سندك.
Sanadak.

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

التقرير السنوي
2025





صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان
"حفظه الله"

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
"رعاه الله"

نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان
"رعاه الله"

نائب رئيس الدولة، نائب رئيس مجلس الوزراء،

رئيس ديوان الرئاسة

جدول المحتويات

نبذة عن سندك	06
كلمة رئيس مجلس الإدارة	09
كلمة الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب لوحدة سندك	10
لمحة عن إنجازات سندك 2025	11
استراتيجية سندك 2025 – 2027	14
خدمات سندك	17
مرحلة معالجة الشكوى	18
الأثر الإيجابي لـ سندك – أبرز تجارب المستهلكين	19
إحصاءات الشكاوى	22
الحوكمة المؤسسية	24
بيان المخاطر والتدقيق	33
المعلومات المؤسسية	36

أعضاء مجلس
إدارة سنـــدك



سعادة/ فاطمة الجابري
رئيس مجلس الإدارة



السيدة/ فايزة العوضي
الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب



سعادة/ إبراهيم السيد الهاشمي
عضو مجلس الإدارة



سعادة/ خالد المنصوري
عضو مجلس الإدارة



السيد/ جمال إبراهيم المطوع
عضو مجلس الإدارة



السيد/ سعيد حسين الخوري
عضو مجلس الإدارة



السيد/ عادل المرزوقي
عضو مجلس الإدارة

نبذة عن سندك

”سـندك“ هي وحـدة تسـوية المنازعـات المصرفيـة والتأمينيـة فـي دولـة الإمارات العربيـة المتحـدة تأسسـت بعـد صـدور نظـام إنشـائها فـي العـدد رقـم (745) بتاريـخ 15 فبرايـر 2023 مـن الجريـدة الرسـمية، وفقـاً للصالحيـات الممنوحـة لمصـرف الإمـارات العربيـة المتحدة المركـزي بموجـب المـادة (121) مـن المرسـوم بقانـون اتحـادي رقـم (14) لسـنة 2018 فـي شـأن المصـرف المركـزي وتنظيـم المنشـآت والأنشـطة الماليـة وتعديلاتـه، وعلـى أثـر ذلـك، أُنشـئت سـندك فـي عـام 2023، وبـدأت عملياتها التشـغيلية في 7 مـارس 2024. وتتمتع ”سـندك“ بالشـخصية الاعتبارية، وتعـد الأولى مـن نوعهـا فـي منطقـة الشـرق الأوسـط وشـمال أفريقيـا.

توفـر ”سـندك“ آليـات مسـتقلة وعادلـة وفعّالـة لمعالجـة شـكاوى المسـتهلك المالـي من الأفـراد والمشـاريع والمنشـآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم، مـع المنشـآت الماليـة المرخصـة، بمـا يضمـن معالجـة الشـكاوى فـي الوقـت المناسـب ويعـزز ثقـة المسـتهلك المالي فـي التعامـل مـع هـذه المنشـآت. وجاءت المادة (148) من مرسـوم القانـون الاتحـادي رقـم (6) لسـنة 2025 بشـأن المصـرف المركـزي وتنظيـم المنشـآت والأنشـطة الماليـة وأعمـال التأميـن، منـح ”سـندك“ صالحيـات أوسـع للفصـل فـي المنازعات الماليـة وإصـدار قـرارات ملزمـة، بمـا يعكـس التـزام دولـة الإمارات بترسـيخ مبـادئ الشـفافية والعدالـة فـي الخدمـات الماليـة.

الرؤية

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

الرسالة

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

القيم

- النزاهة
- سهولة الوصول
- الفعالية
- تمكين العملاء



سعادة/ فاطمة عبدالله الجابري

كلمة رئيس مجلس الإدارة

في دولـة الإمارات العربية المتحدة، تقـاس قـوة القطـاع المالـي بمتانـة منشآته ومؤسسـاته وكفـاءة خدماتـه ودوره فـي دعـم الاقتصاد الوطني، وكذلـك مـدى قـدرة القطـاع علـى ترسـيخ الثقـة والشـفافية بيـن مختلـف أصحـاب المصالـح فـي القطـاع المالي.

ولقـد أثبتـت التجـارب العالميـة أن الثقـة هـي حجـر الأساس لمنظومـة ماليـة فعّالة.

ومـن هنـا تأسسـت ”سـندك“ كأول وحـدة مسـتقلة مـن نوعهـا فـي ظـل التوجهـات الوطنيـة الراميـة إلـى تعزيـز ثقـة المسـتهلك المالي فـي القطـاع وترسـيخ الثقـة المتبادلـة بيـن المسـتهلك والمنشـآت الماليـة المرخصـة، لتقـدم نموذجـاً رائـداً فـي تسـوية المنازعـات المصرفيـة والتأمينيـة عبـر آليـات مسـتقلة وعادلـة وسـريعة تنظـم علاقـة الأفـراد والمشـاريع والمنشـآت الصغيـرة إلـى متوسـطة الحجـم بمقدمـي الخدمـات والمنتجـات المصرفيـة والتأمينيـة. ويواكـب هـذا الـدور الجهـود الراميـة إلـى تحقيـق اسـتراتيجيات الدولـة ومسـتهدفاتها، مـن خلال تقليـل الحاجـة إلـى اللجـوء إلـى الجهـات القضائيـة، وتبسـيط إجـراءات التسـوية وتسـريعها، ودعـم مسـتهدفات تصفيـر البيروقراطيـة الحكوميـة.

فـي هـذا التقريـر نسـتعرض النتائـج المميـزة التـي اسـتطاع فريقنـا تحقيقهـا، والتـي تجسـد أهميـة تطوير الوحـدة وتوفيـر خدماتها، ودورهـا فـي خلـق مسـار جديـد ومسـتقل لحمايـة الحقـوق الماليـة للأفـراد والمشـاريع والمنشـآت الصغيـرة إلـى متوسـطة الحجـم.

ختامـاً، أتقـدم بخالـص الشـكر والتقديـر إلـى أعضـاء مجلـس الإدارة، ونثني على فريـق عمـل وحـدة ”سـندك“ وشـركائنا فـي القطاعيـن المصرفـي والتأميني، على أنهم يواصلـون الارتقاء بالأداء، ودعـم المنظومـة الماليـة فـي الدولـة، وتعميـق أثرهـا، والارتقـاء بثقـة المجتمـع بجميع فئاته، بمـا يواكـب طموحـات دولـة الإمارات العربية المتحـدة ومسـارها نحـو مسـتقبل أكثـر إشـراقًا، ويصـب فـي مصلحـة المسـتهلك المالـي وأصحاب المصلحة في القطـاع.



السيدة فايزة العوضي

كلمة الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب

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

خلال هذا العام، عالجت "سندك" 33,742 شكوى بكفاءة عالية، مما يعكس ثقة المستهلك المالي بالإجراءات المبسطة لضمان وصول الحقوق إلى مستحقيها بسرعة وعدالة وشفافية.

ومن أبرز الإنجازات تقليص مدة معالجة الشكاوى من 30 يوماً إلى 15 يوماً، مما ساهم بشكل ملحوظ في تحسين تجربة المتعامل.

وقد وردت 99.3% من الشكاوى عبر قنواتنا الرقمية، بما فيها تطبيق الهاتف والموقع الإلكتروني، وهذا في إطار التزامنا بالتحول الرقمي وتحقيق مستهدفات استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

وخلال عام 2025 أيضاً نظمت "سندك" أكثر من 50 فعالية ومبادرة استهدفت توعية المستهلك المالي بحقوقه ومسؤولياته وفهم المنتجات والخدمات المالية المختلفة.

تسعى "سندك" إلى دعم الشمول المالي من خلال وضع أحكام للتعامل مع الشكاوى الواردة من الفئات الضعيفة وأصحاب الهمم في إجراءات حل الشكاوى، حيث كان لنا دوراً محورياً في تطوير الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي 2026 – 2030 بقيادة مصرف دولة الإمارات العربية المتحدة المركزي، إلى جانب دورنا في رفع الوعي المالي لدى أفراد المجتمع بمختلف فئاته.

