of this Regulation, a Complaint shall be defined as:

8. **الشكوى:** لأغراض هذا النظام، تعرّف الشكوى بأنها:

- An expression of dissatisfaction by a Consumer with a product, service, policy, procedure or actions by the Licensed Financial Institution that is presented to an Employee of the Licensed Financial Institution in Writing, verbally or through other electronic means.
- An expression of dissatisfaction by a Consumer with a product, service, policy, procedure or actions by the Insurance Company that is presented to an Employee of the Insurance Company in Writing, verbally or through other electronic means.
- An expression of dissatisfaction referred to an Employee of the Ombudsman Unit in Writing, verbally or any other electronic means, by a Consumer against the response provided by a Licensed Financial Institution or an Insurance Company to a Complaint in accordance with (a) and (b) above.

أ. تعبير عن عدم رضا المستهلك عن منتج أو خدمة أو إجراء أو سياسة أو تصرفات من جانب المنشأة المالية المرخصة، يتم تقديمه شفهيًا أو كتابةً، أو من خلال وسائل إلكترونية أخرى، إلى موظف بالمنشأة المالية المرخصة.

ب. تعبير عن عدم رضا المستهلك عن منتج أو خدمة أو إجراء أو سياسة أو تصرفات من جانب شركة التأمين، يتم تقديمه شفهيًا أو كتابةً، أو من خلال وسائل إلكترونية أخرى، إلى موظف بشركة التأمين.

ت. تعبير عن عدم الرضا يحيله المستهلك إلى أحد موظفي وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية خطياً أو شفويًا أو عبر أي وسيلة إلكترونية أخرى، ضد رد إحدى المنشآت المالية المرخصة أو إحدى شركات التأمين، على شكوى تقدّم بها وفقاً للفقرتين (أ) و(ب) أعلاه.

9. **Consumer:** Consumer is a customer for the purpose of this Regulation. A customer:

9. **المستهلك:** المستهلك هو عميل لأغراض هذا النظام. والعميل هو:

- is any Natural Person, Sole Proprietor or Small to Medium Sized Enterprise who obtains or may prospectively obtain services and/or products from a Licensed Financial Institution, with or without charge, to satisfy his/her personal need or others' needs .
- is any Natural Person, Sole Proprietor, Small to Medium Sized Enterprise who obtains or may prospectively obtain services and/or products from an Insurance Company, with or without charge, to satisfy his/her personal need or others' needs.

أ. أي شخص طبيعي أو منشأة فردية أو مشروع أو منشأة صغيرة إلى متوسطة الحجم تحصل أو من المتوقع أن تحصل على خدمات و/أو منتجات من منشأة مالية مرخصة – برسوم أو بدون رسوم – لتلبية احتياجاته/احتياجاتها الشخصية أو احتياجات الآخرين.

ب. أي شخص طبيعي أو منشأة فردية أو مشروع أو منشأة صغيرة إلى متوسطة الحجم تحصل أو من المتوقع أن تحصل على خدمات و/أو منتجات من شركة تأمين – برسوم أو بدون رسوم – لتلبية احتياجاته/احتياجاتها أو احتياجات الآخرين.

10. **Court:** The Federal and Local Courts System of the United Arab Emirates .

10. **المحكمة:** نظام المحاكم الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات العربية المتحدة.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

11. **Decretal Law:** Decretal Federal Law No. (14) Of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities and its amendments. المرسوم بقانون: المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته.
12. **Determination:** A decision made by the Ombudsman Unit or the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee on a specific Complaint. القرار: قرار تتخذه وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعن أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية بشأن شكوى محددة.
13. **Financial Crime Compliance:** Financial Crime Compliance is the requirement to comply with, including and not limited to, all applicable fraud, anti-money laundering, counter-terrorism financing, sanctions, bribery and corruption laws, rules and regulations. الامتثال لمتطلبات مكافحة الجريمة المالية: الامتثال لمتطلبات مكافحة الجريمة المالية هي الإلزام بالامتثال بما يشمل ولا يقتصر على كافة أنظمة مكافحة الاحتيال، ومواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، والعقوبات، وقوانين وأنظمة الرشوة والفساد.
14. **Financial Year:** Financial Year represents a period of 12 months in which a full accounting cycle takes place . السنة المالية: تمثل السنة المالية مدة 12 شهرًا يتم خلالها إتمام دورة محاسبية كاملة.
15. **Information:** Any form of data, documents and/or electronic records . المعلومات: أي شكل من أشكال البيانات والوثائق و/أو السجلات الإلكترونية.
16. **Insurance Company:** The Insurance Company incorporated in the State and the foreign Insurance Company licensed to carry out insurance activities in the State either through a branch, or through an insurance agent including Takaful insurance companies. شركة التأمين: شركة التأمين المؤسسة في الدولة وشركة التأمين الأجنبية المرخص لها بمباشرة نشاط التأمين في الدولة إما عن طريق فرع أو عن طريق وكيل تأمين، ويشمل ذلك شركات التأمين التكافلي.
17. **Licensed Financial Institutions:** Banks and other Financial Institutions licensed in accordance with the provisions of the Decretal Federal Law No. (14) of 2018, to carry on a licensed financial activity or more, including those which carry on the whole or a part of their business in compliance with the provisions of Islamic Shari'ah, and are either incorporated inside the State, or have branches, subsidiaries or representative offices inside the State . المنشآت المالية المرخصة: البنوك والمؤسسات المالية الأخرى المرخصة وفقًا لأحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 لممارسة نشاط أو أكثر من الأنشطة المالية المرخصة، وتشمل تلك التي تمارس كافة أو جزء من أعمالها وفقًا لأحكام الشريعة الإسلامية وتكون تلك المنشآت إما مؤسسة داخل الدولة أو في مناطق اختصاص أخرى أو لها فروع أو شركات تابعة أو مكاتب تمثيل داخل الدولة.
18. **Minority Group:** A category of people who experience relative disadvantage as compared to members of a dominant social group. Minority Group membership is typically based on differences in observable الأقلية: فئة من الأشخاص الذين يعانون من الحرمان النسبي، مقارنة بأعضاء مجموعة اجتماعية مهيمنة. ويستند الانتماء إلى مجموعة الأقلية بشكل أساسي إلى فوارق في السمات الملحوظة



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- characteristics or practices, such as ethnicity, race, religion or determination.
19. **Ombudsman Unit:** An independent Ombudsman Unit that enjoys independent legal personality, and to confer its powers and functions; to provide for a complaint process and resolutions mechanism.
20. **Chief Ombudsman:** The Person appointed by the Board of Directors of the Central Bank to be the Chief Ombudsman, to manage and direct the day-to-day operations and affairs of the Ombudsman Unit.
21. **People of Determination:** A person suffering from a temporary or permanent, full or partial deficiency or infirmity in his physical, sensory, mental, communicational, educational or psychological abilities to an extent that limits his possibility of performing the ordinary requirements.
22. **Person:** A natural or juridical Person, as the case may be .
23. **Small to Medium Sized Enterprises:** For the purposes of this Regulation, the words and acronym SME includes small, micro and medium businesses, provided that the businesses meet the thresholds of employee headcount and turnover, as defined by the Federal Cabinet Resolution No. 22 of 2016 which sets out the Small to Medium sized Enterprise definition for the purposes of Federal Law No. 2 of 2014 or any subsequent amendments to the Federal laws defining a SME:
- أو الممارسات مثل: العرق أو الجنس أو الدين أو الإعاقة.
19. **وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية:** وحدة تتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة، تمنح صلاحيات ووظائف خاصة بها لتسوية المنازعات المصرفية و التأمينية .
20. **مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية:** الشخص الذي يعينه مجلس إدارة المصرف المركزي في منصب مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، ليتولى إدارة وتوجيه العمليات المباشرة واليومية بالإضافة إلى إدارة الشؤون المتعلقة بوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.
21. **أصحاب الهمم:** كل شخص يعاني من قصور أو اختلال كلي أو جزئي، دائم أو مؤقت، في قدراته الجسدية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية إلى مدى يحد من قدرته على تلبية متطلباته المعتادة.
22. **الشخص:** شخص طبيعي أو اعتباري، حسب مقتضى الحال.
23. **المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم:** لأغراض هذا النظام، تشمل الكلمات والأحرف الإنجليزية المكونة للاختصار SME المشاريع والمنشآت الصغيرة، ومتناهية الصغر، والمتوسطة، بشرط أن تستوفي الحد الأدنى من عدد الموظفين والعائدات السنوية، حسبما تم تعريفها بموجب أحكام قرار مجلس الوزراء رقم (22) لسنة 2016 الذي يحدد تعريف المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم لأغراض القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2014 أو أي تعديلات لاحقة على القوانين الاتحادية التي تعرّف المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى المتوسطة الحجم:



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- a. **Medium Enterprise:** Trading Sector 51 – 200 employees; or < AED 250 million annual revenues; Manufacturing Sector 101 – 250 employees; or < AED 250 million annual revenues; Service Sector 51 – 200 employees; or < AED 200 million annual revenues.
- أ. مشروع أو منشأة متوسطة الحجم: في قطاع التجارة: يعمل به من 51 إلى 200 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 250 مليون درهم؛ وفي قطاع الصناعة: يعمل به من 101 إلى 250 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 250 مليون درهم؛ وفي قطاع الخدمات: يعمل به من 51 إلى 200 موظف أو تقل عائداته السنوية عن 200 مليون درهم.
- b. **Micro Enterprise:** Trading Sector < 5 employees; or < AED 3 million annual revenues; Manufacturing Sector < 9 employees; or < AED 3 million annual revenues; Service Sector < 5 employees; or < AED 2 million annual revenues.
- ب. مشروع أو منشأة متناهية الصغر: في قطاع التجارة: يعمل به أقل من 5 موظفين؛ أو تقل عائداته السنوية عن 3 مليون درهم؛ وفي قطاع الصناعة: يعمل به أقل من 9 موظفين؛ أو تقل عائداته السنوية عن 3 مليون درهم؛ وفي قطاع الخدمات: يعمل به أقل من 5 موظفين؛ أو تقل عائداته السنوية عن 2 مليون درهم.
- c. **Small Enterprise:** Trading Sector 6 – 50 employees; or < AED 50 million annual revenues; Manufacturing Sector 10 – 100 employees; or < AED 50 million annual revenues; Service Sector 6 - 50 employees; or < AED 20 million annual revenues.
- ت. مشروع أو منشأة صغيرة الحجم: في قطاع التجارة: يعمل به من 6 إلى 50 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 50 مليون درهم؛ وفي قطاع الصناعة: يعمل به من 10 إلى 100 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 50 مليون درهم؛ وفي قطاع الخدمات: يعمل به من 6 إلى 50 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 20 مليون درهم.
24. **Staff of the Ombudsman Unit:** One or more employee(s) of the Ombudsman Unit acting in any official capacity for or on behalf of the Ombudsman Unit.
24. **موظفو وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية:** موظف أو أكثر في وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية ويعمل بصفة رسمية لصالح وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية أو بالنيابة عنها.
25. **Standards:** Any Standards adopted from time to time, including performance Standards, rules, codes of behavior and conflict of interests, and procedural guidelines for the handling and resolution of Complaints / disputes.
25. **المعايير:** أي معايير يتم اعتمادها من وقت لآخر، بما في ذلك معايير الأداء والقواعد ومدونات السلوك وتضارب المصالح والإرشادات الإجرائية لحل الشكاوى/المنازعات.
26. **State:** The United Arab Emirates.
26. **الدولة:** دولة الإمارات العربية المتحدة.
27. **Supplementary Levy:** Fee levied by the Ombudsman Unit on Licensed Financial Institutions and Insurance Companies to supplement the costs of establishing and the continued operation of Ombudsman Unit in the event the Annual Levy and Case Fee are insufficient to meet the objectives of Ombudsman Unit .
27. **الرسوم التكميلية:** رسوم تفرضها وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية على المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين لاستكمال تكاليف إنشاء وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية واستمرار عملياتها التشغيلية في حالة عدم كفاية رسوم الاقتطاع السنوي ورسوم القضية بما يضمن تحقيق أهداف وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية.



United Arab Emirates

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

28. **Terms of Reference:** A document prepared by the Ombudsman Unit and approved by the Board of the Ombudsman Unit, that shall provide the governance structure of the Ombudsman Unit, the roles and responsibilities of different departments, the Complaints management framework that shall be followed by the Ombudsman Unit and the principal powers and duties of the Ombudsman Unit.
29. **Third Party:** Any Person, group of Persons or organization external to, and not a related party to, the Ombudsman Unit.
30. **Writing:** For any requirement of communications and signatories, declarations, consents, agreements or other instruments/requirements in Writing, for the sake of clarity, these terms apply to electronic, digital and paper based insofar an Electronic Document or Record satisfies the requirement of the provision of Federal Decree Law No. (46) of 2021 regarding the Electronic Transactions and Trust Services .
31. **Year:** The Gregorian calendar Year.
28. **الاختصاصات:** وثيقة تعدها وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية ويعتمدها مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، تتضمن هيكل حوكمة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية والأدوار والمسؤوليات الموكلة للأقسام المختلفة، وإطار إدارة الشكاوى الذي يجب أن تتبعه وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية، بالإضافة إلى الصلاحيات الرئيسية الممنوحة لها والواجبات المنوطة بها.
29. **طرف ثالث:** أي شخص أو مجموعة من الأشخاص أو منشأة من خارج وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية وليس طرفاً مرتبطاً بها.
30. **كتابة/خطياً:** فيما يخص أي متطلب يتعلق بالمراسلات والتوقيعات والإقرارات والموافقات والاتفاقيات أو الأدوات/المتطلبات الأخرى التي تكون بصيغة مكتوبة، وللإيضاح، فإن هذه المصطلحات تنطبق على أي وسيلة إلكترونية ورقمية وورقية، مادام المستند أو السجل الإلكتروني مستوفياً للمتطلبات المنصوص عليها في أحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (46) لسنة 2021 في شأن المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة
31. **سنة:** سنة التقويم الميلادي.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Article 2: Establishment of the Ombudsman Unit

المادة 2: إنشاء وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

2.1 Establishment

2.1 الإنشاء

2.1.1. Pursuant to this Regulation, the Central Bank establishes an independent legal personality, which shall be known as the “Sanadak”, to perform the functions conferred on it by this Regulation. The principal mandate of the Ombudsman Unit shall be to receive, handle, review and resolve Complaints in a thorough, timely, transparent, fair and legally sound manner. The Ombudsman Unit shall be financially and administratively independent, insofar as provided by this Regulation.

2.1.1 يُنشئ المصرف المركزي بموجب هذا النظام، وحدة مستقلة تتمتع بالشخصية الاعتبارية، تعرف باسم "سندك" لأداء الوظائف الموكلة لها، كما هو منصوص عليه في هذا النظام. وتتمثل المهمة الأساسية لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في تلقي ومعالجة ومراجعة وحل الشكاوى في الوقت المناسب بشفافية وبطريقة عادلة وسليمة من الناحية القانونية. وتكون وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية مستقلة ماليًا وإداريًا بالقدر المنصوص عليه في هذا النظام.

