



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

## Small to Medium Sized Enterprises (SME) Market Conduct Regulation

المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم  
نظام سلوك السوق

## المحتويات

## CONTENTS

Subject		الصفحة Page	الموضوع	
Introduction		2	مقدمة	
Objective		2	الهدف	
Scope		3	النطاق	
Article (1)	Definitions	4	التعريفات	المادة (1)
Article (2)	Disclosure and Transparency	8	الإفصاح والشفافية	المادة (2)
Article (3)	Responsible Conduct	10	السلوك المسؤول	المادة (3)
Article (4)	Responsible Financing Practice	13	سلوكيات التمويل المسؤولة	المادة (4)
Article (5)	Complaint Management and Resolution	14	إدارة وحل الشكاوى	المادة (5)
Article (6)	Shari'ah Compliance	15	الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية	المادة (6)
Article (7)	Interpretation of Regulation	16	تفسير النظام	المادة (7)
Article (8)	Publication and Effective Date	16	النشر وتاريخ النفاذ	المادة (8)

Circular No.: 1/2021

تعميم رقم: 2021/1

Date: 26/01/ 2021

التاريخ: 2021/01/26

To: All Banks and Finance Companies

إلى: كافة البنوك وشركات التمويل

Subject: Small to Medium Sized Enterprises

الموضوع: المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى المتوسطة الحجم

## INTRODUCTION

## مقدمة

For achieving the Central Bank of the UAE's objectives, the Decretal Federal Law No. 14 of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities permits the Central Bank to establish policies, and issue regulations and, as required, standards and guidelines relating to Licensed Financial Institutions.

لأغراض تحقيق أهداف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، أجاز المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 بشأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، للمصرف المركزي وضع السياسات وإصدار الأنظمة، ووضع المعايير والإرشادات ذات الصلة بالمنشآت المالية المرخصة، إذا بات ذلك مطلوباً.

In issuing this Regulation, the Central Bank is seeking to enhance access to Financial Products or Services for small and medium-sized enterprises (SMEs) in the UAE, through promoting appropriate market conduct by Licensed Financial Institutions when dealing with SME Customers.

وبإصداره لهذا النظام، يسعى المصرف المركزي إلى تعزيز إمكانية الحصول على المنتجات أو الخدمات المالية للمشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم في دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال إرساء وتعزيز سلوكيات سوق ملائمة من جانب المنشآت المالية المرخصة عند تعاملها مع عملائها من المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم.

This Regulation is issued pursuant to the powers vested in the Central Bank by the Decretal Federal Law No (14) of 2018 regarding the Central Bank and Organization of Financial Institutions and Activities.

ويتم إصدار هذا النظام عملاً بأحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 بشأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية.

## OBJECTIVE

## الهدف

The Regulation seeks to promote a culture within Licensed Financial Institutions of dealing with SMEs by defining the obligations of Licensed Financial Institutions when dealing with SME Customers that include:

يهدف هذا النظام إلى إرساء ثقافة في أوساط المنشآت المالية المرخصة للتعامل مع المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم، من خلال تحديد التزامات المنشآت المالية المرخصة عند تعاملها مع العملاء من المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، والتي تتضمن:

- 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;

- وضع معايير سلوكيات الأعمال والسوق من قبل المنشآت المالية المرخصة؛
- تقوية الحوكمة والإشراف على تصميم وترويج وبيع المنتجات و/أو الخدمات المالية؛

- Promoting responsible financing practices;
  - Ensuring the quality and timing of effective disclosure to SME Customers by Licensed Financial Institutions regarding matters and/or risks that may affect an SME Customer's decision to purchase a Financial Product and/or Service;
  - Providing SME Customers with the access to the right information at the right time to make informed decisions;
  - Promoting access to banking facilities for SMEs;
  - Implementing clear and reasonable mechanisms by Licensed Financial Institutions for redress of SME Customer Complaints;
  - Implementing appropriate debt counselling for SME Customers.
- تشجيع وتعزيز ممارسات التمويل المسؤولة؛
  - التحقق من جودة وحسن توقيت إفصاح المنشآت المالية المرخصة الفعّال للعملاء من فئة المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم بشأن الأمور و/أو المخاطر التي قد تؤثر على قرار العميل من فئة المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة بشراء منتج و/أو خدمة مالية؛
  - تمكين العملاء من فئة المشاريع والمنشآت المالية والصغيرة والمتوسطة الحجم من الحصول على المعلومات الصحيحة في الوقت الملائم لاتخاذ قرارات مدروسة؛
  - تعزيز إمكانية حصول المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم على التسهيلات البنكية؛
  - تطبيق آليات واضحة ومعقولة من قبل المنشآت المالية والمرخصة لمعالجة وحل شكاوى العملاء من فئة المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم؛
  - تطبيق آلية ملائمة لاستشارات الدين، للعملاء من فئة المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم.

## SCOPE

This Regulation applies to all Banks and Finance Companies 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 Financial Institutions and Activities in provision of Financial Products and/or Services to SMEs.

Where this Regulation includes a requirement 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 may issue further requirements relating to this Regulation.

## النطاق

ينطبق هذا النظام على كافة البنوك وشركات التمويل المرخصة من قبل المصرف المركزي فيما يتعلق بأنشطتها المنصوص عليها في المادة (65) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 بشأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، في مجال توفير المنتجات و/أو الخدمات المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم.

وحيثما يتضمن هذا النظام أو المعايير المصاحبة له، متطلبات بتقديم معلومات، أو اتخاذ إجراءات، أو التعامل مع بنود بعينها، مشار إليها كحد أدنى، يجوز للمصرف المركزي أن يفرض متطلبات تكون إضافة لقائمة المتطلبات الواردة في المادة ذات الصلة.

يجوز للمصرف المركزي أن يصدر مزيداً من المتطلبات ذات الصلة بهذا النظام.

**Authorised Agent:** a commercial representative of a Licensed Financial Institution, which undertakes to enter into transaction in the name and for the account of, the Licensed Financial Institution. The Licensed Financial Institution shall be liable for any actions, transactions and contracts entered into by the authorised agent.