تتولى "سندك" مراجعة الشكاوى، والتقارير والوثائق المقدمة من جميع الأطراف وصولًا إلى إصدار قرار يفصل في المنازعات. كما تلتزم بتعزيز وعي المستهلك المالي وتمكينه من اتخاذ قرارات سليمة بشأن تعاملاته المالية.

ختاماً، أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى رئيس وأعضاء مجلس الإدارة على دعمهم المستمر وتوجيهاتهم السديدة، والتي كان لها بالغ الأثر في تعزيز مسيرة "سندك" وتحقيق أهدافها. كما أتوجه بالشكر إلى شركائنا في القطاعين المصرفي والتأميني على تعاونهم والتزامهم وتعزيز كفاءة منظومة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. وكذلك أتقدم بالشكر إلى جميع المتعاملين على ثقتهم وتفاعلهم مع خدمات "سندك"، حيث يسهم تعاونهم وملاحظاتهم في دعم جهودنا الرامية إلى التطوير المستمر والارتقاء بجودة الخدمات وتعزيز فعالية منظومة حماية المستهلك المالي.

لمحة عن إنجـــــازات ســـــندك 2025

33,742
عدد الشكاوى التي تمت معالجتها

30 ◁ 15 يوماً
تقليص مدة معالجة الشكاوى

99.3%
من الشكاوى وردت عبر القنوات الرقمية

50+
فعالية ومبادرة وبرنامج توعوي

500+
مشارك من القطاع في ملتقيات واجتماعات سندك

15
فعالية متخصصة مع القطاع

9
فعاليات تنظيمية

5
مشاركات دولية

10
مبادرات توعوية للمستهلك المالي

5
موظفين مؤهلين لتدريب المدربين وتقديم برامج الوعي المالي

150+
مستفيد من برامج التثقيف المالي

7
فعاليات بالتعاون مع الجهات الحكومية

8
مبادرات داخلية لتطوير بيئة العمل

إنجـــــازات ســـــندك 2025

كان عام 2025 حافلًا بالإنجازات الاستراتيجية والجوهرية، وفيما يلي إنجازات "سندك" خلال العام:

معالجة 33,742 شكوى

عالجت "سندك" 33,742 شكوى بكفاءة عالية، مما يعكس ثقة المستهلك المالي بالإجراءات المبسطة لضمان وصول الحقوق إلى مستحقيها بسرعة وعدالة وشفافية.

99.3% عبر القنوات الرقمية

99.3% من الشكاوى الواردة كانت عبر قنواتنا الرقمية (تطبيق الهاتف والموقع الإلكتروني)، وهذا في إطار التزام "سندك" بالتحول الرقمي وتحقيق مستهدفات استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

من 30 إلى 15 يوماً

تم تقليص مدة معالجة الشكاوى من 30 يوماً إلى 15 يوماً، مما ساهم بشكل ملحوظ في تحسين تجربة المتعامل.

أكثر من 50 فعالية ومبادرة وبرنامجًا توعويًا

نظّمت "سندك" خلال عام 2025 أكثر من 50 فعالية ومبادرة وبرنامجاً توعوياً، استهدفت من خلالها رفع مستوى الوعي لدى المستهلك المالي، والتعريف باختصاصات الوحدة ودورها في حماية المستهلك وتعزيز الشمول المالي. وشملت هذه الجهود التعاون مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وتعزيز الشراكات الاستراتيجية مع القطاعين المصرفي والتأميني، والتفاعل المباشر مع أفراد المجتمع، إلى جانب المشاركة الفاعلة محليًا وإقليميًا ودوليًا، بما يعكس التزام "سندك" بدعم المنظومة المالية.

أكثر من 500 مشارك من القطاع في 15 فعالية متخصصة

نظّمت "سندك" أكثر من 15 فعالية متخصصة بمشاركة أكثر من 500 ممثل من القطاعين المصرفي والتأميني، بهدف رفع كفاءة آليات معالجة الشكاوى وتسوية المنازعات، وتعزيز التنسيق وتبادل أفضل الممارسات بين أطراف المنظومة. وشملت هذه الجهود مناقشة تحسين تجربة المستهلك المالي، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز الثقة في المنظومة المالية، وآليات الامتثال لدليل نظام إدارة الشكاوى (CMS) ، وتمكين المستهلك بصورة عادلة وشفافة.

9 فعاليات تنظيمية

نظّمت "سندك" بالتعاون مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أكثر من 9 فعاليات لتطوير السياسات وتحسينها لدى المنشآت المالية المرخصة. ومن أبرزها جلسة "تصفير البيروقراطية – رحلة المتعامل في "سندك"، والبرنامج الوطني للثقافة المالية في دولة الإمارات، والنسخة الثانية من منتدى شباب مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، والمنتدى الوطني لسياسات الشمول المالي والثقافة المالية في دولة الإمارات.

5 مشاركات دولية

شاركت "سندك" في 5 فعاليات دولية لتبادل أفضل الممارسات والخبرات في تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية. وشملت هذه المشاركات زيارة فريق "سندك" إلى نيوزيلندا للمشاركة في مؤتمر أعضاء شبكة INFO العالمية، وتنظيم زيارة إلى وحدة تسوية شكاوى الخدمات المالية والمعاشات التقاعدية في إيرلندا للاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في معالجة الشكاوى المالية، وتلقت الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب لوحدة "سندك" تكريماً ضمن قائمة تضم 200 شخصية قيادية نسائية مؤثرة عالمياً، خلال فعالية دولية في المملكة العربية السعودية.

10 مبادرات توعوية للمستهلك المالي

نفّذت "سندك" 10 فعاليات ومبادرات توعوية استهدفت مختلف فئات المجتمع، بهدف تعزيز الثقافة المالية ورفع مستوى الوعي بالمسؤوليات والواجبات المالية. وشملت استضافة طلبة أكاديمية جيمس العالمية في زيارة تعريفية إلى الوحدة، وتنظيم ثلاث فعاليات ضمن مبادرة "ركن القهوة" للتواصل مع الجمهور ووسائل الإعلام وتعريفهم بخدمات "سندك"، وإطلاق "مجلس المتعاملين – رحلة المتعامل"، وتنفيذ مبادرة "نبض المتعامل في سندك" بالتعاون مع مكتب رئاسة مجلس الوزراء لقياس آراء المتعاملين وتحليل تجاربهم مع الخدمات المقدمة. كما نظّمت الوحدة جلسات توعوية بالتعاون مع الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية، والاتحاد للمعلومات الائتمانية، وهيئة أبوظبي للدعم الاجتماعي.

5 موظفين مؤهلين لتدريب المدربين وتقديم برامج الوعي المالي

شارك عدد من موظفي "سندك" في برنامج تدريب المدربين ضمن البرنامج الوطني للثقافة المالية، حيث تم تأهيل 5 موظفين لتدريب المدربين وتقديم برامج متخصصة في الثقافة المالية.

أكثر من 150 مستفيداً من برامج التثقيف المالي

قدّم موظفو "سندك" المؤهلون ضمن برنامج تدريب المدربين برامج تدريبية متخصصة في الثقافة المالية، استفاد منها أكثر من 150 شخصاً في مختلف إمارات الدولة.

7 فعاليات بالتعاون مع الجهات الحكومية

شاركت "سندك" في 7 فعاليات بالتعاون مع جهات حكومية، من بينها ثلاث مشاركات في معرض "إثراء" للتوظيف ومبادرة "توظيف × زاهب"، بهدف التعريف بدور الوحدة واستقطاب الكفاءات الوطنية لشغل فرص العمل المتاحة ولدعم استقطاب الكفاءات الوطنية. كما شاركت في برنامج المستشارين الماليين الشباب بالتعاون مع المؤسسة الاتحادية للشباب، لتمكين الشباب بالمعرفة المالية وتعريفهم بآليات تسوية المنازعات العادلة التي توفرها "سندك"، وزارت معهد دبي القضائي لبحث فرص التعاون في التدريب وتبادل الخبرات في مجال تسوية المنازعات. وشملت المشاركات أيضاً الاجتماعات السنوية لحكومة دولة الإمارات.