2.1.2. The Ombudsman Unit shall be accountable to the Central Bank based on the provisions under Article 5 of this Regulation .

2.1.2 تكون وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خاضعة للمساءلة أمام المصرف المركزي استنادًا إلى الأحكام الواردة في المادة (5) من هذا النظام.

2.2 Mandate

2.2 المهام

2.2.1. The Ombudsman Unit shall abide by the principles of fairness, equity, objectivity, legality and integrity .

2.2.1 تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بالامتثال لمبادئ العدالة والإنصاف والحيادية والالتزام بالقانون والنزاهة.

2.2.2. The Ombudsman Unit shall:

2.2.2 يتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية:

a. be accessible to the Consumers for filing Complaints and inquiries related to status of Complaints;

أ. تسهيل وصول المستهلكين إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لتقديم الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بحالة الشكاوى؛

b. ensure that Complaints regarding the conduct of Licensed Financial Institutions and Insurance Companies are processed and dealt with in a fair, efficient, effective and legally sound manner ;

ب. الحرص على النظر في الشكاوى المتعلقة بسلوك المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين والتعامل معها بطريقة عادلة وفاعلة وسليمة من الناحية القانونية؛

c. promote Consumer awareness and understanding of the role and functions of the Ombudsman Unit as well as the types of issues related to Complaints that are considered .

ج. تعزيز وعي المستهلكين وفهمهم للأدوار والوظائف المنوطة بوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بالإضافة إلى التعريف بأنواع القضايا المتعلقة بالشكاوى التي يتم النظر فيها.

2.2.3. The Ombudsman Unit may:

2.2.3 يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية:

a. assist Complainants with understanding the Complaint

أ. مساعدة الشاكين على فهم إجراءات تقديم الشكاوى دون تولي



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

process but shall not advocate on their behalf;

الدفاع نيابة عنهم؛

- b. make appropriate observations and recommendations for the improvement of the Complaint procedures / processes of the Licensed Financial Institutions and Insurance Companies.

ب. إبداء الملاحظات وطرح التوصيات المناسبة لتحسين إجراءات/عمليات تقديم الشكاوى ضد المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين.

2.3 Delegation of functions of Central Bank relating to Insurance Dispute Resolution Committee

2.3 تفويض مهام المصرف المركزي المتعلقة بلجان تسوية وحل المنازعات التأمينية

- 2.3.1. All functions, powers and authorities vested with the Central Bank with respect to the Insurance Dispute Resolution Committee, are being delegated to the Ombudsman Unit by virtue of this Regulation .

2.3.1. تُفوض جميع الوظائف والسلطات والصلاحيات الممنوحة للمصرف المركزي والمتعلقة بلجان تسوية وحل المنازعات التأمينية إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بمقتضى هذا النظام.

Article 3: Governance and Organizational Structure

المادة 3: الحوكمة والهيكل التنظيمي

3.1 Appointment of the Board of the Ombudsman Unit and the Chief Ombudsman

3.1 تعيين مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ومديرها العام

- 3.1.1. The Board of the Ombudsman Unit must be comprised of seven (7) members including a Chairperson:

3.1.1. يتألف مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية من سبعة أعضاء (7) بمن فيهم رئيس المجلس:

- a. The Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit who shall have knowledge and experience of the financial services industry and Consumer Protection issues, to lead the Board of the Ombudsman Unit;

أ. يجب أن تتوفر لدى رئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية المعرفة والخبرة في قطاع الخدمات المالية وشؤون حماية المستهلك لقيادة مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛

- b. Board Members of the Ombudsman Unit, including:

ب. يضم مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بين أعضائه:

1. at least 3 Persons who have knowledge or experience of Customer relations management, Consumer protection, Complaints resolution and other Consumer issues relating to the Licensed Financial Institutions;

1. ما لا يقل عن 3 أشخاص ممن لديهم المعرفة أو الخبرة في إدارة علاقات المستهلكين وحماية المستهلك وحل الشكاوى وغيرها من قضايا المستهلكين المتعلقة بالمنشآت المالية المرخصة؛

2. at least 3 Persons who have knowledge or experience of Customer relations management, Consumer protection, Complaints resolution

2. ما لا يقل عن 3 أشخاص ممن لديهم المعرفة أو الخبرة في إدارة علاقات المستهلكين وحماية المستهلك وحل الشكاوى وغيرها من قضايا المستهلكين المتعلقة بشركات التأمين؛



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

and other Consumer issues relating to the Insurance operations;

- 3.1.2. A member of the Board of the Ombudsman Unit shall hold office for such period as determined by the Board of Directors of the Central Bank but cannot exceed a 3 Year term from the date of the appointment .
- 3.1.2. يشغل عضو مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية منصبه لمدة يحددها مجلس إدارة المصرف المركزي، شريطة ألا تتجاوز هذه المدة 3 سنوات من تاريخ التعيين.
- 3.1.3. The Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit, the Chief Ombudsman and members of the Board of the Ombudsman Unit shall be appointed by a resolution of the Board of Directors of the Central Bank, upon a recommendation by the Governor of the Central Bank, and renewable for a similar period(s), for a maximum of two terms, by the same appointment mechanism. The Board of the Ombudsman Unit may be reconstituted before or after expiry of its term by a resolution of the Board of Directors of the Central Bank.
- 3.1.3. يتم تعيين رئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وأعضاء المجلس ومديرها العام بقرار من مجلس إدارة المصرف المركزي بناءً على توصية محافظ المصرف المركزي، وتكون مدة تعيينه قابلة للتجديد لمدة أو لمدد مماثلة، لمرتين بحد أقصى، من خلال آلية التعيين ذاتها. ويجوز إعادة تشكيل مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية قبل انتهاء مدته أو بعدها بموجب قرار يصدره مجلس إدارة المصرف المركزي.
- 3.1.4. In the event that the position of any member of the Board of the Ombudsman Unit or the office of the Chief Ombudsman becomes vacant for any reason before the expiry of the membership term, a successor shall be appointed, within a period not exceeding 3 months, in the same manner in which the previous member was appointed .
- 3.1.4. في حال أصبح منصب أي عضو في مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو منصب المدير العام شاغراً لأي سبب قبل انتهاء مدة العضوية، يتم تعيين خلف له خلال فترة لا تتجاوز 3 أشهر بنفس الطريقة التي تم بها تعيين العضو السابق.
- 3.1.5. The Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit, the Ombudsman and members of the Board of the Ombudsman Unit shall be independent of Licensed Financial Institutions and Insurance Companies, for at least two years prior to the date of appointment and during the full term of the appointment. In terms of previous and existing employment, directorship and shall be void of any other apparent conflicts of interest.
- 3.1.5. يكون رئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وأعضاء المجلس و المدير العام أشخاصاً مستقلين عن المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين لمدة لا تقل عن سنتين قبل موعد التعيين، ويستمر ذلك الشرط خلال مدة التعيين بأكملها، كما يجب أن تخلو أي وظائف أو مناصب إدارية يشغلونها وقت التعيين أو في السابق من أي تضارب واضح في المصالح.
- 3.1.6. The Chief Ombudsman shall, at the request of the Chairperson of the Ombudsman Unit, designate a member of the Staff of the Ombudsman Unit to be Secretary to the Board of the Ombudsman Unit.
- 3.1.6. يقوم مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بناءً على طلب من رئيس مجلس الإدارة ، بتعيين موظف من موظفي وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ليشغل منصب الأمين العام لمجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.
- 3.1.7. Every decision at a meeting of the Board of the Ombudsman Unit shall be determined by a majority of
- 3.1.7. يتم اعتماد كل قرار يُتخذ في اجتماع مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بأغلبية أصوات أعضاء



United Arab Emirates

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

the votes of the members of the Board of the Ombudsman Unit in attendance (in person and/or online) when voting on any matter tabled for the Board to decide. Records of all meetings along with decisions shall be maintained for a period of at least 5 years from the date of each Board meeting of the Ombudsman Unit.

المجلس الحاضرين (بالحضور الشخصي و/أو عبر الإنترنت) في حال إجراء تصويت على أي مسألة معروضة على المجلس لاتخاذ القرار. ويجب الاحتفاظ بمحاضر جميع الاجتماعات والقرارات المتخذة فيها لمدة 5 سنوات على الأقل من تاريخ كل اجتماع يعقده مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية .

3.1.8. Quorum to hold a Board meeting of the Ombudsman Unit and vote on matters requires majority members including the Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit to be in attendance .

3.1.8. يتطلب النصاب القانوني لعقد اجتماع مجلس الإدارة والتصويت على المسائل المعروضة حضور غالبية الأعضاء، على أن يكون بينهم رئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

3.1.9. Subject to this Article, the Board of the Ombudsman Unit shall develop rules for its internal procedures. The Central Bank may provide direction or recommendation for any necessary changes to these rules .

3.1.9. يضع مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بموجب هذه المادة، قواعد إجراءاته الداخلية، ويجوز للمصرف المركزي تقديم التوجيهات أو التوصية بأي تغييرات ضرورية على هذه القواعد.

3.2 Responsibilities of the Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit

3.2 مسؤوليات رئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

3.2.1. The Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit shall be accountable for and charged with the responsibility for:

3.2.1. يكون رئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية مسائلاً ومسؤولاً عما يلي:

a. managing the business of the Board of the Ombudsman Unit and that of any relevant Board subcommittees;

أ. إدارة أعمال مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وأي لجان فرعية أخرى ذات صلة بالمجلس؛

b. setting agendas and meeting times for the Board of the Ombudsman Unit ;

ب. وضع جداول الأعمال وتحديد مواعيد اجتماعات مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ؛

c. ensuring follow-up to decisions of the Board of the Ombudsman Unit and any recommendations from independent reviews and /or audit findings ;

ت. التحقق من متابعة قرارات مجلس الإدارة وأي توصيات ناتجة عن عمليات التدقيق المستقلة و/أو نتائج عمليات التدقيق؛

d. official liaisons between the Board of the Ombudsman Unit, Board of Directors of the Central Bank and the Governor of the Central Bank;

ث. التواصل الرسمي بين مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ومجلس إدارة المصرف المركزي ومحافظ المصرف المركزي؛

e. advising the Governor of the Central Bank with a list of qualified candidates for re-appointment or replacement when a member of the Board of the

ج. تقديم المشورة إلى محافظ المصرف المركزي عبر تسليم قائمة بالمرشحين لإعادة التعيين أو الاستبدال عند انتهاء



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Ombudsman Unit's appointment is expiring or a vacancy has occurred ;

مدة أحد أعضاء مجلس الإدارة أو عند وجود شاغر؛

f. liaison between the Board of the Ombudsman Unit and the Chief Ombudsman .

ح. التواصل بين مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية والمدير العام .

3.3 Functions of the Board of the Ombudsman Unit

3.3 المهام الموكلة إلى مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

3.3.1. The Board of the Ombudsman Unit have the ultimate responsibility for the functioning of the Ombudsman Unit. The Board of the Ombudsman Unit shall be delegated by the Board of the Central Bank to have all such powers / authorities as are necessary for the performance of its functions.

3.3.1. يتولى مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية المسؤولية الكاملة عن أعمال وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. ويقوم مجلس إدارة المصرف المركزي بتفويض مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بممارسة جميع السلطات والصلاحيات اللازمة لأداء مهامه.

3.3.2. The Board of the Ombudsman Unit shall delegate to the Chief Ombudsman the duties and responsibilities for day-to-day operations of the Ombudsman Unit.

3.3.2. يقوم مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بتفويض المدير العام بممارسة جميع المهام والمسؤوليات المتعلقة بالعمليات التشغيلية اليومية لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

3.3.3. The functions of the Board of the Ombudsman Unit shall be to:

3.3.3. تتمثل المهام الموكلة إلى مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في التالي:

a. determine and prescribe the methodology for setting the Annual Levy, Case Fee, Supplementary Levy and any other fee or charge deemed necessary for the efficient functioning of the Unit;

أ. تحديد وإقرار منهجية تحديد الرسوم السنوية، ورسوم الشكاوى، والرسوم التكميلية وأي رسوم تكون ضرورية للقيام بأعمال وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بفعالية؛

b. monitor the standards of performance and review the efficiency and effectiveness of the Ombudsman Unit ;

ب. مراقبة معايير الأداء ومراجعة مدى فعالية وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وكفاءتها؛

c. provide oversight of the functioning of the Ombudsman Unit to ensure that the Ombudsman Unit is operating in accordance with its regulatory mandate;

ت. الإشراف على عمل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية للتحقق من أن وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية تمارس أعمالها وفقاً للمهام التنظيمية الموكلة اليها؛

d. make recommendations to the Central Bank on any matter relevant to the mandate, operations and performance of the Ombudsman Unit;

ث. تقديم التوصيات إلى المصرف المركزي بشأن أي مسألة ذات صلة بمهام وحدة تسوية المنازعات المصرفية و



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

التأمينية واختصاصها وعملياتها التشغيلية وأدائها؛

- e. subject to the provisions under Article 3.3.5, make recommendations to the Chief Ombudsman, the Chairperson of the Appeals Committee or Insurance Dispute Resolution Committee on any matter relevant to the Ombudsman Unit, for which recommendation is requested from the Board of the Ombudsman Unit;
- f. approve the strategies and objectives proposed for the Chief Ombudsman and management team of the Ombudsman Unit;
- g. set out and approve appropriate governing rules and policies related to the administration and operations for the Ombudsman Unit including budgeting and revenue allocation, expenditure / contract management, human resources, performance standards, management reporting to the Board of the Ombudsman Unit and any other policies as deemed necessary for effective oversight, and;
- h. carry out such other functions as are conferred on it by this Regulation .
- 3.3.4. The Board of the Ombudsman Unit must approve the Terms of Reference, which shall be prepared by the Ombudsman Unit to provide clarity on its governance, funding and operations. The Board of the Ombudsman Unit shall also approve the policies and procedures that govern the Complaint resolution process .
- 3.3.5. The Board of the Ombudsman Unit shall establish appropriate human resources policy to ensure that the Staff of the Ombudsman Unit are fit and proper and have appropriate level of qualifications and experience .
- 3.3.6. The Board of the Ombudsman Unit shall have no direct or indirect capacity to influence or affect the review process or the outcome of individual Complaints.
- ج. تقديم التوصيات إلى مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ، ورئيس لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية حول أي مسألة ذات صلة بوحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية والتي تتطلب توصية من مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، مع مراعاة الأحكام الواردة في المادة (3.3.5)؛
- ح. اعتماد الاستراتيجيات والأهداف المقترحة من مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وفريق الإدارة في وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية؛
- خ. وضع واعتماد قواعد وسياسات تنظيمية مناسبة تتعلق بإدارة العمليات التشغيلية لوحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية، بما في ذلك إعداد الميزانيات وتخصيص الإيرادات وإدارة النفقات والعقود والموارد البشرية ومعايير الأداء وإعداد التقارير لمجلس الإدارة وأي سياسات أخرى ضرورية للإشراف بفعالية؛ و
- د. إنجاز أي مهام أخرى موكلة بموجب هذا النظام.
- 3.3.4. يجب على مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية اعتماد المهام والاختصاصات التي تعدها وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، فيما يتعلق بحوكمتها وتمويلها وعملياتها التشغيلية، كما يكون للمجلس الموافقة على السياسات والإجراءات التي تنظم عملية حل الشكاوى.
- 3.3.5. يضع مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية سياسة الموارد البشرية الملانمة لضمان أهلية موظفي وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وامتلاكهم للمستوى المناسب من المؤهلات والخبرات المطلوبة.
- 3.3.6. لا تكون لمجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية سلطة مباشرة أو غير مباشرة في التأثير على عملية المراجعة أو نتائج الشكاوى الفردية.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

3.4 Powers and Duties of the Chief Ombudsman

3.4 سلطات وواجبات مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

3.4.1. The Chief Ombudsman may, or on the request of the Board of the Ombudsman Unit shall:

3.4.1. يجوز لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ، أن يقوم بناءً على طلب مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ، القيام بما يلي:

a. make recommendations to the Central Bank, in relation to any proposals for regulatory change, or any other policy matters in relation to Complaints, concerning Complaint resolution and the functions of the Ombudsman Unit, and;

أ. تقديم التوصيات إلى المصرف المركزي فيما يتعلق بأي مقترحات لتغييرات تنظيمية أو أي مسائل أخرى تتعلق بالسياسات ذات الصلة بالشكاوى، وتحديدًا حل الشكاوى والمهام الموكلة إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛ و

b. submit any proposals they consider appropriate for amendment of this Regulation, or for new Central Bank Regulations concerning Licensed Financial Institutions and Insurance Companies in relation to the functions of the Ombudsman Unit.

