

سندك Sanadak.

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

التقرير السنوي 2025





صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة
”حفظه الله“

جدول المحتويات

06	نبذة عن سندك
07	كلمة رئيس مجلس الإدارة
08	كلمة الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب
09	إنجازات سندك 2025
12	استراتيجية سندك 2025 - 2027
15	تقرير الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب
19	إحصاءات الشكاوى
22	الحوكمة المؤسسية
30	بيان المخاطر والتدقيق
32	المعلومات المؤسسية



**سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان
نائب رئيس الدولة، نائب رئيس مجلس
الوزراء، رئيس ديوان الرئاسة**



**صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي
"رعاه الله"**



كلمة رئيس مجلس الإدارة

سعادة/ فاطمة عبدالله الجابري

في هذا التقرير نستعرض النتائج المميزة التي استطاع تحقيقها فريقنا بالتعاون مع شركائنا في القطاع، والتي تُجسد أهمية الاستثمار المؤسسي في الوحدة، ودورها في خلق مسار جديد ومستقل لحماية الحقوق الفردية والشركات الصغيرة والمتوسطة.

وفي عالم الرقمنة والذكاء الاصطناعي، سواصل العمل على تطوير آليات وخدمات وإجراءات تسوية المنازعات لتكون أكثر فعالية وكفاءة، مما يساهم في تسهيل الإجراءات، تقليص مدة الاستجابة ومعالجة الشكاوى، وتمكين المستهلك، ويرفع من معايير الخدمات والمنتجات. نسعى في "سندك" توفير مؤشرات ورؤى تشغيلية تدعم الجهات المعنية في تطوير السياسات والأنظمة حول سلوك السوق وحماية المستهلك، بما يدعم تطوير الأنظمة والسياسات والتشريعات بطريقة أكثر دقة وفعالية، في ظل وجود قطاع مالي قوي في دولة الإمارات، يركز على شبكة من المنشآت المالية المرخصة المحلية والعالمية، التي تقدم خدمات شاملة وبيئة آمنة للتنمية الشاملة والمستدامة.

ختاماً، أتقدم بالشكر لأعضاء مجلس الإدارة، وفريق عمل وحدة "سندك" ولشركائنا في القطاعين المصرفي والتأميني، الذين يواصلون تطوير الأداء، ودعم المنظومة، وتعميق أثرها، والارتقاء بثقة المجتمع، بما يواكب طموحات دولة الإمارات ومسارها نحو المستقبل، ويصب في مصلحة المستهلك المالي.

في دولة الإمارات العربية المتحدة، تُفاس قوة القطاع المالي بحجم وازدهار المنشآت المالية، وكذلك مدى قدرة القطاع على ترسيخ الثقة والعدالة والشفافية كركائز حيوية ويومية تحكم علاقة الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة بالمال والخدمات والمنتجات والفرص، ولقد أثبتت التجارب العالمية أن الثقة هي حجر الأساس لأي منظومة مالية فعّالة؛ لأنها تُشجّع على التعامل المالي، وتُعزز الاستقرار المالي، والحد من النزاعات المالية بين الأفراد والمؤسسات والشركات.

وفي ظل توجهاتنا الوطنية، نحو الارتقاء بمعايير القطاع المالي، بما يواكب الجهود الرامية إلى تحقيق الاستراتيجيات والمستهدفات للدولة مثل؛ رؤية "نحن الإمارات 2031"، تبرز أهمية المنظومة المتكاملة لحماية المستهلك المالي، لما لها من دور كبير ليس فقط في معالجة الشكاوى وتسوية المنازعات، بل في تطوير البيئة التشريعية، وتقليل الحاجة إلى اللجوء للمحاكم، وتبسيط وتسريع إجراءات التسوية، وتصفير البيروقراطية الحكومية.

ومن هنا تأسست "سندك" في العام 2024 كأول وحدة مستقلة من نوعها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، لتُقدم نموذجاً رائداً في تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، عبر آليات مستقلة وفعّالة وسريعة، بما ينعكس على تحسين سياسات وإجراءات المنشآت المالية المرخصة، ويساند الجهات التنظيمية، ويرفع من الثقة في القطاع.

نبذة عن سندك

تأسست "سندك" وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة بعد صدور نظام إنشائها في العدد رقم (745) بتاريخ 15 فبراير 2023 من الجريدة الرسمية، وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمصرف المركزي بموجب المادة (121) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته، لتباشر مهامها رسمياً في عام 2024 كجهة مستقلة تتمتع بالشخصية الاعتبارية، وتُعد الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

توفر "سندك" آليات مستقلة وفعّالة لمعالجة شكاوى المستهلكين المتعاملين مع المنشآت المالية المرخصة، بما يضمن التنفيذ في الوقت المناسب ويعزز ثقة المستهلك في التعامل مع هذه المنشآت. وجاء المرسوم بقانون اتحادي رقم (6) لسنة 2025 بشأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وأعمال التأمين، معززاً منح "سندك" صلاحيات أوسع للفصل في النزاعات المالية وإصدار قرارات ملزمة، بما يعكس التزام دولة الإمارات بترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة والعدالة في الخدمات المالية.



أعضاء مجلس إدارة "سندك"

رئيس مجلس إدارة "سندك"

• سعادة/ فاطمة عبد الله الجابري، رئيس مجلس الإدارة.

تشمل عضوية المجلس كلاً من:

- سعادة/ إبراهيم السيد محمد الهاشمي، عضو مجلس الإدارة.
- سعادة/ جمال إبراهيم المطوع، عضو مجلس الإدارة.
- القاضي خالد عبيد المنصوري، عضو مجلس الإدارة.
- سعيد حسين الخوري، عضو مجلس الإدارة.
- عادل المرزوقي، عضو مجلس الإدارة.
- فايزة محمد العوضي، الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب.

الرؤية

إرساء منظومة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، تقوم على الثقة، وتعتمد آليات فعّالة لمعالجة الشكاوى وتسوية المنازعات بطريقة عادلة وشفافة..

الرسالة

تقديم الدعم المهني الذي يسهل الوصول إليه، وتسوية المنازعات المصرفية التأمينية بثقة ونزاهة.

القيم

- النزاهة
- سهولة الوصول
- الفعالية
- تمكين العملاء

إنجازات "سندك" 2025

الثقافة المالية الوطني لدولة الإمارات، بالإضافة إلى النسخة الثانية من منتدى شباب مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، والمنتدى الوطني لسياسات الشمول المالي والثقافة المالية في دولة الإمارات.

كما شارك عدد من موظفي "سندك" في برنامج تدريب المدربين ضمن البرنامج الوطني للثقافة المالية، حيث تم تأهيل 5 موظفين لتدريب المدربين، وتقديم برامج تدريبية متخصصة في الثقافة المالية، والتي استفاد منها أكثر من 150 شخصاً في جميع إمارات الدولة.

وفي مجال الشراكات الاستراتيجية، عززت وحدة "سندك" تعاونها مع القطاع، بهدف رفع كفاءة آليات معالجة الشكاوى وتسوية المنازعات، وتحقيق أفضل مستويات التنسيق والممارسات بين كافة أطراف المنظومة. وشملت هذه الجهود تنظيم أكثر من 15 فعالية متخصصة في القطاع المالي والتأميني، ومنها: عقد ملتقيات واجتماعات "سندك" مع المنشآت المالية، والتي استقطبت أكثر من 500 ممثلاً عن البنوك، وشكلت منصة للحوار وتبادل الرؤى، حول تحسين تجربة المستهلك المالي، وتبسيط الإجراءات، ورفع الثقة في المنظومة، وآليات الامتثال لدليل إجراءات "سندك"، وتمكين المستهلك بشكل عادل وشفاف.

في إطار جهودها الرامية إلى تسريع إجراءات حل النزاعات، وتبسيطها لتكون أقل تعقيداً، واصلت "سندك" دورها في دعم النظام القضائي والجهات التنظيمية في دولة الإمارات، كجهة مستقلة تعتبر قراراتها ملزمة ونافذة، وتمثل درجة من درجات التقاضي لمعالجة الشكاوى وتسوية المنازعات المالية، وكذلك تمكين المستهلك المالي، عبر توفير آليات عادلة وشفافة، تضمن له بموجب التشريعات والقوانين اللجوء إلى "سندك" للحصول على حقوقه كمستهلك مالي. وقد نظمت "سندك" هذا العام أكثر من 50 فعالية ومبادرة توعوية أستهدف رفح الوعي المالي لدى المستهلك، حول اختصاصات وحدة "سندك" وحماية المستهلك، والشمول المالي في مختلف المستويات، بدءاً من التعاون مع الجهات التنظيمية، مروراً بتعزيز الشراكات الاستراتيجية مع القطاعين المصرفي والتأميني، وصولاً إلى التفاعل المباشر مع أفراد المجتمع، والمشاركة الفعالة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، بما يعكس التزام "سندك" بدعم المنظومة المالية.

وتضمن ذلك أكثر من 9 فعاليات ركزت خلالها "سندك" على تطوير وتحسين السياسات لدى المنشآت المالية المرخصة، ورفع الوعي المالي ومن أبرزها: جلسة تصفير البيروقراطية - رحلة المتعامل في "سندك"، وبرنامج



كلمة الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب

السيدة فائزة العوضي

حصل 99.3% من المستهلكين الماليين على خدماتنا عبر القنوات الرقمية.