8 مبادرات داخلية لتطوير بيئة العمل

نظّمت "سندك" 8 فعاليات ومبادرات داخلية لتعزيز الابتكار والتميز المؤسسي، وتطوير بيئة العمل، وتحسين العمليات التشغيلية. وشملت جلسة تعريفية حول المرسوم بقانون اتحادي رقم (6) لسنة 2025 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وأعمال التأمين، لتعريف الموظفين بأبرز التحديثات التشريعية، إلى جانب ورش عمل للموارد البشرية لتعزيز المعرفة بالسياسات والإجراءات المؤسسية. كما احتفلت الوحدة بمناسبات وطنية مثل يوم المرأة الإماراتية تقديراً لدور المرأة في مسيرة التنمية الوطنية، ويوم العلم وعيد الاتحاد لتعزيز روح الانتماء الوطني.



استراتيجية سندك 2025 - 2027

تمثل استراتيجية "سندك" 2025 – 2027 خارطة طريق متكاملة لترسيخ دور الوحدة كجهة مستقلة تسهم في تعزيز الثقة والشفافية في القطاعين المصرفي والتأميني، وتوفير آليات عادلة وفعّالة لتسوية المنازعات بين المستهلك المالي (الأفراد والمشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم) والمنشآت المالية المرخصة.

وتستند هذه الاستراتيجية إلى رؤية طموحة تهدف إلى تطوير منظومة متقدمة لتسوية المنازعات، بما يوائم الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية لدولة الإمارات، ويواكب أفضل الممارسات العالمية، ويعزز ثقة المستهلك في النظام المالي.

وترتكز الاستراتيجية على مجموعة من المحاور الرئيسة، المدعومة بإطار متكامل وإدارة المخاطر والتحول الرقمي، إضافة إلى مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية التي تتيح قياس أثر المبادرات الاستراتيجية خلال الفترة 2025 – 2027.

المحاور الرئيسية

1
تسوية المنازعات وتعزيز مؤشر الثقة

يركز هذا المحور على تحسين الأطر التنظيمية التي تحكم تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، مما يساهم في تعزيز الشفافية وزيادة مستوى الثقة بين المستهلك المالي والمنشآت المالية المرخصة.

2
إشراك القطاع المالي

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

3
رفع الوعي بالثقافة المالية

تعزيز الثقافة المالية بما يُمّكن المستهلك من خلال تطوير وتنفيذ مبادرات توعوية هادفة تسهم في رفع مستوى الوعي بالحقوق والمسؤوليات المالية.

4
التحول الرقمي والابتكار

تسعى وحدة سندك إلى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والأدوات الرقمية، لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة المتعامل.

5
المواءمة مع استراتيجيات الدولة

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

6
التميز المؤسسي وبناء القدرات

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

سندك في الإطار التنظيمي والتشريعي لدولة الإمارات

جاء تأسيس وحدة "سندك" في إطار نظام حماية المستهلك لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وذلك لتعزيز منظومة حماية المستهلك المالي، وترسيخ الشفافية في القطاعين المصرفي والتأميني، حيث تستند الوحدة في عملها إلى الأطر التشريعية والتنظيمية الصادرة عن المصرف المركزي، والتي تهدف إلى توفير آلية مستقلة وفعّالة وعادلة لتسوية المنازعات في القطاع.
وفقًا لما يلي:

- القوانين والتشريعات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
- القوانين الاتحادية ذات الصلة
- اللوائح والسياسات المعتمدة
- دليل نظام إدارة الشكاوى (CMS)
- وثائق التأمين الموحدة

مواءمة الاستراتيجية مع التوجهات الوطنية لدولة الإمارات

جاءت استراتيجية "سندك" للفترة 2025–2027 منسجمة مع التوجهات الاستراتيجية لدولة الإمارات، بما يعزز التكامل بين دور الوحدة واختصاصاتها التنظيمية، وأهداف الدولة في بناء نظام مالي مستدام، حيث تتوافق الاستراتيجية مع رؤية "نحن الإمارات 2031" والتي تشكل رؤية جديدة وخطة عمل وطنية تستكمل من خلالها دولة الإمارات مسيرتها التنموية للعقد القادم وتركز على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والاستثمارية والتنموية، من خلال هذه الرؤية تهدف الدولة إلى تعزيز مكانتها كشريك عالمي ومركز اقتصادي جاذب ومؤثر.

وتنسجم الاستراتيجية مع "مئوية الإمارات 2071" والتي تشكل خريطة واضحة للعمل الحكومي الطويل المدى لتعزيز سمعة الدولة وقوتها الناعمة، كما تواكب الاستراتيجية توجهات الخدمات الحكومية الصادرة عن مكتب رئاسة مجلس الوزراء التي تركز على تطوير تجربة المتعاملين وتحسين جودة الخدمات الحكومية.

كما تتماشى الاستراتيجية مع" استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي 2031 ". ويعكس هذا النموذج التكاملي أهمية التعاون والتزام "سندك" في تبني التقنيات الرقمية الحديثة لتعزيز كفاءة العمليات وتحسين جودة الخدمات.

منظومة الشركاء ودورها في تحقيق أهداف سندك

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

1. المستهلك المالي (الأفراد والمشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم)
2. المنشآت المالية المرخصة والتي تشمل شركات التأمين
3. مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
4. الجهات الحكومية ذات العلاقة
5. الجهات الأكاديمية ومؤسسات المجتمع

يعكس هذا النموذج التكاملي، أهمية التعاون المؤسسي في تطوير السياسات والإجراءات التي تعزز كفاءة معالجة الشكاوى، والشمول المالي، وترفع من الوعي المالي حول الحقوق والمسؤوليات.





خدمات سندك

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

1	تقديم شكوى متعلقة بمؤسسة مالية مرخصة
2	تصعيد الشكوى إلى لجنة الطعون المصرفية
3	تقديم استفسار في المجال المالي
4	تقديم شكوى متعلقة بشركة تأمين
5	تصعيد الشكوى إلى لجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية
6	تقديم استفسار في مجال التأمين

القنوات الرسمية

الموقع الإلكتروني www.sanadak.gov.ae	تطبيق الهاتف المتحرك	مركز إسعاد المتعاملين (لكبار المواطنين وأصحاب الهمم)	مركز الاتصال 8007262325 (800SANADAK)

الشكاوى المقبولة

يجوز لوحدة سندك قبول الشكاوى المتعلقة بسلوك المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين بما يشمل:

- تقديم المنشأة المالية المرخصة، أو شركة التأمين خدمة أو منتج أو عرض لتقديم إحدى الخدمات أو المنتجات
- عدم تقديم المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين خدمات أو منتجات محددة كان قد طلبها المستهلك المالي، وذلك لأسباب مبنية على التمييز على أساس الأسرة، أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي، أو الجنس، أو الانتماء إلى مجموعة أقلية.
- وجود مزاعم بحدوث خسارة مالية أو ضرر لحق بالمستهلك المالي بسبب أي سلوكيات مخادعة أو مضللة أو احتيالية أو غير عادلة من جانب المنشأة المالية المرخصة أو شركة التأمين أو من ينوب عنهما.

شروط ومعايير قبول الشكوى

تخضع الشكاوى المقدمة إلى "سندك" لمجموعة من الشروط ومعايير القبول، وتشمل ما يلي:

- أن يكون المتعامل قد تقدم بشكوى رسمية إلى المنشأة المالية المرخصة قبل اللجوء إلى "سندك"
- انقضاء 15 يوماً تقويمياً من تاريخ تقديم الشكوى إلى المنشأة المالية المرخصة، أو تلقي ردها قبل انتهاء هذه المدة.
- أن تكون الشكوى ضمن نطاق اختصاص "سندك"
- ألا تكون الشكوى مكررة أو مطابقة لشكوى سبق النظر فيها.
- ألا تكون الشكوى منظورة أمام الجهات القضائية.
- ألا تتعلق الشكوى بالسياسات الداخلية للمنشأة المالية المرخصة، مثل إدارة المخاطر أو مكافحة غسل الأموال.
- ألا تكون الشكوى قد تمت تسويتها مسبقاً بين المتعامل والمنشأة المالية المرخصة.

