



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

نظام حماية المستهلك
Consumer Protection 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	المادة ١ التعريفات
Article 2	Disclosure and Transparency	17	المادة ٢ الإفصاح والشفافية
Article 3	Institutional Oversight	22	المادة ٣ الإشراف المؤسسي
Article 4	Market Conduct	25	المادة ٤ سلوك السوق
Article 5	Business Conduct	27	المادة ٥ سلوك الأعمال
Article 6	Protection of Consumer Data and Assets	30	المادة ٦ حماية بيانات وأصول المستهلك
Article 7	Responsible Financing Practice	34	المادة ٧ الممارسة المسؤولة للتمويل
Article 8	Complaint Management and Complaint Resolution	36	المادة ٨ إدارة وحل الشكاوى
Article 9	Consumer Education and Awareness	39	المادة ٩ تثقيف وتوعية المستهلك
Article 10	Financial Inclusion	40	المادة ١٠ الشمول المالي
Article 11	Shari'ah Compliance for Financial Services	43	المادة ١١ امتثال الخدمات المالية لأحكام الشريعة الإسلامية
Article 12	Conflict with Other Regulations	43	المادة ١٢ التعارض مع الأنظمة الأخرى
Article 13	Enforcement and Sanctions	44	المادة ١٣ التنفيذ والعقوبات
Article 14	Interpretation of Regulation	44	المادة ١٤ تفسير النظام
Article 15	Publication and Effective Date	44	المادة ١٥ النشر وتاريخ النفاذ



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

Circular No. : 8/2020
Date : 25/11/2020
To : All Licensed Financial Institutions
Subject : Consumer Protection Regulation

تعميم رقم : 8/2020
التاريخ : 2020/11/٢٥
إلى : كافة المنشآت المالية المرخصة
الموضوع : نظام حماية المستهلك

Introduction

One of the 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, is to establish Regulations and Standards for protection of Consumers of Licensed Financial Institutions. This Regulation and the accompanying Standards are issued pursuant to the powers vested to the Central Bank according to Article (121) of the aforementioned Decretal Federal Law.

This Regulation is intended to ensure protection of Consumers' interests in their use of any financial product and/or service or relationship with Licensed Financial Institutions. This Regulation is principles based and provides a broad scope of conduct expected from Licensed Financial Institutions. The Regulation will be supported by Standards whereby the Central Bank will define regulatory requirements to ensure consistent interpretation and implementation of this Regulation.

By introducing this Regulation & the accompanying Standards, the Central Bank will ensure that the Licensed Financial Institutions' approach to Consumer Protection is in line with international standards. This Regulation and the accompanying Standards establish the overarching Regulatory framework for Licensed Financial Institutions in relation to Consumer protection in and of Licensed Financial Institutions in the State. These Regulations & the accompanying Standards must be interpreted in conjunction with other regulations, including but not limited to Shari'ah compliance regulations.

المقدمة

إنّ وضع الأنظمة والمعايير المعنية بحماية المستهلكين المتعاملين مع المنشآت المالية المرخصة يُعد من الأهداف والاختصاصات المنوطة بالمصرف المركزي بمقتضى المرسوم بقانون اتحادي رقم ١٤ لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية. وقد صدر هذا النظام والمعايير المصاحبة له وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمصرف المركزي بموجب المادة (121) من المرسوم بقانون اتحادي المشار إليه.

ويتمثل الغرض من هذا النظام في ضمان حماية مصالح المستهلكين عند استخدامهم لأي منتج مالي و/أو خدمة مالية أو الدخول في علاقة مع المنشآت المالية المرخصة. ويقوم هذا النظام على مجموعة من المبادئ ويقدم نطاقاً واسعاً من السلوك المتوقع من المنشآت المالية المرخصة. وسيُدعم النظام بمعايير يحدد بمقتضاها المصرف المركزي المتطلبات الرقابية لضمان التفسير والتطبيق الصحيح لهذا النظام.

من خلال تقديم هذا النظام والمعايير المصاحبة له، سيضمن المصرف المركزي انسجام النهج الذي تتبعه المنشآت المالية المرخصة لحماية المستهلك مع المعايير الدولية. ويحدد هذا النظام والمعايير المصاحبة له إطار العمل الرقابي الشامل للمنشآت المالية المرخصة فيما يخص حماية المستهلك المتعامل مع المنشآت المالية المرخصة في الدولة. ويتعين تفسير هذا النظام والمعايير المصاحبة له بالاقتران مع الأنظمة الأخرى ومنها، على سبيل المثال لا الحصر، أنظمة الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية.



United Arab Emirates

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

OBJECTIVES:

The primary objectives of the Regulation is to protect Consumers and contribute to the overall stability of the Financial Services industry. The Regulation and supporting Standards promote a culture within Licensed Financial Institutions of respecting and acting in the best interest of Consumers and specifically aim to protect Consumers by defining the Institutional obligations for the protection of Consumers that include:

- Setting standards of Business and Market conduct by Licensed Financial Institutions.
- Strengthening the governance and oversight over the design, promotion and sale of Financial Products and/or Services;
- Promoting responsible financing practices to protect consumers from becoming over indebted;
- Ensuring the quality and timing of effective disclosure to consumers by Licensed Financial Institutions regarding matters and/or risks that may affect a Consumer's decision to purchase a Financial Product and/or Service;
- Providing Consumers with the access to the right information at the right time to provide the Consumer the opportunity to make informed decisions;
- Addressing unreasonable barriers and limits to fair competition and Consumer choice;
- Implementing clear and reasonable mechanisms by Licensed Financial Institutions for redress of Consumer Complaints;
- Improving Consumers' knowledge, awareness and ability to assess Financial Products and/or Services; and

الأهداف:

تتمثل الأهداف الرئيسية للنظام في حماية المستهلكين والمساهمة في الاستقرار الكلي لقطاع الخدمات المالية. ويعزز النظام والمعايير الداعمة ثقافة داخل المنشآت المالية المرخصة تسعى بشكل خاص على احترام المستهلكين والعمل على تحقيق أفضل المصالح لهم ويهدف خصيصاً إلى حماية المستهلكين بتحديد الالتزامات المؤسسية لحماية المستهلكين بما في ذلك:

- وضع المعايير الخاصة بسلوك الأعمال وسلوك السوق من جانب المنشآت المالية المرخصة.
- تعزيز الحوكمة والرقابة على تصميم وترويج وبيع المنتجات و/أو الخدمات المالية؛
- ترويج اتباع الممارسات المسؤولة للتمويل لحماية المستهلكين من الخضوع للمديونية المفرطة؛
- ضمان جودة الإفصاح الفعال وفي الوقت المناسب للمستهلكين من جانب المنشآت المالية المرخصة بشأن المسائل و/أو المخاطر التي قد تؤثر على قرار المستهلك بشأن شراء منتج مالي و/أو خدمة مالية؛
- تمكين المستهلك من الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب مما يمنحه فرصة اتخاذ قرارات مستنيرة؛
- تذليل العوائق والقيود المفرطة غير المبررة التي تحول دون المنافسة العادلة وحرية الاختيار من جانب المستهلك؛
- تطبيق الآليات الواضحة والمقبولة من خلال المنشآت المالية المرخصة بشأن معالجة شكاوى المستهلك؛
- تحسين مستوى معرفة ووعي المستهلكين وقدرتهم على تقييم المنتجات و/أو الخدمات المالية؛ و



United Arab Emirates

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

- Promoting inclusions for all segments of society by eliminating unreasonable barriers or practices that limit access to Financial Products and/or Services.

- ترويج عمليات الشمول لتتضمن كافة شرائح المجتمع وذلك بتذليل العوائق أو الاستغناء عن الممارسات غير المبررة التي تقيد إمكانية الحصول على المنتجات و/أو الخدمات المالية.

Scope of Application

This Regulation and accompanying Standards apply to all Licensed Financial Institutions licensed by the Central Bank in relation to their activities specified in Article 65 of the Decretal Law No. 14 of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Licensed Financial Institutions and Activities in provision of Financial Products and/or Services to Consumers that are Natural Persons and Sole Proprietorships.

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

Where this Regulation or its accompanying Standards include requirements to provide information or 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.

The Central Bank's Financial Consumer Protection Department may issue further guidance relating to the Regulation and Standards.

Article 1: Definitions

For the purposes of this Regulation, words and expressions shall have the usual meaning assigned to, unless the context requires otherwise, as mentioned below and/or defined in other Laws and Regulations:

- Advertising:** The activity of marketing, designing, producing and/or packaging information about a Licensed Financial Institution and its Financial Products and/or Services for the purpose of public display,

نطاق التطبيق

ينطبق هذا النظام والمعايير المصاحبة له على كافة المنشآت المالية المرخصة من قبل المصرف المركزي لممارسة الأنشطة المالية المرخصة والمحددة في المادة ٦٥ من المرسوم بقانون اتحادي رقم ١٤ لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت و الأنشطة المالية، فيما يتعلق بتوفير المنتجات و/أو الخدمات المالية للمستهلكين للأشخاص الطبيعيين والمنشآت الفردية.

ويتم تطبيق هذا النظام والمعايير المصاحبة له إلى جانب غيرها من الاشتراطات التي تفرضها أي سلطة تنظيمية أخرى على المنشآت المالية المرخصة. وفي حال وجود أي تعارض مع تلك الاشتراطات، تسود أحكام هذا النظام والمعايير المصاحبة له.

أيما وردت أية متطلبات في هذا النظام أو المعايير المصاحبة له بتقديم معلومات أو اتخاذ تدابير معينة أو تصحيح بنود معينة مدرجة كحد أدنى، يحق للمصرف المركزي فرض اشتراطات إضافية وتضمينها في قائمة الاشتراطات الواردة في المواد ذات الصلة.

يجوز لدائرة حماية المستهلك المالي التابعة للمصرف المركزي إصدار مزيد من التوجيهات بشأن النظام والمعايير.

المادة ١: التعريفات

لأغراض هذا النظام وما لم يقتض السياق خلاف ذلك، تحمل الكلمات والتعبيرات ما نسب إليها عادةً من معانٍ واردة أدناه و/أو ورد تعريفها في القوانين والأنظمة الأخرى:

- الدعاية:** نشاط دعائية وتصميم و/أو إنتاج و/أو تزويد بالمعلومات عن منشأة مالية مرخصة ومنتجاتها و/أو خدماتها المالية لأغراض العرض العام من أجل



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

including financial promotion to recruit new Consumers and/or induce existing Consumers to try Financial Products and/or Services.

استقطاب المستهلكين الجدد و/أو حث المستهلكين الحاليين لتجربة المنتجات و/أو الخدمات المالية.

2. **Advice: Specific Advice:**

Specific Advice on Financial Products or Services includes any method of communication that:

- provides an opinion, evaluation, recommendation, and / or biased information / comparisons to a Consumer or when acting as a Consumer's agent; and
- the Advice or actions could reasonably be regarded as having the intent to influence a Consumer's choice or decision to select, buy, sell, hold, subscribe to a particular financial product/service, related options or an interest in a particular financial product/service.

Generic Advice:

Giving Generic Advice in any newspaper, journal, magazine, broadcast service, education initiatives or similar service in any medium if the principal purpose of the publication or service, taken as a whole, is neither:

- that of giving advice of the kind specified in the Specific Advice definition; nor
- that of leading or enabling Consumers to buy, sell, subscribe for a particular financial product/service of the kind in Specific Advice.

٢. **المشورة: المشورة الخاصة:**

المشورة بشأن منتجات أو خدمات مالية باستخدام أي وسيلة تواصل:

- يُقدم رأياً و/أو تقييماً و/أو توصية و/أو معلومة/مقارنات متحيزة إلى مستهلك أو عند التصرف كوكيل لمستهلك؛ و
- المشورة أو التصرفات التي يمكن على نحو معقول اعتبارها تهدف إلى التأثير على اختيار أو قرار المستهلك بشأن اختيار أو شراء أو بيع أو امتلاك أو الاكتتاب في منتج مالي معين/خدمة مالية معينة أو الخيارات ذات الصلة أو مصلحة في منتج مالي معين/خدمة مالية معينة.

المشورة العامة:

تقديم مشورة في أي صحيفة أو جريدة أو مجلة أو خدمة بث أو مبادرات توعية أو خدمة مماثلة في أي وسيلة إذا كان الغرض الأساسي من النشر أو الخدمة ككل، لا يشمل:

- تقديم مشورة من النوع المحدد في تعريف المشورة الخاصة؛ أو
- المشورة التي تؤدي إلى أو تمكن المستهلكين من شراء أو بيع أو الاشتراك في منتج مالي معين/خدمة مالية معينة من النوع الوارد في المشورة.



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

3. **Annual Interest/Profit Rate:** The annual amount to be paid by a Borrower / Finanee as expressed as a percentage of the total amount of the credit facility.
- The annual amount earned by a Consumer and expressed as a percentage of the total amount of a deposit, investment and other financial product.
3. **معدل الفائدة/معدل الربح السنوي:** المبلغ السنوي الواجب دفعه بواسطة مقترض/شخص حاصل على تمويل والموضح في شكل نسبة من المبلغ الإجمالي للتسهيل الائتماني.
- المبلغ السنوي الذي يحصل عليه مستهلك والموضح في شكل نسبة من المبلغ الإجمالي لوديعة أو استثمار أو منتج مالي آخر.
4. **Annual Percentage Rate (APR):** The percentage of the total amount that a Borrower owes to a Lender including cost of other Fees charged by the Lender annually for the Borrower to use the Lender's funds or asset, or charged by a Financier to a Finanee as part of price/rental, due to the Finanee's purchase or renting of asset from the Financier.
4. **النسبة المئوية السنوية:** نسبة المبلغ الإجمالي للفائدة/الأرباح الواجب دفعها بما في ذلك تكلفة الرسوم ذات الصلة على مدار سنة التي يدفعها مستهلك في سبيل الحصول على تسهيل ائتماني.
- فيما يخص التسهيلات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، نسبة المبلغ الإجمالي التي يدين بها شخص حاصل على تمويل لصالح مُقرض والتي يفرضها المُقرض سنوياً عن استخدام المقترض لأموال أو أصل المُقرض أو المفروضة بواسطة ممول كجزء من سعر/إيجار نتيجة لقيام الشخص الحاصل على تمويل بشراء أو استئجار أصل من الممول.
5. **Applicable Laws:** Applicable UAE Laws and amendments thereof.
5. **القوانين الواجبة التطبيق:** القوانين الواجبة التطبيق في دولة الإمارات العربية المتحدة وتعديلاتها.
6. **Arrears:** The state of being behind in the discharge of obligations, an unfinished duty and or an unpaid and overdue debt in accordance with the loan/financing contract, by the scheduled due date.
6. **المتأخرات:** حالة التخلف عن الوفاء بالالتزامات و/أو عدم الوفاء بواجب ما و/أو عدم دفع وتأخر دين وفقاً لعقد القرض/التمويل، بحلول تاريخ الاستحقاق المحدد.
7. **Authorized Agents:** Authorized Agent is a commercial representation by a contract pursuant to which the authorized agent undertakes to enter into transaction in the name and for the account of the Licensed Financial Institution and the Licensed Financial Institution shall be liable for any transactions and contracts entered into by the authorized agent within the limits of the
7. **الوكلاء المفوضون:** الوكيل المفوض هو تمثيلي تجاري بموجب عقد يتعهد بمقتضاه الوكيل المفوض بإبرام معاملة لصالح وحساب المنشأة المالية المرخصة وتتحمل المنشأة المالية المرخصة المسؤولية عن أي معاملات وعقود مبرمة بواسطة الوكيل المفوض في إطار قيود التفويض الممنوح للوكيل بواسطة المنشأة المالية المرخصة.