بالإضافة إلى دورنا في تسوية المنازعات، تتضمن مهامنا ومسؤولياتنا رفع الوعي المالي لدى أفراد المجتمع، ودعم الجهات التنظيمية بالرؤى القائمة على البيانات المتعلقة بسلوك السوق وحماية المستهلك، ورفع جودة الخدمات في السوق والقطاع، وكذلك تعزيز الشمول المالي، وكان لنا دور بالتعاون مع مصرف دولة الإمارات العربية المتحدة المركزي في تطوير الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي 2026 - 2030.

وفي عام 2025، عززت "سندك" مكانتها كنموذج عالمي وإقليمي ملهم، وهو ما تجلّى في عدد من الزيارات والتمثيلات في زيارة وفد "سندك" إلى نيوزيلندا، للمشاركة في مؤتمر أعضاء شبكة INFO العالمية، وزيارة وفد "سندك" إلى وحدة تسوية شكاوى الخدمات المالية والمعاشات التقاعدية في إيرلندا. كما أستقبلت "سندك" وفد القيادات المالية العربية الذي ضم 50 مسؤولاً من 20 دولة عربية، للاطلاع على تجربتنا المؤسسية والنموذج الإماراتي الذي يقوم بدور محوري جديد في تسوية المنازعات المالية، ومكملاً لمنظومة حماية المستهلك المالي بالدولة.

وشهد العام الماضي في وحدة "سندك" نشاطاً كبيراً على مستوى الاجتماعات واللقاءات مع الشركاء الاستراتيجيين في القطاعين المصرفي والتأميني، والمستهلكين الماليين، مما انعكس على تمكين المستهلك المالي، وعزز ثقته في القطاع، وتطوير الأطر التنظيمية لرفع جودة آليات معالجة الشكاوى، وتقليل النزاعات والحاجة إلى اللجوء إلى المحاكم، وعزز من سياسات المنشآت المالية المرخصة.

أُتقدم بالشكر والتقدير لرئيس وأعضاء مجلس الإدارة، على دعمهم اللامحدود، ولشركائنا في القطاعين المصرفي والتأميني، على التزامهم المشترك برفع معايير حماية المستهلك، والشكر موصول إلى كافة المستهلكين الماليين الذين يشكلون الركيزة الأساسية في هذه المنظومة.

لقد مثل العام 2025 محطة استراتيجية فارقة في مسيرة "سندك"، حيث انتقلنا من مرحلة التأسيس وترسيخ الأطر التشغيلية والتنظيمية، إلى مرحلة تعزيز الأثر والأداء المؤسسي، ورفع الكفاءة في معالجة الشكاوى وتسوية المنازعات، مما عزز مكانتنا كنموذجاً رائداً على المستوى الإقليمي في تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، وحماية المستهلك المالي.

تُعد وحدة "سندك" امتداداً ممنهج لمنظومة حماية المستهلك المالي في دولة الإمارات، التي بدأت مهامها وأعمالها كأول جهة مستقلة من نوعها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، وبناء الثقة المستدامة في القطاع، ورفع الوعي المالي، وتعزيز الشمول المالي، وتحسين جودة الخدمات والسياسات لدى المنشآت المالية المرخصة.

وقد جاء المرسوم بقانون اتحادي (6) لسنة 2025 بشأن مصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وأعمال التأمين، ليمنح "سندك" صلاحيات أوسع للفصل في النزاعات المالية وإصدار قرارات ملزمة، بما يعكس التزام دولة الإمارات بتسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة والعدالة في الخدمات المالية.

فخلال العام 2025، أدارت وعالجت وحدة "سندك" 33742 شكوى بكفاءة عالية، في مؤشر واضح على ثقة المستهلك المالي في آلياتنا وخدماتنا، وقدرتنا على حماية حقوقه من خلال إجراءات بسيطة أقل تعقيداً مما مضى، وضمان إيصال الحقوق لمستحقيها بكفاءة وسرعة وعدالة. وقد ركزنا خلال الفترة الماضية على تحسين تجربة المتعاملين، عبر إجراءات واضحة كان من أبرز نتائجها تقليص مدة الاستجابة لشكاوى المنازعات المصرفية من 30 يوماً إلى 15 يوماً.

وفي إطار التزامنا الحكومي بالتحول الرقمي وتحقيق مستهدفات استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات، وتصفير البيروقراطية، لقد حرصنا على توفير خدماتنا الرقمية عبر التطبيق والمنصة الرقمية في الموقع الإلكتروني، حيث



واستقبلت "سندك" وفداً من صندوق النقد العربي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ضم نحو 50 مسؤولاً من القيادات المالية العربية يمثلون 20 دولة عربية، للاطلاع على تجربتها والتعرف على اختصاصاتها ودورها كأول جهة مستقلة من نوعها في المنطقة.

وفي إطار تطوير القدرات التحليلية وتعزيز كفاءة اتخاذ القرار، عملت وحدة "سندك" على تطوير لوحة معلومات متقدمة تربط بينها وبين القطاعين المصرفي والتأميني، مدعومة بمنظومة من التحليلات المتقدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية، بما يتيح تحليل البيانات المرتبطة بالقضايا والشكاوى التي تتعامل معها بصورة أكثر دقة وفعالية.

كما عملت "سندك" على مراجعة وتطوير وإصدار دليل إجراءات سندك (Sanadak Rulebook) بوصفه الإطار التنظيمي الذي يحكم عملياتها، وآليات عملها في تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، وذلك بما ينسجم مع أفضل الممارسات العالمية، في مجال تسوية المنازعات المالية. ونفذت وحدة "سندك" 10 فعاليات ومبادرات توعوية استهدفت مختلف فئات المجتمع، بهدف تعزيز الثقافة المالية ورفع مستوى الوعي بالمسؤوليات والواجبات المالية، وشملت هذه المبادرات: استضافة طلبة أكاديمية جيمس العالمية في زيارة تعريفية للوحدة، وتنظيم ثلاث فعاليات ضمن مبادرة "ركن القهوة"، وهي منصة تفاعلية تهدف إلى تعزيز التواصل مع الجمهور ووسائل الإعلام وتعريفهم بـ "سندك"، وإطلاق مجلس المتعاملين - رحلة المتعامل، وتنفيذ مبادرة نبض المتعامل في سندك، بالتعاون مع مكتب رئاسة مجلس الوزراء، لقياس آراء المتعاملين

وتحليل تجربتهم مع الخدمات المقدمة، وتنظيم جلسات توعوية متعددة حول الثقافة المالية بالتعاون مع عدد من الجهات الحكومية والجامعات والمؤسسات المعنية ومنها: الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية، والاتحاد للمعلومات الائتمانية، وهيئة أبوظبي للدعم الاجتماعي.

وشاركت وحدة "سندك" في 7 فعاليات مع جهات حكومية، منها 3 مشاركات في معرض إثناء للتوظيف، للتعريف بدور "سندك"، واستقطاب الكفاءات الوطنية لفرص العمل المتوفرة، والمشاركة في برنامج المستشارين الماليين الشباب بالتعاون مع الهيئة الاتحادية للشباب، بهدف تمكين الشباب بالمعرفة المالية وتعريفهم بآليات تسوية المنازعات العادلة التي توفرها وحدة "سندك"، بالإضافة إلى زيارة معهد دبي القضائي لبحث فرص التعاون في مجالات التدريب وتبادل الخبرات في تسوية المنازعات، والمشاركة في الاجتماعات السنوية لحكومة دولة الإمارات، التي تمثل منصة استراتيجية لتطوير العمل الحكومي، وكذلك المشاركة في مبادرة توظيف x زاهب لدعم استقطاب الكفاءات الوطنية.

وعلى صعيد الحضور الإقليمي والعالمي، شاركت "سندك" في 5 فعاليات عالمية، تبادلنا خلالها أفضل الممارسات والخبرات في مجال تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، حيث زار فريق "سندك" نيوزيلندا، للمشاركة في مؤتمر أعضاء شبكة INFO العالمية، كما نظمت "سندك" زيارة إلى وحدة تسوية شكاوى الخدمات المالية والمعاشات التقاعدية في إيرلندا، بهدف الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في معالجة الشكاوى المالية، كما شاركت في

اليوم العالمي لمهارات الشباب لتعزيز دور الثقافة المالية في تمكين أجيال المستقبل، وتم تكريم الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب لوحدة سندك، ضمن قائمة 200 شخصية قيادية نسائية مؤثرة عالمياً خلال فعالية دولية في المملكة العربية السعودية.

ولتعزيز الابتكار والتميز المؤسسي داخل منظومة "سندك"، تم تنظيم 8 فعاليات ومبادرات داخلية، بهدف تطوير بيئة العمل وتحسين العمليات التشغيلية، حيث تم تنظيم جلسة حول المرسوم بقانون اتحادي رقم (6) لسنة 2025 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وأعمال التأمين، لتعريف الموظفين بأبرز التحديات التشريعية، وكذلك تنظيم ورش عمل للموارد البشرية لتعزيز المعرفة بالسياسات والإجراءات المؤسسية، واحتفلت وحدة "سندك" بيوم المرأة الإماراتية تقديراً لدور المرأة في مسيرة التنمية الوطنية، إضافة إلى يوم العلم وعيد الاتحاد لتعزيز روح الانتماء الوطني.