ب. تقديم أي مقترحات يراها مناسبة لتعديل هذا النظام، أو اقتراح أنظمة جديدة على المصرف المركزي تتعلق بالمنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين فيما يتعلق بمهام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

3.4.2. All such recommendations and proposals, under Article 3.4.1, may be approved and submitted to the Central Bank for consideration by the Board of the Ombudsman Unit .

3.4.2. يجوز لمجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية اعتماد جميع التوصيات والمقترحات الواردة تحت المادة (3.4.1) ورفعها إلى المصرف المركزي للنظر فيها.

3.4.3. Subject to this Regulation, the Chief Ombudsman shall be independent in the performance of the assigned functions .

3.4.3. يكون مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية مستقلاً في أداء الوظائف المسندة إليه كما هو منصوص عليه في هذا النظام.

a. The Chief Ombudsman shall have such powers as are necessary for the performance of the functions as conferred on the Chief Ombudsman by this Regulation including:

أ. يكون لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية القدر اللازم من الصلاحيات لأداء المهام الموكلة إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية كما هي منصوص عليها في هذا النظام، بما في ذلك:

1. acceptance of Complaints ;
2. rejection of Complaints that are deemed frivolous or vexatious or unfounded and / or without merit;
3. determining the need for a review of a Complaint and with the view of resolving them ;
4. assignment of qualified Staff of the Ombudsman Unit to carry out the review and resolution of

1. قبول الشكاوى؛
2. رفض الشكاوى التي لا سند لها أو كيدية أو لا أساس لها، و/أو لا تقوم على أسس موضوعية؛
3. تحديد الحاجة إلى مراجعة الشكاوى بهدف التوصل إلى حلها؛
4. تكليف موظفين مؤهلين في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لإجراء عملية مراجعة وحل



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Complaints;

الشكاوى؛

5. determining the validity of the complaint and applying appropriate redress; 5. تحديد مدى مشروعية الشكاوى وتطبيق سبل المعالجة المناسبة؛
 6. raising concerns with the Central Bank, about the Complaints management process of Licensed Financial Institutions and Insurance Companies, for review and further action if required ; 6. مشاركة المشكلات مع المصرف المركزي بشأن إجراءات إدارة الشكاوى لدى المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين بهدف مراجعتها واتخاذ أي إجراءات أخرى بشأنها عند الضرورة؛
 7. hiring and terminating Staff of the Ombudsman Unit in accordance with Board of the Ombudsman Unit's policies; 7. تعيين وإنهاء خدمة الموظفين في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وتتم وفقاً لسياسات مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛
 8. management and evaluation of performance by the Staff of the Ombudsman Unit, consultants, contractors and agents ; 8. إدارة وتقييم أداء موظفي وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية والمستشارين والمتعاقدين والوكلاء؛
 9. approving expenditures of the Ombudsman Unit in accordance with approved budgets, financial delegations and policies; and 9. الموافقة على نفقات وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وفقاً للميزانيات المعتمدة والتفويضات المالية والسياسات؛ و
 10. other powers as may be assigned by the Board of the Ombudsman Unit. 10. أي صلاحيات أخرى حسبما يكلف به مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.
- 3.4.4. The Chief Ombudsman may:
- a. delegate responsibilities to any member of the Staff of the Ombudsman Unit that are conferred on the Chief Ombudsman by this Regulation or by the Board of the Ombudsman Unit . أ. تفويض أي من المسؤوليات الموكلة إليه بموجب هذا النظام أو من قبل مجلس الإدارة إلى أي موظف في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.
 - b. authorize and direct any member of the Staff of the Ombudsman Unit to perform any of the functions including giving of directions under Article 4 to Article 5 conferred on the Chief Ombudsman by this Regulation. ب. تفويض وتوجيه أي من موظفي وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لأداء أحد مهامه، بما في ذلك تقديم التوجيهات المنصوص عليها في المادتين (4) و(5) والموكلة إلى مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بموجب هذا النظام.
- 3.4.5. The Chief Ombudsman shall establish and maintain efficient and effective systems and procedures that are carried out in a fair and timely manner for the 3.4.5. يقوم مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بإرساء أنظمة وإجراءات كفؤة وفعالة لقبول ومعالجة



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

acceptance, handling, review and resolution of Complaints .

ومراجعة وحلّ الشكاوى، وتطبيقها على نحو عادل وفي التوقيتات المناسبة.

3.4.6. The Chief Ombudsman duties include ensuring that the Staff of the Ombudsman Unit, contractors, agents and consultants act in compliance with the Ombudsman Unit's policies and procedures, Terms of Reference, code of conduct, conflict of interest and all applicable Central Bank Regulations and the Decretal Law.

3.4.6. تشمل مهام مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية التأكد من أن جميع الموظفين العاملين في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية والمتعاقدين والوكلاء والاستشاريين، يعملون بما يتوافق مع سياسات وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وإجراءاتها واختصاصاتها وقواعد السلوك المعتمدة لديها، ونظام تضارب المصالح وجميع أنظمة المصرف المركزي المعمول بها والمرسوم بقانون.

3.4.7. As may be delegated by the Board of the Ombudsman Unit, the Chief Ombudsman may appoint individuals as Staff of the Ombudsman Unit and may determine their duties. The Chief Ombudsman shall have regard to the human resources policy, resource allocation and any directions that the Board of the Ombudsman Unit may give from time to time for the purpose of giving effect to those policies .

3.4.7. يجوز لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، حسبما يتم تفويضه من مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، أن يعيّن موظفين في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ويحدد واجباتهم. ويتعين على مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أن يكون مطلعاً على سياسة الموارد البشرية وسياسات تخصيص الموارد وأي توجيهات أخرى قد يقدمها مجلس الإدارة من وقت لآخر لغايات لتنفيذ هذه السياسات.

3.5 Staff of the Ombudsman Unit

3.5 موظفو وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

3.5.1. Persons engaged by the Ombudsman Unit may be appointed:

3.5.1. يجوز تعيين الموظفين المعنيين في أنشطة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بصفاتهم:

- as Staff of the Ombudsman Unit on a permanent basis;
- as Staff of the Ombudsman Unit on a temporary or part-time basis;
- on a contract for services including as consultants or advisors.

- موظفين في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية تسوية المنازعات بعقود دائمة؛
- موظفين في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بعقود مؤقتة أو بدوام جزئي؛ أو
- مستشارين أو استشاريين بموجب عقود تقديم خدمات.

3.5.2. The members of Staff of the Ombudsman Unit shall perform their functions under the direction and control of the Chief Ombudsman or an authorized staff supervisor, as designated by the Chief Ombudsman.

3.5.2. يؤدي موظفو وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية مهام وظائفهم تحت توجيه ورقابة المدير العام أو المشرف على الموظفين المفوض، حسبما يتم تعيينه من قبل المدير العام.

3.5.3. A member of the Staff of the Ombudsman Unit is free to perform their functions, without inappropriate interference from any Person. The member shall:

3.5.3. يؤدي موظفي وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وظائفهم دون أي تدخلات غير مناسبة من أي شخص. ويلتزم



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

الموظف بما يلي:

- a. comply with the directions given by the authorized staff supervisor designated by the Chief Ombudsman, and
- b. ensure the authorized staff supervisor/ Chief Ombudsman remain informed about the performance of functions and activities by the Staff of the Ombudsman Unit as well as the status of assigned work including time delays or any material issues or developments .
- أ. الامتثال للتوجيهات الصادرة عن المشرف المفوض الذي يعينه مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛ و
- ب. التحقق من اطلاع المشرف المفوض/ مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية على مستوى أداء الوظائف والأنشطة الموكلة إلى موظفي وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ووضع العمل المكلفين به، بما في ذلك الإبلاغ عن أي تأخير عن الوقت المحدد أو أي مشكلات أو مستجدات جوهرية.

3.6 Appointment of the Appeals Committee

3.6 تعيين لجنة الطعون

- 3.6.1. There shall be a Committee known as the Appeals Committee for the settlement and resolution of Complaints against Licensed Financial Institutions. The Appeals Committee shall act as the final level of Complaints resolution within the Ombudsman Unit for Licensed Financial Institutions .
- 3.6.1. تكون هناك لجنة تُعرف باسم "لجنة الطعون" تُعنى بحل الشكاوى وتسويتها والتي تقدم ضد المنشآت المالية المرخصة. تأتي لجنة الطعون في المستوى الأخير من إجراءات حل الشكاوى في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ضد المنشآت المالية المرخصة.
- 3.6.2. The Appeals Committee may accept the appeal where there is reason to believe that the Ombudsman Unit :
- 3.6.2. يجوز للجنة الطعون أن تقبل الطعن إذا توفرت لديها أسباب معقولة تدعو للاعتقاد بأن وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية قد تكون قد:
- a. may have overlooked material Information ;
- أ. أغفلت معلومات جوهرية؛
- b. may have failed to assess material issues previously raised by the appellant;
- ب. أخفقت في تقييم المسائل الجوهرية التي تقدم بها مقدم الطعن سابقاً؛
- c. may have incorrectly or unfairly applied its operational policies and procedures; or
- ت. طبقت سياساتها وإجراءاتها التشغيلية على نحو غير منصف أو غير ملائم؛ أو
- d. new material Information is available that was not previously considered by the Ombudsman Unit.
- ث. توفرت معلومات جوهرية جديدة لم يسبق لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية النظر فيها.
- 3.6.3. The Appeals Committee shall consist of a Chairperson of the Appeals Committee and two or more qualified members from the Staff of the Ombudsman Unit who will be independent of the case management and
- 3.6.3. تتألف لجنة الطعون من رئيس لجنة واثنين أو أكثر من موظفي وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية المؤهلين، على أن تكون اللجنة مستقلة في إدارة القضية وأن يتم تعيين أعضاء اللجنة من قبل مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

appointed by the Board of the Ombudsman Unit .

والتأمينية.

- 3.6.4. The Appeals Committee shall proceed in an expedited but fair manner based on values of natural justice, neutrality and objectivity regarding the Complaints being appealed .
- 3.6.4. تلتزم لجنة الطعون باتخاذ إجراءات سريعة وعادلة وفقاً لقيم العدالة الطبيعية والحيادية والموضوعية حيال الشكاوى محل الطعن.
- 3.6.5. The Appeals Committee is not bound by the rules of evidence expected in a normal Court of law or arbitration process .
- 3.6.5. لا تنقيد لجنة الطعون بقواعد الأدلة المتوقع تطبيقها في محاكم القضاء الاعتيادية أو إجراءات التحكيم.
- 3.6.6. The Appeals Committee shall take into consideration the Central Bank's Laws and Regulations, resolutions and instructions related to matters that may be a factor in the Complaint .
- 3.6.6. على لجنة الطعون أن تأخذ في الاعتبار قوانين وأنظمة المصرف المركزي والقرارات والتعليمات المتعلقة بالمسائل التي قد تكون عاملاً مؤثراً في الشكاوى.
- 3.6.7. In fulfilling its duties, the Appeals Committee shall be entitled to obtain and review papers, documents, records and all pertinent evidence and take all actions as it deems appropriate .
- 3.6.7. يجوز للجنة الطعون أثناء تأدية واجباتها الحصول على المستندات والوثائق والسجلات وغيرها من الأدلة ذات الصلة، ثم مراجعتها واتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للتحقق من صحتها.
- 3.6.8. The Appeals Committee shall hold its hearings in the presence of the Chairperson of the Appeals Committee and majority of members to consider the Complaints referred to it. The Appeals Committee may hear the statements and arguments of the parties and issue its decisions by majority. The Appeals Committee shall reject an appeal referred to it if the requirements for lodging a Complaint are not met under Article 4 .
- 3.6.8. تلتزم لجنة الطعون بعقد جلساتها بحضور رئيس لجنة الطعون وغالبية الأعضاء للنظر في الشكاوى التي أحيلت إليها. ويجوز للجنة الطعون سماع الإفادات والحجج التي يدلي بها الأطراف وإصدار قرارات اللجنة وفقاً لتصويت الأغلبية. يتعين على لجنة الطعون رفض الطعن المُحال إليها في حال عدم استيفائه لمتطلبات رفع الشكاوى بموجب المادة (4).
- 3.6.9. The Appeals Committee shall be competent to settle and resolve Complaints of all admissible types and classes arising from the Complaints of the Consumers .
- 3.6.9. يجب أن تتوفر في لجنة الطعون الاختصاصات والصلاحيات اللازمة لتسوية وحل كافة أنواع وفئات الشكاوى الناشئة عن شكاوى المستهلكين.
- 3.6.10. The Chief Ombudsman shall, at the request of the Chairperson of the Appeals Committee, designate a member of the Staff of the Ombudsman Unit to be the Secretary to the Appeals Committee.
- 3.6.10. يقوم مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بناء على طلب من رئيس لجنة الطعون، بتعيين موظف من وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ليشغل منصب سكرتير اللجنة.
- 3.6.11. The Committee Secretary shall assume the following duties and powers :
- 3.6.11. يتولى سكرتير اللجنة المهام والصلاحيات التالية:
- a. Maintain records management of Committee documents and files;
- أ. الاحتفاظ بالسجلات وإدارة وثائق وملفات اللجنة؛



