United Arab Emirates

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

Notice No.	:	**CBUAE/BSD/N/2022/1457**	**CBUAE/BSD/N/2022/1457**	:	**إشعار رقم**
Date	:	**5 April 2022**	**5 أبريل 2022**	:	**التاريخ**
Class.	:	**Restricted**	**محظور**	:	**التصنيف**
To	:	**All Financial Institutions**	**جميع المؤسسات المالية**	:	**إلى**
Subject	:	**Arabic translated Consumer Protection Standards**	**معايير حماية المستهلك المترجمة للعربية**	:	**الموضوع**

After greetings,

بعد التحية،

Reference to Central Bank's Notice No. CBUAE/BSD/N/2021/1158 dated 24 February 2021, announcing the issuance of the Consumer Protection Standards, which accompany the Consumer Protection Regulation (Circular No. 8/2020).

بالإشارة إلى إشعار المصرف المركزي رقم CBUAE/BSD/N/2021/1158 المؤرخ 24 فبراير 2021، والذي تم بموجبه الإعلان عن إصدار معايير حماية المستهلك المصاحبة لنظام حماية المستهلك (تعميم رقم 2020/8).

Attached please find the Arabic language translated Consumer Protection Standards. All Licensed Financial Institutions are reminded to comply with the Consumer Protection Regulation and Standards at all times while carrying out licensed financial activities.

مرفق معايير حماية المستهلك المترجمة للغة العربية ونرجو تذكير جميع المؤسسات المالية المرخصة بضرورة الامتثال لنظام ومعايير حماية المستهلك في جميع الأوقات أثناء ممارسة الأنشطة المالية المرخصة.

Yours faithfully,

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

أحمد سعيد القمزي
مساعد المحافظ – الرقابة على البنوك والتأمين
Ahmed Saeed Al Qamzi
Assistant Governor for Banking and Insurance Supervision

Encl.

مرفقات:

E-mail uaecb@cbuae.gov.ae البريد الإلكتروني
www.centralbank.ae الموقع الإلكتروني

T +971 2 6652220 هاتف
F +971 2 6652504 فاكس

ص.ب. 854، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة
PO Box 854, Abu Dhabi, United Arab Emirates

Federal Institution | مؤسسة إتحادية

CBUAE Classification: Public



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

Consumer Protection Standards

معايير حماية المستهلك

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

جـــــدول المحتويـــــات
Table of Contents

Subject		الصفحة Page	الموضوع	
INTRODUCTION		2	المقدمة	
Article 1	Definitions	2	التعريفات	المادة ١
Article 2	Disclosure and Transparency	3	الإفصاح والشفافية	المادة ٢
Article 3	Institutional Oversight	55	الإشراف المؤسسي	المادة ٣
Article 4	Market Conduct	66	سلوك السوق	المادة ٤
Article 5	Business Conduct	71	سلوك الأعمال	المادة ٥
Article 6	Protection of Consumer Data and Assets	111	حماية بيانات وأصول المستهلك	المادة ٦
Article 7	Responsible Financing Practice	126	الممارسة المسؤولة للتمويل	المادة ٧
Article 8	Complaint Management and Complaint Resolution	142	إدارة وحل الشكاوى	المادة ٨
Article 9	Consumer Education and Awareness	151	تثقيف وتوعية المستهلك	المادة ٩
Article 10	Financial Inclusion	153	الشمول المالي	المادة ١٠
Article 11	Shari'ah Compliance for Financial Services	157	امتثال الخدمات المالية لأحكام الشريعة الإسلامية	المادة ١١
Annexure		160	ملحق	

Introduction

These Regulatory Standards form part of the Consumer Protection Regulation (Circular No. 8 – 2020). All Licensed Financial Institutions must comply with these Standards when the Licensed Financial Institution carries out licensed financial activities. These Standards are mandatory and enforceable in the same manner as the Regulation.

The Standards follow the principles-based structure of the Regulation, with each Article corresponding to the specific Article in the Regulation.

This document must be read in conjunction with other regulations, including Shari'ah compliance regulations and the Standard Re. Shari'ah Governance For Islamic Financial Institutions.

Article 1: Definitions

The Definitions set out in Article 1 of the Consumer Protection Regulation (Circular No. 8 – 2020) apply to these Standards

المقدمة

تشكل هذه المعايير التنظيمية جزءاً من نظام حماية المستهلك (التعميم رقم: ٨-٢٠٢٠) والتي يجب على جميع المنشآت المالية المرخصة الامتثال لها عند مزاولة الأنشطة المالية المرخصة، إذ أنّ هذه المعايير إلزامية ونافذة بنفس قوة النظام.

تتبع هذه المعايير نفس بنية نظام حماية المستهلك القائم على المبادئ، حيث تتوافق كل مادة في المعايير مع المادة المقابلة لها في نظام حماية المستهلك.

يجب قراءة هذا المستند بالاقتران مع اللوائح والأنظمة الأخرى، بما في ذلك نظام الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية ومعيار الحوكمة الشرعية للمنشآت المالية الإسلامية.

المادة ١: التعريفات

تسري التعريفات الواردة في المادة ١ من نظام حماية المستهلك (التعميم رقم ٨-٢٠٢٠) على هذه المعايير.

Article 2: Disclosure and Transparency

المادة ٢: الإفصاح والشفافية

2.1 Disclosure

١.٢ الإفصاح

2.1.1 General Provisions for all Financial Products and/or Services

١.١.٢ أحكام عامة لجميع المنتجات و/أو الخدمات المالية

General Requirements

المتطلبات العامة

2.1.1.1 Licensed Financial Institutions must apply the Disclosure and Transparency requirements to all Financial Products and/or Services provided through all communication channels of service including branches, telephone banking, mobile applications, internet banking and all other channels.

١.١.١.٢ يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتطبيق متطلبات الإفصاح والشفافية على جميع المنتجات و/أو الخدمات المالية المقدمة من خلال جميع قنوات الاتصال الخاصة بالخدمة والتي تشمل الفروع والخدمات المصرفية عبر الهاتف وتطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وجميع القنوات الأخرى.

2.1.1.2 All disclosure information must be available in Arabic and English. Refer to Clause 2.3.1.3.

٢.١.١.٢ يجب أن تكون جميع معلومات الإفصاح متاحة باللغتين العربية والإنجليزية. إشارة إلى البند ٣.١.٣.٢

2.1.1.3 Disclosure information must be easily available in all branches and all other communication and distribution channels.

٣.١.١.٢ يجب أن تكون معلومات الإفصاح متاحة بسهولة في جميع الفروع وجميع قنوات الاتصال والتوزيع الأخرى.

2.1.1.4 Information must be available in a format accessible and in a manner suitable for People of Determination or a representative nominated by such a Consumer. The Licensed Financial Institutions must assess and provide the information in the format best suitable for the Consumer.

٤.١.١.٢ يجب إتاحة المعلومات في صيغة ملائمة ويسهل الوصول إليها بواسطة أصحاب الهمم أو الممثل الذي يحدده المستهلك. يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتقييم المعلومات وتقديمها في الصيغة الأكثر ملائمةً للمستهلك.

2.1.1.5 Information must be in clear and plain language and presented using user-friendly sized font, color and spacing. It should incorporate appropriate visual graphics and provide examples using text boxes and tables to help educate Consumers about key financial concepts.

٥.١.١.٢ يجب أن تكون المعلومات بلغة سلسة وواضحة وباستخدام خط ولون ومسافات تسهّل فهمها ، على أن تتضمن رسومات توضيحية مناسبة وأن تقدم أمثلة باستخدام نصوص وجداول بيانية للمساعدة في تعريف المستهلكين بالمفاهيم المالية الرئيسية.

2.1.1.6	Licensed Financial Institutions must use official documents for all transactions when dealing with its Consumers. In particular, the name of the Licensed Financial Institution and a regulatory disclosure statement stating that the Licensed Financial Institution is licensed by the Central Bank must be accurately displayed in the documents. Documents must not use any other term that might indicate any out of scope unlicensed activities.	٦.١.١.٢ يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة باستخدام مستنداتها الرسمية في جميع التعاملات مع عملائها. بوجه خاص، يجب أن تعرض اسم المنشأة المالية المرخصة وبيان جهة الترخيص الذي ينص على أن المنشأة المالية مرخصة من قبل المصرف المركزي. كما يجب ألا يستخدم أي مصطلح في هذه المستندات قد يشير إلى ما هو خارج نطاق الأنشطة المرخصة
2.1.1.7	Licensed Financial Institutions must clearly and prominently display the full legal/trade name of the Licensed Financial Institution on the main signage of the licensed premises, websites, letterheads, business cards, transaction receipts and all other marketing/branding materials.	٧.١.١.٢ يجب أن تعرض المنشآت المالية المرخصة بوضوح وبشكل بارز الاسم القانوني / التجاري الكامل للمنشأة المالية المرخصة على اللافتات الرئيسية للمباني المرخصة والمواقع الإلكترونية و أوراق المراسلات الرسمية وبطاقات العمل وإيصالات المعاملات وجميع مواد التسويق/ الإعلان الأخرى.
2.1.1.8	When Licensed Financial Institutions provide Advice of any kind, they must not make statements that are untrue, misleading or omit information that is necessary to understand the nature, costs, risks, terms and conditions of the Financial Products and/or Services.	٨.١.١.٢ عندما تقدم المنشآت المالية المرخصة مشورة أياً كان نوعها، يجب أن تمتنع عن الإدلاء ببيانات غير صحيحة أو مضللة أو إغفال المعلومات الضرورية لفهم طبيعة وتكاليف ومخاطر وشروط وأحكام المنتجات و/أو الخدمات المالية.
2.1.1.9	When Specific Advice is provided to a Consumer by the Licensed Financial Institution, the Specific Advice must be documented. If a Financial Product and/or Service is sold, a copy of the Specific Advice must be provided to the Consumer.	٩.١.١.٢ عندما تقدم المنشآت المالية المرخصة مشورة خاصة إلى المستهلك، فيجب توثيقها. وفي حالة بيع منتج و/أو خدمة مالية، يجب تقديم نسخة من تلك المشورة إلى المستهلك.
2.1.1.10	Licensed Financial Institutions must continuously monitor and, improve the effectiveness of its disclosures with techniques such as Complaint analysis, Consumer satisfaction surveys, mystery shopping and Call- backs to Consumers.	١٠.١.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تراقب باستمرار وتحسّن فعالية مبدأ الإفصاح باستخدام تقنيات مثل تحليل الشكاوى واستطلاعات رضاء المستهلك والمتسوق الخفي ومعاودة الاتصال بالمستهلكين.

2.1.1.11	Licensed Financial Institutions must inform Consumers about account services that are included and the account services that are optional and if there is an additional fee.	١١.١.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بخدمات الحساب المشمولة وخدمات الحساب الاختيارية وما إذا كان هنالك رسم إضافي.
2.1.1.12	Licensed Financial Institutions must inform Consumers about the terms and conditions related to termination, expiry date, unclaimed balances and Fees for all payment instruments that it offers.	١٢.١.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بالشروط والأحكام المتعلقة بكل أدوات الدفع ، فيما يخص الإلغاء وتاريخ الانتهاء والأرصدة غير المطالب بها والرسوم لجميع تلك الأدوات التي تقدمها.
2.1.1.13	Where Licensed Financial Institutions are offering any form of rebate, gift or other incentive on their Financial Products and/or Services, Licensed Financial Institutions must clearly disclose separately the terms and conditions associated with that rebate, gift or incentive and highlight any conditions and/or restrictions. Easy and direct access must be provided to obtain the specific terms and conditions related to the rebate, gift or incentive.	١٣.١.١.٢ متى ما عرضت المنشآت المالية المرخصة أي شكل من أشكال الخصم أو الهدايا أو الحوافز الأخرى على منتجاتها و/أو خدماتها المالية، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح بشكل منفصل عن الشروط والأحكام المرتبطة بذلك الخصم أو الهدية أو الحافز وإبراز أي شروط و/أو قيود مطبقة، مع تيسير إمكانية الحصول بشكل مباشر على الشروط والأحكام الخاصة المتعلقة بالخصم أو الهدية أو الحافز.
2.1.1.14	Licensed Financial Institutions must include statements in terms and conditions, financial product disclosure documents, Key Facts Statements and application forms that will warn Consumers of consequences in the event of a Consumer's failure to meet the Licensed Financial Institution's terms and conditions before and during the Consumer's relationships with Licensed Financial Institutions.	١٤.١.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة تضمين بيانات بالشروط والأحكام ووثائق الإفصاح عن المنتجات المالية وبيانات الحقائق الأساسية ونماذج الطلبات بحيث تحذر المستهلكين من التبعات المترتبة في حال إخفاق المستهلك في استيفاء شروط وأحكام المنشآت المالية المرخصة قبل وأثناء علاقته مع المنشآت المالية المرخصة.
2.1.1.15	Licensed Financial Institutions must ensure that all warning statements required by these Standards are prominently and clearly displayed in the disclosure document, i.e. they must be in a highlight box and in bold type. Warning statements, as specified in this Standard, are to be provided during all communications with the Consumer regarding a product or service. Additional warning statements must be provided regarding potential negative financial implication on the Consumer.	١٥.١.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تضمن بأن كل بيانٍ تحذيري مطلوب بموجب هذه المعايير أن يعرض بشكل بارز وواضح في مستند الإفصاح، بحيث يكون في خانة بارزة وبخط عريض، على أن يقدم بيان التحذير، على النحو المحدد في المعيار المرتبط به وذلك في جميع المراسلات التي تجري مع المستهلك وفيما يتعلق بأي منتج أو خدمة، على أن يقدم بيان تحذيري إضافي بشأن الانعكاسات المالية السلبية المحتملة على المستهلك.

2.1.1.16	Information on Base Lending / base financing rates or other reference rates including the effective dates of these rates must be made available on the Licensed Financial Institution's website and mobile application and be displayed at the Licensed Financial Institution's branch. The posting of the rates must be updated on a regular basis with each change in rates.	١٦.١.١.٢ فيما يخص المعلومات حول أسعار الإقراض الأساسي / التمويل الأساسي أو الأسعار المرجعية الأخرى بما في ذلك تواريخ سريان هذه الأسعار، فيجب على المنشأة المالية المرخصة إتاحتها على موقعها الإلكتروني وتطبيقها على الهاتف المحمول وعرضها في فرعها. يجب تحديث عرض الأسعار بانتظام مع كل تغيير في الأسعار.
2.1.1.17	Where a contract with a Consumer has a provision for annual automatic renewal of the contract, the Licensed Financial Institution must send a written notice to the Consumer at least 30 calendar days in advance from the date of renewal. The notice must also inform the Consumer how and when the automatic renewal can be cancelled.	١٧.١.١.٢ متى اشتمل العقد المبرم مع المستهلك على شرط التجديد التلقائي السنوي للعقد، يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بإرسال إشعار كتابي إلى المستهلك قبل ٣٠ يوماً على الأقل من تاريخ التجديد، على أن يتم تبليغ المستهلك أيضاً بطرق ومواعيد إلغاء التجديد التلقائي.
2.1.1.18	Licensed Financial Institution's schedule for Fees, including Third Party Fees, must be clearly on display in all branches and on the Licensed Financial Institution's website.	١٨.١.١.٢ يجب عرض جدول رسوم الخدمات الخاص بالمنشأة المالية المرخصة، بما في ذلك الرسوم المرتبطة بطرف ثالث، في مكان واضح جميع فروعها وعلى موقعها الإلكتروني.
2.1.1.19	Licensed Financial Institutions must provide Consumers with a Key Facts Statement prior to providing a Financial Product and/or Service or on the Consumer's request.	١٩.١.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تزود المستهلكين ببيان الحقائق الأساسية المرتبطة بمنتج و/أو خدمة مالية وذلك قبل تقديمه / تقديمها أو عند طلب المستهلك .
2.1.1.20	The Key Facts Statement should be the first document provided to the Consumer during the sales process and must be individually and clearly presented. Prior to signing the contract, the Consumer must sign to acknowledge receipt of a Key Facts Statement for the product or service being purchased.	٢٠.١.١.٢ يجب أن يكون بيان الحقائق الأساسية أول مستند يتم تقديمه إلى المستهلك أثناء عملية البيع ويتوجب عرضه بمفرده وبشكل واضح. قبل توقيع العقد، يجب على المستهلك التوقيع للإقرار باستلام بيان الحقائق الرئيسية للمنتج أو الخدمة موضوع الشراء.

2.1.1.21	Key Facts Statements specific for a Financial Product and/or Service must be offered to Consumers for any Financial Product and/or Service that is being distributed, advertised, marketed, sold or otherwise provided by Licensed Financial Institutions (including insurance/takaful and structured products).	يجب تقديم بيان الحقائق الرئيسية الخاص بمنتج و/أو خدمة مالية إلى المستهلكين لأي منتج و/أو خدمة مالية يتم توزيعها أو الإعلان عنها أو تسويقها أو بيعها أو تقديمها بطريقة أخرى من قبل المنشآت المالية المرخصة (بما في ذلك التأمين / التكافل والمنتجات المهيكلة).	٢١.١.١.٢
2.1.1.22	The Key Facts Statement must:	بيان الحقائق الأساسية يجب أن:	٢٢.١.١.٢
a.	Be a stand-alone document;	يكون في وثيقة مستقلة بذاتها؛	أ.
b.	Be concise (preferably within 2 pages) and use plain language which is easy to understand;	يكون موجزاً (ويفضل أن يتألف من صفحتين) باستخدام لغة بسيطة يسهل فهمها؛	ب.
c.	Provide an accurate description of each Financial Product and/or Service;	يقدم وصف دقيق لكل منتج و/أو خدمة مالية؛	ج.
d.	Specify whether the Licensed Financial Institution reserves the right to change terms and conditions at a later date;	يحدد ما إذا كانت المنشأة المالية المرخصة تحتفظ بالحق في تغيير الشروط والأحكام في تاريخ لاحق؛	د.
e.	Specify the notice period to be provided before implementing any future and Permissible change in terms and conditions;	يحدد فترة الإشعار الذي سيتم تقديمه قبل تنفيذ أي تغيير مستقبلي وجائز على الشروط والأحكام؛	ه.
f.	Specify, as applicable, related interest/profit rates, Fees, key terms & conditions, key obligations, limitations and key requirements of the financial product in a legible font size;	يحدد، حسب الاقتضاء، أسعار الفائدة / الربح ذات الصلة، والرسوم، والشروط والأحكام الرئيسية، والالتزامات الرئيسية، والقيود والمتطلبات الرئيسية للمنتج المالي بحجم خط واضح؛	و.
g.	Use “Warning” boxes to highlight key risks related to the purchase of Financial Products and/or Services. This should include disclosure of any assumptions made that may affect the performance of the Financial Product and/or Service, any risks that would create the potential for monetary losses or the lack of any potential gains/profit and any limitations on potential monetary gains; and	يستخدم خانة "تحذير" لإبراز المخاطر الرئيسية المتعلقة بشراء المنتجات و/أو الخدمات المالية، على أن يشمل الإفصاح عن أي افتراضات تم وضعها والتي قد تؤثر على أداء المنتج و/أو الخدمة المالية، وأي مخاطر من المحتمل أن يترتب عليها خسائر نقدية أو عدم تحقيق مكاسب / ربح محتمل وأي قيود على المكاسب النقدية المحتملة؛ و	ز.

h.	For loan/financing products, Licensed Financial Institutions must disclose to Consumers the expected Annual interest/profit rate, any possible fees on the Credit Product and the standard formula of computing interest/profit amount as may be prescribed by the Central Bank. In addition, Licensed Financial Institutions must disclose in a prominent manner in the Key Facts Statement whether the product has a fixed, variable or a combination of fixed and variable interest/profit rate basis.	ح. بالنسبة لمنتجات القروض / التمويل، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تفصح للمستهلكين عن سعر الفائدة / الربح السنوي المتوقع، وأي رسوم محتملة على المنتج الائتماني والمعادلة القياسية لحساب مبلغ الفائدة / الربح حسبما قد يحدده المصرف المركزي. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح بطريقة بارزة في بيان الحقائق الرئيسية عما إذا كان سعر فائدة / ربح المنتج ثابت أو متغير أو مزيج من أسعار الفائدة / الربح الثابتة والمتغيرة.
	Section 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 and 2.1.5 of this Article apply to Key Facts Statements.	تنطبق البنود ٢.١.٢ و٣.١.٢ و ٤.١.٢ و٥.١.٢ من هذه المادة على بيانات الحقائق الرئيسية.
2.1.1.23	Licensed Financial Institutions must provide appropriate information to the potential and existing Consumer at all stages of the relationship. All information, disclosures and other communications by Licensed Financial Institutions to Consumers must be accurate and comprehensive at each of the following 3 stages of the Consumer relationship:	٢٣.١.١.٢ يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتقديم المعلومات المناسبة إلى المستهلك الحالي والمحتمل في جميع مراحل العلاقة، كما يجب أن تكون جميع المعلومات والإفصاحات والمراسلات الأخرى المقدمة من المنشآت المالية المرخصة إلى المستهلكين دقيقة وشاملة في كل من المراحل الثلاث التالية من علاقة المستهلك:
a.	Prior to providing a Financial Product and/or Service to a Consumer: The information gathering stage before the point of sale or at the application stage. Disclosure should be made so that the Consumer has an understanding of the financial product's features, pricing, benefits, risks, Fees and Consumer's rights and obligations before making a decision;	أ. قبل تقديم منتج و/أو خدمة مالية إلى المستهلك: مرحلة جمع المعلومات قبل مرحلة البيع أو في مرحلة تقديم الطلبات. يجب الإفصاح بحيث يكون لدى المستهلك فهم لسمات المنتج المالي، والأسعار، والفوائد، والمخاطر، والرسوم وحقوق المستهلك والتزاماته قبل اتخاذ القرار؛
b.	At point of entering the contract: The stage in which the Consumer is being provided with an offer and is at the stage of accepting the Financial Product and/or Service offer made by the Licensed Financial Institution; and	ب. عند إبرام العقد: مرحلة عرض المنتج و/أو الخدمة المالية على المستهلك ويكون في طور قبول العرض المقدم من المنشأة المالية المرخصة؛ و

c.	During the term of the contract: The stage after the acceptance of the contract and until the end of the contract.	خلال مدة العقد: المرحلة التي تلي قبول العقد وحتى انتهاء العقد.	ج.
2.1.1.24	Disclosures relating to the privacy and use of personal information must be made to the Consumer in accordance with Article 6: Protection of Consumer Data and Assets of these Standards.	يجب تقديم الإفصاحات المرتبطة بالخصوصية واستخدام المعلومات الشخصية للمستهلك وفقاً للمادة ٦ من هذه المعايير: حماية بيانات المستهلك وأصوله.	٢٤.١.١.٢
	Prior to Providing a Financial Product and/or Service	قبل تقديم منتج و/أو خدمة مالية	
2.1.1.25	Licensed Financial Institutions must provide inquiring Consumers with a copy of the terms and conditions of the Financial Product and/or Service that pertains to the inquiry. Licensed Financial Institutions must answer in Writing, any queries of Consumers relating to terms and conditions.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتزويد المستهلكين الذين يقدمون طلبات استفسار بنسخة من شروط وأحكام المنتج و/أو الخدمة المالية التي تتعلق بالاستفسار، كما يجب على المنشآت المالية المرخصة الرد كتابيا على أي استفسارات من المستهلكين تتعلق بالشروط والأحكام.	٢٥.١.١.٢
	At Point of Entering the Contract	وقت إبرام العقد	
2.1.1.26	In case of rejection of any Consumer'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 Compliance risks or as may be prohibited by law.	في حال رفض المنشأة المالية المرخصة لأي طلب للمستهلك للحصول على منتج و/أو خدمة مالية، يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بالإفصاح عن سبب الرفض إلى مقدم الطلب إلا إذا كان سبب الرفض متعلقاً بمخاطر الامتثال لقواعد مكافحة الجرائم المالية أو أمور يحظرها القانون.	٢٦.١.١.٢
2.1.1.27	Licensed Financial Institutions must provide Consumers with a copy of the contract to read and with appropriate time to review before signing it.	يجب أن تزود المنشآت المالية المرخصة المستهلكين بنسخة من العقد لقراءته مع إعطاء الوقت الكافي لمراجعته قبل التوقيع عليه.	٢٧.١.١.٢

2.1.1.28	Licensed Financial Institutions must provide Consumers with all final documents involved in a transaction including any document that contains the signature or indication of approval of the Consumer. This applies to all documents including but not limited to the offer, contract, terms and conditions, security and guarantee. Documents must be provided free of charge regardless of how they are provided.	٢٨.١.١.٢ يجب أن تزود المنشآت المالية المرخصة المستهلكين بجميع المستندات النهائية المتعلقة بالمعاملة والتي تشمل أي مستند يحتوي على توقيع أو إشارة إلى موافقة المستهلك. ينطبق ذلك على جميع المستندات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر العرض والعقد والشروط والأحكام والضمان والكفالة، على أنّ تقدم المستندات مجاناً بغض النظر عن كيفية تقديمها.
2.1.1.29	Where there is a guarantor or more than one Person signing a contract for a Financial Product and/or Service, each Person must be given copies of the documents free of charge.	٢٩.١.١.٢ في حالة وجود ضامن أو أكثر من شخص واحد للتوقيع على عقد منتج و/أو خدمة مالية، يجب تزويد كل شخص بنسخ من المستندات مجاناً.
2.1.1.30	Consumers must be offered a choice of which document format they wish to receive the initial copies of the documents.	٣٠.١.١.٢ يجب أن يتاح للمستهلكين حق اختيار نوع المستند الذي قد يرغبون به استلام النسخ الأولية من المستندات.
2.1.1.31	Where a Cooling-off Period is required to be provided by these Standards or prescribed by the Central Bank, Consumers must be informed of their right to a Cooling-off-Period at time of signing the contract for the purchase of a Financial Product or Service. Where a longer Cooling-off period is specified by way of other legal or regulatory requirements, the longer period must be applied.	٣١.١.١.٢ إذا تعين إتاحة فترة سماح بالإلغاء بموجب هذه المعايير أو قرارات المصرف المركزي، يجب إبلاغ المستهلكين بحقهم في فترة السماح بالإلغاء في وقت توقيع العقد على شراء منتج أو خدمة مالية. عند تحديد فترة سماح بالإلغاء أطول من الفترة الواجبة بموجب المتطلبات القانونية أو التنظيمية الأخرى، يجب أن تنطبق الفترة الأطول.
2.1.1.32	Consumers may waive the Central Bank's required Cooling-off Period of complete 5 business days by signing a written waiver provided by the Licensed Financial Institution containing a warning about agreeing to an immediate commitment.	٣٢.١.١.٢ يجوز للمستهلكين التنازل عن فترة السماح بالإلغاء التي يشترطها المصرف المركزي والتي تبلغ ٥ أيام عمل كاملة من خلال التوقيع على تنازل كتابي مقدم من المنشأة المالية المرخصة يحتوي على تحذير بشأن الموافقة على التزام فوري.

2.1.1.33	The underlying Shari'ah contracts for Shari'ah-compliant financial products should include a clause granting the Consumer Cooling-off option for a period of 5 complete business days in accordance with the provisions contained in the Civil Transactions Law and the relevant Shari'ah standards.	٢.١.١.٣٣ يجب أن تشمل العقود الأساسية بالنسبة للمنتجات المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية على بند يمنح المستهلك حق الإلغاء لمدة ٥ أيام عمل كاملة وفقاً للأحكام الواردة في قانون المعاملات المدنية والمعايير الشرعية ذات الصلة.
2.1.1.34	Where a Licensed Financial Institution is required to carry out an assessment of a Consumer regarding the suitability, affordability and/or appropriateness of a Financial Product and/or Service, a copy of the summary of the results of the assessment must be provided to the Consumer without charge except as may be prohibited by law.	٢.١.١.٣٤ عندما يتوجب على المنشأة المالية المرخصة أن تقوم بتقييم المستهلك فيما يتعلق بملاءمته و/أو ، قدرته المالية و/أو توافقه مع منتج و/أو خدمة مالية ، فإنه يجب على المنشأة المالية المرخصة تقديم نسخة من ملخص نتائج هذا التقييم إلى المستهلك دون مقابل باستثناء ما قد يحظره القانون.
2.1.1.35	Licensed Financial Institutions must disclose in a prominent manner to a Consumer whether the interest/profit rate charged on a Credit Product is variable or fixed or a combination of the variable and fixed rate, where applicable, and the method of calculation of the rate.	٢.١.١.٣٥ يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح بشكل بارز للمستهلك عما إذا كانت نسبة الفائدة / الربح التي يتم تحميلها على المنتج الائتماني متغيرة أو ثابتة أو مزيجا بين النسبة المتغيرة والثابتة، أينما تكون مطبقة، مع الإفصاح عن طريقة حساب النسبة.
2.1.1.36	Where a Base Lending / base financing Rate forms part of the final interest/profit rate offered to a Consumer, Licensed Financial Institutions must disclose to the Consumer the separate components of the rate i.e. Base Lending / base financing Rate + X basis points. Licensed Financial Institutions must explain and provide a clear example of the concept of the Base Lending / base financing Rate and the potential frequency at which the rate will be revised as well as where the rates will be publicly posted.	٢.١.١.٣٦ عندما تشكّل نسبة الإقراض الأساسي / التمويل الأساسي جزءاً من نسبة الفائدة / الربح النهائي المقدم إلى المستهلك، يجب على المنشآت المالية المرخصة الإفصاح للمستهلك عن مفردات النسبة ، بمعنى نسبة الإقراض الأساسي / التمويل الأساسي + عدد نقاط الأساس، على أن تشرح المنشآت المالية المرخصة وتقدم مثالاً واضحاً عن مفهوم نسبة الإقراض الأساسي / التمويل الأساسي والتكرار المحتمل لمراجعة النسبة وكذلك مكان نشر النسبة للجمهور.
2.1.1.37	Licensed Financial Institutions must disclose all Fees that are applicable to Consumers and provide Consumers with a copy of the Fees specific to the Financial Product and/or	٢.١.١.٣٧ يحب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح عن جميع الرسوم المطبقة على المستهلكين وتزويد المستهلكين بنسخة من الرسوم

	Service, at the time of signing a contract or upon a Consumer's request at any time. Licensed Financial Institutions must explain the amount and calculation methodology of all applicable Fees. The Licensed Financial Institution must disclose to the Consumer that Third Party Fees may apply and disclose the amount. If the amount is not known, the Licensed Financial Institution should endeavor to provide an estimate or range.	الخاصة بالمنتج و/أو الخدمة المالية، وقت توقيع العقد أو عند طلب المستهلك في أي وقت. كما يجب على المنشآت المالية المرخصة أن توضح المبالغ وكيفية حساب جميع الرسوم المطبقة وأن تفصح للمستهلك عن إمكانية فرض رسوم لطرف ثالث وقيمة تلك الرسوم. وإذا لم يكن المبلغ محددا، فينبغي على المنشأة المالية المرخصة أن تحرص على تقديم تقدير أو نطاق له.	
2.1.1.38	Licensed Financial Institutions must disclose whether the Fees to be charged to the Consumer are one time or recurring. In cases where Fees are recurring, Licensed Financial Institutions must disclose the frequency of recurrence and the time period over which the amount will continue to be charged to the Consumer.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح عما إذا كانت الرسوم المقررة سوف تحصّل من المستهلك مرة واحدة أو بشكل متكرر. في حالة الرسوم المتكررة، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح عن استمرار التحصيل والفترة التي سيستمر خلالها تحصيل المبلغ من المستهلك.	٣٨.١.١.٢
2.1.1.39	Licensed Financial Institutions must advise Consumers on what they can do to protect their accounts from fraud and misuse and must ensure that Consumers are fully aware of the consequences of granting an unauthorized Person and/or Third Parties access to their bank accounts and any other Financial Product and/or Service. In particular, Licensed Financial Institutions must inform Consumers of the consequences of sharing their personal information, personal identification number (PIN) and other security information.	يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم النصح للمستهلكين بالتدابير التي تمكنهم من حماية حساباتهم من الاحتيال وسوء الاستخدام وضمان أن يكون المستهلكون على دراية تامة بما يترتب على منح شخص غير مصرح له و/أو الغير حق الوصول إلى حساباتهم المصرفية وأي منتج و/أو خدمة مالية أخرى. وبوجه خاص، يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلكين بعواقب مشاركة معلوماتهم الشخصية ورقم التعريف الشخصي (PIN) ومعلومات الأمن الأخرى.	٣٩.١.١.٢
2.1.1.40	Licensed Financial Institutions must inform Consumers of the process and contact method to follow in reporting a lost or a stolen card and in case of Unauthorized Transactions on their accounts.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بإجراءات وطريقة الاتصال التي يجب اتباعها للإبلاغ عن بطاقة مفقودة أو مسروقة وفي حالة المعاملات غير المشروعة على حساباتهم.	٤٠.١.١.٢
2.1.1.41	Licensed Financial Institutions must inform Consumers that they are responsible for:	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بمسؤوليتهم تجاه ما يلي:	٤١.١.١.٢
a.	Keeping their banking correspondence secure for future reference;	إبقاء مراسلاتهم المصرفية بمأمن للرجوع إليها مستقبلاً؛	أ.

b.	Verifying the accuracy of any account / transaction statements sent to them; and	التحقق من دقة أي كشف حساب / معاملة ترسل إليهم؛ و	ب.
c.	Confirming to the Licensed Financial Institution, their contact information and identification when changes occur or as requested. Requests for subsequent confirmation of information from a Licensed Financial Institution must be executed in a secure manner.	التأكد من المنشأة المالية المرخصة، ومعلومات الاتصال الخاصة بها وهويتها عند حدوث تغييرات أو حسب الطلب. كما يجب تنفيذ طلبات التأكيد اللاحق للمعلومات الواردة من منشأة مالية مرخصة بطريقة آمنة.	ج.
2.1.1.42	Islamic Financial Institutions (IFIs) which offer Shari'ah compliant products must disclose the Shari'ah basis of the Financial Product and/or Service and the approval from the Internal Shari'ah Supervision Committee. The Shari'ah basis should also be included in the Key Facts Statement.	يجب على المنشآت المالية الإسلامية والتي تعرض منتجات تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية ، أن تلتزم بالإفصاح عن الأساس الشرعي للمنتج و/أو الخدمة المالية ، وموافقة لجنة الرقابة الشرعية الداخلية، كما يجب أن تكون هذه الحقائق الشرعية مشمولة من ضمن بيان الحقائق الأساسي .	٤٢.١.١.٢
	During the Term of the Contract	خلال مدة العقد	
2.1.1.43	During the term of the contract, Licensed Financial Institutions must provide Consumers with a regular detailed statement including all transactions that occurred in an account for a Financial Product and/or Service:	خلال مدة العقد، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتزويد المستهلكين بكشف تفصيلي منتظم يتضمن جميع التعاملات التي حدثت في حساب المنتج و/أو الخدمة المالية:	٤٣.١.١.٢
a.	The statement must include key information that fully informs the Consumer as to the amount, type and status of the transactions in the account(s); and	أ. يجب أن يشمل الكشف كل المعلومات الأساسية التي تحيط المستهلك إحاطة تامة بمبلغ ونوع وحالة المعاملات في الحساب (الحسابات)؛ و	أ.
b.	No Fees can be charged for original statements provided to the Consumer. Sections 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 and 2.1.5 of this Article contain further details on statements to be shared during the term of the contract.	ب. لا يجوز فرض رسوم على كشوف الحساب الأصلية المقدمة إلى المستهلك. تحتوي الأقسام ٢.١.٢ و٣.١.٢ و٤.١.٢ و٥.١.٢ من هذه المادة على تفاصيل إضافية حول الكشوف التي يجب مشاركتها خلال مدة العقد.	ب.

2.1.1.44	Licensed Financial Institutions must inform Consumers of all transactions on their accounts as they occur, by sending a free SMS to a mobile phone or, if requested, to the Consumer's email address. The details of such transactions must be available on the Consumer's mobile or internet banking platforms.	٤٤.١.١.٢ يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلكين بجميع التعاملات على حساباتهم فور حدوثها، عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة مجانية إلى الهاتف المحمول للمستهلك أو، عند الطلب، إلى عنوان بريده الإلكتروني، كما يجب أن تكون تفاصيل تلك المعاملات متاحة على منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول للمستهلك.
2.1.1.45	In case of digital transactions, the Licensed Financial Institution must communicate specific information to the Consumer upon receiving transaction requests and upon execution of the transaction as prescribed by the Central Bank.	٤٥.١.١.٢ في حالة المعاملات الرقمية، فإنه يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بإبلاغ المستهلك بمعلومات محددة فور استلام أمر الدفع وعند تنفيذ معاملة الدفع على النحو الذي يحدده المصرف المركزي.
2.1.1.46	Licensed Financial Institution cannot change terms and conditions of a contract unless this has been clearly, separately, and prominently disclosed and agreed by way of expressed consent by the Consumer.	٤٦.١.١.٢ لا يجوز للمنشأة المالية المرخصة تغيير شروط وأحكام العقد ما لم تفصح عنها بشكل صريح ومنفصل وواضح وبارز ويوافق عليها المستهلك صراحة.
2.1.1.47	If the Licensed Financial Institution decides to make Permissible changes to the contract, the Licensed Financial Institution must give Consumers a minimum of 60 calendar days' notice before changes to the terms and conditions of a Financial Product and/or Service, including changes to Fees, can take effect, with exception provided by Clause 2.1.1.36 and 2.1.3.21 regarding lending Rates.	٤٧.١.١.٢ إذا قررت المنشأة المالية المرخصة إجراء تغييرات مسموح بها على العقد، يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بموافاة المستهلكين بإشعار لا تقل مدته عن ٦٠ يوماً قبل سريان أي تغييرات على شروط وأحكام المنتج و/أو الخدمة المالية، بما في ذلك تغيير الرسوم، باستثناء ما هو منصوص عليه في البند ٣٦.١.١.٢ و ٢١.٣.١.٢ فيما يتعلق بأسعار الإقراض.
2.1.1.48	In the notification to Consumers of Permissible changes to the terms and conditions of a contract, the Licensed Financial Institutions must provide a plain language summary of the key changes along with a copy of the revised Terms and Conditions.	٤٨.١.١.٢ عند إبلاغ المستهلكين بالتغييرات المسموح بها على شروط وأحكام العقد، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتقديم ملخص بلغة واضحة عن التغييرات الرئيسية مع نسخة من الشروط والأحكام المعدلة.

2.1.1.49	Where there is a Permissible change in the methodology to calculate rates and Fees, the Licensed Financial Institution must disclose the revised methodology to the Consumer by way of written notice that must be provided 60 calendar days in advance of the change taking effect.	إذا طرأ تغيير جائز على منهجية حساب المعدلات والرسوم، فيجب على المنشأة المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح عن المنهجية المعدلة بموجب إشعار كتابي يقدم إلى المستهلك في فترة ٦٠ يوماً قبل بدء من العمل بالتغيير.	٢.١.١.٤٩
2.1.1.50	When a Consumer or the Licensed Financial Institution transfers or closes a Consumer's account except for credit cards and investment accounts, the Licensed Financial Institution must issue to the Consumer a final closing account statement, identified as such, within 7 complete business days of the Consumer requesting the transfer or closure of the account.	متى قام المستهلك أو قامت المنشأة المالية المرخصة بتحويل أو إغلاق حساب المستهلك باستثناء بطاقات الائتمان وحسابات الاستثمار، يجب أن تصدر المنشأة المالية المرخصة إلى المستهلك كشف الحساب الختامي – المعرف بهذا المسمى – في غضون ٧ أيام عمل كاملة من طلب العميل تحويل أو إغلاق الحساب.	٢.١.١.٥٠
2.1.1.51	When intending to close, merge or move a branch of a Licensed Financial Institution, the Licensed Financial Institution must:	يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بالآتي عندما تعتزم إغلاق أو دمج أو نقل أي فرع لها:	٢.١.١.٥١
a.	Notify the Central Bank immediately in the manner as may be prescribed by the Central Bank;	إخطار المصرف المركزي على الفور بالطريقة التي يحددها المصرف المركزي؛	أ.
b.	Provide at least 60 calendar days' written notice to affected Consumers to enable them to make alternative arrangements;	تقديم إشعار كتابي بما لا يقل عن ٦٠ يوماً إلى المستهلكين المتأثرين لتمكينهم من اتخاذ ترتيبات بديلة؛	ب.
c.	Post a notice that is clearly visible to Consumers in the closing branch and stating the date of closing of the branch;	وضع إشعار في مكان بارز ومرئي للعملاء بوضوح في الفرع المقرر غلقه مع ذكر تاريخ إغلاق الفرع؛	ج.
d.	Disclose how continuity of service will be provided to the Consumer; and	الإفصاح عن كيفية استمرارية توفير الخدمة للمستهلك؛ و	د.
e.	Disclose this information on their website.	الإفصاح عن هذه المعلومات على موقعها الإلكتروني.	ه.

2.1.2	General Provisions for Deposit Products	أحكام عامة لمنتجات الإيداع	٢.١.٢
	General Requirements	المتطلبات العامة	
2.1.2.1	Licensed Financial Institutions that offer Deposit Products must comply with the requirements in Section 2.1.1 of this Article as applicable, in addition to complying with the requirements of this Section.	يجب أن تمتثل المنشآت المالية المرخصة التي تقدم منتجات الإيداع للمتطلبات الواردة في القسم ١.١.٢ من هذه المادة، حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال لمتطلبات هذا القسم.	١.٢.١.٢
	Prior to Providing a Deposit Product and/or Service	قبل تقديم منتج و/أو خدمة الإيداع	
2.1.2.2	Where a Licensed Financial Institutions offers low cost savings account and / or current account, they must be transparent and inform the Consumer of the availability of a low cost savings account and / or current account and disclose the key features of such accounts.	عندما تعرض المنشآت المالية المرخصة حساب ادخار و/أو حساب جاري منخفض التكلفة، يجب أن تلتزم بالشفافية وإبلاغ المستهلك بتوفر حساب ادخار و/أو حساب جاري منخفض التكلفة وتفصح عن الميزات الرئيسية لتلك الحسابات.	٢.٢.١.٢
2.1.2.3	Licensed Financial Institutions must disclose if the account type requires an initial deposit to open the account and a minimum balance to be maintained in that type of account. The disclosure must warn the Consumer of the consequence of not maintaining a minimum (daily / monthly) balance in the account including the imposition of any Fee.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح عما إذا كان نوع الحساب يتطلب إيداعاً أولياً لفتح الحساب مع الاحتفاظ بحد أدنى من الرصيد في هذا النوع من الحسابات. يجب أن يحذر الإفصاح المستهلك من تبعات عدم الاحتفاظ بحد أدنى (يومي / شهري) من الرصيد في الحساب والتي قد تشمل فرض أي رسوم.	٣.٢.١.٢
2.1.2.4	Licensed Financial Institutions must disclose the expected Annual Interest/Profit Rate that will be paid on the deposit, the frequency of interest/profit payments and any circumstances that might affect the amount or frequency of the interest/profit payments.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح عن نسبة الفائدة السنوية / الربح السنوي المتوقع الذي سيتم دفعه على الوديعة، ومواعيد دفع الفائدة / الربح وأي ظروف قد تؤثر على مبلغ أو مواعيد دفع الفائدة / الربح.	٤.٢.١.٢
2.1.2.5	Licensed Financial Institutions must disclose all Fees on both standard and additional/optional services applicable to the deposit account to Consumers.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح عن جميع الرسوم المفروضة على كل من الخدمات القياسية والإضافية / الاختيارية المطبقة على حساب الوديعة للمستهلكين.	٥.٢.١.٢

	At Point of Entering the Contract	وقت إبرام العقد	
2.1.2.6	Licensed Financial Institutions must inform Consumers of the implication of redeeming a fixed deposit before maturity. Licensed Financial Institutions must disclose any penalty applied to the interest/profit rate or Permissible Fees applicable to early closure of deposit account within a specified time frame.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بالتبعات المترتبة على استرداد الوديعة الثابتة قبل تاريخ الاستحقاق، وتلتزم بالإفصاح عن أي غرامة مطبقة على نسبة الفائدة / الربح أو الرسوم الجائزة المطبقة على الإغلاق المبكر لحساب الوديعة خلال إطار زمني محدد.	٦.٢.١.٢
2.1.2.7	For accounts with a cheque book facility, Licensed Financial Institutions must inform Consumers in Writing of:	بالنسبة للحسابات التي تحظى بميزة توفير دفتر شيكات، فيجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين كتابةً بما يلي:	٧.٢.١.٢
a.	Any limit on the number of cheques permitted in their cheque book; and	الحد المسموح لعدد الشيكات بها في دفتر شيكاتهم؛ و	أ.
b.	The repercussions of returned cheques including fees, closure of the current account and / or a negative report to the Credit Information Agency.	التبعات المترتبة على الشيكات المرتجعة والتي تشمل فرض رسوم وإغلاق الحساب الجاري و/أو رفع تقرير سلبي إلى وكالة المعلومات الائتمانية.	ب.
2.1.2.8	Licensed Financial Institutions must inform Consumers of the communications channel that Consumers can use to obtain periodic transaction account statements on their deposit accounts.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بقناة الاتصالات التي يستطيعون استخدامها للحصول على كشوف حسابات المعاملات الدورية على حسابات الودائع الخاصة بهم.	٨.٢.١.٢
	During the Term of the Contract	خلال مدة العقد	
2.1.2.9	Licensed Financial Institutions must, at minimum on a monthly basis, provide the Consumer with a free transaction account statement (electronic or paper) which must include, where applicable:	يجب على المنشآت المالية المرخصة تزويد المستهلك شهرياً على الأقل، بكشف حساب المعاملات مجاناً (إلكتروني أو ورقي) والذي يجب أن يتضمن، عند الاقتضاء:	٩.٢.١.٢
a.	Account Number/ID;	رقم الحساب؛	أ.
b.	Name(s) on the Account;	الاسم (الأسماء) المسجلة على الحساب؛	ب.
c.	The time period covered by the statement;	الفترة الزمنية التي يغطيها الكشف؛	ج.
d.	The opening balance;	الرصيد الافتتاحي؛	د.
e.	Each deposit;	كل عملية إيداع؛	ه.

f.	Each withdrawal;	كل عملية سحب؛	و.
g.	Breakdown of any interest/profit credited;	تفصيل أي فائدة / ربح مضاف؛	ز.
h.	Breakdown of all Fees by amount and type;	بيان جميع الرسوم حسب المبلغ والنوع؛	ح.
i.	The end of statement period closing balance;	الرصيد الختامي كما في فترة نهاية الكشف؛	ط.
j.	Term dates on fixed deposits;	تواريخ الأجل على الودائع الثابتة؛	ي.
k.	Early redemption penalties;	غرامات الاسترداد المبكر؛	ك.
l.	Explanations of the interest/profit rate applied if fixed, or if variable, the annual rate on the account during the period covered by the statement; and	تفسيرات لنسبة الفائدة / الربح المطبق إذا كانت النسبة السنوية ثابتةً، أو إذا كانت متغيرةً، على الحساب خلال الفترة التي يغطيها الكشف؛ و	ل.
m.	Information on how to file a Complaint with the Licensed Financial Institution which includes, at minimum, the contact details of the Licensed Financial Institution's Complaint function, channels for lodging Complaints (e.g. by email, phone, fax etc.) and response time to address Complaints.	معلومات حول كيفية تقديم شكوى في المنشأة المالية المرخصة والتي تتضمن، على الأقل، تفاصيل الاتصال بقسم الشكاوى في المنشأة المالية المرخصة، وقنوات تقديم الشكاوى (على سبيل المثال عن طريق البريد الإلكتروني، والهاتف، والفاكس، وما إلى ذلك) ومواعيد الرد على الشكاوى.	م.
2.1.2.10	Licensed Financial Institutions must inform Consumers of any Permissible changes in Annual Interest/Profit Rates on their deposit products. Refer to Clause 2.1.3.21.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بأي تغييرات تم اعتمادها على نسبة الفائدة / الربح السنوي على منتجات الودائع الخاصة بهم. اشارة إلى البند ٢١.٣.١.٢	١٠.٢.١.٢
2.1.2.11	If an account is to become dormant, free reminders must be sent to the Consumer informing them about the impending dormancy, as may be prescribed by the Central Bank.	إذا كان الحساب سيصبح خاملاً، يجب إرسال رسائل تذكير مجانية إلى المستهلك لإبلاغه بفترة خمود الحساب الوشيك، حسبما قد يحددها المصرف المركزي.	١١.٢.١.٢

2.1.2.12	Licensed Financial Institutions must inform Consumers of their decision to close a Consumer's account 60 calendar days in advance of the account being closed and provide in Writing, the reasons for closure. If the Licensed Financial Institution has reasonable grounds to believe there may be financial crime risks and potential fraud, Licensed Financial Institutions can immediately close or block an account without providing the advanced notice or reasons to the Consumer.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بقرارها إغلاق حساب المستهلك قبل ٦٠ يوماً من إغلاق الحساب وتقديم أسباب الإغلاق كتابياً. إذا كان لدى المنشآت المالية المرخصة أسباب معقولة للاعتقاد باحتمال وجود مخاطر بجرائم مالية واحتيال محتمل، يجوز للمنشآت المالية المرخصة إغلاق الحساب أو حظره على الفور دون تقديم إشعار مسبق أو إبداء أسباب إلى المستهلك.	١٢.٢.١.٢
	Disclosure Requirements for Shari'ah Deposit Products	متطلبات الإفصاح عن منتجات الودائع المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية	
2.1.2.13	IFIs which offer Shari'ah compliant Deposit Products must comply with the requirements in Section 2.1.2 of this Article as applicable, in addition to complying with the below requirements.	يجب على المنشآت المالية الإسلامية والتي تقدم منتجات الودائع التي تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية أن تلتزم بالمتطلبات الواردة في القسم ٢.١.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال للمتطلبات أدناه.	١٣.٢.١.٢
2.1.2.14	IFIs which offer Shari'ah compliant Deposit Products to Consumers must:	يجب على المنشآت المالية الإسلامية والتي تقدم منتجات الودائع المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية إلى المستهلكين أن تلتزم بما يلي:	١٤.٢.١.٢
a.	Explain briefly the Shari'ah concepts applicable to the Deposit Product, including the rights and obligations of the Consumer;	تقديم شرح موجز للمفاهيم الشرعية التي تنطبق على منتجات الودائع، بما في ذلك حقوق والتزامات المستهلك؛	أ.
b.	Disclose that funds are invested and managed in accordance with Shari'ah requirements;	الإفصاح عن كيفية استثمار الأموال وإدارتها وفقاً لمتطلبات الشريعة الإسلامية؛	ب.
c.	Disclose the profit-sharing ratio, weights and profit distribution method by the Licensed Financial Institution for deposits under the mudarabah concept, including the frequency of profit payment. For Deposit Products with fixed tenor, the Licensed Financial Institution should disclose the historical profit rates to facilitate comparison by the Consumer; and	الإفصاح عن نسبة ومقدار المشاركة في الربح وطريقة توزيع الأرباح للودائع بواسطة المنشآت المالية المرخصة حسب مفهوم المضاربة، بما في ذلك مواعيد دفع الأرباح. أما بالنسبة لمنتجات الودائع محددة الأجل، فيجب على المنشآت المالية المرخصة الإفصاح عن معدلات الربح التاريخية لتسهيل المقارنة من قبل المستهلك؛ و	ج.
d.	Disclose if a minimum deposit amount is required for the account to be eligible for profit sharing.	الإفصاح عما إذا كان يشترط إبقاء حد أدنى للإيداع في الحساب حتى يصبح مؤهلاً للمشاركة في الربح.	د.