ملاحظة: في حال عدم استيفاء أيٍّ من الشروط والمعايير أعاله، يتم رفض الشكوى.

مراحل معالجة الشكوى

المستوى الأول - إدارة الشكاوى

المدة الزمنية لمعالجة الشكوى 15 يوماً

1. يتقدم المتعامل بشكواه عبر القنوات الرسمية.
2. يتم استلام الشكوى والتحقق من استيفائها لكافة الشروط، والتثبت من الوقائع ذات الصلة بالتنسيق مع المنشأة المالية المرخصة، وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط المعتمدة.
3. تتولى سندك جمع المعلومات والوثائق اللازمة، تمهيداً للوصول إلى معالجة عادلة وموضوعية.
4. يقوم مسؤول معالجة الشكاوى في سندك بمراجعة نتائج دراسة الشكوى، واعتماد القرار النهائي، وإبلاغ الأطراف بنتيجة الشكوى وفقاً للإجراءات المعتمدة.

في حال عدم رضا المتعامل عن القرار الناتج عن المستوى الأول يجوز له طلب تصعيد الشكوى أو تقديم الطعن إلى المستوى الثاني (إدارة اللجان) خلال مدة لا تتجاوز 30 يوم عمل من تاريخ صدورها، وإلا كان الطعن غير مقبول.

المستوى الثاني - إدارة اللجان

المدة الزمنية لصدور القرار - 20 يوماً من تاريخ استكمال كافة المستندات

1. تتولى اللجنة دراسة المنازعات المحالة إليها بعد استكمال المستندات والبيانات والأدلة المقدمة من أطراف المنازعة، بما يمكنها من بحث موضوع الطعن وإصدار قرارها وفقاً للإجراءات المعتمدة.
2. عرض اللجنة الصلح على أطراف النزاع قبل البدء في المداولة. وفي حال قبولهم بالتسوية الودية، تصدر اللجنة قراراً بإثبات الصلح، أما إذا تعذر التوصل إلى صلح، فتستكمل اللجنة إجراءات الفصل في المنازعة وفقاً للإجراءات المعتمدة.
3. تصدر اللجنة قرارها النهائي وفقاً للإجراءات والأحكام المنظمة لعملها. وتكون قراراتها نهائية ونافذة وفق الحدود والشروط المنصوص عليها في المادة 148 من المرسوم بقانون اتحادي رقم 6 لسنة 2025.

الموارد البشرية والتوطين

تشغل كفاءات إماراتية وطنية جميع المناصب القيادية في وحدة سندك، مع وصول نسبة التوطين إلى 100%، في مؤشر يعكس حرص "سندك" على بناء ورعاية فريق عمل متخصص قادر على مواكبة مهامها واختصاصاتها ومسؤولياتها على مستوى القطاع، وكذلك توفير فرص النمو التي تعزز التطور المهني والوظيفي لدى كافة الموظفين.

وعملًا بسياسة تمكين الشباب في الجهات الحكومية الاتحادية، شاركت "سندك" في مجموعة من معارض التوظيف لاستقطاب المواهب الشابة، وتنمية الكفاءات الوطنية، وبناء القدرات المستقبلية، وأطلقت 4 برامج تدريبية استهدفت استقطاب الطلبة والخريجين وتأهيلهم لاكتساب الخبرات العملية في مجالات العمل المؤسسي والمالي.

الأثر الإيجابي لـ سندك - أبرز تجارب المستهلكين

البنوك

اختراق الحساب البنكي

يفيد المستهلك المالي (ب.ه) بأنه تقدم بشكوى ضد أحد البنوك العاملة في الدولة بشأن تعرض حسابه المصرفي لاختراق نتج عنه تنفيذ عمليات خصم، دون أن يتلقى أي إشعارات من البنك على هاتفه المتحرك. وبعد قيام فريق سندك بدراسة الشكوى والتحقق من ملابساتها والتواصل مع المستهلك المالي، تبيّن أن عمليات الخصم تمت عبر إحدى خدمات الدفع الرقمي. إلا أن المؤسسة المالية لم تتمكن من تقديم ما يثبت قيام المستهلك بربط هاتفه بهذه الخدمة أو تفويضه باستخدامها.

وبناءً على نتائج التحقق، واستناداً إلى الأحكام القانونية والتنظيمية ذات الصلة بمكافحة الاحتيال وحماية المستهلك المالي، خلص فريق سندك إلى اعتبار العملية غير مصرح بها، وألزم المؤسسة المالية برد كامل المبلغ المخصوم إلى المستهلك المالي.

العروض الترويجية على المنتجات والخدمات المالية

تقدّم المستهلك المالي (ب.م) بشكوى إلى سندك بعد عدم حصوله على المكافأة المستحقة ضمن أحد العروض الترويجية التي أطلقتها إحدى المؤسسات المالية المرخصة، رغم استيفائه لجميع الشروط والأحكام الخاصة بالعرض.

وبعد دراسة الشكوى والتحقق من جميع المستندات والبيانات ذات الصلة، تبيّن لفريق سندك أن المستهلك المالي مستوفٍ لجميع متطلبات العرض، وأنه مؤهل للحصول على المكافأة المعلنة بعد نقل حسابه المصرفي. واستناداً إلى مبادئ حماية المستهلك المالي والالتزامات التنظيمية التي تُلزم المؤسسات المالية بالوفاء بشروط العروض والإعلانات الترويجية واحترام حقوق المتعاملين، تواصل فريق سندك مع المؤسسة المالية، وأسفر تدخله عن قيامها بإيداع المكافأة المستحقة في حساب المستهلك المالي.

وتؤكد سندك أهمية التزام المؤسسات المالية بالشفافية والوفاء بجميع الشروط المعلنة للعروض الترويجية، كما توصي المستهلكين الماليين بالتأكد من أن العروض يتم الإعلان عنها عبر القنوات الرسمية للمؤسسات المالية المرخصة، وعدم مشاركة أي معلومات شخصية أو مصرفية إلا بعد التحقق من هوية الجهة المقدمة للخدمة أو المنتج المالي.

تجاوز الحد الأقصى للاستقطاع من الدخل

تقدّم المستهلك المالي (ح.ا) بشكوى إلى سندك أفاد فيها بأن إجمالي الاستقطاعات الشهرية من دخله تجاوز الحد الأقصى المسموح به، نتيجة استقطاع مبالغ للقرض السكني إلى جانب التزامات مالية أخرى، الأمر الذي انعكس سلباً على قدرته على الوفاء باحتياجاته المالية الأساسية.

وبعد دراسة الشكوى والتحقق من البيانات والمستندات ذات الصلة، تبيّن لفريق سندك أن إجمالي الاستقطاعات من دخل المستهلك المالي تجاوز الحد الأقصى المقرر وفق الأطر التنظيمية المعمول بها. واستناداً إلى التعليمات والضوابط التنظيمية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بشأن حماية المستهلك المالي وتنظيم الاستقطاعات، تواصلت سندك مع البنك المعني، وألزمته باتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة هيكلة الاستقطاعات بما يضمن التزامها بالنسبة النظامية المعتمدة، ومعالجة الوضع القائم بما يحد من الأعباء المالية على المستهلك المالي، وذلك وفقاً للتشريعات والأنظمة واللوائح السارية في الدولة.

شركات التأمين

كفاءة التدخل وتعزيز ثقة المستهلك

تقدّم المستهلك المالي (ح.ر) بشكوى إلى سندك إثر تعثره في التوصل إلى تسوية مع إحدى شركات التأمين بشأن مطالبة تأمينية نتجت عن حادث مروري تعرّضت له مركبته، والذي أسفر عن أضرار جسيمة. ونظرًا لارتفاع قيمة المطالبة، طلب المستهلك إحالة النزاع إلى المرحلة الثانية (مرحلة اللجان المختصة) للنظر في الشكوى.