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

authority conferred to the authorized agent by the Licensed Financial Institution.

- | | | |
|-----|--|---|
| 8. | Base Lending Rate: Interest rate that is set as a benchmark against which Credit Facilities are to be priced and re-priced. | ٨. معدل الإقراض الأساسي: معدل الفائدة المحدد كمؤشر معياري يتم وفقاً له تسعير وإعادة تسعير التسهيلات الائتمانية. |
| 9. | Board: A Licensed Financial Institution's Board of Directors (Owner/Partners in the absence of a Board of Directors). | ٩. مجلس الإدارة: مجلس إدارة منشأة مالية مرخصة (المالك/الشركاء في حال عدم وجود مجلس إدارة). |
| 10. | Borrower / Finanee: A Consumer to which a Licensed Financial Institution provides Credit as a Service and/or Product. | ١٠. المقترض/الشخص الحاصل على تمويل: مستهلك تقدم له منشأة مالية مرخصة انتمائاً كخدمة و/أو منتج. |
| 11. | Call-back: A follow-up call to a Consumer that a Licensed Financial Institution conducts to assess whether a Consumer has received and understood the disclosures of a Product and/or Service provided by the Licensed Financial Institution. | ١١. معاودة الاتصال: مكاملة متابعة تجريها منشأة مالية مرخصة مع مستهلك بغرض تقييم ما إذا كان المستهلك قد تلقى واستوعب الإفصاحات بشأن المنتج المقدم و/أو الخدمة المقدمة بواسطة المنشأة المالية المرخصة. |
| 12. | Central Bank: The Central Bank of the United Arab Emirates. | ١٢. المصرف المركزي: مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. |
| 13. | Complaint: 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 or verbally. | ١٣. الشكوى: تعبير شفهي أو كتابي يعبر عن عدم رضا المستهلك عن منتج أو خدمة أو إجراء أو سياسة أو تصرفات من جانب المنشأة المالية المرخصة يتم تقديمه إلى موظف بالمنشأة المالية المرخصة. |
| 14. | Commitment to Donate: The practices related to the customer's commitment to donate to a third party due to late payment of a due amount in a financing arrangement. | ١٤. الالتزام بالتبرع: الممارسات المتعلقة بالالتزام المستهلك بالتبرع لطرف ثالث بسبب التأخر في دفع مبلغ مستحق في ترتيب تمويل. |



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

15. **Compliance of an IFI with Islamic Shari'ah:** Compliance of an IFI with Islamic Shari'ah refers to compliance with Shari'ah in accordance with:
- a. resolutions, fatawa, regulations, and standards issued by the Higher Shari'ah Authority (HSA) in relation to licensed activities and businesses of IFIs ("HSA's Resolutions"); and
- b. resolutions and fatawa issued by ISSC of respective IFI, in relation to licensed activities and businesses of such institution ("the Committee's Resolutions"), provided they do not contradict HSA's Resolutions.
16. **Conflict of Interest:** A Conflict of Interest occurs when the interests of a client are at odds with the interests of the firm, an employee or another client.
17. **Consumer:** A Consumer is a customer for the purpose of this Regulation and the accompanying Standards. A Customer is any Natural Person or Sole Proprietor who obtains or may prospectively obtain Financial Services and/or Products – with or without charge – to satisfy his/her personal need or others' needs.
18. **Cooling-off Period:** A period of time after agreeing to the Product and/or Service that allows a Consumer to reconsider the purchase and to withdraw from the Contract without suffering any undue costs, obligations or inconvenience. The Cooling-off Period begins immediately after signing of the contract.
١٥. امتثال المنشأة المالية الإسلامية لأحكام الشريعة الإسلامية: يُشير امتثال منشأة مالية إسلامية لأحكام الشريعة الإسلامية إلى الامتثال لأحكام الشريعة وفقاً:
- أ. القرارات والفتاوى والأنظمة والمعايير الصادرة عن الهيئة العليا الشرعية بشأن الأنشطة والأعمال المرخصة للمنشآت المالية الإسلامية ("قرارات الهيئة العليا الشرعية")؛ و
- ب. القرارات والفتاوى الصادرة عن لجنة الرقابة الشرعية الداخلية ("لجنة الرقابة الشرعية الداخلية") التابعة للمنشأة المالية الإسلامية المعنية، في شأن الأنشطة والأعمال المرخصة لتلك المنشأة ("قرارات اللجنة")، شريطة عدم تعارضها مع قرارات الهيئة العليا الشرعية.
١٦. **تعارض المصالح:** يحدث تعارض المصالح عندما تتعارض مصالح العميل مع مصالح الشركة أو الموظف أو عميل آخر.
١٧. **المستهلك:** المستهلك هو عميل لأغراض هذا النظام والمعايير المصاحبة له. والعميل هو أي شخص طبيعي أو منشأة فردية يحصل على أو من المتوقع أن يحصل على الخدمات و/أو المنتجات المالية – برسوم أو دون رسوم – لتلبية حاجته/حاجتها الشخصية أو احتياجات الآخرين.
١٨. **فترة إلغاء الشراء:** فترة زمنية تلي الاتفاق على المنتج و/أو الخدمة تتيح للمستهلك إعادة النظر في الشراء والانسحاب من العقد دون تكبد أي تكاليف أو التزامات أو مناعب مفرطة. وتبدأ فترة إلغاء الشراء فور توقيع العقد.



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

For Shari'ah compliant products and services, relevant Shari'ah standards for reconsideration by the Consumer may apply.

بالنسبة للمنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، قد يتم تطبيق المعايير الشرعية ذات الصلة لإعادة النظر من قبل المستهلك.

19. **Credit Information Agency:** Al Etihad Credit Bureau and any credit information agency established for the purpose of credit reporting requirements.

١٩. وكالة المعلومات الائتمانية: شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية وأي وكالة معلومات ائتمانية يتم تأسيسها في المستقبل لأغراض متطلبات إعداد التقارير الائتمانية.

20. **Credit Products:** Products that provide funding including any advance, loan/financing or other facility in whatever form, including the giving of a guarantee or undertaking of any surety obligations for a Consumer.

٢٠. المنتجات الائتمانية: المنتجات التي توفر التمويل بما في ذلك أي سلفة أو قرض/تمويل أو تسهيل آخر في أي صورة تكن؛ بما في ذلك منح ضمان أو التعهد بأي التزامات كفيل بخصوص عميل ما.

21. **Data/ Personal Data:** A collection of organized information, facts, concepts, instructions, observations or measurements, in the form of numbers, alphabets, symbols, images or any other form, that are collected, produced, or processed by Licensed Financial Institutions.

٢١. البيانات / البيانات الشخصية: مجموعة من المعلومات أو الحقائق أو المفاهيم أو التعليمات أو الملاحظات أو القياسات المنظمة في هيئة أرقام أو رموز أو أبجديات أو صور أو أي هيئة أخرى، يتم جمعها أو إعدادها أو معالجتها بواسطة المنشآت المالية المرخصة.

Personal Data is any information relating to an identified natural person or identifiable natural person. "Identifiable natural person" is defined as a natural person who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identification number or to one or more factors specific to their biological, physical, biometric, physiological, mental, economic, cultural or social identity.

البيانات الشخصية هي أي معلومات متعلقة بشخص طبيعي محدد أو شخص طبيعي قابل للتحديد. "الشخص الطبيعي القابل للتحديد" هو شخص طبيعي يمكن تحديد هويته، بشكل مباشر أو غير مباشر، على وجه الخصوص وذلك بالرجوع إلى رقم تعريف أو أحد العوامل أو أكثر من عوامل التعرف على هويته بيولوجياً أو فيزيائياً أو حيويياً أو فسيولوجياً أو عقلياً أو اقتصادياً أو ثقافياً أو اجتماعياً.

22. **Decretal Law:** Decretal Federal Law No. (14) Of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities.

٢٢. المرسوم بقانون: المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية.



United Arab Emirates

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

23. **Deposit Products:** Deposit Products include savings accounts, current accounts, digital accounts, term deposits, cheques, banking and payment wallets and related stored value cards.
24. **Digital Channels:** Internet, mobile phones, Automated Teller Machine (ATMs), Point of Sale (POS) terminals, mobile applications, or other similar digital channels.
25. **Disposable Income:** A person's Income after taking into account basic personal expenses, net interest/profit and dividends received and the payment of taxes and social contributions.
26. **Early Settlement Fee:** A Fee charged by a Lender/Financier to a Borrower / Finanee who terminates a Credit Facility by paying the outstanding amount before a date specified in the contract.
27. **Error:** An outcome of an action that is contrary to an agreement, understanding or documented policy or operational and control procedures, which has a financial or other effect on one or more Consumers.
28. **Fee:** Any fees, charges, penalties and commissions incurred on a Product and/or Service.
29. **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.
٢٣. **منتجات الودائع:** تضم منتجات الودائع كل من حسابات الادخار والحسابات الجارية والحسابات الرقمية والودائع لأجل والشيكات ومحافظ الخدمات المصرفية ومحافظ الدفع و بطاقات القيم المخزنة ذات الصلة.
٢٤. **القنوات الرقمية:** الإنترنت والهواتف الجواله وماكينات الصراف الآلي ومحطات المعاملات الإلكترونية وتطبيقات الهاتف الجوال أو القنوات الرقمية المماثلة الأخرى.
٢٥. **الدخل المتاح للإنفاق:** دخل الشخص بعد الأخذ في الاعتبار النفقات الشخصية الأساسية وصافي الفائدة/الأرباح وأرباح الأسهم المتحصل عليها ودفع الضرائب والمساهمات الاجتماعية.
٢٦. **رسوم السداد المبكر:** رسوم يفرضها مُقرض/ممول على مقرض/شخص حاصل على تمويل في سبيل إنهاء تسهيل ائتماني من خلال دفع المبلغ المستحق قبل التاريخ المُحدد في العقد.
٢٧. **الخطأ:** نتيجة تترتب على تصرف يتعارض مع اتفاقية أو تفاهم أو سياسة موثقة أو إجراءات تشغيلية أو رقابية يكون له أثر مالي أو أي أثر آخر على مستهلك واحد أو أكثر من مستهلك.
٢٨. **الرسوم:** أي رسوم أو غرامات أو عمولات مُحملة على منتج و/أو خدمة.
٢٩. **الامتثال لقواعد مكافحة الجريمة المالية:** الامتثال لقواعد مكافحة الجريمة المالية هي متطلبات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الامتثال لكافة قوانين وقواعد وأنظمة مكافحة الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات والرشوة والفساد.



United Arab Emirates

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

For the sake of clarity, this Regulation / accompanying Standards do not impose, reduce or modify any requirements pertaining to the compliance with all laws, rules and regulations relating to Financial Crime Compliance.

وللإيضاح، لا يفرض هذا النظام / و المعايير المصاحبة له أو يخفض أو يعدل أي اشتراطات بشأن الامتثال لكافة القوانين والقواعد والأنظمة المتعلقة بالامتثال لقوانين مكافحة الجرائم المالية.

30. **Financial Products and/or Services:** Products and/or Services (including stored value facilities) provided by Licensed Financial Institutions, with or without charge, through their Financial Activities. It will be referenced to as Products and/or Services in this Regulation.
30. **المنتجات و/أو الخدمات المالية:** المنتجات و/أو الخدمات (بما في ذلك تسهيلات القيمة المخزنة) المقدمة بواسطة المنشآت المالية المرخصة، برسوم أو دون رسوم، من خلال أنشطتها المالية. وسيتم أيضاً الإشارة إليها باعتبارها المنتجات و/أو الخدمات في هذا النظام.
31. **Higher Shari'ah Authority (HSA):** An authority that determines rules, standards, and general principles applicable to Shari'ah compliant businesses and Licensed Financial Activities, and supervises and oversees the Internal Shari'ah Supervision Committees in accordance with the Decretal Federal Law No. (14) of 2018, Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities.
31. **الهيئة العليا الشرعية:** هيئة تحدد القواعد والمعايير والمبادئ العامة المطبقة على الأعمال المتوافقة مع الشريعة الإسلامية والأنشطة المالية المرخصة، وتراقب لجان الرقابة الشرعية الداخلية وتشرف عليها وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية.
32. **Financial Complaint Resolution Mechanism:** A Complaint resolution system provided by Licensed Financial Institutions for the purpose of resolving Consumer Complaints.
32. **آلية حل الشكاوى المالية:** نظام معالجة للشكاوى تطبقه المنشآت المالية المرخصة لأغراض حل شكاوى المستهلك.
33. **Internal Shari'ah Supervision Committees (ISSC):** A body appointed by an IFI, comprised of scholars specialized in Islamic financial transactions, which independently supervises transactions, activities, and products of the IFI and ensures they are compliant with Islamic Shari'ah in all its objectives, activities, operations, and code of conduct.
33. **لجان الرقابة الشرعية الداخلية:** هيئة تعينها منشأة مالية إسلامية تتألف من علماء متخصصين في المعاملات المالية الإسلامية والتي تقوم على نحو مستقل بالإشراف والرقابة على معاملات وأنشطة ومنتجات المنشأة المالية الإسلامية وتضمن امتثالها لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة أهدافها وأنشطتها وعملياتها وقواعد السلوك المطبقة لديها.