2.1.3	General Provisions for Credit / Financing Products	أحكام عامة للمنتجات الائتمانية / التمويل	٣.١.٢
	General Requirements	المتطلبات العامة	
2.1.3.1	Licensed Financial Institutions that offer Credit Products must comply with the requirements in Section 2.1.1 of this Article as applicable, in addition to complying with the requirements of this Section.	يجب على المنشآت المالية المرخصة والتي تقدم منتجات ائتمانية أن تمتثل للمتطلبات الواردة في القسم ١.١.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال لمتطلبات هذا القسم.	١.٣.١.٢
	Prior to Providing a Credit Product and/or Service	قبل تقديم منتج و/أو خدمة ائتمانية	
2.1.3.2	Licensed Financial Institutions must provide Consumers with the expected Annual Percentage Rate that will be charged on the offered Credit Product to facilitate comparison between Credit Products and between institutions.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تزود المستهلكين بمعدل النسبة السنوية المتوقع الذي سيفرض على المنتج الائتماني المعروض لتسهيل المقارنة بينه وبين المنتجات الائتمانية المقدمة من قبل المنشآت المالية المرخصة. الأخرى	٢.٣.١.٢
2.1.3.3	Licensed Financial Institutions must disclose whether security, a guarantor, co-signer or collateral is required for a Credit Product before the consumer signs the contract. Licensed Financial Institutions must fully disclose the purpose of these requirements and the conditions placed on the pledging of security and any other collateral including the Licensed Financial Institution’s rights to dispose of them and the manner in which they may be disposed.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح عما إذا كان يشترط وجود ضمان ، كفيل أو شريك بالتوقيع أو ضمان للمنتج الائتماني قبل أن يوقع المستهلك على العقد، كما تلتزم بالإفصاح التام عن غرض هذه المتطلبات والشروط الموضوعة على رهن الضمان وأي كفالة أخرى بما في ذلك حقوق المنشآت المالية المرخصة في التصرف فيها وطرق التصرف المتاحة.	٣.٣.١.٢
	At Point of Entering the Contract	وقت إبرام العقد	
2.1.3.4	Licensed Financial Institutions must disclose:	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح عما يلي:	٤.٣.١.٢
a.	How the interest/profit on the Credit Product will be calculated (including the date from which interest/profit is incurred) and provide an example of the calculation to the Consumer; and	كيفية احتساب الفائدة / الربح على المنتج الائتماني (بما في ذلك تاريخ تحمل الفائدة / الربح) وتقديم مثال على طريقة الحساب إلى المستهلك؛ و	أ.

b.	How the payments are allocated between outstanding balance and interest / profit as per the Reducing Balance Method.	ب. كيفية توزيع المدفوعات بين الرصيد المستحق والفائدة / الربح وفقاً لطريقة الرصيد المتناقص.
2.1.3.5	Licensed Financial Institutions must disclose that they are not permitted to charge interest/profit on accrued interest/profit of any Credit Product granted to Consumers in accordance with Article (121), Clause 3 in Decretal Federal Law No. (14) of 2018, Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities.	٥.٣.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح، بأنه من غير المسموح لهم باحتساب فائدة / ربح على الفائدة / الربح المحدد على أي منتج ائتماني مقدم إلى المستهلكين وفقاً للبند الثالث من المادة (١٢١) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية.
2.1.3.6	For variable rate loans/financing, Licensed Financial Institutions must disclose to Consumers the potential impact of an increase in the Annual Interest/Profit Rate on the loan/financing. The disclosure must explain via an illustrative example:	٦.٣.١.٢ بالنسبة للقروض / التمويل بنسبة الفائدة المتغيرة، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح للمستهلكين عن التأثير المحتمل لزيادة نسبة الفائدة / الربح السنوي على القرض / التمويل. يجب أن يشرح هذا الإفصاح بمثال توضيحي ما يلي:
a.	The potential consequences of an increase to the rate on the loan/financing payment amounts;	أ. التبعات المحتملة لزيادة نسبة الفائدة على مبالغ سداد القرض / التمويل؛
b.	The change in the allocation of the payment between interest/profit amount and a reduction in outstanding balance;	ب. التغيير في تخصيص المدفوعات بين مبلغ الفائدة / الربح وخفض الرصيد المستحق؛
c.	The impact on the tenor if any; and	ج. التأثير على المدة إن وجدت؛ و
d.	The consequences of any increase in rates on the amount of a deferred payment or an accumulated balloon payment during or at the end of the loan/financing tenor.	د. تبعات أي زيادة في النسبة على مبلغ السداد المؤجل أو الدفعة النهائية المتراكمة أثناء أو في نهاية مدة القرض / التمويل.
2.1.3.7	Licensed Financial Institutions must disclose whether early settlement is possible and which Permissible Fees are payable if the Credit Product is terminated before the end of the tenor along with, how the Fees will be calculated and when they are payable.	٧.٣.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح عما إذا كانت التسوية المبكرة ممكنة وما هي الرسوم الجائزة واجبة السداد في حالة إنهاء المنتج الائتماني قبل نهاية المدة بالإضافة إلى كيفية احتساب الرسوم ومواعيد استحقاقها.

2.1.3.8	The Key Facts Statement on a financing product must set out a detailed example relevant to the product with the calculation and cost of the applicable Early Settlement Fees where applicable.	يجب أن يحدد بيان الحقائق الأساسية الخاص بأي منتج تمويلي مثالاً مفصلاً ذا صلة بالمنتج يبين طريقة الحساب وتكلفة الرسوم في حالة السداد المبكر المطبقة عند الاقتضاء.	٨.٣.١.٢
2.1.3.9	When a Licensed Financial Institution decides to sell a Credit Product to a Consumer, the Licensed Financial Institution must issue a written offer that contains the approved loan/financing amount, all the terms and conditions and for financing with a tenor, the cumulative total of all repayment/payment amounts to be paid by the end of the tenor based on the initial interest / profit rate, and a separate amount that will total the expected amount of interest/profit that would be paid over the tenor.	عندما تقرر منشأة مالية مرخصة بيع منتج ائتماني إلى مستهلك، فيجب على المنشآت المالية المرخصة إصدار عرض مكتوب يتضمن مبلغ القرض / التمويل المعتمد، وجميع الشروط والأحكام، وبالنسبة للتمويل لأجل، إجمالي جميع مبالغ الدفع / السداد التي يجب دفعها بنهاية الأجل على أساس نسبة الفائدة / الربح الأولي، ومبلغ منفصل سيمثل إجمالي المبلغ المتوقع للفائدة / الربح الذي سيتم دفعه على مدار المدة.	٩.٣.١.٢
2.1.3.10	Licensed Financial Institutions must inform Consumers that funds approved on a Credit Product, except for mortgages and credit cards, will be disbursed within 10 complete business days of signing the contract or within such other time frame that is agreed to and specified in the contract. Complying with the period of time for disbursement of funds is subject to the Consumer and / or third party providing the required and properly completed documents and meeting the agreed conditions. If it is not possible to release the funds within the time limit, the Licensed Financial Institution must advise the Consumer in Writing immediately as to the reason for the delay and the date by which the funds will be available. As a consequence of the delay caused by the Licensed Financial Institution, the Consumer retains the option to cancel the contract without cost or penalty before the funds are made available.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بأن التمويل الذي تم الموافقة على إقراضه حسب المنتج الائتماني، باستثناء الرهون العقارية وبطاقات الائتمان، سيتم صرفه في غضون ١٠ أيام عمل كاملة من تاريخ توقيع العقد أو خلال أي أجل آخر متفق عليه ومحدد في العقد. يخضع الالتزام بأجل لصرف التمويل إلى قيام المستهلك و/أو طرف ثالث بتقديم المستندات المطلوبة والمكتملة حسب الأصول واستيفاء الشروط المتفق عليها. إذا لم يكن من الممكن صرف التمويل خلال الأجل المحدد، تلتزم المنشأة المالية المرخصة بإخطار المستهلك كتابياً على الفور بسبب التأخير وتاريخ توفر التمويل. وكنتيجة للتأخير الذي تسببت فيه المنشأة المالية المرخصة، يحتفظ المستهلك بخيار إلغاء العقد دون تكلفة أو غرامة قبل إتاحة التمويل.	١٠.٣.١.٢

2.1.3.11	At the point of entering the contract, except for credit cards, Licensed Financial Institutions must provide Consumers with a complete repayment/payment schedule document including the following but as may be applicable:	عند إبرام العقد، باستثناء بطاقات الائتمان، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تزود المستهلكين بوثيقة جدول السداد / الدفع مكتملة تتضمن ما يلي ولكن حسب الاقتضاء:	١١.٣.١.٢
a.	The initial amount of the loan/financing;	المبلغ الأولي للقرض / التمويل؛	أ.
b.	The Annual Interest/Profit Rate including whether it is fixed or variable;	نسبة الفائدة / الربح السنوي مع بيان ما إذا كانت ثابتةً أو متغيرةً؛	ب.
c.	The expected tenor;	المدة المتوقعة	ج.
d.	The date of the first installment;	تاريخ القسط الأول؛	د.
e.	The number of installments to be paid;	عدد الأقساط الواجب دفعها؛	ه.
f.	The frequency of repayment/payment;	مواعيد السداد / الدفع؛	و.
g.	The amount to be paid for each installment;	المبلغ الواجب دفعه لكل قسط؛	ز.
h.	The allocation of each installment between the principal and interest/profit payments;	تخصيص كل قسط بين أصل القرض/التمويل ودفعات الفائدة / الربح؛	ح.
i.	The decline in principal amount of the loan/financing with each payment; and	تخفيض أصل القرض / التمويل مع كل دفعة؛ و	ط.
j.	The total cost of the loan/financing in terms of the total interest/profit paid by the Consumer.	التكلفة الإجمالية للقرض / التمويل من حيث إجمالي الفائدة / الربح الذي يدفعه المستهلك.	ي.
2.1.3.12	For Shari’ah compliant financing products:	بالنسبة لمنتجات التمويل المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية:	١٢.٣.١.٢
a.	Licensed Financial Institutions must inform a Consumer when late payment Fees/commitment for contribution towards charity will be imposed and the amount to be imposed. Licensed Financial Institutions must also disclose to Consumers the manner in which the late payment Fees/commitment for contribution towards charity will be calculated; and	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلك عند فرض رسوم الدفع المتأخر / الالتزام بالمساهمة في الأعمال الخيرية والمبلغ الذي سيتم فرضه. كما تلتزم المنشآت المالية المرخصة أيضاً بالإفصاح للمستهلكين عن طريقة احتساب رسوم الدفع المتأخر / الالتزام بالمساهمة في الأعمال الخيرية؛ و	أ.

b.	Late payment Fees/commitment for contribution towards charity must be based on an administrative cost and must not include any remuneration to the Licensed Financial Institution that could be considered unlawful charging of interest/profit on accrued interest/profit.	يجب أن تستند رسوم الدفع المتأخر / الالتزام بالمساهمة في الأعمال الخيرية إلى تكلفة إدارية ويجب ألا تتضمن أي تعويض للمنشأة المالية المرخصة ما يمكن اعتباره فرض غير قانوني للفائدة / الربح على الفائدة / الربح المتراكم.	ب.
2.1.3.13	Where Licensed Financial Institutions offer or market insurance/takaful products and/or services associated with the credit/financing product, Consumers must be informed in Writing that they have the choice to accept or reject the offer of insurance/takaful.	متى ما عرضت المنشآت المالية المرخصة أو سوّقت منتجات و/أو خدمات تأمينية / تكافلية مرتبطة بمنتج الائتمان / التمويل، يجب إبلاغ المستهلكين كتابياً بأن لديهم خيار قبول أو رفض عرض التأمين / التكافل.	١٣.٣.١.٢
2.1.3.14	In addition to any other UAE regulator's requirements regarding the sale and marketing of insurance/takaful, Licensed Financial Institutions must at a minimum:	بالإضافة إلى أي متطلبات أخرى تفرضها السلطة الرقابية في الدولة في شأن تسويق وبيع التأمين التكافل، فيجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بما يلي على الأقل:	١٤.٣.١.٢
a.	Explain the nature, purpose, coverage and limitations of coverage;	شرح ماهية التغطية والغرض منها وتغطيتها وحدودها؛	أ.
b.	Disclose its suitability for the Consumer;	الإفصاح عن مدى ملاءمتها للمستهلك؛	ب.
c.	Disclose termination conditions including any obligations related to future insurance/takaful payments/ premiums; and	الإفصاح عن شروط الإنهاء بما في ذلك أي التزامات متعلقة بمدفوعات / أقساط التأمين / التكافل المستقبلية؛ و	ج.
d.	Disclose the Fees (including associated commissions) paid with the sale of such an insurance/takaful product.	الإفصاح عن الرسوم (بما في ذلك العمولات المرتبطة) المدفوعة لبيع ذلك التأمين / منتج التكافل.	د.

تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالحصول على موافقة المستهلك الصريحة على التأمين / التكافل بمعزل عن توقيع نماذج الطلب أو عقد عرض التأمين / التكافل. سيتم تطبيق فترة السماح بالإلغاء المناسبة. يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع القسم الخاص بفترة السماح بالإلغاء في المادة ٥: سلوك الأعمال لهذه لمعايير. الرجوع إلى البند ٣١.١.١.٢.

The Licensed Financial Institution must obtain the Consumer's expressed consent for insurance/takaful independently of signing application forms or the contract for offering insurance/takaful. The appropriate Cooling-off Period will apply. This Section must be read in conjunction with the Section on Cooling-off Period of Article 5: Business Conduct of these Standards. Refer to Clause 2.1.1.31.

١٥.٣.١.٢ متى ما كانت تغطية التأمين / التكافل مكوناً إلزامياً في منتج و/أو خدمة الائتمان / التمويل، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح عن الغرض من التأمين / التكافل وعن تكاليف منتج التأمين / التكافل الخاص بالمنشآت المالية المرخصة كتابياً إلى المستهلك مع إبلاغ المستهلك بحقه في اختيار مزود التأمين / التكافل من بين ما لا يقل عن ٣ من مزودي خدمة التأمين / التكافل المعتمدين لدى المنشأة المالية المرخصة. يجب على المستهلك إبلاغ المنشأة المالية المرخصة باختيار مزود التأمين / التكافل خلال فترة زمنية معقولة. فإذا لم يقم المستهلك بإخطار المنشأة المالية المرخصة باختيار مقدم الخدمة، يحق للمنشأة المالية المرخصة اختيار مزود التأمين / التكافل من بين مقدمي التأمين / التكافل المعتمدين المقدمين إلى المستهلك.

2.1.3.15 Where insurance/takaful coverage is a mandatory component of the Credit/Financing Product and/or Service, the Licensed Financial Institutions must disclose the purpose of the insurance/takaful. The Licensed Financial Institution must disclose the costs of the Licensed Financial Institution's insurance/takaful product in Writing to the Consumer and inform the Consumer that the Consumer has the right to choose an insurance/takaful provider from minimum choice of 3 insurance/takaful providers approved by the Licensed Financial Institution. The Consumer should inform the Licensed Financial Institution of the choice of insurance/takaful provider within a reasonable period of time. If the Consumer does not inform Licensed Financial Institutions of the choice of a provider, the Licensed Financial Institution has the right to choose an insurance/takaful provider from the approved insurance/takaful providers presented to the Consumer.

يجب على المنشأة المالية المرخصة أن تلتزم أيضاً بالإفصاح للمستهلك عما إذا كان مقدم التأمين / التكافل ينتمي إلى نفس مجموعة المنشأة المالية المرخصة.

The Licensed Financial Institution must also disclose to the Consumer if the insurance/takaful provider belongs to the same group of institutions as the Licensed Financial Institution.

2.1.3.16	If the Consumer decides to acquire insurance/takaful through the Licensed Financial Institution, the Consumer must be informed of any additional costs that may be incurred if the insurance/takaful costs are added to the loan/financing principal and thereby incurring the additional interest/profit costs.	١٦.٣.١.٢ إذا قرر المستهلك الحصول على تأمين / تكافل من خلال المنشأة المالية المرخصة، يجب إبلاغ المستهلك بأي تكاليف إضافية قد يتحملها في حالة إضافة تكاليف التأمين / التكافل إلى أصل القرض / التمويل وبالتالي تحمل تكاليف فائدة / ربح إضافية.
2.1.3.17	When a Credit Product that is offered to a Consumer includes a balloon or deferred payment(s), or the option of a balloon or deferred payment, Licensed Financial Institutions must explain to the Consumer verbally and in Writing the concept of a balloon or deferred payment and the risks associated with the credit/financing product. Specifically before entering the contract, Licensed Financial Institutions must provide the Consumer with an explanation of the repayment/payment schedule and clearly outline the scheduling and amount of the balloon or deferred payments. The Consumer must acknowledge in Writing that this has been fully disclosed to him/her by the Licensed Financial Institution.	١٧.٣.١.٢ عندما يتضمن منتج ائتماني معروض على المستهلك دفعة نهائية كبيرة أو (دفعة) مدفوعات مؤجلة، أو خيار دفعة نهائية كبيرة أو دفع مؤجل، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تشرح للمستهلك شفهياً وكتابةً مفهوم الدفعة النهائية الكبيرة أو الدفع المؤجل والمخاطر المرتبطة بمنتج الائتمان / التمويل. وعلى الأخص قبل إبرام العقد، تزود المنشآت المالية المرخصة المستهلك بشرح لجدول السداد / الدفع وتحديد جدول ومبلغ الدفعة النهائية الكبيرة أو المدفوعات المؤجلة بوضوح. يجب أن يقر المستهلك كتابياً بأن المنشأة المالية المرخصة قد أفصحت له عن ذلك بشكل تام.
2.1.3.18	Licensed Financial Institutions must disclose to Consumers that a Credit Product cannot exceed its authorized limit or be allowed to draw on an overdraft facility and that any transaction resulting in the limit being exceeded may be rejected and may incur Fees.	١٨.٣.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تفصح للمستهلكين بأنه لا يجوز للمنتج الائتماني أن يتجاوز الحد المسموح به أو السحب على تسهيلات السحب على المكشوف وأنه سيتم رفض أي معاملة تؤدي إلى تجاوز الحد المسموح مع إمكانية فرض رسوم.
	During the Term of the Contract	خلال مدة العقد
2.1.3.19	Licensed Financial Institutions must, at minimum, on a quarterly basis for credit/financing facilities and at minimum on a monthly basis for credit / payment instruments, provide Consumers with a free statement of transactions (electronic or paper) which must include:	١٩.٣.١.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة، على الأقل كل ثلاث أشهر بالنسبة لتسهيلات الائتمان / التمويل وشهرياً على الأقل بالنسبة لسندات الائتمان / الدفع، أن تزود المستهلكين بكشف مجاني للمعاملات (إلكتروني أو ورقي) يجب أن يتضمن:

a.	Account Number/ID or Card Number/ID;	أ. رقم / هوية الحساب أو رقم البطاقة / الهوية؛
b.	Name(s) of Consumer(s);	ب. اسم (أسماء) المستهلك (المستهلكين)؛
c.	The date of the statement and the period covered by the statement;	ت. تاريخ الكشف والفترة المشمولة في الكشف؛
d.	Next payment due date;	ث. تاريخ استحقاق الدفعة التالية؛
e.	The opening balance;	ج. الرصيد الافتتاحي؛
f.	Each transaction and the date of the transaction;	ح. جميع المعاملات وتاريخ كل منها؛
g.	The allocation of each payment between the outstanding balance and interest/profit payments (for loan/financing facilities);	خ. تخصيص كل دفعة بين الرصيد المستحق ومدفوعات الفائدة / الربح (لتسهيلات القرض / التمويل)؛
h.	All interest/profit charged (for credit cards, Annual Interest/Profit Rate charged must be disclosed separately);	د. يجب الإفصاح عن جميع الفوائد / الأرباح المفروضة (بالنسبة لبطاقات الائتمان، يجب الإفصاح عن نسبة الفائدة / الربح السنوي المفروض بشكل منفصل)
i.	All Fees transactions identified and totaled separately;	ذ. تحديد وبيان إجمالي معاملات الرسوم بشكل منفصل؛
j.	Foreign exchange rate applied to each foreign exchange transaction (applicable to credit / payment card statements);	ي. سعر الصرف الأجنبي المطبق على كل معاملة صرف أجنبي (ينطبق على كشوف بطاقة الائتمان / الدفع)؛
k.	The outstanding balance due;	ك. الرصيد غير المسدد المستحق؛
l.	In case of balloon payments, the statement must clearly identify the balloon payment and future date due;	ل. في حالة المدفوعات النهائية الكبيرة، يجب أن يحدد الكشف بوضوح الدفعة النهائية الكبيرة وتاريخ الاستحقاق المستقبلي؛
m.	In case of deferred payments, the statement must clearly identify the deferred amount and future date due;	م. في حالة المدفوعات المؤجلة، يجب أن يحدد الكشف بوضوح المبلغ المؤجل وتاريخ الاستحقاق المستقبلي؛
n.	Details of the Annual Interest/Profit Rate applied during the period covered by the statement; and	ن. تفاصيل نسبة الفائدة / الربح السنوي المطبق خلال الفترة المشمولة في الكشف؛ و

o.	Information on how to file a Complaint with the Licensed Financial Institution which includes, at minimum, the contact details of the Licensed Financial Institution's Complaint channels for reporting disputed transactions and lodging Complaints (e.g. by email, phone, fax etc.) and response time to address Complaints.	معلومات حول كيفية تقديم شكوى في المنشأة المالية المرخصة والتي تتضمن، على الأقل، تفاصيل الاتصال الخاصة بقنوات الشكاوى لدى المنشأة المالية المرخصة للإبلاغ عن المعاملات المتنازع عليها وتقديم الشكاوى (على سبيل المثال عن طريق البريد الإلكتروني والهاتف والفاكس وما إلى ذلك) ووقت الرد على الشكاوى.	س.
2.1.3.20	In addition to the above, a Credit Product statement for credit cards must also explain the cost that would be incurred if the Consumer does not make a full payment for the total amount outstanding by the payment due date by disclosing:	بالإضافة إلى ما سبق، يجب أن يوضح كشف المنتج الائتماني لبطاقات الائتمان أيضاً التكلفة المفروضة في حالة عدم قيام المستهلك بدفع كامل المبلغ المستحق بحلول تاريخ استحقاق الدفع من خلال الإفصاح عن:	٢٠.٣.١.٢
a.	The length of time it would take to fully settle the cardholder's actual existing balance outstanding including the costs of total interest/profit if the Consumer only pays the minimum payment and there is no new transaction on the credit card during that period;	الفترة التي يجب خلالها على حامل البطاقة تسوية الرصيد الحالي الفعلي المستحق بالكامل بما في ذلك تكاليف إجمالي الفائدة / الربح إذا كان المستهلك يدفع الحد الأدنى فقط من السداد ولم تكن هناك معاملة جديدة على بطاقة الائتمان خلال تلك الفترة؛	أ.
b.	The minimum payment amount that would be due; and	الحد الأدنى لمبلغ السداد المستحق؛ و	ب.
c.	The following warning statement:	بيان التحذير التالي:	ج.

Warning: If you make only the minimum repayment/payment each period, you will pay more in interest/profit/fees and it will take you longer to pay off your outstanding balance.	تحذير: إذا قمت بسداد / دفع الحد الأدنى فقط كل فترة، فستدفع فائدة /ربح / رسوم إضافية وستزداد الفترة التي يجب عليك خلالها سداد الرصيد المستحق عليك.

2.1.3.21	Where any change in the Annual Interest/Profit Rate of a Credit Product is permitted, Licensed Financial Institutions must notify Consumers of the change. Where the rate change is an increase to the part of the Consumer's interest/profit rate that is added to the variable Base Lending Rate/Financing Rate, the Licensed Financial Institution must not increase that part of the interest/profit rate until after the 30 calendar days' notice period. This notification must include:	في حالة السماح بإجراء أي تغيير على نسبة الفائدة / الربح السنوي لمنتج ائتماني، فيجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلكين بالتغيير. ومتى ما كان تغيير النسبة عبارة عن زيادة في جزء نسبة الفائدة / الربح الخاص بالمستهلك الذي تم إضافته إلى معدل الإقراض/ التمويل الأساسي المتغير فيجب أن تقوم المنشأة المالية المرخصة بزيادة هذا الجزء من نسبة الفائدة / الربح إلا بعد فترة إشعار مدتها ٣٠ يوماً، على أن يتضمن هذا الإشعار:	٢١.٣.١.٢
a.	The date from which the new rate will change;	تاريخ التغيير إلى النسبة الجديدة؛	أ.
b.	Details of the old and new rate;	تفاصيل النسبة القديمة والجديدة؛	ب.
c.	The details of the impact on the allocation of payments towards principle and interest/profit amount;	تفاصيل التأثير على تخصيص المدفوعات مقابل أصل المبلغ ومبلغ الفائدة / الربح؛	ج.
d.	If applicable, the revised repayment/payment amount; and	إن أمكن، مبلغ الدفع / السداد المعدل؛ و	د.
e.	The contact information for the unit in the Licensed Financial Institution that will respond to Consumers regarding the change and / or where the Consumer anticipates difficulties meeting any resulting higher repayments/payments.	معلومات الاتصال الخاصة بالوحدة في المنشأة المالية المرخصة التي ستقوم بالرد على المستهلكين فيما يتعلق بالتغيير و/أو عندما يتوقع المستهلك صعوبات في استيفاء أي مبالغ / مدفوعات أعلى ناتجة.	ه.
2.1.3.22	Licensed Financial Institutions must ensure that a Consumer is immediately advised in Writing when a payment is missed for more than calendar 30 days past its due date.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تضمن إخطار المستهلك على الفور كتابياً في حالة تأخره عن السداد لأكثر من ٣٠ يوماً بعد تاريخ الاستحقاق.	٢٢.٣.١.٢
2.1.3.23	When the Consumer is 2 payments in Arrears, the Licensed Financial Institution must advise the Consumer in Writing of the possible consequences of the Arrears as deemed appropriate by the Licensed Financial Institution, including:	عندما يتأخر المستهلك عن سداد دفعتين، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلك كتابياً بالتبعات المحتملة للمتأخرات على النحو الذي تراه المنشآت المالية المرخصة مناسباً، بما في ذلك:	٢٣.٣.١.٢

a.	Legal action;	اتخاذ الإجراءات القانونية؛	أ.
b.	Foreclosure;	حجز الرهن؛	ب.
c.	Redemption of security;	استرداد الضمان؛	ج.
d.	Demand for payment from the guarantor; and	طلب السداد من الضامن؛ و	د.
e.	Negative reporting with the Credit Information Agency.	إرسال تقرير سلبي إلى وكالة المعلومات الائتمانية.	ه.
2.1.3.24	Licensed Financial Institutions must disclose to Consumers the amount of late payment Fees and the dates they were incurred.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تفصح للمستهلكين عن رسوم التأخير في السداد وتواريخ تحملها.	٢٤.٣.١.٢
2.1.3.25	In the event of sale or transfer by a Licensed Financial Institution of a Consumer's Credit Product to a Third Party, the Licensed Financial Institution must ensure that a Consumer is advised in Writing, 60 calendar days in advance of the sale or transfer and notified of the name of the Third Party unless otherwise instructed by the Central Bank.	في حالة قيام منشأة مالية مرخصة ببيع أو نقل منتج ائتماني للمستهلك إلى طرف ثالث، يجب على المنشأة المالية المرخصة أن تضمن إخطار المستهلك كتابياً، قبل ٦٠ يوماً من البيع أو النقل وتبليغه باسم الطرف الثالث ما لم يصدر المصرف المركزي تعليمات بخلاف ذلك.	٢٥.٣.١.٢
	Disclosures Requirements for Shari'ah Financing Products	متطلبات الإفصاح عن منتجات التمويل المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية	
2.1.3.26	IFIs which offer Shari'ah compliant financing products must comply with all the requirements in Section 2.1.3 of this Article, in addition to complying with the below requirements.	يجب على المنشآت المالية الإسلامية والتي تقدم منتجات تمويل تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية أن تمتثل لجميع المتطلبات الواردة في القسم ٣.١.٢ من هذه المادة، بالإضافة إلى الامتثال للمتطلبات أدناه.	٢٦.٣.١.٢
2.1.3.27	IFIs which offer Shari'ah compliant financing products to Consumers must:	تلتزم المنشآت المالية الإسلامية التي تقدم منتجات تمويل متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية بما يلي:	٢٧.٣.١.٢
a.	Explain briefly the Shari'ah concepts applicable to the financing product; and	تقديم شرح موجز عن المفاهيم الشرعية المطبقة على منتج التمويل، و	أ.
b.	Indicate any takaful/insurance that is required as a condition of the financing product.	بيان أي تكافل / تأمين مطلوب كشرط لمنتج التمويل.	ب.

2.1.3.28	IFIs must comply with the specific early settlement disclosure requirements set by the Central Bank.	يجب على المنشآت المالية الإسلامية أن تلتزم بمتطلبات الإفصاح عن التسوية المبكرة التي يحددها المصرف المركزي.	٢٨.٣.١.٢
2.1.4	General Provisions for Structured Investment Products / Shari'ah Compliant Structured Products	أحكام عامة لمنتجات الاستثمار المهيكلة / المنتجات المهيكلة المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية	٤.١.٢
	General Requirements	المتطلبات العامة	
2.1.4.1	Licensed Financial Institutions that offer structured investment products must comply with the requirements in Section 2.1.1 of this Article as applicable, in addition to complying with the requirements of this Section.	يجب على المنشآت المالية المرخصة والتي تقدم منتجات استثمارية مهيكلة أن تمتثل للمتطلبات الواردة في القسم ١.١.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال لمتطلبات هذا القسم.	١.٤.١.٢
	Prior to Providing a Structured product	قبل تقديم منتج مهيكل	
2.1.4.2	Licensed Financial Institutions must disclose to the Consumers the details of the bank or entity issuing the structured product including the name and contact information of the entity.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح للمستهلكين عن تفاصيل البنك أو الكيان الذي يصدر المنتج المهيكل بما في ذلك الاسم ومعلومات الاتصال الخاصة بالكيان.	٢.٤.١.٢
2.1.4.3	Licensed Financial Institutions must disclose to the Consumers the responsibilities of the Consumer's Licensed Financial Institution and that of the entity issuing the product regarding the sales, performance and management of the structured product.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح للمستهلكين عن مسؤوليات المنشأة المالية المرخصة تجاه المستهلك ومسؤوليات الكيان الذي يصدر المنتج فيما يتعلق بمبيعات وأداء وإدارة المنتج المهيكل.	٣.٤.١.٢
2.1.4.4	Licensed Financial Institutions must disclose the name of the regulatory entity who regulates the product. Where a Licensed Financial Institution intends to use a Third Party to develop a structured product on its behalf for its Consumers, it must disclose this fact and whether the Third Party is regulated within the UAE.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تلتزم بالإفصاح عن اسم الهيئة الرقابية التي يخضع المنتج لرقابتها. عندما تعتزم منشأة مالية مرخصة الاستعانة بطرف ثالث لتطوير منتج مهيكل نيابة عنها لصالح عملائها، فيجب الإفصاح عن ذلك وما إذا كان الطرف الثالث كياناً خاضعاً للتنظيم داخل دولة الإمارات.	٤.٤.١.٢
	At Point of Entering the Contract	وقت إبرام العقد	
2.1.4.5	Licensed Financial Institutions offering any structured product must provide Consumers with disclosure information on the structured product as may be relevant to the Consumer including:	يجب على المنشآت المالية المرخصة التي تقدم أي منتج مهيكل تزويد المستهلكين بمعلومات الإفصاح عن المنتج المهيكل حسبما قد تكون مرتبطة بالمستهلك بما في ذلك:	٥.٤.١.٢

a.	Capital security (any guarantee provided on the whole or portion of the principal amount of investment);	أ. ضمان رأس المال (أي ضمان مقدم على أصل مبلغ الاستثمار كلياً أو جزئياً)؛
b.	The level, nature, extent and limitations of any guarantee on the principal and/or returns;	ب. مستوى وطبيعة ونطاق وحدود أي ضمان على الأصل و/أو العوائد؛
c.	The name of the guarantor of any guarantees and the credit worthiness of the guarantor if rated by an accredited credit rating agency;	ج. اسم الضامن لأي ضمانات والجدارة الائتمانية للضامن إذا كان مصنفاً لدى وكالة تصنيف ائتماني معتمدة؛
d.	The risk that some or all the investment may be lost;	د. مخاطر خسارة بعض أو كل الاستثمار؛
e.	The risk of using leveraging on an investment and an explanation with an example as to the full cumulative effects on losses of initial capital investment, the potential extraordinary losses possible due to leveraging and that it could result in the possible liquidation of the Consumers pledged assets;	ه. مخاطر استخدام الرافعة المالية على الاستثمار وشرح مع مثال الآثار التراكمية الكاملة لخسائر الاستثمار الرأسمالي الأولي، والخسائر غير العادية المحتملة بسبب الرافعة المالية والتي يمكن أن تؤدي إلى التصفية المحتملة للأصول المرهونة للمستهلكين؛
f.	Any limitations/restrictions on the sale or early redemption of the funds invested;	و. أي قيود / تحديدات على البيع أو الاسترداد المبكر للأموال المستثمرة؛
g.	The consequences, including the cost, of exiting the product early;	ز. التبعات، بما في ذلك تكلفة التخارج المبكر من المنتج؛
h.	Description of any assumptions or calculations used to determine performance/cost of the investments including detailed, clear examples where the assumptions are met and failed to be met, and the consequences it has on the investment;	ح. وصف أي افتراضات أو حسابات مستخدمة لتحديد أداء / تكلفة الاستثمارات والتي تشمل أمثلة تفصيلية وواضحة عن حالات لتحقيق وعدم تحقيق الافتراضات والعواقب المترتبة على ذلك على الاستثمار؛
i.	The risk or likelihood that the estimated or anticipated return on the product will not be achieved;	ط. مخاطر أو احتمالية عدم تحقيق العائد المحدد أو المتوقع على المنتج؛
j.	The potential effects of volatility in price and fluctuation in interest/profit rates and/or movements in exchange rates and underlying securities on the value of the investment; and	ي. الآثار المحتملة للتقلبات في الأسعار والتقلبات في نسب الفائدة / الربح و/أو التحركات في أسعار الصرف والأوراق المالية الأساسية على قيمة الاستثمار؛ و

k.	Separate disclosure of each type of fee and amount associated with the management, purchase, sale, set up and administration of the product and investment account.	الإفصاح المنفصل عن كل نوع من الرسوم والمبلغ المرتبط بإدارة وشراء وبيع وإعداد وإدارة المنتج وحساب الاستثمار.	ك.
2.1.4.6	Licensed Financial Institutions must provide a copy of its assessment as to the suitability of the product based on the financial and risk profile of Consumer including the following warning statement with all numerical illustrations of investment performance:	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تقدم نسخة من تقييمها فيما يتعلق بمدى ملاءمة المنتج بناءً على الملف المالي وملف المخاطر الخاص بالمستهلك بما في ذلك بيان التحذير التالي مع جميع الرسوم التوضيحية الرقمية لأداء الاستثمار:	٦.٤.١.٢

Warning: These figures are estimates only. They are not a reliable guide to the future performance of your investment.	تحذير: هذه الأرقام تقديرية فقط ولا تعد دليلاً موثوقاً على الأداء المستقبلي لاستثمارك.

	During the Term of the Contract	خلال مدة سريان العقد	
2.1.4.7	Licensed Financial Institutions must, at minimum, on a quarterly basis, provide to Consumers a statement on their investment which must include, as applicable:	يجب على المنشآت المالية المرخصة، كل ثلاثة أشهر على الأقل، أن تقدم للمستهلكين كشفاً عن استثماراتهم والذي يجب أن يتضمن حسب الاحوال:	٧.٤.١.٢
a.	The date of the statement and the period covered by the statement;	تاريخ الكشف والفترة المشمولة في الكشف؛	أ.
b.	The initial value of the investment at the time the investment was first made;	القيمة الأولية للاستثمار في وقت إجراء الاستثمار ابتداءً؛	ب.
c.	The opening balance or value at the start of the quarter;	الرصيد الافتتاحي أو القيمة في بداية الربع؛	ج.
d.	Each addition to the account including additional amounts invested and the respective dates of the transaction;	كل إضافة إلى الحساب بما في ذلك المبالغ الإضافية المستثمرة والتواريخ ذات الصلة للمعاملة؛	د.
e.	Each withdrawal and the respective dates of the transaction;	كل عملية سحب وتواريخ كل معاملة؛	ه.
f.	The total actual balance at end of the quarter;	إجمالي الرصيد الفعلي في نهاية الربع؛	و.
g.	The number of units held;	عدد الوحدات المحتفظ بها؛	ز.

h.	Disclosure as to the net interest/profit and loss when comparing the cumulative total amount invested at the start against the market value of the investment shown at the end of this quarterly statement;	الإفصاح عن صافي الفائدة / الربح والخسارة عند مقارنة المبلغ الإجمالي التراكمي المستثمر به ابتداءً مقابل القيمة السوقية للاستثمار المعروضة في نهاية الكشف الربع سنوي؛	ح.
i.	Separate disclosure of each type of Fee and amount associated with the management, administration, sale, set up and ongoing administration of the structured product and investment account; in addition, a cumulative total of these Fees since the investment was initiated must also be disclosed; and	الإفصاح المنفصل عن كل نوع من الرسوم والمبلغ المرتبط بإدارة، وتسيير وبيع، وإعداد والإدارة المستمرة للمنتج المهيكل وحساب الاستثمار؛ بالإضافة إلى ذلك، يجب أيضاً الإفصاح عن الإجمالي التراكمي لهذه الرسوم منذ بدء الاستثمار؛ و	ط.
j.	Information on how to file a Complaint with the Licensed Financial Institution which includes, at minimum, the contact details of the Licensed Financial Institution's Complaint function, channels for disputing a transaction or lodging Complaints (e.g. by email, phone, fax etc.) and response time to address Complaints.	معلومات حول كيفية تقديم شكوى إلى المنشأة المالية المرخصة والتي تتضمن، على الأقل، تفاصيل الاتصال بقسم الشكاوى في المنشأة المالية المرخصة، وقنوات الاعتراض على معاملة أو تقديم شكاوى (على سبيل المثال عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الفاكس وما إلى ذلك) ومواعيد الرد على الشكاوى.	ي.
	<u>Disclosure Requirements for Shari'ah Compliant Structured products</u>	<u>متطلبات الإفصاح عن المنتجات المهيكلة المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية</u>	
2.1.4.8	IFIs which offer Shari'ah compliant structured products must comply with the requirements in Section 2.1.4 of this Article as applicable, in addition to complying with the below requirements.	يجب على المنشآت المالية الإسلامية والتي تقدم منتجات مهيكلة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية أن تمتثل للمتطلبات الواردة في القسم ٤.١.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال للمتطلبات أدناه.	٨.٤.١.٢
2.1.4.9	IFIs which offer Shari'ah compliant structured products to Consumers must:	يجب على المنشآت المالية الإسلامية التي تقدم منتجات مهيكلة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية أن تلتزم بالآتي:	٩.٤.١.٢
a.	Explain in plain language the Shari'ah concepts applicable to the investment accounts including the rights and obligations of Consumers;	تقديم شرح للمفاهيم الشرعية المنطبقة على حسابات الاستثمار بلغة واضحة، بما في ذلك حقوق والتزامات المستهلكين؛	أ.

b.	Disclose to Consumers that any losses arising from the investment (other than losses caused by misconduct, negligence or breach of terms and conditions by the Licensed Financial Institution) must be borne by the Consumers;	ب.	الإفصاح للمستهلكين عن تحمل المستهلك لأي خسائر ناجمة عن الاستثمار (بخلاف الخسائر الناجمة عن سوء السلوك أو الإهمال أو الإخلال بالشروط والأحكام من جانب المنشآت المالية المرخصة)؛
c.	Disclose that investment account funds are invested and managed in accordance with Shari'ah requirements; and	ج.	الإفصاح عن استثمار أموال حسابات الاستثمار وإدارتها وفقاً لمتطلبات الشريعة الإسلامية؛ و
d.	Disclose the minimum amount required to open an investment account. Consumers should also be warned of the consequences of premature termination of the investment account, including forfeiture of profits.	د.	الإفصاح عن أدنى مبلغ مطلوب لفتح حساب استثماري. كما يجب تحذير المستهلكين من تبعات الإنهاء المبكر لحساب الاستثمار، بما في ذلك مصادرة الأرباح.
2.1.4.10	In the case of a Licensed Financial Institution offering Shari'ah compliant profit-sharing investment account to Consumers, Licensed Financial Institutions must provide:	١٠.٤.١.٢	في حالة عرض المنشأة المالية المرخصة لحساب استثمار بنظام مشاركة الأرباح متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية على المستهلكين، فيجب على المنشآت المالية المرخصة بيان:
a.	The profit-sharing ratio between the Licensed Financial Institution and Consumer;	أ.	نسبة المشاركة في الربح بين المنشآت المالية المرخصة والمستهلك؛
b.	The profit distribution method;	ب.	طريقة توزيع الأرباح؛
c.	How and when the Licensed Financial Institution will pay profit and repay the principal;	ج.	كيفية ومواعيد دفع المنشآت المالية المرخصة للأرباح وتسديد رأس المال؛
d.	How funds may be dealt with upon maturity; and	د.	كيفية التعامل مع الأموال عند الاستحقاق؛ و
e.	Additional Fees or change in profit rate resulting from a withdrawal in advance of maturity.	ه.	الرسوم الإضافية أو أي تغيير في نسبة الربح ينتج عن السحب قبل تاريخ الاستحقاق.

2.1.5	General Provisions for Remittances, Transfers and Foreign Exchange	أحكام عامة للحوالات والتحويلات والعملات الأجنبية	٥.١.٢
	General Requirements	المتطلبات العامة	
2.1.5.1	Licensed Financial Institutions that offer remittance, transfer and foreign exchange products and/or services must comply with the requirements in Section 2.1.1 of this Article as applicable, in addition to complying with the requirements of this Section.	يجب على المنشآت المالية المرخصة والتي تقدم منتجات و/أو خدمات الحوالات والتحويلات والعملات الأجنبية أن تمتثل للمتطلبات الواردة في القسم ١.١.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال لمتطلبات هذا القسم.	١.٥.١.٢
2.1.5.2	Licensed Financial Institutions must provide to Consumers clear information about all applicable Fees imposed on any services and the applicable buy and sell exchange rate. Where available, the Licensed Financial Institution should endeavor to disclose the Fees imposed by the correspondent bank or financial institution or the disbursing remittance service provider. Where Fees are not available, the Licensed Financial Institution should endeavor to provide an estimate or range and provide a disclaimer that states that the transfer may be subject to additional charges.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تزود المستهلكين بمعلومات واضحة حول جميع الرسوم المطبقة والمفروضة على أي خدمات وأسعار الصرف في البيع والشراء المطبقة. حيثما أمكن، ويجب على المنشآت المالية المرخصة أن تحرص على الإفصاح عن الرسوم المفروضة من قبل البنك المراسل أو المؤسسة المالية أو مقدم خدمة الصرف. في حالة عدم توفر الرسوم، فتحرص المنشأة المالية المرخصة على تقديم تقدير أو نطاق وتقديم إخلاء مسؤولية ينص على أن التحويل قد يخضع لرسوم إضافية.	٢.٥.١.٢
2.1.5.3	Licensed Financial Institutions must prominently display the following at all public locations where consumers are served, during working hours and in a prominent place of the Licensed Institution's premises clearly visible to Consumers:	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تعرض ما يلي بشكل بارز في جميع المواقع العامة حيث يتم خدمة المستهلكين، خلال ساعات العمل وفي مكان بارز في مقرات المنشأة المرخصة بحيث يكون مرئياً بوضوح للمستهلكين:	٣.٥.١.٢
a.	Buy and sell rates for money exchanged against the local currency (i.e. AED) for all major foreign currencies that the Licensed Financial Institution deals and posted under the headings "we buy" and "we sell"; and	أسعار بيع وشراء العملات مقابل العملة المحلية (أي الدرهم الإماراتي) لجميع العملات الأجنبية الرئيسية التي تتعامل بها المنشآت المالية المرخصة ويتم نشرها تحت العنوانين "نشتري" و "نبيع"؛ و	أ.
b.	Buy rates for remittances in major foreign currencies that the Licensed Financial Institution deals in against the local currency.	أسعار الشراء للحوالات بالعملات الأجنبية الرئيسية التي تتعامل بها المنشآت المالية المرخصة مقابل العملة المحلية.	ب.

	Pre-Transaction	ما قبل المعاملة	
2.1.5.4	Licensed Financial Institutions who carry on money changing and / or other foreign exchange activities must disclose the exchange rate, the difference between the buy and sell rate on a transaction and the Fees imposed by the Licensed Financial Institution for transactions prior to providing the money exchange, remittance, transfer and foreign exchange product and/or service. The exchange rate, the difference between the buy and sell rate on a transaction and Fees must be shown separately to the Consumer.	يجب على المنشآت المالية المرخصة التي تقوم بصرف العملات و/أو غير ذلك من أنشطة الصرف الأجنبي الإفصاح عن سعر الصرف، والفرق بين سعر البيع والشراء في المعاملة والرسوم التي تفرضها المنشآت المالية المرخصة على المعاملات قبل تقديم منتج و/أو خدمة الصرافة والحوالات والتحويلات والصرف الأجنبي. يجب عرض سعر الصرف، والفرق بين سعر البيع والشراء في المعاملة والرسوم بشكل منفصل للمستهلك.	٤.٥.١.٢
2.1.5.5	Licensed Financial Institutions who carry on remittance activities, must, where possible, disclose to Consumers the following prior to undertaking any remittance transaction:	يجب على المنشآت المالية المرخصة التي تمارس أنشطة التحويلات، حيثما أمكن ذلك، الإفصاح للمستهلكين عما يلي قبل إجراء أي معاملة تحويل:	٥.٥.١.٢
a.	The information set out in Section 2.1.5.4;	المعلومات الواردة في القسم ٤.٥.١.٢ ؛	أ.
b.	The amount in the currency that is expected to be paid to the beneficiary with a warning box that the amount may be subject to additional costs;	المبلغ بالعملة المتوقع الدفع بها للمستفيد مع وضع تحذير في خانة بأن المبلغ قد يخضع لتكاليف إضافية؛	ب.
c.	The Fees imposed by the correspondent bank or financial institution, if known;	الرسوم التي تفرضها المؤسسة المالية أو البنك المراسل، إذا كانت معلومة؛	ج.
d.	A clear warning that there may be additional and significant costs charged by the receiving entities should there be Errors / omissions in the remittance information provided by the Consumer causing a rejection of, or delays in the transfer;	تحذير واضح باحتمالية وجود تكاليف إضافية وكبيرة تفرضها الكيانات المستقبلة في حالة وجود أخطاء / سهو في معلومات التحويل التي قدمها المستهلك مما يتسبب في رفض الحوالة أو تأخيرها؛	د.
e.	The estimated time for the funds to be transferred to the beneficiary with a warning box that the time taken to transfer funds can be delayed;	الوقت المقدر لتحويل الأموال إلى المستفيد مع وضع تحذير في خانة توضح إمكانية وجود تأخير عن الوقت المستغرق في تحويل الأموال؛	ه.
f.	The name of the correspondent bank or financial institution, contact information and location where the funds will be available for collection by the beneficiary; and	اسم المنشأة المالية أو البنك المراسل، ومعلومات الاتصال والمكان الذي ستكون فيه الأموال متاحة لتحصيلها من قبل المستفيد؛ و	و.

g.	Clear information on procedures for the cancellation of transactions by Consumers which must include the period of time within which the cancellation request can be made by a Consumer, the fact that exchange rate used for the refund of money paid by the Consumer may differ from the original rate used for the transfer, and any costs which could be incurred for the cancellation caused by the Consumer.	معلومات واضحة عن إجراءات إلغاء المعاملات بواسطة المستهلكين والتي يجب أن تتضمن الفترة الزمنية التي يستطيع المستهلك خلالها تقديم طلب الإلغاء، ومعلومة أن سعر الصرف المستخدم لاسترداد الأموال التي يدفعها المستهلك قد يختلف عن أصل السعر المستخدم للتحويل، وأي تكاليف يمكن فرضها على الإلغاء الذي طلبه المستهلك.	ز.
	Post Transaction	بعد المعاملة	
2.1.5.6	Licensed Financial Institutions must include the following information in a receipt issued to its Consumers:	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تشمل المعلومات التالية في الإيصال الصادر إلى المستهلكين:	٦.٥.١.٢
a.	Licensed Financial Institutions who carry on money changing or wholesale currency activities:	المنشآت المالية المرخصة التي تباشر أعمال الصرافة أو نشاط بيع العملات بالجملة:	أ.
i.	The legal name and contact details (address, phone and email address of the branch) of the Institution;	الاسم القانوني وتفاصيل الاتصال (العنوان والهاتف وعنوان البريد الإلكتروني للفرع) للمنشأة؛	i.
ii.	The date and time of the transaction;	تاريخ ووقت المعاملة؛	ii.
iii.	The remittance, transfer and foreign exchange product name;	اسم منتج التحويل والحوالة والصرف الأجنبي؛	iii.
iv.	The serial number for the receipt;	الرقم التسلسلي للإيصال؛	iv.
v.	The amount paid and the type of currencies tendered by the Consumer;	المبلغ المدفوع ونوع العملات المقدمة من المستهلك.	v.
vi.	The amount and the type of currencies issued to the Consumer;	مبلغ ونوع العملات الصادرة إلى المستهلك؛	vi.
vii.	The rate of exchange applied and the buy and sell rate;	سعر الصرف المطبق وسعر الشراء والبيع؛	vii.
viii.	The transaction Fees for services rendered to the Consumer including where possible charges that maybe levied by correspondent banks or financial institutions or agents;	رسوم المعاملات للخدمات المقدمة إلى المستهلك بما في ذلك، حيثما أمكن، الرسوم التي قد تفرضها البنوك المراسلة أو المؤسسات المالية أو الوكلاء ؛	viii.

ix.	Terms and conditions and additional Consumer information as prescribed by the Central Bank; and	الشروط والأحكام ومعلومات المستهلك الإضافية على النحو الذي يحدده المصرف المركزي؛ و	ix.
x.	Information on how to file a Complaint with the Licensed Financial Institution which includes, at minimum, the contact details of the Licensed Financial Institution's Complaint function, channels for lodging Complaints (e.g. by email, phone, fax etc.) and response time to address Complaints.	معلومات حول كيفية تقديم شكوى لدى المنشآت المالية المرخصة والتي تتضمن، على الأقل، تفاصيل الاتصال بقسم تقديم الشكاوى في المنشآت المالية المرخصة، وقنوات تقديم الشكاوى (على سبيل المثال عن طريق البريد الإلكتروني، والهاتف، والفاكس، وما إلى ذلك) ووقت الرد على الشكاوى.	x.
b.	Licensed Financial Institutions who carry on remittance activities:	المنشآت المالية المرخصة التي تباشر أعمال التحويل:	ب.
i.	Requirements outlined in sub-clause a.;	المتطلبات الموضحة في البند الفرعي (أ)؛	i.
ii.	The name of the sender;	اسم المرسل؛	ii.
iii.	The name of the beneficiary;	اسم المستفيد؛	iii.
iv.	The beneficiary bank account details (account number and branch name);	تفاصيل الحساب المصرفي للمستفيد (رقم الحساب واسم الفرع)؛	iv.
v.	The destination country;	البلد المحول إليه؛	v.
vi.	The amount paid of funds to be remitted in AED and its equivalent in foreign currency to be received by the beneficiary;	المبلغ المدفوع من الأموال التي سيتم تحويلها بالدرهم الإماراتي وما يعادله بالعملة الأجنبية على المستفيد؛	vi.
vii.	Where the correspondent institution is not a bank, the name of the correspondent institution or the name of the instant money transfer service provider through which the remittance is routed, contact information and location, where known; and	عندما لا تكون المؤسسة المراسلة بنكاً، فيجب توضيح اسم المؤسسة المراسلة أو اسم مزود خدمة تحويل الأموال الفوري الذي يتم من خلاله إرسال الحوالات، ومعلومات الاتصال والموقع، متى كان ذلك معلوماً؛ و	vii.
viii.	Information on how to file a Complaint with the Licensed Financial Institution which includes, at minimum, the contact details of the Licensed Financial Institution's Complaint function, channels for lodging Complaints (e.g. by email, phone, fax etc.) and response time to address Complaints.	معلومات حول كيفية تقديم شكوى لدى المنشآت المالية المرخصة والتي تتضمن، على الأقل، تفاصيل الاتصال بقسم تقديم الشكاوى في المنشآت المالية المرخصة، وقنوات تقديم الشكاوى (على سبيل المثال عن طريق البريد الإلكتروني، والهاتف، والفاكس، وما إلى ذلك) ووقت الرد على الشكاوى.	viii.