**Bank:** a juridical person licensed in accordance with the provisions of the Decretal Federal Law No. (14) of 2018 Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities, to primarily carry out the activity of taking deposits, and any other Licensed Financial Activities.

**Bank Account:** for the purposes of this Regulation, a Bank Account is a transactional basic business bank account that allows the making of payment, deposit and withdrawal of funds.

**Board:** a Licensed Financial Institution's Board of Directors (Owners/Partners in the absence of a Board of Directors).

**Borrower/Finanee:** a Customer to which a Licensed Financial Institution provides Credit as a Service and/or Product.

**Central Bank:** the Central Bank of the United Arab Emirates.

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

**Complaint:** an expression of dissatisfaction by a Small to Medium sized Enterprise with a product, service, policy procedure or action by the Licensed Financial Institution that is presented to the Licensed Financial Institution in writing or verbally.

**Compliance of an IFI with Islamic Shari'ah** refers to compliance with Shari'ah in accordance with:

- resolutions, fatwas, regulations, and standards issued by the Higher Shari'ah Authority ("HSA") in relation to licensed activities and

**وكيل مفوض:** ممثل تجاري لمنشأة مالية مرخصة، يتولى الدخول في معاملة باسم، ولحساب المنشأة المالية المرخصة. وتكون المنشأة المالية المرخصة مسؤولة عن أية تصرفات، ومعاملات وعقود يتم الدخول فيها بواسطة الوكيل المفوض.

**بنك:** شخص اعتباري مرخص وفقاً لأحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم 14 لسنة 2018 بشأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، للقيام، بشكل أساسي، بممارسة نشاط تلقي الودائع وأية أنشطة مالية مرخصة أخرى.

**حساب بنكي:** لأغراض هذا النظام، فإن الحساب البنكي هو حساب أعمال بنكي أساسي يتيح إجراء عميات الدفع، وإيداع وسحب الأموال.

**مجلس الإدارة:** مجلس إدارة المنشأة المالية المرخصة (المالكون/الشركاء في حال عدم وجود مجلس إدارة).

**مقترض/ممول:** عميل توفر له المنشأة المالية المرخصة ائتمانياً كخدمة و/أو منتج.

**المصرف المركزي:** مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

**قانون المصرف المركزي:** المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 بشأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته.

**الشكوى:** تعبير عن عدم رضا من مشروع أو منشأة صغيرة إلى متوسطة الحجم عن منتج، أو خدمة، أو إجراء في سياسة، أو تصرف من قبل المنشأة المالية المرخصة، ويتم تقديمه خطياً أو شفهيًا للمنشأة المالية المرخصة.

**امتثال المنشأة المالية المرخصة لأحكام الشريعة الإسلامية:** يشير إلى الامتثال لأحكام الشريعة وفقاً لـ:

- القرارات والفتاوى، والأنظمة والمعايير الصادرة عن الهيئة العليا الشرعية فيما يتعلق بالأنشطة والأعمال

businesses of IFIs (“HSA’s Resolutions”); and

- b. resolutions and fatwas issued by Internal Shari’ah Supervision Committee (“ISSC”) of the respective IFI, in relation to licensed activities and businesses of such institutions (“the Committee’s Resolutions”), provided they do not contradict HSA’s Resolutions.

**Customer:** for the purpose of this Regulation, a Customer is a Small to Medium Sized Enterprise as herein defined who obtains or may prospectively obtain Financial Services and/or Products, with or without charge.

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

**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 obligation for a Customer.

**Fee:** any fees, charges, penalties and commissions incurred on a Product and/or Service.

**Finance Company:** any juridical person licensed in accordance with the Finance Companies Regulation issued via Circular No. 112/2018 on 24/04/2018.

**Financial Crime Compliance:** includes compliance with, but not limited to, all applicable fraud, anti-money laundering, counter-terrorism financing, sanctions, bribery and corruption laws, rules and regulations.

This Regulation does not impose, reduce or modify any requirements pertaining to the compliance with all laws, rules and regulations relating to Financial Crime Compliance.

**Financial Products and/or Services:** Products and/or Services (including stored value facilities) provided by Licensed Financial Institutions, with or without charges, through their financial activities. It will be referenced to as Products and/or Services in this Regulation.

المرخصة للمنشآت المالية الإسلامية ("قرارات الهيئة العليا الشرعية")، و

(ب) القرارات والفتاوى الصادرة عن لجان الرقابة الشرعية الداخلية للمنشأة المالية الإسلامية ذات الصلة، فيما يتعلق بالأنشطة والأعمال المرخصة لتلك المنشأة ("قرارات اللجنة")، على ألا تكون متعارضة مع قرارات الهيئة العليا الشرعية.

**العميل:** لأغراض هذا النظام، فإن العميل هو مشروع أو منشأة صغيرة إلى متوسطة الحجم كما هي معرّفة في هذا النظام، تحصل أو قد يحصل مستقبلاً على خدمات و/أو منتجات مالية مقابل مصروفات أو بدون مصروفات.

**وكالة المعلومات الائتمانية:** شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية وأي وكالة معلومات ائتمانية يتم تأسيسها لأغراض متطلبات رفع التقارير الائتمانية.

**المنتجات الائتمانية:** المنتجات التي توفر تمويلاً، بما في ذلك أية سلف، أو قروض/تمويل أو تسهيلات أخرى في أي شكل، بما في ذلك منح ضمان، أو تعهد بالتزام ضمان للعميل.

**الرسوم:** أي رسوم أو مصروفات، أو غرامات أو عمولات متحملة بخصوص منتج و/أو خدمة.

**شركة تمويل:** أي شخص اعتباري مرخص وفقاً لأحكام نظام شركات التمويل الصادر بالتعميم رقم 2018/112 المؤرخ 2018/04/24.

**الامتثال لمتطلبات مكافحة الجرائم المالية:** يشمل على سبيل المثال لا الحصر: الالتزام بجميع قوانين وقواعد وأنظمة مواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب والعقوبات، وقوانين الرشوة والفساد.