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

34. **Islamic Financial Institution (IFI):** The Licensed Financial Institutions that conduct all or part of their activities and businesses in accordance with the provisions of Islamic Shari'ah. ٣٤. المنشأة المالية الإسلامية: المنشآت الخاضعة لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والتي تزاوّل كافة أنشطتها وأعمالها أو جزء منها وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية.
35. **Key Facts Statement:** A concise and user-friendly summary, in plain language, of the key features and risks of a Product and/or Services for a Consumer. ٣٥. بيان الحقائق الأساسية: بيان موجز وسهل الاستخدام ومصاغ بلغة واضحة وسلسة يتضمن المزايا والمخاطر الرئيسية للمنتج و/أو الخدمات بالنسبة للمستهلك.
36. **Lender/Financier:** A Licensed Financial Institution that provides Credit as a Service and/or Product to its Consumers in any manner or method. ٣٦. المقرض/الممول: منشأة مالية مرخصة تقدم الائتمان كخدمة و/أو منتج للمستهلكين المتعاملين معها بأي طريقة أو كيفية.
37. **Licensed Financial Activities:** The financial activities subject to Central Bank licensing and supervision as specified in Article (65) of the Decretal Federal Law No. (14) of 2018. ٣٧. الأنشطة المالية المرخصة: الأنشطة المالية الخاضعة للترخيص والرقابة من قبل المصرف المركزي وفقاً للمنصوص عليه في المادة (٦٥) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨.
38. **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 in other jurisdictions, or have branches, subsidiaries or Representative Offices inside the State. ٣٨. المنشآت المالية المرخصة: البنوك والمنشآت المالية الأخرى المرخصة وفقاً لأحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ لممارسة نشاط مالي أو أكثر من الأنشطة المالية المرخصة، وتشمل تلك التي تمارس كافة أو جزء من أعمالها وفقاً 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.
39. **Market:** The financial Market where Licensed Financial Institutions promote and/or sell Financial Products and/or Services and compete for Consumers. ٣٩. السوق: السوق المالي الذي تقوم فيه المنشآت المالية المرخصة بترويج و/أو بيع المنتجات و/أو الخدمات المالية وتتنافس لجذب المستهلكين.



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

40. **Market Conduct:** Market Conduct is the focus on Licensed Financial Institutions' Market place actions, behavior and practices that are applied in providing Financial Products and/or Services to the market.
41. **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 characteristics or practices, such as ethnicity, race, religion or determination.
42. **Mumatil:** With respect to Shari'ah transactions, it is a debtor who refuses to pay a debt that is due, without any legitimate reason after receiving demand for payment.
43. **Outsourcing:** An agreement with another party either within or outside the UAE, including a party related to the Licensed Financial Institution, to perform on a continuing basis an activity which currently is or could be undertaken by the Licensed Financial Institution itself.
44. **Partial Settlement Charge:** A fee levied by the Licensed Financial Institution on the Consumer in the event that the amount of the loan/financing is repaid in part before a date or event.
45. **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.
٤٠. **سلوك السوق:** يعني التركيز على الإجراءات والسلوكيات والممارسات المتبعة في سوق عمل المنشآت المالية المرخصة والتي يجري تطبيقها لتقديم المنتجات و/أو الخدمات المالية للسوق.
٤١. **مجموعة الأقلية:** فئة من الأشخاص الذين يعانون من الحرمان النسبي مقارنة بأعضاء مجموعة اجتماعية مهمية، ويستند الانتماء إلى مجموعة الأقلية بشكل أساسي إلى فوارق في الصفات أو الممارسات المرئية مثل: العرق أو الجنس أو الدين أو الإعاقة.
٤٢. **المماطل:** فيما يتعلق بالمعاملات المتوافقة مع أحكام الشريعة، هو مدين يرفض دفع دين مستحق في ذمته دون أي مبرر مشروع بعد استلام مطالبة اعتيادية بالدفع.
٤٣. **التعهيد:** اتفاق مع طرف آخر، سواء داخل أو خارج الإمارات العربية المتحدة؛ بما في ذلك طرف مرتبط بالمنشأة المالية المرخصة، في سبيل مزاولة - على أساس مستمر - نشاط يتم أو يمكن في الوقت الحالي مزاولته بواسطة المنشأة المالية المرخصة نفسها.
٤٤. **رسوم السداد الجزئي:** رسوم تفرضها المنشأة المالية المرخصة على المستهلك في حال سداد مبلغ القرض بالكامل أو جزئياً قبل تاريخ أو حدث محدد.
٤٥. **أصحاب الهمم:** هو 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.



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

46. **Permissible:** Any action that is specifically permitted by regulation or standards, or any actions which the Consumer is allowed by laws, rules and regulations to agree to and is confirmed by expressed consent.
47. **Person:** A natural or juridical Person, as the case may be.
48. **Reducing Balance Method:** An interest/profit amount calculation method where the interest/profit to be paid by the Borrower / Financee is based on the outstanding loan/credit amount after periodic repayments/payments.
49. **Regulation:** The term includes any resolution, legislation, circular, rule, instruction, standard or notice issued by the Central Bank.
50. **Regulatory Supervision:** Supervision of Licensed Financial Institution by the Central Bank.
51. **Retail Operations:** A Licensed Financial Institution's operational practice in the design, production, promotion, sales and distribution of its Financial Products and/or Services to Consumers.
52. **Senior Management:** The executive management of the Licensed Financial Institution responsible and accountable to the Board (or Owner/Partners where there is no Board of Directors) for the sound and prudent day-to-day management of the Licensed Financial Institution, generally including, but
٤٦. **تصرف مسموح به:** أي إجراء مسموح به تحديداً بموجب النظام أو المعايير المصاحبة له، أو أي تصرفات مسموح للمستهلك بمقتضى القوانين والقواعد والأنظمة الموافقة عليها أو تأكيدها بموجب موافقة صريحة.
٤٧. **شخص:** شخص طبيعي أو اعتباري، حسب مقتضى الحال.
٤٨. **طريقة الرصيد المتناقص:** طريقة احتساب مبلغ الفائدة/الأرباح بحيث يجري حساب الفائدة/الأرباح التي يجب دفعها بواسطة المقترض/الشخص الحاصل على تمويل بناءً على مبلغ القرض/الائتمان القائم بعد سداد الدفعات الدورية.
٤٩. **النظام:** يشمل المصطلح أي قرار أو تشريع أو تعميم أو قاعدة أو تعليمات أو معيار أو إشعار صادر عن المصرف المركزي.
٥٠. **الإشراف الرقابي:** الإشراف على المنشأة المالية المرخصة من قبل المصرف المركزي.
٥١. **عمليات الخدمات المصرفية للأفراد:** ممارسة تشغيلية للمنشأة المالية المرخصة بشأن تصميم وإعداد وترويج وبيع وتوزيع منتجاتها و/أو خدماتها المالية للمستهلكين.
٥٢. **الإدارة العليا:** الإدارة التنفيذية للمنشأة المالية المرخصة المسؤولة أمام مجلس الإدارة (أو المالك/الشركاء في حال عدم وجود مجلس إدارة) عن الإدارة اليومية الصحيحة والرشيده للمنشأة المالية المرخصة.



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

not limited to, the chief executive officer, chief financial officer, chief risk officer and heads of the compliance and internal audit functions.

وتتضم بوجه عام، على سبيل المثال لا الحصر، الرئيس التنفيذي والمدير المالي ومدير المخاطر ورؤساء وظائف الامتثال والتدقيق الداخلي.

53. **Sole Proprietorships:** A legal entity for the undertaking of commercial or professional activities owned and operated by a natural person, who is in complete control of the business operations and profits and bears personal unlimited liability. For clarity, a Sole Proprietorship is not a limited liability company, LLC.

٥٣. **المنشآت الفردية:** كيان قانوني يزاول الأنشطة التجارية أو المهنية مملوك ويدار من قبل شخص واحد يتمتع بسلطة السيطرة الكاملة على العمليات التشغيلية والأرباح ويتحمل المسؤولية الشخصية المطلقة. وللإيضاح، المنشأة الفردية لا تتضمن الشركات ذات المسؤولية المحدودة.

54. **Staff:** One or more employee(s) of the Licensed Financial Institution or third parties acting in any capacity for or on behalf of the Licensed Financial Institution.

٥٤. **الموظفون:** موظف واحد أو أكثر من الموظفين التابعين للمنشأة المالية المرخصة أو لطرف ثالث يتصرف بالنيابة عن المنشأة المالية المرخصة.

55. **State:** The United Arab Emirates.

٥٥. **الدولة:** دولة الإمارات العربية المتحدة

56. **Stored Value Facility (SVF):** A facility (other than cash) for or in relation to which a Customer, or another person on the Customer's behalf, pays a sum of money (including Money's Worth such as values, reward points, Crypto-Assets or Virtual Assets) to the issuer, whether directly or indirectly, in exchange for:

٥٦. **تسهيلات القيمة المُخزَنة (أو منظومات القيم المُخزَنة):** تسهيلات (غير نقدية) يقوم من خلالها العملاء أو أشخاص آخريين نيابة عن العملاء بدفع مبالغ مالية (شاملة للنقود أو قيمة الأموال مثل نقاط المكافآت أو الأصول المشفرة أو الأصول الافتراضية) لمُصدر التسهيلات سواء بشكل مباشر أو غير مباشر مقابل:

a. the storage of the value of that money (including Money's Worth such as values, reward points, Crypto-Assets or Virtual Assets), whether in whole or in part, on the facility; and

أ. تخزين قيمة تلك الأموال سواء بشكل كلي أو جزئي بالتسهيلات ومقابل التعهد ذات الصلة.

b. the "Relevant Undertaking". SVF includes Device-based Stored Value Facility and Non-device based Stored Value Facility.

ب. تسهيلات القيم المخزنة تشمل التسهيلات القائمة على الأجهزة وتلك غير القائمة على الأجهزة.



United Arab Emirates

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

57. **Suspicious Transactions:** Any transaction, attempted transaction, or funds which a Licensed Financial Institution has reasonable grounds to suspect as constituting in whole or in part, and regardless of the amount or the timing any of the following:
- a. The proceeds of crime (whether designated as a misdemeanor or felony, and whether committed within the State or in another country in which it is also a crime);
- b. Being related to the crimes of money laundering, the financing of terrorism, or the financing of illegal organizations;
- c. Being intended to be used in an activity related to such crimes.
58. **Systemic Error:** Error that affects a group in a similar manner and to a similar magnitude.
59. **Third Party:** Any person, group of persons or organization external to, and not a related party to, a Licensed Financial Institution.
60. **UAEPNG System:** The Persona Non Grata System established by the Central Bank.
61. **Unauthorized Transaction:** Unauthorized transaction includes the execution of payment instruction without explicit authentication or authorization from the consumer and incorrectly executed payment transactions.
٥٧. **المعاملات المشبوهة:** أي معاملة أو محاولة معاملة أو أموال يكون لدى المنشأة المالية المرخصة أسباب معقولة للاشتباه في أنها تشكل – بالكامل أو جزئياً، وبغض النظر عن المبلغ أو التوقيت – أي مما يلي:
- أ. عائدات جريمة (سواء أكانت مصنفة باعتبارها جنحة أو جناية وسواء أكانت مرتكبة داخل الدولة أم في أي دولة أخرى يتم فيها أيضاً اعتبارها جريمة)؛
- ب. متعلقة بجرائم غسل الأموال أو تمويل الإرهاب أو تمويل المنظمات غير القانونية؛
- ج. تهدف إلى استخدامها في نشاط متعلق بتلك الجرائم.
٥٨. **الخطأ المنهجي:** خطأ يؤثر على مجموعة بكيفية مماثلة وبقدر مماثل.
٥٩. **طرف ثالث:** أي شخص أو مجموعة من الأشخاص أو منشأة من خارج المنشأة المالية المرخصة وليس طرفاً مرتبطاً بها.
٦٠. **نظام الإمارات للأشخاص غير المرغوب في تعيينهم بالمنشآت المالية:** نظام الإمارات للأشخاص غير المرغوب في تعيينهم بالمنشآت المالية المرخصة الصادر من المصرف المركزي.
٦١. **المعاملة غير المصرح بها:** تشمل المعاملة غير المصرح بها، تنفيذ تعليمات دفع دون مصادقة أو تفويض صريح من المستهلك ومعاملات الدفع التي يتم تنفيذها على نحو خاطئ.



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

62. **Undue Pressure:** Any practice, communication or action that could be reasonably considered excessive or persistent in the circumstances.
63. **Writing:** For any requirement of communications and signatories, declarations, consents, agreements or other instruments/requirements in writing, for the sake of clarity, these terms applies to electronic, digital and paper based insofar an Electronic Document or Record satisfies the requirement of the provision of Federal Law No. (1) of 2006 are complied with.
64. **Year:** The Gregorian calendar year.
٦٢. **الضغط المفرط:** أي ممارسة أو طريقة تواصل أو غير ذلك يمكن على نحو معقول اعتبارها مفرطة أو مجحفة في ظل الظروف السائدة.
٦٣. **كتابة/خطيا:** فيما يخص أي شرط متعلق بالمراسلات والتوقيعات والإقرارات والموافقات والاتفاقيات أو المحررات/الاشتراطات الأخرى في صيغة مكتوبة، وللإيضاح، ينطبق ذلك على أي وسيلة إلكترونية ورقمية وورقية ما دام أن أي مستند أو سجل إلكتروني يستوفي الاشتراطات في حال الامتثال لأحكام القانون الاتحادي رقم (١) لسنة ٢٠٠٦.
٦٤. **سنة:** سنة وفق التقويم الميلادي.

Article (2): Disclosure and Transparency

المادة (٢) : الإفصاح والشفافية

2.1 Disclosure

٢.١ الإفصاح

2.1.1 Introduction

١.١.٢ مقدمة

Quality, accuracy, completeness and effectiveness of the information provided to Consumers are fundamental to an open, transparent and competitive Market. Consumers must be proactively provided with all the information necessary to make an informed decision regarding Financial Products and/or Services.

تشكل جودة ودقة واكتمال وفعالية المعلومات المقدمة إلى المستهلكين ركائز أساسية لسوق مفتوح وشفاف وتنافسي. ويتوجب تزويد المستهلكين مسبقاً بكافة المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات عن علم بشأن المنتجات و/أو الخدمات المالية.

