



United Arab Emirates

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

Notice No. : CBUAE/BIS/2024/1346

Date : 5 March 2024

Class. : Restricted

To : All Financial Institutions and Insurance Companies operating in the UAE

Subject : **Launch Announcement: Sanadak – An independent Ombudsman Unit for the resolution of financial and insurance complaints**

CBUAE/BIS/2024/1346 : إشعار رقم

2024 مارس 5 : التاريخ

محظور : التصنيف

إلى : كافة المنشآت المالية وشركات التأمين العاملة في الدولة

الموضوع : **الإعلان عن إطلاق الأعمال التشغيلية لوحدة مستقلة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية "سندك"**

After greetings,

بعد التحية،

The Central Bank of the UAE wishes to inform you of the launch of Sanadak on 7 March 2024, pursuant to the Decretal Federal Law No. 14 of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities and its amendments. Sanadak is an independent Ombudsman Unit catering to the consumers of Licensed Financial Institutions (LFIs) and Insurance Companies for the resolution of complaints.

يسر مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي إبلاغكم بأنه سيتم إطلاق وحدة مستقلة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية "سندك" في 7 مارس 2024، وذلك بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم 14 لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته، وتختص "سندك" بتلقي ومعالجة شكاوى المستهلكين من المنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة.

Sanadak will provide an independent process to resolve complaints between consumers, LFIs and Insurance Companies that have not reached an amicable settlement through their internal processes.

توفر "سندك" آلية مستقلة لحل الشكاوى بين المستهلكين والمنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة، والتي يتعذر حلها ودياً من خلال الإجراءات والقنوات الداخلية الخاصة بها.

Sanadak will provide a new path for financial and insurance complaint resolution, different than the mechanisms applied by the judiciary system and assumes the duties of the Consumers Happiness Center provided by the Central Bank's Consumer Protection Department and Insurance Dispute Resolution Committee.

توفر "سندك" آلية جديدة لتسوية الشكاوى المصرفية والتأمينية، تختلف عما هو معمول به في المحاكم. وبمقتضى النظام الجديد، تؤول لـ "سندك" كافة المهام المتعلقة بشكاوى المستهلكين والتي كانت ضمن اختصاص مركز إسعاد المتعاملين التابع لدائرة حماية المستهلك ولجان تسوية وحل المنازعات التأمينية لدى المصرف المركزي.

Sanadak acts with impartiality, independence, fairness, and transparency to resolve financial and insurance complaints.

تلتزم "سندك" بالامتنال لمبادئ الحيادية والاستقلالية والنزاهة والشفافية في حل الشكاوى المالية والتأمينية.



United Arab Emirates

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

Sanadak requests all LFIs and Insurance Companies to review all relevant documents, letters and contracts to reflect Sanadak's role and responsibilities and also inform consumers of this change.

Sanadak recognizes the critical role LFIs and Insurance Companies play in maintaining efficiency and trust within the financial and insurance services sector. Collaboration is pivotal to ensure compliance with regulations and the effective resolution of complaints, as well as the overall efficiency and integrity of our financial ecosystem.

Sanadak's office is located on the ground floor of the Emirates Institute of Finance building in Abu Dhabi. Office hours are from 8:30 AM to 3:30 PM, Monday to Thursday, and from 8:30 AM to 11:30 AM on Friday. If you have any enquiries about Sanadak, please contact us via e-mail:

Info@sanadak.gov.ae

Sanadak looks forward to working and collaborating with you.

Yours faithfully,

وتطالب "سندك" المنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة بمراجعة نماذج مستنداتها وخطاباتها وعقودها لإجراء التغييرات اللازمة والتي تعكس مهام الوحدة الجديدة "سندك" وإبلاغ المستهلكين بهذا التغيير.

تدرك "سندك" الدور الحاسم الذي تلعبه المنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة في الحفاظ على مستوى عالٍ من الكفاءة والثقة في قطاع الخدمات المالية والتأمينية. إن التعاون الوثيق في هذا المجال هو عامل محوري في ضمان الإمتثال الكامل للأنظمة وتبني آليات فعالة لحل الشكاوى، وتحقيق الكفاءة والنزاهة الشاملة للنظام المالي.

يقع مقر "سندك" في الطابق الأرضي من مبنى معهد الإمارات المالي في أبوظبي. ساعات عمل مكتب "سندك" هي من الساعة 8:30 صباحاً حتى الساعة 3:30 مساءً، من الاثنين إلى الخميس، ومن الساعة 8:30 صباحاً حتى الساعة 11:30 صباحاً يوم الجمعة. إذا كانت لديكم أي استفسارات حول "سندك"، يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني:

تتطلع "سندك" إلى العمل والتعاون معكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

أحمد سعيد القمزي
مساعد المحافظ - الرقابة على البنوك والتأمين

Ahmed Saeed Al Qamzi

Assistant Governor for Banking and Insurance Supervision