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- | | |
|---|---|
| <p>b. Prepare the meeting agendas and required files and documentation for the Committee ;</p> <p>c. Contact the parties, related to a Complaint as per the Committee's directives ;</p> <p>d. Record the minutes of the Committee meetings and the outgoing correspondences and decisions ;</p> <p>e. Implement the decision of the Committee by inviting the parties related to a Complaint and experts to appear before the Committee ;</p> <p>f. Notify the parties, on the Determination of the Committee ;</p> <p>g. Any other tasks assigned to them by the Committee.</p> | <p>ب. إعداد جداول أعمال الاجتماعات والمستندات والوثائق المطلوبة للجنة؛</p> <p>ت. التواصل مع الأطراف المعنية بالشكاوى وفقاً لتوجيهات اللجنة؛</p> <p>ث. تسجيل محاضر اجتماعات اللجنة والمراسلات والقرارات الصادرة؛</p> <p>ج. تنفيذ قرار اللجنة بدعوة الأطراف المعنية بالشكاوى والخبراء للمثول أمام اللجنة؛</p> <p>ح. إخطار الأطراف المعنية بقرار اللجنة؛ و</p> <p>خ. القيام بأي مهام أخرى تكلف بها اللجنة.</p> |
|---|---|

Article 4: Complaint Resolution

المادة 4: حل الشكاوى

4.1 Eligible Complaints

4.1 الشكاوى المقبولة

- | | |
|--|--|
| <p>4.1.1. The Ombudsman Unit may accept Complaints in relation to the conduct of a Licensed Financial Institution or an Insurance Company, involving:</p> <p>a. the provision of a service or product or an offer to provide a service or product by the Licensed Financial Institution or Insurance Company;</p> <p>b. a failure by the Licensed Financial Institution or Insurance Company to provide a particular service or product requested by the Complainant, due to reasons that discriminate on the grounds of family or socio-economic status, gender or being a member of a Minority Group;</p> <p>c. an alleged financial loss or harm to a Complainant through any deceptive, misleading, fraudulent or unfair conduct by or on behalf of the Licensed Financial Institution or Insurance Company.</p> | <p>4.1.1. يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية قبول الشكاوى المتعلقة بسلوك منشأة مالية مرخصة أو شركة تأمين، بما يشمل:</p> <p>أ) تقديم المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين خدمة أو منتج أو عرض لتقديم أحد الخدمات أو المنتجات؛</p> <p>ب) عدم تقديم المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين خدمات أو منتجات محددة كان قد طلبها الشاكي، وذلك لأسباب مبنية على التمييز على أساس الأسرة أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي أو الجنس أو الانتماء إلى مجموعة أقلية؛</p> <p>ج) وجود مزاعم بحدوث خسارة مالية أو ضرر لحق بالشاكي بسبب أي سلوكيات مخادعة أو مضللة أو احتيالية أو غير عادلة من جانب المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين أو من ينوب عنهما.</p> |
| <p>4.1.2. The Ombudsman Unit can reject a Complaint, where:</p> <p>a. the conduct giving rise to the Complaint is or has been the subject of legal proceedings before a Court in the State ;</p> | <p>4.1.2. يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية رفض الشكاوى في الحالات التالية:</p> <p>أ. إذا كان السلوك المؤدي إلى الشكاوى محل إجراءات قانونية منظورة أمام إحدى المحاكم في الدولة أو كان كذلك في السابق؛</p> |



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- b. the Complaint has not been raised or properly communicated to the Licensed Financial Institution or Insurance Company concerned ;
- c. the Complainant has not provided at least 30 complete business days' response time, or such other time limit as may be prescribed by the Central Bank for the Licensed Financial Institution or Insurance Company, to provide a final response in Writing to the Complaint ;
- d. the Complaint relates to a matter that occurred outside the time limits as specified in Article 4.4 ;
- e. the Complaint materially relates to a Licensed Financial Institution or Insurance Company's risk management, internal pricing policy or Anti-Money Laundering policies and practices; or
- f. the Complaint has already been settled between the Complainant and the Licensed Financial Institution or Insurance Company.
- 4.1.3. The Complaint may be made by any Complainants having an interest in the subject matter of the Complaint. The Ombudsman Unit may consider the subject matter of a Complaint without the participation of one or more Complainants that may be affected by the subject matter of the Complaint.
- 4.1.4. The Ombudsman Unit shall publish the acceptable format for filing Complaints on its website or by way of other communications generally available to the public.
- 4.1.5. The Complainant may withdraw the Complaint at any time by giving a formal notice of withdrawal, in Writing, to the Ombudsman Unit. The Ombudsman Unit shall, within 5 business days, notify the Licensed Financial Institution or Insurance Company about the withdrawal of the Complaint by the Complainant .
- 4.1.6. The Ombudsman Unit may refuse to accept or may
- ب. عدم رفع الشكوى أو تبليغها كما ينبغي إلى المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين؛
- ت. عدم انتظار الشاكي لمدة 30 يوم عمل كامل على الأقل للحصول على الرد، وينطبق ذلك على أي حدود زمنية أخرى يحددها المصرف المركزي للمنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين، وذلك لتقديم رد نهائي خطي على الشكوى؛
- ث. إذا كانت الشكوى متعلقة بمسألة طرأت خارج نطاق الحدود الزمنية كما هو منصوص عليها في المادة (4.4)؛
- ج. إذا كانت الشكوى متعلقة بشكل أساسي بإدارة المخاطر في المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين أو سياسات التسعير الداخلية فيها أو سياساتها وممارساتها في مكافحة غسل الأموال؛ أو
- ح. إذا كان قد تم مسبقاً تسوية الشكوى بين الشاكي والمنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين.
- 4.1.3. يجوز أن يتم رفع الشكوى من جانب أي عدد من الشاكين الذين لهم علاقة أو مصلحة في موضوع الشكوى. ويجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أن تنظر في موضوع الشكوى بدون مشاركة شاكي أو أكثر ممن يمكن أن يتأثر بموضوع الشكوى.
- 4.1.4. تنشر وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية الصيغة المقبولة لتقديم الشكاوى على موقعها الإلكتروني أو عبر أي وسائل اتصال أخرى متاحة للجمهور.
- 4.1.5. يحق للشاكي سحب الشكوى في أي وقت بتقديم إشعار رسمي بسحبها موجهًا لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. ويتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إخطار المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين بشأن سحب الشاكي لشكاواه خلال 5 أيام عمل.
- 4.1.6. يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية رفض



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- discontinue a review of a Complaint, where in the opinion of the Ombudsman Unit:
- شكوى أو تعليق النظر فيها إذا تبين للوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ما يلي:
- a. the Complaint is frivolous or vexatious or was not made in good faith;
- أ. أن الشكوى غير حقيقية أو كيدية أو لم تُرفع بحسن النية؛
- b. the Complainant has no vested interest or an insufficient interest in the conduct complained of ;
- ب. ليس للشاكي أي مصلحة مكتسبة من الطعن في السلوك محل الشكوى أو أن دافعه غير كافٍ؛
- c. the Complaint is or was subject to Court proceedings or the subject matter of the Complaint is of such a degree of complexity or is about the legitimate exercise of commercial judgment that the Courts are a more appropriate forum;
- ت. أن تكون الشكوى منظورة حاليًا أو سبق النظر فيها أمام المحكمة أو أن يكون موضوع الشكوى معقدًا أو ناتج عن الممارسة المشروعة في اتخاذ قرار تجاري بحيث تكون المحاكم المختصة هي الأنسب لطرحة والنظر والبت فيه؛
- d. the Complaint was previously considered by the Ombudsman Unit, unless material new evidence has since become available and the Ombudsman Unit is satisfied that the new Information warrants treating it as a new Complaint;
- ث. إذا نظرت وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في الشكوى سابقًا، ما لم يظهر دليل جوهري جديد منذ ذلك الحين، وتأكدت وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية من أن المعلومات تستدعي التعامل مع الشكوى على أنها شكوى جديدة؛ أو
- e. the Licensed Financial Institution or Insurance Company are offering a reasonable amount for the actual loss / harm suffered by the Complainant.
- ج. إذا عرضت المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين مبلغًا معقولًا للتعويض عن الخسارة أو الضرر الفعلي الذي تكبده الشاكي.
- 4.1.7. The decision of the Ombudsman Unit will be final with respect to the Ombudsman Unit's jurisdiction and acceptance of Complaints .
- 4.1.7. يعدّ قرار وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية نهائيًا فيما يتعلق بنطاق اختصاص وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وقبول الشكاوى.
- 4.1.8. The Ombudsman Unit may make preliminary inquiries before deciding whether a Complaint should be reviewed. It may request either party to the Complaint to provide further particulars of the Complaint in Writing, within a period not exceeding 10 business days.
- 4.1.8. يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية طرح أي استفسارات أولية قبل اتخاذ القرار حيال ما إذا كان ينبغي التدقيق في الشكوى، كما يحق لها أن تطلب من أحد الطرفين تقديم تفاصيل إضافية عن الشكوى خطيًا خلال فترة لا تتجاوز 10 أيام عمل.
- 4.1.9. Within 5 business days after deciding not to review or to discontinue a review of a Complaint, the Ombudsman Unit shall inform the Complainant, Licensed Financial Institution and Insurance Company in Writing of the decision and the reasons for it.
- 4.1.9. في غضون 5 أيام عمل من اتخاذ القرار بعدم التدقيق في الشكوى أو تعليق النظر فيها، تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بإبلاغ الشاكي والمنشأة المالية المرخصة وشركة التأمين خطيًا بقرارها ومبررات اتخاذها.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- 4.1.10. The Ombudsman Unit shall keep the parties to the Complaint informed, as to the progress of the review.
- 4.1.10. على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية اطلاع طرفي الشكوى باستمرار عن التقدم المحقق في عملية المراجعة.
- 4.1.11. The Ombudsman Unit shall have the capability to communicate with the Complainants in English or/and Arabic language, as preferred by the Complainant .
- 4.1.11. تكون لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية القدرة على التواصل مع الشاكين باللغتين الإنجليزية و/أو العربية بحسب ما يفضله الشاكي.
- 4.1.12. The Ombudsman Unit shall allocate the jurisdiction of the Complaint to Licensed Financial Institution or Insurance Company, as the case may be, at the beginning of the Complaint resolution process.
- 4.1.12. تقوم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بإحالة اختصاص وصلاحيه حل الشكوى إلى المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين، حسب مقتضى الحال، في بداية إجراءات حل الشكوى.
- 4.1.13. The Ombudsman Unit shall obtain from Complainants, appropriate consent concerning the release and treatment of confidential Information related to the Complainants.
- 4.1.13. على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية الحصول على الموافقة المناسبة من الشاكي فيما يتعلق بالإفصاح عن ومعالجة معلوماته السرية ذات الصلة بالشكوى.
- 4.2 Financial Inclusion الشمول المالي 4.2**
- 4.2.1. The Ombudsman Unit shall have provisions in place to handle Complaints from vulnerable groups and People of Determination in its Complaints resolution process.
- 4.2.1. على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وضع أحكام للتعامل مع الشكاوى الواردة من الفئات الضعيفة وأصحاب الهمم في إجراءات حل الشكاوى.
- 4.2.2. The Chief Ombudsman shall have the power to waive all Fees in cases where the Complainants have little or no means of their own.
- 4.2.2. يحق لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية منح إعفاء من جميع الرسوم المقررة للشاكين ممن لا تسمح ظروفهم المادية بسداد هذه الرسوم على نفقتهم الخاصة.
- 4.3 Undertaking to Comply التعهد بالامتثال 4.3**
- 4.3.1. The Licensed Financial Institutions and Insurance companies shall comply with and be bound by this Regulation .
- 4.3.1. على المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين الالتزام بهذا النظام والامتثال لأحكامه.
- 4.3.2. The Ombudsman Unit shall ensure that all parties to a Complaint shall :
- 4.3.2. يتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية التأكد من أن جميع أطراف الشكوى يلتزمون بما يلي:
- a. fully cooperate with the Ombudsman Unit and assist in its review of a Complaint;
- أ. التعاون الكامل مع وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية والمساعدة في عملية مراجعة الشكاوى؛
- b. shall comply with a requirement or request made by the Ombudsman Unit, the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee.
- ب. الامتثال لمتطلبات أو طلبات وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- 4.3.3. The Licensed Financial Institutions and Insurance companies shall not:
- 4.3.3. على المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين الامتناع عن التالي:
- a. obstruct or hinder or cause delay in providing requested Information to the Ombudsman Unit, the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee in the performance of its functions conferred by this Regulation;
- أ. عرقلة عملية تقديم المعلومات المطلوبة إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو إلى لجنة الطعون أو إلى لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية أو إعاقتها أو التسبب في تأخيرها بما قد يعيق أداءهم للوظائف الموكلة إليهم بموجب هذا النظام؛
- b. fail to comply with a requirement or request made by the Ombudsman Unit, the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee under this Regulation ;
- ب. عدم الالتزام بمتطلبات أو طلبات وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية؛
- c. provide false, incomplete and misleading information;
- ت. تقديم معلومات خاطئة وغير مكتملة و مضللة
- d. fail to disclose Information relevant to a review that had not been specifically requested by the Ombudsman Unit while knowingly withholding this Information from the Ombudsman Unit, or;
- ث. عدم الإفصاح عن معلومات ترتبط بعملية المراجعة ولم تطلبها وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية على وجه التحديد، ومع ذلك تم تعمد إخفائها؛ أو
- e. attempt to recover from the Complainant, any related costs incurred in the Complaint resolution process at the Ombudsman Unit.
- ج. محاولة استرداد أي تكاليف تم تكبدها أثناء إجراءات حل الشكوى في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية عن طريق تحميلها على الشاكي.
- 4.3.4. The Complainant shall agree to be bound by Article 4.3.2, at the time of submitting the Complaint to the Ombudsman Unit.
- 4.3.4. على الشاكي الالتزام بالمادة (4.3.2) عند تقديم الشكوى إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.
- 4.3.5. Where the Licensed Financial Institution or the Insurance Company fails to fully cooperate in the review, the Ombudsman Unit shall escalate the matter to the Central Bank for enforcement action.
- 4.3.5. في حال إخفاق المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين في إبداء التعاون الكامل في عملية التدقيق، يتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية تصعيد المسألة إلى المصرف المركزي لاتخاذ إجراء إنفاذ.
- 4.3.6. Where the Complainant fails to fully cooperate in the review, the Ombudsman Unit may in its discretion, terminate the Complaint.
- 4.3.6. في حال إخفاق الشاكي في إبداء التعاون الكامل في عملية المراجعة، يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إنهاء الشكوى حسب تقديرها.
- 4.3.7. Licensed Financial Institutions and Insurance companies shall inform the Consumers in Writing of their legal right to go to the Ombudsman Unit with their Complaint. Licensed Financial Institutions and
- 4.3.7. تلتزم المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين بإبلاغ المستهلكين المتعاملين معها خطياً بحقوقهم القانوني في اللجوء إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية للتقدم بشكوى، إضافة إلى تزويدهم بنسخة من معلومات الاتصال



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Insurance companies shall also provide the Consumers with a copy of the detailed contact information of the Ombudsman Unit .