2.1.2 Description

٢.١.٢ الوصف

2.1.2.1 A Licensed Financial Institution's Board and Senior Management are responsible for providing direction and oversight to ensure that good disclosure practices for Financial Products and/or Services are adopted throughout the institution.

١.٢.١.٢ يتحمل مجلس إدارة المنشأة المالية المرخصة وإدارتها العليا المسؤولية عن توفير التوجيه والإشراف لضمان تبني ممارسات الإفصاح الجيدة المعنية بالمنتجات و/أو الخدمات المالية على مستوى المنشأة.



United Arab Emirates

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

- 2.1.2.2 Information must be provided in a proactive and transparent manner to allow a Consumer sufficient time to understand the information, including the terms and conditions. ٢.٢.١.٢ يجب تقديم المعلومات بطريقة استباقية وشفافة لإتاحة الوقت الكافي للمستهلك لاستيعاب وفهم المعلومات؛ بما في ذلك الشروط والأحكام.
- 2.1.2.3 Licensed Financial Institutions must use specific disclosure mechanisms, including warnings, to inform Consumers of the key characteristics of and limitations on the product and/or service including associated risks, costs, fees, interest/profit rates, tenor, locked terms, or other pertinent issues relating to the product and/or service. ٣.٢.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة استخدام آليات الإفصاح الخاصة؛ بما في ذلك التحذيرات، لتعريف المستهلكين بالخصائص الرئيسية للمنتج و/أو الخدمة والقيود المفروضة، بما في ذلك المخاطر المصاحبة أو التكاليف أو الرسوم أو معدلات الفائدة/الأرباح أو الأجل أو المدد المحددة أو المسائل الأخرى ذات الصلة المتعلقة بالمنتج و/أو الخدمة.
- 2.1.2.4 Licensed Financial Institutions must provide effective disclosure at all stages of the relationship with the Consumer. Consumers must be made aware in advance of any permissible change in terms and conditions through all stages of the relationship. ٤.٢.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم الإفصاح الفعال خلال كافة مراحل العلاقة مع المستهلك. ويجب توعية المستهلكين مسبقاً بأي تغيير مسموح به في الشروط والأحكام خلال كافة مراحل العلاقة.
- 2.1.2.5 Licensed Financial Institutions must not provide only partial or biased disclosure to entice a Consumer by limiting the initial disclosure material that only presents the positive aspects of the product and/or service and only then disclosing the full characteristics of the product at the point of sale or post-sale, a point at which the Consumer may feel obligated to complete the transaction(s) or do not have a recourse to exit the Product and/or Service post-sale. ٥.٢.١.٢ لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة الاقتصار فقط على تقديم إفصاح جزئي أو منحاز من أجل جذب المستهلك وذلك من خلال الحد من الإفصاح المبني، بحيث تعرض فقط الجوانب الإيجابية للمنتج و/أو الخدمة ويتم تأجيل الإفصاح عن كامل خصائص المنتج إلى مرحلة البيع أو بعد البيع وهي مرحلة قد يشعر فيها المستهلك بأنه ملزم بإتمام المعاملة (المعاملات)، أو أنه لا يملك حق العدول عن شراء المنتج و/أو اكتمال الخدمة.
- 2.1.2.6 Licensed Financial Institutions must continuously monitor and improve the effectiveness of its disclosures with techniques including and not limited to ٦.٢.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة المراقبة المستمرة لإفصاحاتها وتحسين فعاليتها من خلال التقنيات بما في ذلك، على سبيل المثال لا



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

Complaint analysis and Consumer satisfaction surveys.	الحصر، تحليل الشكاوى وإجراء استبيانات مستوى رضا المستهلك.	
2.1.2.7 The information must be disclosed in plain language that is accessible and communicated in terms that are easily understandable.	يجب الإفصاح عن المعلومات بلغة واضحة وسلسة يمكن استيعابها ويتم توصيلها بمصطلحات يسهل فهمها.	٧.٢.١.٢
2.1.2.8 Information must be available in both official languages English & Arabic.	يجب إتاحة المعلومات باللغتين الرسميتين العربية والإنجليزية.	٨.٢.١.٢
2.1.2.9 The method or manner of disclosure must be adjusted to meet the capabilities and level of understanding of the Consumer.	يجب تهيئة طريقة أو أسلوب الإفصاح بما يلائم قدرات ومستوى استيعاب المستهلك.	٩.٢.١.٢
2.1.2.10 Licensed Financial Institutions must ensure the accuracy of all disclosures made including the verification and correctness of statement and any related calculation, assumption or reference.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة دقة كافة الإفصاحات المقدمة بما ذلك دقة وصحة البيان وأي حساب أو افتراض أو مرجع ذي صلة.	١٠.٢.١.٢
2.2 Transparency	الشفافية	٢.٢
2.2.1 Introduction	مقدمة	١.٢.٢
Transparency is positive conduct, which complements Disclosure. Transparency goes beyond the simple act of disclosure regarding a product and/or service provided to a Consumer. It means that Licensed Financial Institutions must proactively provide useful information and advice in the Market.	الشفافية هي سلوك إيجابي متمم للإفصاح. وتتجاوز الشفافية نطاق تصرف الإفصاح البسيط بشأن منتج و/أو خدمة يتم تقديمها للمستهلك. فالشفافية تعني أن المنشآت المالية المرخصة يتعين عليها أن تقدم مسبقاً معلومات ونصائح مفيدة بشأن السوق.	
2.2.2 Description	الوصف	٢.٢.٢
2.2.2.1 Licensed Financial Institutions must provide practical and suitable options to help Consumers make informed decisions that are in Consumers' best interest	يجب على المنشآت المالية المرخصة توفير خيارات عملية ومناسبة لمساعدة المستهلكين على اتخاذ قرارات واعية ومستنيرة تصب في	١.٢.٢.٢



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

	including assessment of affordability and suitability.	مصلحة المستهلكين؛ بما في ذلك تقييم القدرة على تحمل التكاليف والملاءمة.	
2.2.2.2	Licensed Financial Institutions must promote, sell, distribute and manage Financial Products and/or Services in a responsible manner. Licensed Financial Institutions must not knowingly benefit from Consumers' ignorance or apathy as to, including and not limited to, possible choices, the impact of risks, affordability, suitability, Conflict of Interest with the Staff.	يجب على المنشآت المالية المرخصة ترويج وبيع وتوزيع وإدارة المنتجات و/أو الخدمات المالية بطريقة مسؤولة. ولا يجوز للمنشآت المالية المرخصة أن تستفيد عمداً من عدم دراية أو لا مبالاة المستهلكين بشأن – على سبيل المثال لا الحصر – الخيارات المتاحة وأثر المخاطر وتقييم القدرة على تحمل التكاليف والملاءمة وتعارض المصالح مع موظفي المنشآت المالية المرخصة.	٢.٢.٢.٢
2.2.2.3	Licensed Financial Institutions must take necessary steps to ensure that Consumers are made aware of and understand the proposed terms & conditions prior to the final stage of the sales process or the time of signing of the agreement.	يجب على المنشآت المالية المرخصة اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان توعية المستهلكين بالشروط والأحكام المقترحة وفهمها قبل إتمام عملية البيع أو موعد توقيع الاتفاقية.	٣.٢.٢.٢
2.2.2.4	Licensed Financial Institutions must be transparent in their pricing and product structure.	يجب على المنشآت المالية المرخصة التحلي بالشفافية في شأن هيكل التسعير و هيكل المنتجات الخاصة بها.	٤.٢.٢.٢
2.3	Responsible Advertising and Marketing	أنشطة الدعاية والتسويق المسؤولة	٣.٢
2.3.1	Introduction	مقدمة	١.٣.٢
	Advertising and marketing can utilize multiple channels to access the public for the promotion of a Licensed Financial Institution and its Products and/or Services. Advertising issued by Licensed Financial Institutions must not be deceptive, misleading, fraudulent or unfair and must be easily understandable by a Consumer. All text and numbers must be clearly visible and understandable.	يمكن لأنشطة الدعاية والتسويق استخدام العديد من القنوات للوصول إلى الجمهور من أجل الترويج لمنشأة مالية مرخصة ومنتجاتها و/أو خدماتها. ويتعين ألا تكون الدعاية الصادرة عن المنشآت المالية المرخصة مخادعة أو مضللة أو احتيالية أو غير عادلة ويتعين أن تكون سهلة الفهم والاستيعاب من قبل المستهلك. ويتعين أن تكون كافة النصوص والأرقام مرئية بوضوح ومفهومة.	



United Arab Emirates

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

2.3.2	Description	الوصف	٢.٣.٢
2.3.2.1	Advertising and marketing activities and promotional materials must be designed, delivered and clearly identified as a financial promotion.	يجب تصميم أنشطة الدعاية والتسويق والمواد الترويجية وتقديمها بحيث يمكن بوضوح تحديدها على أنها ترويج مالي.	١.٢.٣.٢
2.3.2.2	Licensed Financial Institutions must not make any representation, omission, or engage in any Advertising and marketing activity that is likely to be deceptive, misleading, fraudulent or unfair.	يجب على المنشآت المالية المرخصة الامتناع عن تقديم أي إقرار أو تعهد، أو الانخراط في أي ممارسة أو نشاط دعائية وتسويق، من المحتمل أن يكون مخادعاً أو مضللاً أو احتيالياً أو غير عادل.	٢.٢.٣.٢
2.3.2.3	Licensed Financial Institutions must not exaggerate the advantages of a product and/or service or present the information in a confusing manner. This includes general impressions conveyed through words, pictures, digital images, audio and/or video, and the use of disclaimers not clearly and prominently disclosed and displayed.	يجب على المنشآت المالية المرخصة عدم المبالغة في مزايا منتج و/أو خدمة أو تقديم المعلومات بطريقة مربكة. ويشمل ذلك الانطباعات العامة المنقولة من خلال الكلمات و/أو الصور و/أو الصور الرقمية و/أو المقاطع الصوتية و/أو مقاطع الفيديو واستخدام بنود إخلاء مسؤولية دون الإفصاح عنها ودون عرضها بوضوح وبشكل ظاهر.	٣.٢.٣.٢
2.3.2.4	All Advertising and marketing material must be in plain and understandable language.	يجب أن تكون كافة مواد الدعاية والتسويق مصاغة بلغة واضحة ومفهومة.	٤.٢.٣.٢
2.3.2.5	The Regulation and accompanying Standards apply to any Advertising and marketing activity through all channels, including and not limited to branches, television, radio, website, mobile applications, automated teller machines (ATMs), telephone banking, account statements, social media and public media comprised of any form of audio, visual and print content.	ينطبق النظام والمعايير المصاحبة له على أي نشاط دعائي وتسويقي عبر كافة القنوات؛ بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الفروع والتلفزيون والراديو والمواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف الجوال وماكينات الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف وكشوف الحساب ووسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام العامة، والتي تتألف من أي شكل من أشكال الوسائط المسموعة والمرئية والمطبوعة.	٥.٢.٣.٢



مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Article 3: Institutional Oversight

المادة ٣: الإشراف المؤسسي

3.1 Institutional Oversight

١.٣ الإشراف المؤسسي

3.1.1 Introduction

١.١.٣ مقدمة

The Central Bank expects Licensed Financial Institutions to be effectively managed by establishing an appropriate organizational structure, a supportive and constructive corporate culture; engaging well-qualified staff, defining clear policies and procedures, creating proper monitoring and controls supported by proper overall governance. The principle is to promote positive institutional conduct in serving all Consumers fairly.

يتوقع المصرف المركزي أن تدار المنشآت المالية المرخصة بفاعلية، وذلك من خلال إنشاء هيكل تنظيمي مناسب وثقافة مؤسسية داعمة وبناءة، بواسطة موظفين مؤهلين تأهيلاً جيداً، من خلال تحديد سياسات وإجراءات واضحة، وإنشاء مراقبة وضوابط مناسبة مدعومة بحوكمة شاملة مناسبة. حيث أن المبدأ هو تعزيز السلوك المؤسسي الإيجابي في خدمة جميع المستهلكين بشكل عادل.

3.1.2 Description

٢.١.٣ الوصف

3.1.2.1 The Central Bank requires Licensed Financial Institutions to have robust management oversight and responsibility structures in place for their activities including design, development, promotion, sales and distribution of products and/or services; compliance, risk and audit controls; up to date policies, procedures and training; engagement of qualified staff.

١.٢.١.٣ يطلب المصرف المركزي من المنشآت المالية المرخصة توفير هيكل إشراف إداري متينة وهيكل مسؤولية تطبق على أنشطتها بما في ذلك تصميم وتطوير وترويج وبيع وتوزيع المنتجات و/أو الخدمات والامتثال، وضوابط المخاطر والتدقيق والسياسات والإجراءات المحدثة والتدريب والاستعانة بموظفين مؤهلين.

3.1.2.2 Licensed Financial Institutions' Board and Senior Management are required to instil a Consumer- focused corporate culture that will treat the Consumer fairly. The Licensed Financial Institution must actively monitor, identify, respond and address misconduct and potential Market Conduct risks.

٢.٢.١.٣ يجب على مجلس إدارة المنشآت المالية المرخصة وإدارتها العليا ترسيخ ثقافة مؤسسية يكون محور اهتمامها المستهلك وترمي إلى معاملة المستهلك على نحو عادل. ويتعين على المنشأة المالية المرخصة أن تراقب عن كثب مخاطر سوء السلوك ومخاطر سلوك السوق المحتملة وتحددها وتستجيب لها وتتناولها على نحو فعال.



United Arab Emirates

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

3.2 Governance of Retail Operations

حوكمة عمليات الخدمات المصرفية للأفراد ٢.٣

3.2.1 Introduction

مقدمة ١.٢.٣

Licensed Financial Institutions' governance and management oversight structures must establish and maintain the level of integrity in the Market that both Consumers and the Central Bank expect. Governance of retail operations must be appropriate, properly implemented and maintained to ensure Consumer needs, suitability and affordability are properly assessed. Consumers are to be provided the right products and/or services to meet their needs and their ability to accept risk.

يجب أن تُنشئ هيكل الحوكمة والرقابة الإدارية للمنشآت المالية المرخصة وتحافظ على مستوى النزاهة المتوقعة من المصرف المركزي ومن المستهلكين في السوق. كما يتعين أن تكون حوكمة عمليات الخدمات المصرفية للأفراد مناسبة ومنفذة على نحو مناسب ضماناً لتقييم احتياجات المستهلك والملاءمة والقدرة على تحمل التكاليف على نحو مناسب. ويتعين تزويد المستهلكين بالمنتجات و/أو الخدمات المناسبة التي تلبى احتياجاتهم وتتوافق مع قدرتهم على قبول المخاطرة.