انجازات "سندك" في العام 2025

500+

مشارك في ملتقيات واجتماعات "سندك" للقطاعين المصرفي والتأميني

10

مبادرات توعوية للمستهلك المالي

50+

فعالية ومبادرة وبرامج توعوي

150+

مستفيد من برامج التثقيف المالي

7

فعاليات بالتعاون مع الجهات الحكومية

5

موظفين مؤهلين لتدريب المدربين، وتقديم برامج الوعي المالي

8

مبادرات داخلية لتطوير بيئة العمل

5

مشاركات دولية

15

فعالية متخصصة مع القطاعين المصرفي والتأميني

9

فعاليات تنظيمية



استراتيجية "سندك" 2025 - 2027

تمثل استراتيجية "سندك" 2025 - 2027 خارطة طريق متكاملة لترسيخ دور الوحدة كجهة مستقلة تسهم في تعزيز الثقة والشفافية في القطاعين المصرفي والتأميني، وتوفير آليات عادلة وفعالة لتسوية المنازعات بين المستهلك المالي والمنشآت المالية المرخصة.

وتستند هذه الاستراتيجية إلى رؤية طموحة تهدف إلى تطوير منظومة متقدمة لتسوية المنازعات المالية، بما يواكب أفضل الممارسات العالمية، ويعزز ثقة المستهلك في النظام المالي.

وترتكز الاستراتيجية على محاور رئيسية، مدعومة بإطار متكامل للحوكمة وإدارة المخاطر والتحول الرقمي، إضافة إلى مجموعة من مؤشرات الأداء المؤسسية (KPIs) التي تتيح قياس أثر المبادرات الاستراتيجية خلال الفترة 2025 - 2027.

مواءمة الاستراتيجية مع التوجهات الوطنية لدولة الإمارات

لمكتب رئاسة مجلس الوزراء التي تركز على تطوير تجربة المتعاملين وتحسين جودة الخدمات الحكومية، إذ تعمل "سندك" على تبسيط إجراءات معالجة الشكاوى وتسوية المنازعات وتعزيز كفاءة الخدمات الرقمية.

كما تتماشى الاستراتيجية مع "استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي 2031" من خلال تبني حلول تقنية متقدمة تشمل استخدام خوارزميات التحليلات المتقدمة للبيانات لتحليل اتجاهات الشكاوى، وتطوير المساعد الرقمي الذكي (AI Chatbot) لتحسين تجارب المتعاملين، وتوظيف الذكاء الاصطناعي في تحليل العمليات التشغيلية وتحسين كفاءة اتخاذ القرار. ويعكس هذا التوجه التزام "سندك" في تبني التقنيات الرقمية الحديثة لتعزيز كفاءة العمليات وتحسين جودة الخدمات.

جاءت استراتيجية "سندك" 2025 - 2027 منسجمة مع التوجهات الاستراتيجية لدولة الإمارات، بما يعزز التكامل بين دور الوحدة واختصاصاتها، وأهداف الدولة في بناء نظام مالي مستدام، حيث تتوافق الاستراتيجية مع "رؤية نحن الإمارات 2031" التي تهدف إلى ترسيخ مكانة الدولة ضمن أفضل الاقتصادات العالمية وتعزيز جودة الحياة، فوحدة "سندك" تدعم هذه الرؤية من خلال تعزيز الثقة في المنظومة المصرفية وتوفير آليات مستقلة وشفافة لتسوية المنازعات.

وتنسجم الاستراتيجية مع "مئوية الإمارات 2071" التي تستهدف بناء منظومة اقتصادية عالمية المستوى، حيث تمثل "سندك" جزءاً من النظام المالي، الذي يسهم في تعزيز وترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة في القطاع، كما تواكب الاستراتيجية كذلك توجهات الخدمات الحكومية

"سندك" في الإطار التنظيمي والتشريعي لدولة الإمارات

الوحدة في عملها إلى الأطر التشريعية والتنظيمية الصادرة عن المصرف المركزي، والتي تهدف إلى توفير آلية مستقلة وفعالة وعادلة لتسوية المنازعات في القطاع.

جاء تأسيس وحدة "سندك" في إطار نظام حماية المستهلك لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وذلك لتعزيز منظومة حماية المستهلك المالي، وترسيخ الشفافية في القطاعين المصرفي والتأميني، حيث تستند

منظومة الشركاء ودورها في تحقيق أهداف "سندك"

تعتمد "سندك" على منظومة متكاملة من الشركاء الاستراتيجيين الذين يشكلون جزءاً أساسياً من منظومة حماية المستهلك المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتشمل هذه المنظومة:

1. المستهلكون والمتعاملون.
2. مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
3. المنشآت المالية المرخصة.
4. الجهات الحكومية ذات العلاقة.
5. الجهات الأكاديمية ومؤسسات المجتمع.

ويعكس هذا النموذج التكاملي، أهمية التعاون المؤسسي في تطوير السياسات والإجراءات التي تعزز كفاءة معالجة الشكاوى، والشمول المالي، وترفع من الوعي المالي حول الحقوق والمسؤوليات، بما يسهم في بناء منظومة مالية أكثر شفافية

سندك
Sanadak

تقرير الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب

المنظومة في "سندك"

تُجسد "سندك" الرؤية الطموحة لدولة الإمارات في منظومة مالية، مستدامة، عادلة، شفافة، وأكثر حماية للمستهلك المالي، لذلك نستذكر استحداث إدارة حماية المستهلك في المصرف المركزي، لضمان حماية مصالح المستهلك عند استخدامه لأي منتج مالي أو خدمة مالية من المنشآت المالية المرخصة، وبعدها إصدار نظام حماية المستهلك و معايير حماية المستهلك، لنرى حجم الجهود التي بذلتها دولة الإمارات لبناء إطار تنظيمي لحماية المستهلك المالي، حدد قواعد ملزمة، ووضع إشراف دقيق على سلوك المنشآت المالية المرخصة، وآليات فعالة لمعالجة الشكاوى.

إن نظام حماية المستهلك حدد 10 مبادئ رئيسية لحماية المستهلك، وهي المبادئ التي أسست عليها "سندك" لتقديم نموذجاً يتماشى مع الأنظمة القضائية المتقدمة في المملكة المتحدة، وأيرلندا، وأستراليا، وسنغافورة.

وتنفذ وحدة "سندك" عملياتها، وتمارس اختصاصاتها لخدمة الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، كأول جهة مستقلة من نوعها في المنطقة، وجاء المرسوم بقانون اتحادي (6) لسنة 2025 - المادة رقم 148، ليعكس التزام دولة الإمارات بترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة والمساءلة في الخدمات المالية، ويمنح وحدة "سندك" صلاحيات أكبر للفصل في النزاعات المالية ضد المنشآت المالية المرخصة والنظر فيها وإصدار قرارات ملزمة ونافاذة بشأنها.

الهدف من "سندك"

تهدف وحدة "سندك" إلى توفير آليات لمعالجة شكاوى العملاء ضد المنشآت المالية المرخصة، حيث يمكن للمستهلك الحصول على آلية مستقلة وعادلة، من شأنها تمكين المستهلك وتعزيز ثقته بالمنشآت المالية المرخصة.

كما تهدف إلى تسريع إجراءات معالجة المنازعات وتبسيطها، ورفع جودة الخدمات والسياسات في السوق، وتعزيز الشمول المالي، ورفع الوعي المالي، ودعم الجهات التنظيمية، وبناء ثقة مستدامة في المنظومة، وتحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمات في القطاع.

مهام ومسؤوليات "سندك"

تتولى "سندك" مسؤولية دراسة الشكاوى المقدّمة، والتوسط بين الأطراف المعنية، وتقديم توصيات عادلة وموضوعية لتسوية النزاعات، كما تسعى إلى تعزيز الوعي المالي وتمكين المستهلك من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تعاملاته المصرفية والتأمينية.

تلتزم وحدة "سندك" بالامتثال لمبادئ العدالة، والإنصاف، والحيادية، والالتزام بالقانون، والنزاهة. كما يتعين على وحدة "سندك" تسهيل وصول المستهلك إلى الوحدة لتقديم الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بحالة الشكاوى، والحرص على النظر في الشكاوى المتعلقة بسلوك المنشآت المالية المرخصة والتعامل معها بطريقة عادلة وفاعلة وسليمة من الناحية القانونية، وتعزيز وعي المستهلك وفهمه للأدوار والوظائف المنوطة بالوحدة، بالإضافة إلى التعريف بأنواع القضايا المتعلقة بالشكاوى التي يتم النظر فيها.

ويجوز لوحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية مساعدة الشاكين على فهم إجراءات تقديم الشكاوى دون تولي الدفاع نيابة عنهم، وإبداء الملاحظات وطرح التوصيات المناسبة لتحسين إجراءات/عمليات تقديم الشكاوى ضد المنشآت المالية المرخصة.