ولا يفرض هذا النظام، أو يخفف، أو يعدل أية متطلبات تتعلق بالالتزام بجميع القوانين والقواعد والأنظمة ذات صلة بالامتثال لمتطلبات مكافحة الجرائم المالية.

**المنتجات و/أو الخدمات المالية:** المنتجات و/أو الخدمات (بما في ذلك تسهيلات القيم المخزنة) المقدمة بواسطة المنشآت المالية المرخصة، برسوم أو بدون رسوم، من خلال أنشطتها المالية. وستتم أيضاً الإشارة إليها في هذا النظام بالمنتجات و/أو الخدمات.

**Higher Shari'ah Authority (HSA):** The Central Bank's Higher Shari'ah Authority for financial and banking activities, formed by virtue of the Cabinet's Resolution No. (1/5/102) of 2016 and referred to in article 17 of the Central Bank Law

**Internal Shari'ah Supervision Committee (ISSC):** An independent committee established within each Licensed Financial Institution that carries on all or part of its activities and businesses in accordance with the provisions of Islamic Shari'ah. Membership of this committee shall consist of experienced specialists in Islamic financial and banking transactions jurisprudence. The said committee shall undertake Shari'ah supervision of all businesses, activities, products, services, contracts, documents and conduct of business charters of the concerned institution and shall approve them and establish their respective Shari'ah requirements, within the framework of the rules, principles and standards set by the Higher Shari'ah Authority, in order to ensure compliance thereof with Shari'ah Fatwas or opinions issued by the Committee shall be binding.

**Islamic Financial Institution (IFI):** the Licensed Financial Institution that carries on all or part of its activities and businesses in accordance with the provisions of Islamic Shari'ah.

**Licensed Financial Activities:** The financial activities subject to Central Bank licensing and supervision as specified in Article (65) of the Central Bank Law.

**Licensed Financial Institutions:** Banks and Finance Companies licensed in accordance with the provisions of the Central Bank Law 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 have branches, subsidiaries or representative offices inside the State.

**Market:** the financial Market where Licensed Financial Institutions promote and/or sell Financial Products and/or Services and compete for Customers who are SMEs.

**Market Conduct:** Market Conduct is the focus on Licensed Financial Institutions' Market place actions,

**الهيئة العليا الشرعية:** الهيئة العليا الشرعية للأنشطة المالية والمصرفية التابعة للمصرف المركزي، والمشكلة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (1/5/102) لسنة 2016، والمشار إليها في المادة رقم 17 من قانون المصرف المركزي

**لجنة الرقابة الشرعية الداخلية:** لجنة مستقلة للرقابة الشرعية الداخلية تشكل في كل منشأة مالية مرخصة تمارس كافة أعمالها و أنشطتها أو جزء منها وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية وتتشكل من ذوي الخبرة و الاختصاص في فقه المعاملات المالية والمصرفية الإسلامية. تتولى اللجنة المذكورة الرقابة الشرعية على كافة أعمال و أنشطة ومنتجات و خدمات و عقود و مستندات و موثيق عمل المنشأة المعنية، واعتمادها ووضع الضوابط الشرعية اللازمة لها في إطار القواعد و المبادئ و المعايير التي تضعها الهيئة العليا الشرعية، وذلك لضمان توافقها مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويكون ما تصدره اللجنة من فتاوى و آراء ملزماً.

**المنشأة المالية الإسلامية:** المنشأة المالية المرخصة التي تمارس كافة أعمالها و أنشطتها أو جزء منها وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية.

**الأنشطة المالية المرخصة:** الأنشطة المالية الخاضعة للترخيص والإشراف من قبل المصرف المركزي كما هي محددة في المادة (65) من قانون المصرف المركزي.

**المنشآت المالية المرخصة:** البنوك وشركات التمويل المرخصة بموجب أحكام قانون المصرف المركزي لممارسة نشاط مالي مرخص أو أكثر، بما في ذلك تلك المنشآت التي تمارس كل أو جزء من أعمالها بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتكون إما منشأة داخل الدولة أو في دولة أخرى، أو لديها فروع، أو منشآت تابعة أو مكاتب تمثيل داخل الدولة.

**السوق:** السوق المالي الذي تقوم فيه المنشآت المالية المرخصة بترويج و/أو بيع المنتجات و/أو الخدمات المالية وتتنافس لاجتذاب العملاء من فئة المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى المتوسطة.

**سلوكيات السوق:** تعني التركيز على إجراءات وسلوكيات وممارسات المنشآت المالية المرخصة في السوق، والتي يتم

behavior and practices that are applied in providing Financial Products and/or Services to the market.

**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.

**Regulation:** any resolution, legislation, circular, rule, instruction, standard or notice issued by the Central Bank.

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

**Small to Medium Sized Enterprises:** For the purposes of this Regulation, the words and acronym SME includes small, micro and medium businesses, provided that the businesses meet the thresholds of employee headcount and turnover, as defined by the Federal Cabinet Resolution No. 22 of 2016 which sets out the Small to Medium sized Enterprise definition for the purposes of Federal Law No. 2 of 2014 or any subsequent amendments to the Federal laws defining a SME:

- a. Medium Enterprise:  
Trading Sector 51 – 200 employees; or < AED 250 million annual revenues; Manufacturing Sector 101 – 250 employees; or < AED 250 million annual revenues; Service Sector 51 – 200 employees; or < AED 200 million annual revenues.
- b. Micro Enterprise:  
Trading Sector < 5 employees; or < AED 3 million annual revenues; Manufacturing Sector < 9 employees; or < AED 3 million annual revenues; Service Sector < 5 employees; or < AED 2 million annual revenues.

اتباعها في عمليات تقديم المنتجات و/أو الخدمات المالية للسوق.

**تصرف مسموح به:** أي تصرف مسموح به تحديداً بموجب النظام أو المعايير، أو أي تصرفات مسموح للمستهلك الموافقة عليها أو تأكيدها بمقتضى القوانين والقواعد والأنظمة، والمؤكد بموجب موافقة صريحة.