Licensed Financial Institutions must ensure Consumer financial assets, information and all Data are secure and protected.

يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة حماية الأصول المالية للمستهلك، وحماية معلوماته وكافة بياناته.

3.2.2 Description

الوصف ٢.٢.٣

3.2.2.1 Licensed Financial Institutions must have strong governance and effective management oversight in place over the design, development, promotion, sales and distribution, and the ongoing review and changes of Financial Products and/or Services.

١.٢.٢.٣ يجب أن تتمتع المنشآت المالية المرخصة بحوكمة ورقابة إدارية قوية وفعالة فيما يتعلق بتصميم المنتجات و/أو الخدمات المالية وتطويرها وترويجها وبيعها وتوزيعها والتغييرات المستمرة للمنتجات و / أو الخدمات المالية.

3.2.2.2 Licensed Financial Institutions offering or promoting Shari'ah compliant products and/or services must ensure compliance with Shari'ah governance which is set out in more detail by separate Regulation issued by the Central Bank.

٢.٢.٢.٣ يجب على المنشآت المالية المرخصة التي تعرض أو تروج المنتجات و/أو الخدمات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية ضمان الامتثال للحوكمة الشرعية المحددة بمزيد من التفصيل بموجب النظام المستقل الصادر عن المصرف المركزي والمحددة بمزيد من التفصيل من خلال نظام منفصل صادر عن المصرف المركزي.



United Arab Emirates

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

- | | | | |
|---------|---|--|---------|
| 3.2.2.3 | Licensed Financial Institutions must have effective controls, strong security and monitoring of transactions and activities of staff. | يجب أن يكون لدى المنشآت المالية المرخصة ضوابط فعّالة و حماية ومراقبة قوية لمعاملات وأنشطة الموظفين. | ٣.٢.٢.٣ |
| 3.2.2.4 | All Licensed Financial Institutions must maintain up to date policies and procedures, systems and controls that fully comply with the requirements specified within this Regulation and its accompanying Standards. | يجب على كافة المنشآت المالية المرخصة الحفاظ على سياسات وإجراءات وأنظمة وضوابط محدثة تتوافق تماماً مع المتطلبات المحددة في هذا النظام و المعايير المصاحبة له. | ٤.٢.٢.٣ |
| 3.2.2.5 | Licensed Financial Institutions must have and be able to demonstrate a corporate culture of Consumer service, fairness, transparency, ethical business conduct and effective disclosure. | يجب أن تمتلك المنشآت المالية المرخصة القدرة على إثبات ثقافة مؤسسية هدفها خدمة المستهلك وتحقيق العدالة والشفافية وسلوك الأعمال النزيه والإفصاح الفعّال. | ٥.٢.٢.٣ |
| 3.2.2.6 | Licensed Financial Institutions must promote compliance with this Regulation and accompanying Standard in retail activities through policies, procedures, training, systems and controls including and not limited to Complaint handling and Complaint resolution, Consumer education, compensation and practices in sales and advisory services. | يجب على المنشآت المالية المرخصة تعزيز الامتثال بهذا النظام والمعايير المصاحبة له في أنشطة الخدمات المصرفية للأفراد من خلال السياسات والإجراءات وأنظمة التدريب والضوابط بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التعامل مع الشكاوى وحلها وتثقيف المستهلك والتعويض والممارسات في المبيعات والخدمات الاستشارية. | ٦.٢.٢.٣ |
| 3.2.2.7 | Licensed Financial Institutions must ensure that all Authorized Agents comply with the applicable Articles of this Regulation and the accompanying Standards. | يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة امتثال جميع الوكلاء المفوضين بتطبيق مواد هذا النظام والمعايير المصاحبة له. | ٧.٢.٢.٣ |



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

Article 4: Market Conduct

المادة ٤ : سلوك السوق

4.1 Responsible Market Conduct

١.٤ السلوك المسؤول للسوق

4.1.1 Introduction

١.١.٤ مقدمة

Licensed Financial Institutions must uphold the integrity of the financial Market through responsible Market activities which contributes to the overall stability of and confidence in the financial system.

يجب على المنشآت المالية المرخصة الحفاظ على نزاهة السوق المالي من خلال أنشطة سلوك مسؤولة مما يسهم في الاستقرار العام و الثقة في النظام المالي.

Licensed Financial Institutions must sell and provide Consumers with appropriate products and/or services in accordance with the principles of this Regulation.

يجب على المنشآت المالية المرخصة بيع وتقديم المنتجات و/أو الخدمات المناسبة للمستهلكين وفقاً لمبادئ هذا النظام.

4.1.2 Description

٢.١.٤ الوصف

4.1.2.1 Licensed Financial Institutions must monitor and uphold high ethical practices in the Market.

١.٢.١.٤ يجب على المنشآت المالية المرخصة مراقبة تطبيق أعلى الممارسات النزيهة في السوق.

4.1.2.2 Licensed Financial Institutions must prohibit and prevent abusive sales, marketing and pricing practices.

٢.٢.١.٤ يجب على المنشآت المالية المرخصة حظر ممارسات عمليات البيع و التسويق والتسعير المتعسفة ومنعها.

4.1.2.3 Licensed Financial Institutions must promote disclosure, transparency and a fair and competitive Market without discrimination.

٣.٢.١.٤ يجب على المنشآت المالية المرخصة تعزيز الإفصاح والشفافية وتحقيق سوق عادل وتنافسي دون تمييز.

4.1.2.4 Licensed Financial Institutions must not create unreasonable barriers that unfairly limits access to Financial Products and/or Services by Consumers.

٤.٢.١.٤ يجب على المنشآت المالية المرخصة عدم اختلاق عوائق غير مبررة تحد بشكل غير عادل من إمكانية حصول المستهلكين على المنتجات و/أو الخدمات.

4.1.2.5 Independent control functions within Licensed Financial Institutions must be competent in the application of Market Conduct principles set out in this Regulation and accompanying Standards set out by the Central Bank.

٥.٢.١.٤ يجب أن تتحلى وحدات الرقابة المستقلة داخل المنشآت المالية المرخصة بالكفاءة في تطبيق مبادئ سلوك السوق المنصوص عليها في النظام والمعايير المصاحبة والمقررة من قبل المصرف المركزي.



United Arab Emirates

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

4.2 Promoting Competition

تعزيز التنافسية ٢.٤

4.2.1 Introduction

مقدمة ١.٢.٤

The Regulation aims to promote a competitive Market by improving the freedom of choice through transparency, eliminating unreasonable and unfair barriers to competition, and requiring access to comparative information on product and/or services. The consistent application by Licensed Financial Institutions of Market Conduct principles will ensure ethical practices in Advertising and selling appropriate products and/or services and Consumer treatment throughout the lifecycle of engagement with the Licensed Financial Institution.

يهدف هذا النظام لتعزيز تنافسية السوق من خلال تحسين حرية الاختيار من خلال الشفافية وإزالة العوائق غير المبررة وغير العادلة التي تحول دون التنافسية، والتمكين من الوصول إلى مقارنة المعلومات بشأن المنتج و/أو الخدمات. وسيضمن التطبيق المتسق من جانب المنشآت المالية المرخصة لمبادئ سلوك السوق وتحقيق الممارسات النزيهة في الدعاية وبيع المنتجات و/أو الخدمات المناسبة ومعاملة المستهلك طوال مدة التعامل مع المنشأة المالية المرخصة.

4.2.2 Description

الوصف ٢.٢.٤

4.2.2.1 Licensed Financial Institutions must provide Consumers with accurate, sufficient and consistent information to easily understand and to be able to compare products and/or services offered by other Licensed Financial Institutions.

١.٢.٢.٤ يجب على المنشآت المالية المرخصة تزويد المستهلكين بالمعلومات الدقيقة والكافية والمناسبة لفهمها بسهولة واستيعابها وبحيث يمكنهم مقارنتها مع المنتجات و/أو الخدمات المقدمة من قبل المنشآت المالية المرخصة الأخرى.

4.2.2.2 Licensed Financial Institutions must not impose practices or barriers that prevent Consumers from easily switching their relationship(s) between Licensed Financial Institutions at reasonable and disclosed costs.

٢.٢.٢.٤ يجب ألا تفرض المنشآت المالية المرخصة ممارسات أو عوائق تمنع المستهلكين من نقل علاقاتهم بسهولة بين المنشآت المالية المرخصة وبتكاليف معقولة ومعلن عنها.

4.2.2.3 Licensed Financial Institutions must not collude to fix features, pricing or terms to the detriment of Consumers and the Market.

٣.٢.٢.٤ يجب ألا تتفق المنشآت المالية المرخصة فيما بينها لتثبيت المزايا أو الأسعار أو الشروط على حساب المستهلكين والسوق.

4.2.2.4 Licensed Financial Institutions must not use misleading or incomplete information to promote an advantage of their Financial Products and/or Services over other competitors.

٤.٢.٢.٤ يجب ألا تستخدم المنشآت المالية المرخصة معلومات مضللة أو غير كاملة للترويج لمميزات منتجاتها و/أو خدماتها المالية للإيحاء بتفرداها عن المنافسين الآخرين.



United Arab Emirates

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

Article 5: Business Conduct

المادة ٥: سلوك الأعمال

5.1 Responsible Business Conduct

١.٥ السلوك المسؤول للأعمال

5.1.1 Introduction

١.١.٥ مقدمة

Responsible business conduct is based on the internal culture and behaviour of Licensed Financial Institutions. Appropriate Business conduct instils a culture of integrity and ethics in its services and activities including product design, development, promotion, sales, distribution, lending / providing finance practices; minimizing Conflict of Interest and Consumer risks; and from a broader perspective, improving the financial wellbeing of its Consumers.

يستند السلوك المسؤول للأعمال على الثقافة الداخلية وسلوك المنشآت المالية المرخصة. ويرسخ سلوك الأعمال المناسب ثقافة النزاهة والأخلاقيات في خدماتها وأنشطتها بما في ذلك تصميم المنتجات وتطويرها وترويجها وبيعها وتوزيعها وعمليات الإقراض والحد من تضارب المصالح والمخاطر على المستهلك و من منظور أوسع، تحسين الرفاهية المالية للمستهلكين.

5.1.2 Description

٢.١.٥ الوصف

5.1.2.1 Licensed Financial Institutions must act, with due skill, care and diligence, fairly, honestly and professionally in their relationship with Consumers.

١.٢.١.٥ يجب أن تتصرف المنشآت المالية المرخصة، بما يلزم من المهارة والعناية الواجبة والاجتهاد، على نحو عادل وأمين ومهني في علاقتها مع المستهلكين، وبنزاهة وصدق ومهنية في علاقتها مع المستهلكين.

5.1.2.2 Licensed Financial Institutions must establish and maintain effective policies, procedures, systems and controls to avoid any potential, perceived or actual Conflict of Interest.

٢.٢.١.٥ يجب على المنشآت المالية المرخصة إعداد وتطبيق السياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط الفعالة لتجنب أي تعارض في المصالح محتمل أو متصور أو قائم.

5.1.2.3 For inherent conflicts of Interest, Licensed Financial Institutions must have controls in place and must provide full and proper disclosure to Consumers prior to any agreements or commitments.

٣.٢.١.٥ بالنسبة لحالات تعارض المصالح الكامنة، يجب على المنشآت المالية المرخصة تطبيق الضوابط وتقديم الإفصاح الكامل والمناسب للمستهلكين قبل إبرام أي اتفاقيات أو تعهدات.



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

- 5.1.2.4 Licensed Financial Institutions must ensure ethical behaviour of staff towards Consumers by developing an internal code of conduct for the staff, providing regular training, and monitoring Complaints. ٤.٢.١.٥ يجب على المنشآت المالية المرخصة ضمان السلوك النزيه للموظفين تجاه المستهلكين، من خلال تطوير مدونة سلوك داخلية لهم وتوفير التدريب المنتظم، ومراقبة الشكاوى.
- 5.1.2.5 Licensed Financial Institutions must ensure that the staff who directly interact with Consumers will: ٥.٢.١.٥ يجب على المنشآت المالية المرخصة التأكد من أن الموظف الذي يتعامل مباشرة مع المستهلكين:
- a. Competently, efficiently and professionally discharge their duties and provide prospective and existing Consumers with the information and services they are entrusted to provide or sell. أ. يؤدي واجباته بكفاءة وفاعلية ومهنية ويزود المستهلكين المتوقعين والحاليين بالمعلومات والخدمات الموكلة به لتقديمها أو بيعها.
- b. Have sufficient knowledge of products and/or services required to help and educate Consumers. ب. امتلاك المعرفة الكافية بالمنتجات و/أو الخدمات على النحو المطلوب لمساعدة المستهلكين وتوعيتهم.
- c. Have the professional qualifications at all times necessary to provide Advice and carry out transactions. ت. أن يكون حاصلاً على المؤهلات المهنية اللازمة لتقديم المشورة وتنفيذ المعاملات.
- 5.1.2.6 Licensed Financial Institutions must adopt remuneration and staff appraisal policies with the aim of preventing mis-selling, unreasonable risk-taking, Conflict of Interest or other irresponsible conduct. Such policies must not incentivize unethical practices and must reward positive conduct. ٦.٢.١.٥ يجب أن تتبنى المنشآت المالية المرخصة سياسات المكافآت وتقييم الموظفين بهدف منع البيع الخاطئ أو المخاطر غير المبررة أو تعارض المصالح أو أي سلوك آخر غير مسؤول. ولا يجوز لهذه السياسات تحفيز الممارسات غير النزيهة ويجب أن تكافئ السلوك الإيجابي.
- 5.1.2.7 Licensed Financial Institutions are responsible for the actions of their staff. Licensed Financial Institutions' must maintain appropriate monitoring of staff in relation to its standards of business conduct and ensure full compliance with codes of conduct, laws and regulations. ٧.٢.١.٥ تتحمل المنشآت المالية المرخصة المسؤولية عن تصرفات موظفيها. ويجب أن تقوم المنشآت المالية المرخصة بالمراقبة المناسبة لموظفيها فيما يتعلق بمعايير سلوك الأعمال من أجل ضمان الالتزام الكامل بقواعد السلوك والقوانين والأنظمة.