المفصلة لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

4.3.8. Licensed Financial Institutions and Insurance Companies may appoint an individual who shall be responsible for representing the Licensed Financial Institution or Insurance Company and furnishing information on their behalf in respect of Complaints.

4.3.8. يجوز للمنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين تعيين شخص ليكون مسؤولاً عن تمثيل المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين وتقديم المعلومات نيابة عنهم فيما يتعلق بالشكاوى.

4.4 Time limits

4.4 الحدود الزمنية

4.4.1. A Complaint shall be made to the Ombudsman Unit within whichever of the following periods is the last to expire:

4.4.1. يجب تقديم الشكاوى إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خلال مدة لا تتعدى أي من المدة الزمنية المحددتين تالياً، أيهما أطول:

- 3 years from the date of the conduct giving rise to the Complaint;
- 2 years from the date on which the Person making the Complaint became aware of the conduct giving rise to the Complaint.

- أ. خلال ثلاث سنوات من تاريخ السلوك الذي أدى إلى تقديم الشكاوى؛ أو
- ب. خلال سنتين من تاريخ علم الشاكي بوقوع السلوك المؤدي إلى تقديم الشكاوى.

4.4.2. For the purposes of Article 4.4.1:

4.4.2. لأغراض إنفاذ المادة 4.4.1:

- conduct that is of a continuing nature is taken to have occurred at the time when it stopped and conduct that consists of a series of acts or omissions is taken to have occurred when the last of those acts or omissions occurred; and
- conduct that consists of a single act or omission is taken to have occurred on the date of that act or omission.

- أ. يُعتبر السلوك المستمر بطبيعته أنه قد وقع عند الوقت الذي يتوقف فيه، أما السلوك الذي يتألف من سلسلة من الأفعال أو حالات التقصير فيعتبر أنه قد وقع عندما يقع آخر فعل من هذه الأفعال أو حالات التقصير؛
- ب. يُعتبر السلوك الذي يتكون من فعل معين أو حالة تقصير واحدة على أنه قد وقع في تاريخ وقوع ذلك الفعل أو حالة التقصير.

4.4.3. If the Ombudsman Unit considers it fair to do so, it may review a Complaint it receives later than the timelines mentioned under Article 4.1.1. In assessing the fairness of doing so, the Ombudsman Unit will consider, among other things :

4.4.3. يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية مراجعة أي شكاوى تتلقاها بعد المدة الزمنية المذكورة في المادة (4.1.1) إذا تبين أنه من العدل أن تفعل ذلك، مع مراعاة الأمور التالية:

- whether, and in what manner, the Licensed Financial Institution or the Insurance Company notified the Complainant of the right to bring a Complaint to the Ombudsman Unit, including whether any written notice provided by the

- أ. النظر فيما إذا كانت المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين قد قامت، وبأي طريقة، بإخطار الشاكي بحقه في تقديم شكاوى إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بما في ذلك عبر إشعار خطي مقدم من



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Licensed Financial Institution or the Insurance Company sufficiently specified the timelines within which the Complainant has the right to bring a Complaint to the Ombudsman Unit and whether the Licensed Financial Institution or the Insurance Company adhered to any Complaint handling requirements that may apply ;

- b. the extent to which the Complainant and the Licensed Financial Institution or the Insurance Company were occupied with negotiations for the resolution of the Complaint during the timelines stipulated in Article 4.1.1; and
- c. whether the Complainant was subject to extraordinary circumstances.

المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين، ومحدد فيه كما ينبغي المدد الزمنية التي يحق خلالها للشاكي أن يقدم شكوى إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، والتأكد مما إذا كانت المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين قد التزمت بأي متطلبات للتعامل مع الشكاوى قد تكون منطبقة على هذه الحالة؛

ب. تحديد مدى انخراط الشاكي والمنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين في المفاوضات من أجل حل الشكوى خلال المدد الزمنية المنصوص عليها في المادة (4.1.1)؛ و

ت. النظر فيما إذا كان الشاكي يمر بظروف استثنائية.

4.4.4. Within 12 months from the date of implementation of the Ombudsman Unit or as otherwise provided for by the Central Bank, the Ombudsman Unit shall publish performance standards related to:

4.4.4. يتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أن تقوم، خلال 12 شهراً من تاريخ بدء عمل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو حسب المدة التي يحددها المصرف المركزي، بنشر معايير الأداء المتعلقة بالتالي:

- a) Turnaround time by Ombudsman Unit with respect to acknowledgement of receipt of Complaint to the Complainant ;
- b) Time limit by which parties to a Complaint shall appeal the Determination to the Appeals Committee or Insurance Dispute Resolution Committee;
- c) Time limit by which the Ombudsman Unit shall provide a report, after the Ombudsman Unit , Appeals Committee or Insurance Dispute Resolution Committee has provided a Determination;
- d) Time limit for the Licensed Financial Institutions and Insurance companies to settle the Complaint.

أ) الوقت المستغرق في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لتأكيد وصول الشكوى من الشاكي؛

ب) المدة الزمنية المحددة لأطراف الشكوى للتقدم بطعن على القرار لدى لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية؛

ج) المدة الزمنية التي يتوجب خلالها على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية تقديم التقرير بعد إصدار وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل منازعات التأمينية؛ للقرار؛ و

د) المدة الزمنية المحددة التي يجب خلالها على المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين حل الشكوى.

4.5 Review of Complaints

4.5 مراجعة الشكاوى



United Arab Emirates

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- 4.5.1. Subject to Article 4.1, the Ombudsman Unit may decide to conduct a review of a Complaint referred to them.
- 4.5.1. مع مراعاة أحكام المادة (4.1)، يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أن تقرر إجراء مراجعة لشكوى أحيلت إليها.
- 4.5.2. The Ombudsman Unit shall give written notice of its decision to carry out a review to the Licensed Financial Institution, Insurance Company, Complainant and any other parties, as deemed relevant by the Ombudsman Unit. The notice will specify:
- 4.5.2. تقدم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إشعارًا خطيًا ينص على قرارها بإجراء عملية المراجعة وتسليمه للمنشأة المالية المرخصة وشركة التأمين والشاكي وأي أطراف أخرى بحسب ما تراه وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، على أن يتضمن الإشعار ما يلي:
- a. summary description of the Complaint and the scope of the review;
- أ. موجز للشكوى ونطاق المراجعة؛
- b. the name and contact Information of the appointed staff reviewer ;
- ب. اسم وتفاصيل التواصل مع الموظف المكلف بالمراجعة؛
- c. the Information or document(s) required;
- ت. المعلومات والوثيقة (الوثائق) المطلوبة؛
- d. the date by which the Information or document is required to be filed; and
- ث. التاريخ الذي يجب بحلولة تقديم المعلومات أو الوثائق؛ و
- e. the place at which attendance, if any, is required.
- ج. المكان الذي ينبغي الحضور إليه، إن وجد.
- 4.5.3. The scope and conduct of review shall be determined by the Ombudsman Unit as appropriate in the circumstances of the case.
- 4.5.3. تقرر وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية نطاق المراجعة وإجراءاتها على النحو الذي يتناسب مع ظروف القضية.
- 4.5.4. When reviewing a Complaint about the conduct of a Licensed Financial Institution or Insurance Company, the appointed staff reviewer may, at any time :
- 4.5.4. عند التدقيق في شكوى تتعلق بسلوك أي منشأة مالية مرخصة أو شركة تأمين، يجوز للموظف المكلف بالمراجعة اتخاذ ما يلي في أي وقت:
- a. request additional Information be provided by the Licensed Financial Institution or Insurance Company. If a document is not legible, the Ombudsman Unit may request it be reproduced in a legible form or to provide reasonable Information, in relation to that document, to the Ombudsman Unit.
- أ) طلب معلومات إضافية من المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين. في حال كانت إحدى الوثائق غير واضحة، يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أن تطلب إعادة تقديمها بشكل واضح أو تقديم معلومات معقولة حول هذه الوثيقة إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.
- b. request and carry out interviews with key persons that may have knowledge of the circumstances being reviewed .
- ب) طلب وإجراء مقابلات مع الأشخاص الرئيسيين الذين قد يكونون على معرفة واطلاع بالمسائل الخاضعة للمراجعة.
- 4.5.5. Where the Ombudsman Unit has given a notice of a review of a Complaint, the Ombudsman Unit shall provide the Licensed Financial Institution, Insurance Company and Complainant, an opportunity to make an
- 4.5.5. في حال إصدار وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إشعارًا بإجراء مراجعة في شكوى، يتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية منح المنشأة المالية المرخصة



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

initial submission, in Writing, within a period not exceeding 10 business days, regarding:

- the scope of the review ;
- the alleged conduct that is the subject of the Complaint, and;
- a rebuttal of any allegations contained in the Complaint or reference.

وشركة التأمين والشاكي فرصة لتقديم تقرير خطي ابتدائي في غضون مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل، بحيث يتضمن ما يلي:

- أ. نطاق التدقيق؛
- ب. السلوك المزعوم موضوع الشكوى؛ و
- ت. رد على أي ادعاءات واردة في الشكوى أو المرجع.

4.6 Application to the Central Bank for Interpretation/Information, Recommendation and Guidance

4.6 التقديم بطلب إلى المصرف المركزي للحصول على تفسيرات/معلومات وتوصيات وتوجيهات

4.6.1. When dealing with a Complaint that may involve an issue as to the application of or compliance with a Central Bank Regulation, the Ombudsman Unit may request the Regulatory Development Division of the Central Bank for an interpretation of the Central Bank Regulation.

4.6.1. يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية - عند التعامل مع شكوى قد تتعلق بتطبيق نظام أو الامتثال لنظام من أنظمة المصرف المركزي - أن تطلب من إدارة تطوير الأنظمة الرقابية في المصرف المركزي تزويدها بتفسير لنظام المصرف المركزي ذي الصلة.

4.6.2. Where any clarification of Central Bank Regulation in connection with the Complaint concerned has been referred to the Regulatory Development Division of the Central Bank under this Article, the Ombudsman Unit may not:

4.6.2. في حال إحالة أية طلب توضيح لنظام من أنظمة المصرف المركزي، فيما يتعلق بالشكوى ذات الصلة، إلى إدارة تطوير الأنظمة الرقابية في المصرف المركزي بموجب هذه المادة، لا يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية القيام بأي من الآتي:

- make a Determination to which the clarification is relevant while the reference is pending or;
- proceed in a manner, or make a Determination, that is inconsistent with the interpretation of the Regulatory Development Division of the Central Bank on the clarification.

- أ. اتّخاذ أي قرار يكون ذي صلة بطلب التوضيح بينما لا يكون التوضيح قد تم استلامه بعد؛ أو
- ب. الاستمرار في الإجراءات أو اتخاذ قرار بما لا يتسق مع التفسير المقدم من قبل إدارة تطوير الأنظمة الرقابية في المصرف المركزي في الرد على طلب التوضيح.

4.7 Determination by the Ombudsman Unit

4.7 قرار وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

4.7.1. On completing a review of a Complaint relating to a Licensed Financial Institution or Insurance Company, the Ombudsman Unit shall review the reports, the submissions of the parties and any other evidence that has been gathered and appropriately disclose to the parties subject to compliance with all laws, rules and regulations relating to Financial Crime Compliance.

4.7.1. عند الانتهاء من مراجعة شكوى متعلقة بمنشأة مالية مرخصة أو شركة تأمين، تقوم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بمراجعة التقارير والوثائق المقدمة من جميع الأطراف، وأي دليل آخر تم جمعه والإفصاح عنه بشكل مناسب للأطراف ذات العلاقة، مع مراعاة أحكام كافة القوانين والقواعد والأنظمة المتعلقة بالامتثال لقواعد



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

The Ombudsman Unit may then make a Determination, in Writing, that the Complaint:

مكافحة الجريمة المالية. ويجوز عندها لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إصدار قرار خطي يشير إلى أن الشكوى:

- a. is upheld; أ. قد تم قبولها؛
- b. is partially upheld, or; ب. قد تم قبولها جزئياً؛ أو
- c. is rejected. ت. قد رفضت.

4.7.2. A Complaint may be found to be upheld, or partially upheld on one or more of the following grounds where the conduct complained of, under Article 4.1:

4.7.2. يجوز اعتبار الشكوى مقبولة أو مقبولة جزئياً بناءً على واحد أو أكثر من الأسس التالية بمقتضى أحكام المادة (4.1) حينما يكون السلوك محل الشكوى:

- a. was contrary to applicable Central Bank Regulations ; أ. مخالفاً لأنظمة المصرف المركزي السارية؛
- b. was deceptive, misleading, fraudulent or unfair, in its application to the Complainant; ب. ينطوي على خداع أو تضليل أو احتيال أو عدم إنصاف في التعامل مع الشاكي؛
- c. was based wholly or partly on an improper motive, an irrelevant ground or an irrelevant consideration; ت. يستند كلياً أو جزئياً إلى دوافع غير سليمة أو أسس أو اعتبارات لا علاقة لها بالموضوع؛
- d. was not provided with satisfactory explanation by the Licensed Financial Institution or Insurance Company; ث. يفتقر إلى توضيحات مقبولة تقدمها المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين؛
- e. was previously found to be unlawful by a court or authorized regulatory body; ج. كان قد اعتبر سلوكاً غير قانوني بحسب ما أقرته محكمة أو هيئة تنظيمية معتمدة؛ أو
- f. was otherwise contrary to the principles of the Consumer Protection Regulation. ح. كان مخالفاً لمبادئ نظام حماية المستهلك.