2.2	**Transparency**	**الشفافية**	**٢.٢**
2.2.1	General Provisions for Transparency	أحكام عامة للشفافية	١.٢.٢
2.2.1.1	The Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards focus on the best interests of Consumers by ensuring that Licensed Financial Institutions:	يركز نظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له على تعظيم مصالح للمستهلكين العليا من خلال ضمان التزام المنشآت المالية المرخصة بما يلي:	١.١.٢.٢
a.	Provide competent Advice that is sound, constructive and understandable;	تقديم المشورة المختصة التي تكون سليمة وبناءة ومفهومة؛	أ.
b.	Advise Consumers of all reasonable options, substitutes and choices available from the Licensed Financial Institution based on Consumer needs;	تقديم النصح للمستهلكين بجميع الخيارات والبدائل والخيارات المعقولة المتاحة من المنشآت المالية المرخصة بناءً على احتياجات المستهلك؛	ب.
c.	Eliminate the use of fine print and legal jargon;	عدم استخدام البنود التعاقدية الموجزة والمصطلحات القانونية المتخصصة؛	ج.
d.	Correspond in clear and plain language;	التواصل بلغة واضحة وصريحة؛	د.
e.	Explain the full impact of any risks, key restrictions and obligations;	شرح التأثير الكامل لأية مخاطر وقيود والتزامات رئيسية؛	ه.
f.	Explain the possible negative impact of fluctuations in interest/profit rate and exchange rates on remittances, transfers and foreign exchange products and/or services; and	شرح التأثير السلبي المحتمل للتقلبات في نسب الفائدة / الربح وأسعار الصرف على منتجات و/أو خدمات الحوالات والتحويلات والصرف الأجنبي؛ و	و.
g.	Disclose and explain any potential conflicts of interest between the Consumer and the Licensed Financial Institution.	كشف وبيان أي تضارب محتمل في المصالح بين المستهلك والمنشأة المالية المرخصة.	ز.
2.2.1.2	Information must be timely, up-to-date and provided at each stage of the contractual process to ensure Consumers have the information required to facilitate informed decision-making.	يجب أن تكون المعلومات آنية ومحدثة ومقدمة في كل مرحلة من مراحل العملية التعاقدية لضمان حصول المستهلكين على المعلومات المطلوبة لتسهيل اتخاذ القرارات المستنيرة.	٢.١.٢.٢

2.2.2	Providing Comparative Information/Options	تقديم معلومات / خيارات المقارنة	٢.٢.٢
2.2.2.1	Before the sale of a Financial Product and/or Service, Licensed Financial Institutions must present all reasonable product comparisons/options for the type of products that are being considered by the Consumer. This will include comparison of benefits, options, pricing, Fees, risks, terminations costs etc. of the various Financial Products and/or Services that the Licensed Financial Institution offers.	قبل بيع منتج و/أو خدمة مالية، يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم جميع المقارنات / الخيارات للمنتجات المعقولة التي يدرس المستهلك الحصول عليها، على أن يشمل ذلك مقارنة الميزات والخيارات والأسعار والرسوم والمخاطر وتكاليف الإنهاء وما إلى ذلك لمختلف المنتجات المالية و/أو الخدمات التي تقدمها المنشآت المالية المرخصة.	١.٢.٢.٢
2.2.2.2	Licensed Financial Institutions must not deliberately withhold or conceal the existence of reasonable alternative Financial Products and/or Services that may be appropriate to the Consumer including those with lower costs, financing rates and Fees.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تمتنع عن حجب أو إخفاء وبشكل متعمد وجود منتجات و/أو خدمات مالية بديلة معقولة قد تكون مناسبة للمستهلك بما في ذلك المنتجات و/أو الخدمات ذات التكاليف ونسب التمويل والرسوم المنخفضة.	٢.٢.٢.٢
2.3	**Responsible Advertising**	**الدعاية المسؤولة**	**٣.٢**
2.3.1	General Provisions for Responsible Advertising	أحكام عامة للدعاية المسؤولة	١.٣.٢
2.3.1.1	This Section must be read in conjunction with Article 5: Business Conduct of these Standards.	يجب أن يُقرأ هذا القسم بالاقتران مع المادة ٥: سلوك الأعمال بهذه المعايير.	١.١.٣.٢
2.3.1.2	Licensed Financial Institutions must apply these Standards to any Advertising activity through any and all channels, including branches, websites, mobile applications, ATMs, telephone banking, account statements, social media and public media comprised of any form of audio, visual and print content.	تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتطبيق هذه المعايير على أي نشاط إعلاني من خلال أي أو جميع القنوات، بما في ذلك الفروع، والمواقع الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف، وكشوف الحسابات، ووسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام العامة التي تتألف من أي محتوى مسموع ومرئي ومطبوع.	٢.١.٣.٢

2.3.1.3	All advertisements must be available in both Arabic and English. At the discretion of the Licensed Financial Institution, other languages can be chosen based on the Consumer target market. Where advertisement is targeted to one linguistic market, Licensed Financial Institutions can target and tailor the advertisement for that linguistic market.	يجب إتاحة جميع الإعلانات باللغتين العربية والإنجليزية. ووفقاً لتقدير المنشآت المالية المرخصة، يمكن اختيار لغات أخرى بناءً على السوق المستهدف للمستهلك. أما عندما يستهدف الإعلان سوقاً لغوياً واحداً، يجوز للمنشآت المالية المرخصة استهداف الإعلان وتخصيصه لذلك السوق اللغوي.	٣.١.٣.٢
2.3.1.4	An advertisement by the Licensed Financial Institution must:	يشترط ما يلي في الإعلان المقدم من قبل المنشأة المالية المرخصة:	٤.١.٣.٢
a.	Be accurate, honest and understandable and not be misleading or contrary to actual factual information. An advertisement is misleading if, in any way, its presentation deceives or is likely to deceive the Person to whom it reaches;	أنّ يكون دقيقاً وصادقاً ومفهوماً وغير مضللاً أو متعارضاً مع المعلومات الواقعية الفعلية. يكون الإعلان مضللاً إذا كان عرضه بأي شكل من الأشكال يخدع أو يحتمل أن يخدع الشخص الذي يصل إليه؛	أ.
b.	Highlight key information and, display it prominently;	أنّ يتضمن المعلومات الرئيسية ويعرضها بشكل بارز؛	ب.
c.	Ensure that all information, including footnotes, qualifiers, or disclaimers, is clearly visible, legible and understandable;	ضمان أن تكون جميع المعلومات، بما في ذلك الحواشي السفلية أو التحفظات أو إخلاء المسؤولية، مرئية ومقروءة ومفهومة بوضوح؛	ج.
d.	Ensure any footnotes, qualifiers, or disclaimers in Advertising are prominently and clearly displayed and of a font size that is clearly readable by Consumers;	ضمان عرض أي هوامش سفلية أو تحفظات أو إخلاء مسؤولية في الدعاية بشكل بارز وواضح وبحجم خط يمكن للمستهلكين قراءته بوضوح؛	د.
e.	Ensure that all written text and numbers are of a sufficient font size, minimum 10; and	التأكد من كتابة جميع النصوص والأرقام مكتوبة بخط واضح، بحجم لا يقل عن ١٠؛ و	ه.
f.	Not contain any false statement of fact, or conceal important facts or information that may be deceptive or create a false impression.	ألا يحتوي أي بيان على حقائق كاذبة، وألا يخفي حقائق أو معلومات مهمة قد تكون خادعة أو تعطي انطباعاً خاطئاً.	و.
2.3.1.5	An advertisement must be designed and presented in a manner that allows Consumers to immediately identify it as promotional material.	يجب تصميم الإعلان وعرضه بطريقة تمكن المستهلكين من التعرف على الفور بأنه مادة ترويجية.	٥.١.٣.٢

2.3.1.6	Where Licensed Financial Institutions advertise or promote any Financial Product and/or Service, they must disclose the name and logo of the Licensed Financial Institution and its contact details in a prominent manner in the advertisement. The advertisement must also provide the means and manner of easily accessing the details of any qualifying criteria the Consumer will need to meet before obtaining the Financial Product and/or Service. Where the full information is provided through a link on a Digital Channel, the link must provide the ability to re-direct Consumers specifically to the qualifying criteria relevant only for that advertisement/financial promotion.	٦.١.٣.٢ عندما تعلن المنشآت المالية المرخصة عن أي منتج و/أو خدمة مالية أو تروج لها، يجب عليها الكشف عن اسم وشعار المنشأة المالية المرخصة وتفاصيل الاتصال الخاصة بها بطريقة بارزة في الإعلان، على أن يوفر الإعلان أيضاً وسائل وسبل الوصول بسهولة إلى تفاصيل أي معايير استحقاق يتوجب على المستهلك استيفائها قبل الحصول على المنتج و/أو الخدمة المالية. عند إتاحة المعلومات الكاملة عبر رابط على قناة رقمية، يجب أن يوفر الرابط القدرة على إعادة توجيه المستهلكين مباشرةً إلى المعايير المؤهلة ذات الصلة فقط بهذا الإعلان / الترويج المالي.
2.3.1.7	Licensed Financial Institutions must ensure that Advertising or promotional material which contains acronyms (e.g. APR) clearly states the full form of the acronym.	٧.١.٣.٢ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تضمن ورود المصطلح الكامل لأي اختصار في مواد الدعاية أو الترويج التي تتضمن اختصارات (مثل APR) .
2.3.1.8	When contacting or meeting Consumers, Licensed Financial Institutions' sales and Advertising/marketing Staff must clearly identify themselves and the Licensed Financial Institution being represented.	٨.١.٣.٢ عند الاتصال أو مقابلة المستهلكين، يتوجب على موظفي المبيعات والدعاية / التسويق في المنشآت المالية المرخصة التعريف بأنفسهم بوضوح وبالمنشأة المالية المرخصة التي يمثلونها.
2.3.1.9	Pursuant to 2.3.1.8 above, Licensed Financial Institutions must ensure that Advertising/marketing Staff explain the key terms, benefits and risks of the financial product being offered to Consumers.	٩.١.٣.٢ وفقاً للبند ٨.١.٣.٢ أعلاه، تضمن المنشآت المالية المرخصة قيام موظفي الدعاية / التسويق بشرح المصطلحات الرئيسية والمنافع والمخاطر المتعلقة بالمنتج المالي الذي يتم عرضه على المستهلكين.
2.3.1.10	Where Licensed Financial Institutions use advertisement or promotional material that:	١٠.١.٣.٢ عندما تستخدم المنشآت المالية المرخصة إعلانات أو مواد ترويجية:

a.	Advertises any kind of bonus, gifts, points or any other incentives, such advertisement must clearly present and convey information that is required by these Standards to be disclosed. For special financial promotions, contests etc., all rules, entry instructions, dates or deadlines and factors likely to influence Consumers' understanding of the financial promotion must be clearly stated and advertisements must explain these requirements accurately, unambiguously and completely. If it is not practical, for valid reasons, to include all such details in the advertisement, then the means, manner and channel of directly accessing the full information must be included in all material featuring the financial promotion;	أ. عندما تعلن عن أي نوع من المكافآت أو الهدايا أو النقاط أو أي حوافز أخرى، فيجب أن يقدم هذا الإعلان بوضوح وينقل المعلومات المطلوب الإفصاح عنها بموجب هذه المعايير. أما بالنسبة للعروض الترويجية المالية الخاصة والمسابقات وما إلى ذلك، فيجب ذكر جميع القواعد وتعليمات الاشتراك والتواريخ أو المواعيد النهائية والعوامل التي من المحتمل أن تؤثر على فهم المستهلكين للترويج المالي بوضوح مع شرح تلك المتطلبات بدقة وبشكل كامل وواضح. إذا لم يكن من العملي، لأسباب وجيهة، تضمين كافة هذه التفاصيل في الإعلان، يجب إدراج وسائل وسبل وقنوات الوصول المباشر إلى المعلومات الكاملة في جميع المواد التي تعرض الترويج المالي؛
b.	Offers introductory low/zero cost Fees, interest/profit rates or pricing, Licensed Financial Institutions must clearly state the expiry date or the specific time period of such an offer and what the regular amount of Fees, interest/profit or pricing will revert to on expiry;	ب. عندما تقدم رسوماً أو نسب فائدة / ربح أو أسعار تمهيدية منخفضة / صفرية التكلفة، فيجب على المنشآت المالية المرخصة أن تذكر بوضوح تاريخ انتهاء صلاحية أو فترة ذلك العرض مع بيان المبلغ المعتاد للرسوم أو الفائدة / الربح أو السعر الذي سوف ينطبق عند انقضاء العرض؛
c.	Advertises offers of interest/profit rates with terms such as "rates as low as" on credit/financing facilities or deposit/investment rates advertised as "rates as high as", Licensed Financial Institutions must also state in clear and plain language the conditions, assumptions and chances of the Consumer receiving the lowest interest/profit rate on credit/financing or the highest rate for deposits or investments; and	ج. عندما تعلن عن عروض نسب الفائدة / الربح بتعبيرات مثل "بأدنى نسب تصل إلى" على التسهيلات الائتمانية / التمويلية أو النسب على الإيداع / الاستثمار بتعبيرات مثل "بأعلى نسب تصل إلى"، فيجب على المنشآت المالية المرخصة أيضاً أن تحدد بلغة واضحة وصريحة الشروط والافتراضات وفرص حصول المستهلك على أدنى نسب فائدة / ربح على الائتمان / التمويل أو أعلى نسب للودائع أو الاستثمارات؛ و

d.	Describes a Financial Product and/or Service as 'free', the Financial Product and/or Service must in its entirety be free of all Fees and/or interest/profit rates. If the financial product and/or service is 'free' for a certain time period, the advertisement must prominently disclose that the Financial Product and/or Service will not be free upon conclusion of the time period. The Consumer will be advised 30 calendar days in advance before being subject to the amount of expected Fees or the application interest/profit rates. The material must disclose if the product and/or service can be cancelled after the offer had been accepted by the Consumer. If cancellation is possible, disclose how to cancel and the Fees or penalties which apply.	عندما تصف المنتج و/أو الخدمة المالية بأنها "مجانية"، فيجب خلو المنتج و/أو الخدمة المالية تماماً من جميع الرسوم و/أو نسب الفائدة / الربح. إذا كان المنتج و/أو الخدمة المالية "مجانية" لفترة زمنية معينة، فيجب أن يذكر الإعلان بوضوح أن المنتج و/أو الخدمة المالية لن تكون مجانية عند انتهاء الفترة الزمنية، على أن يتم إبلاغ المستهلك قبل ٣٠ يوماً قبل أن يخضع لمبلغ الرسوم المتوقع أو تطبيق نسب الفائدة / الربح. كما يجب أن يكشف الإعلان عما إذا كان يمكن إلغاء المنتج و/أو الخدمة بعد قبول المستهلك للعرض. إذا كان الإلغاء ممكناً، فيجب الإفصاح عن كيفية الإلغاء والرسوم أو الغرامات المطبقة.	د.
2.3.1.11	Where Licensed Financial Institutions advertise or promote any Financial Product and/or Service that will require the payment of Fees, they must disclose the details of the fees in the advertisement. If it is not practical, for valid reasons, to include the fees in the advertisement, Licensed Financial Institutions must include:	عندما تعلن المنشآت المالية المرخصة أو تروج لأي منتج و/أو خدمة مالية تتطلب دفع الرسوم، يجب عليها الإفصاح عن تفاصيل الرسوم في الإعلان. إذا لم يكن من العملي، لأسباب وجيهة، تضمين الرسوم في الإعلان، عندئذ تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالآتي:	١١.١.٣.٢
a.	An explanation of the means and manner of easily accessing the information in that advertisement; and	بيان وسائل وسبل الوصول بسهولة إلى المعلومات الواردة في ذلك الإعلان؛ و	أ.
b.	Where the complete information is provided through a link on a Digital Channel, the link must provide the ability to re-direct Consumers specifically to the terms and conditions or fees relevant only for that advertisement/financial promotion and that specific product and/or service. Key information must be prominently displayed. When the Fee is not a set amount, the disclosure must provide the basis on which the Fee is determined.	عند إتاحة المعلومات الكاملة عبر رابط على قناة رقمية، فيجب أن يوفر الرابط القدرة على إعادة توجيه المستهلكين مباشرةً إلى الشروط والأحكام أو الرسوم المرتبطة فقط بذلك الإعلان / الترويج المالي وهذا المنتج و/أو الخدمة المحددة، على أن تعرض المعلومات الأساسية بشكل بارز. عندما لا تكون الرسوم مبلغاً محدداً، يجب الإفصاح عن أساس تحديد الرسوم.	ب.

2.3.1.12	Advertising material must include statements to warn Consumers of the consequences of a Consumer's failure to meet the conditions and requirements before and during his/her relationships with Licensed Financial Institutions. If it is not practical, for valid reasons, to include this information in the advertisement, Licensed Financial Institutions must apply the condition stated in Clause 2.3.1.11.b.	١٢.١.٣.٢ يجب أن تتضمن مواد الدعاية عبارات لتحذير المستهلكين من تبعات عدم استيفاء المستهلك للشروط والمتطلبات قبل وأثناء علاقاته مع المنشآت المالية المرخصة. إذا لم يكن من العملي، لأسباب وجيهة، تضمين هذه المعلومات في الإعلان، تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتطبيق الشرط المنصوص عليه في البند ١١.١.٣.٢.ب.
2.3.1.13	Licensed Financial Institutions must ensure that where advertisement materials include an Annual Percentage Rate, the rate must clearly be labelled as an Annual Percentage Rate and inclusive of all related Fees. It must clearly state if the interest/profit rate is fixed or variable. In the case of a fixed interest/profit rate, the tenor of the fixed interest/profit rate must be displayed. It must state any conditions on which the advertised rate is based upon.	١٣.١.٣.٢ يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أنه في حالة احتواء المواد الإعلانية على معدل نسبة سنوية، يجب ترميز المعدل بوضوح على أنه معدل النسبة السنوية ويشمل جميع الرسوم ذات الصلة، على أن تذكر بوضوح ما إذا كانت نسبة الفائدة / الربح ثابتة أو متغيرة. في حالة وجود نسبة فائدة / ربح ثابتة، فيجب عرض مدة نسبة الفائدة / الربح الثابتة، مع ذكر أي شروط تعتمد عليها النسبة المعلنة.
2.3.1.14	Where Licensed Financial Institutions have a relationship with a Third Party provider for a particular Financial Product and/or Service, the Licensed Financial Institutions must disclose this fact in all advertisements for the advertised Financial Product and/or Service.	١٤.١.٣.٢ عندما يكون للمنشآت المالية المرخصة علاقة مع مزود خارجي لمنتج و/أو خدمة مالية معينة، يجب على المنشآت المالية المرخصة الإفصاح عن ذلك في جميع الإعلانات الخاصة بالمنتج و/أو الخدمة المالية المُعلن عنها.
2.3.1.15	If advertisement material contains a statement, promise or forecast based on assumptions, Licensed Financial Institutions must ensure those assumptions are reasonable, up to date with market trends and clearly disclosed and labelled as assumptions in the advertisement.	١٥.١.٣.٢ إذا احتوت المواد الإعلانية على بيان أو وعد أو توقع على أساس افتراضات، يجب على المنشآت المالية المرخصة التأكد من معقولية تلك الافتراضات وتحديثها حسب حالات التكرار والإفصاح عنها بوضوح ووصفها على أنها افتراضات في الإعلان.

2.3.1.16	Advertisements promoting the potential returns of a financial product must state that the forecast is for illustrative purposes only and is not indicative or construed as likely returns. A warning statement must be prominently displayed beside any statement regarding potential returns that states the potential risks of a loss as well. Any statement or forecast must not mislead at the time it is made.	يجب أن تنص الإعلانات التي تروّج للعوائد المحتملة لمنتج مالي على أن التوقعات هي لأغراض توضيحية فقط وليست إرشادية ولا تفسر على أنها عوائد محتملة. كما يجب عرض بيان تحذيري بشكل بارز بجانب أي بيان يتعلق بالعوائد المحتملة التي توضح المخاطر المحتملة للخسارة أيضاً، على ألا تكون أي بيانات أو توقعات مضللة في وقت تقديمها.	١٦.١.٣.٢
2.3.1.17	Where the Advertising material does not refer to the benefits or returns but only names the Financial Product and/or Service and/or invites a Consumer to discuss the Financial Product and/or Service in more detail, a Licensed Financial Institution need not display the related warning statements required by Section 2.3 of Article 2: Disclosure & Transparency of these Standards.	عندما لا تشير مواد الدعاية إلى الميزات أو العوائد ولكن تقوم فقط بتسمية المنتج و/أو الخدمة المالية و/أو تدعو المستهلك لمناقشة المنتج و/أو الخدمة المالية بمزيد من التفصيل، لا تحتاج المنشأة المالية المرخصة لعرض بيانات التحذير ذات الصلة المطلوبة بموجب القسم ٣.٢ من المادة ٢: الإفصاح والشفافية من هذه المعايير.	١٧.١.٣.٢
2.3.1.18	Where the warning statements required by these Standards do not cover the Licensed Financial Institution's products and services, the Licensed Financial Institution must devise their own with respect to raising awareness of potential risks associated with the product or service.	عندما لا تغطي بيانات التحذير المطلوبة بموجب هذه المعايير منتجات وخدمات المنشأة المالية المرخصة، يجب على المنشأة المالية المرخصة إعداد بياناتها التحذيرية لغرض التوعية بالمخاطر المحتملة المرتبطة بالمنتج أو الخدمة.	١٨.١.٣.٢
2.3.2	Advertisement of Deposit Products	الإعلان عن منتجات الودائع	٢.٣.٢
2.3.2.1	Licensed Financial Institutions which offer Deposit Products must comply with all the requirements in Section 2.3.1 of this Article as applicable, in addition to complying with all the requirements of this Section.	تمتثل المنشآت المالية المرخصة التي تقدم منتجات الودائع لجميع المتطلبات الواردة في القسم ١.٣.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال لجميع متطلبات هذا القسم.	١.٢.٣.٢
2.3.2.2	Licensed Financial Institutions must ensure that where the interest/profit rate for a Deposit Product is quoted in advertisement materials, the advertisement materials must include the following:	تضمن المنشآت المالية المرخصة أنه عند تحديد نسبة الفائدة / الربح لمنتج الودائع في مواد الإعلان، يجب أن تتضمن مواد الإعلان ما يلي:	٢.٢.٣.٢

a.	Whether it is fixed or variable and if fixed, for what period of time;	ما إذا كانت النسبة ثابتة أو متغيرةً وإذا كانت ثابتةً، فلأي فترة زمنية؛	أ.
b.	Where more than one term (period of time) is advertised, it must disclose the relevant Annual Interest/Profit Rate for each term and each rate must be displayed in equal font size and prominence;	عند الإعلان عن أكثر من أجل واحد (فترة زمنية)، يجب الكشف عن نسبة الفائدة / الربح السنوي ذي الصلة لكل أجل ويجب عرض كل نسبة بنفس حجم الخط والبروز؛	ب.
c.	The minimum tenor and/or minimum amount required to qualify for a specified rate of interest/profit, if applicable;	أدنى فترة و/أو أدنى مبلغ مطلوب لاستحقاق أي نسبة فائدة / ربح محدد، إن أمكن؛	ج.
d.	The frequency in which the accrued interest/profit will be paid to the Consumer;	عدد مرات دفع الفائدة / الربح المحقق إلى المستهلك؛	د.
e.	The basis on which the interest/profit calculation will be made (e.g. monthly/quarterly/annual compounding); and	أساس احتساب الفائدة / الربح (على سبيل المثال، مركب شهري / كل ثلاث أشهر / سنوي)؛ و	ه.
f.	Any other conditions that are required to be met in order to obtain the rate.	أي شروط أخرى يجب توافرها لاستحقاق الفائدة/الربح.	و.
2.3.3	Advertisement of Credit Products	الإعلان عن المنتجات الائتمانية	٣.٣.٢
2.3.3.1	Licensed Financial Institutions which offer Credit Products must comply with the requirements in Section 2.3.1 of this Article as applicable, in addition to complying with the requirements of this Section of this Article.	يجب أن تمتثل المنشآت المالية المرخصة التي تعرض منتجات ائتمانية للمتطلبات الواردة في القسم ١.٣.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال لمتطلبات هذا القسم من هذه المادة.	١.٣.٣.٢
2.3.3.2	When displaying the Annual Percentage Rate for a term loan/financing in advertisement materials, Licensed Financial Institutions must also display the total interest/profit and Fees to be paid over the term of the loan/financing by means of an example and disclose any conditions that are required to be met in order to obtain the rate. This provision does not apply to the provision of loans/financing for residential mortgages.	عند عرض معدل النسبة السنوية لقرض / تمويل لأجل في مواد إعلانية، تلتزم المنشآت المالية المرخصة أيضاً بعرض إجمالي الفائدة / الربح والرسوم التي يجب دفعها على مدى فترة القرض / التمويل عن طريق نموذج والإفصاح عن أي شروط يجب الوفاء بها من أجل الحصول على النسبة. لا ينطبق هذا الحكم على تقديم القروض / التمويل لرهون العقارات السكنية.	٢.٣.٣.٢

2.3.3.3	Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement materials for a residential mortgage contain the following warning statement:	تضمن المنشآت المالية المرخصة احتواء مواد الإعلان عن الرهن العقاري السكني على بيان التحذير التالي:	٣.٣.٣.٢
	Warning: If you do not keep up your repayments/payments, you may lose your property.	تحذير: إذا لم تستمر في السداد/الدفع، فقد تخسر عقارك.	
2.3.3.4	Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement materials for a loan/financing contain the following warning statement:	تضمن المنشآت المالية المرخصة احتواء المواد الإعلانية للقرض / التمويل على بيان التحذير التالي:	٤.٣.٣.٢
	Warning: You may have to pay penalties if you pay off a loan/financing early.	تحذير: قد تضطر إلى دفع غرامات إذا قمت بسداد القرض / التمويل مبكراً.	
	Warning: If you do not meet the repayments/payments on your loan/financing, your account will go into arrears. This may affect your credit rating, which may limit your ability to access financing in the future.	تحذير: في حالة عدم سداد/تسديد القرض / التمويل الخاص بك، فسوف تتراكم المتأخرات على حسابك. قد يؤثر ذلك على تصنيفك الائتماني، مما قد يحد من قدرتك على الحصول على التمويل في المستقبل.	
2.3.3.5	Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement materials for a debt consolidation loan/financing contain the following warning statement:	تضمن المنشآت المالية المرخصة احتواء المواد الإعلانية لقرض / تمويل توحيد الديون على بيان التحذير التالي:	٥.٣.٣.٢
	Warning: Refinancing your loans/financing may take longer to pay off than your previous loan/financing and may result in paying more in interest/profit.	تحذير: قد تؤدي إعادة تمويل قروضك / تمويلك إلى زيادة فترة سداد قرضك / تمويلك السابق وقد يترتب عليها دفع فائدة / ربح إضافي.	
2.3.4	Advertisement of Structured Products	الإعلان عن المنتجات المهيكلة	٤.٣.٢
2.3.4.1	Licensed Financial Institutions which offer structured products must comply with the requirements in Section 2.3.1 of this Article as applicable, in addition to complying with the requirements of this Section.	تمتثل المنشآت المالية المرخصة التي تعرض منتجات مهيكلة للمتطلبات الواردة في القسم ١.٣.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال لمتطلبات هذا القسم.	١.٤.٣.٢

2.3.4.2	Licensed Financial Institutions must assess the suitability of the structured product to the targeted Consumer segment prior to launching the product advertisement and limit the Advertising to that appropriate Market segment.	٢.٤.٣.٢ تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتقييم مدى ملاءمة المنتج المهيكل لشريحة المستهلكين المستهدفين قبل إطلاق دعاية المنتج وقصر الدعاية على الشريحة السوقية المناسبة.
2.3.4.3	Licensed Financial Institutions must disclose the name of the entity issuing the structured product in the advertisement and promotional material and the regulator of the structured product.	٣.٤.٣.٢ تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح عن اسم الكيان المُصدر للمنتج المهيكل في الإعلان والمواد الترويجية والهيئة التنظيمية التي يخضع المنتج المهيكل لرقابتها.
2.3.4.4	Licensed Financial Institutions must not advertise a structured product solely based on the projected or expected return of the structured product.	٤.٤.٣.٢ يجب ألا تعلن المنشآت المالية المرخصة عن منتج مهيكل على أساس العائد المتوقع أو المنتظر للمنتج المهيكل.
	Where a Consumer may not receive 100% of the initial capital invested, Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement materials for a structured product, contain the following warning statement:	في حالة إمكانية عدم حصول المستهلك على كامل رأس مال الاستثمار الأولي بنسبة ١٠٠%، فيجب على المنشآت المالية المرخصة التأكد من أن المواد الإعلانية للمنتج المهيكل، تحتوي على بيان التحذير التالي:
	Warning: If you invest in this product, you may lose some, all or more than the amount of money you invested.	تحذير: إذا كنت تستثمر في هذا المنتج، فقد تخسر جزءاً من مبلغ المال الذي تستثمر به أو كله أو ما يزيد عليه.
2.3.4.5	Where the invested funds provide for early redemption, Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement materials for the structured product contain the following warning statement:	٥.٤.٣.٢ عندما تكون هناك نصوص تخص الاسترداد المبكر للأموال المستثمرة ، فيجب على المنشآت المالية المرخصة التأكد من احتواء المواد الإعلانية للمنتج المهيكل على بيان التحذير التالي:
	Warning: If you cash in your investment before [specify the particular time], you may lose some or all of the money you invest and incur early redemption fees.	تحذير: في حالة سحب استثمارك قبل [الوقت المحدد]، فقد تخسر بعض أو جميع الأموال التي تستثمر فيها وتتحمل رسوم الاسترداد المبكر.
2.3.4.6	Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement for a structured product where the funds are locked in i.e. no access to funds for the term of the product contain the following warning statement:	٦.٤.٣.٢ تضمن المنشآت المالية المرخصة أن الإعلان عن منتج مهيكل بنظام تقييد الأموال، بمعنى عدم إمكانية الحصول على الأموال طوال فترة المنتج أن يتضمن بيان التحذير التالي:

Warning: If you invest in this product, you will not have any access to your money for / until [insert time required before the product matures].	تحذير: إذا كنت تستثمر في هذا المنتج، فلن يمكنك الحصول على أموالك لغاية / حتى [اذكر الوقت المطلوب قبل استحقاق المنتج].

2.3.4.7	Where Licensed Financial Institutions give information about past performance when Advertising a structured product and/or service, this information must:	عندما تقدم المنشآت المالية المرخصة معلومات حول الأداء السابق عند الدعاية لمنتج و/أو خدمة مهيكلة، يجب الالتزام بالآتي في شأن هذه المعلومات:	٧.٤.٣.٢
a.	Be based on actual performance;	أنّ تستند إلى الأداء الفعلي؛	أ.
b.	Be based on a structured product similar to that being advertised;	أنّ تستند إلى منتج مهيكل مماثل للمنتج محل الإعلان؛	ب.
c.	Not be selected so as to exaggerate the success or disguise the lack of success of the advertised structured product and/or service;	عدم اختيارها لغرض المبالغة في النجاح أو إخفاء عدم نجاح المنتج و/أو الخدمة المهيكلة المُعلن عنها؛	ج.
d.	State the source of the information relied on regarding the performance;	ذكر مصدر المعلومات التي تم الاعتماد عليها فيما يتعلق بالأداء؛	د.
e.	State clearly the period chosen during which the actual performance occurred and how it relates to the structured product being advertised;	ذكر بوضوح الفترة المختارة التي حدث خلالها الأداء الفعلي وكيفية ارتباطه بالمنتج المهيكل محل الإعلان؛	ه.
f.	Include the actual performance during the most recent period;	بيان الأداء الفعلي خلال أحدث فترة؛	و.
g.	Indicate, where they arise, details of all transaction costs, Fees and interest/profit that have been taken into account or not taken into account in the calculation of the actual performance; and	الإشارة إلى تفاصيل جميع تكاليف المعاملات والرسوم والفائدة / الربح - عند تحملها - التي تم مراعاتها أو إغفالها عند احتساب الأداء الفعلي؛ و	ز.
h.	State, where applicable, the assumptions upon which the actual performance was calculated.	ذكر، عند الاقتضاء، الافتراضات التي تم على أساسها احتساب الأداء الفعلي.	ح.
2.3.4.8	Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement materials which contain information on past performance, must also contain the following warning statement:	تضمن المنشآت المالية المرخصة احتواء المواد الإعلانية التي تتضمن معلومات عن الأداء السابق أيضاً على بيان التحذير التالي:	٨.٤.٣.٢

	Warning: Past performance is not a reliable guide to future performance.	تحذير: الأداء السابق ليس دليلاً موثوقاً على الأداء المستقبلي.	
2.3.4.9	Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement materials which contain illustrations or information on simulated performance must also contain the following warning statement:	تضمن المنشآت المالية المرخصة احتواء المواد الإعلانية التي تتضمن رسوم توضيحية أو معلومات عن أداء محاكى أيضاً على بيان التحذير التالي:	٩.٤.٣.٢
	Warning: These figures are estimates / examples only. They are not a reliable guide to the future performance of this investment.	تحذير: هذه الأرقام هي تقديرات / أمثلة فقط ولا تعد دليلاً موثوقاً على الأداء المستقبلي لهذا الاستثمار.	
2.3.4.10	Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement materials do not describe a structured product as guaranteed or partially guaranteed unless:	تضمن المنشآت المالية المرخصة عدم وصف المواد الإعلانية لأي منتج مهيكل على أنه مضمون أو مضمون جزئياً ما لم:	١٠.٤.٣.٢
a.	There is a legally enforceable contract with a credible Third Party who undertakes to meet, to whatever extent is stated in the advertisement and marketing materials, the Consumer's claim under the guarantee;	يوجد عقد واجب النفاذ قانوناً مع طرف ثالث موثوق به يتعهد بالوفاء، بالقدر المذكور في الإعلان والمواد التسويقية، بمطالبة المستهلك بموجب الضمان؛	أ.
b.	The Licensed Financial Institution has made and can demonstrate that it has made an assessment of the quality and value of the guarantee;	تقدم المنشأة المالية المرخصة وتستطيع إثبات قيامها بإجراء تقييم لجودة الضمان وقيمته؛	ب.
c.	It clearly states the level, nature and extent of limitations of the guarantee and the name of the guarantor; and	ينص بوضوح على مستوى وطبيعة ومدى قيود الضمان واسم الضامن؛ و	ج.
d.	Where it is the case, the advertisement materials must state that the guarantee is from a Third Party approved by a Licensed Financial Institution.	عندئذ، يجب أن تنص المواد الإعلانية على أن الضمان من جهة خارجية معتمدة من منشأة مالية مرخصة.	د.
2.3.5	Advertisement of Remittances, Transfers and Foreign Exchange	الإعلان عن الحوالات والتحويلات والصرف الأجنبي	٥.٣.٢

2.3.5.1	Licensed Financial Institutions that offer remittance, transfer and foreign exchange products and/or services must comply with the requirements in Section 2.3.1 of this Article as applicable, in addition to complying with the requirements of this Section.	١.٥.٣.٢ تمتثل المنشآت المالية المرخصة التي تعرض منتجات و/أو خدمات الحوالات والتحويلات والصرف الأجنبي للمتطلبات الواردة في القسم ١.٣.٢ من هذه المادة حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى الامتثال لمتطلبات هذا القسم.
2.3.5.2	Licensed Financial Institutions must ensure that advertisement material contains the following warning statement:	٢.٥.٣.٢ تضمن المنشآت المالية المرخصة احتواء المواد الإعلانية على بيان التحذير التالي:

Warning: Additional fees may be levied by the correspondent bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances.	تحذير: قد تفرض رسوم إضافية من قبل المنشأة المالية / البنك المراسل أو الكيان الذي يقدم خدمات مالية إلى المستفيد من التحويلات.
Warning: Penalties and Fees may be applied if there is a customer error or omission in providing correct or incomplete information for remittances.	تحذير: قد تنطبق غرامات ورسوم في حالة وجود خطأ أو إغفال من جانب العميل في تقديم معلومات صحيحة أو غير مكتملة عن التحويلات.

2.3.5.3	Licensed Financial Institutions must ensure that where an advertised remittance, transfer and foreign exchange product and/or service is denominated or priced in a foreign currency, or where the value of an advertised remittance, transfer and foreign exchange product and/or service may be directly affected by changes in foreign exchange rates, the advertisement contains the following warning statement:	٣.٥.٣.٢ تضمن المنشآت المالية المرخصة في حالة الإعلان عن منتج و/أو خدمة حوالة أو تحويل أو صرف أجنبي بعملة أجنبية، أو عند احتمالية تأثر قيمة منتج و/أو خدمة الحوالة أو التحويل أو الصرف أجنبي المُعلن عنها بشكل مباشر بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية، أنّ يتضمن الإعلان بيان التحذير التالي:

Warning: This product/service may be affected by changes in foreign currency exchange rates.	تحذير: قد يتأثر هذا المنتج / الخدمة بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية.

2.3.5.4	Where Licensed Financial Institutions advertise an attractive promotional foreign exchange rate, Licensed Financial Institutions must specify the period of applicability and any restrictions/conditions/assumptions associated with the offer.	٤.٥.٣.٢ عندما تعلن المنشآت المالية المرخصة عن سعر صرف أجنبي ترويجي مغري، فعليها أن تلتزم بتحديد فترة التطبيق وأي قيود / شروط / افتراضات مرتبطة بالعرض.

2.3.5.5	Where the estimated time for completing a remittance is advertised, it must include the following statement:	عند الإعلان عن الوقت المقدر لإتمام التحويل، يجب تضمين البيان التالي:	٥.٥.٣.٢

Warning: The actual time to complete a transaction may differ from estimates due to increased scrutiny of transactions by the correspondent bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances.	تحذير: قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام المعاملة عن التقديرات بسبب زيادة التدقيق في المعاملات من قبل المؤسسة المالية / البنك المراسل أو الكيان الذي يقدم خدمات مالية إلى المستفيد من التحويلات.

	Article 3: Institutional Oversight	**المادة ٣: الإشراف المؤسسي**	
3.1	**Institutional Oversight and Governance**	**الإشراف المؤسسي والحوكمة**	**١.٣**
3.1.1	Monitoring by Central Bank	رقابة المصرف المركزي	١.١.٣
	General	عام	
3.1.1.1	Regulatory oversight of Licensed Financial Institutions by the Central Bank is an essential pillar of strengthening Consumer confidence and trust in the financial services. The Central Bank expects Licensed Financial Institutions to be effectively managed by establishing appropriate organizational oversight and structure, a supportive and constructive corporate culture, engaging well-qualified Staff, defining clear policies and procedures and creating proper monitoring and control frameworks supported by proper overall governance oversight.	تعتبر رقابة المصرف المركزي التنظيمية على المنشآت المالية المرخصة ركيزة أساسية لتعزيز ثقة المستهلك في الخدمات المالية .كما يتوقع المصرف المركزي أن تتسم إدارة المنشآت المالية المرخصة بالفعالية المنشودة من خلال وضع هيكل إشرافي وتنظيمي مناسب، وترسيخ الثقافة المؤسسية الداعمة والبناءة، والاستعانة بالموظفين المؤهلين تأهيلاً جيداً، ورسم سياسات وإجراءات واضحة واستحداث أطر الرصد والمراقبة المناسبة مدعومةً بالإشراف الشامل على الحوكمة.	١.١.١.٣
3.1.2	General Provisions	أحكام عامة	٢.١.٣
	Effective Institutional Oversight	الرقابة المؤسسية الفعالة	
3.1.2.1	Effective Oversight includes requiring Licensed Financial Institutions to:	تتطلب الرقابة الفعالة من المنشآت المالية المرخصة:	١.٢.١.٣
a.	Integrate into the management of the Licensed Financial Institution, the general principles which the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards are based upon;	دمج المبادئ العامة التي يستند إليها نظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له في إدارة المنشآت المالية المرخصة؛	أ.
b.	Maintain effective Board governance and oversight of the management of conduct and compliance risks. With respect to the term Board and any assigned roles or responsibilities required by these Standards, these shall, for the purpose of licensed foreign bank branches, be the same requirements of the foreign bank branch representative or committee that have been designated by Licensed Financial Institution in accordance with the Central Bank Regulation on Corporate Governance;	الحفاظ على كفاءة حوكمة مجلس الإدارة والإشراف على إدارة مخاطر السلوك والامتثال. فيما يتعلق باختصاصات مجلس الإدارة وأي مهام أو مسؤوليات محددة تكون مشروطة بموجب هذه المعايير، فإنها يجب أن تكون، لأغراض فروع البنوك الأجنبية المرخصة، نفس متطلبات ممثل فرع البنك الأجنبي أو اللجنة المكلفة من المنشأة المالية المرخصة وفقاً لنظام المصرف المركزي بشأن الحوكمة المؤسسية؛	ب.

c.	Establish a governance structure that provides assurance and evidence that there is effective oversight of conduct risks. The governance structure must cover the breadth of the Licensed Financial Institution's financial products, services and related Retail Operations including the use of Third Parties;	ج. وضع هيكل حوكمة يوفر الطمأنينة ويثبت وجود رقابة فعالة على مخاطر السلوك، على أن يغطي هيكل الحوكمة نطاق المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المنشأة المالية المرخصة وعمليات الأفراد ذات الصلة بما في ذلك الاستعانة بأطراف خارجية؛
d.	Develop and implement an effective control framework to manage conduct risks and ensure compliance with the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards. The control framework must be approved by the Board of the Licensed Financial Institution;	د. وضع وتنفيذ إطار رقابة فعال لإدارة مخاطر السلوك وضمان الامتثال لنظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له ، على أن يتم اعتماد إطار الرقابة بواسطة مجلس إدارة المنشأة المالية المرخصة؛
e.	Develop, document and integrate conduct risk tolerance into the Licensed Financial Institution's decision-making process and overall strategy;	ه. وضع نطاق تحمل مخاطر السلوك وتوثيقه ودمجه في عملية صنع القرار والاستراتيجية العامة للمنشأة المالية المرخصة؛
f.	Ensure the Licensed Financial Institution's key control and assurance functions, Compliance, Risk and Audit, are each mandated appropriately for the identification, prevention, monitoring, detection, verification and mitigation/resolution of conduct and related risks;	و. ضمان تكليف أقسام الرقابة والضمان والامتثال وإدارة المخاطر والتدقيق الرئيسية في المنشأة المالية المرخصة، بشكل مناسب لتحديد السلوكيات والمخاطر ذات الصلة ودرئها ورصدها والكشف عنها والتحقق منها وتخفيفها / حلها؛
g.	Ensure all appropriate Staff are qualified at all times to perform their responsibilities and are competent in their understanding and application of the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards;	ز. ضمان أن يكون جميع الموظفين المعنين مؤهلين في جميع الأوقات لأداء مسؤولياتهم ويتمتعون بالكفاءة من حيث فهم وتطبيق نظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له ؛
h.	Establish management and Staff remuneration structures that promote responsible business and Market Conduct with the aim of preventing mis-selling practices, unreasonable risk taking, or other irresponsible actions and or behaviors;	ح. وضع هياكل لمكافآت الإدارة والموظفين تعزز العمل المسؤول سلوك السوق بهدف منع ممارسات البيع الخاطئة أو المخاطرة غير المعقولة أو غير ذلك من الإجراءات أو السلوكيات غير المسؤولة؛

i.	Apply strict product and/or service approval processes that must be carried out before a new or updated Financial Product and/or Service is released to the Market;	ط. تطبيق عمليات اعتماد صارمة على المنتج و/أو الخدمة التي يجب تنفيذها قبل طرح منتج و/أو خدمة مالية جديدة أو محدثة في السوق؛
j.	Establish effective and efficient Complaint management processes and systems to ensure resolution, analysis and reporting of Complaints;	ي. استحداث عمليات وأنظمة لإدارة الشكاوى تتسم بالفعالية والكفاءة لضمان تسوية الشكاوى وتحليلها والإبلاغ عنها؛
k.	Implement appropriate control framework, security and monitoring measures to protect Consumers' Data and information against misuse, unauthorized access and undue processing and analysis;	ك. تنفيذ إطار رقابة مناسب وتدابير أمنية ورقابية لحماية بيانات المستهلكين ومعلوماتهم من سوء الاستخدام والوصول غير المشروع والمعالجة والتحليل غير المبرر؛
l.	Establish a comprehensive Data collection process for Consumer Complaints and inquiries to enable effective trend analysis and the identification of issues regarding Financial Products and/or Services, non-compliance matters, Staff misconduct and the fair treatment of Consumers. The Central Bank may prescribe templates to Licensed Financial Institutions to standardize Data collection, classification and reporting;	ل. إنشاء عملية شاملة لجمع البيانات لشكاوى المستهلكين واستفساراتهم للتمكين من تحليل الاتجاهات بالفعالية المرجوة وتحديد المشكلات المتعلقة بالمنتجات و/أو الخدمات المالية، ومسائل عدم الامتثال، وسوء سلوك الموظفين، والمعاملة العادلة للمستهلكين. كما يجوز للمصرف المركزي أن يضع نماذج للمنشآت المالية المرخصة لتوحيد عملية جمع البيانات وتصنيفها وإعداد التقارير عنها؛
m.	Instill a culture in the Licensed Financial Institution that promotes fair dealing, transparency and behavior that protects the interests of Consumers first;	م. غرس ثقافة في المنشآت المالية المرخصة تعزز التعامل العادل والشفافية والسلوك الذي يحمي مصالح المستهلكين أولاً؛
n.	Ensure the Licensed Financial Institution's governance framework encompassing the above components is commensurate with the size, complexity and risk profile of the Licensed Financial Institution; and	ن. التأكد من أن إطار حوكمة المنشآت المالية المرخصة الذي يشمل المكونات المذكورة أعلاه يتناسب مع حجم وتعقيد وملف المخاطر للمنشأة المالية المرخصة؛ و
o.	Ensure that Islamic Financial Institutions comply with Islamic Shari'ah.	س. ضمان امتثال المنشآت المالية الإسلامية لأحكام الشريعة الإسلامية.

3.1.2.2	Licensed Financial Institutions must apply the principles and the requirements of the Consumer Protection Regulation and accompanying Standards to any new product or service, activity, action, change, event or any other situations.	٢.٢.١.٣	تطبق المنشآت المالية المرخصة مبادئ ومتطلبات نظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له على كل ما يستجد من منتجات أو خدمات أو أنشطة أو إجراءات أو تغييرات أو أحداث أو أي مواقف أخرى.
3.1.2.3	Licensed Financial Institutions must file by January 31st each year an annual letter of attestation confirming compliance with Article 98 of the Decretal Law and specifically addressing matters related to Chapter 6 of the Decretal Law and the supporting Regulation and Standards. The letter must be filed by the Licensed Financial Institution's most senior compliance officer and approved by the Board. The Central Bank may prescribe the form and details as to the content of the letter.	٣.٢.١.٣	تقدم المنشآت المالية المرخصة بحلول ٣١ يناير من كل عام خطاب تصديق سنوي يؤكد الامتثال للمادة ٩٨ من المرسوم بقانون ويتناول بوجه خاص المسائل المتعلقة بالفصل السادس من المرسوم بقانون والأنظمة والمعايير الداعمة. يجب تقديم الخطاب من قبل مسؤول الامتثال الأعلى منصباً في المنشآت المالية المرخصة ويجب اعتماده من مجلس الإدارة. يجوز للمصرف المركزي أن يصف النموذج والتفاصيل المتعلقة بمحتوى الخطاب.
3.2	**Governance of Retail Operations**	**٢.٣**	**حوكمة عمليات الخدمات المصرفية للأفراد**
3.2.1	Governance Framework – Roles and Responsibilities	١.٢.٣	إطار الحوكمة , المهام والمسؤوليات
	<u>The Board and Senior Management</u>		<u>مجلس الإدارة والإدارة العليا</u>
3.2.1.1	Licensed Financial Institutions must have a Board approved governance framework in place that provides the Board with assurance and evidence that they have effective oversight and control frameworks over Retail Operations. The governance framework must detail the roles and responsibilities for all business, control and assurance functions as well as for the senior management.	١.١.٢.٣	يكون لدى المنشآت المالية المرخصة إطار حوكمة معتمد من مجلس الإدارة يوفر للمجلس تأكيدات ويثبت وجود أطر إشرافية ورقابية فعالة على عمليات الأفراد، على أنّ يوضح إطار الحوكمة مهام ومسؤوليات جميع وحدات العمل وأقسام الرقابة والضمان بالإضافة إلى الإدارة العليا.

3.2.1.2	The Board and Senior Management are responsible for overseeing conduct of the Licensed Financial Institution within the financial marketplace in which it operates. The Board must approve the Market Conduct compliance policy that states how the Licensed Financial Institution will comply with the regulatory principles. An annual report on Consumer Protection & Conduct Risk Management must be submitted to the Board or a Committee of the Board of the Licensed Financial Institution and the Board's response must be documented.	يتولى مجلس الإدارة والإدارة العليا مسؤولية الإشراف على سلوك المنشأة المالية المرخصة داخل السوق المالية التي تعمل فيها. يجب أن يوافق مجلس الإدارة على سياسة الامتثال لسلوك السوق التي تنص على كيفية التزام المنشأة المالية المرخصة بالمبادئ التنظيمية، على أن يُرفع تقرير سنوي عن حماية المستهلك وإدارة مخاطر السلوك إلى مجلس الإدارة أو لجنة منبثقة من مجلس إدارة المنشأة المالية المرخصة ويجب توثيق استجابة مجلس الإدارة.	٢.١.٢.٣
3.2.1.3	The governance framework must specifically establish and maintain oversight over the design, production, Advertising, marketing, distribution and sales of Financial Products and/or Services with the objectives:	يجب أن ينشئ إطار الحوكمة ويحافظ على الإشراف على التصميم والإنتاج والدعاية والتسويق والتوزيع والمبيعات للمنتجات و/أو الخدمات المالية مع الأهداف التالية:	٣.١.٢.٣
a.	To minimize potential harm to Consumers;	تقليل الضرر المحتمل على المستهلكين؛	أ.
b.	Avoid potential Conflicts of Interest with Consumers; and	تفادي أي تعارض محتمل مع مصالح المستهلكين؛ و	ب.
c.	Ensure that the best interests and well-being of the Consumers are appropriately addressed.	التأكد من معالجة المصالح العليا ورفاهية المستهلكين بشكل مناسب.	ج.
3.2.1.4	The Board and Senior Management must adopt and promote a culture that will protect the interests of their Consumers by promoting principles of Consumer service, fairness, transparency and disclosure.	يلتزم مجلس الإدارة والإدارة العليا باعتماد وإرساء ثقافة تحمي مصالح المستهلكين من خلال تعزيز مبادئ خدمة المستهلك والإنصاف والشفافية والإفصاح.	٤.١.٢.٣
3.2.1.5	The Board and Senior Management are accountable for setting the culture and direction of the Licensed Financial Institution to align business practices with the consumer protection regulatory requirements. This requires concerted and wide-ranging measures, in particular:	يتحمل مجلس الإدارة والإدارة العليا مسؤولية وضع ثقافة ووجهة المنشأة المالية المرخصة لمواكبة ممارسات العمل مع المتطلبات التنظيمية لحماية المستهلك، بما يتطلب تدابير متسقة وواسعة النطاق، وعلى الأخص:	٥.١.٢.٣
a.	Ensuring legal and regulatory requirements are being complied with;	ضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية؛	أ.

b.	Establishing complete and up-to-date control frameworks;	وضع أطر رقابة مكتملة وحديثة؛	ب.
c.	Executing effective monitoring, analysis and regular management reporting;	تنفيذ عمليات الرصد والتحليل والتقارير الإدارية المنتظمة؛	ج.
d.	Ensuring competent frontline Staff, independent control and assurance functions and annually evaluating their effectiveness;	ضمان الاستعانة بموظفين أكفاء في الخطوط الأمامية، وأقسام مستقلة للرقابة والتأكيد ، وتقييم فعاليتهم سنوياً؛	د.
e.	Establishing a Staff performance evaluation and remuneration system to promote and incentivize treating Consumers fairly;	وضع نظام لتقييم أداء الموظفين والمكافآت لتعزيز وتحفيز معاملة المستهلكين بشكل عادل؛	ه.
f.	Ensuring that Staff have the required qualifications and training to perform their responsibilities in a fully competent manner;	ضمان حصول الموظفين على المؤهلات والتدريب اللازمين لأداء مسؤولياتهم على أكمل وجه؛	و.
g.	Establishing effective Complaint management, resolution, analysis and reporting;	وضع إدارة فعالة للشكاوى وحلها وتحليلها وإعداد التقارير عنها؛	ز.
h.	Implementing comprehensive Financial Products and/or Services approval processes;	تنفيذ عمليات الموافقة على المنتجات المالية و/أو الخدمات الشاملة؛	ح.
i.	Ensuring accessibility to branches and ATMs by People of Determination;	ضمان وصول أصحاب الهمم إلى الفروع وأجهزة الصرف الآلي.	ط.
j.	Carrying out effective Consumer education and awareness programs; and	تنفيذ برامج فعالة لتثقيف المستهلك وتوعيته؛ و	ي.
k.	Addressing issues related to Conflicts of Interest.	معالجة القضايا المتعلقة بتعارض المصالح.	ك.
3.2.1.6	As part of the Consumer Protection & Conduct Risk Management annual report required by Clause 3.2.1.2 the Senior Management must assess and report therein of their activities to support positive conduct and risk culture with evidence of support of the Consumer Protection Regulatory Principles. The review should also assess how Board and corporate messages about conduct and risk are permeated within the organization.	كجزء من التقرير السنوي لحماية المستهلك وإدارة مخاطر السلوك المطلوب بموجب البند ٢.١.٢.٣، تلتزم الإدارة العليا بتقييم أنشطتها والإبلاغ عنها لدعم السلوك الإيجابي وثقافة إدارة المخاطر مع دليل على دعم المبادئ التنظيمية لحماية المستهلك. يجب أن تقيّم المراجعة أيضاً كيفية تعميم رسائل مجلس الإدارة والرسائل المؤسسية حول السلوك والمخاطر داخل المؤسسة.	٦.١.٢.٣

3.2.1.7	The Board and Senior Management must ensure independent control and assurance functions of Risk, Compliance and Audit are appropriately resourced to effectively execute at all times the Central Bank's consumer protection regulatory framework and its supervisory requirements.	يضمن مجلس الإدارة والإدارة العليا توفير الموارد المناسبة لأقسام الرقابة والضمان المستقلة الخاصة بالمخاطر والامتثال والتدقيق لتنفيذ الإطار التنظيمي لحماية المستهلك للمصرف المركزي ومتطلباته الإشرافية بالفعالية المنشودة في جميع الأوقات.	٧.١.٢.٣
	Control and Assurance Functions (Risk, Compliance and Audit)	أقسام الرقابة والضمان (المخاطر والامتثال والتدقيق)	
3.2.1.8	Licensed Financial Institutions must have robust and effective controls to prevent inappropriate conduct and risks towards Consumers.	تطبق المنشآت المالية المرخصة ضوابط قوية وفعالة لمنع السلوك غير الملائم والمخاطر تجاه المستهلكين.	٨.١.٢.٣
3.2.1.9	The Licensed Financial Institution's control functions are required to be competent in the interpretation and application of the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards. The Board must clearly define the role and responsibilities of the control functions. They must jointly:	يجب أن تكون أقسام الرقابة في المنشآت المالية المرخصة مختصة بتفسير وتطبيق نظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له ، على أنّ يحدد مجلس الإدارة بوضوح مهامها ومسؤولياتها وعلى أن تتحمل المسؤولية معاً عما يلي:	٩.١.٢.٣
a.	Be held accountable for supporting the Retail Operations by providing active oversight and challenge, not just performing an advisory role;	دعم عمليات الأفراد من خلال توفير إشراف نشط وقوي، دون الاقتصار على الدور الاستشاري؛	أ.
b.	Be held accountable for their carrying out their assigned roles in the identification, prevention, monitoring, detection, robust controls and resolution of risks that Retail Operations create; and	أداء المهام المنوطة بهم في سبيل تحديد المخاطر الناشئة عن عمليات الأفراد ومنعها ورصدها والكشف عنها ووضع الضوابط القوية لمنعها وحلها؛ و	ب.
c.	Promote a corporate culture of protecting the best interests of Consumers first.	تعزيز ثقافة مؤسسية لحماية مصالح المستهلكين أولاً.	ج.
3.2.1.10	Licensed Financial Institutions must monitor compliance with the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards. The Licensed Financial Institution's Compliance function must:	تلتزم المنشآت المالية المرخصة بمراقبة الامتثال لنظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له ، على أن يقوم قسم الامتثال في المنشآت المالية المرخصة بما يلي:	١٠.١.٢.٣
a.	Inform and educate operational units of their responsibilities under the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards;	توجيه وتوعية الوحدات التشغيلية بمسؤولياتها بموجب نظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له؛	أ.