**النظام:** يعني أي قرار أو تشريع أو تعميم أو قواعد أو تعليمات أو معيار أو إشعار صادر عن المصرف المركزي.

**الإدارة العليا:** الإدارة التنفيذية للمنشأة المالية المرخصة المسؤولة والمساءلة أمام مجلس الإدارة (أو المالك/الشركاء في حال عدم وجود مجلس إدارة) عن الإدارة اليومية السديدة والرشيده للمنشأة المالية المرخصة وتضم بوجه عام، على سبيل المثال لا الحصر، الرئيس التنفيذي والمدير المالي ومدير المخاطر ورؤساء وظائف الامتثال والتدقيق الداخلي.

**المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم:** لأغراض هذا النظام، تشمل الكلمات والأحرف الإنجليزية المكونة للاختصار SME المشاريع والمنشآت الصغيرة، ومتناهية الصغر والمتوسطة، وهي أية أعمال تستوفي الحد الأدنى من عدد الموظفين والعائدات السنوية، حسبما تم تعريفها بموجب أحكام قرار مجلس الوزراء رقم 22 لسنة 2016، الذي يحدد تعريف المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم لأغراض القانون الاتحادي رقم 2 لسنة 2014، أو أي تعديلات لاحقة على القوانين الاتحادية التي تعرّف المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم:

(أ) مشروع أو منشأة متوسطة الحجم: في قطاع التجارة: يعمل به من 51 إلى 200 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 250 مليون درهم؛ وفي قطاع الصناعة: يعمل به من 101 إلى 250 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 250 مليون درهم؛ في قطاع الخدمات: يعمل به من 51 إلى 200 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 200 مليون درهم.

(ب) مشروع أو منشأة متناهية الأصغر: في قطاع التجارة: يعمل به أقل من 5 موظفين؛ أو تقل عائداتها السنوية عن 3 مليون درهم؛ في قطاع الصناعة: يعمل به أقل من 9 موظفين؛ أو تقل عائداته السنوية عن 3 مليون درهم؛ في قطاع الخدمات: يعمل به أقل من 5 موظفين؛ أو تقل عائداته السنوية عن 2 مليون درهم.



- c. Small Enterprise:  
Trading Sector 6 – 50 employees; or < AED 50 million annual revenues; Manufacturing Sector 10 – 100 employees; or < AED 50 million annual revenues; Service Sector 6 - 50 employees; or < AED 20 million annual revenues.

(ج) مشروع أو منشأة صغيرة الحجم: في قطاع التجارة: يعمل به من 6 إلى 50 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 50 مليون درهم؛ في قطاع الصناعة: يعمل به من 10 إلى 100 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 50 مليون درهم؛ في قطاع الخدمات: يعمل به من 6 إلى 50 موظف؛ أو تقل عائداته السنوية عن 20 مليون درهم.

**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.

فريق العمل: موظف واحد أو أكثر من موظف تابع للمؤسسة المالية المرخصة أو أطراف ثالثة تتصرف، بأي صفة، نيابة عن المؤسسة المالية المرخصة.

## ARTICLE 2: DISCLOSURE AND TRANSPARENCY

## المادة (2): الإفصاح والشفافية

- 2.1 Licensed Financial Institutions must provide information in a proactive and transparent manner to allow a Customer sufficient time to understand the information, including the terms and conditions.
- 2.2 All information on products and services aimed at and for Customers must have clear, transparent and consistent disclosures and comply with all applicable documentation requirements.
- 2.3 Licensed Financial Institutions must use plain language, information that is accessible and communicated in terms that are easily understandable. Licensed Financial Institutions must also use specific disclosure mechanisms, including warnings, to inform Customers of the key characteristics of and limitations on, accounts and other Financial Products or Services, including and not limited to risks, costs, fees, interest or profit rates, penalties, commitments to donate, tenure and locked terms relating to any Financial Product or Service.
- 2.4 Licensed Financial Institutions must provide effective disclosures at all stages of the relationship with the Customer. Customers must be made aware in advance of any permissible change in terms and conditions through all stages of the relationship.

- 1-2 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تقدم المعلومات على نحو استباقي وشفاف لتتيح للعميل وقتاً كافياً لفهم المعلومات، بما في ذلك الشروط والأحكام.
- 2-2 يجب أن تحتوي جميع المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات، والموجهة للعملاء ولأجل استخدامهم، إفصاحات واضحة وشفافة، ومتسقة، ومتوافقة مع متطلبات التوثيق المعمول بها.
- 3-2 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تستخدم لغة واضحة، ومعلومات يمكن الوصول إليها، وتوصيلها بعبارات ومصطلحات يسهل فهمها. كما يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تستخدم آليات إفصاح محددة، بما في ذلك التحذيرات، لتبليغ العملاء بالخصائص الرئيسية والقيود المفروضة على الحسابات والمنتجات أو الخدمات المالية الأخرى، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المخاطر، والتكاليف، والرسوم، وأسعار الفائدة أو الربح، والجزاءات والالتزامات بالتبرع، والمدة، والشروط غير المرنة ذات الصلة بأية منتج أو خدمة مالية.
- 4-2 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن توفر إفصاحات فعالة في كافة مراحل العلاقة مع العميل. ويجب إخطار العملاء مقدماً بأي تغيير مسموح به قد يطرأ في الشروط والأحكام خلال كافة مراحل العلاقة.