4.7.3. A Determination of the Ombudsman Unit under this Article shall be communicated in Writing to the parties by the Ombudsman Unit and such Determination shall include the following:

4.7.3. على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية تعميم القرار خطياً بموجب هذه المادة لإعلام طرفي الشكوى، على أن يشمل الإشعار الخطي ما يلي:

- a. the Determination; أ. القرار المتخذ؛
- b. the grounds for the Determination; and ب. مبررات اتخاذ القرار؛ و



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- c. any direction or recommendation. ت. أي توجيهات أو توصيات.
- 4.8 Conduct of review by the Appeals Committee and Insurance Dispute Resolution Committee** إجراء عملية المراجعة من قبل لجنة الطعون ولجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية
- 4.8.1. Any party to the Complaint may refer the Determination made by the Ombudsman Unit to the Appeals Committee for Complaints against Licensed Financial Institutions or to the Insurance Dispute Resolution Committee for Complaints against Insurance Companies, for further analysis and review. 4.8.1. يحق لأي طرف من أطراف الشكوى إحالة القرار الذي اتخذته وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إلى لجنة الطعون، فيما يخص الشكاوى المرفوعة ضد المنشآت المالية المرخصة أو إلى لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية فيما يخص الشكاوى المرفوعة ضد شركات التأمين لإجراء المزيد من التحليل والتدقيق.
- 4.8.2. The request for an appeal by either party shall be made within 30 complete business days from the issue of Determination by the Ombudsman Unit, failing which the Determination shall be considered final and enforceable . 4.8.2. يجب تسليم طلب الطعن الذي يقدمه أحد أطراف الشكوى خلال 30 يوم عمل من تاريخ إصدار وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية للقرار، وإلا يعدّ القرار نهائياً وناقضاً.
- 4.8.3. The Ombudsman Unit shall refer the Complaint file to the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee within a reasonable timeframe . 4.8.3. على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إحالة ملف الشكوى إلى لجنة الطعون أو إلى لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية خلال فترة زمنية معقولة.
- 4.8.4. Parties to the Complaint shall be notified of the status of referring the Complaint to the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee. 4.8.4. يجب إخطار أطراف الشكوى بإحالة ملف الشكوى إلى لجنة الطعون أو إلى لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية.
- 4.9 Determination by the Appeals Committee** قرار لجنة الطعون
- 4.9.1. On completing a review of a Complaint relating to a Licensed Financial Institution, the Appeals Committee shall make a Determination, in Writing, that the Complaint: 4.9.1. عند الانتهاء من مراجعة الشكوى ذات الصلة بمنشأة مالية مرخصة، على لجنة الطعون اتخاذ قرار خطي يفيد بأن الشكوى:
- a. is upheld; أ. تم قبولها؛
- b. is partially upheld, or; ب. تم قبولها جزئياً؛ أو
- c. is rejected. ت. تم رفضها.
- 4.9.2. A Complaint may be found to be upheld, or partially upheld on one or more of the following grounds where the conduct complained of, under Article 4.1: 4.9.2. يجوز اعتبار الشكوى مقبولة أو مقبولة جزئياً بناءً على واحد أو أكثر من الأسس التالية بمقتضى المادة (4.1) حينما يكون السلوك محل الشكوى:



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- a. was contrary to applicable Central Bank Regulations; أ. مخالفاً لأنظمة المصرف المركزي السارية؛
- b. was deceptive, misleading, fraudulent or unfair, in its application to the Complainant; ب. ينطوي على خداع أو تضليل أو احتيال أو عدم إنصاف في التعامل مع الشاكي؛
- c. was previously found to be unlawful by a court or authorized regulatory body; ت. كان قد اعتبر سلوكاً غير قانوني بحسب ما أقرته محكمة أو هيئة رقابية معتمدة؛ أو
- d. was based wholly or partly on an improper motive, an irrelevant ground or an irrelevant consideration; ث. يستند كلياً أو جزئياً إلى دوافع غير سليمة أو أسس أو اعتبارات لا علاقة لها بالموضوع؛
- e. was not provided with satisfactory explanation by the Licensed Financial Institution. ج. يفنقر إلى توضيحات مقبولة تقدّمها المنشأة المالية المرخصة؛
- f. was otherwise contrary to the principles of the Consumer Protection Regulation, and its accompanying Standards . ح. كان مخالفاً لمبادئ نظام حماية المستهلك و المعايير المصاحبة له.
- 4.9.3. A Determination of the Appeals Committee under this Article shall be communicated in Writing to the parties by the Appeals Committee and such Determination shall include the following: 4.9.3. على لجنة الطعون تعميم قرارها خطياً لكافة الأطراف ذات العلاقة بموجب هذه المادة، على أن يشمل ذلك ما يلي:
- a. the Determination; أ. القرار المتخذ؛
- b. the grounds for the Determination; and ب. مبررات اتخاذ القرار؛ و
- c. any direction or recommendation. ت. أي توجيهات أو توصيات.
- 4.10 Finalization of Determinations استكمال القرارات 4.10**
- 4.10.1. Where a Complaint is upheld or partially upheld, the Ombudsman Unit, or in the case of an Appeal, the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee, may direct the Licensed Financial Institution or Insurance Company to do one or more of the following: 4.10.1. في حال قبول الشكوى كلياً أو جزئياً، يجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية - أو لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية في حال وجود طعن- القيام بواحد أو أكثر من الإجراءات التالية:
- a. review, rectify, mitigate and / or change the conduct complained of or its consequences; أ. مراجعة السلوك محل الشكوى أو آثاره و/أو تصحيحه والتخفيف من حدته أو تغييره.
- b. provide reasons or explanations for that conduct; ب. تقديم أسباب أو مبررات لهذا السلوك؛



United Arab Emirates

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- c. change a practice relating to that conduct; ت. تغيير ممارسات متعلقة بهذا السلوك؛
- d. recommend to pay a reasonable amount for any actual loss / harm that occurred as a result of the conduct complained of. ث. التوصية بدفع أي مبلغ معقول مقابل أي خسائر/أضرار فعلية ناجمة عن السلوك محل الشكوى.
- 4.10.2. The Ombudsman Unit, or in the case of an Appeal, the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee shall give a copy of the Determination under this Article to:
- 4.10.2. يتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية في حال وجود طعن، تسليم نسخة من القرار المتخذ بموجب هذه المادة إلى:
- a. the Complainant, and أ. الشاكي؛ و
- b. the Licensed Financial Institution or Insurance Company to which the Complaint relates . ب. المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين المعنية بالشكوى.
- 4.10.3. Where the Determination under this Article contains a direction or recommendation, the Licensed Financial Institution or Insurance Company concerned:
- 4.10.3. في حال تضمن القرار المتخذ بموجب هذه المادة توجيهًا أو توصية، تلتزم المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين المعنية بما يلي:
- a. shall comply with the direction or recommendation within such period as is specified in the direction or recommendation, or within such extended period as determined by the Ombudsman Unit, the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee, and; أ. الامتثال للتوجيهات أو التوصيات خلال الفترة المحددة في هذه التوجيهات أو التوصيات، أو خلال فترة تمديد بحسب ما تقرر وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية؛ و
- b. shall not later than 14 business days after the end of that period or extended period, notify in Writing to the Ombudsman Unit, the Appeals Committee or the Insurance Dispute Resolution Committee of action taken to be in compliance with the direction or recommendation. ب. تقديم إشعار خطي لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعون أو لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية يفيد بالإجراءات المتخذة امتثالاً للتوجيهات، وذلك في موعد لا يتجاوز 14 يوم عمل بعد نهاية المدة المحددة أو مدة التمديد.
- 4.11 Enforceability of Requests / Determination by the Ombudsman Unit or/and Appeals Committee** **4.11 إنفاذ الطلبات/القرارات الصادرة عن وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية و/أو لجنة الطعون**
- 4.11.1. Where a Licensed Financial Institution or Insurance Company fails or refuses to comply with any request by or the Determination by the Ombudsman Unit or the Appeals Committee within the period stipulated under Article 4.10.3, the Ombudsman Unit or the Appeals Committee, as applicable, will report the case to the Central Bank for inquiry into the case and necessary
- 4.11.1. في حال إخفاق المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين أو امتناعهما بالامتثال لأي طلب أو قرار صادر عن وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعون خلال المدة المنصوص عليها في المادة (4.10.3)، تتولى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو لجنة الطعون، حسب الاقتضاء، إبلاغ المصرف المركزي بهذه الحالة لأغراض التحقيق في الحالة وإجراءات الإنفاذ التي



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

enforcement action, as deemed appropriate.

ينبغي اتخاذها حسبما يعتبر ملائماً.

Article 5: Oversight and Reporting

المادة 5: الإشراف ورفع التقارير

5.1 Reporting of Patterns and Trends

5.1 رفع التقارير عن الأنماط والتوجهات

5.1.1. The Ombudsman Unit shall have controls and detailed procedures in place to identify patterns and trends of issues, including conducting a detailed study, maintaining a record of key themes, and root causes of the Complaints. There shall be a strong governance and oversight mechanism within the Ombudsman Unit to ensure there is early identification and reporting of such patterns and trends .

5.1.1. .تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بوضع ضوابط وإجراءات مفصلة لتحديد أنماط وتوجهات القضايا، بما في ذلك إجراء دراسة مفصلة والاحتفاظ بسجل للمحاور العامة والأسباب الأساسية للشكاوى. ويجب أن تكون هنالك آلية حوكمة وإشراف محكمة في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لضمان تحديد هذه الأنماط ورفع التقارير بشأنها في وقت مبكر.

5.1.2. If the Ombudsman Unit identifies a pattern or trend, it shall within a reasonable timeframe, no later than 1 month after the Ombudsman Unit first became aware, notify the Central Bank in Writing of the issue and supporting details.

5.1.2. .في حال تبين لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وجود أنماط أو توجهات معينة، تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بإخطار المصرف المركزي بذلك خطياً وتقديم التفاصيل الداعمة خلال إطار زمني معقول لا يتجاوز شهر واحد من تاريخ علم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بمثل هذه الأنماط أو التوجهات.

5.2 Annual Budget

5.2 الموازنة السنوية

5.2.1. The Ombudsman Unit shall, not later than 3 months, before the beginning of each Financial Year, or within such extended period as set by the Board of the Ombudsman Unit:

5.2.1. .تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية - خلال مدة زمنية أقصاها 3 شهور قبل بدء السنة المالية أو خلال مدة التمديد التي يحددها مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية - باتخاذ ما يلي:

a. arrange for the preparation of an annual budget setting out estimates of the income and expenditure of the Ombudsman Unit for the following Year; and

أ. إجراء الترتيبات اللازمة لإعداد الموازنة السنوية ووضع تقديرات الدخل والإنفاق لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية للعام المقبل؛ و

b. submit the annual budget to the Board of the Ombudsman Unit for approval.

ب. تقديم الموازنة السنوية إلى مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية للموافقة عليها.

5.2.2. The annual budget for the following year shall specify:

5.2.2. .تُحدّد الميزانية السنوية للسنة المالية التالية ما يلي:

a. the forecasted revenue amounts expected to be collected during the Financial Year concerned from the imposition of the Annual Levy, Case Fee, Supplementary Levy and Appeals Fee, as applicable;

أ. مبالغ الإيرادات المتوقع تحصيلها خلال السنة المالية نتيجة فرض الرسوم السنوية ورسوم القضية والرسوم التكميلية ورسوم الطعون، حسبما ينطبق؛

b. the proposed level of the Annual Levy, Case Fee,

ب. القيمة المقترحة للرسوم السنوية ورسوم القضية والرسوم



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Supplementary Levy and Appeals Fee ;

- c. any other sources of revenue from which funds are expected to be obtained during the Year to finance the functions of the Ombudsman Unit and the amounts expected to be raised from those sources and;

- d. proposed breakdown of planned expenditures for the Year.

التكميلية ورسوم الطعون، حسبما ينطبق؛
ت. أي مصادر إيرادات أخرى من المتوقع أن تدر دخلاً خلال السنة المالية لتمويل مهام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية والمبالغ المتوقع جمعها من هذه المصادر؛ و

ث. التخصيص المقترح للنفقات المقررة للسنة المالية.

- 5.2.3. The Ombudsman Unit shall, not later than 3 months into the following Financial Year, publish the annual budget on its website .

5.2.3. تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بنشر الموازنة السنوية على الموقع الإلكتروني في موعد أقصاه 3 أشهر من بداية السنة المالية التالية.

- 5.2.4. The Ombudsman Unit shall incorporate any directions set out by the Central Bank that may be issued for the purpose of ensuring proper and sufficient level of funding for the operations of the Ombudsman Unit .

5.2.4. تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بإدراج أي توجيهات يحددها مصرف المركزي، ويصدرها لغايات ضمان تقديم تمويل مناسب وكاف للعمليات التشغيلية في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

5.3 Strategic plan

5.3 الخطة الاستراتيجية

- 5.3.1. The Chief Ombudsman shall prepare and submit a strategic plan for a period of three years, or such period as required by the Central Bank, to the Board of the Ombudsman Unit. The strategic plan and updates shall be approved by the Board of the Ombudsman Unit and submitted to the Central Bank, on an annual basis or as requested by the Central Bank .

5.3.1. يعدّ مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خطة استراتيجية لمدة ثلاثة سنوات أو أي مدة يطلبها مصرف المركزي ويرفعها إلى مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. يتولى مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية اعتماد هذه الخطة الاستراتيجية وتعديلاتها ويرفعها إلى مصرف المركزي سنوياً أو بناءً على طلب مصرف المركزي.

- 5.3.2. The strategic plan shall specify the following:

5.3.2. تحدد الخطة الاستراتيجية ما يلي:

- a. objectives of the Ombudsman Unit;
- b. nature and scope of the activities to be undertaken by the Ombudsman;
- c. strategic plans and policies for achieving the objectives of the Ombudsman;
- d. targets and criteria for assessing the performance of the Ombudsman ;

أ. أهداف وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛
ب. طبيعة ونطاق الأنشطة التي تنفذها وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛
ت. الخطط الاستراتيجية والسياسات اللازمة لتحقيق أهداف وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛
ث. المستهدفات والمعايير المتبعة في تقييم أداء وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

- e. allocation of the resources of the Ombudsman Unit; ج. تخصيص موارد وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛ و
- f. estimated budget for the three-year period considering the above factors. ح. الموازنة التقديرية لمدة ثلاث سنوات مع مراعاة العوامل المذكورة أعلاه.