ب.	ضمان الامتثال لقواعد السلوك الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة داخل المنشأة؛	b.	Ensure the Licensed Financial Institution's code of conduct is complied with within the organization;
ج.	إجراء مراقبة منتظمة تشمل المتسوق الخفي والمراجعات الموضوعية وتحليل بيانات الشكوى لمراقبة الالتزام بنظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له ومدونة قواعد السلوك الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة؛	c.	Conduct regular monitoring including mystery shopping, thematic reviews and Complaint Data analysis to monitor adherence to the Consumer Protection Regulation, the accompanying Standards and the Licensed Financial Institution's code of conduct;
د.	التأكد من أن أداء الموظفين الفردي يتضمن مقاييس للمعايير غير المالية (النوعية) التي تعزز السلوك الأخلاقي للموظفين أثناء تفاعلهم مع المستهلكين؛	d.	Ensure that individual Staff performance includes measurements of non-financial (qualitative) parameters that promote ethical conduct of Staff during their interactions with Consumers;
ه.	تقييم حالة ثقافة الامتثال داخل المنشأة ورفع تقرير بشأنها وتقديم توصيات للتحسين كجزء من التقرير السنوي لحماية المستهلك وإدارة مخاطر السلوك المطلوب بموجب البند ٢.١.٢.٣؛ و	e.	As a part of the Consumer Protection & Conduct Risk Management annual report required by Clause 3.2.1.2, evaluate and report on the state of the organization's compliance culture and provide recommendations for improvements.; and
و.	تصعيد مسائل عدم الامتثال الجوهرية لقواعد السلوك ونظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة، مع تقديم مع خطط التصحيح. كما يجب إبلاغ المصرف المركزي بتلك الأمور وفقاً للنقطة (ب) من البند الأول من المادة (٩٨) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية.	f.	Escalate material non-compliance matters with the code of conduct and the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards to Senior Management and the Board, together with rectification plans. Such matters must also be reported to the Central Bank in accordance with Article (98), Clause 1.b in Decretal Federal Law No. (14) of 2018, Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities.
١١.١.٢.٣	تلتزم المنشآت المالية المرخصة بإجراء عمليات تدقيق منتظمة للسلوك، على أنّ يقوم قسم التدقيق الداخلي بما يلي:	3.2.1.11	Licensed Financial Institutions must conduct regular conduct audits of this area. The Internal Audit function must:
أ.	التقييم المستقل لفعالية وكفاءة قواعد السلوك الخاصة بالمنشآت المالية المرخصة، وحوكمة حماية المستهلك، والأنظمة والإجراءات والسياسات؛	a.	Independently assess the effectiveness and efficiency of the Licensed Financial Institution's codes of conduct, the Consumer protection governance, systems, procedures and policies;

b.	Independently assess the effectiveness of Retail Business line functions, Control functions and Senior Management in fulfilling their responsibility to effectively monitor and oversee conduct and regulatory requirements; and	تقييم فعالية أقسام عمليات الأفراد وأقسام الرقابة والإدارة العليا بشكل مستقل في الوفاء بمسؤوليتهم عن مراقبة السلوك والمتطلبات التنظيمية والإشراف عليها بالفعالية المرجوة؛ و	ب.
c.	Identify weaknesses in the effective implementation of control framework and regulatory requirements.	تحديد نقاط الضعف في التنفيذ الفعال لإطار الرقابة والمتطلبات التنظيمية.	ج.
	Risk Mitigation	تخفيف المخاطر	
3.2.1.12	Licensed Financial Institutions must:	تلتزم المنشآت المالية المرخصة بما يلي:	١٢.١.٢.٣
a.	Establish an approved conduct risk framework which enables them to identify, assess, monitor, mitigate and control conduct risk;	وضع إطار معتمد لمخاطر السلوك يمكّنهم من تحديد وتقييم ورصد وتخفيف ومراقبة مخاطر السلوك؛	أ.
b.	Define and document the risk appetite and risk limits that articulate the level and types of conduct risk the Licensed Financial Institution is willing to assume;	تحديد وتوثيق الرغبة في المخاطرة وحدود المخاطر التي توضح مستوى وأنواع مخاطر السلوك التي تكون المنشأة المالية المرخصة على استعداد لتحملها؛	ب.
c.	Develop mitigation strategies for the conduct risks that are identified; and	وضع استراتيجيات لتخفيف مخاطر السلوك التي تم تحديدها؛ و	ج.
d.	As part of the Consumer Protection & Conduct Risk Management annual report required by Clause 3.2.1.2, review and report on the type and level of conduct risks to the Board to ensure they are aligned with the Licensed Financial Institution's risk tolerance and regulatory requirements.	مراجعة ورفع تقرير عن نوع ومستوى مخاطر السلوك إلى مجلس الإدارة لضمان موائمتها مع مستوى تحمل المخاطر المقبول لدى المنشأة المالية المرخصة والمتطلبات التنظيمية وذلك كجزء من التقرير السنوي لحماية المستهلك وإدارة مخاطر السلوك المطلوب بموجب البند ٣.٢.١.٢.	د.
	Oversight of Financial Products and/or Services	الإشراف على المنتجات و/أو الخدمات المالية	
3.2.1.13	Licensed Financial Institutions must have a comprehensive and effective product approval framework documented in policies and procedures that are approved by the Board of Directors.	تطبق المنشآت المالية المرخصة إطار شامل وفعال للموافقة على المنتجات وموثق في السياسات والإجراءات التي يعتمدها مجلس الإدارة.	١٣.١.٢.٣

3.2.1.14	The product approval framework must cover all new Financial Products and/or Services as well as subsequent amendments to existing products and/or services.	يجب أن يغطي إطار الموافقة على المنتجات جميع المنتجات و/أو الخدمات المالية الجديدة بالإضافة إلى أي تعديلات لاحقة على المنتجات و/أو الخدمات الحالية.	١٤.١.٢.٣
3.2.1.15	Policies must ensure inherent risks are properly assessed.	يجب أن تضمن السياسات تقييم المخاطر الكامنة بشكل صحيح.	١٥.١.٢.٣
3.2.1.16	Policies must define all the pertinent procedures with checks and balances that must be complied with before a Licensed Financial Institution launches a Financial Product and/or Service into the financial marketplace. This includes defining the roles and responsibilities of each function involved in the creation, updating and launching a Financial Product and/or Service including the Control functions, the Retail Management, Legal services, marketing, Sales, Information – Technology services, etc.	يجب أن تحدد السياسات جميع الإجراءات ذات الصلة بالضوابط والموازين التي يجب الالتزام بها قبل أن تطلق المنشأة المالية المرخصة منتجاً و/أو خدمة مالية في السوق المالية، على أن يشمل ذلك تحديد مهام ومسؤوليات كل قسم يشارك في استحداث وتحديث وإطلاق منتج و/أو خدمة مالية بما في ذلك أقسام الرقابة وإدارة عمليات الأفراد والشؤون القانونية والتسويق والمبيعات وخدمات تكنولوجيا المعلومات، وما إلى ذلك.	١٦.١.٢.٣
3.2.1.17	The product approval process must include a documented sign-off by all relevant authorized Staff, Senior Management and Control functions.	يجب أن تتضمن عملية الموافقة على المنتجات المصادقة بتوقيع جميع الموظفين المفوضين والإدارة العليا وأقسام الرقابة.	١٧.١.٢.٣
3.3	**Regulatory Reporting**	**التقارير التنظيمية**	**٣.٣**
3.3.1	Fees	الرسوم	١.٣.٣
3.3.1.1	Licensed Financial Institutions must submit their up to date schedule of fees and amounts annually to the Central Bank by January 31 of each year in a manner as may be prescribed by the Central Bank from time-to-time.	يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم جدولها المحدث للرسوم والمبالغ سنوياً إلى المصرف المركزي بحلول ٣١ يناير من كل عام بالطريقة التي يحددها المصرف المركزي من وقت لآخر.	١.١.٣.٣
3.3.2	Financial Products and/or Services	المنتجات و/أو الخدمات المالية	٢.٣.٣
3.3.2.1	Licensed Financial Institutions must report to the Central Bank annually by January 31st with the list of Financial Products and/or Services offered to Consumers in the UAE in a manner as may be prescribed by the Central Bank.	ترفع المنشآت المالية المرخصة إلى المصرف المركزي سنوياً بحلول ٣١ يناير تقريراً بقائمة المنتجات المالية و/أو الخدمات المقدمة إلى المستهلكين في دولة الإمارات بالطريقة التي يحددها المصرف المركزي.	١.٢.٣.٣

3.3.2.2	The Central Bank may require detailed information and Data on all Financial Products and/or Services offered by Licensed Financial Institutions. All Licensed Financial Institutions are required to comply with such requests within the stipulated timeframe.	يجوز للمصرف المركزي طلب معلومات وبيانات تفصيلية عن جميع المنتجات و/أو الخدمات المالية التي تقدمها المنشآت المالية المرخصة التي يجب عليها الامتثال لهذه الطلبات ضمن الإطار الزمني المحدد.	٢.٢.٣.٣
3.3.2.3	Licensed Financial Institutions must submit an application to request a “No Objection Letter” from the Central Bank for any new or revised Financial Product and/or Service that the Central Bank may prescribe as requiring an application for a “No Objection Letter”. Where there is a requirement for a “No Objection Letter”, the CBUAE will establish appropriate turn-around times / response times.	تقدم المنشآت المالية المرخصة طلب الحصول على "خطاب عدم ممانعة" من المصرف المركزي لأي منتج و/أو خدمة مالية جديدة أو معدلة قد يصفها المصرف المركزي بأنه تستوجب تقديم طلب للحصول على "خطاب عدم ممانعة". في حالة اشتراط "خطاب عدم ممانعة"، سيحدد المصرف المركزي أوقات الرد / الاستجابة المناسبة.	٣.٢.٣.٣
3.3.2.4	The Central Bank will publish periodically its procedural time frames for the matters required to be submitted and considered by the Central Bank.	ينشر المصرف المركزي دورياً الأطر الزمنية الإجرائية الخاصة به للأمور المطلوب عرضها على المصرف المركزي للنظر فيها.	٤.٢.٣.٣
3.3.2.5	The application for a “No Objection Letter” by the Licensed Financial Institution must include information as may be prescribed by the Central Bank.	يتضمن طلب "خطاب عدم الممانعة" المقدم من المنشآت المالية المرخصة المعلومات التي قد يحددها المصرف المركزي.	٥.٢.٣.٣
3.3.2.6	The Central Bank or The Higher Shari’ah Authority may issue additional guidance or standards for certain types of Financial Products and/or Services offered by Islamic Financial Institutions.	يجوز للمصرف المركزي أو الهيئة الشرعية العليا إصدار إرشادات أو معايير إضافية لأنواع معينة من المنتجات و/أو الخدمات المالية التي تقدمها المنشآت المالية الإسلامية.	٦.٢.٣.٣
3.3.3	Undue Delays in Filing	التأخير غير المبرر في ايداع الملفات	٣.٣.٣
3.3.3.1	Where Licensed Financial Institutions do not comply with the service standards established by the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards, or with any other time requirements for filing or reporting set by the Central Bank, Licensed Financial Institutions may be subject to enforcement measures.	في حالة عدم امتثال المنشآت المالية المرخصة لمعايير الخدمة المنصوص عليها في نظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له، أو لأي متطلبات زمنية أخرى لحفظ الملفات أو تقديم التقارير التي يحددها المصرف المركزي، فقد تخضع المنشآت المالية المرخصة لإجراءات الإنفاذ.	١.٣.٣.٣

	Article 4: Market Conduct	**المادة ٤: سلوك السوق**	
4.1	**Responsible Market Conduct**	**السلوك المسؤول للسوق**	**١.٤**
4.1.1	General Provisions for Responsible Market Conduct	أحكام عامة للسلوك المسؤول في السوق	١.١.٤
	Appropriate Market Conduct	سلوك السوق المناسب	
4.1.1.1	To encourage Consumers' trust in the safety and the integrity of the financial marketplace, Licensed Financial Institutions must conduct themselves with integrity and in a fair, honest, competent and transparent manner at all times.	حرصاً على تعزيز ثقة المستهلكين في سلامة ونزاهة السوق المالية، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بأنّ تتصرف وفقاً لمقتضيات النزاهة والإنصاف والصدق والكفاءة والشفافية في جميع الأوقات.	١.١.١.٤
	Appropriate location for carrying out Business	الموقع المناسب لتنفيذ الأعمال	
4.1.1.2	When meeting Consumers in person on any location/premise for carrying out any business, the Licensed Financial Institution must ensure that the location/premise provides an appropriate physical space and environment that ensures confidentiality of the exchange of personal information and security in carrying out transactions.	عند مقابلة المستهلكين شخصياً في أي موقع / مقر لتنفيذ أي عمل، يجب أن تتأكد المنشآت المالية المرخصة من أن الموقع / المقر يوفر مساحة مادية وبيئة مناسبة تضمن سرية تبادل المعلومات الشخصية والأمن في تنفيذ المعاملات.	٢.١.١.٤
	Qualified Retail Staff	موظفي التجزئة المؤهلين	
4.1.1.3	Licensed Financial Institutions must ensure that their Staff do not have any past criminal record for fraud or financial crimes or have been previously terminated for misconduct. Stated qualifications by Staff must also be verified.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن موظفيها ليس لديهم أي سوابق جنائية في ارتكاب جرائم احتيال أو جرائم مالية أو تم أنهاء خدماتهم سابقا لسوء السلوك. يجب أيضاً التحقق من المؤهلات المعلنة من قبل الموظفين.	٣.١.١.٤
4.1.1.4	Licensed Financial Institutions must ensure that Staff are appropriately qualified to fulfil their duties and remain at all times fit & proper.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن الموظفين مؤهلين تأهيلاً مناسباً لأداء واجباتهم وأنهم لائقين ومناسبين في جميع الأوقات.	٤.١.١.٤
	Disclosure of Employer	الإفصاح عن صاحب العمل	
4.1.1.5	Licensed Financial Institutions must ensure that their Staff clearly disclose their employee identification and whom they work for to the Consumer.	يجب على المنشآت المالية المرخصة التأكد من أن موظفيها يفصحون بوضوح عن هويتهم وصاحب عملهم إلى المستهلك.	٥.١.١.٤

4.1.1.6	Licensed Financial Institutions must require Authorized Agents to ensure that their representatives disclose and explain to Consumers the relationship between the Licensed Financial Institution and the Authorized Agents.	تلزم المنشآت المالية المرخصة الوكلاء المفوضين بضمان قيام ممثليهم بالإفصاح للمستهلكين وأنّ يبينوا لهم العلاقة بين المنشآت المالية المرخصة والوكلاء المفوضين.	٦.١.١.٤
	Sales, Pricing and Financial Promotional Activities	المبيعات والتسعير والأنشطة الترويجية المالية	
4.1.1.7	Licensed Financial Institutions must act with integrity and in a fair, honest, transparent manner, and must take into account the best interests of Consumers in their sales and financial promotional activities. This Section must be read in conjunction with Article 5: Business Conduct of these Standards.	يجب أن تتصرف المنشآت المالية المرخصة بنزاهة وبصدق وأمانة وشفافية وتراعي مصالح المستهلكين في مبيعاتها وأنشطتها الترويجية المالية. يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع المادة ٥: سلوك الأعمال من هذه المعايير.	٧.١.١.٤
	Monitoring of Market Conduct by Management	مراقبة الإدارة لسلوك السوق	
4.1.1.8	Licensed Financial Institutions must monitor their marketplace behavior of sales, marketing, financing / lending and advisory services. They must conduct and document, at minimum, monthly call backs on a sample of Consumers to detect any inappropriate conduct by Staff.	تراقب المنشآت المالية المرخصة سلوكها المهني في السوق من حيث المبيعات والتسويق والتمويل / الإقراض والخدمات الاستشارية وتلتزم بإجراء وتوثيق، على الأقل، مكالمات شهرية على عينة من المستهلكين لضبط أي سلوك غير لائق من قبل الموظفين.	٨.١.١.٤
4.1.1.9	Licensed Financial Institutions must conduct regular mystery shopping and site visits of locations where the Licensed Financial Institution's business is carried out in order to monitor and ensure that the Advertising, sales, financing / lending and advisory practices are conducted in line with their internal standards and control framework.	تجري المنشآت المالية المرخصة عمليات تسوق سرية وزيارات ميدانية منتظمة للمواقع حيث تُنفذ أعمال المنشآت المالية المرخصة من أجل مراقبة وضمان توافق ممارسات الدعاية والمبيعات والتمويل / الإقراض والاستشارات مع إطارها الرقابي ومعاييرها الداخلية.	٩.١.١.٤
4.1.1.10	Monitoring must include collection and analysis of Consumer Complaints. Trend analysis reports from all monitoring activities must be reported monthly to Senior Management.	تشمل المراقبة جمع وتحليل شكاوى المستهلكين، على أن تُرفع تقارير تحليل الاتجاهات من جميع أنشطة الرصد والمراقبة شهرياً إلى الإدارة العليا.	١٠.١.١.٤

4.1.1.11	Licensed Financial Institutions must document their control framework for the monitoring activities described above. The findings and management reporting on monitoring must be documented and available to Central Bank for inspection on a demand basis.	تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتوثيق إطارها الرقابي لأنشطة الرصد الموضحة أعلاه. يجب توثيق النتائج وتقارير الإدارة حول الرصد وإتاحتها للمصرف المركزي للتفتيش عند الطلب.	١١.١.١.٤
4.2	**Promoting Competition**	**تعزيز التنافسية**	**٢.٤**
4.2.1	General Provisions for Promoting Competition	أحكام عامة لتشجيع التنافسية	١.٢.٤
	Competitive and Level Playing Field	مجال المنافسة النزيهة والمشروعة	
4.2.1.1	Licensed Financial Institutions must not collude to limit competition in any manner including the fixing of prices, fees, or limiting contract terms or financial product features which are not in the best interest of the Consumers. This provision does not include any Fee, tariff or premium/takaful contribution rates or policy/takaful certificate terms that have been approved by the Central Bank or any other lawful authority.	يحظر وجود أي تواطؤ من جانب المنشآت المالية المرخصة للحد من التنافسية بأي شكل من الأشكال بما في ذلك تحديد الأسعار أو الرسوم أو تقييد شروط العقد أو ميزات المنتجات المالية التي لا تكون في مصلحة المستهلكين. لا يشمل هذا الحكم أي رسوم أو أتعاب أو معدلات مساهمة قسط / تكافل أو شروط وثيقة تأمين / شهادة تكافل وافق عليها المصرف المركزي أو أي سلطة قانونية أخرى.	١.١.٢.٤
4.2.1.2	Collusion that results in detriment to Consumers must not be undertaken including actions such as:	يحظر وجود أي تواطؤ للإضرار بالمستهلكين والذي يشمل إجراءات من قبيل:	٢.١.٢.٤
a.	Agreements between Licensed Financial Institutions to restrict the rate of interest/profit offered on Deposit Products for Consumers;	الاتفاقيات بين المنشآت المالية المرخصة لتقييد نسبة الفائدة / الربح المعروضة على منتجات الودائع للمستهلكين؛	أ.
b.	Setting lending/financing rates;	تحديد نسب الإقراض / التمويل؛	ب.
c.	Setting currency and foreign exchange Fees, spreads and rates; and	تحديد رسوم العملات والصرف الأجنبي وفروق الأسعار والمعدلات؛ و	ج.

d.	Coordinated efforts among Licensed Financial Institutions to charge maximum allowable Fees regardless of differences in actual costs between Licensed Financial Institutions.	د.	تنسيق الجهود بين المنشآت المالية المرخصة لفرض الحد الأقصى من الرسوم الجائزة بغض النظر عن الاختلافات في التكاليف الفعلية بين المنشآت المالية المرخصة.
	Promoting Consumer Mobility in the Marketplace		تعزيز تنقل المستهلك في السوق
4.2.1.3	This Section must be read in conjunction with the Consumer Mobility Section of Article 5: Business Conduct.	٣.١.٢.٤	يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع قسم تنقل المستهلك من المادة ٥: سلوك الأعمال.
4.2.1.4	Licensed Financial Institutions must not have policies, procedures, requirements, Fees or any other barrier that unfairly limits or delays Consumers in their ability to transfer their financial activities to another Licensed Financial Institution or other financial service provider of their choice.	٤.١.٢.٤	لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة تطبيق سياسات أو إجراءات أو متطلبات أو رسوم أو أي عوائق أخرى تحد بشكل غير نزيه أو تعيق قدرة المستهلكين على نقل أنشطتهم المالية إلى منشأة مالية مرخصة أخرى أو مقدم خدمة مالية آخر من اختيارهم.
4.2.1.5	Consumers must be permitted to close or switch accounts (current and saving account) without Fees any time after 6 months of opening the account with the Licensed Financial Institution.	٥.١.٢.٤	يجب أن يسمح للمستهلكين بإغلاق أو تبديل الحسابات (الحساب الجاري والادخار) بدون رسوم في أي وقت بعد ٦ أشهر من فتح الحساب لدى المنشآت المالية المرخصة.
4.2.1.6	Licensed Financial Institutions must facilitate the transfer of the Consumer's Product and/or Services to another Licensed Financial Institution or other financial service provider by providing the necessary information, letters, certificates, etc. within the specified time frames in these Standards or as may be prescribed by the Central Bank.	٦.١.٢.٤	يجب أن تسهل المنشآت المالية المرخصة نقل منتج و/أو خدمات المستهلك إلى منشأة مالية مرخصة أخرى أو مقدم خدمة مالية آخر من خلال توفير المعلومات والرسائل والشهادات الضرورية وما إلى ذلك ضمن الأطر الزمنية المحددة في هذه المعايير أو حسبما يحددها المصرف المركزي.
	Intervention by Central Bank		تدخل المصرف المركزي
4.2.1.7	The Central Bank supports a fair and competitive marketplace but may intervene where abuse, unfairness, collusion and/or imbalance occurs. In accordance with the Decretal Law, intervention may include:	٧.١.٢.٤	يدعم المصرف المركزي السوق النزيهة والتنافسية ولكنه قد يتدخل عند حدوث إساءة و/أو تعسف أو تواطؤ و/أو عدم توازن. وفقاً للمرسوم بالقانون، قد يشمل التدخل:

a.	Setting limits on unfair Fees including Fees for early Financial Product and/or Service terminations;	وضع قيود على الرسوم غير العادلة بما في ذلك رسوم الإنهاء المبكر للمنتج و/أو الخدمة المالية؛	أ.
b.	Limitations on bundling of Financial Products and/or Services;	القيود المفروضة على تجميع المنتجات و/أو الخدمات المالية؛	ب.
c.	Limitations on interest/profit rates;	وضع قيود على نسب الفائدة / الربح؛	ج.
d.	Limitations on specific terms and/or conditions in Consumer contracts;	وضع قيود على الشروط و/أو الأحكام في عقود المستهلك؛	د.
e.	Limitations on Advertising;	تقييد الدعاية؛	ه.
f.	Limitations on policies and practices by Licensed Financial Institutions which have the impact of unfairly limiting Consumers' ability to easily switch or close accounts in a reasonable time; and	تقييد سياسات وممارسات المنشآت المالية المرخصة التي تحد بشكل غير نزيه من قدرة المستهلكين على تبديل الحسابات أو إغلاقها بسهولة في وقت معقول؛ و	و.
g.	Other matters the Central Bank may determine necessary to promote fair competition and uphold its Regulatory Principles and Standards and the protection of Consumers.	أي أمور أخرى قد يعتبرها المصرف المركزي ضرورية لتعزيز التنافسية النزيهة ودعم مبادئه ومعاييره التنظيمية وحماية المستهلكين.	ز.

	Article 5: Business Conduct	**المادة ٥: سلوك الأعمال**	
5.1	**Responsible Business Conduct**	**السلوك المسؤول للأعمال**	**١.٥**
5.1.1	General Provisions for Promoting Competition	أحكام عامة لتشجيع التنافسية	١.١.٥
	General Requirements	المتطلبات العامة	
5.1.1.1	This Article must be read in conjunction with Article 2: Disclosure and Transparency that sets out the related Disclosure and Transparency requirements applicable to this Section.	يجب قراءة هذه المادة بالاقتران مع المادة ٢: الإفصاح والشفافية التي تحدد متطلبات الإفصاح والشفافية ذات الصلة المطبقة على هذا القسم.	١.١.١.٥
5.1.1.2	The Board and Senior Management must serve as positive role models in demonstrating the types of behavior expected by the principles set out in the Regulation. Positive behavior and actions should be aligned to the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards and reinforced by regular communication between Senior Management and Staff.	يجب أن يكون سلوك مجلس الإدارة والإدارة العليا نموذجاً إيجابياً يحتذى به وذلك ببيان عملياً السلوكيات المتوقعة من خلال المبادئ المنصوص عليها في النظام، على أن يتم مواءمة السلوكيات والإجراءات الإيجابية مع نظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له وتعزيزها من خلال التواصل المنتظم بين الإدارة العليا والموظفين.	٢.١.١.٥
5.1.1.3	Licensed Financial Institutions must:	تلتزم المنشآت المالية المرخصة بما يلي:	٣.١.١.٥
a.	apply the principles of the Regulation in their business conduct by establishing appropriate standards of organizational behavior, control frameworks and functions, employee training; and	توافق سلوك أعمالها مع المبادئ المنصوص عليها في النظام من خلال وضع معايير مناسبة للسلوك المؤسسي وأطر وأقسام الرقابة وتدريب الموظفين؛ و	أ.
b.	develop and provide appropriate Financial Products and/or Services that are focused on serving the best interests of the Consumer.	تطوير وتوفير المنتجات و/أو الخدمات المالية المناسبة التي تركز على خدمة مصالح المستهلك العليا.	ب.

5.1.1.4	Pursuant to Article (123) in Decretal Federal Law No. (14) of 2018, Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities, Licensed Financial Institutions must respect the Consumer's right to access to all or part of Financial Products and/or Services from Licensed Financial Institutions suited to his/her needs upon presentation of adequate identification and in accordance with UAE laws and Regulations.	٤.١.١.٥ عملاً بالمادة (١٢٣) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، يجب على المنشآت المالية المرخصة احترام حق المستهلك في الحصول على كل أو بعض المنتجات المالية و/أو الخدمات المقدمة من المنشآت المالية المرخصة الملائمة لاحتياجاته عند تقديم التعريف المناسب ووفقاً لقوانين وأنظمة دولة الإمارات العربية المتحدة.
5.1.1.5	Licensed Financial Institutions must establish and track service performance standards for activities including time to open accounts, approval and disbursement of credit/financing facilities and funds, closure of accounts, issuance of documents including liability and clearance letters and time to acknowledge, respond to and resolve Consumer Complaints. The Central Bank may prescribe service performance standards with which Licensed Financial Institutions must comply.	٥.١.١.٥ يجب على المنشآت المالية المرخصة وضع وتتبع معايير أداء الخدمة للأنشطة بما في ذلك مواعيد فتح الحسابات، والموافقة على صرف التسهيلات الائتمانية / التمويل والأموال، وإغلاق الحسابات، وإصدار المستندات بما في ذلك خطابات المديونية وبراءة الذمة، ووقت الإقرار والرد ومعالجة شكاوى المستهلكين. يجوز للمصرف المركزي أن يفرض معايير أداء الخدمة التي يجب على المنشآت المالية المرخصة الالتزام بها.
5.1.1.6	Licensed Financial Institutions must endeavor to adopt the highest standards of practices to extend quality Consumer service and achieve high levels of Consumer satisfaction.	٦.١.١.٥ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تحرص على إعتماد أعلى معايير الممارسات للارتقاء بجودة خدمة المستهلك وتحقيق مستويات عالية من رضاء المستهلك.
5.1.1.7	Responsible business conduct requires that the designing, marketing, sales and distribution of Financial Products and/or Services are appropriate for the targeted Consumer segments. There is a duty of care that requires Licensed Financial Institutions to determine the appropriateness and suitability of financial products for their clients and to protect Consumers from mis-selling.	٧.١.١.٥ يتطلب السلوك المسؤول للأعمال ملائمة تصميم المنتجات و/أو الخدمات المالية وتسويقها وبيعها وتوزيعها للشرائح المستهدفة من المستهلكين، وتلتزم المنشآت المالية المرخصة ببذل العناية الواجبة لتحديد مدى مناسبة وملاءمة المنتجات المالية لعملائها وحماية المستهلكين من سوء البيع.

5.1.1.8	All direct contact with Consumers for the purpose of Advertising/marketing communications must be conducted in accordance with any Applicable Laws and with the expressed consent and preferences of Consumers.	٨.١.١.٥ إن جميع الاتصالات المباشرة مع المستهلكين بغرض الإعلان/التسويق يجب أن تعمل وفقاً لأي قوانين معمول بها وبموافقة المستهلكين الصريحة وتفضيلاتهم.
5.1.1.9	Unless Consumers have given expressed consent to 'opt in', they are regarded as having 'opted out' from receiving promotional communication of any kind. Consumers who have 'opted out' of receiving promotional communications must not be contacted by the Licensed Financial Institution with regards to future sales, Advertising or financial promotional activities.	٩.١.١.٥ ما لم يمنح المستهلكون موافقتهم الصريحة على "الاشتراك"، يُعتبر أنهم "اختاروا عدم الاشتراك" لاستلام الرسائل الترويجية أياً كان نوعها، على ألا تتصل المنشأة المالية المرخصة بالمستهلكين ممن "اختاروا عدم الاشتراك" لاستلام رسائل ترويجية فيما يتعلق بالمبيعات المستقبلية أو الدعاية أو الأنشطة الترويجية المالية.
5.1.1.10	Licensed Financial Institutions are prohibited from marketing loans/financing and other services offered to individual Consumers through direct contact by telephone.	١٠.١.١.٥ يحظر على المنشآت المالية المرخصة تسويق القروض / التمويل والخدمات الأخرى المعروضة على المستهلكين الأفراد من خلال الاتصال المباشر عبر الهاتف.
5.1.1.11	Licensed Financial Institutions must conduct themselves in a professional manner at all times when dealing with Consumers. They must not be unreasonably persistent or place Undue Pressure on Consumers to purchase any Financial Product and/or Service.	١١.١.١.٥ يجب أن تتصرف المنشآت المالية المرخصة بمهنية في جميع الأوقات عند التعامل مع المستهلكين، على أن تمتنع عن الإلحاح بشكل غير معقول أو ممارسة أي ضغط غير مبرر على المستهلكين لشراء أي منتج و/أو خدمة مالية.
5.1.1.12	Licensed Financial Institutions must not send direct Advertising and promotional material to Consumers under the age of 18 years.	١٢.١.١.٥ يجب ألا ترسل المنشآت المالية المرخصة مواد دعاية ومواد ترويجية مباشرة إلى المستهلكين الذين تقل أعمارهم عن ١٨ عاماً.

5.1.1.13	Licensed Financial Institutions must have in place policies, procedures, controls and trainings that will assist Staff with a consistent approach to assessing the Consumer's financial needs and objectives as well as carrying out an assessment as to the appropriateness, suitability and affordability of products and / or services. Any assessments conducted for profiling Consumers for the purposes of sales and marketing initiatives must be documented and retained for a minimum of 5 years. Only relevant information must be requested from the Consumer for carrying out such assessments and all information must be treated as confidential. The assessment and/or profile of the Consumer should be updated as appropriate by the Licensed Financial Institutions.	١٣.١.١.٥ يجب أن تطبق المنشآت المالية المرخصة سياسات وإجراءات وضوابط وتدريبات من شأنها مساعدة الموظفين بنهج ثابت على تقييم الاحتياجات والأهداف المالية للمستهلك بالإضافة إلى إجراء تقييم لمدى مناسبة المنتجات و/أو الخدمات وملاءمتها والقدرة على تحمل تكاليفها، على أن يتم توثيق أي تقييمات يتم إجراؤها لتحديد سمات المستهلكين لأغراض مبادرات المبيعات والتسويق والاحتفاظ بها لمدة لا تقل عن ٥ سنوات. يجب طلب المعلومات ذات الصلة حصراً من المستهلك لإجراء تلك التقييمات ويجب التعامل مع جميع المعلومات بسرية وتقوم المنشآت المالية المرخصة بتحديث تقييم و/أو ملف سمات المستهلك حسب الاقتضاء.
	Best Interest of the Consumer	المصلحة العليا للمستهلك
5.1.1.14	Licensed Financial Institutions must have a corporate objective clearly stated in its codes of conduct that it will work in the best interest of their Consumers.	١٤.١.١.٥ يجب أن يكون للمنشآت المالية المرخصة هدف مؤسسي مذكور بوضوح في قواعد السلوك الخاصة بها يستهدف تحقيق المصلحة العليا للمستهلكين.
5.1.1.15	Licensed Financial Institutions must, with due skill, care and diligence, act at all times with integrity and in a fair, honest and professional manner in their relationship with Consumers.	١٥.١.١.٥ يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بأن تبني علاقتها مع المستهلكين في جميع الأوقات على النزاهة والإنصاف والصدق والمهنية مع بذل كل ما يلزم من براعة وعناية ومثابرة.
5.1.1.16	Acting in the best interest of Consumers starts from the beginning of any relationship with the Consumer and continues for as long as the Consumer remains with the Licensed Financial Institution. It includes assessing the Consumers' financial needs, current and future financial situation, financial dependencies, attitude towards incurring risk and the Consumers' level of literacy and understanding of the Financial Product and/or Service being requested or offered.	١٦.١.١.٥ يبدأ التصرف وفقاً لمصلحة المستهلك العليا من بداية أي علاقة مع المستهلك ويستمر طوال فترة استمرار علاقة المستهلك مع المنشآت المالية المرخصة، ويشمل ذلك تقييم الاحتياجات المالية للمستهلكين، والوضع المالي الحالي والمستقبلي، والتبعيات المالية، والسلوك تجاه تحمل المخاطر ومستوى معرفة القراءة والكتابة لدى المستهلكين وفهم المنتج و/أو الخدمة المالية محل الطلب أو العرض.

5.1.1.17	Where Financial Products and/or Services are not suitable or appropriate for certain groups of Consumers, Licensed Financial Institutions must not target those groups and must not carry out the distribution of marketing and sales efforts for such Financial Products and/or Services to those groups. This requirement must be considered in the product approval processes to ensure that the Financial Products and/or Services are fit for the targeted groups.	عندما تكون المنتجات و/أو الخدمات المالية غير مناسبة أو غير ملائمة لمجموعات معينة من المستهلكين، يجب أنلا تستهدف المنشآت المالية المرخصة تلك المجموعات ولا تبذل جهوداً لتسويق وبيع تلك المنتجات و/أو الخدمات المالية إلى تلك المجموعات. يجب مراعاة هذا الشرط في عمليات الموافقة على المنتج لضمان ملائمة المنتجات المالية و/أو الخدمات للمجموعات المستهدفة.	١٧.١.١.٥
5.1.1.18	All Licensed Financial Institution Staff that provide Specific Advice on financial or investment matters must have the appropriate experience, current knowledge and qualifications to provide Specific Advice and to assess what is suitable for a Consumer.	يجب أن يتمتع جميع أفراد الموظفين في المنشآت المالية المرخصة الذين يقدمون مشورة خاصة بشأن الأمور المالية أو الاستثمارية بالخبرات والمعارف والمؤهلات الحالية لتقديم المشورة الخاصة ولتقييم ما هو مناسب للمستهلك.	١٨.١.١.٥
	Fees	الرسوم	
5.1.1.19	Licensed Financial Institutions must comply with the directions issued by the Central Bank regarding the charging of Fees on products and services.	يجب أن تمتثل المنشآت المالية المرخصة للتوجيهات الصادرة عن المصرف المركزي فيما يتعلق بفرض الرسوم على المنتجات والخدمات.	١٩.١.١.٥
5.1.1.20	Licensed Financial Institution must not exceed the maximum Fee limits as prescribed by the Central Bank from time-to-time.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بعدم تجاوز الحدود القصوى للرسوم حسبما يحددها المصرف المركزي من وقت لآخر.	٢٠.١.١.٥
5.1.1.21	Licensed Financial Institutions must provide Consumers with a copy of the schedule of applicable Fees when providing a Financial Product and/or Service, signing a contract or as requested by a Consumer at any time.	يجب أن تزود المنشآت المالية المرخصة المستهلكين بنسخة من جدول الرسوم المطبقة عند تقديم منتج و/أو خدمة مالية أو توقيع عقد أو عند طلب المستهلك في أي وقت.	٢١.١.١.٥
5.1.1.22	Licensed Financial Institutions must apply for and have Fee approval from the Central Bank in relation to any Fees for products and services that are subject to the authorities of the Central Bank. Fees or increases in fees must be appropriate and justified. Approval is required for:	يجب أن تتقدم المنشآت المالية المرخصة للحصول على موافقة المصرف المركزي فيما يتعلق برسوم تلك المنتجات والخدمات التي تخضع لرقابة المصرف المركزي وأن تكون الرسوم أو الزيادات في الرسوم مناسبة ومبررة. الموافقة مطلوبة من أجل:	٢٢.١.١.٥

a.	Introduction of a new Fee; or	فرض رسوم جديدة؛ أو	أ.
b.	Increases of any existing Fee greater than 5%.	لزيادة أي رسوم حالية بما يزيد عن ٥٪.	ب.
	Any increase of Fees that are capped by the Central Bank must not exceed the limit imposed by such caps.	يجب ألا تتجاوز أي زيادة في الرسوم المحددة من قبل المصرف المركزي وبما لا يتجاوز هذه الحدود.	
	Refer to Maximum Fees Annexure contained in the Consumer Protection Standards.	اشارة إلى ملحق الحد الأقصى للرسوم الوارد في معايير حماية المستهلك.	
5.1.1.23	The Fee approval application form and required documentation must be submitted to the Central Bank during the first 5 complete business days of April and October of any given year.	يجب تقديم نموذج طلب الموافقة على الرسوم والمستندات المطلوبة إلى المصرف المركزي خلال أول ٥ أيام عمل كاملة من أبريل وأكتوبر من أي سنة معينة.	٢٣.١.١.٥
5.1.1.24	As an exception to Clause 5.1.1.23, the Central Bank will accept a Licensed Financial Institution's application for approval of new Fees on an ad hoc basis where it is shown to the Central Bank's satisfaction that these relate to new Financial Products and/or Services. This will be assessed on a case-by-case basis.	استثناءً من البند ٢٣.١.١.٥، سيقبل المصرف المركزي طلب المنشأة المالية المرخصة للموافقة على الرسوم الجديدة على أساس مخصص وعندما يتضح جلياً للمصرف المركزي أنها تتعلق بمنتجات و/أو خدمات مالية جديدة، على أن يتم تقييم ذلك على أساس فردي كل حالة على حدة.	٢٤.١.١.٥
5.1.1.25	Licensed Financial Institutions cannot impose a transaction or payment Fee on any transfers or payments between a Consumer's accounts within a Licensed Financial Institution, including credit and payment card accounts issued by that Licensed Financial Institution.	لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة فرض رسوم معاملة أو دفعات على أي تحويلات أو مدفوعات تجرى بين حسابات المستهلك داخل المنشأة المالية المرخصة، بما في ذلك حسابات بطاقات الائتمان والدفع الصادرة من تلك المنشآت المالية المرخصة.	٢٥.١.١.٥
5.1.1.26	Islamic Financial Institutions must comply with the specific Early Settlement Fee requirements prescribed by the Central Bank and comply with disclosure requirements as provided in Article 2: Disclosure and Transparency.	تلتزم المنشآت المالية الإسلامية بمتطلبات رسوم السداد المبكر المحددة التي يحددها المصرف المركزي وأن تمتثل لمتطلبات الإفصاح على النحو المنصوص عليه في المادة ٢: الإفصاح والشفافية.	٢٦.١.١.٥

٢٧.١.١.٥	عملاً بالمادة ٢: الإفصاح والشفافية، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تقدم إلى المستهلكين كشفاً يتضمن شرحاً واضحاً للرسوم المتعلقة بالمنتجات و/أو الخدمات المالية الخاصة بهم.	5.1.1.27 Pursuant to Article 2: Disclosure and Transparency, Licensed Financial Institutions must provide a statement to Consumers that includes clear explanation for Fees related to the Financial Products and/or Services held.
	فترة السماح بالإلغاء	Cooling-off Period
٢٨.١.١.٥	عند التوصل إلى اتفاق مبدئي مع المستهلك لشراء ائتمان أو تأمين / تكافل أو منتج مهيكل أو أي منتج آخر يخضع لرقابة المصرف المركزي، فيجب على المنشآت المالية المرخصة أن تزود المستهلك بنسخ عن جميع المستندات والإفصاحات. ويجب على المنشآت المالية المرخصة أن تخطر المستهلك بالحق في فترة سماح بالإلغاء مدتها ٥ أيام عمل كاملة بعد توقيع العقد ما لم تكن هناك فترة سماح بالإلغاء أطول مطلوبة/مسموح بها لهذا المنتج و/أو الخدمة بموجب متطلبات قانونية أو تنظيمية أخرى. يجوز تبليغ المستهلك بالحق في التنازل عن فترة السماح بالإلغاء الصادرة عن المصرف المركزي عندما يُسمح بذلك. بالنسبة للمنتجات الاستثمارية والمهيكلة ذات الحساسية السعرية تجاه وقت التنفيذ، يجب على المنشآت المالية المرخصة تحذير المستهلكين من التغيير المحتمل في الأسعار والتكاليف التي قد تحدث عندما يطلب المستهلك فترة السماح بالإلغاء وأنها قد لا تكون غير قادرة على تنفيذ عملية الشراء حتى انتهاء تلك الفترة. إشارة إلى البنود ٣١.١.١.٢ و ٣٢.١.١.٢ من المادة ٢: الإفصاح والشفافية.	5.1.1.28 When an agreement, in principle, has been reached with a Consumer to purchase a credit, insurance/takaful, structured product or any other product regulated by the Central Bank, the Licensed Financial Institution must provide the Consumer with copies of all related documentation and disclosures. Licensed Financial Institutions must inform the Consumer as to the right to a Cooling-off Period of 5 complete business days after the signing of the contract unless a longer Cooling-off Period is required/allowed for that product and/or service by way of other legal or regulatory requirements. The Consumer may be advised of the right to waive the Central Bank's Cooling-off when permitted. For investment and structured products that may be price sensitive to the time of execution, Licensed Financial Institutions must warn Consumers about the potential change in pricing and costs that may occur when the Consumer requires the Cooling-off Period and that it may be unable to execute the purchase until the expiry of that period. Refer to Clause 2.1.1.31 and 2.1.1.32 of Article 2: Disclosure and Transparency.
٢٩.١.١.٥	قد يختار المستهلك استشارة أشخاص آخرين بما في ذلك محام أو أي مستشار من أجل اتخاذ قرار مستنير. بحلول يوم العمل السادس، يجب على المستهلك أن يقرر اختيار رفض أو التفاوض بشأن تعديل العقد أو خلاف ذلك، قد يكون العقد سارياً وفقاً لشروطه وأحكامه.	5.1.1.29 The Consumer may choose to consult other persons including a lawyer or any advisor in order to make an informed decision. By the 6th business day, the Consumer must decide to choose to reject or negotiate an amendment to the contract or otherwise the contract may be in force in accordance with its terms and conditions.

5.1.1.30	If the Consumer decides not to proceed with the Financial Product and/or Service within the Cooling-off Period, Licensed Financial Institutions must refund any related Fees net of any reasonable and direct costs already incurred. The Licensed Financial Institution must have disclosed to Consumers in advance and in Writing, any details of those costs that could be deducted from the amount of refund.	إذا قرر المستهلك عدم المتابعة بالحصول على المنتج و/أو الخدمة المالية خلال فترة السماح بالإلغاء، تسترد المنشآت المالية المرخصة أي رسوم ذات صلة بعد خصم أي تكاليف معقولة ومباشرة تم تحملها بالفعل، ويشترط أن تكون المنشآت المالية المرخصة قد أفصحت للمستهلكين مسبقاً وكتابياً عن أي تفاصيل عن تلك التكاليف التي يمكن خصمها من مبلغ الاسترداد.	٣٠.١.١.٥
5.1.1.31	With regard to transactions that require immediate implementation including foreign exchange, the Licensed Financial Institution must disclose such circumstances to the Consumer and that the Consumer will need to waive the Cooling-off option for the transaction to occur. Refer to Article 2.1.1.32 of Article 2: Disclosure and Transparency.	فيما يتعلق بالمعاملات التي تتطلب التنفيذ الفوري بما في ذلك الصرف الأجنبي، تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالإفصاح عن هذه الظروف للمستهلك وأن المستهلك سيحتاج إلى التنازل عن خيار السماح بالإلغاء بالنسبة لتلك المعاملة. إشارة إلى المادة ٣٢.١.١.٢ من المادة ٢: الإفصاح والشفافية.	٣١.١.١.٥
	Consumer Mobility	تنقل المستهلك	
5.1.1.32	Consumer Request for account closure: Upon receiving an account closure request from a Consumer, Licensed Financial Institution must:	طلب المستهلك إغلاق الحساب: عند استلام طلب إغلاق الحساب من المستهلك، تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالآتي:	٣٢.١.١.٥
a.	Acknowledge in Writing within 2 complete business days, the account closure request by the Consumer;	تقديم إقرار إستلام كتابي خلال يومي عمل كاملين بطلب إغلاق الحساب من المستهلك؛	أ
b.	Disclose to the Consumer the process for account closure;	الإفصاح للمستهلك عن إجراءات إغلاق الحساب؛	ب
c.	Not exert Undue Pressure to cancel the request;	عدم ممارسة ضغوط غير مبررة لإلغاء الطلب؛	ج
d.	Not impose a closing fee / penalty if the account has been open for a period of 6 months or more;	عدم فرض رسوم / غرامة على الإغلاق إذا كان الحساب مفتوحاً لمدة ٦ أشهر أو أكثر؛	د

e.	With the exception of credit card, payment and investment accounts (as defined by the Central Bank from time to time), close all other accounts within the prescribed time limit of 7 complete business days from the date of the Consumer's request. By the 8th business day, the Licensed Financial Institution must also:	باستثناء بطاقات الائتمان وحسابات الدفع والاستثمار (على النحو الذي يحدده المصرف المركزي من وقت لآخر)، إغلاق جميع الحسابات الأخرى خلال المهلة المحددة البالغة ٧ أيام عمل كاملة من تاريخ طلب المستهلك. بحلول يوم العمل الثامن، يجب على المنشآت المالية المرخصة أيضاً:	ه.
i.	Produce and provide the Consumers with all documentation including clearance and liability letters that are required to facilitate the closure and transfer; and	إعداد وتزويد المستهلكين بجميع المستندات بما في ذلك خطابات المخالصة وبراءة الذمة المطلوبة لتسهيل الإغلاق والنقل؛ و	i.
ii.	Provide the Consumer with Written confirmation of the closure;	تزويد المستهلك بتأكيد كتابي للإغلاق؛	ii.
f.	With respect to credit card and payment accounts, Licensed Financial Institution must close the account within 45 calendar days and provide the Consumer with Written confirmation of the closure except where there is a negative balance outstanding. The credit card / payment accounts should be frozen or blocked once the Consumer has requested the closure. During this interim period no unauthorized Fees can be charged.	فيما يتعلق ببطاقات الائتمان وحسابات الدفع، يجب على المنشآت المالية المرخصة إغلاق الحساب في غضون ٤٥ يوماً وتزويد المستهلك بتأكيد كتابي للإغلاق إلا في حالة وجود رصيد سلبي معلق. يجب تجميد أو حظر حسابات بطاقة الائتمان / الدفع بمجرد أن يطلب المستهلك الإغلاق. خلال هذه الفترة المؤقتة لا يجوز فرض رسوم غير مصرح بها.	و.
	Where an account cannot be closed due to an outstanding balance remaining after 45 calendar days, the Licensed Financial Institution must provide a written notice to the Consumer and may follow normal collection procedures.	عندما يتعذر إغلاق الحساب بسبب الرصيد المستحق المتبقي بعد ٤٥ يوماً، يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم إشعار كتابي إلى المستهلك ويجوز لها اتباع إجراءات التحصيل العادية.	
5.1.1.33	Licensed Financial Institutions cannot require Consumers to provide information regarding their decision to transfer their financial activities to another Licensed Financial Institution or to require Consumers to provide information regarding the competing offer from the other Licensed Financial Institution. Consumers can be asked to provide this information only when the Licensed Financial Institution has evidence for suspecting a risk of financial crime.	لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة إلزام المستهلكين بتقديم معلومات بشأن قرارهم بنقل أنشطتهم المالية إلى منشأة مالية مرخصة أخرى أو إلزامهم بتقديم معلومات تتعلق بالعرض المنافس من المنشآت المالية المرخصة الأخرى، على أن يجوز لها أن تطلب من المستهلكين تقديم تلك المعلومات حصراً عندما يكون لديها دليل على الاشتباه في وجود خطر لجريمة مالية.	٣٣.١.١.٥

٣٤.١.١.٥	يجوز للمنشآت المالية المرخصة التواصل مع المستهلكين الذين يرغبون في نقل أو إنهاء علاقتهم معها وتقديم عروض لاستبقائهم، على أن تكون أي عروض من هذا القبيل فيما يتعلق باستبقاء المستهلك أن تقدمها المنشأة المالية المرخصة كتابياً . ما لم يسحب المستهلك طلب النقل / الإغلاق، فيتوجب على المنشآت المالية المرخصة إكمال إجراءات النقل / الإغلاق في غضون الوقت المحدد.	5.1.1.34	Licensed Financial Institutions may communicate with and make offers to retain Consumers who wish to transfer or end their relationship with the Licensed Financial Institution. Any such offers by the Licensed Financial Institution in relation to the retention of the Consumer must be provided to the Consumer in Writing. Unless the Consumer withdraws the request for transfer/closure, the Licensed Financial Institution must complete the transfer/closure formalities within the prescribed time.
	انقطاع الخدمة		Service Interruptions
٣٥.١.١.٥	يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلكين مسبقاً بأي انقطاع مخطط له في الخدمات الرقمية يتجاوز ٤ ساعات، على سبيل المثال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونظام الصراف الآلي، ونظام الدفع بالبطاقات. يشمل هذا الانقطاع ، أي أحداث متوقعة، مثل تحديثات النظام المخططة والصيانة ويجب التخطيط بشكل صحيح للحد من تعطيل الخدمة على المستهلكين.	5.1.1.35	Licensed Financial Institutions must advise their Consumers in advance of any planned interruption to digital services of more than 4 hours, e.g. online banking, ATM system, card payment system. Such interruption includes any foreseen events, such as planned system updates and maintenance and must be properly planned to limit disruption to Consumers.
٣٦.١.١.٥	بالنسبة للأحداث غير المتوقعة عندما يكون من المتوقع أن يتجاوز انقطاع الخدمات ٤ ساعات، يجب نشر إشعار على الموقع الإلكتروني الخاص بالمنشأة المالية المرخصة إذا كان متاحاً وعن طريق إرسال رسائل نصية قصيرة / بريد إلكتروني إن أمكن. حيثما أمكن، ويجب تزويد المستهلكين بحلول الخدمة البديلة أو إخطارهم بها أثناء الانقطاع. ويجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المصرف المركزي عند حدوث مثل هذا الحدث.	5.1.1.36	For unforeseen events where the interruption for services is expected to last more than 4 hours, a notice must be posted on the Licensed Financial Institution’s website if available and by way of sending a short message service (SMS)/email if possible. Where possible, Consumers must be provided with or advised of alternative service solutions during the interruption. The Licensed Financial Institution must inform and provide an incident report to the Central Bank when such an event is occurring.
	الأخطاء أو السهو من جانب المنشآت المالية المرخصة		Errors or omissions by Licensed Financial Institutions
٣٧.١.١.٥	يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بمراقبة وتوثيق حالات التكرار الخاصة بحدوث الأخطاء أو السهو لتحديد القضايا المنهجية داخل المنشأة المالية المرخصة.	5.1.1.37	Licensed Financial Institution must monitor and document the trends in Errors or omissions to identify systemic issues within the Licensed Financial Institution.