مؤشرات الأداء والأهداف الاستراتيجية

إطار قياس الأداء لتحقيق مستهدفات استراتيجية سندك 2025 - 2027

وضعت "سندك" إطاراً متكاملًا لمؤشرات الأداء، يهدف إلى قياس مدى التقدم في تنفيذ الاستراتيجية، وضمان تحقيق الأثر المستهدف في تعزيز كفاءة المنظومة، وترسيخ الثقة في القطاع المالي، حيث يغطي هذا الإطار مجموعة من المؤشرات التي ترتبط مباشرة بالمحاور الاستراتيجية الستة للوحدة، حيث تم تحديد أهداف سنوية تضمن تحقيق هذه المؤشرات والارتقاء بجودة الخدمات.



1.

تسوية المنازعات وتعزيز مؤشر الثقة

يركز هذا المحور على تطوير الأطر التنظيمية التي تحكم تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، بما يعزز الشفافية ويرفع مستوى الثقة لدى المتعاملين والمنشآت المالية المرخصة.

4.

التحول الرقمي والابتكار

يمثل التحول الرقمي أحد المحركات الأساسية لتحسين كفاءة العمليات وتعزيز تجربة المتعاملين، حيث تسعى وحدة "سندك" إلى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والأدوات الرقمية، لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة المتعامل.

2.

القطاع المالي = المنشآت المالية المرخصة

يمثل التعاون مع القطاعين المصرفي والتأميني أحد الركائز الأساسية لنجاح منظومة تسوية المنازعات، حيث تعمل "سندك" على تطوير قنوات التواصل والتعاون مع المنشآت المالية المرخصة، بالإضافة إلى الجهات التنظيمية.

5.

المواءمة مع استراتيجيات الدولة

تحرص وحدة "سندك" على ضمان توافق جميع مشاريعها ومبادراتها مع التوجهات الاستراتيجية لدولة الإمارات.

3.

رفع الوعي بالشمول المالي

تولي "سندك" أهمية كبيرة لتعزيز الشمول المالي، مما يعكس على النمو المستدام، بالإضافة إلى رفع الوعي المالي لدى أفراد المجتمع، بما يساهم في تمكين المستهلكين من المعرفة اللازمة لاتخاذ قرارات مالية مسؤولة وصحية.

6.

التميز المؤسسي وبناء القدرات

يركز هذا المحور على تطوير القدرات المؤسسية وتعزيز كفاءة الموارد البشرية.

خدمات "سندك"

تتمثل الخدمات التي تقدمها وحدة "سندك" عبر القنوات الرسمية في:

1 تقديم استفسارات عن الخدمات المقدمة من المؤسسات المالية المرخصة.

2 تقديم شكاوى تتعلق بالمؤسسات المالية المرخصة.

3 تصعيد الشكاوى إلى إدارة اللجان لتسوية المنازعات.

مراحل معالجة الشكوى

إدارة الشكوى (المستوى الأول)

- 1 تقديم الشكوى: يقوم المتعامل بتقديم الشكوى من خلال القنوات الرسمية وهي: الموقع الإلكتروني، التطبيق، الخط الساخن، الحضور الشخصي.
- 2 استلام الشكوى: يتم استلام الشكوى من خلال القنوات الرسمية.
- 3 التحقق: تقوم "سندك" بالتحقق من الشكوى مع المؤسسة المالية المرخصة ضمن معايير الأهلية.
- 4 التحري: تقوم "سندك" بالتحري والإفادة مع المؤسسة المالية المرخصة على الشكوى.
- 5 إصدار القرار: يقوم مسؤول معالجة الشكاوى في وحدة "سندك" بمراجعة التحقيق والتواصل مع المتعامل لإعلامه بالرد النهائي وإصدار القرار.

إن لم يكن القرار مرضياً بإمكان المتعامل التصعيد إلى المستوى الثاني وتقديم طعن على القرار

إدارة اللجان (المستوى الثاني)

- 1 التصعيد (الطعن): تقديم طعن على القرار إلى إدارة اللجان التي تتكون من رئيس قاضي، وقاضي عضو، و3 خبراء.
- 2 انطلاق إجراءات اللجنة: تقوم اللجنة بدراسة المنازعات المحالة إليها بعد تقديم أطراف الدعوى لكافة المستندات والبيانات والاثباتات التي تمكنها من البحث في الدعوى.
- 3 عرض الصلح والجواب: تعرض اللجنة الصلح على الأطراف قبل البدء في المداولة. فإن قبل أطراف الدعوى بالصلح فعندها تصدر اللجنة قرار الصلح. وفي حال تعثر الصلح، عندها تتطرق إجراءات تسوية المنازعة.
- 4 إصدار قرار اللجنة: تقوم اللجنة بإصدار قرارها النهائي، وتكون قرارات اللجنة نهائية ونافاذة، ولا يجوز للمنشآت المالية المرخصة الطعن فيها إذا لم تتجاوز قيمة المطالبة (100,000) مائة ألف درهم، وفي حال تجاوزت القيمة المذكورة سلفاً ولم يتم الطعن على القرار خلال 30 يوماً من صدور القرار، يتم تنفيذ القرار بعد الحصول على شهادة لمن يهمه الأمر والتي تفيد إعلان الأطراف بالقرار.

قبول الشكوى لدى "سندك"

تشمل عملية قبول الشكوى من قبل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية "سندك" المتعلقة بسلوك المنشآت المالية المرخصة، الحالات التالية:

- تقديم خدمة، أو منتج، أو عرض لتوفير خدمة، أو منتج من قبل المؤسسة المالية المرخصة.
- الامتناع عن تقديم خدمة أو منتج لأسباب تمييزية تتعلق بالوضع العائلي، أو الاقتصادي، أو الاجتماعي، أو الجنس، أو الانتماء لأي فئة أقلية.
- التسبب بضرر أو خسارة مالية نتيجة أي سلوك مزلل، أو خادع، أو احتيالي، أو غير عادل صادر عن المؤسسة المالية المرخصة أو من يمثلها.

شروط ومعايير قبول الشكوى

- قد تم تقديم شكوى رسمية للمنشأة المالية المرخصة قبل اللجوء إلى سندك.
- تم انتظار مدة 15 يوماً تقويمياً بعد تقديم الشكوى للجهة المعنية.
- عدم تكرار الشكوى أو تطابقها مع شكوى سابقة.
- لا يوجد شكوى قيد النظر أمام القضاء.
- أن تكون الشكوى ضمن نطاق اختصاص سندك.
- أن لا تكون الشكوى مرتبطة بسياسات داخلية للمؤسسة مثل إدارة المخاطر أو التسعير أو مكافحة غسل الأموال.
- أن لا تكون تمت تسوية الشكوى مسبقاً بين المستهلك والمؤسسة المالية المرخصة.

ملاحظة: في حال لم يتم استيفاء الشروط أعلاه يتم رفض الشكوى المقدمة.

الموارد البشرية والتوطين

تشغل في وحدة "سندك" جميع المناصب القيادية كفاءات إماراتية وطنية، مع وصول نسبة التوطين إلى 100%، في مؤشر يعكس حرص "سندك" على بناء ورعاية فريق عمل متخصص قادر على مواكبة مهامها واختصاصاتها ومسؤولياتها على مستوى القطاع، وكذلك توفير فرص النمو التي تعزز التطور المهني والوظيفي لدى كافة الموظفين. وعملاً بسياسة تمكين الشباب في الجهات الحكومية الاتحادية، شاركت "سندك" في مجموعة من معارض التوظيف لاستقطاب المواهب الشابة، وتنمية الكفاءات الوطنية، وبناء القدرات المستقبلية، وأطلقت 4 برامج تدريبية استهدفت استقطاب الطلبة والخريجين وتأهيلهم لاكتساب الخبرات العملية في مجالات العمل المؤسسي والمالي. وتولي وحدة سندك أهمية كبيرة لتمكين المرأة باعتبارها شريكاً رئيسياً في مسيرة التنمية المؤسسية وصنع القرار، وقد انعكس ذلك على نسبة تمثيل المرأة في المناصب القيادية التي بلغت 38%، مما يجسد قدرات المرأة وإسهاماتها النوعية في تطوير الأداء المؤسسي.

الأثر الإيجابي المستدام لـ "سندك" - أبرز تجارب المستهلكين

البنوك

اختراق الحساب البنكي

يقول المستهلك المالي ب.ه، أنه تقدم بشكوى على إحدى البنوك في الدولة، حول اختراق حسابه البنكي، دون أن يتلقى أية إشعارات من البنك عبر هاتفه. وبعد قيام فريق سندك بالتحقق من الشكوى والتواصل مع المستهلك المالي، تبين أن الخضم تم عبر خدمة الدفع الرقمي، إلا أن المؤسسة المالية لم تقدم أي دليل يثبت ربط هاتف المتعامل بالخدمة أو تفويضه باستخدامها. وبناءً على ذلك، ووفقاً لأحكام قوانين مكافحة الاحتيال وحماية المستهلك المالي التي تلزم المؤسسة بتحمل عبء الإثبات في المعاملات الإلكترونية، قام فريق سندك بإلزام الجهة المعنية بإعادة المبلغ المستقطع لكون العملية غير مصرح بها.

العروض على المنتجات والخدمات المالية

بعد أن فقد الأمل بوجود حل لمشكلته، عملت وحدة "سندك" خلال 15 يوماً على إعادة ضعف المبلغ الذي تم عرضه على المستهلك المالي ب.م، الذي تعرض لعملية احتيال من قبل أحد الأشخاص.