- 2.5 In case of rejection of a Customer's application for a Financial Product and/or Service by the Licensed Financial Institution, the Licensed Financial Institution must disclose the reason for rejection to the applicant except where the reason of rejection is related to Financial Crime risks or as may be prohibited by law. 5-2 في حال رفض المنشأة المالية المرخصة لطلب من العميل للحصول على منتج و/أو خدمة مالية، يجب على المنشأة المالية المرخصة أن تفصح لمقدم الطلب عن أسباب الرفض عدا في حال ما إذا كان الرفض متعلق بمخاطر جريمة مالية أو حسبما قد يكون محظوراً بموجب القانون.
- 2.6 Licensed Financial Institutions must not provide only partial or biased disclosure to entice a Customer 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 Customer may feel obligated to complete the transaction(s) or do not have a recourse to exit the Product and/or Service post-sale. 6-2 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 العميل بأنه ملزم بإتمام المعاملة (المعاملات)، أو أنه لا يملك حق العدول عن شراء المنتج و/أو اكمال الخدمة.
- 2.7 Licensed Financial Institutions must regularly monitor and improve the effectiveness of their disclosures with techniques including and not limited to SME Complaint analysis and Customer satisfaction surveys. 7-2 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تقوم، بانتظام، بمراقبة وتحسين فعالية إفصاحاتها بأساليب تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تحليل شكاوى المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، واستبيانات رضا العملاء.
- 2.8 Information must be available in both English and Arabic. 8-2 يجب توفير المعلومات باللغتين الإنجليزية والعربية.
- 2.9 Licensed Financial Institutions should provide Customers with the signed documentations and contracts within a reasonable time. 9-2 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تزود العملاء بالوثائق والعقود الموقعة، خلال مدة زمنية معقولة.
- 2.10 Licensed Financial Institutions must ensure the accuracy of all disclosures made including the verification and correctness of statements made in such disclosures and any related calculation, assumption or reference. 10-2 يجب أن تتحقق المنشآت المالية المرخصة من دقة جميع الإفصاحات التي يتم إجراؤها بما في ذلك التحقق من صحة البيانات الواردة في مثل هذه الإفصاحات، وأية عمليات احتساب أو افتراضات أو إشارات ذات صلة.
- 2.11 Licensed Financial Institutions must promote, sell, distribute and manage Financial Products and/or Services in a responsible manner. Licensed Financial Institutions must take necessary steps to ensure that Customers are made aware of and understand the proposed terms and conditions prior to the final stage of the sales process or the time of signing of the agreement. 11-2 يجب على المنشآت المالية المرخصة الترويج للمنتجات و/أو الخدمات المالية، وبيعها وتوزيعها وإدارتها بطريقة مسؤولة. ويجب على المنشآت المالية المرخصة أن تتخذ الخطوات اللازمة للتأكد من أن العملاء على علم وفهم للشروط والأحكام المقترحة، قبل المرحلة النهائية من عملية البيع أو وقت توقيع الاتفاقية.

- 2.12 Licensed Financial Institutions must be transparent in their pricing and product structure. 12-2 يجب تكون المنشآت المالية المرخصة شفافة في تسعيرها، وبشأن هيكل المنتج.
- 2.13 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 relating to SMEs are adopted throughout the institution. 13-2 يكون مجلس إدارة المنشأة المالية المرخصة وإدارتها العليا مسؤولين عن توفير التوجيه والإشراف للتحقق من الالتزام بممارسات الإفصاح الجيدة للمنتجات والخدمات المالية المتعلقة بالمشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم، في كافة أقسام المؤسسة.

### ARTICLE 3: RESPONSIBLE CONDUCT

### المادة (3): السلوك المسؤول

- 3.1 Licensed Financial Institutions must monitor and uphold high ethical standards and practices when dealing with Customers. 1-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تراقب وتتبنى معايير وممارسات أخلاقية عالية في تعاملها مع العملاء.
- 3.2 Licensed Financial Institutions must prohibit and prevent abusive sales, marketing and pricing practices. 2-3 يتعين على المنشآت المالية المرخصة حظر ممارسات البيع والتسويق والتسعير الاستغلالية والسيئة.
- 3.3 Licensed Financial Institutions must ensure disclosure, transparency and avoid anti-competitive and discriminatory practices and at all times have the controls in place to identify and manage conflicts of interest. 3-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تتحقق من الإفصاح والشفافية وتجنب الممارسات والمخلة بالمنافسة والتمييزية وتحرص على أن تكون لديها، في جميع الأوقات، ضوابط لتحديد وإدارة تضارب المصالح.
- 3.4 Licensed Financial Institutions must provide Customers with accurate, sufficient and consistent information for Customers to easily understand and to be able to compare products and/or services with those offered by other Licensed Financial Institutions. 4-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تزود العملاء بمعلومات دقيقة وكافية ومتسقة يتمكنوا من فهمها بسهولة، ويصبح بمقدورهم مقارنة المنتجات و / أو الخدمات مع تلك التي تقدمها منشآت مالية مرخصة أخرى.
- 3.5 Licensed Financial Institutions must not impose practices or barriers that prevent Customers from easily switching their relationship(s) between Licensed Financial Institutions at reasonable and disclosed costs and within a reasonable timeframe. 5-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة ألا تفرض ممارسات أو حواجز تحول دون تمكن العملاء من تغيير علاقتهم (علاقاتهم) بسهولة فيما بين المنشآت المالية المرخصة، بتكاليف معقولة ومعلن عنها، وضمن إطار زمني معقول.
- 3.6 Licensed Financial Institutions are encouraged to engage with and put in place appropriate interface mechanisms with all available SME support schemes (such as credit guarantee schemes, movable collateral registry system or SME credit scoring services) provided by any Federal or Emirate- 6-3 تُشجّع المنشآت المالية المرخصة على التواصل وتطبيق آليات بينية ملائمة مع كافة مخططات دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة المتاحة (مثل مخطط ضمان الائتمان أو نظام تسجيل الضمانات المنقولة، أو خدمات منح درجات الجدارة الائتمانية للمشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة)، التي توفرها أي جهات حكومية على مستوى الإمارة أو على المستوى الاتحادي، وبنوك التنمية.

level government agencies and development banks.