5.1.1.38	Where an Error or omission by the Licensed Financial Institution involves one or more Consumers, the Licensed Financial Institution must correct the Error or omission for all affected Consumers. When a Consumer has incurred a deduction from their accounts or incurs costs due directly to the Error or omissions, a refund must be paid to the Consumer immediately.	في حالة وجود خطأ أو سهو من جانب المنشأة المالية المرخصة يؤثر على مستهلك واحد أو أكثر، يجب على المنشأة المالية المرخصة تصحيح الخطأ أو السهو بالنسبة لجميع المستهلكين المتأثرين. فعند حدوث خصم في حسابات المستهلك أو عندما يتحمل تكاليف بسبب الخطأ أو السهو مباشرة، يجب رد ذلك المبلغ إلى المستهلك على الفور.	٥.١.١.٣٨
5.1.1.39	Licensed Financial Institutions must issue a communication to any affected Consumer within 10 complete business days of identifying the Error or omission to advise of the matter and the steps to be taken for corrective action, including the amount of the refund to be provided to the Consumer(s).	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن توجه مراسلة إلى أي مستهلك متأثر في غضون ١٠ أيام عمل كاملة من تحديد الخطأ أو السهو، للإبلاغ عن الأمر والخطوات التي يجب اتخاذها للقيام بالإجراءات التصحيحية، بما في ذلك مبلغ الاسترداد الذي سيتم تقديمه إلى المستهلك (المستهلكين).	٥.١.١.٣٩
5.1.1.40	Licensed Financial Institutions must not benefit from any amounts due to their Error or omission. The full sum must be returned to the affected Consumer's account or in cash immediately and without requiring an affected Consumer to register a claim with the Licensed Financial Institution or to agree to forgo their right for legal redress.	لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة الاستفادة من أي مبالغ بسبب خطأ أو سهو. بل يجب إعادة المبلغ بالكامل إلى حساب المستهلك المتأثر أو نقداً على الفور ودون مطالبة المستهلك المتأثر بتسجيل مطالبة لدى المنشأة المالية المرخصة أو الموافقة على التنازل عن حقه في التعويض القانوني.	٥.١.١.٤٠
5.1.1.41	In case of Errors or omissions by the Licensed Financial Institution with respect to making timely foreign exchange transfers, the Licensed Financial Institution must not pass on the cost or differences associated with any change in exchange rates to the Consumers.	في حالة وجود أخطاء أو سهو من جانب المنشأة المالية المرخصة فيما يتعلق بإجراء تحويلات العملات الأجنبية في الوقت المحدد، لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة نقل التكلفة أو الاختلافات المرتبطة بأي تغيير في أسعار الصرف إلى المستهلكين.	٥.١.١.٤١
5.1.1.42	Licensed Financial Institutions must consider the cause of an Error or omission and ensure appropriate action is taken to mitigate the chance of re-occurrence. In case of a system wide Error or omission, the Licensed Financial Institution must immediately report the incident to the Central Bank with a description and explanation of the incident and corrective actions taken.	يجب على المنشآت المالية المرخصة النظر في سبب الخطأ أو السهو وضمان اتخاذ الإجراء المناسب لتقليل فرصة تكرار حدوثه. في حالة وجود خطأ أو سهو على مستوى النظام، يجب على المنشأة المالية المرخصة الإبلاغ عن الحادث على الفور إلى المصرف المركزي مع وصف وشرح طبيعة الحادث والإجراءات التصحيحية المتخذة.	٥.١.١.٤٢

	Unauthorized Transactions	المعاملات غير المصرح بها	
5.1.1.43	Licensed Financial Institutions must provide appropriate and responsive digital and phone channels to assist Consumers 24 hours and 7 days a week to easily report loss, theft, fraud or misuse of their account and/or credit/payment cards/digital instruments.	يجب على المنشآت المالية المرخصة توفير قنوات رقمية وهاتفية مناسبة وسريعة الاستجابة لمساعدة المستهلكين على مدار اليوم للإبلاغ بسهولة عن فقدان أو سرقة أو سوء استخدام حساباتهم و/أو بطاقات الائتمان / الدفع / الآليات الرقمية.	٥.١.١.٤٣
5.1.1.44	The Unauthorized Transaction reporting service must have performance standards and tracking of responsiveness so as not to cause undue delay for the Consumer in blocking further Unauthorized Transactions. All calls or reports must be monitored and regular quality control checks must be conducted on these calls including monitoring waiting times and hang ups. Records of the monitoring must be retained for a period of 1 year. Licensed Financial Institutions must also document the action taken on poor service and performance. Response times towards Consumers must also be recorded.	يجب أن تحتوي خدمة الإبلاغ عن المعاملات غير المصرح بها على معايير أداء وتتبع الاستجابة بحيث لا تتسبب في تأخير غير مبرر للمستهلك في منع المزيد من المعاملات غير المصرح بها. يجب مراقبة جميع المكالمات وإجراء فحوصات منتظمة لمراقبة الجودة على هذه المكالمات بما في ذلك مراقبة أوقات الانتظار وفترات تعليق المكالمات. يجب الاحتفاظ بسجلات المراقبة لمدة عام واحد، كما تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتوثيق الإجراءات المتخذة بشأن سوء الخدمة والأداء مع تسجيل أوقات الرد على المستهلكين.	٥.١.١.٤٤
5.1.1.45	All transactions will be considered as authorized if proper and secure validation procedures have been applied by the Licensed Financial Institution, unless prima facie evidence can be provided by the Consumer to establish reasonable doubt that the transaction in dispute was not executed by the Consumer.	سيتم اعتبار جميع المعاملات مصرح بها إذا تم تطبيق إجراءات التحقق المناسبة والآمنة بواسطة المنشأة المالية المرخصة، ما لم يقدم المستهلك دليل ظاهري لإثبات الشك المعقول في أن المعاملة محل النزاع لم تنفذ بمعرفته.	٥.١.١.٤٥
5.1.1.46	For reporting Unauthorized Transactions, Consumers must be allowed a minimum of 30 business day to report the transaction to their Licensed Financial Institution after the Consumer has been properly informed of the transaction. When an Unauthorized Transaction is reported to a Licensed Financial Institution or an Authorized Agent, the Licensed Financial Institution must:	للإبلاغ عن المعاملات غير المصرح بها، يُسمح للمستهلكين بفترة لا تقل عن ٣٠ يوم عمل للإبلاغ عن المعاملة إلى المنشأة المالية المرخصة من تاريخ إبلاغ المستهلك بالمعاملة حسب الأصول. عند إبلاغ المنشأة المالية المرخصة أو الوكيل المفوض بمعاملة غير مصرح بها، يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بالآتي:	٥.١.١.٤٦
a.	Document the reported transaction including date and time it is received and any pertinent information provided by the Consumer;	توثيق المعاملة المبلغ عنها بما في ذلك تاريخ ووقت استلامها وأي معلومات ذات صلة مقدمة من المستهلك؛	أ.

b.	Inform the Consumer as to the options of blocking the account / credit/payment card/digital instrument while the matter is being investigated, having the account/card/instrument closed or cancelling and replacing the account /card/instrument; and	إبلاغ المستهلك بخيارات حظر الحساب / الائتمان / بطاقة الدفع / الأداة الرقمية أثناء التحقيق في الأمر، وإغلاق أو إلغاء أو استبدال الحساب / البطاقة / الأداة؛ و	ب.
c.	Take all appropriate actions deemed necessary to protect the Consumer from further Unauthorized Transactions.	اتخاذ جميع الإجراءات المناسبة التي تعتبر ضرورية لحماية المستهلك من أي معاملات غير مصرح بها إضافية.	ج.
5.1.1.47	Unauthorized payments must be reimbursed to the Consumer after the completion of the investigation or within 30 calendar days of the day the matter was first reported by the Consumer or identified by the Licensed Financial Institution, whichever period of time is shorter. This provision does not apply where there is evidence that the Consumer has acted fraudulently or with gross negligence.	يجب رد المدفوعات غير المصرح بها إلى المستهلك بعد الانتهاء من التحقيق أو في غضون ٣٠ يوماً من اليوم الذي أبلغ فيه المستهلك عن الأمر ابتداءً أومن الوقت الذي حددته المنشآت المالية المرخصة، أيهما أقصر. لا ينطبق هذا الحكم في حالة وجود دليل على أن المستهلك قد تصرف بطريقة احتيالية أو بإهمال جسيم.	٤٧.١.١.٥
5.1.1.48	If no Consumer transaction or payment authorization can be clearly confirmed and documented by the Licensed Financial Institution and there remains a dispute as to the liability and the quality of proof, the complaint shall be immediately referred to a complaint resolution mechanism.	إذا لم يكن من الممكن تأكيد وتوثيق أي معاملة للمستهلك أو تفويض الدفع بشكل واضح من قبل المنشأة المالية المرخصة ولا يزال هناك نزاع حول المسؤولية وجودة الإثبات، يجب إحالة الشكوى على الفور إلى آلية تسوية الشكاوى.	٤٨.١.١.٥
	<u>Training, Competency and Ethical Conduct</u>	<u>التدريب والكفاءة والسلوك الأخلاقي</u>	
5.1.1.49	The Board is ultimately responsible for ensuring that the Licensed Financial Institution's business is conducted with due skill, care and diligence, integrity and in a fair, honest and professional manner towards Consumers.	يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن ضمان إجراء أعمال المنشآت المالية المرخصة بدرجة المهارة والعناية والاجتهاد والنزاهة المطلوبة وبإنصاف وصدق ومهنية تجاه المستهلكين.	٤٩.١.١.٥
5.1.1.50	Developing and maintaining the proper level of Staff competence must be integrated into a Licensed Financial Institution's operational risk and conduct risk policies and be reflective of its corporate values and standards.	يجب أن يكون تطوير المستوى المناسب من الكفاءة لدى الموظفين والمحافظة عليه جزءاً من سياسات إدارة مخاطر السلوك والمخاطر التشغيلية للمنشأة المالية المرخصة وبما يعكس قيمها ومعاييرها المؤسسية.	٥٠.١.١.٥

5.1.1.51	Where gaps in Staff competencies are identified and/or fail to meet qualification standards, a Licensed Financial Institution must address them immediately through additional education and training.	عند تحديد أوجه قصور في كفاءات الموظفين و/أو الإخفاق في تلبية معايير التأهيل، يجب على المنشأة المالية المرخصة معالجتها على الفور من خلال برامج التعليم والتدريب الإضافية.	٥.١.١.٥١
5.1.1.52	Licensed Financial Institutions must verify and document that their Staff (including Authorized Agents) are properly trained, qualified and fully understand their obligations regarding the Financial Products and/or Services being offered and the standards of assessing Financial Product and/or Service for appropriateness, suitability and affordability.	يجب أن تتحقق المنشآت المالية المرخصة وتوثق أن موظفيها (بما في ذلك الوكلاء المفوضين) مدربون ومؤهلون حسب الأصول ويفهمون تماماً التزاماتهم فيما يتعلق بالمنتجات و/أو الخدمات المالية محل العرض ومعايير تقييم المنتج و/أو الخدمة المالية من أجل قياس ملائتها ومناسبتها للمستهلكين وقدرتهم على تحمل تكاليفها.	٥.١.١.٥٢
5.1.1.53	Licensed Financial Institutions must demonstrate compliance with the training requirements set out by other responsible UAE regulators of insourced products and services.	يجب أن تثبت المنشآت المالية المرخصة امتثالها لمتطلبات التدريب التي تحددها الهيئات التنظيمية الأخرى في دولة الإمارات والتي تخضع المنتجات والخدمات الداخلية لرقابتهم.	٥.١.١.٥٣
5.1.1.54	Licensed Financial Institutions must provide suitable training to all Staff to raise awareness of the principles and guidelines relating to treating all Consumers fairly including assistance to People of Determination. Specific sensitivity training programs and helpful aids must be designed for Staff that interact with these Consumers.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتوفير التدريب المناسب إلى جميع الموظفين من أجل توعيتهم بالمبادئ والإرشادات المتعلقة بمعاملة جميع المستهلكين بشكل عادل بما في ذلك مساعدة أصحاب الهمم. يجب تصميم برامج تدريبية خاصة بالحساسية والوسائل المساعدة للموظفين الذين يتفاعلون مع هؤلاء المستهلكين.	٥.١.١.٥٤
5.1.1.55	Licensed Financial Institutions must ensure that Staff, especially those who interact directly with Consumers, are required to update and enhance their professional knowledge through programs of professional development on an ongoing basis. The training must enable Staff to acquire and maintain the appropriate level of knowledge and competence.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة إلزام كادرها الوظيفي، وخاصة الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المستهلكين، بتحديث وتحسين معرفتهم المهنية من خلال برامج التطوير المهني على أساس مستمر. ويجب أن يمكّن التدريب الموظفين من اكتساب المستوى المناسب من المعرفة والكفاءة والحفاظ عليهما.	٥.١.١.٥٥
5.1.1.56	The Central Bank may prescribe appropriate qualifications, training and development programs for the Staff of the Licensed Financial Institutions.	يجوز للمصرف المركزي أن يحدد المؤهلات المناسبة وبرامج التدريب والتطوير لموظفي المنشآت المالية المرخصة.	٥.١.١.٥٦

5.1.1.57	Licensed Financial Institutions must ensure Staff involved in the sale or marketing of any products or services from third parties including insurance/takaful products or structured / investment products must demonstrate appropriate and current qualifications and training requirements as set out by the responsible UAE regulator.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة استيفاء الموظفين المشاركين في بيع أو تسويق أي منتجات أو خدمات من أطراف خارجية بما في ذلك منتجات التأمين / التكافل أو المنتجات المهيكلة / الاستثمارية لمتطلبات التدريب والمؤهلات المناسبة والحالية على النحو الذي تحدده الهيئة التنظيمية المختصة في دولة الإمارات.	٥٧.١.١.٥
5.1.1.58	Licensed Financial Institutions must document and retain a record of an individual Staff person's training and qualification while that Person is employed by the Licensed Financial Institution including Staff of Authorized Agents.	يجب أن تقوم المنشآت المالية المرخصة بتوثيق والاحتفاظ بسجل حول تدريب ومؤهلات أفراد كادرها الوظيفي أثناء عملهم لديها بما في ذلك موظفي الوكلاء المفوضين.	٥٨.١.١.٥
5.1.1.59	Licensed Financial Institutions must have in place, methods for ensuring all levels of Staff within Licensed Financial Institutions act with integrity, due skill, care and diligence in carrying and in a fair, honest and professional manner while carrying out their role and responsibilities.	يجب أن تطبق المنشآت المالية المرخصة طرق تضمن عمل جميع مستويات كادرها الوظيفي داخل المنشآت المالية المرخصة بنزاهة ومهارة واجبة وعناية واجتهاد ووفقاً لمقتضيات الإنصاف والصدق والمهنية أثناء تأدية مهماهم ومسؤولياتهم.	٥٩.١.١.٥
	Monitoring Performance and Remuneration	مراقبة الأداء والمكافآت	
5.1.1.60	Licensed Financial Institutions must monitor Staff performance and competence during the course of the Staff's work and their performance must be reviewed in the regular Staff performance appraisal at least once a year.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بمراقبة أداء الموظفين وكفاءتهم أثناء عملهم وبمراجعة أدائهم ضمن تقييم أداء الموظفين العادي بما لا يقل عن مرة واحدة سنوياً.	٦٠.١.١.٥
5.1.1.61	In response to changing circumstances, including Market developments, financial product innovation and changes in the regulatory requirements, Licensed Financial Institutions must monitor and review regularly the type and levels of competence that Staff are required to have in order to remain fit and proper for their role of serving Consumers.	استجابةً للظروف المتغيرة، بما في ذلك تطورات السوق وابتكار المنتجات المالية والتغييرات في المتطلبات التنظيمية، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تراقب وتراجع بانتظام نوع ومستويات الكفاءة التي يجب أن يتمتع بها الموظفون ليظلوا لائقين ومناسبين لتأدية مهاهم في خدمة المستهلكين.	٦١.١.١.٥

5.1.1.62	Licensed Financial Institutions must ensure that their remuneration arrangements with Staff in respect of providing, arranging or recommending a Financial Product and/or Service to a Consumer, are not structured in such a way as to potentially impair the Licensed Financial Institution's responsibilities to Consumers. The remuneration arrangements must provide incentives:	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة ألا تكون ترتيبات مكافآت الموظفين فيما يتعلق بتوفير أو ترتيب أو التوصية بمنتج و/أو خدمة مالية للمستهلك، مصممة بطريقة يحتمل أن تضر بمسؤوليات المنشآت المالية المرخصة تجاه المستهلكين، على أن توفر ترتيبات المكافآت الحوافز من أجل:	٦٢.١.١.٥
a.	To act in the best interests of Consumers;	العمل لتحقيق المصلحة العليا للمستهلكين؛	أ.
b.	To carry out and apply in a competent manner the assessment of appropriateness, suitability and affordability requirements for all Financial Products and/or Services as set out in the Standards; and	تنفيذ وتطبيق تقييم متطلبات الملاءمة واللياقة والقدرة على تحمل التكاليف لجميع المنتجات و/أو الخدمات المالية على النحو المنصوص عليه في المعايير بالفعالية المرجوة؛ و	ب.
c.	To encourage responsible business conduct, fair treatment of Consumers and to avoid conflicts of interest.	تشجيع السلوك المسؤول للأعمال والمعاملة العادلة للمستهلكين وتجنب تعارض المصالح.	ج.
5.1.1.63	Licensed Financial Institutions must have adequate policies, procedures and controls in place, so that Staff are not remunerated solely, or in large part, on criteria such as, but not limited to, volume of solicitations, sales, amount of credit financing. Staff performance assessments must include factors such as consumer satisfaction, loan/financing repayment/payment performance, loan/financing delinquency rates, consumer retention, substantiated Complaints, compliance with regulatory requirements/best practices guidelines and codes of conduct.	تطبق المنشآت المالية المرخصة سياسات وإجراءات وضوابط كافية، بحيث لا يتم مكافأة الموظفين حصراً على أساس معايير تتضمن على سبيل المثال لا الحصر، حجم طلبات العروض والمبيعات ومبلغ التمويل الائتماني، وعلى أن تتضمن تقييمات أداء الموظفين عوامل مثل رضاء المستهلك، وسداد القرض / التمويل / أداء السداد، ومعدلات التأخر في سداد القروض / التمويل، واستبقاء المستهلكين، والشكاوى المثبتة، والامتثال للمتطلبات التنظيمية / إرشادات أفضل الممارسات وقواعد السلوك.	٦٣.١.١.٥

5.1.1.64	Effective Senior Management oversight is required to detect any biases or inappropriate behavior that may be caused by remuneration & incentive schemes. There must be monitoring of actions or activities that may indicate abusive practices such as the volume and type of Consumer Complaints, abnormal sales variance and trends, results of audit/compliance review, etc. Licensed Financial Institutions must be able to demonstrate that such monitoring is in place and effective. Corrective actions taken must be documented and available for review by the Central Bank.	٥.١.١.٦٤ يلزم وجود رقابة فعالة من الإدارة العليا للكشف عن أي تحيزات أو سلوك غير مناسب قد ينجم عن أنظمة المكافآت والحوافز. يجب أن يكون هناك رصد للإجراءات أو الأنشطة التي قد تشير إلى ممارسات مسيئة مثل حجم ونوع شكاوى المستهلكين، وتباين حالات تكرار المبيعات غير الطبيعية، ونتائج مراجعة التدقيق / الامتثال، وما إلى ذلك. يجب أن تكون المنشآت المالية المرخصة قادرة على إثبات وجود تلك الرقابة وفعاليتها، مع توثيق الإجراءات التصحيحية المتخذة وإتاحتها للمراجعة بواسطة المصرف المركزي.
5.1.1.65	Staff misconduct identified with respect to aggressive sales behavior and unfair or unethical treatment of Consumers must be addressed and taken into account during Staff appraisals/remuneration and promotional considerations. Licensed Financial Institutions must ensure and be able to demonstrate greater emphasis on proper conduct related performance indicators during appraisal/remuneration consideration of the Senior Management.	٥.١.١.٦٥ يجب معالجة سوء سلوك الموظفين الذي يتم تحديده فيما يتعلق بسلوك المبيعات المفرط عن الحد والمعاملة غير العادلة أو غير الأخلاقية للمستهلكين وأخذها في الاعتبار أثناء تقييمات الموظفين / المكافآت والاعتبارات الترويجية. تضمن المنشآت المالية المرخصة ويجب أن تكون قادرة على إثبات زيادة التركيز على مؤشرات الأداء ذات الصلة بالسلوك السليم أثناء النظر في تقييم / مكافأة الإدارة العليا.
	<u>Sales, Marketing, Advertising and Financial Promotional Activities:</u>	<u>أنشطة المبيعات والتسويق والدعاية والترويج المالي:</u>
5.1.1.66	This Section must be read in conjunction with Section 2.3 of Article 2: Disclosure and Transparency.	٥.١.١.٦٦ يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع القسم ٣.٢ من المادة ٢: الإفصاح والشفافية.
5.1.1.67	Licensed Financial Institutions must not apply Undue Pressure or coercion on Consumers to purchase any Financial Product and/or Service.	٥.١.١.٦٧ لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة أن تمارس ضغطاً غير مبرر أو إكراهاً على المستهلكين لشراء أي منتج و/أو خدمة مالية.
5.1.1.68	Licensed Financial Institutions must not engage in marketing and / or sales conduct that is misleading or deceptive. The following actions fall within the prohibitive practices:	٥.١.١.٦٨ يجب أن تمتنع المنشآت المالية المرخصة عن المشاركة في عمليات التسويق و/أو البيع التي تكون مضللة أو مخادعة. تقع الإجراءات التالية ضمن الممارسات المحظورة:

a.	Making repeated solicitations through any channel of communications to promote Financial Products and/or Services to Consumers who have previously opted out of these communications and/or communicated their disinterest in the Financial Product and/or Service;	أ. إجراء طلبات متكررة عبر أي قناة مراسلات للترويج للمنتجات و/أو الخدمات المالية للمستهلكين الذين سبق لهم اختيار عدم الاشتراك في تلك المراسلات و/أو أبلغوا عن عدم اهتمامهم بالمنتج و/أو الخدمة المالية؛
b.	Conducting one or more personal visits to the Consumer's home or workplace without the Consumer's permission;	ب. إجراء زيارة شخصية واحدة أو أكثر إلى منزل المستهلك أو مكان عمله دون إذنه؛
c.	Exploiting a Consumer's lack of knowledge, apathy or ability to understand the Financial Product and /or Service or the proposed transactions;	ج. استغلال افتقار المستهلك إلى المعرفة أو اللامبالاة أو القدرة على فهم المنتج و/أو الخدمة المالية أو المعاملات المقترحة؛
d.	Falsely stating that the offer regarding Financial Products and/or Services that includes any promotional gifts, incentives, bonuses is only available for a limited time or is in limited supply, to elicit an immediate decision, when in fact there is no such limitation;	د. التصريح كذباً أن العرض المتعلق بالمنتجات و/أو الخدمات المالية الذي يتضمن أي هدايا ترويجية أو حوافز أو مكافآت متاح فقط لفترة محدودة أو لأعداد محدودة، من أجل اغتنام قرار فوري، في حين أن واقع الحال ليس كذلك؛
e.	Misrepresenting conventional products as being Shari'ah-compliant funds or products;	ه. الادعاء كذباً بأن المنتجات التقليدية هي تمويلات أو منتجات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية؛
f.	Omitting material facts that are relevant for the Consumer to make an informed decision, including the use of small print to obscure such facts; and	و. حجب وقائع مادية تكون مرتبطة بالمستهلك لتمكينه من اتخاذ قرار مستنير، ويشمل ذلك استخدام خطوط صغيرة لإخفاء هذه الوقائع؛ و
g.	Soliciting Consumers with incentives or attractive promises, for example financial promotions or gifts, when the Licensed Financial Institution is aware that it is not able to reasonably fulfil the demand for such promises.	ز. استقطاب المستهلكين بالحوافز أو الوعود المغرية، على سبيل المثال الترقيات المالية أو الهدايا، والتي تدرك المنشأة المالية المرخصة بأنها غير قادرة على الوفاء بشكل معقول بهذه الوعود عند طلبها.
5.1.1.69	Where Financial Products and/or Services are promoted or associated with a raffle/draw/lottery/give-away, the Licensed Financial Institution must ensure easy access to clearly disclosed rules, terms and conditions and any cost before registration in the promotional activity by the Consumer. Such an activity must be compliant with the rules and requirements (including prior authorization/approval) of any State law or regulatory authority.	٦٩.١.١.٥ عند الترويج للمنتجات و/أو الخدمات المالية أو ربطها بمسابقة / سحب / يانصيب / هدايا، فيجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة سهولة الوصول إلى القواعد والأحكام والشروط المفصح عنها بوضوح وأي تكلفة قبل تسجيل المستهلك في النشاط الترويجي، على أن يتوافق ذلك النشاط مع القواعد والمتطلبات (بما في ذلك التصريح / الموافقة المسبقة) لأي قانون أو سلطة تنظيمية في الدولة.

5.1.1.70	Licensed Financial Institutions must not issue or distribute any marketing or sales information on Financial Products and/or Services publicly or to Consumers that:	يجب أن لا تصدر المنشآت المالية المرخصة أو توزع أي معلومات تسويقية أو مبيعات عن المنتجات و/أو الخدمات المالية على الجمهور أو المستهلكين والتي:	٧٠.١.١.٥
a.	Does not provide the required disclosure information and is not in the format as prescribed in this Regulation and its accompanying Standards;	لا توفر معلومات الإفصاح المطلوبة والتي لا تكون بالهيئة المحددة في النظام الماثل والمعايير المصاحبة له ؛	أ.
b.	Gives prominence to and/or exaggerates the returns on a Financial Products and/or Services without giving adequate or equal prominence to significant terms and conditions, risk warnings, or that obscures the terms or conditions, as this may mislead Consumers to form unrealistic expectations on the returns that will be earned;	تضخم و/أو تبالغ في عوائد المنتجات و/أو الخدمات المالية دون إيلاء اهتمام كافي أو متساوي للشروط والأحكام المهمة، أو تحذيرات المخاطر، أو التي تحجب الشروط أو الأحكام، لأن ذلك قد يضلل المستهلكين لتكوين توقعات غير واقعية بشأن العوائد المتوقع جنيها؛	ب.
c.	Misrepresents the benefits, advantages, conditions or terms of any Financial Products and/or Services;	تنطوي على غش من حيث ميزات أو مزايا أو شروط أو أحكام أي منتجات و/أو خدمات مالية؛	ج.
d.	Misrepresents the actual pricing, costs or interest/profit rates for acquiring a Financial Product and/or Service; and	تقدم معلومات خاطئة عن الأسعار الفعلية أو التكاليف أو نسب الفائدة / الربح للحصول على منتج و/أو خدمة مالية؛ و	د.
e.	Misrepresents any incentives, gifts, bonuses offered to the public or an individual Consumer.	تحرف أي حوافز أو هدايا أو مكافآت مقدمة إلى الجمهور أو المستهلك الفرد.	ه.
	Solicitation	العروض	
5.1.1.71	When Consumers are presented documentation that requests their approval for solicitations, Consumers must also be informed at the same time of their right to opt out at any time including any previously expressed consent granted to a Licensed Financial Institution regarding the distribution of sales or solicitation material and electronic messages sent to the Consumer.	عند عرض مستندات على المستهلكين تتطلب موافقتهم على العروض، يجب أيضاً إبلاغ المستهلكين في نفس الوقت بحقهم في الانسحاب في أي وقت بما في ذلك أي موافقة صريحة مُنحت مسبقاً إلى منشأة مالية مرخصة فيما يتعلق بتوزيع المبيعات أو مواد العروض والرسائل الإلكترونية المرسلة إلى المستهلك.	٧١.١.١.٥

5.1.1.72	Licensed Financial Institutions must not make unsolicited calls to Consumers by any means for the purpose of marketing their Financial Products and/or Services. Licensed Financial Institutions must obtain expressed consent from the Consumer if the Consumer wishes to be informed about Licensed Financial Institution's Financial Products and/or Services through promotional contacts.	٧٢.١.١.٥ يجب أن تمتنع المنشآت المالية المرخصة عن إجراء مكالمات غير مرغوب فيها للمستهلكين بأي وسيلة لغرض تسويق منتجاتهم و/أو خدماتهم المالية. ويجب أن تحصل المنشآت المالية المرخصة على موافقة صريحة من المستهلك إذا كان المستهلك يرغب بأن يتم إخطاره بالمنتجات و/أو الخدمات المالية للمنشأة المالية المرخصة من خلال وسائل الاتصال الترويجية.
5.1.1.73	Exchange Houses must not solicit their Consumers or any other party for selling Credit Products on behalf of local or foreign banks or finance companies and must not be involved in or assist its Consumers or any other party to open bank accounts with local or foreign banks unless otherwise permitted by the Central Bank.	٧٣.١.١.٥ يجب أن تمتنع مكاتب الصرافة من أن تعرض على عملائها أو أي طرف آخر بيع المنتجات الائتمانية نيابة عن البنوك والمصارف المحلية أو الأجنبية أو شركات التمويل، وكذلك تمتنع عن المشاركة في أو مساعدة المستهلكين أو أي طرف آخر على فتح حسابات بنكية لدى البنوك والمصارف المحلية أو الأجنبية ما لم يسمح المصرف المركزي بخلاف ذلك.
	<u>Consent for Financial Products and/or Services:</u>	<u>الموافقة على المنتجات و/أو الخدمات المالية:</u>
5.1.1.74	When a Licensed Financial Institution offers a Consumer a new Financial Product and/or Service through any channel, the Licensed Financial Institution must not interpret a Consumer's failure to respond or take an affirmative response or action as an affirmative consent to accept the new/modified Financial Product and/or Service, an option, or to be charged any Fee or other cost.	٧٤.١.١.٥ عندما تقدم منشأة مالية مرخصة إلى المستهلك منتجاً جديدة و/أو خدمة مالية من خلال أي قناة، يجب أن لا تفسر المنشآت المالية المرخصة عدم رد المستهلك أو عدم اتخاذ إجراء أو رد بالإيجاب على أنه موافقة مؤكدة على قبول المنتج و/أو الخدمة المالية الجديدة / المعدلة، أو أي خيار، أو فرض أي رسوم أو تكلفة أخرى.
5.1.1.75	Licensed Financial Institutions cannot provide any new or optional Financial Products and/or Services to a Consumer without expressed consent provided by the Consumer.	٧٥.١.١.٥ لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة تقديم أي منتجات و/أو خدمات مالية جديدة أو اختيارية إلى المستهلك دون الحصول على موافقة صريحة من المستهلك.

5.1.1.76	If expressed consent is given verbally, the Licensed Financial Institution must provide the Consumer with immediate confirmation of the Consumer's expressed consent in Writing and inform the Consumer that he/she retains the right of refusal as well as the 5 complete business days Cooling Off period. The confirmation must include a method of contacting the Licensed Financial Institution, should the Consumer subsequently decide to refuse the Financial Product and/or Service.	٧٦.١.١.٥ إذا تم إبداء الموافقة الصريحة شفهياً، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تزود المستهلك بتأكيد فوري على موافقة المستهلك الصريحة كتابة واخطار المستهلك أنه يحتفظ بحق الرفض وكذلك فترة السماح بالإلغاء التي مدتها ٥ أيام. يجب أن يشتمل التأكيد على طريقة الاتصال بالمنشأة المالية المرخصة، إذا قرر المستهلك لاحقاً رفض المنتج و/أو الخدمة المالية.
5.1.1.77	Where expressed consent is given, this Section must be read in conjunction with the sub-section on Cooling-off Periods in the Section 5.1.1 of Article 5: Business Conduct.	٧٧.١.١.٥ عند تقديم الموافقة الصريحة، يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع القسم الفرعي الخاص بفترات السماح بالإلغاء في القسم ١.١.٥ من المادة ٥: سلوك للأعمال.
	<u>Bundling of Financial Products and/or Services</u>	<u>تجميع المنتجات و/أو الخدمات المالية</u>
5.1.1.78	Licensed Financial Institutions must not apply Undue Pressure or coerce Consumers into obtaining a Financial Product and/or Service from them or anyone else as a condition for obtaining another Financial Product and/or Service from them.	٧٨.١.١.٥ يجب أن تمتنع المنشآت المالية المرخصة عن ممارسة ضغوطاً غير مبررة على المستهلكين أو إكراههم للحصول على منتج و/أو خدمة مالية منها أو من آخرين كشرط للحصول على منتج و/أو خدمة مالية أخرى منها.
5.1.1.79	Licensed Financial Institutions are allowed to offer Consumers, in conjunction with one of their Financial Products and/or Service, another Financial Product and/or Service on more favorable terms than they normally would, provided the more favorable terms are clearly disclosed. The Consumer has the right to acquire separately one of proposed bundled Products and or Services and forgo the favorable terms.	٧٩.١.١.٥ يُسمح للمنشآت المالية المرخصة أن تقدم للمستهلكين، بالإضافة إلى أحد منتجاتها و/أو خدماتها المالية، منتجاً و/أو خدمة مالية أخرى بشروط أكثر ملاءمة مما تفعل عادةً، شريطة الإفصاح عن الشروط الأكثر تفضيلاً بوضوح. يحق للمستهلك الحصول على أحد المنتجات و/أو الخدمات المقترحة كباقة بشكل منفصل والتنازل عن الشروط المفضلة.
	<u>Accountability for Authorized Agents</u>	<u>المسؤولية عن الوكلاء المفوضين</u>
5.1.1.80	Licensed Financial Institutions must have a fit and proper policy and perform appropriate due diligence and verification before contracting with their potential Authorized Agents or renewing contracts. These policies must be reviewed on a periodic basis. Licensed Financial Institutions must apply the fit and proper policy based on the type of activity being insourced or outsourced and document the process and results.	٨٠.١.١.٥ يجب أن تطبق المنشآت المالية المرخصة سياسة ملائمة ومناسبة وتبذل العناية الواجبة وتجري فحوصات التحقق المناسبة قبل التعاقد مع وكلائها المفوضين المحتملين أو تجديد العقود، على أن يتم مراجعة تلك السياسات بانتظام. كما يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتطبيق السياسة الملائمة والمناسبة بناءً على نوع النشاط محل

		الاستعانة بمصادر داخلية أو خارجية وتوثيق العملية والنتائج.	
5.1.1.81	Licensed Financial Institutions are accountable and liable for ensuring that Authorized Agents remain fit and proper and fully understand the Licensed Financial Institutions' control framework and agree to comply with all Applicable Laws and Regulations applicable to the Licensed Financial Institution.	تتحمل المنشآت المالية المرخصة الالتزام والمسؤولية عن ضمان استمرار ملائمة ومناسبة الوكلاء المفوضين وفهمهم لإطار الرقابة الخاص بالمنشآت المالية المرخصة فهماً تاماً وموافقتهم على الامتثال لجميع القوانين والأنظمة المعمول بها في شأن المنشآت المالية المرخصة.	٨١.١.١.٥
5.1.1.82	Licensed Financial Institutions must ensure they include provisions in the contract that provides the Licensed Financial Institutions and the Central Bank the ability to access, verify and ensure compliance with all Applicable Laws and Regulations applicable to the Licensed Financial Institution.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة إدراج أحكاماً في العقد تمنح المنشآت المالية المرخصة والمصرف المركزي القدرة على الوصول والتحقق وضمان الامتثال لجميع القوانين والأنظمة المعمول بها في شأن المنشآت المالية المرخصة.	٨٢.١.١.٥
5.1.2	General Provisions for Deposit Products	أحكام عامة لمنتجات الإيداع	٢.١.٥
	<u>Current and Saving Accounts</u>	<u>الحسابات الجارية وحسابات الادخار</u>	
5.1.2.1	Opening Accounts:	فتح الحسابات:	١.٢.١.٥
a.	Commercial banks can open all types of accounts for their retail Consumers, but in such cases, they must abide by the Consumer Protection Regulation and the accompanying Standards;	يمكن للبنوك التجارية فتح جميع أنواع الحسابات للمستهلكين الأفراد، بشرط الالتزام بنظام حماية المستهلك والمعايير المصاحبة له؛	أ.
b.	Accounts must be opened within 2 complete business days from the date of application except as noted as follows. An exception is provided where the Licensed Financial Institution is acting accordance with UAE's Financial Crime Compliance requirements. Where other valid circumstances require additional time to allow the account to function, the Licensed Financial Institution must explain the delay to the Consumer and document the reason for the delay. The account may still be opened and the low risk Consumer may be provided with the account number, however, the account may have limited transactions until the circumstances or the lack of certain documentation causing the delay are resolved;	يجب فتح الحسابات في غضون يومي عمل كاملين من تاريخ تقديم الطلب باستثناء ما هو مذكور على النحو التالي. يستثنى من ذلك عندما تتصرف المنشآت المالية المرخصة وفقاً لمتطلبات الامتثال لقواعد مكافحة الجرائم المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة. عندما تتطلب ظروف صحيحة أخرى وقتاً إضافياً للسماح بتنشيط الحساب، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بشرح التأخير للمستهلك وتوثيق سبب التأخير. قد يظل الحساب مفتوحاً وقد يتم تزويد المستهلك من فئة المخاطر المنخفضة برقم الحساب، ومع ذلك، قد تكون التعاملات على الحساب محدودة حتى تسوية الظروف أو استكمال الوثائق المعينة التي تسببت في التأخير؛	ب.

c.	Licensed Financial Institutions may refuse to open an account when the Licensed Financial Institution:	ج. يجوز للمنشآت المالية المرخصة رفض فتح الحساب في الحالات التالية:
i.	Has reasonable grounds to believe that the account will be used for transactions categorized as Suspicious Transactions by UAE's Financial Crime Compliance; or	i. عندما يكون لديها أسباب معقولة للاعتقاد بأنه سيتم استخدام الحساب للمعاملات المصنفة على أنها معاملات مشبوهة بموجب الامتثال لقواعد مكافحة الجرائم المالية في دولة الإمارات؛ أو
ii.	Any reasonable and justifiable grounds;	ii. أي أسباب معقولة ومسوغة؛
d.	When a Licensed Financial Institution refuses to open an account, it must provide a written notice to the Consumer immediately stating that the application to open an account has been refused and that the Consumer may file a Complaint with the Central Bank. The Licensed Financial Institution must internally document the specific reason for refusal for review by the Central Bank;	د. عندما ترفض منشأة مالية مرخصة فتح حساب، يجب عليها تقديم إشعار كتابي إلى المستهلك على الفور يفيد برفض طلب فتح الحساب وحق المستهلك في التظلم لدى المصرف المركزي، على أن توثق المنشآت المالية المرخصة داخلياً السبب المحدد للرفض من أجل مراجعة المصرف المركزي؛
e.	Licensed Financial Institutions must develop risk-based policies and procedures for account opening for Consumer accounts and in applying Know Your Customer (KYC) requirements. Such risk based policies and procedures should provide for account opening with limited features and Permissible transactions for low risk Consumers. Limitations may include limits on the number of transactions, the amount and types of transactions, prohibit transfers, remittances, use of cheques, etc. Licensed Financial Institutions must use their internal controls and monitoring to mitigate risks in account openings for Consumers; and	ه. يجب أن تضع المنشآت المالية المرخصة سياسات وإجراءات قائمة على المخاطر لفتح الحسابات للمستهلكين وتنفيذ متطلبات اعرف عميلك، على أن تنص هذه السياسات والإجراءات القائمة على المخاطر على فتح حساب بميزات محدودة ومعاملات جائزة للمستهلكين منخفضي المخاطر. قد تشمل القيود قيوداً على عدد المعاملات، ومبلغ وأنواع المعاملات، وحظر التحويلات، والحوالات، واستخدام الشيكات، وما إلى ذلك. تستخدم المنشآت المالية المرخصة ضوابطها الداخلية ورقابتها للتخفيف من المخاطر في فتح الحسابات للمستهلكين؛ و
f.	Licensed Financial Institutions must inform a Consumer of the requirements and procedures to open and operate a bank account. As part of the process, Licensed Financial Institutions must disclose to the Consumer all Fees that would be applied and ensure that Consumers are fully aware of the consequences of granting third parties access to their bank accounts, cheques or debit cards.	و. يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلك بمتطلبات وإجراءات فتح الحساب البنكي وإدارته. كجزء من هذه العملية، يجب على المنشآت المالية المرخصة الإفصاح للمستهلك عن جميع الرسوم التي ستفرض وضمان أن يكون المستهلكون على دراية تامة بتبعات منح الغير حق الوصول إلى حساباتهم البنكية أو الشيكات أو بطاقات الخصم.

5.1.2.2	Account closure by the Licensed Financial Institution:	إغلاق الحساب من جانب المنشآت المالية المرخصة:	٢.٢.١.٥
a.	Licensed Financial Institutions must inform Consumers in Writing of their decision to close a Consumer's account 60 calendar days in advance of the account being closed;	يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلكين كتابةً بقرارها إغلاق حساب المستهلك قبل ٦٠ يوماً من إغلاق الحساب؛	أ.
b.	The Licensed Financial Institution must provide in Writing, the reasons for the closure except where the Licensed Financial Institution has suspicion as to the use of the account by the Consumer to carry out financial crimes; and	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بأن تقدم كتابياً أسباب الإغلاق إلا إذا اشتبهت المنشأة المالية المرخصة في استخدام المستهلك للحساب لتنفيذ جرائم مالية؛ و	ب.
c.	An exception is provided where the Licensed Financial Institution is acting accordance with UAE's Financial Crime Compliance requirements.	يجوز تقديم استثناء عندما تتصرف المنشأة المالية المرخصة وفقًا لمتطلبات الامتثال لقواعد مكافحة الجرائم المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة.	ج.
5.1.2.3	Account blockage:	حظر الحساب:	٣.٢.١.٥
a.	A Licensed Financial Institution must not block a Consumer's account, block debit and/or credit transactions; hold funds or remove certain privileges for reasons other than the following or otherwise prescribed by the Central Bank:	يجب أن تمتنع المنشآت المالية المرخصة عن حظر حساب المستهلك أو معاملات الخصم و/أو الائتمان؛ أو الاحتفاظ بأموال أو إزالة بعض الامتيازات لأسباب أخرى غير الأسباب التالية أو الأسباب التي يحددها المصرف المركزي:	أ.
i.	The Licensed Financial Institution may block the Consumer's account privileges and funds when the Licensed Financial Institution is acting in accordance with Central Bank's request and/or relevant UAE laws and Regulations. (refer to Article 6.2.1.5). Licensed Financial Institutions must maintain detailed records of such events for review by the Central Bank;	يجوز للمنشأة المالية المرخصة حظر امتيازات وأموال حساب المستهلك عندما تتصرف المنشأة المالية المرخصة وفقاً لطلب المصرف المركزي و/أو بموجب القوانين والأنظمة المنطبقة في دولة الإمارات. (إشارة إلى المادة ٥.١.٢.٦). يجب على المنشآت المالية المرخصة الاحتفاظ بسجلات مفصلة لهذه الأحداث لمراجعة المصرف المركزي؛	i.
ii.	The Licensed Financial Institution may block the account, a privilege on an account or a determined amount of funds in a Consumer's account for a set period of time in the following scenarios:	يجوز للمنشأة المالية المرخصة حظر الحساب أو امتياز على حساب أو مبلغ محدد من الأموال في حساب المستهلك لفترة زمنية محددة في الحالات التالية:	ii.
o	A court order served on the Licensed Financial Institution to block the account and/or a defined amount;	بموجب أمر قضائي تم اخطار المنشآت المالية المرخصة به للحجز على الحساب و/أو مبلغ محدد؛	o

o	Upon instructions from the Central Bank;	o	بناءً على تعليمات من المصرف المركزي.
o	Recovery of amount of funds owed to the Licensed Financial Institution by the Consumer relating to credit facilities and/or unpaid Fees;	o	استرداد الأموال المستحقة للمنشأة المالية المرخصة على المستهلك فيما يتعلق بالتسهيلات الائتمانية و/أو الرسوم غير المدفوعة؛
o	Evidence that a Consumer has acted dishonestly, fraudulently, or is convicted of a crime; or	o	وجود دليل على غش أو احتيال من جانب المستهلك أو إدانته بجريمة؛ أو
o	Evidence that the Consumer has died.	o	وجود دليل على وفاة المستهلك.
b.	When a Licensed Financial Institution blocks the use of a Consumer's account, or blocks all or a defined amount of funds, or suspends certain privileges on an account, the Licensed Financial Institution must provide a written notice to the Consumer within 24 hours to inform the Consumer of the blockage details, the action the Consumer is expected to take and the contact information for the Licensed Financial Institution regarding the blockage. This provision is not applicable in instances when Licensed Financial Institutions have a reasonable basis of considering the transaction is related to risks of financial crime or as may be prohibited by law;	ب.	عندما تحظر منشأة مالية مرخصة استخدام حساب المستهلك، أو تجمد كل الأموال أو مبلغ محدد منها، أو تعلق امتيازات معينة على حساب ما، يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم إشعار كتابي إلى المستهلك في غضون ٢٤ ساعة لإبلاغ المستهلك بتفاصيل الحظر، والإجراء الذي من المتوقع أن يتخذه المستهلك ومعلومات الاتصال الخاصة بالمنشآت المالية المرخصة فيما يتعلق بالحظر. لا ينطبق هذا الحكم على الحالات التي تتوافر بشأنها لدى المنشآت المالية المرخصة أساس معقول للاعتقاد بأن المعاملة مرتبطة بمخاطر الجرائم المالية أو الحالات التي يحظرها القانون؛
c.	The Licensed Financial Institution must not:	ج.	يجب أن تمتنع المنشأة المالية المرخصة عما يلي:
i.	Apply any account related Fees to a Consumer account that will result in an overdraft in the account while it is being blocked, including returned cheques Fees caused as a result of the blockage by the Licensed Financial Institution. Once the blockage has been removed, such fees may be collected and the Consumer informed;	i.	فرض أي رسوم مرتبطة بالحساب على حساب المستهلك يكون من شأنها السحب من الحساب على المكشوف أثناء حظره، بما في ذلك رسوم الشيكات المرتجعة بسبب حظر المنشآت المالية المرخصة. بمجرد رفع الحظر، يمكن تحصيل تلك الرسوم؛
ii.	Block an amount of funds greater than the actual outstanding liability owed to the Licensed Financial Institution by the Consumer at the time of the blockage; and	ii.	تجميد مبلغ من الأموال يتجاوز الالتزام الفعلي المستحق للمنشأة المالية المرخصة والمترصد في ذمة المستهلك في وقت الحظر؛ و
iii.	Block funds from a Consumer's end of service payment for repayment/payment of a Consumers' mortgage loan/financing.	iii.	تجميد الأموال من مدفوعات نهاية الخدمة للمستهلك لسداد / دفع قرض / تمويل الرهن العقاري للمستهلك.

	Digital Instruments	الأدوات الرقمية	
5.1.2.4	Where there is an expiry date associated with a Digital Instrument product that stores or uses digital money, the Licensed Financial Institution that has issued the product must continue to provide a method of access to those funds and to safeguard any remaining balance of funds on behalf of the Consumer.	في حالة وجود تاريخ انتهاء صلاحية مرتبط بمنتج يخزن أو يستخدم النقود الرقمية، يجب أن تستمر المنشآت المالية المرخصة التي أصدرت المنتج في توفير وسيلة للوصول إلى تلك الأموال وحماية أي رصيد متبقي من الأموال نيابةً عن المستهلك.	٥.٢.١.٤
	Debit Cards	بطاقات الخصم	
5.1.2.5	Licensed Financial Institutions can issue debit cards in a secure manner that are linked to any type of accounts. They may charge approved Fees for issuance of new cards, replacement of lost cards or renewal of expired cards. However, they must disclose these Fees in the manner specified in Article 2: Disclosure and Transparency.	يمكن للمنشآت المالية المرخصة إصدار بطاقات الخصم بطريقة آمنة مرتبطة بأي نوع من الحسابات، ويجوز لها فرض الرسوم المعتمدة لإصدار البطاقات الجديدة أو استبدال البطاقات المفقودة أو تجديد البطاقات منتهية الصلاحية، على أن تفصح عن هذه الرسوم بالطريقة المحددة في المادة ٢: الإفصاح والشفافية.	٥.٢.١.٥
5.1.2.6	Licensed Financial Institutions cannot issue the Consumer's initial debit card without expressed consent from the Consumer. Licensed Financial Institutions cannot issue a replacement for a lost or stolen debit card unless authorized by the Consumer. A replacement card can be issued automatically to the Consumer due to the expiry date of the current card or as agreed to by the Consumer. If the Licensed Financial Institution must issue new cards due to its own procedural changes, then the Consumer must be provided with a separate and advanced notice in Writing.	لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة إصدار بطاقة الخصم الأولية للمستهلك دون موافقة صريحة من المستهلك. لا يمكن للمنشآت المالية المرخصة إصدار بطاقة خصم بديلة مفقودة أو مسروقة إلا بتصريح من المستهلك. يمكن إصدار بطاقة بديلة تلقائياً للمستهلك في ضوء تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة الحالية أو وفقاً لموافقة المستهلك. إذا كان يتوجب على المنشآت المالية المرخصة إصدار بطاقات جديدة بسبب التغييرات الإجرائية الخاصة بها، فعليها تزويد المستهلك بإشعار كتابي منفصل ومسبق.	٥.٢.١.٦
5.1.2.7	Licensed Financial Institutions must ensure that cards are issued and delivered to the Consumer named on the card, or to an authorized Persons as approved by the Consumer.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة إصدار البطاقات وتسليمها إلى المستهلك الوارد اسمه على البطاقة، أو إلى الأشخاص المفوضين المعتمدين من المستهلك.	٥.٢.١.٧

5.1.2.8	Licensed Financial Institutions must obtain the Consumers approval of the daily transaction limits that apply to the debit card for use with Automated Teller Machine (ATM) and Point of Sale (POS) transactions at time of issuing of the initial card or the reissuing of cards. If the Licensed Financial Institution has decided to reduce the limit of the Permissible daily transactions or the terms and conditions of the card, the Licensed Financial Institution must provide 60 calendar days' notice in Writing to the Consumer and explain the change and what Consumers can do if they do not agree.	٨.٢.١.٥ يجب أن تحصل المنشآت المالية المرخصة على موافقة المستهلكين على حدود المعاملات اليومية التي تنطبق على استخدام بطاقة الخصم عند أجهزة الصراف الآلي ومعاملات نقاط البيع في وقت إصدار البطاقة الأولية أو إعادة إصدار البطاقات. إذا قررت المنشأة المالية المرخصة تخفيض حد المعاملات اليومية الجائزة أو شروط وأحكام البطاقة، تلتزم المنشأة المالية المرخصة بتقديم إشعار كتابي مدته ٦٠ يوماً إلى المستهلك وشرح التغيير والإجراء الذي يستطيع المستهلك اتخاذه في حالة عدم موافقته على ذلك.
	Automated Teller Machines and Point of Sale	أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع
5.1.2.9	Licensed Financial Institutions must fully investigate problems, Complaints and claims from Consumers, regarding incorrect transactions or any difficulties encountered when using any ATM or POS and where appropriate take corrective action:	٩.٢.١.٥ يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالتحقيق بشكل كامل في المشكلات والشكاوى والمطالبات المقدمة من المستهلكين، فيما يتعلق بالمعاملات غير الصحيحة أو أي صعوبات واجهتهم عند استخدام أي جهاز صراف آلي أو نقاط البيع واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الاقتضاء:
a.	In relation to provision of POS products or services, Licensed Financial Institutions must monitor whether the merchant clients impose any additional and unauthorized Fees onto Consumers when they use the Licensed Financial Institutions' card/digital payment methods for the purchase of goods or services from the merchants; and	أ. فيما يتعلق بتوفير منتجات أو خدمات نقاط البيع، يجب على المنشآت المالية المرخصة مراقبة ما إذا كان التجار أصحاب نقاط البيع يفرضون أي رسوم إضافية وغير مصرح بها على المستهلكين عند استخدامهم لبطاقات / طرق الدفع الرقمية الخاصة بالمنشآت المالية المرخصة عند شراء السلع أو الخدمات من التجار؛ و
b.	Licensed Financial Institutions must monitor for evidence of fraudulent use of ATMs and POS Terminals. Proof of the monitoring must be documented for review by the Central Bank. Where there is evidence of tampering with an ATM or POS Terminal, a Licensed Financial Institution must review its records and related Consumer Complaints for possible identification of past transactions previously deemed authorized transactions that need to be reversed due to the evidence of tampering.	ب. يجب أن تراقب المنشآت المالية المرخصة لاكتشاف أي أدلة على الاستخدام الاحتيالي لأجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع. يجب توثيق إثبات المراقبة من أجل مراجعة المصرف المركزي. في حالة وجود دليل على التلاعب بجهاز الصراف الآلي أو جهاز نقاط البيع، كما يجب أن تراجع المنشأة المالية المرخصة سجلاتها وشكاوى المستهلكين ذات الصلة للتعرف على المعاملات السابقة التي اعتبرت بأنها مفوضة في السابق ولكن وجب نقضها بسبب وجود الدليل على التلاعب.