وقبل تصعيد الشكوى، قام فريق سندك بتوضيح أحكام الوثيقة الموحدة لتأمين المركبات للمستهلك المالي، وشرح حقوقه والتزاماته، إلى جانب التواصل مع شركة التأمين ودراسة جميع جوانب المطالبة.

وأسهم تدخل سندك، من خلال إدارة الشكاوى في المرحلة الأولى، في تقريب وجهات النظر بين الطرفين والتوصل إلى تسوية ودية قبل إحالة النزاع إلى المرحلة الثانية (اللجان المختصة). ونتيجة لذلك، وافقت شركة التأمين على تعويض المستهلك المالي بمبلغ يغطي تكاليف إصلاح المركبة، بما وفر على جميع الأطراف الوقت والجهد، وعزز كفاءة تسوية الشكاوى، ورسخ الثقة في منظومة حماية المستهلك المالي وآليات تسوية المنازعات التأمينية.

الالتزام بالشروط والأحكام

تقدّم المستهلك المالي (ك.ش) بشكوى إلى سندك بعد رفض إحدى شركات التأمين تسوية مطالبة ناشئة عن حادثة سرقة تعرّض لها أثناء سفره برفقة أسرته، رغم أن الحادث مشمول بالتغطية التأمينية وفقاً لوثيقة التأمين.

وبعد دراسة الشكوى ومراجعة وثيقة التأمين والمستندات ذات الصلة، تبيّن لفريق سندك أن المطالبة مستوفية لشروط التغطية التأمينية الواردة في الوثيقة، وأن المستهلك المالي يستحق التعويض وفقاً لأحكامها. واستناداً إلى الالتزامات التعاقدية والتنظيمية المطبقة، تواصلت سندك مع شركة التأمين لإعادة النظر في المطالبة، وأسفر تدخلها عن اعتماد المطالبة وصرف مبلغ التعويض المستحق للمستهلك المالي خلال خمسة أيام عمل.

وتجسد هذه الحالة الدور الذي تضطلع به سندك في ضمان التطبيق السليم لشروط وأحكام وثائق التأمين، وتعزيز التزام شركات التأمين بحقوق حملة الوثائق، بما يسهم في ترسيخ مبادئ العدالة والشفافية، وتعزيز ثقة المستهلكين في منظومة حماية المستهلك المالي.

رفض تسوية المطالبة

قدّم المستهلك المالي (ش.أ) بشكوى إلى سندك بعد رفض إحدى شركات التأمين تسوية مطالبة ناشئة عن الأضرار التي لحقت بمركبته نتيجة غمرها بمياه الأمطار الغزيرة، رغم أن الحادث مشمول بالتغطية التأمينية وفقاً لوثيقة التأمين الشامل.

وبعد دراسة الشكوى ومراجعة وثيقة التأمين والمستندات ذات الصلة، تبيّن لفريق سندك أن المطالبة تستوفي شروط التغطية التأمينية المنصوص عليها في الوثيقة. استنادًا إلى أحكام الوثيقة الموحدة لتأمين المركبات والأنظمة والتعليمات التنظيمية ذات الصلة، تواصلت سندك مع شركة التأمين لإعادة النظر في المطالبة، وأسفر تدخلها عن اعتماد المطالبة وصرف التعويض المستحق للمستهلك المالي وفقاً لأحكام الوثيقة.

وتجسد هذه الحالة الدور الذي تضطلع به سندك في ضمان التطبيق السليم لشروط وأحكام وثائق التأمين، وتعزيز التزام شركات التأمين بحقوق حملة الوثائق، بما يسهم في ترسيخ مبادئ العدالة والشفافية، وتعزيز ثقة المستهلكين في منظومة حماية المستهلك المالي.

إحصاءات الشكاوى

تعكس بيانات الشكاوى الواردة إلى سندك خلال عام 2025 زيادة في عدد الشكاوى وتنوعها، إلى جانب تحسن ملحوظ في كفاءة معالجة الشكاوى، وسرعة تسويتها، بما يعزز دور سندك في حماية المستهلك المالي وترسيخ مبادئ العدالة.

وتوفر هذه البيانات مؤشرات تساعد على تحليل الشكاوى، وقياس أداء المنشآت المالية المرخصة، ومستوى امتثالها للمتطلبات التنظيمية، وكفاءة إجراءات تسوية المنازعات، بما يدعم اتخاذ القرار ويعزز الجهود الرقابية والتنظيمية.

قنوات تقديم الشكاوى في 2025

75%

الموقع الإلكتروني

24.3%

تطبيق الهاتف المحمول

0.7%

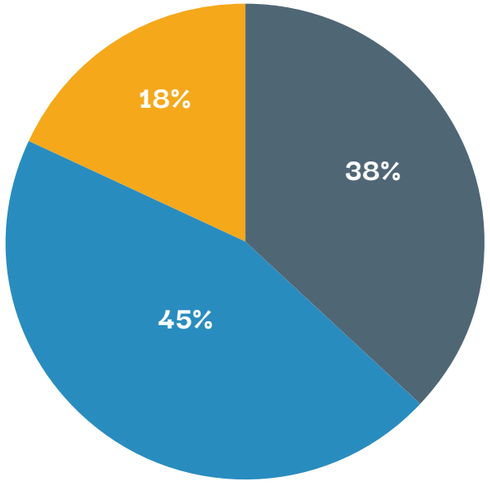
زيارة مركز سعادة المتعاملين (حضورياً)

إجمالي عدد الشكاوى

بلغ إجمالي الشكاوى التي عالجتها وحدة سندك خلال عام 2025 لدى المنشآت المالية المرخصة إلى **33,742** شكوى.

إحصـــــاءات الشـــــكاوى

المؤشر	د
إجمالي الشكاوى	33,742
الشكاوى المنتهية لصالح المتعامل	12,483
الشكاوى المنتهية لصالح المنشآت المالية المرخصة	15,312
حالات دون تسوية*	5,947



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

الحوكمـــــة

الحوكمة المؤسسية

تحرص وحدة "سـندك" علـى تفعيل منظومة الحوكمة المؤسسـية المتكاملة، بهدف ترسـيخ مبادئ الشـفافية والمسـاءلة والنزاهة والعدالـة فـي جميـع عملياتها وأنشـطتها. وتُعـد الحوكمـة إحدى الركائـز الأساسـية التي تدعم قـدرة الوحـدة على تحقيـق أهدافها الاسـتراتيجية وتعزيـز الثقة فـي منظومة تسـوية المنازعات المصرفيـة والتأمينية.

وفـي هـذا الإطـار، تعتمد "سـندك" إطاراً مؤسسـياً متـكاملاً للحوكمة يسـتند إلى هيـكل تنظيمي معتمـد يحدد بوضـوح الصلاحيات والمسـؤوليات وقنـوات التقارير الإداريـة، إضافة إلى منظومـة فعّالـة لإدارة المخاطر والرقابـة الداخلية، بما يضمن سلامـة العمليات التشـغيلية وكفاءة اتخـاذ القرار.

كمـا يعقد مجلـس إدارة "سـندك" اجتماعـات دورية لا تقل عـن أربعة اجتماعـات سـنويًا لمراجعـة الأداء المؤسسـي ومتابعة تنفيذ الخطـط الاسـتراتيجية، بمـا يضمن توافـق أعمال الوحـدة مع أهدافها المؤسسـية ومـع الاسـتراتيجيات الوطنية في دولـة الإمارات. وتشـمل منظومة الحوكمة في "سـندك" تطبيق سياسـات وإجراءات للرقابـة الداخلية، وتنفيـذ عمليات تدقيق داخلي وخارجي بشـكل منتظـم، إضافـة إلى الالتزام بمتطلبات الإفصـاح والتقارير الدورية، وتطبيق برامـج تدريب وتوعية دورية في مجالات الحوكمة والسـلوك المهني.