بعد استكمال فريق "سندك" من التحقيق، تبين أن المتعامل مستوفٍ لشروط وأحكام العرض الترويجي ومؤهل للحصول على مكافأة بعد نقل الحساب البنكي. وبناءً عليه، ووفقاً لمبادئ حماية المستهلك المالي والالتزامات التنظيمية التي تُلزم المؤسسات المالية بالالتزام بشروط العروض المعلنة وعدم الإخلال بحقوق المتعاملين، تم التواصل مع المؤسسة المالية المرخصة، ونتيجة لتدخل "سندك" تم إلزامها بإيداع المكافأة المستحقة في حساب المستهلك المالي.

وعليه، توصي وحدة "سندك" بضرورة التأكد من أن جميع العروض صادرة عبر القنوات الرسمية للمؤسسات المالية المرخصة، وعدم مشاركة أي معلومات شخصية أو مصرفية إلا بعد التحقق الكامل من الجهة المقدمة للخدمة أو المنتج المالي.

تجاوز حد الاستقطاع المسموح به

يقول ح.ا أن نسبة الاستقطاع من راتبه قد تجاوزت 60%، حيث يتم استقطاع مبالغ للقرض السكني، ومبالغ أخرى لعدد من المديونيات.

ليتقدم المستهلك المالي بشكوى للنظر في وضعه، ومخاطبة البنك المعني لإيجاد حل، يضمن الالتزام بالنسبة القانونية للاستقطاع، ومعالجة المتأخرات القائمة، وتفادي أية أضرار مالية إضافية.

لتباشر وحدة "سندك" بالتحقق في الأمر، ليتبين أن نسبة الاستقطاع من دخل المستهلك المالي قد تجاوزت الحد الأقصى المسموح به والبالغ 60%. وبناءً عليه، ووفقاً للتعليمات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، بشأن حماية المستهلك المالي، وتنظيم الاستقطاعات، تدخلت "سندك" لتلزم البنك بتخفيض العبء المالي بما يتوافق مع النسبة المعتمدة حسب السياسات والأنظمة واللوائح المعمول بها في الدولة.

شركات التأمين

كفاءة التدخل وتعزيز ثقة المستهلك

في إحدى الشكاوى، لجأ ح.ر إلى وحدة "سندك" بعد أن عجز عن الوصول إلى حل مع شركة التأمين، عقب تعرض مركبته الفاخرة من طراز فيراري 2025، لحادث مروري أدى إلى وقوع أضرار كبيرة. وطلب المستهلك التصعيد إلى إدارة اللجان، لأن قيمة المطالبة عالية، وحينها شاركت وحدة "سندك" معه الوثيقة الموحدة للتأمين، وشرحت له الحقوق والواجبات.

لتساهم وحدة "سندك" من خلال إدارة الشكاوى (المستوى الأول) في الوصول إلى تسوية للمنازعة ترضي الطرفين دون تصعيد، مما وفر على المستهلك المالي الوقت والجهد، والتوصل إلى اتفاق مع شركة التأمين، التي عوضت المستهلك المالي بمبلغ مالي شمل تكاليف إصلاح المركبة.

الالتزام بالشروط والأحكام

خلال رحلة سفره برفقة أسرته، تعرض ك.ش لعملية سرقة أثرت عليه بشكل كبير، وتبين أن وثيقة التأمين تغطي مثل هذه الحوادث، لتقوم وحدة "سندك" بدور محوري في تغيير مسار تجربة المستهلك المالي، خاصة أنه كان يمرّ بظروف مالية صعبة.

وبفضل جهود فريق وحدة "سندك" في التواصل مع شركة التأمين، استعاد المستهلك المالي المبلغ المسروق خلال خمسة أيام فقط، في إنجاز حَقْفَ عبئاً ثقيلاً عن الأسرة، وأعاد لها شعور الارتياح والامتنان، وترك لديهم قناعة راسخة بأن المستهلك ليس وحده، وأن "سندك" موجودة للدفاع عنه وحمايته بكل شفافية وعدالة.

رفض تسوية المطالبة

تعرضت مركبة المستهلك ش.أ لضرر كبير نتيجة لغمرها بمياه الأمطار الغزيرة، ورغم امتلاكه تأميناً شاملاً يغطي مثل هذه الحوادث والظواهر الطبيعية، كان لتدخل "سندك" بالغ الأثر في إعادة الحقوق للمستهلك المالي، إذ تولّى فريق "سندك" دراسة الوثيقة وتقييم أحقية المطالبة بموضوعية، مع التواصل المهني مع شركة التأمين بما تفرضه الأنظمة والقوانين المعمول بها، مما ساهم في إعادة الحق حسب الوثيقة الموحدة، مما عزز ثقة المستهلك بالقطاع المالي.

إحصاءات الشكاوى

تعكس بيانات الشكاوى التي تلقتها وحدة "سندك" خلال العام 2025 تطوراً ملحوظاً في حجم القضايا وطبيعتها، إلى جانب تحسن كفاءة إجراءات معالجة الشكاوى وآليات تسوية المنازعات، وسرعة الإنجاز، بما يعزز دور "سندك" في ترسيخ العدالة وحماية المستهلك المالي.

وتوفر هذه البيانات مؤشرات تحليلية عميقة حول سلوك المتعاملين، وأداء المنشآت المالية المرخصة، ومستوى الامتثال، وكفاءة آليات تسوية المنازعات، مما يساهم في دعم اتخاذ القرار، وتعزيز الجهود الرقابية والتنظيمية. كما تُجسد تحولاً نوعياً في تحسين زمن معالجة الشكاوى، ورفع كفاءة إجراءات إدارة الشكاوى وإدارة اللجان، حيث تعتمد وحدة "سندك" في معالجة الشكاوى على تطبيق أنظمة ومعايير حماية المستهلك، والمتطلبات التنظيمية الصادرة من قوانين وتشريعات المصرف المركزي، باعتباره الجهة التنظيمية والإشرافية المختصة، والقوانين الاتحادية ذات الصلة، واللوائح الداخلية والسياسات المعتمدة، والمعايير الدولية ذات العلاقة، ووثائق التأمين الموحدة، ودليل إجراءات "سندك" الخاص بنظام إدارة الشكاوى.

قنوات تقديم الشكاوى

0.7%

زيارة مركز خدمة المتعاملين
(حضورياً)

24.3%

تطبيق الهاتف المحمول

75%

الموقع الإلكتروني

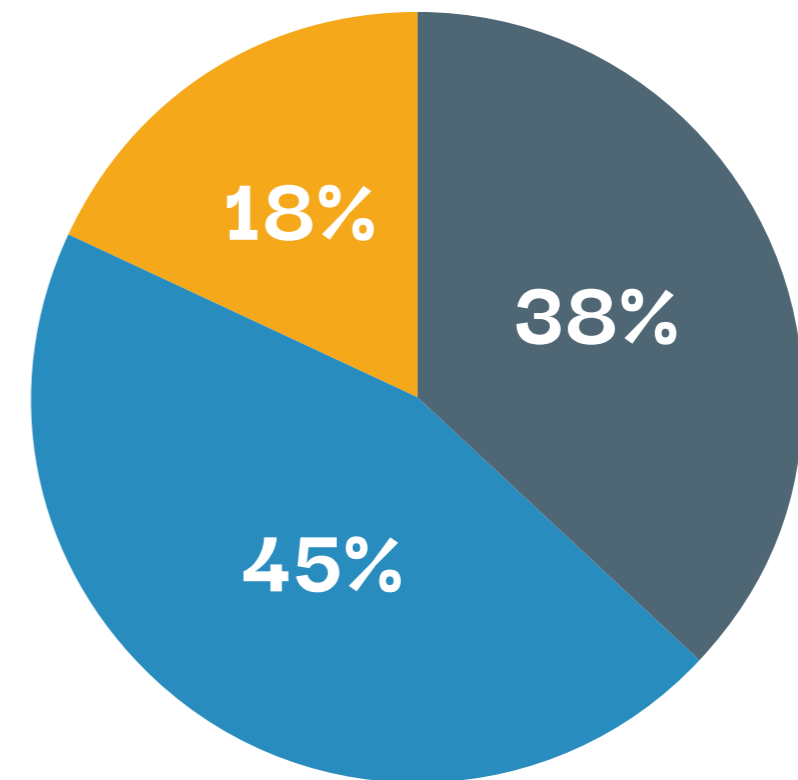
إجمالي عدد الشكاوى

وصل إجمالي الشكاوى التي عالجتها وحدة "سندك" في العام 2025، للمنشآت المالية المرخصة إلى **33,742 شكوى**.