5.1.3	General Provisions for Credit Products	أحكام عامة للمنتجات الائتمانية	٣.١.٥
5.1.3.1	Refer to Article 2: Disclosure and Transparency for applicable requirements.	اشارة إلى المادة ٢: الإفصاح والشفافية للتعرف على المتطلبات المعمول بها.	١.٣.١.٥
5.1.3.2	The criteria for Business Conduct are prescribed by Article 7: Responsible Financing Practice of these Standards.	مقاييس سلوك الأعمال منصوص عليها في المادة ٧: ممارسة التمويل المسؤول من هذه المعايير.	٢.٣.١.٥
5.1.3.3	Licensed Financial Institutions must in accordance with Article 7 and without undue delay, allow Consumers to transfer their loan/financing from any bank or finance company operating in the UAE. Licensed Financial Institutions may require payment of an Early Settlement Fee as prescribed by the Central Bank.	يجب على المنشآت المالية المرخصة وفقاً للمادة ٧ أن تسمح للمستهلكين بتحويل قرضهم / تمويلهم من أي بنك أو مصرف أو شركة تمويل تعمل في دولة الإمارات ودون تأخير غير مبرر يجوز للمنشآت المالية المرخصة أن تطلب دفع رسوم السداد المبكر على النحو الذي يحدده المصرف المركزي.	٣.٣.١.٥
5.1.4	General Provisions for Structured products	أحكام عامة للمنتجات المهيكلة	٤.١.٥
5.1.4.1	Refer to Article 2: Disclosure and Transparency for applicable requirements.	اشارة إلى المادة ٢: الإفصاح والشفافية للتعرف على المتطلبات المعمول بها.	١.٤.١.٥
5.1.4.2	Licensed Financial Institutions are required to submit an application for approval with the relevant details and rationale of the proposed product to the Central Bank for consideration before selling and/or marketing structured products.	يتوجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم طلب لاستصدار موافقة المصرف المركزي يتضمن التفاصيل ذات الصلة والأسباب المنطقية قبل بيع و/أو تسويق المنتجات المهيكلة.	٢.٤.١.٥
5.1.5	General Provisions for Remittances, Transfers and Foreign Exchange	أحكام عامة للحوالات والتحويلات والصرف الأجنبي	٥.١.٥
5.1.5.1	Licensed Financial Institutions may impose Fees on Consumers for transferring funds external to the Licensed Financial Institution. These Fees must be a fixed amount and not a percentage of the amount being transferred.	يحق للمنشآت المالية المرخصة فرض رسوم على المستهلكين لتحويل الأموال خارج المنشأة المالية المرخصة، على أنّ تكون هذه الرسوم مبلغاً ثابتاً وليست نسبة مئوية من المبلغ محل التحويل.	١.٥.١.٥
5.1.5.2	Licensed Financial Institutions must inform the Consumer of the amount of their Fees before confirming the transfer of funds. The Consumer must be informed of the potential of Fees being charged by the receiving correspondent bank or financial institution. This Section is to be read in conjunction with Clause 2.1.5.5 of Article 2: Disclosure & Transparency.	يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلك بمبلغ الرسوم قبل تأكيد تحويل الأموال. يجب إبلاغ المستهلك باحتمالية الرسوم التي يتقاضاها البنك المراسل أو المؤسسة المالية المستلمة. يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع البند ٥.٥.١.٢ من المادة ٢: الإفصاح والشفافية.	٢.٥.١.٥

5.1.5.3	Licensed Financial Institutions must be transparent and disclose options for low cost services for remittances of funds and avoid excessive Fees that may limit use by low income Consumers.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالشفافية وتفصح عن خيارات الخدمات منخفضة التكلفة لتحويلات الأموال وتجنب الرسوم الزائدة التي قد تحد من استخدام المستهلكين ذوي الدخل المنخفض.	٣.٥.١.٥
5.1.5.4	Licensed Financial Institutions must provide an official receipt of the transaction including details of all the Fees. Licensed Financial Institutions must ensure that the Consumers receive an official receipt for all the transactions in a manner that allows the Consumer to retain a record of the transaction details.	يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم إيصال رسمي للمعاملة يتضمن تفاصيل جميع الرسوم، وعلى أن تضمن حصول المستهلكين على إيصال رسمي لجميع المعاملات بطريقة تمكن المستهلك من الاحتفاظ بسجل لتفاصيل المعاملة.	٤.٥.١.٥
5.1.5.5	Licensed Financial Institutions are responsible for validating the accuracy of payment instructions, specifically the International Bank Account Number (IBAN) and Bank Identifier Code (BIC), before completing the transfer of the funds.	تتحمل المنشآت المالية المرخصة مسؤولية التحقق من دقة تعليمات الدفع، وتحديداً رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) ورمز معرف البنك (BIC)، قبل إتمام تحويل الأموال.	٥.٥.١.٥
5.1.5.6	Licensed Financial Institutions must advise a Consumer within 2 complete business days of the return of funds by a correspondent bank or financial institution. The funds returned must be credited to the Consumer's account as soon as received from the correspondent bank or financial institution. Where the Consumer does not have an account, the returned funds must be available in cash or by cashier's cheque within the 2 complete business days. If Licensed Financial Institutions are required to undertake financial crime investigations, Licensed Financial Institutions are exempt from the 2 complete business days refund requirement.	يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلك في غضون يومي عمل كاملين من تاريخ إعادة الأموال من المؤسسة المالية أو البنك المراسل، على أن يتم قيد الأموال المعادة على حساب المستهلك بمجرد استلامها من المؤسسة المالية أو البنك المراسل. عندما لا يكون لدى المستهلك حساب، يجب أن تكون الأموال المعادة متاحة نقداً أو بشيك أمين الصندوق في غضون يومي عمل كاملين. إذا كانت المنشآت المالية المرخصة مطالبة بإجراء تحقيقات في الجرائم المالية، تعفى المنشآت المالية المرخصة من شرط رد المبلغ خلال يومي عمل كاملين.	٦.٥.١.٥

5.2	Fair Treatment of Consumers	**المعاملة العادلة للمستهلكين**	٢.٥
5.2.2	General Provisions for Fair Treatment of Consumers	أحكام عامة للمعاملة العادلة للمستهلكين	٢.٢.٥
5.2.2.1	The Board of Licensed Financial Institutions, must establish a control framework that articulates and demonstrates clearly its values and culture with respect to treating the Consumer fairly and address such matters as:	يجب أن يلتزم مجلس إدارة المنشآت المالية المرخصة بوضع إطار رقابي يوضح ويبين قيمه وثقافته فيما يتعلق بمعاملة المستهلك بإنصاف ومعالجة أمور مثل:	١.٢.٢.٥
a.	Good ethics, values and transparency in promoting and selling Financial Products and/or Services to Consumers;	الأخلاقيات المهنية الحميدة والقيم والشفافية في ترويج وبيع المنتجات و/أو الخدمات المالية إلى المستهلكين؛	أ.
b.	Positive Consumers relations, Complaint management and Complaint resolution;	العلاقات الإيجابية مع المستهلكين وإدارة وحل الشكاوى؛	ب.
c.	Assisting People of Determination;	مساعدة أصحاب الهمم.	ج.
d.	Equal, Fair treatment of all Consumers;	معاملة جميع المستهلكين على قدم المساواة وبإنصاف؛	د.
e.	Confidentiality and safeguarding of Consumers' information and assets;	السرية وحماية معلومات المستهلك وأصوله؛	ه.
f.	Addressing conflicts of interest;	معالجة تعارض المصالح؛	و.
g.	Service performance standards that provide timely delivery of Financial Products and/or Services; and	معايير أداء الخدمة التي تضمن تقديم المنتجات و/أو الخدمات المالية في الوقت المحدد؛ و	ز.
h.	Identifying and addressing Errors or omissions including systemic and administrative Errors/omissions expeditiously.	تحديد ومعالجة الأخطاء أو السهو بما في ذلك الأخطاء النظامية والإدارية على وجه السرعة.	ح.
5.2.2.2	Licensed Financial Institutions must ensure Staff are provided with a copy of the Licensed Financial Institution's Code of Fair Treatment of Consumers that summarizes the Licensed Financial Institution's policy and procedures. Staff must be trained on the Code. Each year, Senior Management must send a reminder to all Staff of their responsibility to comply with the Code.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة تزويد الموظفين بنسخة من مدونة قواعد المعاملة العادلة للمستهلك الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة والتي توجز سياسات وإجراءات المنشأة المالية المرخصة. يجب تدريب الموظفين على مدونة القواعد المذكورة. في كل عام، يتوجب على الإدارة العليا تذكير جميع أفراد الموظفين بمسؤوليتهم عن الامتثال للمدونة.	٢.٢.٢.٥
5.2.2.3	The Code of Fair Treatment of Consumer should be a basis for evaluating the annual performance of Staff.	يجب أن تكون مدونة قواعد المعاملة العادلة للمستهلك أساساً لتقييم الأداء السنوي للموظفين.	٣.٢.٢.٥

5.2.2.4	Licensed Financial Institutions must monitor the performance of Staff regarding the fair treatment of Consumers by undertaking periodic mystery shopping, review of Consumer Complaints and annual Consumer satisfaction surveys.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بمراقبة أداء الموظفين فيما يتعلق بالمعاملة العادلة للمستهلكين من خلال تنظيم عمليات التسوق السري الدورية ومراجعة شكاوى المستهلكين واستطلاعات رضاء المستهلك السنوية.	٤.٢.٢.٥
5.2.3	Conflict of Institution's Interest with Consumers	تضارب مصالح المنشأة مع المستهلكين	٣.٢.٥
5.2.3.1	Licensed Financial Institutions must have in place and operate in accordance with a written Conflict of Interest policy appropriate to the nature, scale and complexity of the Licensed Financial Activities carried out by the Licensed Financial Institution. The conflicts of interest policy must:	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بوضع والعمل بمقتضى سياسة مكتوبة لإدارة تعارض المصالح تتناسب مع طبيعة وحجم وتعقيد الأنشطة المالية المرخصة التي تباشرها المنشآت المالية المرخصة، على أن يشترط في سياسة إدارة تعارض المصالح ما يلي:	١.٣.٢.٥
a.	Identify the circumstances which constitute or may give rise to a Conflict of Interest entailing a risk of harm done to the interests of its Consumers; and	بيان الظروف التي تشكل أو قد يترتب عليها تضارب في المصالح ينطوي على مخاطر الإضرار بمصالح المستهلكين؛ و	أ.
b.	Specify procedures to be followed, and measures to be adopted, in order to mitigate such conflicts and to address non-compliance.	تحديد الإجراءات الواجب اتباعها، والتدابير التي يجب اعتمادها، من أجل التخفيف من حالات التضارب ومعالجة عدم الامتثال.	ب.
5.2.3.2	Where conflicts of interest arise and cannot be reasonably avoided, Licensed Financial Institutions must:	عندما ينشأ تضارب في المصالح ولا يمكن تفاديه بشكل معقول، تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالآتي:	٢.٣.٢.٥
a.	Disclose the general nature and/or source of the conflicts of interest to the Consumer. Licensed Financial Institutions must only undertake those businesses with or on behalf of a Consumer where that Consumer has acknowledged in Writing that the Consumer is fully aware of the Conflict of Interest and agrees to proceed; and	الإفصاح عن الطبيعة العامة و/أو مصدر تعارض المصالح إلى المستهلك، على ألا تباشر المنشآت المالية المرخصة تلك الأعمال مع أو نيابة عن المستهلك إلا إذا أقر المستهلك كتابياً بأنه على دراية تامة بتعارض المصالح ويوافق على المتابعة؛ و	أ.
b.	In case a Conflict of Interest cannot be avoided, Licensed Financial Institutions must put in place proper disclosure and controls to mitigate them.	في حالة عدم إمكانية تفادي تعارض المصالح، تلتزم المنشآت المالية المرخصة بوضع إجراءات الإفصاح والضوابط المناسبة للتخفيف من حدتها.	ب.

5.2.3.3	Where Licensed Financial Institutions distribute their Financial Products and/or Services to Consumers through an Authorized Agent and pay commission based on levels of business introduced, Licensed Financial Institutions must be able to demonstrate that these arrangements:	عندما تقوم المنشآت المالية المرخصة بتوزيع منتجاتها و/أو خدماتها المالية على المستهلكين من خلال وكيل مفوض وتدفع العمولة على أساس مستويات الأعمال المقدمة، يجب أن تكون المنشآت المالية المرخصة قادرة على إثبات أن هذه الترتيبات:	٣.٣.٢.٥
a.	Are disclosed to the Consumer;	يتم الإفصاح عنها إلى المستهلك؛	أ.
b.	Confirm the agent's duty to act in the best interests of Consumers;	تؤكد واجب الوكيل في التصرف بما يحقق المصالح العليا للمستهلكين؛	ب.
c.	Do not give rise to a Conflict of Interest between the agent and the Consumer and controls are set in place to mitigate any Conflict of Interest which may arise; and	لا يترتب عليها تضارب في المصالح بين الوكيل والمستهلك، ويتم وضع ضوابط للتخفيف من أي تعارض في المصالح قد ينشأ؛ و	ج.
d.	Provide for effective monitoring for potential/actual abusive sales and disclosure practices.	توفر مراقبة فعالة لممارسات الإفصاح والمبيعات التعسفية المحتملة / الفعلية.	د.
5.2.3.4	Licensed Financial Institutions must ensure that there are effective controls in place between the different business lines of the Licensed Financial Institution, and between the Licensed Financial Institution and its connected parties, in relation to access and the use of personal information that could potentially give rise to a Conflict of Interest or abuse of Consumers' Personal Data.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة وجود ضوابط فعالة بين مختلف وحدات العمل لدى المنشأة المالية المرخصة، وبين المنشأة المالية المرخصة والأطراف المرتبطة بها، فيما يتعلق باستخدام والوصول إلى المعلومات الشخصية التي يمكن أن يترتب عليها تعارض المصالح أو سوء استخدام البيانات الشخصية للمستهلكين.	٤.٣.٢.٥
5.2.3.5	Licensed Financial Institutions must take reasonable steps to ensure that it or any of its Staff do not offer, give, solicit or accept any gifts or rewards (monetary or otherwise) that are likely to be perceived or are a potential conflict with any duties of the recipient in relation to his /her activities involving Consumers or/and the policies of the Licensed Financial Institution.	يجب أن تبذل المنشآت المالية المرخصة خطوات معقولة لضمان عدم قيامها أو أياً من موظفيها بعرض أو تقديم أو طلب أو قبول أي هدايا أو مكافآت (نقدية أو غير ذلك) من المحتمل أن يُنظر إليها على أنها تتعارض مع أي مهام للمتلقي فيما يتعلق بأنشطته المتعلقة بالمستهلكين و/أو سياسات المنشآت المالية المرخصة.	٥.٣.٢.٥

5.2.3.6	The Board of Licensed Financial Institutions must have in place adequate control framework to ensure that any Outsourcing or insourcing arrangement does not create situations of Conflict of Interest. Any Outsourcing or insourcing arrangement must be subjected to appropriate due diligence, fit and proper approvals and ongoing monitoring in order to identify and mitigate risks of any Conflict of Interest.	يجب أن يضع مجلس إدارة المنشآت المالية المرخصة إطار رقابي مناسب لضمان أن أي ترتيب للاستعانة بمصادر داخلية أو خارجية لن يترتب عليه حالات تضارب في المصالح، على أنّ يخضع أي ترتيب للاستعانة بمصادر خارجية أو داخلية لاختبارات العناية الواجبة المناسبة والموافقات الملائمة والمناسبة والمراقبة المستمرة من أجل تحديد وتخفيف المخاطر المرتبطة بتعارض المصالح.	٦.٣.٢.٥
5.2.4	Fair Treatment of Financially Distressed Consumers	المعاملة العادلة للمستهلكين المعسرين مالياً	٤.٢.٥
	Debt Counselling	الاستشارات الخاصة بالديون	
5.2.4.1	Licensed Financial Institutions must provide Consumers with qualified credit counselling services on debt problems and encourage Consumers to feel confident about approaching the Licensed Financial Institutions and openly discussing their financial concerns. When approached by a Consumer, the Licensed Financial Institution must give reasonable consideration to alternative arrangements that could enable Consumers to overcome their repayment/payment difficulties.	يجب أن تزود المنشآت المالية المرخصة المستهلكين بخدمات الاستشارات الائتمانية المؤهلة بشأن مشاكل الديون وتشجيع المستهلكين على الشعور بالثقة بشأن مراجعة المنشآت المالية المرخصة ومناقشة مخاوفهم المالية بصراحة. عند قيام المستهلك بالمراجعة، يتوجب على المنشآت المالية المرخصة أن تنظر بشكل معقول إلى الترتيبات البديلة التي من شأنها تمكين المستهلكين من التغلب على صعوبات السداد / الدفع.	١.٤.٢.٥
5.2.4.2	Licensed Financial Institutions must proactively provide assistance to Consumers when initial irregularities in payments are observed. Licensed Financial Institutions must encourage Consumers to reach out to them to discuss their financial difficulties.	تبادر المنشآت المالية المرخصة إلى مساعدة المستهلكين عند ملاحظة عدم انتظام أولي في السداد، على أن تشجع المنشآت المالية المرخصة المستهلكين على التواصل معها لمناقشة الصعوبات المالية التي يواجهونها.	٢.٤.٢.٥
5.2.4.3	Licensed Financial Institutions must ensure their counselling Staff is qualified and adequately trained to handle Consumers facing financial difficulties and treat them with respect and empathy.	تضمن المنشآت المالية المرخصة أن موظفيها الاستشاريين مؤهلين ومدربين تدريباً كافياً للتعامل مع المستهلكين الذين يواجهون صعوبات مالية ومعاملتهم باحترام وتعاطف.	٣.٤.٢.٥

	Revised Payment Arrangements	ترتيبات الدفع المعدلة	
5.2.4.4	Where Licensed Financial Institutions reach an agreement on a revised repayment/payment arrangement with a Consumer, the Licensed Financial Institution must, within 10 complete business days, provide the Consumer in Writing, with a clear disclosure and explanation of the revised repayment/payment arrangement. The Licensed Financial Institution will provide the Consumer with a copy of detailed and revised payment schedule, and a breakdown of how payments will be allocated to interest/profit and the outstanding balance owing. The Licensed Financial Institution must disclose to the Consumer that reporting relating to the Consumer's Arrears must be shared with the Credit Information Agency.	عندما تتوصل المنشآت المالية المرخصة إلى اتفاق بشأن ترتيب السداد / الدفع المعدل مع المستهلك، يتوجب على المنشآت المالية المرخصة، في غضون ١٠ أيام عمل كاملة، تزويد المستهلك كتابياً بإفصاح وشرح واضح لترتيب السداد / الدفع المعدل. ستزود المنشآت المالية المرخصة المستهلك بنسخة من جدول الدفع المفصل والمعدل، وتفصيلاً لكيفية تخصيص المدفوعات للفائدة / الربح والرصيد المستحق. وتفصح المنشآت المالية المرخصة للمستهلك عن وجوب مشاركة التقارير المتعلقة بمتأخرات المستهلك مع وكالة المعلومات الائتمانية.	٤.٤.٢.٥
5.2.4.5	Where Arrears arise on an account and a Consumer makes an offer of a revised repayment/payment arrangement that is rejected by the Licensed Financial Institution, the Licensed Financial Institution must internally document its reasons for rejecting the offer and communicate to the Consumer in Writing why the matter was rejected.	عندما تنشأ متأخرات على أحد الحسابات ويقدم المستهلك عرضاً بترتيب السداد / الدفع المعدل وترفضه المنشأة المالية المرخصة، تلتزم المنشأة المالية المرخصة بتوثيق أسباب رفض العرض داخلياً وإبلاغ المستهلك كتابياً عن سبب الرفض.	٥.٤.٢.٥
5.2.4.6	Licensed Financial Institutions must make the following information available for Consumers, including on a dedicated section of its website for debt management that provides the following:	تلتزم المنشآت المالية المرخصة بإتاحة المعلومات التالية للمستهلكين، بما في ذلك على القسم المخصص من موقعها الإلكتروني لإدارة الديون والذي يتضمن ما يلي:	٦.٤.٢.٥
a.	General information to encourage a Consumer to deal with debt issues and problems of Arrears, and stating the benefits of doing so;	معلومات عامة لتشجيع المستهلك على التعامل مع مشكلات الديون والمتأخرات، وبيان ميزات القيام بذلك؛	أ.
b.	Licensed Financial Institutions' contact information for Staff that deal with debt issues and Arrears management including Staff dealing with counselling;	معلومات الاتصال الخاصة بالموظفين لدى المنشآت المالية المرخصة المعنيين بإدارة مشكلات الديون والمتأخرات بما في ذلك الموظفين الذين يتعاملون مع الاستشارات؛	ب.
c.	Details on the Fees that may be imposed on Consumers in Arrears; and	تفاصيل الرسوم التي قد تُفرض على المستهلكين المتأخرين في السداد؛ و	ج.

d.	Self-help tools for budgeting and managing money.	أدوات المساعدة الذاتية لإعداد الميزانية وإدارة الأموال.	د.
5.2.4.7	The information on the website must be easily accessible with a prominent link on the homepage.	يجب تسهيل الوصول إلى المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني من خلال وضع رابط بارز على الصفحة الرئيسية.	٧.٤.٢.٥
5.2.5	Debt Collection Practice	ممارسة تحصيل الديون	٥.٢.٥
	General Requirements	المتطلبات العامة	
5.2.5.1	Licensed Financial Institutions must have in place written policies and procedures for managing the collection of debts owed to the Licensed Financial Institution by a Consumer. To the extent reasonably possible, Licensed Financial Institutions must discuss financial difficulties with their Consumers before proceeding with collection efforts, redemption of collaterals/guarantees and/or taking legal proceedings. Licensed Financial Institutions must document these discussions.	تطبق المنشآت المالية المرخصة سياسات وإجراءات مكتوبة لإدارة تحصيل الديون المستحقة إلى المنشأة المالية المرخصة على المستهلك. إلى أقصى حد ممكن بشكل معقول، تناقش المنشآت المالية المرخصة الصعوبات المالية مع المستهلكين قبل الشروع في إجراءات التحصيل، واسترداد الضمانات / الكفالات و/أو اتخاذ الإجراءات القانونية، على أن تقوم المنشآت المالية المرخصة بتوثيق هذه المناقشات.	١.٥.٢.٥
5.2.5.2	Where an account is in Arrears, Licensed Financial Institutions must approach a Consumer, or through the Consumer's authorized representative and discuss options that will assist the Consumer in resolving the Arrears.	عند وجود متأخرات على الحساب، تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالاتصال بالمستهلك أو من خلال الممثل المفوض للمستهلك ومناقشة الخيارات التي ستساعد المستهلك في تسوية المتأخرات.	٢.٥.٢.٥
5.2.5.3	Where an account remains in Arrears 30 calendar days after the date on which the Arrears first arose, Licensed Financial Institutions must immediately communicate with the Consumer to establish why the Arrears have arisen. At the Consumer's request and with the Consumer's expressed consent, Licensed Financial Institutions must liaise with the Consumer's authorized representative who may act on the Consumer's behalf in relation to addressing the Arrears.	عند استمرار المتأخرات على الحساب بعد ٣٠ يوماً من تاريخ بداية ظهور المتأخرات، يتوجب على المنشآت المالية المرخصة الاتصال على الفور بالمستهلك لتحديد سبب نشوء المتأخرات. عند طلب المستهلك وبموافقته الصريحة، فيجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالاتصال بالممثل المفوض للمستهلك الذي قد ينوب عن المستهلك فيما يتعلق بمعالجة المتأخرات.	٣.٥.٢.٥

5.2.5.4	Where an account remains in Arrears more than 60 calendar days after the date on which the Arrears first arose, Licensed Financial Institutions must immediately issue a notice in Writing to inform the Consumer, authorized representative and/or any guarantor of the loan/financing of the status of the account.	عند استمرار المتأخرات على الحساب لأكثر من ٦٠ يوماً من تاريخ بداية ظهور المتأخرات، فيتوجب على المنشآت المالية المرخصة إصدار إشعار كتابي على الفور لتبليغ المستهلك و/أو الممثل المفوض و/أو أي ضامن للقرض / التمويل عن حالة الحساب.	٤.٥.٢.٥
	The information in the notice must include the following, as may be applicable:	يجب أن تتضمن المعلومات الواردة في الإشعار ما يلي، حسب مقتضى الحال:	
a.	The date the account fell into Arrears;	تاريخ ظهور المتأخرات في الحساب؛	أ.
b.	The number and total amount of repayments/payments (including partial repayments/payments) missed (this information is not required for credit card accounts);	العدد والمبلغ الإجمالي للتسديدات / المدفوعات (بما في ذلك التسديدات / المدفوعات الجزئية) الفائتة (هذه المعلومات غير مطلوبة لحسابات بطاقات الائتمان)؛	ب.
c.	The amount of the Arrears as of a specified date;	مبلغ المتأخرات كما في تاريخ محدد؛	ج.
d.	The interest/profit rate;	نسبة الفائدة / الربح؛	د.
e.	Details of any Fees in relation to the Arrears that may be applied;	تفاصيل أي رسوم متعلقة بالمتأخرات يجوز فرضها؛	ه.
f.	Request that the Consumer begin engaging with the Licensed Financial Institution in order to address the Arrears;	مطالبة المستهلك بالشروع في التواصل مع المنشأة المالية المرخصة من أجل معالجة المتأخرات؛	و.
g.	The contact information for the responsible Person / function within the Licensed Financial Institution or where an external collection agent is assigned, the name and contact information of the authorized collection agent representing the Licensed Financial Institution;	معلومات الاتصال الخاصة بالشخص / القسم المسؤول داخل المنشأة المالية المرخصة أو في حالة تعيين وكيل تحصيل خارجي، الاسم ومعلومات الاتصال الخاصة بوكيل التحصيل المعتمد الذي يمثل المنشأة المالية المرخصة؛	ز.
h.	The consequences of continued non-payment, including:	تبعات استمرار عدم الدفع، بما في ذلك:	ح.
i.	Where relevant, sharing of Data relating to the Consumer's Arrears with the Credit Information Agency;	عند الاقتضاء، مشاركة البيانات المتعلقة بمتأخرات المستهلك مع وكالة المعلومات الائتمانية؛	i.

ii.	Any impact the non-payment may have on other accounts held by the Consumer with that Licensed Financial Institution including the potential for off-setting accounts, where it is Permissible under existing agreed terms and conditions;	أي تأثير قد يكون لعدم السداد على الحسابات الأخرى التي يحتفظ بها المستهلك لدى تلك المنشأة المالية المرخصة بما في ذلك احتمالية مقاصة الحسابات، عندما يكون ذلك جائزاً بموجب الشروط والأحكام القائمة المتفق عليها؛	ii.
iii.	Potential for the sale of collateral and security;	إمكانية بيع الضمانات والكفالات؛	iii.
iv.	Demand for payment from guarantors and co-signers;	طلب الدفع من الضامنين والموقعين المشتركين؛	iv.
v.	Legal proceedings; and	اتخاذ الإجراءات القانونية؛ و	v.
vi.	Continued accumulation of interest charges and related fees.	استمرار تراكم الفوائد والرسوم ذات الصلة.	vi.
i.	A statement that advises the Consumer to seek assistance from the Licensed Financial Institution for credit counselling and provides the contact details for the responsible Staff to provide the assistance.	بيان ينصح المستهلك بالتماس المساعدة من المنشأة المالية المرخصة للحصول على الاستشارة الائتمانية ويقدم تفاصيل الاتصال بالموظفين المسؤولين لتقديم المساعدة.	ط.
5.2.5.5	Where Arrears persist, the Licensed Financial Institution must send the Consumer an updated disclosure notice of Arrears regarding the state of the Arrears. The notice of Arrears is to be sent monthly confirming any payments received by the Licensed Financial Institution or its Authorized Agent and the allocation of those payments between interest/profit, principle and related Fees as well as detailing the balance of accumulated payment Arrears, Fees and interests/profits and the outstanding balance owing on the loan/financing facility.	في حالة استمرار وجود المتأخرات، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن ترسل إلى المستهلك إشعار إفصاح محدث عن المتأخرات فيما يتعلق بحالة المتأخرات. يجب إرسال إشعار المتأخرات شهرياً لتأكيد أي مدفوعات تتلقاها المنشآت المالية المرخصة أو وكيلها المفوض وتخصيص هذه المدفوعات بين الفائدة / الربح وأصل المبلغ والرسوم ذات الصلة بالإضافة إلى بيان رصيد مدفوعات المتأخرات المتراكمة والرسوم والفوائد / الأرباح والرصيد المتبقي المستحق على القرض / التسهيل التمويلي.	٥.٥.٢.٥

	Communication with the Consumers	التواصل مع المستهلكين
5.2.5.6	Licensed Financial Institutions must ensure that the frequency and manner of contact and communications of a Licensed Financial Institution with a Consumer regarding Arrears is proportionate and not excessive. A Licensed Financial Institution must apply a fair and due process when communicating with a Consumer before seeking recourse with competent judicial authorities, while observing the following:	٦.٥.٢.٥ يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن تكون مرات وطرق اتصال وتواصل المنشأة المالية المرخصة مع المستهلك فيما يتعلق بالمتأخرات متناسبة وليست مفرطة. تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتطبيق الإجراءات النزيهة والمنصفة عند التواصل مع المستهلك قبل اللجوء إلى السلطات القضائية المختصة، مع مراعاة ما يلي:
a.	A Licensed Financial Institution may communicate with a Consumer or his/her guarantor using the following approved methods:	أ. يجوز للمنشأة المالية المرخصة التواصل مع المستهلك أو ضامنه باستخدام الطرق المعتمدة التالية:
i.	E-mail;	i. البريد الإلكتروني؛
ii.	Registered mail;	ii. البريد المسجل؛
iii.	Courier;	iii. البريد السريع؛
iv.	SMS messages;	iv. الرسائل النصية القصيرة؛
v.	Phone calls; or	v. المكالمات الهاتفية؛ أو
vi.	Such other method as consented to by the Consumer.	vi. أي طريقة أخرى يوافق عليها المستهلك.
b.	The Licensed Financial Institution must not:	ب. تمتنع المنشآت المالية المرخصة عما يلي:
i.	Visit the Consumer's place of employment or the Consumer's home unless expressed consent is given by the Consumer or by permission of a court order;	i. زيارة مكان عمل المستهلك أو منزله ما لم يقدم المستهلك موافقة صريحة على ذلك أو بتصريح من المحكمة؛
ii.	Visit the Consumer outside the hours of 9 AM to 8 PM; and	ii. زيارة المستهلك خارج ساعات العمل من ٩ صباحاً إلى ٨ مساءً؛ و
iii.	Disclose any of the Consumer's information to any Third Party other than a Credit Information Agency, an authorized debt collection agent, as may be legally required or where expressed consent is given by the Consumer.	iii. الإفصاح عن أيٍ من معلومات المستهلك إلى أي طرف ثالث بخلاف وكالة المعلومات الائتمانية، أو وكيل تحصيل الديون المصرح به، أو وفقاً للمقتضيات القانونية أو حسب الموافقة الصريحة من المستهلك.

c.	In its attempts to contact a Consumer by telephone, a Licensed Financial Institution must not make unreasonable and excessive number of communication attempts /actual communications with the Consumer. Such attempts / actual contact must only be made during the hours of 9 AM to 8 PM. Where the Consumer has not been reached, a message should be left by the Licensed Financial Institution and/or authorized debt collection agent, so that the Consumer will have the ability to Call-back the same number used by the Licensed Financial Institution and/or authorized debt collection agent; and	ج. عند محاولة الاتصال بالمستهلك عبر الهاتف، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بعدم إجراء عدد غير مبرر ومفرط من محاولات الاتصال / الاتصالات الفعلية مع المستهلك، على ألا تجرى هذه المحاولات / الاتصال الفعلي إلا خلال الساعات من ٩ صباحاً إلى ٨ مساءً. في حالة عدم الوصول إلى المستهلك، يجب ترك رسالة من المنشآت المالية المرخصة و/أو وكيل تحصيل الديون المفوض، بحيث يتمكن المستهلك من إعادة الاتصال بنفس الرقم المستخدم من المنشآت المالية المرخصة و/أو وكيل تحصيل الديون المفوض؛ و
d.	During any communication with Consumer the communication message must include, at minimum:	د. أثناء أي اتصال مع المستهلك، يجب أن تتضمن رسالة الاتصال ما يلي على الأقل:
i.	The name of the Licensed Financial Institution and its collection department or authorized agent concerned with the collection of defaulted payments;	i. اسم المنشأة المالية المرخصة وقسم التحصيل التابع لها أو الوكيل المفوض المعني بتحصيل المدفوعات المتعثرة؛
ii.	The contact number of the concerned department / agent;	ii. رقم الاتصال بالقسم / الوكيل المعني؛
iii.	Working hours of the concerned department; and	iii. ساعات العمل في القسم المعني؛ و
iv.	Name of the employee / agent who contacts a Consumer through a phone call.	iv. اسم الموظف / الوكيل الذي يتصل بالمستهلك عبر الهاتف.
5.2.5.7	All communications with Consumers must be recorded and records maintained within Licensed Financial Institutions for 5 years after the credit amount due has been settled or the debt is written off.	٧.٥.٢.٥ يجب تسجيل جميع الاتصالات مع المستهلكين والاحتفاظ بالتسجيلات داخل المنشآت المالية المرخصة لمدة ٥ سنوات بعد تسوية مبلغ الائتمان المستحق أو شطب الدين.
5.2.5.8	A Licensed Financial Institution must inform the concerned Consumer, if it has appointed a Third Party to engage with the Consumer in relation to collection of Arrears and must disclose who the Third Party is, the amount that they are to collect and explain the authority granted to the Third Party to act on behalf of the Licensed Financial Institution including the receiving of payments.	٨.٥.٢.٥ يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلك المعني، إذا كانت قد عينت طرفاً ثالثاً للتعامل مع المستهلك فيما يتعلق بتحصيل المتأخرات، وعليها أن تفصح عن الطرف الثالث، والمبلغ الذي يجب عليهم تحصيله وبيان السلطة الممنوحة له في سبيل الإنابة عن المنشأة المالية المرخصة بما في ذلك استلام المدفوعات.

	Default on Residential Mortgage Loan/Financing	التخلف عن سداد قرض / تمويل الرهن العقاري	
5.2.5.9	In respect of residential mortgages, where a full or partial repayment/payment is missed and remains outstanding and an alternative repayment/payment arrangement has not been put in place, Licensed Financial Institutions must notify the Consumer, in Writing, of the following:	فيما يتعلق بالرهون السكنية، في حالة انتهاء موعد دفع / سداد أي مبلغ كلياً أو جزئياً واستمر عدم سداده ولم يتم وضع ترتيبات السداد / الدفع البديلة، يجب أن تبلغ المنشآت المالية المرخصة المستهلك، كتابياً، بما يلي:	٩.٥.٢.٥
a.	The potential for legal proceedings for collection of payments and proceedings for repossession of the property;	إمكانية اتخاذ إجراءات قانونية لتحصيل المدفوعات وإجراءات إعادة الاستحواذ على العقار؛	أ.
b.	The importance of the Consumer seeking independent Advice;	أهمية قيام المستهلك بالتماس المشورة المستقلة؛	ب.
c.	That, irrespective of how the property is repossessed and disposed of, the Consumer may remain liable for the outstanding debt after consideration of any proceeds of sale of a property and including accrued interest/profit, Fees, legal, selling and other related costs, as may be the case; and	أنه، بغض النظر عن كيفية إعادة الاستحواذ على العقار والتصرف فيه، قد يظل المستهلك مسؤولاً عن الديون المستحقة بعد خصم أي متحصلات من بيع العقار بما في ذلك الفوائد / الأرباح المتراكمة والرسوم والتكاليف القانونية والبيع والتكاليف الأخرى ذات الصلة، حسب مقتضى الحال؛ و	ج.
d.	The costs and Fees related to default proceedings charged to the Consumer must be fair, transparent and reasonable.	يجب أن تكون التكاليف والرسوم المتعلقة بإجراءات التخلف عن السداد المفروضة على المستهلك عادلة وشفافة ومعقولة.	د.
	Licensed Financial Institutions must comply with the above requirements taking into consideration the characteristics of the underlying contracts for such financing.	تمتثل المنشآت المالية المرخصة للمتطلبات المذكورة أعلاه مع مراعاة خصائص العقود الأساسية لهذا التمويل.	

	Article 6: Protection of Consumer Data and Assets	**المادة ٦: حماية بيانات وأصول المستهلك**	
6.1	**Consumer Data Protection**	**حماية بيانات المستهلك**	١.٦
6.1.1	Policies, Procedures and Systems	السياسات والإجراءات والأنظمة	١.١.٦
6.1.1.1	Pursuant to Article (120) in Decretal Federal Law No. (14) of 2018, Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities, Licensed Financial Institutions must have policies, procedures and control frameworks regarding the collection, protection, confidentiality and authorized use of Consumers' Data. Consumers must be informed in Writing with respect to how their personal information will be processed, e.g. collected, used, disclosed, Data mined and profiled.	طبقا للمادة (١٢٠) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، يجب أن تطبق المنشآت المالية المرخصة سياسات وإجراءات وأطر رقابية فيما يتعلق باستلام بيانات المستهلكين وحمايتها، وسريتها واستخدامها المشروع، على أن يتم إبلاغ العملاء كتابياً فيما يتعلق بكيفية معالجة معلوماتهم الشخصية، على سبيل المثال البيانات المجمعة والمستخدمة والمفصح عنها وعمليات التنقيب في البيانات وتجهيزها لأغراض التنقيب.	١.١.١.٦
6.1.1.2	Licensed Financial Institutions must protect Consumer Data and maintain the confidentiality of the Data, including when it is held, accessed or used by Authorized Agents.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بحماية بيانات المستهلك والحفاظ على سرية البيانات، بما في ذلك عندما يتم الاحتفاظ بها أو الوصول إليها أو استخدامها بواسطة الوكلاء المفوضين.	٢.١.١.٦
6.1.1.3	Licensed Financial Institutions are responsible for ensuring Data protection and individual Consumer confidentiality with respect to any profiling, Data mining, marketing and sale of financial services through use of new technologies and social media.	يجب أن تتحمل المنشآت المالية المرخصة مسؤولية ضمان حماية البيانات وسرية المستهلك الفرد فيما يتعلق بأي تجهيز للبيانات لأغراض التنقيب فيها وتسويق وبيع الخدمات المالية من خلال استخدام التقنيات الجديدة ووسائل التواصل الاجتماعي.	٣.١.١.٦
6.1.1.4	Licensed Financial Institution must provide a safe, secure and confidential environment in all of its delivery channels to ensure a high level of confidentiality and privacy of Personal Data.	يجب أن توفر المنشآت المالية المرخصة بيئة آمنة ومأمونة وسرية في جميع قنواتها الخاصة بتقديم الخدمات لضمان مستوى عالٍ من السرية والخصوصية للبيانات الشخصية.	٤.١.١.٦
6.1.1.5	Licensed Financial Institutions have a legal obligation of confidentiality towards a Consumer except:	تتحمل المنشآت المالية المرخصة التزام قانوني بالسرية تجاه المستهلك باستثناء ما يلي:	٥.١.١.٦
a.	When disclosure of Consumer Data is properly imposed by a legal authority; or	عندما تفرض سلطة قانونية الإفصاح عن بيانات المستهلك؛ أو	أ.
b.	When disclosure is made with the expressed consent of the Consumer, or through a representative nominated by the Consumer.	عندما يكون الإفصاح بموافقة صريحة من المستهلك، أو من خلال ممثل معين من المستهلك.	ب.

6.1.1.6	Licensed Financial Institutions must have a proper Data Management Control Framework with policies, procedures, system controls, and checks and balances to protect Consumer Data and to identify and resolve any incidents of information security breaches, when they may occur.	٦.١.١.٦ يجب أن تضع المنشآت المالية المرخصة إطار عمل مناسب لرقابة إدارة البيانات مع سياسات وإجراءات وضوابط نظامية واختبارات وفحوصات لحماية بيانات المستهلك ولاكتشاف أي حوادث لانتهاكات أمن المعلومات وحلها، عند حدوثها.
6.1.1.7	Where the Consumer's identity verification is conducted online, the Licensed Financial Institution must apply more than one evidence of identity verification for electronic services. Licensed Financial Institutions must advise Consumers regarding any directed and repeated attempts of online fraud on their accounts for the Consumers to take additional precautions.	٧.١.١.٦ عند وجوب التحقق من هوية المستهلك عبر الإنترنت، فيجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتطبيق أكثر من طريقة إثبات واحدة للتحقق من الهوية للخدمات الإلكترونية. تبلغ المنشآت المالية المرخصة المستهلكين بشأن أي محاولات احتيال موجهة ومتكررة عبر الإنترنت على حساباتهم حتى يتخذوا احتياطات إضافية.
6.1.1.8	Licensed Financial Institutions must secure digital transaction processing and controls, implement detailed activity monitoring and enhance Consumer identification methods in accordance with the Central Bank's requirements for strengthening Digital Channels.	٨.١.١.٦ يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتأمين معالجة وضوابط المعاملات الرقمية، وتنفيذ مراقبة تفصيلية للأنشطة وتحسين أساليب تحديد هوية المستهلك وفقاً لمتطلبات المصرف المركزي لتعزيز القنوات الرقمية.
6.1.1.9	Licensed Financial Institutions must provide employee training and awareness programs on their Data control framework for accessing and handling Consumer Data and reporting security and policy breaches. The Licensed Financial Institution must promote the importance of protecting Consumer's Data as an ongoing responsibility of Staff with reminders sent on an annual basis.	٩.١.١.٦ يجب أن توفر المنشآت المالية المرخصة برامج لتدريب الموظفين وتوعيتهم بشأن إطارها لرقابة البيانات للوصول إلى بيانات المستهلك ومعالجتها والإبلاغ عن انتهاكات الأمن والسياسة، على أن تشدد المنشآت المالية المرخصة على أهمية حماية بيانات المستهلك كمسؤولية مستمرة للموظفين مع التذكير بها سنوياً.
6.1.1.10	Licensed Financial Institutions must ensure that access to personal information and Personal Data of Consumers is limited to authorized business lines and their Staff only. Licensed Financial Institutions must maintain logs for audit and supervisory purposes, recording the names of Staff who have accessed Consumer databases and the timing. Such records must be provided to the Central Bank as and when requested.	١٠.١.١.٦ يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن يقتصر الوصول إلى المعلومات الشخصية والبيانات الشخصية للمستهلكين على وحدات العمل المصرح بها وموظفيها حصراً، على أن تحتفظ المنشآت المالية المرخصة بسجلات لأغراض التدقيق والإشراف، وتسجيل أسماء الموظفين الذين تمكنوا من الوصول إلى قواعد بيانات المستهلك وتوقيت الوصول. يجب تقديم هذه السجلات إلى المصرف المركزي عند الطلب.

6.1.2	Data Management of Data Protection	إدارة حماية البيانات	٢.١.٦
6.1.2.1	The Board must designate responsibility and accountability for the Data Management and Protection function to a senior position in management who reports directly to Senior Management. The function is responsible for ensuring oversight of and compliance with the Data Management Control Framework and any related requirements for Data protection and privacy laws of the UAE and the Central Bank.	يجب على مجلس الإدارة إسناد المسؤولية والمساءلة عن قسم إدارة وحماية البيانات إلى مسؤول رفيع في الإدارة يتبع الإدارة العليا مباشرة، على أن يتولى القسم مسؤولية ضمان الإشراف والامتثال لإطار عمل رقابة إدارة البيانات وأي متطلبات ذات صلة لحماية البيانات وقوانين الخصوصية المعمول بها في دولة الإمارات والمصرف المركزي.	١.٢.١.٦
6.1.2.2	The Data Management and Protection function must ensure that:	يجب أن يضمن قسم إدارة وحماية البيانات ما يلي:	٢.٢.١.٦
a.	Adequate monitoring and preventive controls are in place to detect any unauthorized or accidental loss, misuse, modification, access, disclosure or destruction of Personal Data;	وضع الضوابط الوقائية والرقابية الكافية لاكتشاف أي خسارة أو سوء استخدام أو تعديل أو وصول أو إفصاح أو إتلاف غير مصرح به أو عرضي للبيانات الشخصية؛	أ.
b.	Verifications are regularly carried out on the legitimacy of Data collection, access to Data, Data integrity and the electronic procedures and address any issues identified;	إجراء عمليات التحقق بانتظام بشأن مشروعية جمع البيانات والوصول إلى البيانات وسلامة البيانات والإجراءات الإلكترونية ومعالجة أي مشكلات يتم التعرف عليها؛	ب.
c.	Controls are commensurate with the criticality and sensitivity of the relevant systems and Data handled; and	تناسب الضوابط مع أهمية وحساسية الأنظمة والبيانات ذات الصلة التي يتم معالجتها؛ و	ج.
d.	Detailed monitoring of records and the actions taken are maintained for 5 years.	الاحتفاظ بسجلات تفصيلية للمراقبة والإجراءات المتخذة لمدة ٥ سنوات.	د.
6.1.2.3	The Data Management and Protection Function must:	يجب أن يلتزم قسم إدارة وحماية البيانات بما يلي:	٣.٢.١.٦
a.	Annually review and improve the adequacy of the Data Management Control Framework for the collection, classification, storage, usage, transfer, protection, correction and destruction of Personal Data;	مراجعة وتحسين كفاءة إطار رقابة إدارة البيانات سنوياً لجمع البيانات الشخصية وتصنيفها وتخزينها واستخدامها ونقلها وحمايتها وتصحيحها وإتلافها؛	أ.
b.	Monitor, investigate and report to Senior Management any material incidents of accidental or unauthorized access, loss, alteration, transfer, destruction, use, modification or disclosure of Data; and	رصد أي حوادث مادية تتعلق بأي وصول أو فقدان أو تغيير أو نقل أو إتلاف أو استخدام أو تعديل أو إفصاح غير مصرح به أو عرضي للبيانات والتحقيق فيها وإبلاغها للإدارة العليا؛ و	ب.

c.	Participate in the handling and investigation of privacy related Consumer Complaints and must report the conclusion of the investigation to the head of the Complaint Management function, who will then correspond with the Consumer and provide the Institution's findings in Writing.	المشاركة في معالجة والتحقيق في شكاوى المستهلك المتعلقة بالخصوصية والإبلاغ عن نتيجة التحقيق إلى رئيس قسم إدارة الشكاوى، الذي سيتواصل بعد ذلك مع المستهلك ويقدم نتائج المنشأة كتابةً.	ج.
6.1.2.4	The Data Management and Protection function must issue reports to the Senior Management and the Board on significant Data management violations and breaches immediately. Senior Management must ensure proactive measures are taken to address the violation / breach and to improve Data management systems and safeguard the confidentiality and privacy of Consumers' Personal Data.	يجب أن يرفع قسم إدارة وحماية البيانات تقارير إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة فورا بشأن الانتهاكات والمخالفات الجسيمة لإدارة البيانات ، ويجب على الإدارة العليا أن تضمن اتخاذ تدابير استباقية لتحسين أنظمة إدارة البيانات وحماية سرية وخصوصية البيانات الشخصية للمستهلكين.	٦.١.٢.٤
6.1.2.5	Licensed Financial Institutions must, without delay, inform their Consumers of unauthorized access to, and/or loss, destruction or alteration of Consumers' Personal Data where it may reasonably pose a risk to the Consumer's financial and personal security and/or where it may pose reputational harm to a Consumer.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة، دون تأخير، بإبلاغ مستهلكيها بالوصول الغير مصرح به إلى البيانات الشخصية للمستهلكين و/أو فقدانها أو إتلافها أو تغييرها عندما قد يمثل ذلك الحادث خطراً معقولاً على الأمن المالي والشخصي للمستهلك و/أو عندما قد يضر بسمعة المستهلك.	٦.١.٢.٥
6.1.2.6	Licensed Financial Institutions must notify the Central Bank immediately of all significant breaches of Personal Data.	يجب أن تبلغ المنشآت المالية المرخصة المصرف المركزي فورا بجميع الانتهاكات الجسيمة للبيانات الشخصية.	٦.١.٢.٦
6.1.3	Expressed Consent by Consumers	الموافقة الصريحة للمستهلكين	٦.١.٣
6.1.3.1	Licensed Financial Institutions must ensure Personal Data is:	يجب على المنشآت المالية المرخصة ضمان أن البيانات الشخصية:	٦.١.٣.١
a.	Collected for a lawful purpose directly related to the Licensed Financial Activities of the Licensed Financial Institution;	يكون الحصول عليها لغرض قانوني يتعلق بمباشرة بالأنشطة المالية المرخصة للمنشأة المالية المرخصة؛	أ.
b.	Adequate and not excessive in relation to the stated purpose; and	تكون كافية وغير مفرطة فيما يتعلق بالغرض المعلن؛ و	ب.
c.	Collected with appropriate security and protection measures against unauthorized or unlawful processing and accidental loss, destruction, or damage.	تم جمعها وفقاً لإجراءات أمنية وحماية مناسبة ضد المعالجة الغير مصرح بها او غير القانونية، والفقد او الدمار او التلف العرضي.	ج.

6.1.3.2	Before requesting the consent of a Consumer to share Personal Data, the Licensed Financial Institution must proactively disclose in Writing to a Consumer its intent to use and/or share Personal Data and with whom the Consumer's Personal Data will be shared.	قبل طلب موافقة المستهلك على مشاركة البيانات الشخصية، يجب أن تبادر المنشآت المالية المرخصة إلى الإفصاح كتابياً إلى المستهلك عن نيتها في استخدام و/أو مشاركة البيانات الشخصية ومع من ستتم مشاركة البيانات الشخصية للمستهلك.	٦.١.٣.٢
6.1.3.3	The Consumer must give his/her expressed consent freely and explicitly to a request for the use and/or sharing of Personal Data by the Licensed Financial Institution. The request for consent must be expressed in clear and plain language and inform the Consumer of his/ her right to refuse to provide expressed consent.	يكون للمستهلك مطلق الحرية في تقديم موافقته الصريحة بناء على طلب لاستخدام و/أو مشاركة البيانات الشخصية تقدمه المنشأة المالية المرخصة، على أن يحرر طلب الموافقة بلغة واضحة وصريحة مع إبلاغ المستهلك بحقه في رفض تقديم الموافقة الصريحة.	٦.١.٣.٣
6.1.3.4	Licensed Financial Institutions must obtain informed and expressed consent before using and sharing a Consumer's Personal Data for direct marketing or transferring the Personal Data to Authorized Agents for direct marketing. A copy of the expressed consent must be retained for 5 years after the relationship with the Consumer has terminated.	يجب أن تحصل المنشآت المالية المرخصة على موافقة صريحة قبل استخدام البيانات الشخصية للمستهلك ومشاركتها للتسويق المباشر أو نقل البيانات الشخصية إلى الوكلاء المفوضين للتسويق المباشر، على أن يتم الاحتفاظ بنسخة من الموافقة الصريحة لمدة ٥ سنوات بعد إنهاء العلاقة مع المستهلك.	٦.١.٣.٤
6.1.3.5	The Consumer shall have the right to withdraw expressed consent for the following at any time:	يحق للمستهلك سحب الموافقة الصريحة على ما يلي في أي وقت:	٦.١.٣.٥
a.	The processing of Personal Data by the Licensed Financial Institution except where Persona Data is required for business operations related to the Consumer's Products and Services; and	معالجة البيانات الشخصية من قبل المنشآت المالية المرخصة باستثناء الحالات التي تكون فيها البيانات الشخصية مطلوبة للعمليات التجارية المتعلقة بمنتجات وخدمات المستهلك؛ و	أ.
b.	Personal Data sharing with Authorized Agents and other third parties for purposes such as but not limited to sales and marketing.	مشاركة البيانات الشخصية مع الوكلاء المفوضين والغير لأغراض تتضمن على سبيل المثال لا الحصر المبيعات والتسويق.	ب.
6.1.3.6	Prior to a Consumer entering any contract with a Licensed Financial Institution, the Licensed Financial Institution must provide the following disclosures to the Consumer:	قبل أن يبرم المستهلك أي عقد مع منشأة مالية مرخصة، يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بتقديم الإفصاحات التالية إلى المستهلك:	٦.١.٣.٦
a.	That Licensed Financial Institutions will only collect Data / Personal Data for a lawful purpose directly related to a function or activity of the Consumer;	أن المنشآت المالية المرخصة لن تجمع البيانات / البيانات الشخصية إلا لغرض قانوني مرتبط مباشرة بوظيفة أو نشاط المستهلك؛	أ.

b.	Whether the collection is obligatory or voluntary for the Consumer to provide the Data / Personal Data;	ما إذا كان الحصول من المستهلك على البيانات / البيانات الشخصية إلزامياً أو طوعياً؛	ب.
c.	Where it is obligatory for the Consumer to provide the Data / Personal Data, the consequences for the Consumer for failing to provide the Data / Personal Data as required;	بيان التبعات المترتبة على المستهلك عند عدم تقديم البيانات / البيانات الشخصية على النحو المطلوب وذلك في الحالات عندما يكون المستهلك ملزماً بتقديم البيانات / البيانات الشخصية؛	ج.
d.	A future withdrawal of expressed consent by a Consumer shall not affect the lawfulness of Data processing based on the prior expressed consent. Unless specified otherwise, the withdrawal must take effect within complete 30 calendar days of the Consumer requesting the withdrawal with the Licensed Financial Institution;	لا يؤثر سحب المستهلك لموافقته الصريحة مستقبلاً على قانونية معالجة البيانات المنفذة بناءً على الموافقة الصريحة المسبقة. ما لم ينص على خلاف ذلك، يسري ذلك السحب في غضون ٣٠ يوماً من تقديم المستهلك طلب السحب لدى المنشأة المالية المرخصة؛	د.
e.	When Data / Personal Data of the Consumer is being processed by or on behalf of the Licensed Financial Institution, provide a description of the Data / Personal Data being processed;	تقديم وصف للبيانات / البيانات الشخصية محل المعالجة عندما تتم معالجة البيانات / البيانات الشخصية للمستهلك بواسطة أو نيابة عن المنشأة المالية المرخصة؛	ه.
f.	When other external information on the Consumer is collected by the Licensed Financial Institution and the source of that Data / Personal Data;	عندما تجمع المنشأة المالية المرخصة معلومات خارجية أخرى عن المستهلك ومصدر تلك البيانات / البيانات الشخصية؛	و.
g.	The Consumer's right and means to request access to and to request correction of the Data / Personal Data and how to contact the Licensed Financial Institution with any inquiries or Complaints in respect of the Data / Personal Data; and	حق المستهلك ووسائله في طلب الوصول إلى البيانات / البيانات الشخصية وطلب تصحيحها وكيفية الاتصال بالمنشأة المالية المرخصة بشأن أي استفسارات أو شكاوى فيما يتعلق بالبيانات / البيانات الشخصية؛ و	ز.
h.	The choices and means the Licensed Financial Institution offers the Consumer for limiting the processing of Data / Personal Data.	الخيارات والوسائل التي توفرها المنشأة المالية المرخصة للمستهلك للحد من معالجة البيانات / البيانات الشخصية.	ح.
6.1.4	Sharing with Authorized Agents	المشاركة مع الوكلاء المفوضين	٤.١.٦
6.1.4.1	Licensed Financial Institutions must ensure that any Authorized Agent to whom some part or the entire delivery of the Financial Product and/or Service is outsourced meet the fit and proper policy regarding Data management and protection including secure	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن أي وكيل مفوض يُعهد إليه تأدية بعض أو كامل نطاق المنتج و/أو الخدمة المالية يفي بالسياسة الملائمة والسديدة فيما يتعلق بإدارة البيانات وحمايتها بما في ذلك إجراءات المعالجة الآمنة وتطبيق الضوابط المناسبة.	١.٤.١.٦

handling procedures and applying proper controls.

6.1.4.2	Licensed Financial Institutions must ensure that access to a Consumer's Personal Data by Authorized Agents is properly authorized in Writing by the Licensed Financial Institution, regularly monitored, and appropriately restricted in line with the purpose of the access given. All legal contracts with Authorized Agents relating to the Outsourcing of functions and services must include appropriate provisions for safeguarding confidentiality of Personal Data and must prohibit the unauthorized disclosure of confidential Personal Data by Authorized Agents. The Authorized Agents must report to the Licensed Financial Institutions Data Management and Protection function significant breaches of Personal Data. The Licensed Financial Institution's obligation to protect all Consumer Data extends to the actions of all Authorized Agents.	٢.٤.١.٦ يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة مشروعية وصول الوكلاء المفوضين إلى البيانات الشخصية للمستهلك بموجب تفويضات كتابية حسب الأصول تقدمها المنشأة المالية المرخصة، ورقابة وصولهم بانتظام وتقييده بشكل مناسب بما يتماشى مع الغرض من الوصول الممنوح، على أن تتضمن جميع العقود القانونية المبرمة مع الوكلاء المفوضين فيما يتعلق بتعهيد الوظائف والخدمات أحكاماً مناسبة لحماية سرية البيانات الشخصية وتحظر الإفصاح غير المصرح به عن البيانات الشخصية السرية من قبل الوكلاء المفوضين. يتوجب على الوكلاء المعتمدين إبلاغ قسم إدارة وحماية بيانات لدى المنشأة المالية المرخصة عن الانتهاكات الجسيمة للبيانات الشخصية. يمتد التزام المنشأة المالية المرخصة بحماية جميع بيانات المستهلك لتشمل إجراءات جميع الوكلاء المفوضين.
6.1.4.3	Where Personal Data is shared and retained outside of a Licensed Financial Institution's own network such as with Authorized Agents, Licensed Financial Institutions and Authorized Agents must use encryption techniques to suitably encrypt Consumer Data and take measures for the secure transfer of Data.	٣.٤.١.٦ عند مشاركة البيانات الشخصية والاحتفاظ بها خارج الشبكة الخاصة بمنشأة مالية مرخصة، مثل الوكلاء المفوضين، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة والوكلاء المفوضين باستخدام تقنيات التشفير لتشفير بيانات المستهلك بشكل مناسب واتخاذ تدابير لنقل البيانات بشكل آمن.
6.1.4.4	Licensed Financial Institutions are responsible for ensuring any outsourced technology using or retaining Personal Data meets the highest standards of security, encryption and protection and are regularly audited and verified for vulnerabilities.	٤.٤.١.٦ تتحمل المنشآت المالية المرخصة مسؤولية ضمان أن أي تقنية خارجية تستخدم أو تحتفظ بالبيانات الشخصية تفي بأعلى معايير الأمان والتشفير والحماية ويتم تدقيقها بانتظام والتحقق منها بحثاً عن نقاط الضعف.