United Arab Emirates

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

5.1.2.8	Licensed Financial Institutions must not adopt abusive or unreasonable contractual terms.	يجب أن ألا تتبنى المنشآت المالية المرخصة تطبيق شروط تعاقدية تعسفية أو غير مبررة.	٨.٢.١.٥
5.1.2.9	Licensed Financial Institutions must monitor for misleading or aggressive sales practices and exploitation of Consumers due to their vulnerabilities, apathy or lack of knowledge.	يجب على المنشآت المالية المرخصة مراقبة ممارسات البيع المضللة أو التعسفية واستغلال المستهلكين بسبب نقاط الضعف لديهم أو اللامبالاة أو افتقارهم إلى المعرفة.	٩.٢.١.٥
5.1.2.10	Licensed Financial Institutions must monitor and identify Borrowers / Finances facing difficulties in servicing their debt and, upon the Borrower's / Financee's request, designate a Credit counsellor to assist the Borrower / Financee in managing their indebtedness. Licensed Financial Institutions must inform Borrowers / Financees who are delinquent as to the availability of qualified Credit counsellors.	يجب على المنشآت المالية المرخصة مراقبة وتحديد المقترضين/ الممولين الذين يواجهون صعوبات في الوفاء بديونهم، وبناءً على طلب المقترض/الممول، يُكلف مستشار ائتمان لمساعدة المقترض/الممول لإدارة مديونيته. ويجب على المنشآت المالية المرخصة إخطار المقترضين/الممولين المتأخرين عن سداد مديونتهم بتوفر مستشاري الائتمان المؤهلين.	١٠.٢.١.٥
5.2	Fair Treatment of Consumers	المعاملة العادلة للمستهلكين	٢.٥
5.2.1	Introduction	مقدمة	١.٢.٥
	This Regulation aims to address the gap between the level of the public's financial literacy and the complexity and risks of the Financial Products and/or Services being offered.	يهدف هذا النظام إلى معالجة الفجوة بين مستوى التثقيف المالي للجمهور وتعقيد ومخاطر المنتجات و/أو الخدمات المالية التي يتم تقديمها.	
5.2.2	Description	الوصف	٢.٢.٥
5.2.2.1	All Consumers must be treated equitably, honestly and fairly at all stages of their relationship with Licensed Financial Institutions. Treating Consumers fairly must be an integral part of the good governance, business conduct and corporate culture of all Licensed Financial Institutions.	يجب معاملة جميع المستهلكين بإنصاف متساوي وأمين وعادل في كافة مراحل علاقتهم مع المنشآت المالية المرخصة. ويجب أن تكون معاملة المستهلكين بشكل عادل جزءاً لا يتجزأ من الحوكمة الرشيدة وسلوك الأعمال والثقافة المؤسسية في كافة المنشآت المالية المرخصة.	١.٢.٢.٥



United Arab Emirates

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

- 5.2.2.2 Licensed Financial Institutions must provide clear and understandable information to Consumers to ensure they are explained their rights and responsibilities with respect to the products and/or services, including the right to have their problems or Complaints addressed in an efficient, effective and respectful manner. يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم المعلومات بصورة واضحة ومفهومة للمستهلكين لضمان توضيح حقوقهم ومسؤولياتهم فيما يتعلق بالمنتجات و/أو الخدمات؛ بما في ذلك الحق في معالجة مشكلاتهم أو شكاويهم بطريقة فعالة تتسم بالاحترام. ٢.٢.٢.٥
- 5.2.2.3 Licensed Financial Institutions must not restrict Consumer's choices, such as tied selling and bundling of products and/or services. يجب ألا تقيد المنشآت المالية المرخصة خيارات المستهلك؛ مثل البيع المرتبط أو تجميع المنتجات و/أو الخدمات. ٣.٢.٢.٥
- 5.2.2.4 Licensed Financial Institutions must not benefit from their Errors. Errors must be rectified without undue delay upon identification. Consumers affected by an Error must be immediately informed in writing of the cause, impact and rectification of Errors. يجب ألا تستفيد المنشآت المالية المرخصة من أخطائها. ويتعين تصحيح الأخطاء فور اكتشافها دون تأخير غير مبرر. ويجب القيام على الفور بإخطار المستهلكين المتأثرين بالخطأ وتأثيره كتابياً وإجراءات تصحيحه. ٤.٢.٢.٥
- 5.2.2.5 Licensed Financial Institutions must establish clear standards and procedures that prohibit undue and coercive pressure on Consumers in collection of repayments/payments or debts due. يجب على المنشآت المالية المرخصة وضع معايير وإجراءات واضحة تمنع الضغط غير المبرر والقسري على المستهلكين عند تحصيل دفعات السداد أو الديون المستحقة. ٥.٢.٢.٥

Article 6: Protection of Consumer Data and Assets

المادة ٦: حماية بيانات وأصول المستهلك

6.1 Consumer Data Protection

١.٦ حماية بيانات المستهلك

6.1.1 Introduction

١.١.٦ مقدمة

Licensed Financial Institutions are required by the Article 120 of the Decretal Federal Law No. (14) 2018 to protect Consumers' Data and ensure their confidentiality. This Regulation further requires that Licensed Financial Institutions collect the minimal amount of Consumer Data and information needed in

يجب على المنشآت المالية المرخصة وبموجب المادة ١٢٠ من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ حماية بيانات المستهلكين وضمان سربيتها. يتطلب هذا النظام كذلك من المنشآت المالية المرخصة جمع الحد الأدنى من بيانات



United Arab Emirates

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

respect of their licensed activities and remain in compliance with all other related laws. ومعلومات المستهلك المطلوبة فيما يتعلق بأنشطتهم المرخصة وأن تظل ممتثلة لكافة القوانين الأخرى ذات الصلة.

6.1.2	Description	الوصف	٢.١.٦
6.1.2.1	Licensed Financial Institutions must establish a function in their organization that is responsible for Data Management and Protection including responsibility for maintaining policies, procedures, systems and controls to protect Consumers' Personal Data and information against misuse, unauthorized access and undue processing and analysis.	يجب على المنشآت المالية المرخصة تخصيص وحدة لديها تكون مسؤولة عن إدارة وحماية البيانات ويشمل ذلك تولى المسؤولية عن تطبيق السياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط لحماية البيانات والمعلومات الشخصية الخاصة بالمستهلكين ضد إساءة الاستخدام والوصول غير المصرح به والمعالجة والتحليل غير المبرر.	١.٢.١.٦
6.1.2.2	Licensed Financial Institutions must have policies that specify duration of record keeping and Data retention in accordance with the applicable laws, regulations and business.	يجب على المنشآت المالية المرخصة تطبيق سياسات تحدد مدة حفظ السجلات والاحتفاظ بالبيانات وفقاً للقوانين واجبة التطبيق والأنظمة وقواعد الأعمال.	٢.٢.١.٦
6.1.2.3	Licensed Financial Institutions must have appropriate security and monitoring measures in place to detect and track unauthorized internal access or use of Consumer information. Any breach of access, misuse or unauthorized release must be recorded including any harm done by such breach for future reporting to and review by the Central Bank.	يجب أن يكون لدى المنشآت المالية المرخصة إجراءات حماية أمنية ومراقبة مناسبة من أجل اكتشاف وتتبع أي وصول أو استخدام داخلي غير مصرح به لمعلومات المستهلك. ويتعين تسجيل أي انتهاك لحق الوصول أو إساءة استخدام أو تحرير غير مصرح به عن المعلومات؛ بما في ذلك أي ضرر ناتج عن هذا الانتهاك، من أجل إعداد التقارير مستقبلاً والمراجعة من قبل المصرف المركزي.	٣.٢.١.٦
6.1.2.4	Licensed Financial Institutions must notify the Central Bank of all significant breaches of Consumer Data and information and notify any Personal Data breach to Consumers where a breach may pose a risk to the financial and personal security of the Consumer without undue delay. Licensed Financial Institutions are liable for reimbursing any direct costs	يجب على المنشآت المالية المرخصة إخطار المصرف المركزي بكافة الانتهاكات الجسيمة لبيانات ومعلومات المستهلك وإخطار المستهلكين دون أي تأخير غير مبرر بأي خرق للبيانات الشخصية، حيث قد يشكل الخرق خطراً على الأمن المالي والشخصي للمستهلك. وتتحمل المنشآت المالية المرخصة المسؤولية عن التعويض عن التكاليف المباشرة التي	٤.٢.١.٦



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

	incurring by the consumer for actual harm done as a result of the breach.	يتكبدها المستهلك عن الضرر الفعلي الواقع نتيجة الانتهاك.	
6.1.2.5	Licensed Financial Institutions must ensure that Consumers are able to make informed choices with respect to providing expressed consent as to their Data being collected, used and shared with third parties and within the Licensed Financial Institution.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة قدرة المستهلكين على اتخاذ اختيارات مستنيرة فيما يتعلق بتقديم الموافقة الصريحة بشأن جمع بياناتهم واستخدامها ومشاركتها مع أطراف ثالثة وداخل المنشأة المالية المرخصة.	٥.٢.١.٦
6.1.2.6	Licensed Financial Institutions must prevent the misuse of Consumer information and Data.	يجب على المنشآت المالية المرخصة منع إساءة استخدام معلومات وبيانات المستهلك.	٦.٢.١.٦
6.2	Protection of Consumer Assets, Information and Data against Financial Crimes, Misappropriation and Misuse	حماية أصول ومعلومات وبيانات المستهلك ضد الجرائم المالية وسوء الاستغلال وإساءة الاستخدام.	٢.٦
6.2.1	Introduction	مقدمة	١.٢.٦
	Financial Crimes, misappropriation and misuse of Consumer assets, Data and information significantly undermine Consumers' trust and confidence in Financial Services. Licensed Financial Institutions must have sound and effective management and business practices for security within the first line of defence.	تؤدي الجرائم المالية وسوء استغلال وإساءة استخدام أصول وبيانات ومعلومات المستهلك إلى تقويض ثقة المستهلكين في الخدمات المالية. ويتعين على المنشآت المالية المرخصة تطبيق ممارسات إدارية وتجارية سليمة وفعالة من أجل توفير الحماية ضمن خط الدفاع الأول.	
	Licensed Financial Institutions must continually make appropriate efforts and investments to stay on top of these risks and make use of the latest technology and solutions to protect Consumer assets and Data.	يجب على المنشآت المالية المرخصة بذل الجهود ووضوح الاستثمارات المناسبة باستمرار للسيطرة على هذه المخاطر ويتعين عليها استخدام أحدث التقنيات والحلول لحماية أصول وبيانات المستهلك.	
6.2.2	Description	الوصف	٢.٢.٦
6.2.2.1	Without prejudice to other laws and regulations, Licensed Financial Institutions must treat Consumers'	دون الإخلال بالقوانين والأنظمة الأخرى، يتعين على المنشآت المالية المرخصة معاملة	١.٢.٢.٦



United Arab Emirates

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

- information relationships and business affairs as private and confidential. معلومات المستهلكين وعلاقاتهم وشؤون أعمالهم على أنها خاصة وسرية.
- 6.2.2.2 Licensed Financial Institutions must put in place strict internal controls to effectively protect Consumers' deposits, savings, funds held by stored value facilities and other assets as well as Consumer information and Data, against internal frauds. يجب على المنشآت المالية المرخصة وضع ضوابط داخلية صارمة من أجل الحماية الفعالة لودائع ومدخرات وأموال المستهلكين المملوكة بموجب تسهيلات القيمة المُخزّنة والأصول الأخرى علاوة على معلومات وبيانات المستهلك ضد عمليات الاحتيال الداخلية بفاعلية. ٢.٢.٢.٦
- 6.2.2.3 Licensed Financial Institutions must apply sufficient resources to be able to detect both external and internal frauds quickly and ensure they are fully addressed with future prevention measures. يجب على المنشآت المالية المرخصة استخدام الموارد الكافية للتمكن من الاكتشاف السريع لكل من عمليات الاحتيال الداخلية والخارجية وضمان التعامل الكامل معها من خلال إجراءات تمنع تكرارها في المستقبل. ٣.٢.٢.٦
- 6.2.2.4 Licensed Financial Institutions must compensate Consumers in a timely manner for financial losses and expenses resulting from Financial Crimes, misappropriation, cyber-attacks and misuse of assets and information unless it can be proven that the loss was due to the gross negligence or fraudulent behavior of the Consumers. يجب على المنشآت المالية المرخصة تعويض المستهلكين في الموعد المناسب عن الخسائر والنفقات المالية الناجمة عن الجرائم المالية والهجمات السيبرانية وسوء استغلال وإساءة استخدام الأصول والمعلومات ما لم يثبت أن الخسائر حدثت بسبب الإهمال الجسيم أو السلوك الاحتيالي من جانب المستهلكين. ٤.٢.٢.٦
- 6.2.2.5 Licensed Financial Institutions must ensure their security and protection systems are updated and have the capacity to develop and adopt new approaches to cyber security as required. يجب على المنشآت المالية المرخصة ضمان تحديث الأنظمة الأمنية وأنظمة الحماية والقدرة على تطوير وتطبيق طرق جديدة لتوفير الأمن السيبراني كما هو مطلوب. ٥.٢.٢.٦
- 6.2.2.6 Licensed Financial Institutions must demonstrate they have carried out sufficient Consumer awareness activities related to educating Consumers of the need to protect themselves from Financial Crime. يجب أن تثبت المنشآت المالية المرخصة تنفيذها لأنشطة كافية لتوعية المستهلك وبضرورة حماية أنفسهم من الجرائم المالية. ٦.٢.٢.٦



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

Article 7: Responsible Financing Practice

المادة ٧: الممارسة المسؤولة للتمويل

7.1 Responsible Financing

١.٧ التمويل المسؤول

7.1.1 Introduction

١.١.٧ مقدمة

Financing must be provided in a responsible manner to protect Consumers, prevent over-indebtedness and support economic stability. Licensed Financial Institutions must fully apply this Regulation to each and all parts of the Licensed Financial Institutions' Credit granting process and ongoing management.

يجب تقديم التمويل بطريقة مسؤولة لحماية المستهلكين ومنع الإفراط في المديونية ودعم الاستقرار الاقتصادي. ويتعين على المنشآت المالية المرخصة التطبيق الكامل لهذا النظام على جميع وكافة أجزاء عملية منح الائتمان بواسطة المنشآت المالية المرخصة وإدارته بشكل مستمر.

7.1.2 Description

٢.١.٧ الوصف

7.1.2.1 Licensed Financial Institutions must ensure they have obtained credible and independent information regarding the financial situation of the Consumer requesting financing.