- 3.7 Licensed Financial Institutions must ensure that all Authorised Agents comply with the applicable Articles of this Regulation. 7-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تتحقق من امتثال كافة الوكلاء المفوضين للأحكام الواردة في مواد هذا النظام.
- 3.8 Licensed Financial Institutions must, with due skill, care and diligence, act fairly, honestly and professionally in their relationship with Customers. 8-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة، مستعينة بما يلزم من مهارة وعناية واجتهاد، أن تتصرف بنزاهة وصدق ومهنية في علاقتها مع العملاء.
- 3.9 Licensed Financial Institutions must establish and maintain effective policies, procedures, systems and controls to avoid any potential, perceived or actual Conflict of Interest. 9-3 يتعين على المنشآت المالية المرخصة أن تضع وتحافظ على سياسات وإجراءات وأنظمة وضوابط فعالة، لتفادي أي تضارب مصالح محتمل أو متصور أو فعلي.
- 3.10 For inherent conflicts of interest, Licensed Financial Institutions must have controls in place and must provide full and proper disclosure to Customers prior to any agreements or commitments. 10-3 وبالنسبة لتضارب المصالح المتأصل، يجب أن تكون لدى المنشآت المالية المرخصة ضوابط فعالة، ويتعين عليها أن توفر إفصاحاً كاملاً وسليماً للعملاء قبل إبرام أية اتفاقيات أو التزامات.
- 3.11 Licensed Financial Institutions must ensure ethical behavior of staff towards Customers by developing an internal code of conduct for the staff, providing regular relevant training and monitoring Complaints. 11-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة ضمان السلوك الأخلاقي للموظفين تجاه العملاء، من خلال استحداث قواعد داخلية للسلوك المهني للموظفين، وتوفير تدريب منتظم ذي صلة بمحتوى تلك القواعد، ومراقبة الشكاوى.
- 3.12 Licensed Financial Institutions must ensure that the staff who directly interact with Customers will competently, efficiently and professionally discharge their duties and provide prospective and existing Customers with the information and services they are entrusted to provide or sell. 12-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تتحقق من أن موظفيها الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء يقومون بأداء واجباتهم باقتدار وكفاءة ومهنية، ويزودون العملاء المحتملين والحاليين بالمعلومات والخدمات التي عهدت إليهم مهمة تقديمها أو بيعها.
- 3.13 Licensed Financial Institutions staff dealing with Customers must have sufficient knowledge of the products and/or services being offered. 13-3 يجب أن تتوفر لدى موظفي المنشآت المالية المرخصة الذين يتعاملون مع العملاء معرفة كافية بالمنتجات و/أو الخدمات التي يتم تقديمها.
- 3.14 Licensed Financial Institutions must ensure that staff dealing with Customers are suitably qualified to provide advice and carry out transactions. 14-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تتحقق من أن الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء مؤهلون على نحو مناسب لتقديم النصح والمشورة وتنفيذ المعاملات.

- 3.15 Licensed Financial Institutions are responsible for the actions of their staff. Licensed Financial Institutions' must maintain appropriate monitoring of staff in relation to their standards for business conduct and to ensure full compliance with codes of conduct, laws and regulations. 15-3 تكون المنشآت المالية المرخصة مسؤولة عن تصرفات موظفيها. ويجب على المؤسسات المالية المرخصة أن تحتفظ بمراقبة ملائمة للموظفين فيما يتعلق بمعاييرهم لسلوكيات الأعمال، والتحقق من الامتثال الكامل لقواعد السلوك المهني والقوانين والأنظمة.
- 3.16 Licensed Financial Institutions must not adopt abusive or unreasonable contractual terms. 16-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة ألا تعتمد شروطاً تعاقدية استغلالية أو غير معقولة.
- 3.17 Licensed Financial Institutions must monitor for misleading or aggressive sales practices and exploitation of Customers due to their vulnerabilities, apathy or lack of knowledge. 17-3 يتعين على المنشآت المالية المرخصة أن تراقب ممارسات البيع المضللة أو العدوانية، واستغلال العملاء بسبب نقاط ضعفهم أو عدم مبالاتهم أو افتقارهم للمعرفة.
- 3.18 Licensed Financial Institutions must provide impartial credit counselling services to their borrowers/finances who face difficulties with servicing their debt. 18-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تقدم مشورات ائتمانية غير متحيزة، لعملائها المقترضين/الممولين الذين يواجهون مصاعب في خدمة دينهم.
- 3.19 Licensed Financial Institutions must establish clear standards and procedures that prohibit excessive pressure on Customers in collection of repayments or debts due. 19-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن ترسي معايير وإجراءات واضحة تمنع الضغوط المفرطة على العملاء خلال تحصيل المدفوعات أو الديون مستحقة السداد.

## Account Opening

## فتح الحساب

- 3.20 Licensed Financial Institutions should seek to have appropriate systems in place to ensure the opening of a Customer Bank Account can be completed within 3 business days in instances where the Licensed Financial Institution has assessed the profile of the applicant to present low money laundering and terrorist financing risks, and can demonstrate that it is satisfied with standard customer due diligence documentation. 20-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تسعى لأن يكون لديها نظم ملائمة للتحقق من إمكانية استكمال عملية فتح حساب بنكي للعميل خلال ثلاثة (3) أيام عمل، في الحالات التي تكون فيها المؤسسة المالية المرخصة قد قامت بتقييم ملف مقدم الطلب باعتباره يعكس مخاطر غسل أموال وتمويل إرهاب منخفضة، ويمكنه إثبات أن من الممكن الاكتفاء بوثائق ومستندات العناية الواجبة للعملاء العادية.
- 3.21 Licensed Financial Institutions must have clear, transparent and consistent disclosure regarding the documentary requirements for the opening of a Customer Bank Account. 21-3 يجب أن يكون لدى المنشآت المالية المرخصة إفصاح واضح وشفاف ومتسق بشأن المتطلبات الوثائقية اللازمة لفتح حساب بنكي للعميل.
- 3.22 The requirement to open a Customer Bank Account does not constitute the requirement to permit any type of transaction until the Licensed Financial Institution has undertaken all appropriate due diligence including those required for Financial Crime Compliance including the risk based approach and 22-3 لا يشكل شرط فتح حساب بنكي للعميل إلزاماً بالسماح بإجراء أي نوع من المعاملات، ما لم تكن المؤسسة المالية المرخصة قد اتخذت كافة إجراءات العناية الواجبة، بما في ذلك المطلوبة للامتثال لمتطلبات مكافحة للجرائم المالية، بما في ذلك المنهجية القائمة على المخاطر، وفحص قوائم

sanctions screening required by the Decree Federal Law No. 20 of 2018 on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism and Illegal Organizations and the Cabinet Decision No. (10) of 2019 Concerning the Implementing Regulation of Decree Law No. (20) of 2018 On Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism and Illegal Organizations (as amended from time to time ).

