



وحدة تسوية المنازعات المصرفية  
والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة  
OMBUDSMAN UNIT FOR THE UNITED ARAB EMIRATES

Sultan Bin Zayed The First Street – Abu Dhabi

سادة تسوية المنازعات المصرفية  
تأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة  
OMBUDSMAN UNIT FOR THE UNITED ARAB EMIRATES

[sanadak.gov.ae](http://sanadak.gov.ae)

## Eligibility criteria

We distinguish complaint types, ensuring each is navigated with expertise and fairness through our resolution mechanism.



The provision of a service or product or an offer to provide a service or product by the Licensed Financial Institution (LFI) or Insurance Company.



A failure by the Licensed Financial Institution (LFI) or Insurance Company to provide a particular service or product requested by the complainant, due to discrimination based on family or socioeconomic status, gender, or membership in a minority group.



An alleged financial loss or harm to a complainant through any deceptive, misleading, fraudulent, or unfair conduct by or on behalf of an Licensed Financial Institution (LFI) or Insurance Company.

## Complaint process

At Sanadakh, we aim to deliver fair and timely resolutions for financial and insurance-related complaints.



You must register a complaint with your Licensed Financial Institution (LFI) or Insurance Company.



If you are not satisfied with the resolution or it has not been addressed within 30 calendar days, you can submit a complaint to Sanadakh.



Website or app



Call center\*



In person

This can be done online via the Sanadakh website or mobile application, through the Sanadakh call center, or in person.



Our team will review your file to verify if it complies with Sanadakh's requirements.



We will then approach the Licensed Financial Institution (LFI) or Insurance Company to verify the details of your complaint. Once validated, the institution has 15 working days to draft a resolution that aligns with the CBUAE's regulations.



If deemed appropriate, we will notify you through the portal and other communication channels.

\* For people of determination and elderly complainants only.

## ما هي سندك؟

تأسست "سندك" تحت إشراف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وهي أول وحدة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تهدف سندك إلى حل الشكاوى المالية والتأمينية من خلال عمليات تتسم بالشفافية و غير منحازة وفي الوقت المناسب، بهدف الحفاظ على الثقة في القطاع المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### آليات مستقلة وعادلة

يتم توفير الوصول إلى آلية حل شكاوى مُستقلة وعادلة تهدف إلى تعزيز ثقة المستهلكين.

### تسويات في الوقت المناسب

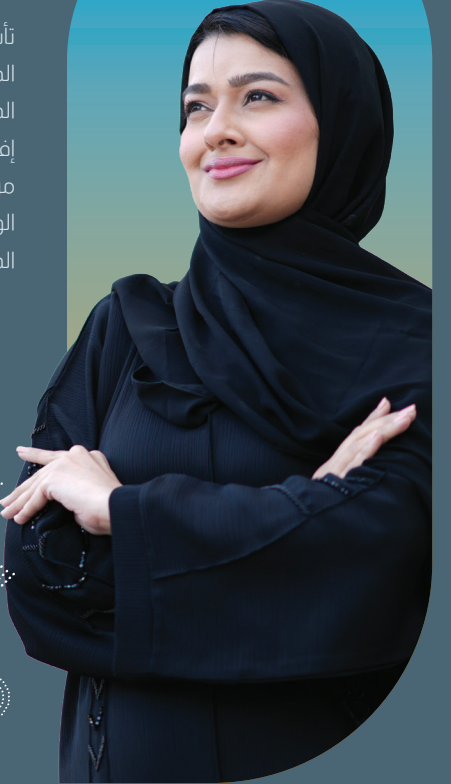
التركيز على توفير تسويات في الوقت المناسب لحل الشكاوى المالية والتأمينية.

### عمليات تسوية ثابتة

المحافظة على معايير الحل المتسقة، مما يضمن التعامل مع الشكاوى بشكل عادل وفعال.

### وعي المستهلك

تعزيز وعي المستهلك لمعالجة الشكاوى المالية والتأمينية.



## سندك Sanadak

وحدة تسوية المنازعات المصرفية  
والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة  
OMBUDSMAN UNIT FOR THE UNITED ARAB EMIRATES

info@sanadak.gov.ae | 800SANADAK (800 72 623 25) | f y @ in sanadakuae

وحدة سندك - مبنى معهد الإمارات المالي - الطابق الأرضي - شارع سلطان بن زايد الأول - أبوظبي

## وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يُعتبر التزام سندك بحل الشكاوى المالية والتأمينية بطريقة عادلة و غير منحازة وفي الوقت المحدد داخل دولة الإمارات العربية المتحدة على رأس أولويات عملها.

سندك  
Sanadak  
وحدة تسوية المنازعات المصرفية  
والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة  
OMBUDSMAN UNIT FOR THE UNITED ARAB EMIRATES

sanadak.gov.ae

# عملية الشكوى

في سئدك، نهءف إلى إءءاء  
أسوية عاءلة وسريعة  
للسكوى المالىة والتأمينية.

## معايير الأهلية

نحن نميز بين أنواع السكوى، مما يضمن التعامل معها بخبرة  
وعاءلة من ءلال آلية الءل التي نستخدمها



تقديم ءءمة أو منتج أو عرض لتوفير ءءمة أو منتج من  
قبل المؤسسة المالىة المرآصة أو شركة التأمين.



فشل المؤسسة المالىة المرآصة أو شركة التأمين  
في تقديم ءءمة أو منتج معين طلبة المتقءم  
بالسكوى لأسباب تمييزية تعتمد على الوضع العائلي أو  
الاقتصادي والاجتماعي أو الجنس أو على كونه عضواً  
في مجموعة أقلية.



ءسارة مالية مزعومة أو ضرر للمتقءم بالسكوى  
من ءلال أي سلوك مظلأ أو ءاءع أو احتيالي أو  
غير عاأل من قبل المؤسسة المالىة المرآصة أو  
شركة التأمين أو بالنيابة عنها.



عليك أولاً تقديم السكوى المالىة أو  
التأمينية لءى المؤسسة المالىة المرآصة  
أو شركة التأمين التي تتعامل معها.



إن لم تكن راضياً عن القرار، أو لم  
تتم معالءته ءلال 30 يوماً ميلادياً،  
يمكنك تقديم سكوى إلى سئدك.



سيقوم موظفو سئدك  
بمراجعة ملف السكوى  
للتأكد من تلبية جميع  
متطلبات سئدك.

يمكن القيام بذلك عبر الإنترنت من  
ءلال موقع سئدك الإلكتروني أو  
تطبيق الهاتف المحمول، أو عبر مركز  
اتصال سئدك، أو الءضور شخصياً.



الموقع الإلكتروني أو التطبيق



مركز الاتصال\*



الءضور شخصياً



سيتم بعد ذلك الاتصال بالمؤسسة المالىة المرآصة أو شركة التأمين  
للتءق من تفاصيل السكوى. وبمجرد التءق من صحتها، يكون أمام  
المؤسسة 15 يوم عمل لصياغة قرار يتوافق مع أنظمة المصرف المركزي.



إذا تم اعتبار هذا الءل مناسباً، سيتم  
إءطارك عبر البوابة الإلكترونية  
وقنوات الاتصال الأءرى.

\*الأصاءب الهمم وكبار الشن فقط.