كمـا تولي الوحدة أهميـة خاصة لتعزيز التواصل المؤسسـي مع أصحـاب المصلحة من خلال آليات رسـمية تتيح اسـتقبال ملاحظاتهم ومقترحاتهم، بما يسـهم في تطوير السياسـات والإجراءات وتحسـين جـودة الخدمات المقدمة.

ممارسات الحوكمة التي تطبقها سندك

هيكل تنظيمي معتمد	تم اعتماد هيكل تنظيمي يحدد الصلاحيات والمسؤوليات وخطوط التقارير الإدارية.
اجتماعات مجلس الإدارة	يعقد مجلس الإدارة اجتماعات دورية لمراجعة الأداء ومتابعة تنفيذ الخطط.
نظام إدارة المخاطر	تطبق الوحدة نظاماً لإدارة المخاطر يشمل تحديد المخاطر وتقييمها ووضع خطط للمعالجة.
سياسات للرقابة الداخلية	تم اعتماد سياسات وإجراءات للرقابة الداخلية، ويجري تنفيذ عمليات تدقيق داخلي وخارجي بشكل منتظم.
الالتزام بمتطلبات الإفصاح	تلتزم الوحدة بتقديم تقارير مالية وإدارية دورية وفق متطلبات الإفصاح المعتمدة.
مدونة السلوك الوظيفي	تطبق الوحدة مدونة سلوك وظيفي على جميع الموظفين.
برامج التدريب والتوعية	تنفذ الوحدة برامج تدريب وتوعية دورية في مجالات الحوكمة والسلوك المهني.
آليات التواصل مع أصحاب المصلحة	توجد آليات رسمية للتواصل مع أصحاب المصلحة واستقبال ملاحظاتهم.

لجان مجلس الإدارة

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

وتشمل هذه اللجان:

لجنة الامتثال والمخاطر

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

لجنة التدقيق

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

لجنة رأس المال البشري

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

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

مبادئ الحوكمة

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

الشفافية

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

المساءلة

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

العدالة وتكافؤ الفرص

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

الالتزام بالأنظمة والتشريعات

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

النزاهة والسلوك المهني

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

إشراك أصحاب المصلحة

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

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

الركائز الرئيسية للحوكمة

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

الشفافية والإفصاح

الالتـزام بتوفيـر المعلومـات الجوهرية والدقيقـة لجميع أصحـاب المصلحـة، والإفصاح المنتظـم عن البيانـات الماليـة والإدارية وفق السياســات المعتمدة.

المساءلة والمسؤولية

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

العدالة وتكافؤ الفرص

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

الالتزام بالأنظمة والتشريعات

التقيـد التام بجميـع القوانين واللوائح المحليـة والدولية ذات العلاقـة، ومراجعة السياســات والإجراءات بشــكل دوري لضمان الامتثال المستمر.

إدارة المخاطر والرقابة الداخلية

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

فصل السلطات وتوزيع المهام

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

إشراك أصحاب المصلحة وتعزيز الحوار المؤسسي

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

الأنظمة والتشريعات

تخضـع وحدة "سـندك" فـي أعمالهـا لمجموعة مـن الأنظمـة والتشـريعات المحليـة والتنظيميـة التي تهـدف إلى ضمـان الامتثال والحوكمـة الرشـيدة، وتتمثـل أبرز هـذه الأنظمة والتشـريعات فيمـا يلي:

القوانين واللوائح الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

تلتـزم الوحـدة بجميـع الأنظمـة والتعليمـات الصادرة عـن مصـرف الإمـارات العربية المتحـدة المركـزي، باعتبـاره الجهـة التنظيمية والإشـرافية المختصة.

القوانين الاتحادية ذات الصلة

تخضـع الوحدة لأحـكام القوانين الاتحادية السـارية في دولة الإمـارات العربية المتحدة، بما فـي ذلك قانون الشـركات التجارية، وقانون مكافحة غسـل الأموال وتمويل الإرهـاب، وقانون حماية البيانات الشـخصية، وغيرها من التشـريعات ذات العلاقة.

اللوائح الداخلية والسياسات المعتمدة

تعتمـد الوحـدة لوائـح داخلية وسياسـات وإجـراءات تنظيميـة تغطي مختلـف الجوانـب الإداريـة والمالية والتشـغيلية، بمـا في ذلك سياسـات الحوكمـة، وإدارة المخاطـر، والامتثال، والتدقيـق الداخلـي، وإدارة الموارد البشـرية.

المعايير الدولية ذات العلاقة

تلتـزم الوحـدة، عنـد الاقتضـاء، بتطبيق أفضـل الممارسـات والمعاييـر الدولية فـي مجـالات الحوكمـة المؤسسـية، وإدارة المخاطر، والامتثـال، والتدقيـق، بمـا يعزز مـن كفـاءة وفعالية الأداء المؤسسـي.

تسـهم هـذه الأنظمة والتشـريعات في تنظيم أعمـال وحدة سـندك وضمان التزامهـا بأعلى معاييـر الحوكمة والشـفافية والامتثال التنظيمي.

الحوكمة وإدارة المخاطر

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

تشـكّل الحوكمة وإدارة المخاطر الفعّالة الركيزة الأساسـية لضمان الالتزام بأعلى معايير الشـفافية والمسـاءلة، ولذلك تولي "سـندك" أهميـة كبيرة لبناء إطار متكامـل للحوكمة، يواكب أفضل الممارسـات العالمية، ويعزز قدرتها على إدارة المخاطر التشـغيلية والتنظيمية بكفـاءة عالية، بما يضمن اسـتمرارية العمليات وتحقيق الأهداف الاسـتراتيجية وفق أعلى معاييـر النزاهة والامتثال.

ويشمل هذا الإطار:

نظـام متطـور لإدارة المخاطـر التشغيلية والتنظيمية.	آليات فعّالة للرقابة الداخلية.	إجـراءات واضحـة لضمـان الامتثـال التنظيمـي.

التقارير التنظيمية وتعزيز الشفافية

تلتـزم وحدة "سـندك" بتقديـم مجموعة مـن التقاريـر التنظيمية الدوريـة إلى مصرف الإمـارات العربيـة المتحدة المركـزي، بما يعكس التزامها بالشـفافية والامتثـال التنظيمي.

وتشمل هذه التقارير:

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

كمـا تتضمـن التقاريـر تحليـل اتجاهات الشـكاوى، وأنمـاط المنازعـات المصرفيـة والتأمينية، ونتائج التسـوية، بما يسـهم فـي تطوير السياسـات التنظيميـة وتعزيـز حماية المسـتهلك المالـي في دولـة الإمارات.

ويتولـى مصـرف الإمـارات العربيـة المتحدة المركـزي الإشـراف والرقابة على وحدة "سـندك" فـي عدد مـن المسـائل الجوهرية التي تتعلـق بحوكمة الوحدة، وتشـمل:

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

وفـي هذا الإطـار، يعقـد مجلـس إدارة الوحدة أربعـة اجتماعـات سـنويًا لمتابعـة الأداء المؤسسـي ومراجعة السياسات الاسـتراتيجية.

كذلك من مسؤوليات رئيس مجلس الإدارة وفقًا للقانون:

التواصل الرسـمي بين مجلس إدارة وحدة تسـوية المنازعات المصرفيـة والتأمينية ومجلس إدارة المصـرف المركزي ومحافظ المصرف المركزي.

تقديـم المشـورة إلى محافـظ المصـرف المركزي عبر تسـليم قائمة بالمرشـحين لإعـادة التعييـن أو الاسـتبدال عند انتهـاء مدة أحد أعضـاء مجلـس الإدارة أو عند وجود شـاغر.

الإشراف على أداء اللجان المنبثقة عن المجلس

يتابـع رئيـس المجلس أعمـال اللجـان المتخصصـة المنبثقة عـن المجلس، ويضمـن تكامل أدوارهـا وفاعليـة أدائها في دعـم أعمال المجلس.