العقوبات المطلوبة بموجب أحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (20) لسنة 2018 في شأن مواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وتمويل التنظيمات غير المشروعة، وقرار مجلس الوزراء رقم (10) لسنة 2019 بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (20) لسنة 2018 في شأن مواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وتمويل التنظيمات غير المشروعة (وما يطرأ عليها من تعديلات من وقت لآخر).

3.23 Licensed Financial Institutions may receive funds for opening a Bank Account, but the funds are to be blocked until the requirements for opening Bank Accounts are fulfilled, including those relating to Financial Crime Compliance. Customer consent must be obtained in such cases.

23-3 يجوز للمنشآت المالية المرخصة أن تتلقى أموالاً لفتح حساب بنكي، ولكن يلزم حجز الأموال حتى يتم استيفاء كافة متطلبات فتح الحسابات البنكية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالامتثال لمتطلبات مكافحة الجرائم المالية. ويجب، في مثل هذه الحالات، الحصول على موافقة العميل.

3.24 Licensed Financial Institutions should record SME account-opening requests registered through all channels (branches, phone banking, automatic teller machines etc.) The register should have details of requests received, accounts opened, rejected, pending less or greater than 30 days. ). The report must be regularly shared with Senior Management and available for regulatory examination on request.

24-3 يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تسجل طلبات فتح الحسابات للمشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة التي يتم استلامها من خلال كافة القنوات (الفروع، والصيرفة عن طريق الهاتف، وأجهزة الصرف الآلي.. الخ). ويجب أن يتضمن السجل تفاصيل الطلبات المستلمة، والحسابات التي تم فتحها، والطلبات المرفوضة، والتي لم يبت فيها بعد منذ أكثر أو أقل من 30 يوم. وتجب مشاركة التقرير بصورة منتظمة مع الإدارة العليا وجعله متاحاً للفحص الرقابي عند الطلب.

#### ARTICLE 4: RESPONSIBLE FINANCING PRACTICE

#### المادة (4): ممارسات التمويل المسؤولة

4.1 Licensed Financial Institutions must not charge unreasonable fees for the SME products or services.

1-4 يجب على المنشآت المالية المرخصة الامتناع عن فرض رسم غير معقولة لمنتجات أو خدمات المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

4.2 Licensed Financial Institutions must not provide credit beyond amounts that the Customer is capable to service.

2-4 يجب على المنشآت المالية المرخصة الامتناع عن منح ائتمان بمبالغ تتجاوز المبالغ التي يكون بإمكان العميل خدمتها.

4.3 Licensed Financial Institutions must not grant or extend any form of credit without expressed and documented prior request by the Customer.

3-4 يجب على المنشآت المالية المرخصة ألا تمنح أو تمدد أي شكل من أشكال الائتمان بدون طلب مسبق صريح وموثق من العميل.

- |     |   |     |  |
|-----|---|-----|--|
| 4.4 | Licensed Financial Institutions must monitor for inappropriate activities by credit granting and sales representatives. The monitoring, at a minimum, includes monitoring of monthly trend analysis of credit granted, relevant customer complaints and credit counselling. | 4-4 | يتعين على المنشآت المالية المرخصة أن تراقب الأنشطة غير الملائمة من قبل ممثليها القائمين على مهمة منح الائتمان والمبيعات. ويشمل الحد الأدنى من هذا المراقبة مراقبة تحليلات التوجهات الشهرية للائتمان الممنوح، وشكاوى العملاء ذات الصلة، والاستشارات الائتمانية. |
| 4.5 | Licensed Financial Institutions should only provide credit after obtaining the relevant details from the Credit Information Agency.   | 5-4 | يجب على المنشآت المالية المرخصة منح الائتمان فقط بعد الحصول على التفاصيل ذات الصلة من وكالة المعلومات الائتمانية.  |

## ARTICLE 5: COMPLAINT MANAGEMENT AND RESOLUTION

## المادة (5): إدارة وحل الشكاوى

- |     |  |     |  |
|-----|--|-----|--|
| 5.1 | Licensed Financial Institutions must have in place a fair, accessible and transparent process provided without charge for addressing Customer Complaints, with a view to resolving Complaints in a timely manner.  | 1-5 | يجب أن تكون لدى المنشآت المالية المرخصة إجراءات عادلة، ويمكن الوصول إليها، وشفافة، وبدون مقابل، لمعالجة شكاوى العملاء، بهدف حل الشكاوى في الوقت المناسب.   |
| 5.2 | A Licensed Financial Institution must establish an independent Complaints management function in the organization that directly reports to the Senior Management. The function must be empowered to effectively resolve Complaints independently of other business operations.                             | 2-5 | يجب على المنشأة المالية المرخصة أن تنشئ وظيفة مستقلة لإدارة الشكاوى في المؤسسة، ترفع تقاريرها إلى الإدارة العليا مباشرة. ويجب أن يتم منح صلاحيات لهذه الوظيفة لحل الشكاوى بصورة فعالة، وبشكل مستقل عن عمليات الأعمال الأخرى.                                       |
| 5.3 | Licensed Financial Institutions must have an efficient and effective Complaint management system with supporting policies and procedures. The system must enable Customers to make Complaints easily and free of cost.   | 3-5 | يجب أن يتوفر لدى المنشآت المالية المرخصة نظام لإدارة الشكاوى يتسم بالكفاءة والفعالية مع سياسات وإجراءات داعمة. ويجب أن يمكن النظام العملاء من تقديم الشكاوى بسهولة، وبدون تكلفة.   |
| 5.4 | Licensed Financial Institutions must take the necessary steps to ensure that Customers are made aware of their rights and responsibilities when seeking to resolve their Complaints.   | 4-5 | يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تتخذ الخطوات اللازمة للتحقق من ضمان توعية العملاء بحقوقهم ومسئولياتهم عند السعي لحل شكاوهم.   |
| 5.5 | A Licensed Financial Institution is responsible for accepting and investigating all Complaints involving the activities of Authorised Agents towards Customers as well as any product and/or service sold, marketed or advertised by the Authorised Agent on behalf of the Licensed Financial Institution. | 5-5 | تكون المنشأة المالية المرخصة مسؤولة عن قبول كافة الشكاوى التي تتعلق بأنشطة العملاء المفوضين تجاه العملاء وإجراء التحقيقات بشأنها، وكذلك الشكاوى بشأن أي منتج و/أو خدمة يتم بيعها أو تسويقها أو الإعلان عنها بواسطة الوكيل المفوض نيابة عن المنشأة المالية المرخصة. |