6.1.4.5	In the event of a termination of an Outsourcing contract with a Third Party, Licensed Financial Institutions must ensure and be able to demonstrate that all Personal Data is either retrieved from the Third Party and/ or is destroyed.	في حالة إنهاء عقد التعهيد مع طرف ثالث، يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تبدي تأكيدها واستطاعتها على إثبات أن جميع البيانات الشخصية تم استرجاعها من الطرف الثالث و/أو إتلافها.	٦.٤.١.٥
6.1.4.6	Where the Consumer provided expressed consent to the Licensed Financial Institution for sharing Data to a Third Party, the Licensed Financial Institution must confirm in any contract with a Third Party that the Third Party has no further right to share the Data or use it for other unauthorized purposes unless required by the laws in UAE.	عندما يقدم المستهلك موافقته الصريحة إلى المنشآت المالية المرخصة لمشاركة البيانات مع طرف ثالث، يجب أن تؤكد المنشآت المالية المرخصة في أي عقد مع أي طرف ثالث أن الطرف الثالث ليس له أي حق آخر في مشاركة البيانات أو استخدامها لأغراض أخرى غير مصرح بها ما لم تكن مطلوبة بموجب قوانين دولة الإمارات.	٦.٤.١.٦
6.1.5	Sharing With Authorized Credit Information Agencies	المشاركة مع وكالات المعلومات الائتمانية المعتمدة	٦.١.٥
6.1.5.1	Licensed Financial Institutions are required to provide Consumer Data to government-authorized Credit Information Agencies as may be prescribed. Consumers must be informed of this requirement and be advised as to the possible limitations of accessing future Financial Products and/or Services based on the Consumer records provided to these agencies.	يجب على المنشآت المالية المرخصة تقديم بيانات المستهلك إلى وكالات المعلومات الائتمانية المعتمدة من الحكومة على النحو المطلوب، على أن يتم إبلاغ المستهلكين بهذا الشرط والقيود المحتملة على الحصول على المنتجات و/أو الخدمات المالية في المستقبل بناءً على سجلات المستهلك المقدمة إلى هذه الوكالات.	٦.٥.١.١
6.1.5.2	Correction of Reported Credit Information:	تصحيح المعلومات الائتمانية المقدمة:	٦.٥.١.٢
a.	With respect to any Errors, omissions or inaccuracies of Consumer information and Personal Data provided to the Credit Information Agencies by a Licensed Financial Institution, the Licensed Financial Institution must correct any Errors, omissions and inaccuracies within 7 complete business days of becoming aware of it;	فيما يتعلق بأي خطأ أو إغفال أو عدم دقة في معلومات المستهلك والبيانات الشخصية المقدمة إلى وكالات المعلومات الائتمانية من قبل منشأة مالية مرخصة، يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بتصحيح أي خطأ أو إغفال أو عدم دقة في غضون ٧ أيام عمل كاملة من علمها؛	أ.
b.	For Personal Data unlawfully collected and reported by Licensed Financial Institutions, the Licensed Financial Institution must request the deletion of such Data in order to reduce the permanence of erroneous Personal Data in the Credit Information Agencies; and	بالنسبة للبيانات الشخصية التي تم جمعها والإبلاغ عنها بشكل غير قانوني بواسطة المنشآت المالية المرخصة، يجب أن تطلب المنشآت المالية المرخصة حذف هذه البيانات لتقليل بقاء البيانات الشخصية الخاطئة لدى وكالات المعلومات الائتمانية؛ و	ب.

c.	When Consumers notify and request a Licensed Financial Institution to make updates or corrections to their Data reported to Credit Information Agencies, the Licensed Financial Institution must acknowledge receipt and verify if the request is accurate. If an update or correction is required, the Licensed Financial Institutions must report the update or correction to the Credit Information Agencies within 7 complete business days of the Licensed Financial Institution having been notified by the Consumer.	عندما يخطر المستهلكون ويطلبون من منشأة مالية مرخصة تحديث أو تصحيح بياناتهم المقدمة الي وكالات المعلومات الائتمانية، يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بالإقرار بالاستلام والتحقق من صحة الطلب. إذا كان التحديث أو التصحيح مطلوباً، كما يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة وكالات المعلومات الائتمانية بالتحديث أو التصحيح في غضون ٧ أيام عمل كاملة من إخطار المنشأة المالية المرخصة من قبل المستهلك.	ج.
6.1.6	Standards for Retention of Consumer Records	معايير الاحتفاظ بسجلات المستهلك	٦.١.٦
6.1.6.1	All Personal Data, documents, records and files must be securely retained for a minimum of 5 years. The retention period begins, depending on the circumstances, from the date of the most recent of any of the following events:	يجب الاحتفاظ بجميع البيانات الشخصية والوثائق والسجلات والملفات بشكل آمن لمدة لا تقل عن ٥ سنوات. تبدأ فترة الاحتفاظ، حسب الظروف، من التاريخ الأحدث لأيٍ من الحالات التالية:	١.٦.١.٦
a.	Termination of the Business Relationship or the closing of a Consumer's account with the Licensed Financial Institution; and	إنهاء علاقة العمل أو إغلاق حساب المستهلك لدى المنشأة المالية المرخصة؛ و	أ.
b.	Completion of a casual transaction (in respect of a Consumer with whom no Business Relationship is established).	إتمام معاملة غير رسمية (فيما يتعلق بمستهلك لا توجد معه علاقة عمل).	ب.
	All Standards related to confidentiality and security must be maintained after the termination of the relationship until the Personal Data is destroyed.	يجب العمل بمقتضى جميع المعايير المتعلقة بالسرية والأمن بعد إنهاء العلاقة حتى حذفها من البيانات الشخصية.	
6.1.6.2	Licensed Financial Institutions must not process or use Personal Data for any period longer than is necessary for the fulfillment of the purpose for which that Personal Data is required. After the lapse of the mandatory retention period for retaining Consumer records, Licensed Financial Institutions must take all reasonable steps to ensure that all Data / Personal Data is destroyed or permanently deleted if it is no longer required for the purpose for which it was collected and processed or no longer required by law.	يجب ألا تقوم المنشآت المالية المرخصة بمعالجة أو استخدام البيانات الشخصية لأي فترة أطول مما هو ضروري لتحقيق الغرض المطلوب من أجله تلك البيانات الشخصية. بعد انقضاء الفترة الإلزامية للاحتفاظ بسجلات المستهلك، ويجب أن تتخذ المنشآت المالية المرخصة جميع الخطوات المعقولة لضمان إتلاف جميع البيانات / البيانات الشخصية أو حذفها نهائياً إذا لم تعد مطلوبة للغرض الذي تم جمعها ومعالجتها من أجله أو إذا لم تعد مطلوبة بموجب القانون.	٢.٦.١.٦

6.1.6.3	All Licensed Financial Institutions must hold and store all Consumer and transaction Data within the UAE as prescribed by the Central Bank. At a minimum, Licensed Financial Institutions must also establish a safe and secure backup of all the Consumer Data and transactions in a separate location for the required period of retention specified in Section 6.1.6.	يجب أن تحتفظ جميع المنشآت المالية المرخصة وتخزن كافة بيانات العملاء والمعاملات داخل دولة الإمارات على النحو الذي يحدده المصرف المركزي. كحد أدنى، تلتزم المنشآت المالية المرخصة أيضاً بإنشاء نسخة احتياطية آمنة ومأمونة لجميع بيانات ومعاملات المستهلك في مكان منفصل طوال فترة الاستبقاء المطلوبة والمحددة بموجب القسم ٦.١.٦.	٣.٦.١.٦
6.1.6.4	Licensed Financial Institutions must ensure there is secure retention of Consumer Data that would prevent any unauthorized or accidental loss, misuse, modification, access, disclosure or destruction. Licensed Financial Institutions must review their procedures and methods for retention of Consumer Data on an annual basis.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة الحفظ الآمن لبيانات المستهلك التي من شأنها منع أي خسارة أو سوء استخدام أو تعديل أو وصول أو إفصاح أو إتلاف غير مصرح به أو عرضي، على أن تراجع المنشآت المالية المرخصة إجراءاتها وطرق استبقاء وحفظ ببيانات المستهلك على أساس سنوي.	٤.٦.١.٦
6.1.7	Notification to the Central Bank	إخطار المصرف المركزي	٧.١.٦
6.1.7.1	Where breaches of the Data Management Control Framework occur regarding the unauthorized access or release of Consumer Personal Data, the Licensed Financial Institution must record any disciplinary actions taken against any Staff, agents or contractors responsible for the breach. The Licensed Financial Institution must maintain records of such events for 5 years after the event being recorded. The records must be made available to Central Bank upon request.	عند حدوث انتهاكات لإطار رقابة إدارة البيانات فيما يتعلق بالوصول أو الإفشاء غير المصرح به للبيانات الشخصية للمستهلك، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتسجيل أي إجراءات تأديبية يتم اتخاذها في حق أي موظف أو وكلاء أو مقاولين مسؤولين عن الانتهاك، على أن تحتفظ المنشأة المالية المرخصة بسجلات عن هذه الأحداث لمدة ٥ سنوات بعد تسجيل الحدث وعلى أن يتم إتاحة السجلات للمصرف المركزي عند الطلب.	١.٧.١.٦
6.1.7.2	Licensed Financial Institutions must notify the Central Bank of any material Data breaches, losses, destruction or alteration when they occur, in a manner, as may be prescribed by the Central Bank.	يجب أن تبلغ المنشآت المالية المرخصة المصرف المركزي بأي انتهاكات جوهرية للبيانات أو خسائر أو إتلاف أو تغييرات عند حدوثها، على النحو الذي قد يحدده المصرف المركزي.	٢.٧.١.٦

6.2	**Protection of Consumer Assets, Information and Data against Fraud, Misappropriation and Misuse**	**حماية أصول ومعلومات وبيانات المستهلك ضد الجرائم المالية وسوء الاستغلال وإساءة الاستخدام.**	٢.٦
6.2.1	Protection of Assets	حماية الأصول	١.٢.٦
6.2.1.1	Licensed Financial Institutions must ensure that they have clearly assigned responsibility and accountability for security of assets to Senior Management who must ensure internal control structures are in place and monitored including:	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أنها أسندت بوضوح المسؤولية والمساءلة عن أمن الأصول إلى الإدارة العليا التي يجب أن تضمن وجود هياكل الرقابة الداخلية ومراقبتها بما في ذلك:	١.١.٢.٦
a.	The proper segregation of duties, roles and responsibilities of management and Staff within the Licensed Financial Institution;	الفصل الصحيح بين واجبات ومهام ومسؤوليات الإدارة والموظفين داخل المنشأة المالية المرخصة؛	أ.
b.	Operational risk mitigation;	تخفيف المخاطر التشغيلية؛	ب.
c.	Application of logistical access security;	تطبيق أمن الاطلاع اللوجستي؛	ج.
d.	Access rights and security on electronic Data and to assets;	حقوق الاطلاع والأمن على البيانات الإلكترونية والأصول؛	د.
e.	Physical security of the Consumer assets and records; and	الأمن المادي لأصول المستهلك وسجلاته؛ و	ه.
f.	Completeness of documentation relating to business processes, policies, controls, and technical requirements in accordance with UAE's anti-money laundering and terrorism financing guidelines.	اكتمال الوثائق المتعلقة بأنشطة العمل والسياسات والضوابط والمتطلبات الفنية وفقاً لإرشادات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المعمول بها في دولة الإمارات.	و.
6.2.1.2	Licensed Financial Institutions must implement stringent safeguards and verifications in order to protect unclaimed assets including the assets in the form of Stored Value Facilities, digital money, and dormant accounts and to ensure effective monitoring and reporting of any attempts to access them.	تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتنفيذ إجراءات وقائية وعمليات تحقق صارمة من أجل حماية الأصول غير المطالب بها بما في ذلك الأصول في شكل تسهيلات ذات قيمة مخزنة ، والأموال الرقمية ، والحسابات الخامدة ولضمان المراقبة الفعالة والإبلاغ عن أي محاولات للوصول إليها.	٢.١.٢.٦
6.2.1.3	Collateral provided by the Consumer / guarantor must be properly secured and protected by the Licensed Financial Institution. The Licensed Financial Institution must act honestly, fairly and professionally and take into account the best interests of Consumer, while managing the collateralized assets.	تلتزم المنشأة المالية المرخصة بتأمين وحماية الضمانات المقدمة من المستهلك / الضامن حسب الأصول، على أن تتصرف المنشأة المالية المرخصة بأمانة ونزاهة ومهنية وأن تراعي مصالح المستهلك العليا، أثناء إدارة الأصول المضمونة.	٣.١.٢.٦

6.2.1.4	Unclaimed Funds: Exchange Houses must ensure that unclaimed funds are assessed, documented, monitored and disclosed on a monthly basis as prescribed by the Central Bank.	الأموال غير المطالب بها: تضمن دور الصرافة تقييم الأموال غير المطالب بها وتوثيقها ومراقبتها والإفصاح عنها شهرياً على النحو الذي يحدده المصرف المركزي.	٤.١.٢.٦
6.2.1.5	Licensed Financial Institutions must have a robust internal risk based policy to update Consumers' KYC documents, including expired identification documentation. Where Consumers have failed to respond to the Licensed Financial Institution's written notices requesting the Consumer to provide required identification details to update the Licensed Financial Institution's records, banks must after a notice period of 90 calendar days or after such period as may be prescribed by the Central Bank, temporarily block Debit & Credit Cards for all types of transactions, including ATM withdrawals. However, all other operations in the accounts of the Consumers are permitted through the branch. Licensed Financial Institutions must not levy any charges on such temporary blockage of the Consumers' use of their cards.	يجب أن تضع المنشآت المالية المرخصة سياسة داخلية قوية قائمة على المخاطر لتحديث مستندات "اعرف عميلك" الخاصة بالمستهلكين، بما في ذلك وثائق الهوية منتهية الصلاحية. في حالة عدم رد المستهلكين على الإشعارات الكتابية الصادرة عن المنشآت المالية المرخصة والتي تطلب من المستهلك تقديم بيانات الهوية المطلوبة لتحديث سجلات المنشأة المالية المرخصة، يجب على البنوك بعد فترة إشعار مدتها ٩٠ يوماً أو بعد تلك الفترة التي قد يحددها المصرف المركزي تجميد بطاقات الخصم والائتمان مؤقتاً لجميع أنواع المعاملات، بما في ذلك عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي، غير أنه يُسمح بجميع العمليات الأخرى في حسابات المستهلكين من خلال الفرع، على ألا تفرض المنشآت المالية المرخصة أي رسوم على هذا التجميد المؤقت لاستخدام المستهلكين لبطاقاتهم.	٥.١.٢.٦
6.2.1.6	Licensed Financial Institutions must undertake Consumer education initiatives and undertake fraud awareness campaigns every year and more frequently if there is evidence of heightened fraudulent activity.	يجب أن تنفذ المنشآت المالية المرخصة مبادرات توعية المستهلك وحملات توعية عن الاحتيال كل عام وبشكل متكرر إذا كان هناك دليل على وجود نشاط احتيالي متزايد.	٦.١.٢.٦
6.2.1.7	Licensed Financial Institutions have an ongoing duty to educate and advise Consumers in Writing as to the security precautions that need to be taken to access their financial services including:	تتحمل المنشآت المالية المرخصة واجباً مستمراً لتوعية وإرشاد المستهلكين كتابياً فيما يتعلق بالاحتياطات الأمنية الواجب اتخاذها من أجل الحصول على خدماتها المالية بما في ذلك:	٧.١.٢.٦
a.	Avoidance of using simple passwords or numbers associated with personal dates;	تجنب استخدام كلمات مرور بسيطة أو أرقام مرتبطة بالتواريخ الشخصية؛	أ.
b.	The financial liability on the Consumers if they provide their password or personal identification number (PIN) to anyone or leave them written down and accessible to others to observe;	يتحمل المستهلكين المسؤولية المالية إذا قدموا رقم التعريف الشخصي أو كلمة المرور الخاصة بهم إلى أي شخص أو تركها مكتوبة ويمكن للآخرين رؤيتها؛	ب.
c.	Advising Consumers on how they should and can change passwords and PINs periodically;	نصح المستهلكين حول كيفية تغيير كلمات المرور وأرقام التعريف الشخصية بانتظام؛	ج.

d.	Cautiously entering the PIN at an ATM or POS Terminal to ensure they are not being observed; and	إدخال رقم التعريف الشخصي بحذر في أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع لضمان عدم اطلاع الغير عليها؛ و	د.
e.	Protecting access to their cheque book.	الحماية من الوصول الي دفتر شيكاتهم.	ه.
6.2.1.8	Payment instruments/terminals (such as ATMs) and online banking channels must be progressively upgraded with the latest technology, particularly to prevent the use of counterfeit cards, and inspected regularly in accordance with the Central Bank's guideline on preventing ATM Card frauds.	يجب تحديث أدوات / أجهزة الدفع (مثل أجهزة الصراف الآلي) والقنوات المصرفية عبر الإنترنت بشكل تدريجي بأحدث التقنيات، ولا سيما لمنع استخدام البطاقات المزيفة، وفحصها بانتظام وفقاً لإرشادات المصرف المركزي بشأن منع عمليات الاحتيال باستخدام بطاقات الصراف الآلي.	٨.١.٢.٦
6.2.1.9	Licensed Financial Institutions must ensure ATMs are secure. They must:	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة آمن أجهزة الصراف الآلي آمنة والقيام بما يلي:	٩.١.٢.٦
a.	Install and maintain pin pad shields to prevent the recording of Consumer PINs while using ATMs or POS terminals;	تثبيت واقيات للوحة مفاتيح الأرقام السرية وصيانتها لمنع تسجيل أرقام التعريف الشخصية للمستهلك أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة نقاط البيع؛	أ.
b.	Install Anti-Skimming devices to prevent the magnetic stripe being read. Operators must immediately withdraw from service any ATM that has been compromised;	تثبيت أجهزة منع نسخ البطاقات لمنع قراءة الشريط المغناطيسي، على أن يسحب المشغلون فوراً أي جهاز صراف آلي تم اختراقه من الخدمة؛	ب.
c.	Install sensors to detect the presence of skimming devices and to send alerts to the operator and/or shutdown the ATM;	تركيب أجهزة استشعار لاكتشاف وجود أجهزة نسخ البطاقات وإرسال التنبيهات إلى المشغل و/أو إيقاف تشغيل جهاز الصراف الآلي؛	ج.
d.	Ensure digital security cameras are within the ATM;	ضمان وجود كاميرات المراقبة الرقمية داخل أجهزة الصراف الآلي؛	د.
e.	Apply any other advances in security as deemed necessary to protect Consumers; and	تطبيق أي تقنيات أمنية جديدة حسب الضرورة لحماية المستهلكين؛ و	ه.
f.	Monitor and investigate reported ATM issues from Consumers.	رصد والتحقيق في مشاكل أجهزة الصراف الآلي المبلغ عنها من المستهلكين.	و.

6.2.1.10	Licensed Financial Institutions must conduct periodic maintenance of all ATMs including verification of its proper functionality and ensuring security has not been breached (e.g. illegal keypad replicators and cameras). A record of the verifications on each machine must be maintained for a period of one year and made available for inspection by the Central Bank.	يجب أن تجري المنشآت المالية المرخصة الصيانة الدورية لجميع أجهزة الصراف الآلي بما في ذلك التحقق من وظائفها المناسبة وضمان عدم اختراق أمنها (مثل أجهزة نسخ لوحة مفاتيح الأرقام السرية والكاميرات غير القانونية)، على أن يتم الاحتفاظ بسجل لعمليات التحقق الخاصة بكل جهاز لمدة عام واحد وإتاحته لتفتيش المصرف المركزي.	١٠.١.٢.٦
6.2.1.11	Licensed Financial Institutions may be liable for any direct losses incurred as a result of any breaches of the Licensed Financial Institutions' security controls.	قد تتحمل المنشآت المالية المرخصة المسؤولية عن أي خسائر مباشرة تنتج عن أي خرق للضوابط الأمنية للمنشآت المالية المرخصة.	١١.١.٢.٦
6.2.1.12	Licensed Financial Institutions must effectively perform and document their due diligence measures when verifying the background and competence of any Third Party that will represent the Licensed Financial Institution and/or have access to or possession of the Consumer's assets, information and Data.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أداء وتوثيق إجراءات العناية الواجبة بالفعالية المنشودة عند التحقق من خلفية وكفاءة أي طرف ثالث يمثل المنشآت المالية المرخصة و/أو يكون لديه الحق في الوصول إلى أصول المستهلك ومعلوماته وبياناته أو حيازتها.	١٢.١.٢.٦
6.2.1.13	Licensed Financial Institutions must ensure their Authorized Agents have equivalent level of fraud control, coordination and monitoring for all activities performed by their Staff on behalf of the Licensed Financial Institution.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة تمتع وكلائها المفوضين بمستوى متكافئ من أنظمة مكافحة الاحتيال والتنسيق والمراقبة لجميع الأنشطة التي ينفذها موظفوهم نيابة عن المنشآت المالية المرخصة.	١٣.١.٢.٦
6.2.1.14	Licensed Financial Institutions must perform due diligence before hiring Staff and ensure verification of all fit and proper requirements are fully commensurate with responsibilities and functions of the positions.	يجب أن تجري المنشآت المالية المرخصة فحوصات العناية الواجبة قبل تعيين الموظفين وضمان أن جميع المتطلبات المناسبة والملائمة متكافئة تماماً مع مسؤوليات ووظائف الأقسام.	١٤.١.٢.٦
6.2.1.15	Licensed Financial Institutions must provide adequate and up to date Staff training on its control framework to ensure Consumers' assets are securely handled.	يجب أن توفر المنشآت المالية المرخصة تدريباً مناسباً وحديثاً للموظفين على إطار الرقابة لضمان التعامل مع أصول المستهلكين بشكل آمن.	١٥.١.٢.٦
6.2.2	Fraud Detection	كشف الاحتيال	٢.٢.٦
6.2.2.1	Licensed Financial Institutions must have adequate systems and processes in place to monitor and respond to external fraud activities commensurate with the type of risk associated with the Financial Product or Service and the frequency of Consumer transactions.	يجب أن تضع المنشآت المالية المرخصة أنظمة وعمليات مناسبة لمراقبة أنشطة الاحتيال الخارجية والاستجابة لها بما يتناسب مع نوع المخاطر المرتبطة بالمنتج أو الخدمة المالية وتكرار معاملات المستهلك.	١.٢.٢.٦

6.2.2.2	Licensed Financial Institutions must inform the Consumer of the procedures for reporting cases of theft, loss and fraud.	يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلك بإجراءات الإبلاغ عن حالات السرقة والفقد والاحتيال.	٢.٢.٢.٦
6.2.2.3	Licensed Financial Institutions must monitor and document trends on the number and type of incidents for fraud, attempted frauds and Consumer Complaints in order to determine if there is any evidence of weakness in the security and detection measures. Licensed Financial Institutions must report significant fraud events immediately to the Central Bank in a manner as it may be prescribed.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بمراقبة وتوثيق حالات التكرار المتعلقة بعدد ونوع حوادث الاحتيال ومحاولات الاحتيال وشكاوى المستهلكين من أجل تحديد ما إذا كان هناك أي دليل على ضعف إجراءات الأمن والكشف. يجب على المنشآت المالية المرخصة الإبلاغ عن حوادث الاحتيال الجسيمة على الفور إلى المصرف المركزي بالطريقة التي يحددها.	٣.٢.٢.٦
6.2.3	Fraud Investigation and Reporting	التحقيق في الاحتيال والإبلاغ عنه	٣.٢.٦
6.2.3.1	Licensed Financial Institutions must have a fraud reporting function to investigate Financial Crime Compliance.	يجب أن يكون لدى المنشآت المالية المرخصة قسم مختص بالإبلاغ عن الاحتيال للتحقيق في الامتثال لقواعد مكافحة الجرائم المالية.	١.٣.٢.٦
6.2.3.2	When a specific pattern of frauds or deception is identified, a Licensed Financial Institution shall issue timely notifications to Consumers to promote awareness and preventative measures. The Licensed Financial Institution's notice must provide a contact method for Consumers to report fraud incidents or make inquiries.	عند تحديد نمط معين من عمليات النصب أو الاحتيال، يتوجب على المنشآت المالية المرخصة إصدار إشعارات في الوقت المناسب إلى المستهلكين لتعزيز الوعي والتدابير الوقائية، على أن يتضمن ذلك الإشعار بيان طريقة اتصال للمستهلكين للإبلاغ عن حوادث الاحتيال أو طلب الإيضاحات.	٢.٣.٢.٦
6.2.3.3	Licensed Financial Institutions must report all Consumer Complaints arising from external, internal and attempted frauds, as well as any apparent vulnerabilities in the security and online systems to the Central Bank on a quarterly basis.	يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة عن جميع شكاوى المستهلكين الناشئة عن عمليات الاحتيال الخارجية والداخلية ومحاولات الاحتيال، بالإضافة إلى أي نقاط ضعف واضحة في أنظمة الأمن والأنظمة الإلكترونية إلى المصرف المركزي على أساس ربع سنوي.	٣.٣.٢.٦
6.2.3.4	Licensed Financial Institutions must file a summary annual report by January 31st to the Central Bank on the trends and significant incidents of fraud and attempted frauds including a description of the preventative measures taken.	ترفع المنشآت المالية المرخصة تقرير سنوي موجز بحلول ٣١ يناير إلى المصرف المركزي حول حالات التكرار والحوادث الجسيمة المتعلقة بالاحتيال ومحاولة الاحتيال مع بيان الإجراءات الوقائية المتخذة.	٤.٣.٢.٦

	Article 7: Responsible Financing Practice	**المادة ٧: ممارسة التمويل المسؤول**	
7.1	**Responsible Financing**	**التمويل المسؤول**	**١.٧**
7.1.1	General Provisions for Responsible Financing	الأحكام العامة للتمويل المسؤول	١.١.٧
7.1.1.1	This Article must be read in conjunction with Article 2: Disclosure and Transparency and Article 5: Business Conduct of these Standards and the Regulation regarding lending/financing and related services offered to Consumers.	يجب قراءة هذه المادة بالاقتران مع المادة ٢: الإفصاح والشفافية والمادة ٥: سلوك الأعمال لهذه المعايير والأنظمة المتعلقة بالإقراض / التمويل والخدمات ذات الصلة المقدمة إلى المستهلكين.	١.١.١.٧
7.1.1.2	The provisions of this Article apply to any form of lending/financing/Credit Products granted by Licensed Financial Institutions to Consumers through any channel of distribution (e.g. online, mobile apps, branch walk-in, etc.).	تنطبق أحكام هذه المادة على جميع صور الإقراض / التمويل المقدم من المنشآت المالية المرخصة إلى المستهلكين من خلال أي قناة توزيع (على سبيل المثال، عبر الإنترنت، وتطبيقات الهاتف المحمول، وزيارة الفروع، وما إلى ذلك).	٢.١.١.٧
7.1.1.3	Providing lending/financing to Consumers must be subject to the credit risk policies of the Licensed Financial Institution. The Licensed Financial Institution must assess the ability of its Consumers to meet credit obligations and comply with Debt Burden Ratio (DBR) limits prescribed by the Central Bank.	يخضع تقديم القروض / التمويل إلى المستهلكين لسياسات مخاطر الائتمان الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة التي يجب عليها تقييم قدرة المستهلكين على الوفاء بالتزاماتهم الائتمانية والامتثال لحدود نسبة عبء الدين التي يحددها المصرف المركزي.	٣.١.١.٧
7.1.1.4	The required Consumer assessments in these Standards assists in determining if a Borrower/Financee could meet both current and future repayment/payment obligations, thereby reducing issues of over indebtedness, insolvency and vulnerability to unexpected adverse events and income shocks.	تساعد تقييمات المستهلك المطلوبة في هذه المعايير علي تحديد ما إذا كان بإمكان المقترض / الممَول الوفاء بالتزامات الدفع / السداد الحالية والمستقبلية، وبالتالي تقليل المشكلات المتعلقة بالمديونية الزائدة والإعسار والتعرض للأحداث السلبية غير المتوقعة وصدمات الدخل.	٤.١.١.٧
7.1.1.5	Before granting any Credit Product, Licensed Financial Institutions must educate their Consumers by:	قبل تقديم أي منتج ائتماني، يجب على المنشآت المالية المرخصة توعية المستهلكين من خلال:	٥.١.١.٧
a.	Explaining in plain language the application and approval process;	شرح عملية تقديم الطلبات والموافقة بلغة واضحة؛	أ.
b.	Explaining and providing a copy of the Licensed Financial Institutions' offer to provide credit as well as the Key Facts Statement for the type of Credit Product being offered;	شرح وتقديم نسخة من عرض المنشآت المالية المرخصة لتقديم الائتمان وكذلك بيان الحقائق الرئيسية لنوع المنتج الائتماني المعروض؛	ب.

c.	Clearly informing Consumers of any risks associated with the use of lending/financing, including the variance of interest/profit rates/costs, consequences of violating the terms and conditions, late payment Fees, Early Settlement Fees, for Shari'ah financing any Commitment to Donate to charity, etc.;	إبلاغ المستهلكين بوضوح بأي مخاطر مرتبطة باستخدام القروض / التمويل، بما في ذلك تباين نسب/تكلفة الفائدة / الربح ، وتبعات الإخلال بالشروط والأحكام، ورسوم التأخر في السداد، ورسوم السداد المبكر، وبالنسبة للتمويل المتوافق مع أحكام الشريعة، أي التزام بالتبرع إلى الجمعيات الخيرية وما إلى ذلك؛	ج.
d.	Explaining to Consumers and guarantors the implications of pledging any collateral, post-dated payment cheques or other guarantees that are required in obtaining the loan/financing; and	تعريف المستهلكين والضامنين بالآثار المترتبة على رهن أي ضمانات أو شيكات مؤجلة السداد أو أي ضمانات أخرى مطلوبة للحصول على القرض / التمويل؛ و	د.
e.	Informing Consumers of the potential consequences of late payments or non-payment of their liabilities. The consequences to be explained may include, but should not be limited to:	إبلاغ المستهلكين بالتبعات المحتملة للتأخر في سداد أو عدم سداد التزاماتهم. تشمل التبعات التي يجب شرحها، على سبيل المثال لا الحصر:	ه.
i.	A negative Credit Information Agency rating and the possible limitations on the ability to borrow/obtain financing in the future;	التصنيف السلبي لوكالة المعلومات الائتمانية والقيود المحتملة على القدرة على الاقتراض / الحصول على تمويل في المستقبل؛	i.
ii.	Collection measures involving collateral, collection Fees and claim on guarantees; and	إجراءات التحصيل التي تشمل الضمانات ورسوم التحصيل والمطالبة بالتنفيذ على الضمانات؛ و	ii.
iii.	Legal actions through the courts.	الإجراءات القانونية من خلال المحاكم.	iii.
7.1.1.6	Prior to offering, recommending, arranging or providing a Credit Product to Consumers for the purpose of consolidating / refinancing existing loan/financing, Licensed Financial Institutions must provide Consumers, in Writing, a comparison of the total interest/profit charged over the tenor of the loans/financing payable if they continue with the existing facilities versus the total interest/profit payable based on the consolidated facility being offered. Any assumptions used in calculations must be reasonable, justifiable and clearly stated and communicated. The comparison must be retained and a copy is to be provided to the Consumer for review during the Permissible Cooling-off Period.	قبل عرض أو التوصية أو الترتيب أو تقديم منتج ائتماني إلى المستهلكين لغرض توحيد / إعادة تمويل القرض / التمويل الحالي، يجب أن تزود المنشآت المالية المرخصة المستهلكين، كتابةً، بمقارنة بين إجمالي نسبة الفائدة / الربح المفروضة على مدة القروض / التمويل المستحقة الدفع في حالة استمرارهم مع التسهيلات الحالية مقابل إجمالي نسبة الفائدة / الربح المستحقة على أساس التسهيلات الموحدة المقدمة. يجب أن تكون أي افتراضات مستخدمة في الحسابات معقولة ومبررة ومذكورة ومعلنة بوضوح. يجب الاحتفاظ بالمقارنة وتقديم نسخة إلى المستهلك لمراجعتها خلال فترة السماح بالإلغاء.	٦.١.١.٧

7.1.1.7	Licensed Financial Institutions may agree to defer installment(s) as they deem appropriate, provided that such deferments do not result in the amount of future deductions from salary being in excess of the DBR percentage as prescribed by the Central Bank.	٧.١.١.٧ يجوز للمنشآت المالية المرخصة الموافقة على تأجيل القسط (الأقساط) حسبما تراه مناسباً، شريطة ألا يؤدي هذا التأجيل إلى زيادة مبلغ الاستقطاعات المستقبلية من الراتب عن نسبة عبء الدين التي يحددها المصرف المركزي.
7.1.1.8	Licensed Financial Institutions must only take from the Consumer the number of post-dated cheques covering the instalments and of value not exceeding 120% of value of the loan/financing or the debit balance. It is prohibited to take signed blank cheques. When one or more cheques are provided to the Licensed Financial Institution, the Licensed Financial Institution must provide the Consumer with a photocopy of all the properly completed cheques that were provided to the Licensed Financial Institution. The copies are to be stamped as accepted by the Licensed Financial Institution and given to the Consumer as proof of possession. When the lending/financing is paid off early, the remaining postdated cheques must be returned to the Consumer within 7 complete business days of the loan/financing being paid off.	٨.١.١.٧ يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تأخذ من المستهلك شيكات مؤجلة السداد بما يغطي الأقساط وبما لا تتجاوز قيمتها ١٢٠٪ من قيمة القرض / التمويل أو الرصيد المدين. يحظر الحصول أي شيكات موقعة على بياض. عند تقديم شيك واحد أو أكثر إلى المنشآت المالية المرخصة، تزود المنشآت المالية المرخصة المستهلك بصورة من جميع الشيكات بشكل صحيح والتي تم تقديمها إلى المنشآت المالية المرخصة. يجب ختم الصورة بما يفيد قبول المنشأة المالية المرخصة وتقديمها إلى المستهلك كدليل على الحيازة. عند سداد القرض / التمويل مبكراً، يجب إعادة الشيكات المؤجلة المتبقية إلى المستهلك في غضون ٧ أيام عمل كاملة من تاريخ سداد القرض / التمويل.
7.1.1.9	Consumers can request a written confirmation at any time from their Licensed Financial Institutions confirming if there are any liabilities owing or not. Licensed Financial Institutions must provide a Consumer with a “letter of no liability” in such cases in accordance with Article 5: Business Conduct of these Standards. If liabilities are owed, the Licensed Financial Institution must instead issue a “letter of liability” stating the details and amounts of the liability still owing. The relevant letter must be issued to the Consumer within 7 complete business days from the date of the Consumer’s request.	٩.١.١.٧ يجوز للمستهلك أن يطلب تأكيداً كتابياً في أي وقت من المنشآت المالية المرخصة لتأكيد ما إذا كانت هناك أي التزامات مستحقة من عدمه. ويجب أن تزود المنشآت المالية المرخصة المستهلك بـ "شهادة براءة ذمة" في الحالات المنصوص عليها وفقاً للمادة ٥: سلوك الأعمال من هذه المعايير. إذا كانت الالتزامات لا تزال مستحقة، تصدر المنشآت المالية المرخصة بدلاً من ذلك " شهادة مديونية " يوضح تفاصيل ومبالغ الالتزام الذي لا تزال مترصدة في الذمة. يجب إصدار الشهادة ذات الصلة إلى المستهلك في غضون ٧ أيام عمل كاملة من تاريخ طلب المستهلك.

7.1.2	Training and Remuneration	التدريب والمكافآت	٢.١.٧
7.1.2.1	Representatives of the Licensed Financial Institution involved in providing lending/financing must be properly trained and qualified in assessing and approving the suitability, affordability and appropriateness of applications for credit/financing using established criteria and applying the Licensed Financial Institution's lending/financing policies and procedures. Training of the Staff must cover the characteristics of the Credit Products sold/extended financing, identification of Consumer risks and procedures for carrying out proper verification of Consumer information.	يجب أن يكون ممثلو المنشآت المالية المرخصة المشاركون في تقديم الإقراض / التمويل مدربين ومؤهلين بشكل صحيح لتقييم واعتماد ملاءمة طلبات الائتمان / التمويل وإمكانية تحمل تكاليفها ومناسبتها باستخدام المعايير المعمول بها وتطبيق سياسات وإجراءات الإقراض / التمويل الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة، على أن يغطي تدريب الموظفين خصائص المنتجات الائتمانية المباعة / التمويل الممتد، وتحديد مخاطر المستهلك وإجراءات التحقق السليم من معلومات المستهلك.	١.٢.١.٧
7.1.2.2	The remuneration structure for Staff of the Licensed Financial Institutions must be designed to encourage responsible business conduct in lending / financing and fair treatment of Consumers and to avoid conflicts of interest. Refer to Article 5, Clause 5.1.1.62.	يجب تصميم هيكل مكافآت موظفي المنشآت المالية المرخصة لتشجيع السلوك المسؤول للأعمال في الإقراض / التمويل والمعاملة العادلة للمستهلكين وتجنب تعارض المصالح. اشارة الى المادة ٥، بند ٥.١.١.٦٢.	٢.٢.١.٧
7.1.2.3	Licensed Financial Institution must monitor their sales representatives' conduct to ensure they do not apply any unethical measures to profit from volume sales based incentives or commission based lending/financing objectives.	يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بمراقبة سلوك مندوبي المبيعات لضمان عدم قيامهم بتطبيق أي تدابير غير أخلاقية للتربح من الحوافز القائمة على المبيعات أو أهداف الإقراض / التمويل القائمة على العمولة.	٣.٢.١.٧
7.1.3	Consumer Assessment for Suitability	تقييم ملائمة المستهلك	٣.١.٧
7.1.3.1	Staff of Licensed Financial Institutions responsible for assessing suitability and granting credit to Consumers must be qualified for the level of credit granting authority that the Person is authorized to give.	يشترط أن يكون موظفو المنشآت المالية المرخصة المنوط بهم تقييم الملاءمة ومنح الائتمان إلى المستهلكين مؤهلين لمستوى سلطة منح الائتمان المُصرح للشخص بمنحها.	١.٣.١.٧
7.1.3.2	Suitability is defined as the degree to which the Financial Product and/or Service offered by the Licensed Financial Institution matches the Consumer's financial situation, investment objectives, level of risk tolerance, financial need, knowledge and experience.	تعرّف الملاءمة بأنها الدرجة التي يتطابق بها المنتج و/أو الخدمة المالية التي تقدمها المنشآت المالية المرخصة مع الوضع المالي للمستهلك وأهدافه الاستثمارية ومستوى تحمل المخاطر والحاجة والمعرفة والخبرة المالية.	٢.٣.١.٧

7.1.3.3	Where a Licensed Financial Institution is required to carry out an assessment of a Consumer regarding the suitability, affordability and/or appropriateness of a Credit Product and/or Service, a summary copy of the assessment must be provided to the Consumer without charge.	عندما يتوجب على منشأة مالية مرخصة إجراء تقييم للمستهلك فيما يتعلق بملاءمة ومناسبة المنتج و/أو الخدمة الائتمانية و/أو القدرة على تحمل تكاليفها، يجب تقديم نسخة موجزة من التقييم إلى المستهلك دون مقابل.	٣.٣.١.٧
7.1.3.4	The Licensed Financial Institutions' Consumer assessment control framework must include:	يجب أن يتضمن إطار رقابة تقييم المستهلك لدى المنشآت المالية المرخصة ما يلي:	٤.٣.١.٧
a.	Methods for assessing the profile and circumstances of the Consumer for which a Credit product would be suitable; and	طرق تقييم سمات وظروف المستهلك التي سيكون المنتج الائتماني مناسباً لها؛ و	أ.
b.	Clear lines of authority for approving the offer of a Credit Product and/or Service to a Consumer and the parameters for allowing exceptions from the assessment policy, procedures and established criteria. The basis for the approval or exceptions should be properly documented and supported with information relevant to the decision. Such approvals or exceptions should be subject to independent reviews by appropriate Control functions of the Licensed Financial Institution to ensure that they do not undermine the Consumer assessment procedures that are in place.	خطوط واضحة لسلطة الموافقة على عرض منتج و/أو خدمة ائتمانية للمستهلك ومعايير السماح بالاستثناءات من سياسة وإجراءات التقييم والمعايير المعمول بها. يجب توثيق أساس الموافقة أو الاستثناءات بشكل صحيح ودعمها بالمعلومات ذات الصلة بالقرار، على أن تخضع تلك الموافقات أو الاستثناءات لمراجعات مستقلة من قبل أقسام الرقابة المختصة لدى المنشأة المالية المرخصة للتأكد من أنها لا تقوض إجراءات تقييم المستهلك المعمول بها.	ب.
7.1.3.5	When providing a Credit Product, Licensed Financial Institutions must:	عند تقديم منتج ائتماني، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالآتي:	٥.٣.١.٧
a.	Assess the purpose of the credit/financing and the appropriate amount required;	تقييم الغرض من الائتمان / التمويل والمبلغ المناسب المطلوب؛	أ.
b.	Verify personal information, employment income and any other sources of regular income and revenue;	التحقق من المعلومات الشخصية ودخل العمل وأي مصادر أخرى للدخل والإيرادات المنتظمة؛	ب.
c.	Assess the status of the Consumer's credit worthiness including verifying information with the Credit Information Agency;	تقييم حالة الجدارة الائتمانية للمستهلك بما في ذلك التحقق من المعلومات مع وكالة المعلومات الائتمانية؛	ج.
d.	Provide General Advice on the appropriateness of the lending/financing request and provide any other reasonable options that the Consumer may or should consider; and	تقديم المشورة العامة بشأن مدى ملاءمة طلب الإقراض / التمويل وتقديم أي خيارات أخرى معقولة قد أو ينبغي للمستهلك أن يأخذها بعين الاعتبار؛ و	د.

e.	Not issue or bundle a credit card with the Credit Product or automatically increase a credit card limit, except upon expressed consent of the Consumer.	عدم إصدار أو تجميع بطاقة ائتمان مع منتج ائتماني أو زيادة حدود بطاقة الائتمان تلقائياً، إلا بناءً على موافقة صريحة من المستهلك.	ه.
	Licensed Financial Institutions may offer a Consumer an increase in the limit of an existing credit card but must comply with the following:	يجوز للمنشآت المالية المرخصة أن تعرض على المستهلك زيادة حدود بطاقة الائتمان الحالية ولكن على أن تلتزم بما يلي:	
i.	Must perform a new check with the Al Etihad Credit Bureau for an updated credit history of the Consumer; and	إجراء فحص جديد مع شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية للحصول على تاريخ ائتماني محدث للمستهلك؛ و	i.
ii.	Must obtain expressed consent of the Consumer before applying the increase in credit/financing to the card.	الحصول على موافقة صريحة من المستهلك قبل تطبيق الزيادة في الائتمان / التمويل على البطاقة.	ii.
7.1.3.6	Licensed Financial Institutions may decrease the credit limit on a card or close the card due to business reasons; Consumers must be provided a notice and the reason for limit decrease or closure.	يجوز للمنشآت المالية المرخصة تخفيض حدود الائتمان على البطاقة أو إغلاق البطاقة لأسباب تجارية؛ على أن يتم تقديم إشعار إلى المستهلكين مع إبداء سبب التخفيض أو الإغلاق.	٦.٣.١.٧
7.1.3.7	If a Licensed Financial Institution engages in bundling of products and/or services with a Credit Product of any kind, it must provide the Consumer with the option to refuse the other bundled product(s) and retain the right to obtain the amount of credit based on the original offer from the Licensed Financial Institution. Offering Shari'ah compliant products and/or services must comply with the relevant Shari'ah requirements. The Licensed Financial Institution must disclose, in Writing, and explain the benefits of accepting a bundled product. As an exception, where credit insurance/takaful is a requirement of a proposed Credit Product, the Consumer must be informed in Writing that the Consumer must obtain the insurance/takaful from regulated companies proposed by the Licensed Financial Institution.	إذا شاركت منشأة مالية مرخصة في تجميع باقة منتجات و/أو خدمات مع منتج ائتماني أياً كان نوعه، يجب أن تزود المستهلك بخيار رفض المنتج (المنتجات) المجمعة الأخرى في الباقة والاحتفاظ بالحق في الحصول على مبلغ الائتمان حسب العرض الأصلي من المنشآت المالية المرخصة. يشترط في عرض أي منتجات و/أو خدمات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية أن تتوافق مع المتطلبات الشرعية ذات الصلة. يجب أن تفصح المنشآت المالية المرخصة، كتابياً، وتشرح ميزات قبول منتج مجمع في باقة. كاستثناء، عندما يكون تأمين الائتمان / التكافل مطلباً لمنتج ائتماني مقترح، يجب إبلاغ المستهلك كتابةً أنه يجوز للمستهلك الحصول على التأمين / التكافل من شركة مرخصة تقترحها المنشأة المالية المرخصة.	٧.٣.١.٧

7.1.4	Consumer Assessment for Affordability	تقييم قدرة المستهلك على تحمل التكاليف	٤.١.٧
	General Requirements	المتطلبات العامة	
7.1.4.1	Affordability refers to the ability of a Consumer to reasonably afford the costs of existing and/or additional liabilities given the Consumer's level of stable income, financial obligations/dependencies and basic personal and life style expenditures.	تشير القدرة على تحمل التكاليف إلى قدرة المستهلك على تحمل تكاليف الالتزامات الحالية و/أو الإضافية بشكل معقول بالنظر إلى مستوى الدخل الثابت للمستهلك، والالتزامات / التبعيات المالية والنفقات الأساسية الشخصية ونمط الحياة.	١.٤.١.٧
7.1.4.2	A Financial Product and/or service is considered affordable based on compliance with the DBR prescribed by the Central Bank as well as consideration of the level of basic personal and life style expenditures and other financial obligations and dependencies. Affordability assessment methodologies may be prescribed by the Central Bank.	يعتبر المستهلك قادراً على تحمل تكاليف المنتج و/أو الخدمة المالية بناءً على الامتثال لنسبة تحمل الدين التي يحددها المصرف المركزي وكذلك بالنظر إلى مستوى النفقات الشخصية ونمط الحياة الأساسي والالتزامات والتبعيات المالية الأخرى. يجوز تحديد منهجيات تقييم القدرة على تحمل التكاليف بواسطة المصرف المركزي.	٢.٤.١.٧
7.1.4.3	Licensed Financial Institutions must assess the financial stability and needs of their Consumers before offering them a Credit Product. Licensed Financial Institutions must:	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتقييم الاستقرار المالي واحتياجات المستهلكين قبل تقديم منتج ائتماني إليهم. يتوجب على المنشآت المالية المرخصة القيام بالآتي:	٣.٤.١.٧
a.	Assess that the Consumer will be able to make the payments without suffering substantial hardship given the Consumer's financial, personal commitments and potential to retire in the near term;	تقييم قدرة المستهلك على سداد المدفوعات دون معاناة كبيرة نظراً لالتزامات المستهلك المالية والشخصية وإمكانية التقاعد في المدى القريب؛	أ.
b.	Apply an appropriate level of stress testing to assess affordability given a scenario of increased interest /profit rates:	تطبيق مستوى مناسب من اختبار الضغط لتقييم القدرة على تحمل التكاليف في ضوء سيناريو زيادة نسب الفائدة / الربح:	ب.
i.	The results of the testing must be taken into consideration by the Licensed Financial Institution before granting the credit;	يجب على المنشأة المالية المرخصة أخذ نتائج الاختبار بعين الاعتبار قبل منح الائتمان؛	i.
ii.	If the stress testing results shows that the potential increase of a future interest/profit means the Consumer would exceed DBR set by the Central Bank, the Licensed Financial Institutions must document the reasons why they still provided the Credit Product; and	إذا أظهرت نتائج اختبار الضغط أن الزيادة المحتملة في الفائدة / الربح في المستقبل سيترتب عليها تجاوز المستهلك لنسبة عبء الدين المحددة من المصرف المركزي، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتوثيق أسباب استمرارها في تقديم المنتج الائتماني؛ و	ii.

iii.	Licensed Financial Institutions must provide a written summary of the results of the stress testing to the Consumer so that the Consumer is informed of the potential risks of an increase in the interest/profit rate. The Consumer must sign an acknowledgement of receiving the summary.	يجب أن تقدم المنشآت المالية المرخصة ملخصاً كتابياً بنتائج اختبار الضغط للمستهلك بحيث يتم إخبار المستهلك بالمخاطر المحتملة لزيادة نسبة الفائدة / الربح. يجب على المستهلك التوقيع على إقرار باستلام الملخص.	iii.
7.1.4.4	Licensed Financial Institutions must examine the credit record of the Consumer to verify his/her solvency, ability to meet monthly credit obligations and past credit behavior. The information obtained must be documented by the Licensed Financial Institution.	يجب على المنشآت المالية المرخصة فحص السجل الائتماني للمستهلك للتحقق من يسره المالي وقدرته على الوفاء بإلتزامات الائتمان الشهرية وسلوكه الائتماني السابق، على أن توثق المنشأة المالية المرخصة المعلومات التي تم الحصول عليها.	٤.٤.١.٧
7.1.4.5	The Licensed Financial Institution must determine the level of affordability of a Consumer from the information collected by the Licensed Financial Institution including information provided by the Consumer and the Credit Information Agency.	يجب أن تلتزم المنشأة المالية المرخصة بتحديد مستوى قدرة المستهلك على تحمل التكاليف من المعلومات التي جمعتها المنشأة المالية المرخصة بما في ذلك المعلومات المقدمة من المستهلك ووكالة المعلومات الائتمانية.	٥.٤.١.٧
7.1.4.6	A summary of the completed affordability assessment should be dated and signed by the Consumer and the Licensed Financial Institution credit granting Staff. The Consumer must be given a copy.	ينبغي ان يكون ملخص تقييم القدرة على تحمل التكاليف المكتمل مؤرخ وموقع عليه بواسطة المستهلك وموظفي منح الائتمان لدى المنشأة المالية المرخصة، على أن يتم تزويد المستهلك بنسخة منه.	٦.٤.١.٧
	Debt Burden Ratio (DBR)	نسبة عبء الدين	
7.1.4.7	Licensed Financial Institutions must comply with the DBR prescribed by the Central Bank for Consumers. Licensed Financial Institutions must take reasonable steps to establish that Consumers are offered financing products that are appropriate to their financial circumstances and ability to repay by observing a prudent level of DBR. Licensed Financial Institutions must not grant excessive credit only on the basis of the Consumer's affordability criteria (e.g. attempting to lend/finance in excess of what is required or requested by the Consumer).	يجب أن تمتثل المنشآت المالية المرخصة لنسبة عبء الدين التي يحددها المصرف المركزي للمستهلكين، وتتخذ المنشآت المالية المرخصة خطوات معقولة لإثبات أن ما يتم عرضه على المستهلكين من منتجات تمويلية تتناسب مع ظروفهم المالية وقدرتهم على السداد من خلال مراقبة المستوى الحصيف لنسبة عبء الدين، على ألا تمنح المنشآت المالية المرخصة ائتماناً زائداً حصراً على أساس معايير القدرة على تحمل التكاليف الخاصة بالمستهلك (على سبيل المثال، محاولة الإقراض / التمويل بما يتجاوز طلب أو حاجة المستهلك).	٧.٤.١.٧