الحوكمة

إحصاءات الشكاوى

المؤشر	2025
إجمالي الشكاوى	33742
الشكاوى والطعون المنتهية لصالح المستهلك المالي	12483
الشكاوى والطعون المنتهية لصالح المنشآت المالية المرخصة	15312
حالات دون تسوية*	5947



* الشكاوى التي كانت لا تزال قائمة حتى 31 ديسمبر أو لم يتم استكمال إجراءاتها من قبل المتعاملين

الحوكمة المؤسسية

تحرص وحدة "سندك" على تفعيل منظومة الحوكمة المؤسسية المتكاملة، بهدف ترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة والنزاهة والعدالة في جميع عملياتها وأنشطتها. وتُعد الحوكمة أحد الركائز الأساسية التي تدعم قدرة الوحدة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز الثقة في منظومة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

وفي هذا الإطار، تعتمد "سندك" إطاراً مؤسسياً متكاملًا للحوكمة يستند إلى هيكل تنظيمي معتمد يحدد بوضوح الصلاحيات والمسؤوليات وقنوات التقارير الإدارية، إضافة إلى منظومة فعّالة لإدارة المخاطر والرقابة الداخلية، بما يضمن سلامة العمليات التشغيلية وكفاءة اتخاذ القرار.

كما يعقد مجلس إدارة "سندك" اجتماعات دورية لا تقل عن أربع اجتماعات سنوياً لمراجعة الأداء المؤسسي ومتابعة تنفيذ الخطط الاستراتيجية، بما يضمن توافق أعمال الوحدة مع أهدافها المؤسسية ومع التوجهات الوطنية في دولة الإمارات. وتشمل منظومة الحوكمة في "سندك" تطبيق سياسات وإجراءات للرقابة الداخلية، وتنفيذ عمليات تدقيق داخلي وخارجي بشكل منتظم، إضافة إلى الالتزام بمتطلبات الإفصاح والتقارير الدورية، وتطبيق برامج تدريب وتوعية دورية في مجالات الحوكمة والسلوك المهني.

كما تولي الوحدة أهمية خاصة لتعزيز التواصل المؤسسي مع أصحاب المصلحة من خلال آليات رسمية تتيح استقبال ملاحظاتهم ومقترحاتهم، بما يساهم في تطوير السياسات والإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

ممارسات الحوكمة التي تطبقها "سندك"

هيكل تنظيمي معتمد

تم اعتماد هيكل تنظيمي يحدد الصلاحيات والمسؤوليات وخطوط التقارير الإدارية.

اجتماعات مجلس الإدارة

يعقد مجلس الإدارة اجتماعات دورية لمراجعة الأداء ومتابعة تنفيذ الخطط.

نظام إدارة المخاطر

تطبق الوحدة نظاماً لإدارة المخاطر يشمل تحديد المخاطر وتقييمها ووضع خطط للمعالجة.

سياسات للرقابة الداخلية

تم اعتماد سياسات وإجراءات للرقابة الداخلية، ويجري تنفيذ عمليات تدقيق داخلي وخارجي بشكل منتظم.

الالتزام بمتطلبات الإفصاح

تلتزم الوحدة بتقديم تقارير مالية وإدارية دورية وفق متطلبات الإفصاح المعتمدة.

مدونة السلوك الوظيفي

تطبق الوحدة مدونة سلوك وظيفي على جميع الموظفين.

برامج التدريب والتوعية

تنفذ الوحدة برامج تدريب وتوعية دورية في مجالات الحوكمة والسلوك المهني.

آليات التواصل مع أصحاب المصلحة

توجد آليات رسمية للتواصل مع أصحاب المصلحة واستقبال ملاحظاتهم.

لجان مجلس الإدارة

في إطار تعزيز الحوكمة المؤسسية وضمان فعالية الرقابة والإشراف على مختلف الجوانب التنظيمية، تم خلال عام 2024 تشكيل ثلاث لجان رئيسية تابعة لمجلس إدارة وحدة "سندك"، وهي تدعم مجلس الإدارة، وتعزز كفاءة اتخاذ القرار.

وتشمل هذه اللجان:

لجنة الامتثال والمخاطر

تتولى اللجنة الإشراف على عمليات الامتثال وإدارة المخاطر في الوحدة، بما في ذلك مراجعة سياسات إدارة المخاطر وتقييم فعالية الضوابط والإجراءات المعتمدة لضمان الالتزام بالتشريعات والأنظمة ذات العلاقة. وتتكون اللجنة من ثلاثة أعضاء بمن فيهم رئيس اللجنة، إضافة إلى أمين سر.

لجنة التدقيق

تختص اللجنة بمتابعة أعمال التدقيق الداخلي والخارجي، ومراجعة التقارير المالية، وتقييم كفاءة نظم الرقابة الداخلية، بما يعزز الشفافية والمساءلة في العمليات المؤسسية. وتتكون اللجنة من ثلاثة أعضاء بمن فيهم رئيس اللجنة، إضافة إلى أمين سر.

لجنة رأس المال البشري

تعنى اللجنة بالإشراف على سياسات الموارد البشرية وتطوير الكفاءات المؤسسية، بما يشمل استقطاب المواهب وتنمية القدرات الوظيفية وتعزيز بيئة العمل المؤسسية. وتتكون اللجنة من ثلاثة أعضاء بمن فيهم رئيس اللجنة، إضافة إلى أمين سر.

وتباشر جميع اللجان أعمالها وفق موثيق عمل معتمدة تحدد اختصاصاتها ومسؤولياتها وآليات عملها، وتخضع أعمالها للمراجعة والمتابعة من قبل مجلس الإدارة، بما يحقق أهداف الوحدة في مجالات الامتثال والمخاطر، والتدقيق، وإدارة رأس المال البشري.

مبادئ الحوكمة

تعتمد وحدة "سندك" مجموعة من المبادئ الأساسية التي تشكل الإطار المرجعي لسياساتها وإجراءاتها في مجالات الحوكمة والعدالة والشفافية، وتشمل ما يلي:

الشفافية

تلتزم الوحدة بتوفير المعلومات الجوهرية والدقيقة لجميع أصحاب المصلحة، والإفصاح المنتظم عن البيانات المالية والإدارية، بما يضمن وضوح الإجراءات وعلانية القرارات.

المساءلة

تعتمد الوحدة على تحديد واضح للصلاحيات والمسؤوليات على جميع المستويات التنظيمية، مع إخضاع جميع العمليات والقرارات لآليات رقابة داخلية وخارجية فعّالة.

العدالة وتكافؤ الفرص

تلتزم الوحدة بتطبيق سياسات تضمن العدالة وعدم التمييز بين الموظفين وأصحاب المصلحة، وتكفل تكافؤ الفرص في جميع المعاملات والإجراءات المؤسسية.

الالتزام بالأنظمة والتشريعات

تلتزم الوحدة بالالتزام بجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية ذات العلاقة، مع مراجعة دورية للسياسات والإجراءات لضمان الامتثال المستمر.

النزاهة والسلوك المهني

تعزز الوحدة ثقافة النزاهة والسلوك الأخلاقي في بيئة العمل، من خلال تطبيق مدونة سلوك مهني ملزمة لجميع الموظفين، بما يضمن الالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات المهنية.

إشراك أصحاب المصلحة

تحرص الوحدة على إشراك أصحاب المصلحة في عمليات اتخاذ القرار عند الاقتضاء، وتولي أهمية لاستقبال الملاحظات والمقترحات ودراستها ومعالجتها وفق الأطر المعتمدة.

هذه المبادئ تعكس التزام وحدة "سندك" بالأساس الذي تستند إليه في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز ثقة جميع الأطراف ذات العلاقة.

الركائز الرئيسية للحوكمة

ترتكز منظومة الحوكمة في "سندك" على مجموعة من الركائز الأساسية التي تدعم تحقيق أهداف الوحدة الاستراتيجية، وتشمل:

الشفافية والإفصاح

الالتزام بتوفير المعلومات الجوهرية والدقيقة لجميع أصحاب المصلحة، والإفصاح المنتظم عن البيانات المالية والإدارية وفق السياسات المعتمدة.

المساءلة والمسؤولية

تحديد واضح للصلاحيات والمسؤوليات على جميع المستويات التنظيمية، وإخضاع جميع العمليات والقرارات لآليات رقابة فعّالة.

العدالة وتكافؤ الفرص

تطبيق سياسات تضمن العدالة وعدم التمييز، وتكافؤ الفرص في جميع الإجراءات المؤسسية.

الالتزام بالأنظمة والتشريعات

التقيد التام بجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية ذات العلاقة، ومراجعة السياسات والإجراءات بشكل دوري لضمان الامتثال المستمر.

إدارة المخاطر والرقابة الداخلية

تطبيق أطر فعّالة لإدارة المخاطر، واعتماد نظم رقابة داخلية تضمن سلامة العمليات وحماية أصول الوحدة.

فصل السلطات وتوزيع المهام

ضمان الفصل بين السلطات التنفيذية والرقابية، وتوزيع المهام بشكل يحقق التوازن المؤسسي ويمنع تعارض المصالح.

إشراك أصحاب المصلحة وتعزيز الحوار المؤسسي

إشراك أصحاب المصلحة في عمليات اتخاذ القرار عند الاقتضاء، وتفعيل قنوات التواصل لاستقبال الملاحظات والمقترحات.

الأنظمة والتشريعات

تخضع وحدة "سندك" في أعمالها لمجموعة من الأنظمة والتشريعات المحلية والتنظيمية التي تهدف إلى ضمان الامتثال والحوكمة الرشيدة، وتمثل أبرز هذه الأنظمة والتشريعات فيما يلي:

القوانين واللوائح الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

تلتزم الوحدة بكافة الأنظمة والتعليمات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، باعتباره الجهة التنظيمية والإشرافية المختصة.