١.٢.١.٧ يجب على المنشآت المالية المرخصة التأكد من حصولها على معلومات موثوقة ومستقلة بشأن الموقف المالي للمستهلك طالب للتمويل.

7.1.2.2 Licensed Financial Institutions must assess the related financial obligations, dependencies, capabilities and needs of their Consumers before agreeing to provide them with a financing product, Advice or service.

٢.٢.١.٧ يجب على المنشآت المالية المرخصة تقييم الالتزامات المالية ذات الصلة للمستهلكين ومديوناتهم وقدراتهم واحتياجاتهم قبل الموافقة على تزويدهم بمنتج أو مشورة أو خدمة تمويل.

7.1.2.3 Licensed Financial Institutions must ensure at the time of granting of Credit, the Credit does not cause over-indebtedness and/or undue financial burden on the Consumer.

٣.٢.١.٧ يجب أن تتأكد المنشآت المالية المرخصة وقت منح الائتمان أنه لا يؤدي إلى تحمل المستهلك لمديونية مفرطة و/أو عبء مالي مفرط.

7.1.2.4 Licensed Financial Institutions must not charge unreasonable fees.

٤.٢.١.٧ يجب ألا تفرض المنشآت المالية المرخصة رسوماً غير مبررة.

7.1.2.5 Licensed Financial Institutions must not provide excessive Credit beyond amounts of Credit that the Consumer requires and /

٥.٢.١.٧ يجب ألا تقدم المنشآت المالية المرخصة ائتمان مفرط يتجاوز مبالغ الائتمان التي يطلبها



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

- or that is reasonable, affordable and suitable for the Consumer's needs.
- المستهلك و/أو تكون معقولة ويمكن للمستهلك سدادها وان تكون مناسبة لاحتياجاته.
- 7.1.2.6 Licensed Financial Institutions must apply proper criteria in the method for carrying out due diligence and stress testing for the affordability and suitability of a Credit product for the Borrower / Financee. A copy of the testing results must be provided to the Consumer in writing for free.
- يجب على المنشآت المالية المرخصة تطبيق المعايير المناسبة لاتخاذ إجراءات العناية الواجبة واختبار الجهد وقدرته على الدفع ومدى ملائمة المنتج الائتماني للمقترض/الممول. ويجب تقديم نسخة مكتوبة مجانية من نتائج الاختبار للمستهلك.
- 6.2.1.7
- 7.1.2.7 Licensed Financial Institutions must not grant or extend any form of Credit without expressed and documented consent by the Consumer.
- يجب ألا تمنح أو تقدم المنشآت المالية المرخصة أي شكل من الائتمان دون موافقة صريحة وموثقة من قبل المستهلك.
- 7.2.1.7
- 7.1.2.8 Licensed Financial Institutions must adopt a remuneration program for the staff that does not incentivize aggressive and inappropriate levels of Credit granting.
- يجب أن تتبنى المنشآت المالية المرخصة برامج مكافآت لا تحفز مستويات مفرطة في منح الائتمان وبشكل غير مناسب.
- 8.2.1.7
- 7.1.2.9 Licensed Financial Institutions must monitor for inappropriate activities by Credit granting and sales representatives. The monitoring, at minimum, includes monitoring of monthly trend analysis of Credit granted and relevant Consumer Complaints.
- يجب على المنشآت المالية المرخصة مراقبة الأنشطة غير المناسبة من جانب ممثلي منح الائتمان ومندوبي المبيعات. تشمل المراقبة، على الأقل، ومراقبة تحليل التوجهات الشهرية لمنح للائتمان وشكاوى المستهلكين ذات الصلة.
- 9.2.1.7
- 7.1.2.10 Licensed Financial Institutions must investigate and, where required, take corrective actions on anomalies and inappropriate activities in Credit granting. Such actions must be documented for review by Central Bank.
- يجب على المنشآت المالية المرخصة التحقيق عند الحاجة بشأن الانحرافات والأنشطة غير المناسبة في منح الائتمان، واتخاذ الإجراءات التصحيحية حيالها. ويجب توثيق هذه الإجراءات من أجل مراجعتها من قبل المصرف المركزي.
- 10.2.1.7



United Arab Emirates

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

- 7.1.2.11 Licensed Financial Institutions must ensure that Consumer Credit information provided to external bodies, including the Credit Information Agency is accurate and filed in a timely manner. Where a Licensed Financial Institution is made aware of any Errors in the Consumer information, the Licensed Financial Institution must take corrective measures in a timely manner. ١١.٢.١.٧ يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن المعلومات الائتمانية الخاصة بالمستهلك المقدمة إلى الكيانات الخارجية؛ بما في ذلك وكالة المعلومات الائتمانية، دقيقة ومقيدة في الموعد المناسب. وعند علم المنشأة المالية المرخصة بوجود أخطاء في معلومات المستهلك، فإنه يتعين على المنشأة اتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب.

Article 8: Complaint Management and Complaint Resolution

المادة ٨: إدارة وحل الشكاوى

8.1 Complaint Management and Complaint Resolution

١.٨ إدارة وحل الشكاوى

8.1.1 Introduction

١.١.٨ مقدمة

Licensed Financial Institutions must be transparent with Consumers and operate in a fair, honest and competitive manner. Licensed Financial Institutions must have in place a fair, accessible and transparent process provided without charge for addressing Complaints with Consumers and that are resolved in a timely manner.

يجب على المنشآت المالية المرخصة التحلي بالشفافية مع المستهلكين ومزاولة الأنشطة بأسلوب عادل وأمين وتنافسي. ويجب على المنشآت المالية المرخصة تطبيق عملية عادلة يسهل الوصول إليها وتتسم بالشفافية، تتم إتاحتها دون رسوم، من أجل التعامل مع شكاوى المستهلكين وحلها في الوقت المناسب.

8.1.2 Description

٢.١.٨ الوصف

8.1.2.1 A Licensed Financial Institution must establish an independent Complaint management function in the organisation that directly reports to the Senior Management. The function must be empowered to effectively resolve Complaints and independent of other business operations.

١.٢.١.٨ يجب على المنشأة المالية المرخصة إنشاء وحدة مستقلة لإدارة الشكاوى في المنشأة ترفع تقاريرها مباشرة إلى الإدارة العليا. ويجب تفويض الوحدة بالصلاحيات اللازمة للحل الفعال للشكاوى بشكل مستقل عن عمليات الأعمال الأخرى.

8.1.2.2 Licensed Financial Institutions must have an efficient and effective Complaint management system with supporting policies and procedures. The system must enable Consumers to make Complaints easily and free of cost.

٢.٢.١.٨ يجب أن يكون لدى المنشآت المالية المرخصة نظام يتسم بالكفاءة والفعالية لإدارة الشكاوى بجانب تطبيق السياسات والإجراءات الداعمة. ويجب تمكين المستهلكين من تقديم الشكاوى بسهولة وبدون تكلفة.



United Arab Emirates

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

- | | | | |
|---------|--|---|---------|
| 8.1.2.3 | Licensed Financial Institutions must ensure Consumers are aware of their rights and responsibilities when seeking to resolve their problems or Complaints. | يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن المستهلكين على دراية بحقوقهم ومسؤولياتهم عند السعي إلى حل مشكلاتهم أو شكاوهم. | ٣.٢.١.٨ |
| 8.1.2.4 | Licensed Financial Institution is responsible for accepting and addressing all Complaints involving the activities of Authorized Agents as well as any product and/or service sold, marketed or advertised by the agent on behalf of the Licensed Financial Institution. | تتحمل المنشآت المالية المرخصة مسؤولية قبول ومعالجة كافة الشكاوى التي تنطوي على أنشطة الوكلاء المفوضين وكذلك منتجات و/أو خدمات يتم بيعها أو تسويقها أو الدعاية لها بواسطة الوكيل نيابة عن المنشأة المالية المرخصة. | ٤.٢.١.٨ |
| 8.1.2.5 | Licensed Financial Institutions must ensure compliance with all time frames prescribed by the Central Bank including turnaround time for acknowledgments and provided written responses to Complaints that must provide the Consumer an explanation in writing of any delay or any inability of having a resolution to the Complaint or Error. | يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة الامتثال بكافة الأطر الزمنية المحددة من قبل المصرف المركزي بما في ذلك الوقت المستغرق للحصول على الإقرارات وتقديم الردود الخطية على الشكاوى والتي يجب أن تقدم للمستهلك شرحاً كتابياً لأي تأخير، أو عدم قدرة على التوصل لمعالجة الشكاوى أو الخطأ. | ٥.٢.١.٨ |
| 8.1.2.6 | Licensed Financial Institutions must ensure their Authorized Agents provide a credible and unbiased process for Complaint resolution in accordance with this Regulation and Standards and the Licensed Financial Institution's policy and procedures. | يجب أن تتأكد المنشآت المالية المرخصة من أن وكلائها المفوضين التابعين لها يوفرون عملية موثوقة وغير منحازة لمعالجة الشكاوى وفقاً لهذا النظام والمعايير المصاحبة له وسياسة وإجراءات المنشأة المالية المرخصة. | ٦.٢.١.٨ |
| 8.1.2.7 | Licensed Financial Institutions must train their staff and Authorized Agents in identification and handling of Complaints. | يجب على المنشآت المالية المرخصة تدريب موظفيها ووكلائها المفوضين على تحديد الشكاوى ومعالجتها. | ٧.٢.١.٨ |
| 8.1.2.8 | Consumers must be informed of the Licensed Financial Institution's process for the management of Complaints as well | يجب إخطار المستهلكين بالعملية التي تطبقها المنشأة المالية المرخصة بشأن إدارة الشكاوى | ٨.٢.١.٨ |



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

	as recourse to a Complaint resolution mechanism to ensure fairness, transparency and neutrality in resolving Complaints.	علاوة على توفير آلية لمعالجتها لضمان العدالة والشفافية والحيادية في حل تلك الشكاوى.
8.1.2.9	The Central Bank will supervise the effectiveness and efficiency of the financial Complaint resolution mechanism.	سيتولى المصرف المركزي مراقبة فعالية وكفاءة آلية معالجة الشكاوى المالية. ٩.٢.١.٨
8.2	Complaint and Inquiries Management Data	بيانات إدارة الشكاوى والاستفسارات ٢.٨
8.2.1	Introduction	مقدمة ١.٢.٨
	Data collected on Complaints and inquires is a critical source for analysis that can improve a Licensed Financial Institution's overall conduct as well as problems with its product offering. Prompt analysis of trends help to identify deficiencies in Licensed Financial Institutions' sales practice, business conduct, and product design and system defects. Therefore, it is critical for a Licensed Financial Institution to establish standards for Complaint and inquiry Data to be gathered, collected, classified, stored, analysed and reported.	تعد البيانات التي يتم جمعها بشأن الشكاوى والاستفسارات مصدراً هاماً للتحليل يمكن أن يؤدي إلى تحسين السلوك الكلي للمنشأة المالية المرخصة بالإضافة للمشكلات المتعلقة بتقديم منتجاتها. ويساعد التحليل الفوري للتوجهات على تحديد أوجه القصور في ممارسات البيع لدى المنشآت المالية المرخصة وسلوك الأعمال وعيوب تصميم المنتج والأنظمة. لذلك، من المهم للمنشأة المالية المرخصة وضع معايير لجمع بيانات الشكاوى والاستعلام وتحصيلها وتصنيفها وتخزينها وتحليلها وإعداد التقارير بشأنها.
8.2.2	Description	الوصف ٢.٢.٨
8.2.2.1	Licensed Financial Institutions must utilise the Data collected to conduct analysis and assess key risks and trends arising out of the Data. The results of the analysis must be used by the Licensed Financial Institution for conducting investigations into thematic trends, conducting root cause analysis of repeat issues and for designing new controls to address issues and improving quality and efficiency of various aspects of Consumer service. The Licensed Financial Institution must document any actions taken for review by the Central Bank.	١.٢.٢.٨ يجب على المنشآت المالية المرخصة استخدام البيانات التي تم جمعها لتحليلها وتقييم للمخاطر والتوجهات الرئيسية الناشئة عن البيانات. ويجب استخدام نتائج التحليل بواسطة المنشأة المالية المرخصة لإجراء التحقيقات بشأن التوجهات الموضوعية وإجراء تحليل للأسباب الجذرية للمشكلات المتكررة وتصميم ضوابط جديدة من أجل التعامل مع المشكلات وتحسين جودة وكفاءة الجوانب المختلفة لخدمة المستهلك. ويتعين على المنشأة المالية المرخصة توثيق أي تصرفات متخذة لمراجعتها من قبل المصرف المركزي.



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

- 8.2.2.2 The Complaints Data must be provided on a quarterly basis to the Senior Management of the Licensed Financial Institution to enable managerial level monitoring of trends and supportive decision-making. ٢.٢.٢.٨ يجب تقديم بيانات الشكاوى على أساس ربع سنوي إلى الإدارة العليا للمنشأة المالية المرخصة لتمكين رصد المستوى الإداري من مراقبة التوجهات واتخاذ القرارات الداعمة.
- 8.2.2.3 Licensed Financial Institutions must ensure that the Data collected and reported to the Senior Management and to the regulator as required, is accurate, timely and complies with the Licensed Financial Institution's data governance policies and procedures. ٣.٢.٢.٨ يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن البيانات المجمعة والمقدمة إلى الإدارة العليا والسلطة الرقابية، على النحو المطلوب، دقيقة وتقديمها في الوقت المناسب وتتوافق مع سياسات وإجراءات حوكمة البيانات بالمنشأة المالية المرخصة.

Article 9: Consumer Education and Awareness

المادة ٩: تثقيف وتوعية المستهلك

9.1 Consumer Education and Awareness

١.٩ تثقيف وتوعية المستهلك.

9.1.1 Introduction

١.١.٩ مقدمة

Article 121/2 of the Decretal Law states: "The Central Bank and Licensed Financial Institutions shall work together to raise public awareness of the types of banking services and financial products and their inherent risk through all means of communications and media, in accordance with the rules set by the Central Bank in this regard."

تنص الفقرة الثانية من المادة ١٢١ من المرسوم بقانون بأنه: "على المصرف المركزي والمنشآت المالية المرخصة العمل سوياً على رفع مستوى الوعي لدى المجتمع عن أنواع الخدمات المصرفية والمنتجات المالية والمخاطر الكامنة بها وذلك من خلال كل وسائل التواصل ووسائل الإعلام المتاحة، وفقاً للضوابط التي يحددها المصرف المركزي."