تمثيل المجلس أمام الجهات الخارجية

يمثـل رئيس المجلس وحدة "سـندك" أمـام الجهات الرسـمية والتنظيمية وأصحـاب المصلحة، ويشـارك في الفعاليـات والاجتماعات ذات الصلة بمهـام المجلس.

تقييم أداء المجلس والإدارة التنفيذية

يشـرف رئيـس المجلس على عمليات تقييـم أداء المجلس وأعضائـه، بالإضافة إلى تقييـم أداء الإدارة التنفيذية، ورفـع التوصيات اللازمة بشـأن تطوير الأداء المؤسسي.

ضمان فعالية التواصل المؤسسي

يعمـل رئيس المجلس علـى تعزيز قنوات التواصل بيـن المجلس والإدارة التنفيذية، وضمـان تدفق المعلومات اللازمـة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

تسـتند هذه المسـؤوليات إلى أفضل الممارسـات المؤسسـية، وتهدف إلى تعزيز كفاءة وفاعلية مجلس الإدارة وضمان تحقيق الأهداف الاسـتراتيجية لوحدة سندك.

مسؤوليات الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب

يتولـى الرئيـس التنفيـذي والعضـو المنتدب فـي وحدة "سـندك" مسـؤوليات ومهام تنفيذيـة وإشـرافية محورية تهـدف إلى ضمان تحقيـق الأهـداف الاسـتراتيجية للوحـدة وتعزيز كفـاءة الأداء المؤسسـي، وتتمثل أبـرز هذه المسـؤوليات والمهـام فيما يلي:

تنفيذ السياسات والاستراتيجيات المعتمدة

الإشـراف على تنفيذ السياسـات والخطط الاسـتراتيجية التي يعتمدهـا مجلس الإدارة، وضمان توافق جميع الأنشـطة التشـغيلية مع التوجهات والأهداف المؤسسـية.

الإدارة الشاملة للعمليات التشغيلية

الإشـراف المباشـر على جميع العمليات التشـغيلية والإدارية للوحدة، وضمان كفاءة وفعالية اسـتخدام الموارد المتاحـة لتحقيق النتائج المستهدفة.

إعداد ورفع التقارير الدورية

إعـداد التقارير الدوريـة المتعلقة بـالأداء المالي والتشـغيلي والإداري، ورفعها إلى مجلـس الإدارة وفق الجداول الزمنيـة المعتمدة، مع تقديم التحلـيلات والتوصيات اللازمة.

إدارة المخاطر والالتزام بالأنظمة

تطبيـق أنظمـة وإجـراءات إدارة المخاطر، وضمـان الالتـزام بكافة السياسـات الداخليـة والتشـريعات والأنظمة ذات العلاقـة، واتخاذ التدابيـر التصحيحية عنـد الحاجة.

الإشراف على الموارد البشرية وتطوير الكفاءات

الإشـراف علـى إدارة المـوارد البشـرية، بما فـي ذلك اسـتقطاب وتطويـر الكفـاءات، وتعزيز بيئـة عمل محفـزة تدعـم الأداء المتميز والابتكار المؤسسـي.

تمثيل الوحدة أمام الجهات الخارجية

تمثيـل الوحدة في التعاملات مع الجهات الرسـمية والتنظيمية والشـركاء وأصحاب المصلحة، والمشـاركة فـي الاجتماعات والفعاليات ذات الصلـة بمهام الوحدة.

اقتراح المبادرات والسياسات التطويرية

اقتـراح المبـادرات والسياسـات التي من شـأنها تطوير الأداء المؤسسـي ورفع كفـاءة العمليـات، ورفعها إلى مجلـس الإدارة للنظر والاعتماد.

ضمان فعالية نظم الرقابة الداخلية

التأكـد من وجـود نظم رقابة داخليـة فعّالة تضمن سلامـة العمليات وحماية أصـول الوحدة، ومتابعـة نتائج التدقيـق الداخلي والخارجي واتخاذ الإجـراءات التصحيحية اللازمة.

تمويل وحدة سندك

تعتمـد وحدة "سـندك" نموذج تمويل مسـتداماً يسـتند إلى مسـاهمة القطـاع المالي، بمـا يضمن اسـتقلالية عملياتها واسـتمرارية خدماتهـا، حيث تقـوم "سـندك" بتحصيل الرسـوم التالية:

الرسوم السنوية

الرسـم الذي تفرضه سـندك على المؤسسـات الماليـة المرخصة سـنوياً، لا يجـوز أن يتجاوز مقدار الرسـوم السـنوية المبالـغ اللازمة لتمويـل عمليات وحدة تسـوية المنازعـات المصرفيـة والتأمينية.

رسوم القضايا

هـي الرسـوم التي تفرضها سـندك على المؤسّسـة الماليـة المرخّصة لكلّ شـكوى يتمّ إغلاقها من قبل سـندك خلال السـنة المالية (بغـض النظر عن موعد إحالة الشـكوى إلى سـندك).

الرسوم التكميلية

قـد يُطلب من المؤسّسـات المالية المرخّصة دفع رسـوم تكميلية لتغطيـة تكاليف تنفيذ إجراءات سـندك والمحافظـة عليها في حال عدم كفاية الضريبة السـنوية ورسـوم القضايا لتحقيق أهداف سـندك.

رسوم الطعن

الرسـوم التي تفرضها سـندك علـى مقدّم الطعن في الشـكوى إلى لجنـة الطعون أو لجنة تسـوية المنازعـات التأمينية، والتـي قد يتمّ اسـتردادها، حسـب تقدير وحدة تسـوية المنازعـات المصرفية والتأمينيـة، عندما تكون نتيجة الشـكوى لصالح مقـدّم الطعن.

بيان المخاطر والتدقيق

تعتمد وحدة "سـندك" نهجـاً متكاملاً لإدارة المخاطـر، يعزز قدرتها علـى تقييم المخاطر والحـد منها، بما يواكب أهدافها الاسـتراتيجية والتشـغيلية، ولمواكبـة التطورات المسـتمرة يشـرف مجلـس إدارة وحدة "سـندك" وإدارتها العليا، بشـكل مباشـر على هـذا النهج لضمـان الفعالية والكفاءة وسـرعة الاسـتجابة للمتغيرات.

لمحة عامة

يُعد تصنيف المخاطر بشـكل تفصيلي، الذي يحدد المخاطر الرئيسـية التي تشـمل المخاطـر المالية وغير المالية، وتلـك التي يتم تصنيفها إلـى مخاطر فرعيـة، أداة محورية في نهـج إدارة المخاطر لدى وحدة "سـندك". وتُحدد سياسـة إدارة المخاطر المؤسسـية الإطار العام لهذا النهج الذي يشـمل الثقافة المؤسسـية، والأدوار، والمسـؤوليات، والأدوات المسـتخدمة لإدارة هذه الأنواع من المخاطر.

المرونة والتطوير المستمر

تُراجع وحدة "سـندك" المخاطر الرئيسـية التي قـد تواجهها، وتعمل على إجراء التعديلات والتحسـينات اللازمة على السياسـات والقيود والعمليـات التشـغيلية لإدارة المخاطـر، بما يواكب حجـم التغييرات في مسـتوى المخاطر والأهداف الاسـتراتيجية وتوجهـات القطاع، حيث تسـهم هـذه المراجعات والتحسـينات في ضمان ملاءمـة هذا النهـج وفعاليته. وفـي ذات الوقت تحرص "سـندك" على تنظيم ورش عمـل وبرامـج تدريبية وتوعوية مسـتمرة، بهدف رفع الوعي حول إدارة المخاطر على المسـتوى المؤسسـي، كما تؤكد "سـندك" التزامهـا بتطوير وتحسـين نهـج إدارة المخاطر لضمان المرونـة العالية في مواجهة المخاطـر والمتغيرات.