القوانين الاتحادية ذات الصلة

تخضع الوحدة لأحكام القوانين الاتحادية السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك قانون الشركات التجارية، وقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وقانون حماية البيانات الشخصية، وغيرها من التشريعات ذات العلاقة.

اللوائح الداخلية والسياسات المعتمدة

تعتمد الوحدة لوائح داخلية وسياسات وإجراءات تنظيمية تغطي مختلف الجوانب الإدارية والمالية والتشغيلية، بما في ذلك سياسات الحوكمة، وإدارة المخاطر، والامتثال، والتدقيق الداخلي، وإدارة الموارد البشرية.

المعايير الدولية ذات العلاقة

تلتزم الوحدة، عند الاقتضاء، بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية في مجالات الحوكمة المؤسسية، وإدارة المخاطر، والامتثال، والتدقيق، بما يعزز من كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي.

تسهم هذه الأنظمة والتشريعات في تنظيم أعمال وحدة "سندك" وضمان التزامها بأعلى معايير الحوكمة والشفافية والامتثال التنظيمي.

الحوكمة وإدارة المخاطر

تعتمد "سندك" إطاراً متكاملًا للحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر يهدف إلى ضمان الالتزام بأعلى معايير الشفافية والمساءلة.

تشكّل الحوكمة وإدارة المخاطر الفعّالة الركيزة الأساسية لضمان الالتزام بأعلى معايير الشفافية والمساءلة، ولذلك تولي "سندك" أهمية كبيرة لبناء إطار متكامل للحوكمة، يواكب أفضل الممارسات العالمية، ويعزز قدرتها على إدارة المخاطر التشغيلية والتنظيمية بكفاءة عالية، بما يضمن استمرارية العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية وفق أعلى معايير النزاهة والامتثال.

ويشمل هذا الإطار:

نظام متطور لإدارة المخاطر التشغيلية والتنظيمية.	آليات فعالة للرقابة الداخلية.	إجراءات واضحة لضمان الامتثال التنظيمي.
---	-------------------------------	--

التقارير التنظيمية وتعزيز الشفافية

تلتزم وحدة "سندك" بتقديم مجموعة من التقارير التنظيمية الدورية إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، بما يعكس التزامها بالشفافية والامتثال التنظيمي.

وتشمل هذه التقارير:

- تقرير إحصاءات الشكاوى واتجاهاتها.
- تقارير مراجعة الجودة وضمان الامتثال.
- تقارير الإفصاح عن القضايا الجوهرية.
- تقارير إضافية حول قضايا تسوية المنازعات ذات الأهمية.

كما تتضمن التقارير تحليل اتجاهات الشكاوى، وأنماط المنازعات المصرفية والتأمينية، ونتائج التسوية، بما يسهم في تطوير السياسات التنظيمية وتعزيز حماية المستهلك المالي في دولة الإمارات.

ويتولى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي الإشراف والرقابة على وحدة "سندك" في عدد من المسائل الجوهرية التي تتعلق بحوكمة الوحدة، وتشمل:

- تعيين رئيس مجلس الإدارة وأعضاء المجلس.
- تعيين الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب.
- الموافقة على التقرير السنوي والميزانية السنوية والحسابات المالية.
- اعتماد الخطة الاستراتيجية للوحدة على مدى 3 سنوات.

وفي هذا الإطار، يعقد مجلس إدارة الوحدة 4 اجتماعات سنوياً لمتابعة الأداء المؤسسي ومراجعة السياسات الاستراتيجية.

كذلك من مسؤوليات رئيس مجلس الإدارة : حسب القانون

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

تقديم المشورة إلى محافظ المصرف المركزي عبر تسليم قائمة بالمرشحين لإعادة التعيين أو الاستبدال عند انتهاء مدة أحد أعضاء مجلس الإدارة أو عند وجود شاغل.

الاقتراح إضافة:

التواصل الرسمي مع مجلس إدارة ومحافظ المصرف المركزي، وتقديم المشورة بشأن إعادة تعيين أو استبدال أعضاء مجلس إدارة الوحدة عند انتهاء المدة أو شغور أي مقعد.

الإشراف على أداء اللجان المنبثقة عن المجلس

يتابع رئيس المجلس أعمال اللجان المتخصصة المنبثقة عن المجلس، ويضمن تكامل أدوارها وفاعلية أدائها في دعم أعمال المجلس .

تمثيل المجلس أمام الجهات الخارجية

يمثل رئيس المجلس وحدة ”سندك“ أمام الجهات الرسمية والتنظيمية وأصحاب المصلحة، ويشارك في الفعاليات والاجتماعات ذات الصلة بمهام المجلس.

تقييم أداء المجلس والإدارة التنفيذية

يشرف رئيس المجلس على عمليات تقييم أداء المجلس وأعضائه، بالإضافة إلى تقييم أداء الإدارة التنفيذية، ورفع التوصيات اللازمة بشأن تطوير الأداء المؤسسي.

ضمان فعالية التواصل المؤسسي

يعمل رئيس المجلس على تعزيز قنوات التواصل بين المجلس والإدارة التنفيذية، وضمان تدفق المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

تستند هذه المسؤوليات إلى أفضل الممارسات المؤسسية، وتهدف إلى تعزيز كفاءة وفاعلية مجلس الإدارة وضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية لوحدة سندك.

مسؤوليات الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب

يتولى الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب في وحدة ”سندك“ مسؤوليات ومهام تنفيذية وإشرافية محورية تهدف إلى ضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للوحدة وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، وتتمثل أبرز هذه المسؤوليات والمهام فيما يلي:

تنفيذ السياسات والاستراتيجيات المعتمدة

الإشراف على تنفيذ السياسات والخطط الاستراتيجية التي يعتمدها مجلس الإدارة، وضمان توافق جميع الأنشطة التشغيلية مع التوجهات والأهداف المؤسسية.

الإدارة الشاملة للعمليات التشغيلية

الإشراف المباشر على جميع العمليات التشغيلية والإدارية للوحدة، وضمان كفاءة وفعالية استخدام الموارد المتاحة لتحقيق النتائج المستهدفة.

إعداد ورفع التقارير الدورية

إعداد التقارير الدورية المتعلقة بالأداء المالي والتشغيلي والإداري، ورفعها إلى مجلس الإدارة وفق الجداول الزمنية المعتمدة، مع تقديم التحليلات والتوصيات اللازمة.

إدارة المخاطر والالتزام بالأنظمة

تطبيق أنظمة وإجراءات إدارة المخاطر، وضمان الالتزام بكافة السياسات الداخلية والتشريعات والأنظمة ذات العلاقة، واتخاذ التدابير التصحيحية عند الحاجة.

الإشراف على الموارد البشرية وتطوير الكفاءات

الإشراف على إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك استقطاب وتطوير الكفاءات، وتعزيز بيئة عمل محفزة تدعم الأداء المتميز والابتكار المؤسسي.

تمثيل الوحدة أمام الجهات الخارجية

تمثيل الوحدة في التعاملات مع الجهات الرسمية والتنظيمية والشركاء وأصحاب المصلحة، والمشاركة في الاجتماعات والفعاليات ذات الصلة بمهام الوحدة.

اقتراح المبادرات والسياسات التطويرية

اقتراح المبادرات والسياسات التي من شأنها تطوير الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمليات، ورفعها إلى مجلس الإدارة للنظر والاعتماد.

ضمان فعالية نظم الرقابة الداخلية

التأكد من وجود نظم رقابة داخلية فعّالة تضمن سلامة العمليات وحماية أصول الوحدة، ومتابعة نتائج التدقيق الداخلي والخارجي واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

تمويل وحدة ”سندك“

تعتمد وحدة ”سندك“ نموذج تمويل مستداماً يستند إلى مساهمة القطاع المالي، بما يضمن استقلالية عملياتها واستمرارية خدماتها، حيث تقوم ”سندك“ بتحصيل الرسوم التالية:

الرسوم السنوية

الرسم الذي تفرضه سندك على المؤسّسات المالية المرخّصة سنوياً. لا يجوز أن يتجاوز مقدار الرسوم السنوية المبالغ اللازمة لتمويل عمليات وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية.

رسوم القضايا

هي الرسوم التي تفرضها سندك على المؤسّسة المالية المرخّصة لكتّ شكوى يتمّ إغلاقها من قبل سندك خلال السنة المالية (بغض النظر عن موعد إحالة الشكوى إلى سندك).

الرسوم التكميلية

قد يُطلب من المؤسّسات المالية المرخّصة دفع رسوم تكميلية لتغطية تكاليف المباشرة بإجراءات سندك والمحافظة عليها في حال عدم كفاية الضريبة السنوية ورسوم القضايا لتحقيق أهداف سندك.

رسوم الطعن

الرسوم التي تفرضها سندك على مقدّم الطعن للشكوى إلى لجنة الطعون أو لجنة تسوية المنازعات التأمينية، والتي قد يتم استردادها، حسب تقدير وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، عندما تكون نتيجة الشكوى لصالح مقدّم الطعن.