5.4 Annual Financial Reporting

5.4 إعداد التقارير المالية السنوية

- 5.4.1. The Ombudsman Unit shall, in respect of each Financial Year, keep in such form as may be approved by the Board of the Central Bank, all proper accounts and receipts of all moneys received or expended in performing the Unit's functions in accordance with this Regulation . 5.4.1. تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بالاحتفاظ بجميع الحسابات والإيصالات الصحيحة المرتبطة بجميع الأموال المستلمة أو التي تم إنفاقها أثناء أداء وظائف وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وفقاً لهذا النظام عن كل سنة مالية، على أن تتقيد بالصيغة التي يعتمدها مجلس إدارة المصرف المركزي.
- 5.4.2. The Chief Ombudsman shall submit the accounts required to be kept under this Article to the external auditor that shall be appointed by the Board of the Ombudsman Unit. The Board of the Central Bank shall, at its discretion, provide direction to the external auditor regarding its mandate for review of the Ombudsman Unit. Such direction would include a mandate beyond the minimum standard required by the International Financial Reporting Standards for audit of accounts by an external auditor . 5.4.2. يقوم مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بتقديم الحسابات المطلوب الاحتفاظ بها بموجب هذه المادة إلى مدققي الحسابات الخارجيين الذين يعينهم مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. ويقوم مجلس إدارة المصرف المركزي، وفقاً لتقديره الخاص، بتقديم التوجيهات إلى مدققي الحسابات الخارجيين فيما يتعلق بمهامهم في التدقيق على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. وتشمل هذه التوجيهات نطاق العمل والاختصاصات بما يتجاوز الحد الأدنى المطلوب بموجب المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) لتدقيق الحسابات من قبل المدققين الخارجيين.
- 5.4.3. Immediately following an external audit, the Board of the Ombudsman Unit shall approve and present to the Central Bank: 5.4.3. يتعين على مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية فور انتهاء عملية التدقيق الخارجي الموافقة على ما يلي ورفعها إلى المصرف المركزي:
- a. copies of the audited accounts, including the income and expenditure account, the balance sheet and such other accounts (if any) kept under this Article as the Central Bank may direct, and أ. نسخ من الحسابات التي خضعت للتدقيق، بما في ذلك حسابات الدخل والنفقات والميزانية العمومية وغيرها من الحسابات الأخرى (إن وجدت) التي يحتفظ بها المجلس بموجب هذه المادة وحسبما يوجه به المصرف المركزي؛
- b. the external auditor's report on the audited accounts ; ب. تقارير مدققي الحسابات الخارجيين عن الحسابات التي خضعت للتدقيق.
- c. the Ombudsman Unit's management's response and action plan for any recommendations or observations made in the external auditor's report. ج. خطة استجابة الإدارة، وخطة العمل الخاصة بإدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في حال وجود أي توصيات أو ملاحظات قدمها المدققون الخارجيون في



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

تقاريرهم.

5.5 Annual report of the Ombudsman Unit

5.5 التقرير السنوي لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

5.5.1. The Chief Ombudsman shall, not later than 3 months from the end of the Financial Year prepare and submit to the Board of the Ombudsman Unit, an annual report on the activities and performance of the functions of the Ombudsman Unit during that Year.

5.5.1. يلتزم مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، خلال فترة لا تتجاوز 3 أشهر من نهاية السنة المالية، بإعداد تقرير سنوي عن أنشطة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خلال العام وأدائها لوظائفها ورفعها إلى مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

5.5.2. The annual report shall be first approved by the Board of Directors of the Ombudsman Unit and then presented to the Board of Directors of the Central Bank for approval.

5.5.2. يوافق مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية على التقرير ويقوم بعرضه على مجلس إدارة المصرف المركزي لاعتماده.

5.5.3. The annual report shall cover the following:

5.5.3. يجب أن يشمل التقرير السنوي ما يلي:

a. Information in such form and regarding such matters as the Central Bank may direct;

أ. معلومات حول الأمور التي يوجهها المصرف المركزي وبالصيغة التي يطلبها؛

b. Copy of the audited accounts of the Ombudsman Unit for the Financial Year concerned;

ب. نسخة من الحسابات الخاضعة للتدقيق لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية للسنة المالية المعنية؛

c. Summary of complaint handling data by the Ombudsman Unit in the Year concerned, including the type of Licensed Financial Institutions and Insurance Companies with Complaints, the type of products, volume and nature of Complaints, turnaround and resolution time, etc. and;

ت. ملخص عن بيانات التعامل مع الشكاوى في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خلال العام المعني، بما يشمل نوع المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين التي قدم ضدها شكاوى، ونوع المنتجات محل الشكاوى وطبيعة الشكاوى وحجمها والوقت المستغرق في معالجة الشكاوى وحلها وما إلى ذلك؛

d. Summary of patterns, trends and issues submitted to the Central Bank for review and consideration.

ث. موجز للأنماط والتوجهات والمشكلات المقدمة إلى المصرف المركزي لمراجعتها والنظر فيها؛ و

e. Summary of service complaints against the Ombudsman Unit.

ج. موجز للشكاوى المتعلقة بالخدمة المرفوعة ضد وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

5.5.4. Nothing in this Article shall be construed as requiring the Chief Ombudsman to disclose Information, which, in the opinion of the Chief Ombudsman, would potentially prejudice the performance of the Ombudsman Unit functions or violate any privacy or

5.5.4. لا يجوز تفسير أي مما ورد في هذه المادة بأنه مطالبة لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بالكشف عن أي معلومات يرى أن الكشف عنها قد يلحق الضرر بأداء مهام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو أنها تنتهك أي



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

confidentiality requirements.

من متطلبات الخصوصية أو السرية.

5.5.5. The Chief Ombudsman shall arrange for the annual report, that has been approved by the Central Bank, to be published on the website of the Ombudsman Unit, within a reasonable timeframe.

5.5.5. يتولى مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية تنسيق إجراءات نشر التقرير السنوي، الذي يكون قد تم اعتماده من قبل المصرف المركزي، على الموقع الإلكتروني لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، خلال إطار زمني معقول.

5.6 Other Reporting Requirements

5.6 متطلبات أخرى لرفع التقارير

5.6.1. Not later than 3 months after the end of each Financial Year, the Chief Ombudsman shall publish the following on the website of the Ombudsman Unit:

5.6.1. يلتزم مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بنشر ما يلي على الموقع الإلكتروني لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خلال مدة أقصاها 3 أشهر من نهاية كل سنة مالية:

a. data of all Complaints made to the Ombudsman Unit during the Financial Year (e.g. received, pending, withdrawn and closed by the Year end) ;

أ. بيانات جميع الشكاوى التي وردت إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خلال السنة المالية (مثل الشكاوى المستلمة، والتي لم يبت فيها، والمسحوبة والمغلقة في نهاية السنة المالية)؛

b. a review of trends and patterns in the Complaints received by the Ombudsman Unit;

ب. مراجعة التوجهات والأنماط السائدة في الشكاوى التي ترد إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛

c. a breakdown as to the method of disposition of all Complaints made to the Ombudsman Unit during the preceding Financial Year ;

ت. تفاصيل توضح كيفية تقديم جميع الشكاوى الواردة إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية خلال السنة المالية السابقة؛

d. a summary of the key outcomes of Complaints concluded or terminated, including analysis of Complaints that were settled during the preceding Financial Year; and

ث. ملخص بأبرز نتائج الشكاوى التي تم إغلاقها أو إنهاؤها، بما في ذلك تحليل الشكاوى التي تم حلها خلال السنة المالية السابقة؛ و

e. statistics on the cases that have been filed for an appeal .

ج. إحصائيات عن الحالات التي أحيلت لغايات الطعن.

5.6.2. The detailed reporting template of the above may be specified by the Central Bank .

5.6.2. يجوز للمصرف المركزي تحديد النموذج التفصيلي لإعداد التقارير المذكورة أعلاه.

5.6.3. The Chief Ombudsman may publish statistics of Complaints against all Licensed Financial Institutions or Insurance Companies, without disclosing any names or other details about the Licensed Financial Institutions or Insurance Companies, subject to Central

5.6.3. يجوز لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية نشر الإحصائيات عن الشكاوى المقدمة ضد المنشآت المالية المرخصة أو شركات التأمين دون الكشف عن أي أسماء أو تفاصيل أخرى عن هذه المنشآت المالية المرخصة أو شركات



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Bank's approval.

- 5.6.4. In circumstances where the Chief Ombudsman is of the opinion that there is need for public disclosure of the name of a Licensed Financial Institution or Insurance Company, the Ombudsman shall seek explicit approval from the Central Bank.
- 5.6.5. A report under this Article shall not divulge the identity of any Complainant nor shall anything be published in the report that may lead to the identification of any Complainant .
- 5.6.6. The Chief Ombudsman may, from time to time, prepare and submit to the Central Bank such other reports in relation to the performance of the functions under this Regulation as the Chief Ombudsman considers appropriate.
- 5.6.7. The Chief Ombudsman may, after consultation and approval from the Central Bank, publish reports on other matters related to Complaints resolution if the Chief Ombudsman considers that it would be in the public interest to do so.

5.7 Quality Assurance Review

- 5.7.1. The Ombudsman Unit shall:
- Submit every three Years to an independent quality assurance review regarding the proper discharge of its functions and the performance of its activities. The review shall be conducted by a Third Party appointed by the Central Bank;
 - Conduct a stakeholder survey once a Year covering all Licensed Financial Institutions and Insurance Companies, and with recent Complainants since the previous consultation, with respect to the discharge of its functions and performance of its activities.
- 5.7.2. The Board of the Ombudsman Unit shall provide the Central Bank with an action plan for any

التأمين، شريطة الحصول على موافقة المصرف المركزي.

- 5.6.4. في الحالات التي يرى فيها مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ضرورة الإفصاح للجمهور عن اسم المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين، فعليه الحصول على موافقة صريحة من المصرف المركزي.
- 5.6.5. لا يجوز أن ينص التقرير بموجب هذه المادة على هوية الشاكي أو أن يُنشر فيه أي معلومات قد تؤدي إلى تحديد هويته.
- 5.6.6. يجوز لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، من وقت لآخر، إعداد تقارير مماثلة وتسليمها إلى المصرف المركزي فيما يتعلق بأداء الوظائف المنصوص عليها في هذا النظام، متى ما رأى مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ذلك مناسباً.
- 5.6.7. يحق لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية - بعد التشاور مع المصرف المركزي والحصول على موافقته لنشر تقارير عن المسائل الأخرى المتعلقة بحل الشكاوى، إذا رأى مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أن ذلك يصب في صالح المصلحة العامة.

5.7 مراجعة ضمان الجودة

- 5.7.1. يتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية:
- التقديم لإجراء تدقيق مستقل لضمان الجودة كل ثلاث سنوات، وتحديدًا فيما يتعلق بالتنفيذ السليم لمهامها وأداء أنشطتها. ويتولى إجراء المراجعة طرف ثالث يعينه المصرف المركزي؛
 - إجراء استطلاع لأصحاب المصلحة مرة واحدة سنويًا يشمل جميع المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين، بالإضافة إلى الشاكين الذين تقدموا بشكاوى مؤخرًا منذ آخر استطلاع، وذلك للاستعلام عن مستوى أداء وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وأدائها لأنشطتها.
- 5.7.2. يقدم مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

recommendations or observations made in the quality assurance reviewer's report and / or concluded from the analysis of the stakeholder survey .

خطة عمل إلى المصرف المركزي استجابةً إلى أي توصيات أو ملاحظات واردة في تقرير مراجع ضمان الجودة و/أو مستخلصة من تحليل استطلاع أصحاب المصلحة.

5.8 Accountability to Central Bank

5.8 المساءلة أمام المصرف المركزي

5.8.1. The Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit shall, whenever required to do so by the Central Bank, provide confirmation in Writing, in relation to:

5.8.1. يلتزم رئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بتقديم تأكيد خطي إلى المصرف المركزي متى ما طلب منه ذلك فيما يتعلق بالآتي:

- the regularity and propriety of the transactions recorded or required to be recorded under this Regulation, subject to financial audit by the External Auditor;
- the economy and efficiency of the Ombudsman Unit in the use of resources;
- the account of the general administration of the Ombudsman Unit;
- the systems, procedures and practices employed by the Ombudsman Unit for the purposes of evaluating the effectiveness of its operations; and
- any matter affecting the Ombudsman Unit referred to in the report of the External Auditor that is submitted to the Central Bank.

- أ. مدى انتظام وصحة المعاملات المسجلة أو المطلوب تسجيلها بموجب هذا النظام، ويخضع ذلك للتدقيق المالي الذي يتولاه مدقق حسابات خارجي؛
- ب. اقتصادية وكفاءة استخدام الموارد من قبل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية
- ت. حساب الإدارة العامة لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛
- ث. الأنظمة والإجراءات والممارسات المطبقة في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لغايات تقييم فعالية العمليات التشغيلية؛ و
- ج. أي أمور تؤثر على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، تمت الإشارة إليها في تقرير المدقق الخارجي المقدم إلى المصرف المركزي.

5.8.2. The Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit shall, at the request of the Governor of the Central Bank, along with designated Central Bank officials, give account for the general administration and functions of the Ombudsman Unit.

5.8.2. يلتزم رئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بناءً على طلب من محافظ المصرف المركزي والمسؤولين المحددين في المصرف المركزي بمشاركة المعلومات عن الإدارة العامة لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية ومهامها.

5.8.3. The Chief Ombudsman and the Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit shall report material issues or developments related to the Ombudsman Unit, to the Board of the Central Bank that may be required by the Decretal Law, Central Bank Regulations and Central Bank's internal controls framework.

5.8.3. يلتزم كل من مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، ورئيس مجلس إدارتها بالإبلاغ عن المشكلات الجوهرية أو المستجدات المتعلقة بوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، لدى مجلس إدارة المصرف المركزي والتي تكون مطلوبة بموجب المرسوم بقانون، وأنظمة المصرف المركزي، وإطار الرقابة الداخلية.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

5.8.4. If the Chief Ombudsman and the Chairperson of the Board of the Ombudsman Unit consider that they have information, which in their opinion, would or might be of assistance to the Central Bank in advancing one or more of the Central Bank's operational objectives, they shall disclose that information to the Central Bank.

5.8.4. إذا تبين لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، ورئيس مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أن لديهم معلومات قد تساعد المصرف المركزي على تطوير واحد أو أكثر من أهداف المصرف التشغيلية فعليهم الإفصاح عن هذه المعلومات إلى المصرف المركزي.

Article 6: Funding

المادة 6: التمويل

6.1 Scope

6.1 النطاق

6.1.1. The Licensed Financial Institutions and Insurance Companies shall pay an Annual Levy and Case Fee to the Ombudsman Unit. The amount of the Annual Levy shall not exceed those sums necessary to fund the operation of the Ombudsman Unit, having regard to the income and expenditure mentioned in Article 5.2. The Board of the Ombudsman Unit shall have the authority to determine and revise the Annual Levy and Case Fee.

6.1.1. تلتزم المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين بدفع الرسوم السنوية ورسوم القضية إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. يجب ألا تتجاوز قيمة الرسوم السنوية المبالغ اللازمة لعمل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، مع مراعاة الدخل والإنفاق المذكور في المادة (5.2). ويتمتع مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بالصلاحية اللازمة لتحديد وتعديل قيمة الرسوم السنوية ورسوم القضية.

6.1.2. The Licensed Financial Institutions and Insurance Companies may be required to pay a Supplementary Levy to supplement the costs of establishing and the continued operation of Ombudsman Unit in the event the Annual Levy and Case Fee are insufficient to meet the objectives of Ombudsman Unit. The Supplementary Levy shall be determined by the Board of the Ombudsman Unit and approved by the Central Bank.