Financial education and awareness must play an important role in the Consumer protection framework. Financial education can help to reduce the risk exposure of Consumers by enabling them to make financial decisions that are in their best interests. The collaboration between the Central Bank and Licensed Financial Institutions to expand efforts to increase awareness will help to mitigate risks to Consumer and aid Consumers in making informed financial decisions.

يجب أن يلعب التثقيف والوعي المالي دوراً مهماً في إطار عمل حماية المستهلك. فالتثقيف المالي يمكن أن يساعد في خفض تعرض المستهلكين للمخاطر من خلال تمكينهم من اتخاذ قرارات مالية تصب في مصلحتهم. وسيساعد التعاون بين المصرف المركزي والمنشآت المالية المرخصة لتوسيع نطاق الجهود لرفع مستوى الوعي في الحد من المخاطر التي تواجه المستهلك ويساعد المستهلك في اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.

9.1.2 Description

٢.١.٩ الوصف

9.1.2.1 Licensed Financial Institutions have responsibility in improving Consumers'

١.٢.١.٩ تتحمل المنشآت المالية المرخصة مسؤولية تحسين مستوى التثقيف والوعي المالي



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

- financial education and awareness. Licensed Financial Institutions must undertake on-going initiatives to increase awareness, mitigate Consumer risks and aid Consumers in making informed financial decisions.
- 9.1.2.2 Where products and/or services are offered online or in any other digital form, Licensed Financial Institutions must still comply with the provisions of the Regulation and accompanying Standards by providing Consumers with unbiased educational information and ensure Consumer awareness of any risks before acceptance of the product or services is completed.
- 9.1.2.3 Licensed Financial Institutions must collaborate with the Central Bank and may assist jointly with other stakeholders to promote financial education and awareness.
- 9.1.2.4 Licensed Financial Institutions must assist Consumers to develop knowledge, skills and confidence to sufficiently understand risks, make informed choices, know where to go for Advice / assistance, and to take positive action to improve their own financial wellbeing.
- المستهلكين. ويجب على المنشآت المالية المرخصة تنفيذ مبادرات مستمرة من أجل زيادة الوعي والحد من مخاطر المستهلكين ومساعدة المستهلكين على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.
- عندما يتم عرض المنتجات و/أو الخدمات عبر الإنترنت أو في أي وسيلة رقمية أخرى، يجب على المنشآت المالية المرخصة الالتزام بأحكام النظام والمعايير المصاحبة له من خلال تزويد المستهلكين بمعلومات توعوية غير منحازة وضمان دراية المستهلك بأي مخاطر قبل قبول المنتج أو اكتمال الخدمات.
- يجب على المنشآت المالية المرخصة التعاون مع المصرف المركزي ويجوز لها الاشتراك مع أصحاب المصالح الآخرين من أجل تعزيز مستوى التثقيف والوعي المالي.
- يجب على المنشآت المالية المرخصة مساعدة المستهلكين في تنمية وتطوير المعرفة والمهارات والثقة بما يكفي لفهم المخاطر بشكل كاف وتبني خيارات واعية ومعرفة مصادر الحصول على المشورة/المساعدة واتخاذ موقف إيجابي من أجل تحسين رفاهيتهم المالية.

Article 10: Financial Inclusion

10.1 Inclusion

10.1.1 Introduction

Article 123 of the Decretal Law states: “The Board of Directors shall establish necessary regulations and mechanisms to ensure that every natural Person shall have the right to access all or part of the banking and

المادة ١٠: الشمول المالي

١.١٠ الشمول المالي

١.١.١٠ مقدمة

تنص المادة ١٢٣ من المرسوم بقانون بأن: "يضع مجلس الإدارة الأنظمة التي تكفل لكل شخص طبيعي الحق في



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

financial services and products from Licensed Financial Institutions suited to his/her need.”

الحصول من المنشآت المالية المرخصة على كل أو بعض الخدمات أو المنتجات المالية الملائمة له.”

To be able to fully participate in society and the financial Market, access must be inclusive. Consumers including vulnerable groups and People of Determination must have access to Financial Products and/or Services, e.g. a bank account, credit and the ability to carry out financial transactions in a safe and efficient manner.

من أجل التمكين من المشاركة الكاملة في المجتمع والسوق المالي، يجب أن يكون الحصول على الخدمات شاملاً. ومن ثم يجب تمكين المستهلكين، بما في ذلك الفئات المهمشة وأصحاب الهمم، من الحصول على المنتجات و/أو الخدمات المالية؛ مثل الحساب البنكي والائتمان والقدرة على تنفيذ المعاملات المالية بطريقة آمنة وفعالة.

10.1.2	Description	الوصف	٢.١.١٠
10.1.2.1	Licensed Financial Institutions must consider the requirements of vulnerable groups and People of Determination in its product and service design.	يجب على المنشآت المالية المرخصة مراعاة متطلبات الفئات المهمشة وأصحاب الهمم عند تصميم منتجاتها وخدماتها.	١.٢.١.١٠
10.1.2.2	Licensed Financial Institutions must provide the option of basic and low-cost financial products and/or services to Consumers.	يجب أن توفر المنشآت المالية المرخصة للمستهلكين خيار المنتجات و/أو الخدمات المالية الأساسية منخفضة التكلفة.	٢.٢.١.١٠
10.1.2.3	The staff of Licensed Financial Institutions must be regularly trained to identify and, where possible, assist vulnerable persons and People of Determination.	يجب تدريب موظفي المنشآت المالية المرخصة بانتظام لتحديد الأشخاص المهمشين وأصحاب الهمم ومساعدتهم حيثما أمكن ذلك.	٣.٢.١.١٠
10.1.2.4	Licensed Financial Institutions must consider a vulnerable person's or person of Determination's special financial situation when offering products or services and the cost of any payable fees and instalments.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تأخذ بعين الاعتبار الموقف المالي الخاص للأشخاص المهمشين وأصحاب الهمم عند عرض المنتجات أو الخدمات وعند تحديد تكلفة أي رسوم وأقساط واجبة الدفع.	٤.٢.١.١٠
10.1.2.5	Licensed Financial Institutions must ensure that they provide physical locations of their ATMs and branches	يجب أن تتأكد المنشآت المالية المرخصة من تجهيز المواقع الجغرافية لمكينات الصراف الآلي الخاصة بها وفروعها وسهولة الوصول	٥.٢.١.١٠



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

	where there is appropriate access and conveniences for use by People of Determination.	إليها واستخدامها بطريقة مريحة للأشخاص أصحاب الهمم.	
10.1.2.6	Licensed Financial Institutions must be able to demonstrate their compliance with Federal Law No. 29 of 2006, in respect of the rights of People of Determination with Special Needs.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تكون قادرة على إثبات امتثالها للقانون الاتحادي رقم ٢٩ لسنة ٢٠٠٦ بشأن حقوق أصحاب الهمم.	٦.٢.١.١٠
10.2	Gender and Racial Equality	المساواة بين الأعراق والأجناس	٢.١٠
10.2.1	Introduction	مقدمة	١.٢.١٠
	Minority Groups have differing financial needs. Licensed Financial Institutions have a responsibility of ensuring there is appropriate access to their products and/or services for Minority Groups.	يوجد لدى مجموعات الأقلية احتياجات مالية مختلفة. ويقع على عاتق المنشآت المالية المرخصة مسؤولية ضمان تمكين مجموعات الأقلية من الحصول على منتجاتها و/أو خدماتها.	
10.2.2	Description	الوصف	٢.٢.١٠
10.2.2.1	Licensed Financial Institutions must establish anti-discrimination code of conduct.	يجب على المنشآت المالية المرخصة وضع قواعد سلوك لمكافحة التمييز.	١.٢.٢.١٠
10.2.2.2	Licensed Financial Institutions should collect, analyse and track Consumer supply and demand Data disaggregated by gender, age and ethnicity to measure access to and usage of Financial Products and/or Services. The research outcome must be used solely for improving equality of the Financial Services provided to minority groups and females.	ينبغي على المنشآت المالية المرخصة تجميع وتحليل وتتبع بيانات العرض والطلب الخاصة بالمستهلك المصنفة على أساس الجنس والعمر والعرق من أجل قياس مستوى الحصول على المنتجات و/أو الخدمات المالية واستخدامها. ويتعين استخدام نتائج البحث فقط من أجل تحسين المساواة في الخدمات المالية المقدمة إلى مجموعات الأقلية والنساء.	٢.٢.٢.١٠
10.2.2.3	Licensed Financial Institutions should consider the particular needs of minority groups in their financial education and awareness programs.	ينبغي على المنشآت المالية المرخصة مراعاة الاحتياجات الخاصة لمجموعات الأقلية في برامج التثقيف والوعي المالي الخاصة بها.	٣.٢.٢.١٠



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

- 10.2.2.4 Licensed Financial Institutions must not make decisions on the sale of product or services including Credit and/or setting of interest /profit rates that discriminate on the grounds of family status, gender of being a member of a Minority Group. لا يجوز للمؤسسات المالية المرخصة اتخاذ قرارات بشأن بيع المنتجات أو الخدمات؛ بما في ذلك الائتمان و/أو تحديد معدلات الفائدة/الربح، التي تميز على أساس الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الانتماء إلى مجموعة أقلية.

Article 11: Shari'ah Compliance for Financial Services المادة ١١ : امتثال الخدمات المالية لأحكام الشريعة الإسلامية

11.1 Shari'ah Compliance for Financial Services ١.١١ امتثال الخدمات المالية لأحكام الشريعة الإسلامية

11.1.1 Introduction ١.١.١١ مقدمة

Given the critical significance of Shari'ah compliance in the Islamic finance business, Islamic Institutions the State must strive for the best international standards by incorporating Shari'ah principles in all aspects of their business comprised of operational, reporting, business conduct, risk management and oversight functions. نظراً للأهمية البالغة للامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية في أعمال التمويل الإسلامي، فإنه يتعين على المنشآت المالية الإسلامية بالدولة السعي جاهدة من أجل تطبيق أفضل المعايير العالمية من خلال تضمين مبادئ الشريعة الإسلامية في كافة جوانب أعمالها التي تتضمن وظائف التشغيل وإعداد التقارير وسلوك الأعمال وإدارة المخاطر والإشراف.

11.1.2 Description ٢.١.١١ الوصف

11.1.2.1 Islamic Financial Institutions must uphold Shari'ah principles and must be compliant with the Islamic Financial Institution's Internal Shari'ah Supervision Committees (ISSC). يتعين على المنشآت المالية الإسلامية الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية والامتثال لقرارات وفتاوى لجان الرقابة الشرعية الداخلية بالمنشأة المالية الإسلامية.

11.1.2.2 Board and Senior Management of the Islamic Financial Institutions must monitor the activities and integrate Shari'ah compliance into the Islamic Financial Institution's culture, processes, operation, and code of conduct. يتعين على مجلس الإدارة والإدارة العليا بالمنشآت المالية الإسلامية مراقبة الأنشطة ودمج الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية مع ثقافة المنشأة المالية الإسلامية وعملياتها وتشغيلها وقواعد السلوك المطبقة بها.

Article 12: Conflict with Other Regulation المادة ١٢ : التعارض مع الأنظمة الأخرى

This Regulation and the accompanying Standards are in addition to any requirement of any other regulatory authority as applicable to Licensed Financial Institutions. In case of any conflict with يطبق هذا النظام والمعايير المصاحبة له إلى جانب غيره من الاشتراطات التي تفرضها أي سلطة تنظيمية أخرى على المنشآت المالية المرخصة. وفي حال وجود أي تعارض مع تلك



United Arab Emirates

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

such requirement, the provisions of this Regulation and accompanying Standards will prevail.

If there is conflict between the provisions of this Regulation and/or its accompanying Standards with any provisions in the previous regulations, notices, standards, circulars or instructions issued by the Central Bank, the provisions of this Regulation and the accompanying Standards shall prevail.

Article 13: Enforcement and Sanctions

Violation of any provision of this Regulation and the accompanying Standards may be subject to supervisory action, sanctions and penalties as deemed appropriate by the Central Bank.

Without prejudice to the provisions of the Decretal Law, supervisory action and sanctions by the Central Bank may include fines, replacing or restricting the powers of Senior Management or Members of the Board.

Article 14: Interpretation of Regulation

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

Article 15: Publication and Effective Date

This Regulation and the accompanying Standards shall be published in the Official Gazette and shall be considered effective one month from the date of publication. This Regulation shall apply to all Licensed Financial Institutions, and they have to adjust their provisions in accordance with the Articles of this Regulation during a period not exceeding one year of its publication date.

الاشتراطات، فإنه تسود أحكام هذا النظام والمعايير المصاحبة له.

وفي حال وجود تعارض بين أحكام هذا النظام و/أو المعايير المصاحبة له وأي أحكام في الأنظمة أو الإخطارات أو المعايير أو التعاميم أو التعليمات السابقة الصادرة عن المصرف المركزي فإنه تسود أحكام هذا النظام والمعايير المصاحبة.

المادة ١٣ : التنفيذ والعقوبات

يؤدي الإخلال بأي حكم في هذا النظام والمعايير المصاحبة إلى الخضوع لإجراء رقابي والعقوبات والغرامات وفقاً لما يراه المصرف المركزي مناسباً.

دون الإخلال بأحكام المرسوم بقانون، قد يشتمل الإجراء الرقابي والعقوبات من جانب المصرف المركزي على الغرامات أو استبدال أو تقييد صلاحيات الإدارة العليا أو أعضاء مجلس الإدارة.

المادة ١٤ : تفسير النظام

إدارة تطوير الأنظمة الرقابية بالمصرف المركزي هي الجهة المرجعية المنوطة بتفسير أحكام هذا النظام.

المادة ١٥ : النشر وتاريخ النفاذ

يُنشر هذا النظام والمعايير المصاحبة له في الجريدة الرسمية ويكون واجب النفاذ بعد مضي شهر واحد من تاريخ النشر. يتم تطبيق هذا النظام على كافة المنشآت المالية المرخصة ويجب عليهم تعديل لوائحهم بما يتوافق مع المواد المنصوص عليها في هذا النظام في غضون فترة لا تتجاوز عام واحد من تاريخ نشره.

عبد الحميد محمد سعيد الأحمدى

محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

Abdulhamid M. Saeed Alahmadi

Governor of the Central Bank of the UAE