المخاطر الرئيسية

المخاطر غير المالية

المخاطر التشغيلية

تتبنى وحدة "سـندك" نموذجاً اسـتباقياً في إدارة المخاطر التشـغيلية، من خلال تعزيز الوعي بالمخاطر بشـكل مسـتمر، وإدارة مستوى المخاطـر التشـغيلية بفعاليـة، وضمان التعافي السـريع عند حـدوث أي مخاطر فعليـة. تهدف سياسـة إدارة المخاطر التشـغيلية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية والشـفافية، بأسـلوب يتسـم بالسرية والمسـاءلة، مع ترسـيخ ثقافة مؤسسـية قائمة على الوعي بالمخاطر. وتتخذ "سـندك" مجموعة متنوعة من الأدوات والوسـائل لتحديد وتقييم ومراقبة المخاطر التشـغيلية، من بينها التقييم الذاتي للمخاطر والرقابـة، واختبار الضوابط، ومؤشـرات المخاطر الرئيسـية، وتحليل السـيناريوهات. ويسـهم الاعتماد على تصنيف موحـد للمخاطر في توحيد المفاهيم وضمان فهم مشـترك للمخاطر التشـغيلية على مسـتوى المؤسسـة. وتتم مراقبة المخاطر التشـغيلية بما يتماشـى مـع مسـتوى تقبّل المخاطر لدى وحدة "سـندك". ويسـتند هـذا النهج إلى منصـة مركزية لحوكمـة وإدارة المخاطر والامتثال، تشـمل جميـع أنواع المخاطر غيـر المالية، ما يوفر للإدارة رؤية شـاملة تسـاعد في اتخاذ قرارات مدروسـة.

المرونة التشغيلية

واصلـت "سـندك" في عام 2025 تعزيـز قدراتها في مجـال المرونة المؤسسـية، من خلال الانتقال مـن التركيز على الحفـاظ على إطار اسـتمرارية الأعمـال وتقويته، إلى ترسـيخ ثقافة مرونة متأصلة فـي مختلف قطاعاتها. وقـد طور الموظفون في مختلف المسـتويات معارفهـم ومهاراتهـم فـي التعامل مـع الاضطرابات بفعاليـة، عبر برنامج موسّـع للتوعيـة والتدريب. كمـا تم تنفيذ تماريـن منهجية ومحـاكاة لأزمـات، لضمـان جاهزيـة قيادة "سـندك" وفـرق الاسـتجابة للتعامل مـع مجموعـة متنوعة مـن السـيناريوهات. وتدعم هـذه الجهـود قدرة "سـندك" على مواصلة تشـغيل عملياتها الحيويـة والتكيف مـع التهديدات المتغيـرة، مما يعكـس التزامها الدائم بالمرونة، وخدمة الشـركاء الرئيسـيين، وضمان اسـتمرارية الوظائف الأساسـية.

أمن المعلومات

تعمل وحدة "سـندك" بشـكل وثيق مـع العديد من الشـركاء الرئيسـيين وقادة القطـاع لتعزيز منظومـة الأمن السـيبراني في دولة الإمـارات، بمـا يمكّنها مـن التصـدي بفعالية للتهديـدات السـيبرانية المتزايدة، ويسـهم في توفيـر بيئة ماليـة آمنة عبر إجراء أنشـطة تعاونيـة مشـتركة. وعلاوة على ذلك، تلتزم "سـندك" بأبرز وأحـدث متطلبات القطاع، مما يضمن اسـتيفاء الحد الأقصـى من متطلبات أمن المعلومات.

التدقيق الداخلي

يوفـر قسـم التدقيق الداخلي في "سـندك" خدمات التعهد والاستشـارات المسـتقلة والموضوعية، تهدف إلى تقييـم فعالية الحوكمة وإدارة المخاطـر والضوابط الداخلية، وذلك بما يتماشـى مـع المعايير الدولية.

نموذج خطوط الدفاع الثلاثة لنظام رقابة داخلية فعّال

تتبنـى وحدة "سـندك" نظامـاً متـكاملاً للرقابـة الداخلية، والذي يسـتند إلى نمـوذج الخطـوط الثلاثة المعترف بـه دولياً، والذي يوضح الأدوار والمسـؤوليات فـي إدارة المخاطـر والرقابة على النحـو التالي:

الخط الأول:
تتولـى الإدارة التشـغيلية مسـؤولية إدارة المخاطـر، مـن خلال تنفيـذ الضوابـط والإجـراءات اللازمـة للحـد منهـا ضمـن العمليـات اليوميـة، إلى جانب رصـد المخاطر الناشـئة والإبلاغ عنها .

الخط الثاني:
تقـوم وظائـف إدارة المخاطـر والامتثـال بـدور إشـرافي وداعم، من خلال توفيـر التوجيه والإرشـاد للخط الأول، وتطويـر الأطـر الخاصـة بإدارة المخاطـر، ومراقبة فعاليـة الضوابط، وتيسـير عمليـة الإبلاغ عـن المخاطر.

الخط الثالث:
توفـر إدارة التدقيـق الداخلـي ضمانـاً مسـتقلاً المجلـس الإدارة والإدارة العليـا بشـأن فعاليـة إطـار إدارة المخاطر والرقابة الداخلية، بما يشـمل تقييـم أداء الخطيـن الأول والثانـي.

يسـهم هذا النموذج في ترسـيخ نهج متكامل وقوي لإدارة المخاطـر، من خلال تحديد واضح للمسـؤوليات على كل مستوى.

الاستقلالية

يعمـل قسـم التدقيـق الداخلي في "سـندك" بموجـب ميثاق معتمـد من لجنـة التدقيق التابعـة لمجلـس الإدارة، بما يضمـن تمتعها بالصلاحيات اللازمة والاسـتقلالية التامـة. وترتبط وظيفياً بلجنـة التدقيق، وإدارياً بالرئيـس التنفيذي والعضو المنتدب لوحدة "سـندك". وقـد عقـدت لجنـة التدقيق خمـس (5) اجتماعات خلال عـام 2025 لمراجعة أنشـطة التدقيـق الداخلـي والخارجي، بما يسـهم في تعزيز أنظمـة الرقابة الداخلية وضمـان نزاهة وموثوقيـة التقارير.

المرونة

تتبنى "سـندك" نمـوذج يضمن المرونة لمواكبـة المخاطر الناشـئة والأولويات الاسـتراتيجية المتغيرة، حيث تُمكّـن منهجيات التخطيط المـرن، والتنفيـذ التكراري لأعمـال التدقيق، والتفاعل المسـتمر مع أصحـاب المصلحة، من تقديـم رؤى آنية ودقيقة علـى المخاطر، عبر المراجعات الشـاملة والتحسـينات التشـغيلية، وتم إجراء 6 مراجعات سـاهمت في تقديم مخرجـات عملية عززت مـن الضوابط، وحدت مـن المخاطـر، ودعمت اتخـاذ القـرار الاسـتراتيجي، وقامـت الإدارة بتنفيذ إجـراءات تصحيحية فـي الوقت المناسـب، مما عـزّز فعالية أنظمة الرقابـة الداخلية.

الحفاظ على معايير التدقيق

يدعـم برنامـج ضمان وتحسـين الجـودة (QAIP) خدمـات التدقيـق الداخلي في "سـندك"، حيـث تؤكد المراجعـات الداخلية المسـتمرة والتقييمـات المسـتقلة الالتـزام بالمعاييـر العالمية للتدقيـق الداخلي، وتعـزز ثقة أصحـاب المصلحة.

سندك.
Sanadak.
وحـدة تـسـوية المـنازعات المـصرفـية والتـأمينية في دولة الإمارات العـربية المتحدة
OMBUDSMAN UNIT FOR THE UNITED ARAB EMIRATES

معلومات "سندك"

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

قنوات التواصل الرسمية مع وحدة "سندك"
تطبيق "سندك"
الموقع الإلكتروني www.sanadak.gov.ae
مركز سعادة المتعاملين – أبوظبي – مبنى معهد الإمارات المالي – الطابق الأرضي – شارع سلطان بن زايد الأول
مركز الاتصال - الخط الساخن 8007262325 - 800SANADAK

قنوات التواصل الاجتماعي لوحدة "سندك"

SanadakUAE | Sanadak | SanadakUAE | Sanadak | SanadakUAE

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