6.1.2. تجوز مطالبة المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين بدفع رسوم تكميلية لاستكمال تكاليف إنشاء وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، واستمرار عملياتها التشغيلية في حالة عدم كفاية الرسوم السنوية ورسوم القضية لضمان تحقيق أهداف وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية المرجوة. يُحدّد مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية قيمة الرسوم التكميلية ويعتمدها مجلس إدارة المصرف المركزي.

6.1.3. For the manner of calculating the funding requirements, as well as the manner and times of payment, the following criteria shall be taken into consideration:

6.1.3. يجب أخذ المعايير التالية في الاعتبار عند احتساب متطلبات التمويل وتحديد طريقة الدفع ومواقب الاستحقاق:

- the Ombudsman Unit's need for stability of funding;
- the overall administrative costs of the Ombudsman Unit's operations, including those costs arising from services provided to those Licensed Financial Institutions or Insurance Companies that have ceased to pay fees to the Ombudsman Unit;

- حاجة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لتحقيق الاستقرار في عملية التمويل؛
- التكاليف الإدارية الإجمالية المرصودة للعمليات التشغيلية لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بما في ذلك تلك التكاليف الناشئة عن الخدمات المقدمة للمنشآت المالية المرخصة أو شركات التأمين التي توقفت عن دفع الرسوم إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية؛

- fairness to all Licensed Financial Institutions or

- ضمان العدل مع جميع المنشآت المالية المرخصة أو



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Insurance Companies;

شركات التأمين؛

- d. the desirability of accurately allocating expenses to the volume of Complaints received and the various Complaint resolution activities; and
- e. administrative efficiency and ease.

ث. الرغبة في تخصيص النفقات بدقة لحجم الشكاوى الواردة ومختلف أنشطة حل الشكاوى؛ و

ج. الكفاءة الإدارية وسهولة العمل.

6.1.4. Any party to a Complaint who seeks an appeal of the Ombudsman Unit Determination may also be required to deposit an Appeals Fee with the Ombudsman Unit which may be refundable in case of a Determination in the favor of the appellant. The Chief Ombudsman shall have the power to waive the Appeals Fee if necessary, given the circumstances for the Complainant.

6.1.4. يجوز مطالبة أي من أطراف الشكاوى الراغبين في الطعن على قرار وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بدفع رسوم الطعن إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، وتكون هذه الرسوم مستردة إن كان القرار لصالح مقدم الطعن. يكون لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية صلاحية الإعفاء من الرسوم إن لزم الأمر بحسب ظروف الشاكي.

6.1.5. A Licensed Financial Institution or Insurance Company may be exempted from paying the full quantum of the Annual Levy or may pay a lower Annual Levy upon approval by the Ombudsman Unit where a Licensed Financial Institution or Insurance Company submits an undertaking to the Central Bank that it currently does not serve and does not intend to serve Consumers defined within the scope of this Regulation. In the event that the Ombudsman Unit revokes its approval of the Annual Levy exemption, the Licensed Financial Institution or Insurance Company shall pay the Annual Levy on a pro-rata basis for the Financial Year in which the approval was revoked, and resume paying the full Annual Levy going forward.

6.1.5. يجوز إعفاء أي منشأة مالية مرخصة أو شركة تأمين من دفع كامل مبلغ الرسوم السنوية أو دفع رسوم منخفضة بموجب موافقة من وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. وفي هذه الحالة، تقدم المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين تعهداً للمصرف المركزي بأنها لا تقدم خدماتها حالياً إلى المستهلكين المحددين في نطاق هذا النظام، كما أنها لا تنوي تقديم خدماتها إليهم لاحقاً. في حال ألغت وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية موافقتها على الإعفاء من الرسوم السنوية، يتعين على المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين دفع الرسوم السنوية على أساس تناسبي مع السنة المالية التي ألغي الإعفاء خلالها، ثم دفع الرسوم السنوية كاملةً للفترة التي تعقب ذلك.

6.1.6. Licensed Financial Institutions or Insurance Companies that come under the jurisdiction of the Ombudsman Unit part way through the Financial Year will be required to pay the Annual Levy on a pro-rata basis.

6.1.6. يتعين على المنشآت المالية المرخصة أو شركات التأمين الخاضعة لنطاق عمل واختصاص وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية دفع الرسوم السنوية جزئياً على أساس تناسبي قبل نهاية السنة المالية.

6.1.7. All Licensed Financial Institutions and Insurance Companies that cease to be under the jurisdiction of the Ombudsman Unit shall continue to remain liable for full Annual Levy and Case Fee incurred on Complaints brought to the Ombudsman Unit until all related Complaints are withdrawn or settled.

6.1.7. تظل كافة المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين التي لم تعد خاضعة لنطاق عمل واختصاص وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية مسؤولة عن دفع رسوم السنوية ورسوم القضية المستحقة على الشكاوى المقدمة إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، وذلك حتى يتم سحب أو تسوية جميع الشكاوى ذات الصلة.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

6.2 Collection by the Ombudsman Unit

6.2.1 All Licensed Financial Institutions and Insurance companies shall be required to pay the Annual Levy, Supplementary Levy (if any) and Case Fee to the Ombudsman Unit. The payment shall not be later than 30 calendar days after the date of assessment of payment by the Ombudsman Unit.

6.2.2 A Licensed Financial Institution or Insurance Company which fails to make payment of the Annual Levy or Supplementary Levy (if any) or Case Fee in full on or before the scheduled payment due date will be charged an administrative late payment charge as may be determined by the Ombudsman Unit. The Chief Ombudsman may refer the matter to the Central Bank to take any necessary action.

6.3 Annual Revenue Request

6.3.1 The Ombudsman Unit shall, when submitting the annual budget, also request from the Central Bank an approval of the following:

- Annual Levy;
- Supplementary Levy;
- Case Fee;
- Payment schedule;
- Appeal fee;
- Administrative charges for late payments;
- A record of Licensed Financial Institutions and Insurance Companies who are liable to pay the Annual Levy;
- A record of any general or special exemptions approved regarding the payment of the Annual Levy or Case Fees (wholly or partly).

6.2 التحصيل من قبل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

6.2.1 تلتزم المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين بدفع الرسوم السنوية والرسوم التكميلية (إن وجدت) ورسوم القضية إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. يجب ألا يتجاوز موعد التسديد 30 يوماً من تاريخ تقييم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية لمبالغ الدفعات.

6.2.2 يتم في حال إخفاق منشأة مالية مرخصة أو شركة تأمين في سداد كامل الرسوم السنوية أو الرسوم التكميلية (إن وجدت) أو رسوم القضية في تاريخ استحقاق السداد المحدد أو قبله، فرض رسوم إدارية عليها بسبب التأخير في السداد، وفقاً لما تحدده وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. ويجوز لمدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إحالة الأمر إلى المصرف المركزي لاتخاذ أي إجراء ضروري.

6.3 طلب الإيرادات السنوية

6.3.1 يتعين على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، عند تقديم الموازنة السنوية، أن تطلب موافقة المصرف المركزي على ما يلي:

- الرسوم السنوية؛
- الرسوم التكميلية؛
- رسوم القضية؛
- جدول الدفع؛
- رسوم الطعن؛
- الرسوم الإدارية على الدفعات المتأخرة؛
- سجل بالمنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين الملزمة بدفع الرسوم السنوية؛ و
- سجل لأي إعفاءات عامة أو خاصة معتمدة فيما يتعلق بدفع الرسوم السنوية أو رسوم القضية (كلياً أو جزئياً).

Article 7: Information, Data and Confidentiality

المادة 7: المعلومات والبيانات والسرية

7.1 Exchange of Information and co-operation

7.1 تبادل المعلومات والتعاون

7.1.1 The Ombudsman Unit shall co-operate with the Central

7.1.1 تلتزم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بالتعاون



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Bank with a view to ensuring that this Regulation operates in a way that contributes to promoting the best interests and protection of Consumers .

مع المصرف المركزي لضمان عمل هذا النظام على نحو يساهم في تعزيز المصالح وحماية المستهلكين.

7.1.2 The Chief Ombudsman shall, whenever requested in writing to do so by the Central Bank, provide records or copies of records, or information, dealing with specified matters, or matters of a specified kind, relevant to the performance of the functions of the Central Bank.

7.1.2 يلتزم مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، متى ما طلب منه المصرف المركزي ذلك كتابةً، بتقديم سجلاتٍ أو نسخًا من السجلات أو المعلومات التي تتناول أمور محددة أو قضايا من نوع معين ذات صلة بأداء مهام المصرف المركزي.

7.2 Confidentiality

7.2 السرية

7.2.1 No Person, including a member of the Board of the Ombudsman Unit, the Chief Ombudsman, a member of the Staff of the Ombudsman Unit or a consultant or adviser to the Ombudsman Unit, shall disclose any confidential Information obtained by them while performing their duties or afterwards, unless disclosure of such Information is required by any applicable law, regulatory or judicial authority in the State.

7.2.1 لا يجوز لأي شخص، بما في ذلك عضو مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية و مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية وأي موظف في وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو أي مستشار أو استشاري فيها، الكشف عن أي معلومات سرية حصل عليها أثناء أداء واجباته أو بعد ذلك، ما لم يطلب منه الكشف عن هذه المعلومات بموجب أحد القوانين السارية أو بأمر من هيئة تنظيمية أو قضائية في الدولة.

7.2.2 Nonetheless, the above shall not operate to prevent the disclosure of Information by or on behalf of the Chief Ombudsman or the Board of the Ombudsman Unit to the Central Bank.

7.2.2 ومع ذلك، لا ينطبق ما ورد أعلاه على أي معلومات يتعين الكشف عنها من جانب مدير عام وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية أو بالنيابة عنهما إلى المصرف المركزي.

Article 8: Complaints against Ombudsman Unit

المادة 8: الشكاوى ضد وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية

8.1 A party to a Complaint who is dissatisfied with the Standard of service provided by the Ombudsman Unit when dealing with a Complaint may lodge a service complaint against the Ombudsman Unit.

8.1 يجوز لأي من أطراف الشكوى يشعر بعدم الرضا عن معايير الخدمة المقدمة من وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في معالجة شكواه أن يتقدم بشكوى خدمة ضد وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

8.2 The Ombudsman Unit shall acknowledge receipt of the Complaint within 3 business days and provide a response to the party within 14 business days .

8.2 على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إقرار استلام الشكوى خلال 3 أيام عمل وتقديم رد للطرف الشاكي خلال 14 يوم عمل.

8.3 The Ombudsman Unit shall provide a report to the Central Bank, on an annual basis, of all service complaints received and/or addressed, in the format as

8.3 ترفع وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية تقريرًا سنويًا إلى المصرف المركزي يضم جميع شكاوى الخدمات



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

determined by the Central Bank.

التي تم استلامها و/أو معالجتها وفقاً للصيغة التي يحددها المصرف المركزي.

Article 9: Changes to Complaints Resolution Process

المادة 9: التغييرات على إجراءات حل الشكاوى

9.1 If the Board of the Ombudsman Unit proposes to make changes to the Complaints resolution process under this Regulation, it must ensure that a draft of the proposed amendment(s) to the Regulation is published on the website of the Central Bank for stakeholder consultation, which shall be accompanied by:

- an explanation of the proposed changes to the process within the Regulation; and
- a statement that representations about the proposals may be made to the Board of the Ombudsman Unit within a specified time.

9.2 Any proposed amendments to the Regulation must be approved by the Board of Directors of the Central Bank, based on a recommendation of the Board of the Ombudsman Unit.

9.3 Immediately after approval of the amendments to the Regulation under 9.2, the Board of the Ombudsman Unit must arrange for them to be made available to the public.

9.1 في حال اقترحت وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية إجراء تغييرات على إجراءات حل الشكاوى بموجب هذا النظام، فعليها التحقق من إعداد مسودة التعديلات المقترحة على النظام ونشرها على الموقع الإلكتروني للمصرف المركزي للتشاور مع أصحاب المصالح، مصحوباً بالتالي:

- توضيح للتغييرات المقترحة على الإجراءات المذكورة في النظام؛ و
- بيان يفيد بإمكانية تقديم اعتراضات على التعديلات المقترحة إلى مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في غضون مدة زمنية محددة.

9.2 يوافق مجلس إدارة المصرف المركزي على أي تعديلات مقترحة بناءً على توصية مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

9.3 يقوم مجلس إدارة وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، فور الموافقة على إدخال التعديلات على النظام بموجب المادة (9.2)، بعمل الترتيبات اللازمة لجعل التعديلات متاحة للجمهور.

Article 10: Conflict with Other Regulations

المادة 10: التعارض مع الأنظمة الأخرى

This Regulation is in addition to any requirement of any other regulatory authority as applicable to Licensed Financial Institutions and Insurance Companies. In case of any conflict with such requirement, the provisions of this Regulation will prevail.

يمثل هذا النظام إضافة إلى المتطلبات التي تفرضها أي سلطة رقابية أخرى على المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين، أما في حال وجود أي تعارض مع تلك المتطلبات فإن أحكام هذا النظام تكون هي السائدة.



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Article 11: Enforcement and Sanctions

المادة 11: الإنفاذ والعقوبات

Noncompliance with any provision of this Regulation by the Licensed Financial Institutions or Insurance Companies is a regulatory violation and may be subject to supervisory action, sanctions and penalties as deemed appropriate by the Central Bank .

يعدّ عدم امتثال المنشآت المالية المرخصة أو شركات التأمين بأي من أحكام هذا النظام مخالفة رقابية، وقد يكون عرضة لإجراء رقابي، أو عقوبات، أو جزاءات، حسبما يراه المصرف المركزي ملائماً.

Article 12: Interpretation of this Regulation

المادة 12: تفسير النظام

The Regulatory Development Division of the Central Bank shall be the reference for interpretation of the provisions of this Regulation or any related Central Bank Regulations.

تكون إدارة تطوير الأنظمة الرقابية في المصرف المركزي هي المرجع لتفسير أحكام هذا النظام أو أي أنظمة أخرى من أنظمة المصرف المركزي ذات الصلة.

Article 13: Publication and Effective Date

المادة 13: النشر وتاريخ النفاذ

This Regulation shall be published in the Official Gazette and shall be considered effective one month from the date of publication. This Regulation shall apply to the Ombudsman Unit, all Licensed Financial Institutions and Insurance Companies. The Ombudsman Unit will be operational as of one Year from the date of publication of this Regulation.

يُنشر هذا النظام في الجريدة الرسمية ويعتبر نافذاً بعد مضي شهر واحد من تاريخ النشر. وينطبق هذا النظام على وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، وعلى كافة المنشآت المالية المرخصة وشركات التأمين. وتباشر وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية عملها الفعلي في غضون سنة واحدة من تاريخ النفاذ.

خالد محمد بالعمى
محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
Khaled Mohamed Balama
Governor of the Central Bank of the UAE