



## What is Sanadak?

Sanadak is the first Ombudsman Unit in the Middle East and North Africa (MENA) region, created under the supervision of the Central Bank of the UAE. Sanadak aims to resolve financial and insurance-related complaints through transparent, impartial, and timely processes, seeking to safeguard trust and confidence in the UAE's financial field.



### Independent and fair mechanisms

We provide access to an independent and fair complaint resolution mechanism that aims to strengthen consumers' trust and confidence.



### Timely settlements

Our focus is on delivering timely resolutions for financial and insurance-related complaints.



### Consistent settlement processes

We uphold consistent resolution standards, ensuring fair and efficient complaint handling.



### Consumer awareness

Our goal is to strengthen consumers' awareness to address their financial and insurance complaints.

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) | [X](#) [f](#) [y](#) [@](#) [in](#) sanadakuae

SANADAK Unit - Emirates Institute of Finance Building - Ground Floor

Sultan Bin Zayed The First Street - Abu Dhabi

## Ombudsman Unit for the United Arab Emirates.

At the heart of Sanadak's operations is our commitment to fair, impartial, and timely resolution of financial and insurance complaints within the UAE.'

سندك  
Sanadak.

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

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.



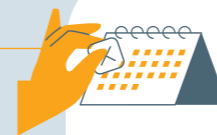
An alleged financial loss or harm to a complainant through any deceptive, misleading, fraudulent, or unfair conduct by or on behalf of an Licensed Financial Institution (LFI) or Insurance Company.

## Complaint process

At Sanadak, 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 Sanadak.



Website or app



Call center\*



In person

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



Our team will review your file to verify if it complies with Sanadak'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.

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

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

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

sanadak.gov.ae

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 t in sanadakuae

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

## 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 تُسم بالشفافية وغير 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.



# عملية الشكوى

في سنديك، نهْدَف إلى إيجاد  
تسوية عادلة وسريعة  
للسكوى الماليّة والتأمينيّة.

## معايير الأهلية

نحن نميّز بين أنواع الشكوى، مما يضمن التعامل معها بخبرة  
وعدالة من خلال آليّة الحلّ التي نستخدمها

تقديم خدمة أو منتج أو عرض لتوفير خدمة أو منتج من  
قبل المؤسسة الماليّة المرخّصة أو شركة التأمين.



فشل المؤسسة الماليّة المرخّصة أو شركة التأمين  
في تقديم خدمة أو منتج معين طلبه المتقدّم  
بالشكوى لأسباب تمييزية تعتمد على الوضع العائلي أو  
الاقتصادي والاجتماعي أو الجنس أو على كونه عضواً  
في مجموعة أقلّيّة.



خسارة مالية مزعومة أو ضرر للمتقدّم بالشكوى  
من خلال أي سلوك مضمّل أو خادع أو احتيالي أو  
غير عادل من قبل المؤسسة الماليّة المرخّصة أو  
شركة التأمين أو بالنيابة عنهما.



عليك أولاً تقديم الشكوى الماليّة أو  
التأمينيّة لدى المؤسسة الماليّة المرخّصة  
أو شركة التأمين التي تتعامل معها.



إن لم تكن راضياً عن القرار، أو لم  
تتم معالجته خلال 30 يوماً ميلادياً،  
يمكنك تقديم شكوى إلى سنديك.



الحضور شخصياً



مركز الاتصال\*



الموقع الإلكتروني أو التطبيق

يمكن القيام بذلك عبر الإنترنت من  
خلال موقع سنديك الإلكتروني أو  
تطبيق الهاتف المحمول، أو عبر مركز  
اتصال سنديك، أو الحضور شخصياً.



سيقوم موظفو سنديك  
بمراجعة ملف الشكوى  
للتأكد من تلبية جميع  
متطلبات سنديك.



سيتمّ بعد ذلك الاتصال بالمؤسسة الماليّة المرخّصة أو شركة التأمين  
للتحقّق من تفاصيل الشكوى. وبمجرد التحقّق من صحتها، يكون أمام  
المؤسسة 15 يوم عمل لصياغة قرار يتوافق مع أنظمة المصرف المركزي.



إذا تمّ اعتبار هذا الحلّ مناسباً، سيتمّ  
إخطارك عبر البوابة الإلكترونيّة  
وقنوات الاتصال الأخرى.

\*الأصحاب الهمم وكبار السن فقط.