بيان المخاطر والتدقيق

تعتمد وحدة "سندك" نهجاً متكاملًا لإدارة المخاطر، يعزز قدرتها على تقييم المخاطر والحد منها، بما يواكب أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، ولمواكبة التطورات المستمرة يشرف مجلس إدارة وحدة "سندك" وإدارتها العليا، بشكل مباشر على هذا النهج لضمان الفعالية والكفاءة وسرعة الاستجابة للمتغيرات.

لمحة عامة

يُعد تصنيف المخاطر بشكل تفصيلي، الذي يحدد المخاطر الرئيسية التي تشمل المخاطر المالية وغير المالية، وتلك التي يتم تصنيفها إلى مخاطر فرعية، أداة محورية في نهج إدارة المخاطر لدى وحدة "سندك". وتُحدد سياسة إدارة المخاطر المؤسسية الإطار العام لهذا النهج الذي يشمل الثقافة المؤسسية، والأدوار، والمسؤوليات، والأدوات المستخدمة لإدارة هذه الأنواع من المخاطر.

المرونة والتطوير المستمر

تُراجع وحدة "سندك" المخاطر الرئيسية التي قد تواجهها، وتعمل على إجراء التعديلات والتحسينات اللازمة على السياسات والقيود والعمليات التشغيلية لإدارة المخاطر، بما يواكب حجم التغييرات في مستوى المخاطر والأهداف الاستراتيجية وتوجهات القطاع، حيث تسهم هذه المراجعات والتحسينات في ضمان ملاءمة هذا النهج وفعاليتها. وفي ذات الوقت تحرص "سندك" على تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية وتوعوية مستمرة، بهدف رفع الوعي حول إدارة المخاطر على المستوى المؤسسي، كما تؤكد "سندك" على التزامها في تطوير وتحسين نهج إدارة المخاطر لضمان المرونة العالية في مواجهة المخاطر والمتغيرات.

المخاطر الرئيسية

المخاطر غير المالية

المخاطر التشغيلية

تتبنى وحدة "سندك" نموذجاً استباقياً في إدارة المخاطر التشغيلية، من خلال تعزيز الوعي بالمخاطر بشكل مستمر، وإدارة مستوى المخاطر التشغيلية بفعالية، وضمان التعافي السريع عند حدوث أي مخاطر فعلية. تهدف سياسة إدارة المخاطر التشغيلية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية والشفافية، بأسلوب يتسم بالسرعة والمساءلة، مع ترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على الوعي بالمخاطر. وتتخذ "سندك" مجموعة متنوعة من الأدوات والوسائل لتحديد وتقييم ومراقبة المخاطر التشغيلية، من بينها التقييم الذاتي للمخاطر والمراقبة، واختبار الضوابط، ومؤشرات المخاطر الرئيسية، وتحليل السيناريوهات. ويسهم الاعتماد على تصنيف موحد للمخاطر في توحيد المفاهيم وضمان فهم مشترك للمخاطر التشغيلية على مستوى المؤسسة. وتتم مراقبة المخاطر التشغيلية بما يتماشى مع مستوى تقبل المخاطر لدى وحدة "سندك". ويستند هذا النهج إلى منصة مركزية لحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال، تشمل جميع أنواع المخاطر غير المالية، ما يوفر للإدارة رؤية شاملة تساعد في اتخاذ قرارات مدروسة.

المرونة التشغيلية

واصلت "سندك" في عام 2025 تعزيز قدراتها في مجال المرونة المؤسسية، من خلال الانتقال من التركيز على الحفاظ على إطار استمرارية الأعمال وتقويته، إلى ترسيخ ثقافة مرونة متأصلة في مختلف قطاعاتها. وقد طور الموظفون في مختلف المستويات معارفهم ومهاراتهم في التعامل مع الاضطرابات بفعالية، عبر برنامج موشع للتوعية والتدريب. كما تم تنفيذ تمارين منهجية ومحاكاة لأزمات، لضمان جاهزية قيادة "سندك" وفرق الاستجابة للتعامل مع مجموعة متنوعة من السيناريوهات. وتدعم هذه الجهود قدرة "سندك" على مواصلة تشغيل عملياتها الحيوية والتكيف مع التهديدات المتغيرة، مما يعكس التزامها الدائم بالمرونة، وخدمة الشركاء الرئيسيين، وضمان استمرارية الوظائف الأساسية.

أمن المعلومات

تعمل وحدة "سندك" بشكل وثيق مع العديد من الشركاء الرئيسيين وقادة القطاع لتعزيز منظومة الأمن السيبراني في دولة الإمارات، بما يمكّنها من التصدي بفعالية للتهديدات السيبرانية المتزايدة، ويسهم في توفير بيئة مالية آمنة عبر إجراء أنشطة تعاونية مشتركة. وعلاوة على ذلك، تلتزم "سندك" بشكل كبير في أبرز وأحدث متطلبات القطاع، مما يضمن استيفاء الحد الأقصى من متطلبات أمن المعلومات.

التدقيق الداخلي

يوفر قسم التدقيق الداخلي في "سندك" خدمات التعهد والاستشارات المستقلة والموضوعية، تهدف إلى تقييم فعالية الحوكمة وإدارة المخاطر والضوابط الداخلية، وذلك بما يتماشى مع المعايير الدولية.

نموذج خطوط الدفاع الثلاثة لنظام رقابة داخلية فعال

تتبنى وحدة "سندك" نظاماً متكاملًا للرقابة الداخلية، والذي يستند إلى نموذج الخطوط الثلاثة المعترف به دولياً، والذي يوضح الأدوار والمسؤوليات في إدارة المخاطر والرقابة على النحو التالي:

الخط الأول: تتولى الإدارة التشغيلية مسؤولية إدارة المخاطر، من خلال تنفيذ الضوابط والإجراءات اللازمة للحد منها ضمن العمليات اليومية، إلى جانب رصد المخاطر الناشئة والإبلاغ عنها.

الخط الثاني: تقوم وظائف إدارة المخاطر والامتثال بدور إشرافي وداعم، من خلال توفير التوجيه والإرشاد للخط الأول، وتطوير الأطر الخاصة بإدارة المخاطر، ومراقبة فعالية الضوابط، وتيسير عملية الإبلاغ عن المخاطر.

الخط الثالث: توفر إدارة التدقيق الداخلي ضماناً مستقلاً لمجلس الإدارة والإدارة العليا بشأن فعالية إطار إدارة المخاطر والرقابة الداخلية، بما يشمل تقييم أداء الخطين الأول والثاني.

يسهم هذا النموذج في ترسيخ نهج متكامل وقوي لإدارة المخاطر، من خلال تحديد واضح للمسؤوليات على كل مستوى.

الاستقلالية

يعمل قسم التدقيق الداخلي في "سندك" بموجب ميثاق معتمد من لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة، بما يضمن تمتعها بالصلاحات اللازمة والاستقلالية التامة. وترتبط وظيفياً بلجنة التدقيق، وإدارياً بالرئيس التنفيذي والعضو المنتدب لوحدة "سندك". وقد عقدت لجنة التدقيق خمس (5) اجتماعات خلال عام 2025 لمراجعة أنشطة التدقيق الداخلي والخارجي، بما يسهم في تعزيز أنظمة الرقابة الداخلية وضمان نزاهة وموثوقية التقارير.

المرونة

تتبنى "سندك" نموذج يضمن المرونة لمواكبة المخاطر الناشئة والأولويات الاستراتيجية المتغيرة، حيث تُمكّن منهجيات التخطيط المرن، والتنفيذ التكراري لأعمال التدقيق، والتفاعل المستمر مع أصحاب المصلحة، من تقديم رؤى آنية ودقيقة على المخاطر، عبر المراجعات الشاملة والتحسينات التشغيلية، وتم إجراء 6 مراجعات ساهمت في تقديم مخرجات عملية عززت من الضوابط، وحدت من المخاطر، ودعمت اتخاذ القرار الاستراتيجي، وقامت الإدارة بتنفيذ إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب، مما عزز فعالية أنظمة الرقابة الداخلية..

الحفاظ على معايير التدقيق

يدعم برنامج ضمان وتحسين الجودة (QAIP) خدمات التدقيق الداخلي في "سندك"، حيث تؤكد المراجعات الداخلية المستمرة والتقييمات المستقلة الالتزام بالمعايير العالمية للتدقيق الداخلي، وتعزز ثقة أصحاب المصلحة.

سندك Sanadak

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

معلومات "سندك"

المقر الرئيسي لوحدة "سندك"
أبوظبي - مبنى معهد الإمارات المالي - الطابق الأرضي - شارع سلطان بن زايد الأول

قنوات التواصل الرسمية مع وحدة "سندك"
تطبيق "سندك"

الموقع الإلكتروني www.sanadak.gov.ae

البريد الإلكتروني info@sanadak.gov.ae

مركز سعادة المتعاملين - أبوظبي - مبنى معهد الإمارات المالي - الطابق الأرضي - شارع سلطان بن زايد الأول
مركز الاتصال - الخط الساخن 800SANADAK - 8007262325

قنوات التواصل الاجتماعي لوحدة "سندك"



SanadakUAE



Sanadak



SanadakUAE



Sanadak



SanadakUAE

ساعات العمل الرسمية لمركز سعادة المتعاملين في وحدة "سندك"
من يوم الاثنين إلى يوم الخميس: من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 3:30 مساءً.
أيام الجمعة: من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 11:30 صباحاً.