- 5.6 Licensed Financial Institutions must train their Staff and Authorized Agents in handling of Complaints. 6-5 يتعيّن على المنشآت المالية المرخّصة أن تدرب موظفيها ووكلائها المفوضين على معالجة الشكاوى.
- 5.7 Customers must be informed of the Licensed Financial Institution's process for the management of SME Complaints as well as recourse to a Complaint resolution mechanism to ensure fairness, transparency and neutrality in resolving Complaints. 7-5 يجب إبلاغ العملاء بالإجراءات المعتمدة لدى المنشأة المالية المرخصة لإدارة شكاوى المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وكذلك الالتجاء إلى آلية لحل الشكاوى لضمان العدالة والشفافية والحياد في حل الشكاوى.
- 5.8 Licensed Financial Institutions must utilize the data collected to conduct analysis and assess key risks and trends based on collected 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 Customer service. 8-5 يجب على المنشآت المالية المرخّصة أن تستخدم البيانات التي يتم جمعها في إجراء التحليلات وتقييم المخاطر والتوجهات بناء على البيانات التي تم جمعها. ويجب أن يتم استخدام نتائج التحليلات بواسطة المؤسسة المالية المرخّصة لإجراء تحقيقات في توجّهات محددة الموضوع، وإجراء تحليلات حول الأسباب الجوهرية للقضايا المتكررة، ولتصميم ضوابط جديدة لمعالجة قضايا وتحسين نوعية وكفاءة مختلف أوجه خدمة العملاء.
- 5.9 The SME 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 and document any decisions or actions taken. 9-5 يجب توفير بيانات شكاوى المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، على أساس ربع سنوي، للإدارة العليا للمنشأة المالية المرخّصة، لتمكين مراقبة التوجّهات على مستوى الإدارة، واتخاذ القرارات الداعمة، وتوثيق أي قرارات أو إجراءات يتم اتخاذها.
- 5.10 Licensed Financial Institutions must participate in, fully co-operate with and inform customers of, any external financial Complaints resolution function (e.g. ombudsman) as established by the appropriate authorities or industry bodies. 10-5 يجب على المنشآت المالية المرخّصة أن تشارك في أية وظيفة مهام خارجية لحل الشكاوى المالية (مثل أمين المظالم)، حسبما يتم تأسيسها بواسطة السلطات المختصة أو هيئات القطاع، وتتعاون معها تعاوناً كاملاً وتبلغ العملاء بها.

## ARTICLE 6: SHARI'AH COMPLIANCE

## المادة (6): الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية

- 6.1 IFIs must incorporate and uphold Shari'ah principles in all aspects of their business comprised of reporting, business conduct, risk management and oversight functions. 1-6 يجب على المنشآت المالية الإسلامية أن تجسّد وتعتمد مبادئ الشريعة الإسلامية في كافة جوانب أعمالها و تشمل الإبلاغ، سلوك العمل، إدارة المخاطر ومهام الإشراف.
- 6.2 IFIs' staff dealing with Customers must have sufficient knowledge of the Shari'ah aspects of the Shari'ah compliant products and/or services being offered. 2-6 يجب أن تتوفر لدى موظفي المنشآت المالية الإسلامية الذين يتعاملون مع العملاء معرفة كافية بكافة جوانب المنتجات و/أو الخدمات المتوافقة مع أحكام الشريعة التي تعرضها المؤسسة.



- 6.3 IFIs must provide customers with accurate information regarding their investment accounts including, but not limited to, the profit-sharing ratio between the IFIs and Customer and the profit distribution method. 3-6 يجب على المنشآت المالية الإسلامية أن توفر للعملاء معلومات دقيقة بشأن حساباتهم الاستثمارية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، نسبة تقاسم الأرباح بين المنشأة المالية الإسلامية والعميل، ومنهجية توزيع الأرباح.
- 6.4 IFIs must be compliant with the resolutions and fatwas issued by the IFI's ISSC in relation to licensed activities and businesses of such institution, provided they do not contradict the HSA's Resolutions. 4-6 يجب على المنشآت المالية الإسلامية أن تمتثل للقرارات والفتاوى التي تصدرها لجنة الرقابة الشرعية الداخلية للمنشأة فيما يتعلق بأعمالها وأنشطتها المرخصة، وعلى ألا تتعارض مع قرارات الهيئة العليا الشرعية.
- 6.5 Board and Senior Management of the IFIs must monitor the activities and integrate Shari'ah compliance into the IFI's culture, processes, operation, and code of conduct. 5-6 يجب على مجلس إدارة المنشأة المالية الإسلامية وإدارتها العليا أن يراقبا الأنشطة ويعملان على ترسيخ الامتثال الشرعي في ثقافة المنشأة المالية الإسلامية، وعملياتها، وقواعد السلوك المهني المعتمدة لديها.

#### ARTICLE 7: INTERPRETATION OF REGULATION

#### المادة (7): تفسير النظام

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

تكون إدارة تطوير الأنظمة الرقابية في المصرف المركزي هي المرجع في تفسير أحكام هذا النظام.

#### ARTICLE 8: PUBLICATION AND EFFECTIVE DATE

#### المادة (8): النشر وتاريخ النفاذ

This Regulation shall be published in the Official Gazette and shall come into effect 30 days from the date of publication.

يُنشر هذا النظام في الجريدة الرسمية، ويدخل حيز التنفيذ بعد مضي ثلاثين (30) يوم 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