

انطلاق "سندك" كأول وحدة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في الإمارات

أبوظبي (7 مارس 2024): باشرت اليوم وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية "سندك" عملياتها التشغيلية، وذلك تنفيذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة لدولة الإمارات العربية المتحدة بتطوير منظومة الخدمات الحكومية وامتثالاً لأحكام التشريعات النافذة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

وتعد "سندك" أول وحدة مستقلة تتمتع بالشخصية الاعتبارية، والتي تعمل على الارتقاء بآليات حماية المستهلك وحل الشكاوى الناشئة من التعاملات مع المنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة. وستتولى "سندك" كافة المهام المتعلقة بالتعامل مع شكاوى المستهلك والتي كانت منوطة سابقاً بدائرة حماية المستهلك ولجنة تسوية وحل المنازعات التأمينية في مصرف الإمارات المركزي.

ويعد إنشاء وحدة "سندك" نقطة تحول حقيقية في تطوير آلية تتسم بالكفاءة والفاعلية في تلقي ومعالجة وتسوية شكاوى المستهلك بكل شفافية وحيادية وفق الأنظمة والقوانين السارية و أفضل الممارسات العالمية، مما يسهم في رفع مستوى حماية حقوق المستهلك المالي، والحد من الدعاوى القضائية أمام المحاكم والجهات القانونية، وتعزيز ثقة المستهلك وذلك بالتعاون مع المنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة.

ويمكن للمستهلك تقديم الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني الخاص بـ"سندك"، أو عبر تطبيق الهاتف المحمول. بالإضافة إلى ذلك، يُتاح لأصحاب الهمم وكبار المواطنين والمقيمين خيار تقديم الشكاوى عبر مركز الاتصال أو زيارة مقر وحدة "سندك" في أبوظبي.

ودعماً لأهداف أجندة التوطين في تمكين الكفاءات الوطنية، تتولى إدارة وتشغيل وحدة "سندك" كوادر إماراتية بنسبة 100%. وتعتبر "سندك" أول وحدة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات وعلى مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

تعليفاً على ذلك، صرحت سعادة/ فاطمة الجابري، رئيس مجلس إدارة "سندك": "يعكس تدشين العمليات التشغيلية لخدمات "سندك" التزام دولة الإمارات بتعزيز الثقة بقطاع الخدمات المالية لتحقيق النمو المستدام، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية. حيث نسعى من خلال "سندك" للارتقاء بوتيرة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية بفاعلية عالية، تضمن حماية حقوق المستهلك، وزيادة رضا المتعامل، وتعزيز الشمول المالي، وتطوير الخدمات الحكومية بما يضمن التنافسية، ويسهم في تحقيق مزيد من النمو والاستقرار في القطاع المالي والاقتصاد الوطني."

لمعرفة المزيد عن سندك، قم بزيارة www.sanadak.gov.ae

-انتهى-

نبذة عن "سندك"

أنشئت وحدة "سندك" في عام 2023 من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وتمثل مهمتها الأساسية في تسوية الشكاوى المصرفية والتأمينية بين المستهلكين والمنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة، بشكل مستقل وفقاً لقيم الحيادية والعدالة والشفافية حيال جميع الشكاوى. توفر "سندك" آلية مجانية ومستقلة لتسوية الشكاوى المصرفية والتأمينية بين المستهلكين والمنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة.

بصفتها أول وحدة تختص بتسوية شكاوى المستهلكين من المنشآت المالية وشركات التأمين المرخصة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تهدف 'سندك' إلى إرساء معايير رائدة ومرجعية للتميز في معالجة شكاوى المستهلكين من خلال آليات واضحة وفعالة وشفافة، سعياً منها إلى تعزيز ثقة المستهلكين والنهوض بمستوى تعاملهم مع قطاعي المال والتأمين داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. كما تسعى "سندك" إلى ترسيخ مكانة الإمارات كمركز مالي عالمي مزدهر. لمعرفة المزيد

عن "سندك"، تفضل بزيارة www.sanadak.gov.ae