	Assessment of a Consumer's Debt Repayment/Payment Obligations	تقييم سداد ديون المستهلك / التزاماته بالدفع	
7.1.4.8	Licensed Financial Institutions must conduct a comprehensive due diligence on the Consumer's overall indebtedness by obtaining information on the Consumer's outstanding debt obligations, including both secured and unsecured financing. Verification with the Credit Information Agency must also be completed.	يجب أن تجري المنشآت المالية المرخصة فحص العناية الواجبة الشامل بشأن المديونية الإجمالية للمستهلك من خلال الحصول على معلومات حول التزامات الديون المستحقة على المستهلك، بما في ذلك التمويل المضمون وغير المضمون. يجب أيضاً إكمال التحقق مع وكالة المعلومات الائتمانية.	٨.٤.١.٧
7.1.4.9	With respect to the assessment of the Consumer's credit application, the amount of credit to be approved, shall take into consideration the following:	فيما يتعلق بتقييم طلب الائتمان من المستهلك، يجب مراعاة التالي بخصوص مبلغ الائتمان محل الموافقة:	٩.٤.١.٧
a.	The amount of the proposed scheduled repayment/payment of principal and interest/profit (including any Fees as part of the financing amount);	مبلغ السداد / الدفع المجدول المقترح لأصل المبلغ والفائدة / الربح (بما في ذلك أي رسوم كجزء من مبلغ التمويل)؛	أ.
b.	For interest/profit-only residential mortgages extended during the construction phase of new housing development projects, Licensed Financial Institutions must include both the principal and interest/profit payment that would apply at the end of the interest/profit-only period;	بالنسبة للرهون العقارية السكنية التي تستهدف الفائدة / الربح فقط والمقدمة خلال مرحلة البناء لمشاريع تطوير الإسكان الجديدة، تدرج المنشآت المالية المرخصة كلاً من أصل المبلغ ودفعة الفائدة / الربح التي سوف تنطبق في نهاية فترة الفائدة / الربح فقط؛	ب.
c.	Where discounted interest/profit rates apply in the early part of a financing plan, the highest applicable rate that will apply to the financing at the point of assessment should be used. Should the higher rate result in payments that will exceed the DBR, this type of financing is not permitted;	عند تطبيق نسب الفائدة / الربح المخصومة في الجزء الأولي من خطة التمويل، يجب استخدام أعلى نسبة والتي لتطبيقها على التمويل في نقطة التقييم. إذا ترتب على تطبيق أعلى نسبة بأن تتجاوز المدفوعات نسبة عبء الدين، فلا يُسمح بهذا النوع من التمويل؛	ج.
d.	Licensed Financial Institutions cannot use balloon structures/facilities to circumvent any existing or future forecasted DBR, personal loan/financing limits, or loan/financing to value ratio;	لا يمكن للمنشآت المالية المرخصة استخدام هياكل / تسهيلات الدفعة النهائية الكبيرة للتحايل على أي نسبة حالية أو مستقبلية متوقعة لعبء الدين، أو حدود القرض / التمويل الشخصي أو نسبة القرض / التمويل إلى القيمة؛	د.

e.	Where discounted rates and/or lower introductory payments are offered by re-allocating a portion of the front-end interest/profit and/or principal by scheduling a large re-payment at a future point in time within the tenor (balloon payments), the Licensed Financial Institution must demonstrate and document how the applicable balloon payment will reasonably be within the Consumer's DBR at that future date when it is due. Where it is not reasonable that the Consumer would be under the DBR when the balloon payment is due, this type of financing is not permitted and Licensed Financial Institutions cannot use balloon structures/facilities to circumvent any existing or future forecasted DBR, personal loan/financing limits, or Loan/financing to Value (LTV) ratio;	عند عرض أسعار مخصومة و/أو مدفوعات تمهيدية مخفضة من خلال إعادة تخصيص جزء ابتدائي من الفائدة / الربح و/أو أصل المبلغ عن طريق جدولة السداد بحيث يتم تسديد مبلغ كبير في وقت لاحق في غضون فترة السداد (المدفوعات الكبيرة)، يتوجب على المنشآت المالية المرخصة أن تثبت وتوثق كيف ستكون المدفوعات الكبيرة المطبقة في حدود نسبة عبء الدين المطبقة على المستهلك في تاريخ الاستحقاق المستقبلي. بحيث يكون من غير المقبول أن يكون المستهلك تحت نسبة عبء الدين عند استحقاق سداد المدفوعات الكبيرة ، لا يُسمح بهذا النوع من التمويل ولا يمكن للمنشآت المالية المرخصة استخدام هياكل / تسهيلات المدفوعات الكبيرة للتحايل على أي نسبة حالية أو مستقبلية متوقعة لعبء الدين، أو حدود القرض / التمويل الشخصي أو نسبة القرض / التمويل إلى القيمة؛	ه.
f.	Where there is evidence of financing granted by the Consumer's employer, friends, or relatives and any other finance that must be repaid through instalments on a monthly, semi-annual, or other basis, it must be considered in the assessments; and	في حالة وجود دليل على تمويل ممنوح من صاحب عمل أو أصدقاء أو أقارب المستهلك وأي تمويل آخر يجب سداده على أقساط شهرية أو نصف سنوية أو أي أساس آخر، يجب أخذ ذلك بعين الاعتبار في التقييمات؛ و	و.
g.	Evidence of financial obligations such as being a guarantor on other debts, having margin and leveraged loans/financing for investments, court order payments, etc. must also be considered in an affordability assessment.	يجب أيضاً مراعاة أي دليل على الالتزامات المالية مثل كونه ضامناً للديون الأخرى، وحصوله على قروض / تمويل بالهامش والرافعة المالية للاستثمارات، ومبالغ الأوامر القضائية بها وما إلى ذلك في تقييم القدرة على تحمل التكاليف.	ز.
	Income Assessment	تقييم الدخل	
7.1.4.10	In assessing income for the determination of the DBR, Licensed Financial Institutions must consider:	عند تقييم الدخل لتحديد نسبة عبء الدين، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بمراعاة ما يلي:	١٠.٤.١.٧

a.	If variable income is taken into account, Licensed Financial Institutions are to evaluate the variability of such income and only include a prudent portion of the average amount as the Consumer's income while assessing affordability. This flexibility should not be used to manipulate the DBR calculation. Where the Consumer has no permanent employment or is self-employed, Licensed Financial Institutions must evaluate the stability of the primary sources of income by requiring the Consumer to provide reasonable evidence of income;	أ.	إذا تم أخذ الدخل المتغير بعين الاعتبار، يتوجب على المنشآت المالية المرخصة تقييم تباين هذا الدخل وعدم تضمين سوى الجزء الذي سيكون من الحصافة تضمينه من متوسط المبلغ كدخل للمستهلك أثناء تقييم القدرة على تحمل التكاليف. لا ينبغي استخدام هذه المرونة للتلاعب بكيفية احتساب نسبة عبء الدين. عندما لا يكون للمستهلك وظيفة دائمة أو عندما يكون عاملاً لحسابه الخاص، تلتزم المنشآت المالية المرخصة بتقييم استقرار مصادر الدخل الأساسية من خلال مطالبة المستهلك بتقديم دليل معقول على الدخل؛
b.	Where a high month-to-month variance is observed for Consumers, a longer period of evidence of variable income than that specified in the previous paragraph must be applied to establish the amount that may be regarded as the Consumer's stable income; and	ب.	في حالة ملاحظة وجود تباين في ارتفاع دخل المستهلكين من شهر لآخر، يجب تطبيق فترة أطول من الدليل على الدخل المتغير عن تلك المحددة في الفقرة السابقة لتحديد المبلغ الذي يمكن اعتباره الدخل المستقر للمستهلك؛ و
c.	The Licensed Financial Institution should exclude one-off variable income such as windfall gains in the assessment of income.	ج.	تستبعد المنشآت المالية المرخصة الدخل المتغير لمرة واحدة مثل المكاسب غير المتوقعة في تقييم الدخل.
7.1.4.11	The Licensed Financial Institutions must obtain a signed confirmation from the Consumer identifying all his/her sources of income and existing liabilities.	١١.٤.١.٧	يجب أن تحصل المنشآت المالية المرخصة على تأكيد موقع من المستهلك يحدد جميع مصادر دخله والتزاماته الحالية.
7.1.4.12	Licensed Financial Institutions must, where reasonably possible, verify the Consumer's income against reliable sources and must not rely solely on the Consumer's self-declaration of income. If the Licensed Financial Institution finds material discrepancies in the information provided by the Consumer, the Licensed Financial Institution must perform further verification. The Licensed Financial Institution must document its verification findings.	١٢.٤.١.٧	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة، حيثما كان ذلك ممكناً بشكل معقول، بالتحقق من دخل المستهلك من مصادر موثوقة ولا تعتمد حصراً على إقرار الدخل الذاتي المقدم من المستهلك. إذا اكتشفت المنشآت المالية المرخصة تناقضات جوهرية في المعلومات المقدمة من المستهلك، تجري المنشآت المالية المرخصة عمليات تحقق إضافية وتوثق نتائج التحقق الخاصة بها.
	Assessing Life Style Expenditures		تقييم نفقات أسلوب الحياة

7.1.4.13	The concept of affordability considers the DBR calculation based on income but must also assesses the Consumer's monthly basic personal and life style expenditures and obligations and whether they exceed the level of Disposable Income.	يراعي مفهوم القدرة على تحمل التكاليف احتساب نسبة عبء الدين على أساس الدخل ولكن يجب أيضاً تقييم النفقات والالتزامات الشخصية الأساسية الشهرية للمستهلك ونمط الحياة وما إذا كانت تتجاوز مستوى الدخل المتاح للإنفاق.	١٣.٤.١.٧
7.1.4.14	Licensed Financial Institutions must calculate the Consumer's level of affordability by identifying and classifying the Consumer's basic personal and life style living expenses as well any family and financial dependencies/obligations. The calculation should cover, at a minimum, the following groups of expenses as may be applicable:	يجب أن تحسب المنشآت المالية المرخصة مستوى قدرة المستهلك على تحمل التكاليف من خلال تحديد وتصنيف مصروفات المعيشة الشخصية ونمط الحياة الأساسي للمستهلك بالإضافة إلى أي تبعيات / التزامات عائلية ومالية، على أن تغطي عملية الاحتساب، على الأقل، مجموعات النفقات التالية حسب الاقتضاء:	١٤.٤.١.٧
a.	Monthly food expenses, which are affected by the number of dependents;	مصاريف الطعام الشهرية، والتي تتأثر بعدد المعالين؛	أ.
b.	Housing (rent) and maintenance services' expenses, which depend on whether the Consumer is the owner or tenant of the house or otherwise;	نفقات خدمات السكن (الإيجار) والصيانة، والتي تعتمد على ما إذا كان المستهلك مالك أو مستأجر المنزل أو غير ذلك؛	ب.
c.	Property taxes;	الضرائب العقارية؛	ج.
d.	Wages to be paid for domestic workers;	الأجور الواجب دفعها إلى العمال المنزليين؛	د.
e.	Average Education expenses, which are affected by the number of dependents;	متوسط مصاريف التعليم، والتي تتأثر بعدد المعالين؛	ه.
f.	Average Healthcare expenses, which are affected by the number of dependents;	متوسط نفقات الرعاية الصحية التي تتأثر بعدد المعالين؛	و.
g.	Travel expenses;	مصاريف السفر؛	ز.
h.	Insurance/takaful expenses (cars, health, life, property);	مصاريف التأمين / التكافل (السيارات، الصحة، الحياة، العقارات)؛	ح.
i.	Utility, internet and mobile costs;	تكاليف المرافق العامة والإنترنت والهاتف المحمول؛	ط.
j.	Child and spousal maintenance, support for extended family;	نفقة الأبناء والزوج، وأي إعانة مقدمة إلى باقي أفراد العائلة؛	ي.
k.	Costs of maintaining services of other owned properties; and	تكاليف خدمات صيانة الأملاك المملوكة الأخرى؛ و	ك.
l.	Any other expected costs or expenses.	أي تكاليف أو نفقات أخرى متوقعة.	ل.

7.1.4.15	With the calculation of the basic personal and life style expenditures, the Licensed Financial Institution must determine if it exceeds Consumer's Disposable Income. A copy of the calculation must be given to the Consumer.	عند احتساب النفقات الشخصية ونمط الحياة الأساسي، يجب على المنشآت المالية المرخصة تحديد ما إذا كانت تتجاوز الدخل المتاح للإنفاق للمستهلك، مع تسليم نسخة من عملية الحساب إلى المستهلك.	١٥.٤.١.٧
7.1.4.16	If the life style expenditures and dependencies exceed Disposable Income, the Licensed Financial Institution must discuss with the Consumer and evaluate whether the Consumer can make reasonable reductions in expenses, to an acceptable level. Such agreed to changes must also be documented and signed by the Consumer with a copy maintained on the Licensed Financial Institution credit file.	إذا تجاوزت نفقات وتبعيات نمط الحياة الدخل المتاح للإنفاق، تناقش المنشأة المالية المرخصة المستهلك وتقيم ما إذا كان بإمكان المستهلك إجراء تخفيضات معقولة في النفقات، إلى مستوى مقبول، على أن يتم أيضاً توثيق هذه التغييرات المتفق عليها وتوقيعها من قبل المستهلك مع الاحتفاظ بنسخة منها في ملف الائتمان لدى المنشأة المالية المرخصة.	١٦.٤.١.٧
7.1.5	Terms of Financing	شروط التمويل	٥.١.٧
	<u>Financing Decision</u>	<u>قرار التمويل</u>	
7.1.5.1	Licensed Financial Institutions must comply with the DBR and loan to value (LTV) limits prescribed by the Central Bank when advancing loans/financing to the Consumers and must not lend/finance to the Consumer beyond his/her affordable limit. Licensed Financial Institutions must set a prudent level of DBR & LTV in their risk policies for financing decisions that allows sufficient buffers for expenditures and contingencies, having regard to the stress test results and the relevant circumstances of the Consumer. This may include appropriate consideration of the nature and security of employment, number of dependents, location of residence and other relevant factors that have a bearing on the Consumer's financial obligations and the level of expenditures.	يجب أن تمتثل المنشآت المالية المرخصة لقيود نسبة عبء الدين ونسبة القرض / التمويل إلى القيمة التي يحددها المصرف المركزي عند تقديم القروض / التمويل إلى المستهلكين ولا تقرض / تمول المستهلك بما يتجاوز الحد الذي يمكنهم تحمل تكاليفه. يجب أن تحدد المنشآت المالية المرخصة مستوى حصيف لنسبة عبء الدين ونسبة القرض / التمويل إلى القيمة في سياسات المخاطر الخاصة بها لقرارات التمويل التي تسمح باحتياطيات كافية للنفقات والطوارئ، مع مراعاة نتائج اختبار الضغط والظروف ذات الصلة للمستهلك. قد يشمل ذلك المراعاة المناسبة لطبيعة وأمن العمل، وعدد المعالين، ومكان الإقامة والعوامل الأخرى ذات الصلة التي تؤثر على الالتزامات المالية للمستهلك ومستوى النفقات.	١.٥.١.٧
7.1.5.2	Licensed Financial Institutions must establish a control framework and systems that include the required financial assessment tools to measure the Consumer's ability to meet monthly credit obligations and to what extent such Credit Products are suitable based on the Consumer's profile, needs and circumstances.	يجب أن تضع المنشآت المالية المرخصة إطار وأنظمة رقابة تتضمن أدوات التقييم المالي المطلوبة لقياس قدرة المستهلك على الوفاء بالتزامات الائتمان الشهرية ومدى ملائمة هذه المنتجات الائتمانية بناءً على أنماط المستهلك واحتياجاته وظروفه.	٢.٥.١.٧

7.1.5.3	Licensed Financial Institutions must ensure both the efficiency and effectiveness of their financial assessment tools that are used to measure the Consumer's ability to repay the finance being provided.	٣.٥.١.٧ يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة كلاً من كفاءة وفعالية أدوات التقييم المالي الخاصة بها والتي تُستخدم لقياس قدرة المستهلك على سداد التمويل المقدم.
7.1.5.4	The basis for a financing decision shall be properly documented and backed with information that supports the decision. This should facilitate internal risk management and supervisory reviews of the Licensed Financial Institution's credit underwriting standards and compliance with these guidelines. The consideration of collateral alone should not lead the Licensed Financial Institution to extend financing to a Consumer who has otherwise been assessed by the Licensed Financial Institution to be unable to afford the financing.	٤.٥.١.٧ يجب توثيق أساس قرار التمويل حسب الأصول وتأييده بالمعلومات التي تدعم القرار، على أنّ يسهل ذلك إدارة المخاطر الداخلية والمراجعات الرقابية لمعايير الاكتتاب الائتماني لدى المنشأة المالية المرخصة والامتثال لهذه الإرشادات. لا ينبغي أن يؤدي النظر في الضمان وحده إلى قيام المنشآت المالية المرخصة بتقديم التمويل إلى المستهلك الذي قيّمته المنشأة المالية المرخصة بأنه غير قادر على تحمل التمويل.
	Tenor of Financing	مدة التمويل
7.1.5.5	Licensed Financial Institutions must abide by the lending/financing tenor as prescribed by the Central Bank.	٥.٥.١.٧ يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بمدة الإقراض / التمويل التي يحددها المصرف المركزي.
7.1.5.6	Licensed Financial Institutions must not increase the tenor of the loan/financing to decrease the DBR, with an intention to lend/finance further to the Consumer. For compliance purposes, the Central Bank will supervise loans/financing that have extended the tenor and increased the amount borrowed.	٦.٥.١.٧ يجب ألا تزيد المنشآت المالية المرخصة من مدة القرض / التمويل من أجل خفض نسبة عبء الدين، بقصد تقديم إقراض / تمويل إضافي إلى المستهلك. لأغراض الامتثال، سيراقب المصرف المركزي القروض / التمويل التي يتم تمديد مدتها وزيادة المبلغ المقترض.
7.1.5.7	Licensed Financial Institutions must not purposely avoid the prescribed DBR by closing off a loan/financing as paid only to open another with an extended tenor and amount greater than the closed loan/financing. Licensed Financial Institutions must document from where the funds for the payment to close out the loan/financing came from.	٧.٥.١.٧ يجب أن تمتنع المنشآت المالية المرخصة عن التعمد في تجنب نسبة عبء الدين المحددة عن طريق إغلاق القرض / التمويل على النحو أنه مدفوع فقط لفتح آخر بمدة ممتدة ومبلغ أكبر من القرض / التمويل المغلق. يجب على المنشآت المالية المرخصة أن توثق مصدر الأموال الخاصة بدفعة إغلاق القرض / التمويل.

7.1.5.8	Licensed Financial Institutions must provide borrowers / financees the funds approved on a Credit Product, except for mortgages and credit cards, within 10 complete business days of Consumer signing the contract or within such other time frame that is agreed to by the Consumer and specified in the financing contract. Complying with the period of time for making funds available by the Licensed Financial Institution is subject to the Consumer and / or third party providing the required and properly completed documents and meeting agreed to conditions. If it is not possible to release the funds in the agreed time limit, the Licensed Financial Institution must advise the Consumer in Writing immediately as to the reason for the delay and the date by which the funds will be available. As a consequence of any delay caused by the Licensed Financial Institution, the Consumer retains the option to cancel the contract without cost or penalty before the funds are to be made available.	٨.٥.١.٧ يجب أن تقدم المنشآت المالية المرخصة إلى المقترضين / الممَولين الأموال المعتمدة على منتج ائتماني، باستثناء الرهون العقارية وبطاقات الائتمان، في غضون ١٠ أيام عمل كاملة من توقيع المستهلك على العقد أو خلال أي أجل آخر يوافق عليه المستهلك ويحدد في عقد التمويل. يخضع الالتزام بغرض إتاحة قيمة التمويل من قبل المنشأة المالية المرخصة إلى قيام المستهلك و/أو الغير بتقديم المستندات المطلوبة والمكتملة حسب الأصول واستيفاء الشروط المتفق عليها. إذا لم يكن من الممكن صرف قيمة التمويل في الأجل المحدد، تلتزم المنشأة المالية المرخصة بإخطار المستهلك كتابياً على الفور بسبب التأخير وتاريخ توفر قيمة التمويل. نتيجة للتأخير الذي تسببت فيه المنشأة المالية المرخصة، وبالتالي يحتفظ المستهلك بخيار إلغاء العقد دون تكلفة أو غرامة قبل إتاحة قيمة التمويل .
	Interest/Profit Rate	نسبة الفائدة / الربح
7.1.5.9	This Section should be read in conjunction with Article 2: Disclosure and Transparency of these Standards.	٩.٥.١.٧ يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع المادة ٢: الإفصاح والشفافية من هذه المعايير.
7.1.5.10	The Annual Percentage Rate (APR) which includes the total amount of the interest/profit payable and the cost of other Fees compounded over a year must be disclosed.	١٠.٥.١.٧ يجب الإفصاح عن معدل النسبة السنوية الذي يتضمن المبلغ الإجمالي للفائدة / الربح المستحق الدفع وتكلفة الرسوم الأخرى المركبة على مدار عام.
7.1.5.11	Licensed Financial Institution must not charge excessive margins or interest/profit rates.	١١.٥.١.٧ يجب ألا تفرض المنشأة المالية المرخصة هوامش أو نسب فائدة / ربح مفرطة.

7.1.5.12	Pursuant to Article (121) in Decretal Federal Law No. (14) of 2018, Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities, Licensed Financial Institutions are not permitted to charge interest/profit on accrued interest/profit on any Credit Products granted to Consumers. In addition, Licensed Financial Institutions are not permitted to charge future unearned interest from the date of full early settlement of the credit facility. In the event of a partial early settlement, the interest must be proportionately adjusted based on the principal remaining.	عملاً بالمادة (١٢١) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، لا يجوز للمنشآت المالية المرخصة احتساب فائدة / ربح على الفائدة / الربح المحدد على أي منتجات ائتمانية ممنوحة للمستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، لا يُسمح للمنشآت المالية المرخصة بفرض الفائدة المستقبلية غير المكتسبة من تاريخ التسوية التامة المبكرة للتسهيل الائتماني وفي حالة التسوية المبكرة الجزئية، يجب تعديل الفائدة بشكل تناسبي على أساس أصل المبلغ المتبقي.	١٢.٥.١.٧
7.1.5.13	Licensed Financial Institutions must calculate the APR/profit amount charged for the loans/financing and overdraft facilities as well as unpaid credit card balances using the Reducing Balance Method.	يجب على المنشآت المالية المرخصة احتساب معدل النسبة السنوية / مبلغ الربح المفروض على القروض / التمويل وتسهيلات السحب على المكشوف بالإضافة إلى أرصدة بطاقات الائتمان غير المدفوعة باستخدام طريقة الرصيد المتناقص.	١٣.٥.١.٧
7.1.5.14	Licensed Financial Institutions, in case of credit cards, must not levy interest/finance Fees on the outstanding balance (excluding cash advance transactions) when the new balance outstanding shown in the statement is paid in full by the payment due date. In the event of part payment of the balance on or before the maturity date (excluding cash advance transactions), interest/finance fees are to be calculated on the outstanding balance from the period from the contractual due date to the date on which payment of the outstanding amount is made.	في حالة بطاقات الائتمان، يجب ألا تفرض المنشآت المالية المرخصة فائدة / رسوم تمويل على الرصيد المستحق (باستثناء معاملات السلفة النقدية) في حالة السداد التام للرصيد الجديد المستحق الموضح في الكشف بحلول تاريخ استحقاق السداد. في حالة السداد الجزئي للرصيد في أو قبل تاريخ الاستحقاق (باستثناء معاملات السلفة النقدية)، يجب احتساب الفائدة / رسوم التمويل على الرصيد المستحق من الفترة من تاريخ الاستحقاق التعاقدي إلى تاريخ سداد المبلغ المستحق.	١٤.٥.١.٧
	<u>Fees on Financing Facilities</u>	<u>الرسوم على تسهيلات التمويل</u>	
7.1.5.15	Refer to the Annexure on Maximum Limits for Fees and Commission Charged on Retail Customer Service of the Consumer Protection Regulations for the application of approved Fees.	اشارة إلى الملحق الخاص بالحدود القصوى للرسوم والعمولات المفروضة على خدمة عملاء الأفراد من معايير حماية المستهلك لتطبيق الرسوم المعتمدة.	١٥.٥.١.٧
7.1.5.16	Also refer to Article 2: Disclosure and Transparency and Article 5: Business Conduct of these Standards.	اشارة أيضاً إلى المادة ٢: الإفصاح والشفافية والمادة ٥: سلوك الأعمال لهذه المعايير.	١٦.٥.١.٧

	Article 8: Complaint Management and Complaint Resolution	**المادة ٨: إدارة ومعالجة الشكاوى**	
8.1	**Complaint Management and Complaint Resolution**	**إدارة ومعالجة الشكاوى**	**١.٨**
8.1.1	Complaints Management Function	قسم إدارة الشكاوى	١.١.٨
8.1.1.1	Licensed Financial Institutions must have in place a Consumer Complaint Management function situated in the UAE. A Licensed Financial Institution may combine this function with another suitable function within its organization depending on the nature, size, potential for Conflict of Interests, and complexity of the business.	يجب أن يكون لدى المنشآت المالية المرخصة قسم لإدارة شكاوى المستهلكين في دولة الإمارات. يجوز للمنشأة المالية المرخصة الجمع بين هذا القسم وقسم آخر مناسب داخل منشأتها اعتماداً على طبيعة وحجم وإمكانية تعارض المصالح وتعقيد الأعمال.	١.١.١.٨
8.1.1.2	The Complaint Management function must be independent of management of Retail Operations and able to carry out independent review of the escalated Complaints and make its recommendations to resolve a Complaint including provision of redress.	يجب أن يكون قسم إدارة الشكاوى مستقلاً عن إدارة عمليات الأفراد وقادراً على إجراء مراجعة مستقلة للشكاوى التي تم تصعيدها وتقديم توصياته لتسوية الشكوى بما في ذلك توفير سبل المعالجة.	٢.١.١.٨
8.1.1.3	This Complaint Management function is responsible for:	يتحمل قسم إدارة الشكاوى المسؤولية عن:	٣.١.١.٨
a.	Defining the Licensed Financial Institution's Complaint handling principles;	تحديد مبادئ معالجة الشكاوى للمنشأة المالية المرخصة؛	أ.
b.	Monitoring all channels for reporting Complaints;	مراقبة جميع قنوات الإبلاغ عن الشكاوى؛	ب.
c.	Defining roles and responsibilities of units involved in the Complaint process including Retail Operations, Risk, Compliance, Audit, etc.;	تحديد مهام ومسؤوليات الوحدات المشاركة في عملية إدارة الشكاوى بما في ذلك عمليات الأفراد، والمخاطر، والامتثال، والتدقيق، وما إلى ذلك؛	ج.
d.	Adhering to service standards for turnaround times (TAT) for each step of the Complaint process;	الالتزام بمعايير الخدمة لأوقات الاستجابة (TAT) لكل خطوة من خطوات عملية إدارة الشكوى؛	د.
e.	Providing governance, oversight and regulatory reporting;	توفير الحوكمة والرقابة وإعداد التقارير التنظيمية؛	ه.
f.	Monitoring, analysis, reporting of all Complaints;	مراقبة جميع الشكاوى وتحليلها ورفع التقارير عنها؛	و.

g.	Promoting Complaint resolution and recommending appropriate redress by the Licensed Financial Institution for harm done; and	تعزيز تسوية الشكاوى والتوصية بسبل جبر الضرر المناسبة من قبل المنشأة المالية المرخصة عن الضرر الواقع؛ و	ز.
h.	Escalation of Complaints to the separate Complaint Resolution Mechanism.	تصعيد الشكاوى إلى آلية تسوية الشكاوى المنفصلة.	ح.
8.1.1.4	The Complaint Management function must ensure:	يجب أن يضمن قسم إدارة الشكاوى ما يلي:	٤.١.١.٨
a.	The Licensed Financial Institution's written Complaint process and procedures are publicly available in branches and given to new Consumers with contact information including an email address and phone number for Consumers to file a Complaint. The email address and phone number must also be printed on all receipts handed over to Consumer, be present on the Licensed Financial Institution's website and be displayed at a prominent location in the Licensed Financial Institution's premises;	أن تكون عملية تقديم الشكاوى المكتوبة للمنشأة المالية المرخصة وإجراءاتها متاحة للجمهور في الفروع وتقديمها إلى المستهلكين الجدد مع ذكر معلومات الاتصال بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف لتقديم الشكاوى من المستهلكين. يجب أيضاً طباعة عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف على جميع الإيصالات المسلمة إلى المستهلك، وأن تكون موجودة على الموقع الإلكتروني للمنشأة المالية المرخصة وأن يتم عرضها في مكان بارز في مقر المنشأة المالية المرخصة؛	أ.
b.	Easy and convenient access for Consumers to file a Complaint;	سهولة ويسر إجراءات تقديم الشكاوى من المستهلكين؛	ب.
c.	Proper processes for the registration all the Complaints received from the various channels, the classification and tracking of Complaints and the monitoring of TAT;	وضع الإجراءات المناسبة لتسجيل جميع الشكاوى الواردة من القنوات المختلفة، وتصنيف الشكاوى وتتبعها ومراقبة أوقات الاستجابة؛	ج.
d.	Acknowledgement of the Complaints with a unique service request (SR) number. The SR number shall be used for tracking and escalating the Complaints;	تخصيص رقم مرجعي خاص للإقرار باستلام الشكاوى ، على أن يستخدم لتتبع وتصعيد الشكاوى؛	د.
e.	A written response is provided to the Consumer on the decision of the Licensed Financial Institution regarding the Complaint and include full and complete reasons for the decision, subject to lawful obligations;	تقديم رد كتابي إلى المستهلك بشأن قرار المنشأة المالية المرخصة فيما يتعلق بالشكوى مع تضمين الأسباب التامة والكاملة للقرار، مع مراعاة الالتزامات القانونية؛	ه.
f.	The Consumer is informed in Writing if there is a violation of the TAT for issuing a final decision and provide the reasons;	إخطار المستهلك كتابياً إذا كان هناك مخالفة لأوقات الاستجابة لإصدار قرار نهائي مع تقديم الأسباب؛	و.

g.	The timed performance standards of the Licensed Financial Institution's Complaint process are monitored and reported quarterly on the adequacy of the actual performance to Senior Management;	مراقبة معايير الأداء المرتبطة بآجال زمنية لعملية إدارة الشكاوى الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة ورفع تقرير ربع سنوي حول كفاية الأداء الفعلي إلى الإدارة العليا؛	ز.
h.	Potential breaches of the law are reported to the Licensed Financial Institution's Compliance function without delay; and	إحالة أي انتهاكات محتملة للقانون إلى قسم الامتثال لدى المنشأة المالية المرخصة دون إبطاء؛ و	ح.
i.	The tracking and analysis of Complaint trends and issues and reporting to Senior Management on a monthly basis.	تتبع وتحليل حالات تكرار الشكاوى والقضايا وإبلاغ الإدارة العليا بها بشكل شهري.	ط.
8.1.2	Filing of a Complaint	بيانات إدارة الشكاوى والاستفسارات	٢.١.٨
8.1.2.1	When the Consumer has verbally expressed dissatisfaction with a Financial Product and/or Service and the matter cannot be resolved by frontline Staff to the Consumer's satisfaction, Licensed Financial Institutions must inform the Consumer of his/her right to file a written Complaint through the Licensed Financial Institutions' Complaint management process.	عندما يبدي المستهلك شفهياً عدم رضاه عن منتج و/أو خدمة مالية ولا يمكن تسوية المشكلة من قبل موظفي الخطوط الأمامية على النحو الذي يحقق رضاء المستهلك، يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلك بحقه في تقديم شكوى مكتوبة من خلال إجراءات إدارة شكاوى المنشآت المالية المرخصة.	١.٢.١.٨
8.1.2.2	When a Consumer's dissatisfaction with a Financial Product and/or Service is verbally expressed but the Consumer does not wish to pursue it as a formal Complaint, Licensed Financial Institutions must maintain a log of the Consumer's expression of dissatisfaction. The log will detail the date, issue and outcome and should form part of the analysis of the Licensed Financial Institution.	عند التعبير شفهياً عن عدم رضاء المستهلك عن منتج و/أو خدمة مالية ولكن المستهلك لا يرغب في متابعتها كشكوى رسمية، يجب على المنشآت المالية المرخصة الاحتفاظ بسجل لتعبير المستهلك عن عدم رضاه. سيوضح السجل التاريخ والمشكلة والنتيجة ويجب أن يشكل ذلك جزءاً من تحليل المنشآت المالية المرخصة.	٢.٢.١.٨
8.1.2.3	A Consumer may file a Complaint through various communication channels that the Licensed Financial Institution may have including, but not limited to, emails, calls or on-line portals.	يجوز للمستهلك تقديم شكوى من خلال قنوات الاتصال المختلفة التي قد تكون لدى المنشآت المالية المرخصة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، رسائل البريد الإلكتروني أو المكالمات أو البوابات الإلكترونية.	٣.٢.١.٨
8.1.2.4	When a Consumer wants to pursue a Complaint, the Complaint must be submitted to the Licensed Financial Institution. A Consumer may designate a person who is authorized by the Consumer to present a Complaint on the Consumer's behalf.	عندما يرغب المستهلك في متابعة شكوى، يجب تقديم الشكوى إلى المنشأة المالية المرخصة. يجوز للمستهلك تعيين شخص مفوض منه لتقديم الشكوى نيابة عنه.	٤.٢.١.٨

8.1.2.5	A written acknowledgment of the Complaint filed with the Licensed Financial Institution must be given to the Consumer within 2 complete business days.	يجب تقديم إقرار كتابي إلى المستهلك بقيد الشكوى المقدمة لدى المنشأة المالية المرخصة في غضون يومي عمل كاملين.	٨.١.٢.٥
8.1.2.6	If for any reason the Complaint cannot be filed through the official channels provided, the Licensed Financial Institution must assist and document the Complaint on behalf of the complainant and register it under its Complaint management process.	إذا تعذر تقديم الشكوى لأي سبب من الأسباب من خلال القنوات الرسمية المتوفرة، يجب على المنشأة المالية المرخصة مساعدة وتوثيق الشكوى نيابة عن الشاكي وتسجيلها في إطار إجراءات إدارة الشكاوى.	٨.١.٢.٦
8.1.3	Complaint Management Process	عملية إدارة الشكاوى	٨.١.٣
8.1.3.1	The Complaint Management Process and Staff training must take into consideration and apply the Licensed Financial Institution's Code of Fair Treatment of Consumers.	يجب أن تأخذ إجراءات إدارة الشكاوى وتدريب الموظفين بعين الاعتبار وتطبّق مدونة قواعد المعاملة العادلة للمستهلكين الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة	٨.١.٣.١
8.1.3.2	Licensed Financial Institutions must have an efficient, well-resourced and dedicated phone line for Consumer Complaints and offer services on their secure web based portal system for receiving and communicating with consumers on the Complaints process.	يجب أن يكون لدى المنشآت المالية المرخصة خط هاتف فعال ومخصص ومزود بموارد جيدة لشكاوى المستهلكين وأن تقدم خدمات على نظام البوابة الإلكترونية الآمنة لاستلام شكاوى المستهلكين والتواصل معهم بشأن إجراءات إدارة الشكاوى.	٨.١.٣.٢
8.1.3.3	Licensed Financial Institutions must have Senior Management approval of the Complaint management policies and procedures that:	يجب ان تحصل المنشآت المالية المرخصة على موافقة الإدارة العليا على سياسات وإجراءات إدارة الشكاوى التي تلتزم بما يلي:	٨.١.٣.٣
a.	Establish the role, responsibilities and authorities of the Complaint Management function;	تحديد مهام ومسؤوليات وصلاحيات قسم إدارة الشكاوى؛	أ.
b.	Are clear, complete and accessible for retail Staff;	أن تكون واضحة ومكتملة ويسهل وصول موظفي الأفراد إليها؛	ب.
c.	Establish the Licensed Financial Institution's Consumer Complaint process that is simplified and Consumer friendly;	وضع إجراءات لإدارة شكاوى المستهلك خاصة بالمنشأة المالية المرخصة، على أن تكون ميسرة وسهلة الاستخدام؛	ج.
d.	Address the confidentiality of Consumer Complaint information;	معالجة المعلومات الخاصة بشكاوى المستهلك بسرية؛	د.

e.	Require proper record keeping of Consumer Complaints including secure retention for 5 years;	الاحتفاظ بسجلات مناسبة لشكاوى المستهلك ويشمل ذلك حفظها الآمن لمدة ٥ سنوات؛	ه.
f.	Require ongoing training programs for retail management and Staff;	توفير برامج تدريب مستمرة لإدارة عمليات وموظفي الأفراد؛	و.
g.	Centralize the monitoring, oversight and supervision of the Complaint management in the Complaints Management function;	مركزية عمليات الرقابة والرصد والإشراف على إدارة الشكاوى في قسم إدارة الشكاوى؛	ز.
h.	Require reporting to Senior Management on the progress of Complaints and on noticeable trends; and	رفع التقارير إلى الإدارة العليا حول التقدم المحرز في الشكاوى وحالات التكرار الملحوظة؛ و	ح.
i.	Establish performance time frames for each step of the Complaint process including those prescribed by the Central Bank.	وضع أطر زمنية لتأدية كل خطوة من خطوات إجراءات إدارة الشكاوى بما يشمل الأطر الزمنية التي يحددها المصرف المركزي.	ط.
8.1.3.4	Licensed Financial Institutions must set up effective procedures to monitor Complaints as specified in Section 8.2 of this Article and to make regular reports to their Senior Management for review (refer to Clause 8.1.1.4 g. and i). Information to be reported must include:	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بوضع إجراءات فعالة لمراقبة الشكاوى على النحو المحدد في القسم ٢.٨ من هذه المادة وتقديم تقارير منتظمة إلى الإدارة العليا للمراجعة (يرجى مراجعة البند ٤.١.١.٨ (ز) و (ط)، على أن تتضمن المعلومات المشمولة بالتقارير ما يلي:	٤.٣.١.٨
a.	Statistics on the volume and type of Complaints;	إحصاءات عن حجم ونوع الشكاوى؛	أ.
b.	An analysis on how well the internal Complaint management system meets prescribed performance standards;	تحليل حول مدى استيفاء نظام إدارة الشكاوى الداخلي لمعايير الأداء المحددة؛	ب.
c.	The results of any survey, root cause analysis and verifications conducted to gauge the level of Consumer satisfaction on Complaints handling; and	نتائج أي استبيان وتحليل للأسباب الجذرية وعمليات التحقق لقياس مستوى رضي المستهلك عن معالجة الشكاوى؛ و	ج.
d.	Whether repetitive Consumer related problems are being effectively identified and corrected.	ما إذا كان يتم تحديد المشاكل المتكررة المتعلقة بالمستهلكين وتصحيحها بالفعالية المنشودة.	د.
8.1.3.5	Licensed Financial Institutions must take appropriate steps to handle anonymous Complaints. Any problems alleged by the complainant and substantiated by investigation must be rectified as soon as possible.	يجب أن تتخذ المنشآت المالية المرخصة الخطوات المناسبة للتعامل مع الشكاوى مجهولة المصدر. يجب تدارك أي مشكلات يزعمها الشاكي ويثبت بالتحقيق صحتها في أسرع وقت ممكن.	٥.٣.١.٨

8.1.3.6	Ensure that Complaints received are acknowledged as received within 2 complete business days and Consumers are advised of the Complaint process.	يجب الإقرار باستلام الشكاوى المستلمة في غضون يومي عمل كاملين وإبلاغ المستهلكين بإجراءات إدارة الشكوى.	٦.٣.١.٨
8.1.3.7	Within 30 complete business days of receiving a Complaint, or such other time limit as may be prescribed by the Central Bank, Licensed Financial Institutions must send the complainant in Writing, its final response with detailed reasons.	يجب أن ترسل المنشأة المالية المرخصة ردها النهائي كتابةً إلى الشاكي مع ذكر الأسباب التفصيلية في غضون ٣٠ يوم عمل كامل من استلام الشكوى، أو أي أجل آخر يحدده المصرف المركزي.	٧.٣.١.٨
8.1.3.8	A final response from the Licensed Financial Institution must:	يشترط في الرد النهائي المقدم من المنشأة المالية المرخصة ما يلي:	٨.٣.١.٨
a.	Clearly accept or reject the validity of the Complaint in whole or in part (and where appropriate state offers of redress);	قبول أو رفض صحة الشكوى كلياً أو جزئياً (وحسب الاقتضاء، عرض سبل المعالجة)؛	أ.
b.	Provide detailed reasons for the rejection except where the reason of rejection is related to obligations with respect to Financial Crime Compliance or as may be prohibited by law; and	تقديم أسباب تفصيلية للرفض إلا إذا كان سبب الرفض متعلقاً بالتزامات تتعلق بالامتثال لقواعد مكافحة الجرائم المالية أو محظورات قانونية؛ و	ب.
c.	Inform Consumers of the process for escalation of unresolved Complaints to the Licensed Financial Institution's Complaint Resolution Mechanism.	إبلاغ المستهلكين بإجراءات تصعيد الشكاوى التي لم يتم تسويتها إلى آلية تسوية الشكاوى الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة.	ج.
8.1.3.9	Licensed Financial Institutions must have in place a verification process to monitor the fairness and adequacy of the Complaint management process and the decisions issued.	يكون لدى المنشآت المالية المرخصة إجراءات تحقق لمراقبة عدالة وكفاية إجراءات إدارة الشكاوى والقرارات الصادرة.	٩.٣.١.٨
8.1.4	Resources and Training	الموارد والتدريب	٤.١.٨
8.1.4.1	Licensed Financial Institutions must make available the resources needed to ensure the efficiency and effectiveness of a Complaint management system.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بإتاحة الموارد اللازمة لضمان كفاءة وفعالية نظام إدارة الشكاوى.	١.٤.١.٨
8.1.4.2	Licensed Financial Institutions must take reasonable steps to ensure that all relevant Staff are aware of the internal Complaint handling procedures and that they act in accordance with them. In particular, the front line Staff must be provided with training on how to handle and process Complaints.	يجب أن تتخذ المنشآت المالية المرخصة خطوات معقولة لضمان أن يكون جميع الموظفين المعنيين على دراية بإجراءات معالجة الشكاوى الداخلية وتصرفهم وفقاً لها. وبوجه خاص، يجب تدريب موظفي الخط الأمامي على كيفية التعامل مع الشكاوى ومعالجتها.	٢.٤.١.٨

8.1.4.3	Licensed Financial Institutions must monitor the quality of how the Staff handles Complaints. The knowledge level and the service level standards for relevant Staff must be monitored on an ongoing basis and the standards set as Key Performance Indicators of the Complaint handling Staff.	يجب أن تراقب المنشآت المالية المرخصة جودة تعامل الموظفين مع الشكاوى، على أن يتم متابعة مستوى المعرفة ومعايير مستوى الخدمة للموظفين المعنيين على أساس مستمر مع وضع المعايير لمؤشرات الأداء الرئيسية لموظفي معالجة الشكاوى.	٣.٤.١.٨
8.1.5	General Provisions for Complaint Resolution	أحكام عامة لحل الشكوى	٥.١.٨
8.1.5.1	Recourse to a fair and efficient Complaint Resolution Mechanism must be made available by the Licensed Financial Institution free of cost to the Consumer to address Complaints that are not resolved. The Central Bank will supervise the fairness, effectiveness and efficiency of the Complaint Resolution Mechanism.	يجب على المنشأة المالية المرخصة إتاحة اللجوء إلى آلية عادلة وفعالة لتسوية الشكاوى مجاناً للمستهلك من أجل معالجة الشكاوى التي لم يتم تسويتها. سيشرف المصرف المركزي على عدالة وفعالية وكفاءة آلية تسوية الشكاوى.	١.٥.١.٨
8.2	**Complaint and Inquiries Management Data**	**بيانات إدارة الشكاوى والاستفسارات**	**٢.٨**
8.2.1	Monitoring & Analysis of Data by Licensed Financial Institutions	مراقبة وتحليل البيانات من قبل المنشآت المالية المرخصة	١.٢.٨
8.2.1.1	Licensed Financial Institutions must carry out Complaint Data monitoring that includes information and related statistics on the following:	يجب أن تراقب المنشآت المالية المرخصة بيانات الشكاوى التي تتضمن المعلومات والإحصاءات المرتبطة بما يلي:	١.١.٢.٨
a.	Complaints received, closed and pending on a quarterly basis;	الشكاوى المستلمة والمغلقة والمعلقة على أساس ربع سنوي؛	أ.
b.	Complaints substantiated;	الشكاوى المثبتة؛	ب.
c.	Complaints acknowledged outside target time;	الشكاوى المقر بها خارج الوقت المستهدف؛	ج.
d.	Complaints resolved and closed outside target time;	الشكاوى التي تم تسويتها وإغلاقها خارج الوقت المستهدف؛	د.
e.	Overdue Complaints;	الشكاوى المتأخرة؛	ه.
f.	Complaints before the courts;	الشكاوى المحالة إلى المحكمة؛	و.
g.	Complaints referred to the Licensed Financial Institution's Complaint Resolution Mechanism;	الشكاوى المحالة إلى آلية تسوية الشكاوى الخاصة بالمنشأة المالية المرخصة؛	ز.

h.	Complainants who remain dissatisfied with the results of investigation of the Complaint;	الشاكين غير الراضين عن نتائج التحقيق في الشكوى؛	ح.
i.	The nature and the value of redress provided;	طبيعة وقيمة المعالجة المقدمة؛	ط.
j.	Suggestions from Consumers arising from Complaints; and	اقتراحات المستهلكين الناشئة عن الشكاوى؛ و	ي.
k.	Errors / omissions identified as either Systemic or non-systemic Errors.	الأخطاء المحددة على أنها أخطاء نظامية أو غير نظامية.	ك.
8.2.1.2	Details of all unresolved Complaints pending for each month must be reported to the Senior Management within 5 complete business days from the end of every month.	يجب إبلاغ تفاصيل جميع الشكاوى المعلقة التي لم يتم تسويتها عن كل شهر إلى الإدارة العليا في غضون ٥ أيام عمل كاملة من نهاية كل شهر.	٢.١.٢.٨
8.2.1.3	Licensed Financial Institutions must undertake root cause analysis to identify the source of Complaint, e.g. Staff conduct issue, financial product issue, system issues, systematic issues etc. The Licensed Financial Institution must take corrective measures expeditiously and without delays.	يجب أن تجري المنشآت المالية المرخصة تحليل الأسباب الجذرية لتحديد مصدر الشكوى، على سبيل المثال مشاكل سلوك الموظفين، أو مشاكل المنتجات المالية، أو مشاكل النظام، أو القضايا المنهجية، وما إلى غير ذلك، على أن تتخذ المنشأة المالية المرخصة الإجراءات التصحيحية على وجه السرعة ودون إبطاء.	٣.١.٢.٨
8.2.1.4	Complaints Data analysis must be augmented with thematic reviews, surveys and mystery shopping to develop a holistic understanding of Complaint trends.	يجب تعزيز تحليل بيانات الشكاوى بمراجعات موضوعية واستبيانات وإجراءات التسوق الخفي لتطوير فهم شامل لحالات تكرار الشكوى.	٤.١.٢.٨
8.2.1.5	In addition to Complaints being monitored, the Consumer inquiries received should also be analyzed as this type of Data provides information on common issues which may indicate poor disclosure material, a misunderstood Financial Product and/or Service or other common issues that raise Consumer inquiries.	بالإضافة إلى الشكاوى محل الرصد والمراقبة، يجب أيضاً تحليل استفسارات المستهلك الواردة لأن هذا النوع من البيانات يوفر معلومات حول الإشكاليات الشائعة التي قد تشير إلى سوء مواد الإفصاح، أو سوء فهم للمنتج و/أو الخدمة المالية أو مشكلات أخرى شائعة تثير استفسارات المستهلك.	٥.١.٢.٨
8.2.1.6	The information gathered from the Data analysis, thematic reviews, mystery shopping or surveys must be utilized to improve the Licensed Financial Institution's control framework and conduct.	يجب الاستفادة من المعلومات المجمعة من تحليل البيانات أو المراجعات الموضوعية أو إجراءات التسوق الخفي أو الاستبيانات في سبيل تحسين إطار وسلوك الرقابة لدى المنشأة المالية المرخصة.	٦.١.٢.٨
8.2.2	Reporting of Data	الإبلاغ عن البيانات	٢.٢.٨

8.2.2.1	Licensed Financial Institutions must submit semi-annual reports to the Board and the response from the Board must be recorded.	يجب أن ترفع المنشآت المالية المرخصة تقارير نصف سنوية إلى مجلس الإدارة ويجب تسجيل رد المجلس.	١.٢.٢.٨
8.2.2.2	Senior Management must decide on the course of action that may be required based on the reports and information received and record all actions undertaken.	يجب أن تقرر الإدارة العليا مسار العمل الذي قد يكون مطلوباً بناءً على التقارير والمعلومات الواردة وتسجل جميع الإجراءات المتخذة.	٢.٢.٢.٨
8.2.2.3	Licensed Financial Institutions must submit through the Central Bank's Complaints Data Management System monthly reports on Complaint data by the 15th day of the month. Reporting must be in a manner and format prescribed by the Central Bank.	يجب أن تقدم المنشآت المالية المرخصة تقرير شهري عن الشكاوى من خلال نظام إدارة الشكاوى في المصرف المركزي بحلول اليوم الخامس عشر من الشهر، على أن يكون التقرير بالشكل والنموذج اللذين يحددهما المصرف المركزي.	٣.٢.٢.٨
8.2.2.4	The Central Bank will hold periodic meetings with managers of the Licensed Financial Institution's Complaints Management function to discuss the main trends and challenges and ways to address them.	سيعقد المصرف المركزي اجتماعات دورية مع مديري قسم إدارة الشكاوى في المنشآت المالية المرخصة لمناقشة حالات التكرار والتحديات الرئيسية وطرق معالجتها.	٤.٢.٢.٨
8.2.3	Data Retention & Coverage	الاحتفاظ بالبيانات وتغطيتها	٣.٢.٨
8.2.3.1	Licensed Financial Institutions must record and retain details of registered Complaints for a minimum period of 5 years from the date of resolution or closure, whichever is latest.	يجب على المنشآت المالية المرخصة تسجيل تفاصيل الشكاوى المسجلة والاحتفاظ بها لمدة لا تقل عن ٥ سنوات من تاريخ التسوية أو الإغلاق، أيهما أحدث.	١.٣.٢.٨
8.2.3.2	The details to be retained must include, where applicable:	يجب أن تتضمن التفاصيل المراد تسجيلها، حسب الاقتضاء، ما يلي:	٢.٣.٢.٨
a.	The complainant's name;	اسم الشاكي؛	أ.
b.	The substance of the Complaint;	موضوع الشكوى؛	ب.
c.	The root cause of the Complaint; and	السبب الجذري للشكوى؛ و	ج.
d.	How the Complaint was resolved, and details of any redress offered by the Institution.	كيف تم تسوية الشكوى، وتفاصيل أي معالجة قدمتها المنشأة.	د.
8.2.3.3	Such Data maybe requested by the Central Bank at its discretion.	يجوز للمصرف المركزي طلب هذه البيانات وفقاً لتقديره.	٣.٣.٢.٨

Article 9: Consumer Education and Awareness

المادة ٩: تثقيف وتوعية المستهلك

9.1 Consumer Education and Awareness

١.٩ تثقيف وتوعية المستهلك

9.1.1 General Provisions for Consumer Education and Awareness

١.١.٩ أحكام عامة لتثقيف المستهلك وتوعيته

9.1.1.1 In support of Article (121), Clause 2 in Decretal Federal Law No. (14) of 2018, Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities, Licensed Financial Institutions must establish a Consumer Education and Awareness (CEA) function responsible for educational and awareness programs for Consumers and the general public. All educational and awareness programs should limit the amount of promotion of the Licensed Financial Institution's Financial Products and/or Services and refer to choices as to the types and characteristics of Financial Products and/or Services in a generic manner.

١.١.١.٩ إعمالاً لما ورد بالبند الثاني من المادة (١٢١) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية، يجب أن تنشئ المنشآت المالية المرخصة قسم تثقيف وتوعية المستهلك (CEA) ليكون مسؤولاً عن البرامج التثقيفية والتوعوية للمستهلكين وعموم الجمهور. يجب أن تحد جميع البرامج التعليمية والتوعوية من مقدار الترويج للمنتجات و/أو الخدمات المالية للمنشأة المالية المرخصة وأن تشير إلى الخيارات المتعلقة بأنواع و/أو خصائص المنتجات و/أو الخدمات المالية بطريقة عامة.

9.1.1.2 Licensed Financial Institutions may collaborate and / or coordinate programs with other organizations but must ensure their respective consumer base have full access to programs. A CEA function responsible for such programs must be designated within the Licensed Financial Institution.

٢.١.١.٩ يجوز للمنشآت المالية المرخصة أن تتعاون و/أو تنسق البرامج مع المؤسسات الأخرى ولكن يجب أن تضمن أن قاعدة المستهلكين الخاصة بها تتمتع بوصول كامل إلى البرامج، على أن يتم تعيين قسم تثقيف وتوعية المستهلك المسؤول عن تلك البرامج داخل المنشأة المالية المرخصة.

9.1.1.3 By January 31st of every year, a Licensed Financial Institution must file a summary report with the Central Bank setting out its past year's educational and awareness activities. The report must also contain its proposed program for the coming year.

٣.١.١.٩ بحلول ٣١ يناير من كل عام، يجب على المنشأة المالية المرخصة أن تقدم تقرير موجز لدى المصرف المركزي يوضح أنشطتها التثقيفية والتوعوية عن العام المنصرم، على أن يحتوي التقرير أيضاً على البرنامج المقترح للعام التالي.

9.1.1.4 The CEA function should, when feasible, test the content and delivery of all initiatives before customer / public release on a broadly representative sample of audience to ensure each initiative is suitable for its target audience and achieves its objectives.

٤.١.١.٩ ينبغي أن يختبر قسم تثقيف وتوعية المستهلك، حيثما أمكن، محتوى وتقديم جميع المبادرات قبل إصدارها إلى العميل / الجمهور على عينة تمثيلية على نطاق واسع من الجمهور لضمان أن كل مبادرة تناسب جمهورها المستهدف وتحقق أهدافها.

9.1.1.5	The CEA function must conduct an annual review of its educational initiatives. The initiatives are to be assessed on their impact and reach. Based on the assessment of initiatives, the function should make adjustments as necessary.	يجب أن يجري قسم تثقيف وتوعية المستهلك مراجعة سنوية لمبادراته التثقيفية، على أن يتم تقييم المبادرات بناءً على تأثيرها ومدى وصولها. بناءً على تقييم المبادرات، يدخل القسم التعديلات حسب الضرورة.	٩.١.١.٥
9.1.1.6	The Central Bank may issue guidance recommending the focus, content or approach of the educational and awareness programs to be provided by Licensed Financial Institutions.	يجوز للمصرف المركزي إصدار إرشادات توصي بنقطة التركيز أو المحتوى أو نهج البرامج التثقيفية والتوعوية التي يجب أن تقدمها المنشآت المالية المرخصة.	٩.١.١.٦

	Article 10: Financial Inclusion	**المادة ١٠: الشمول المالي**
10.1	**Inclusion**	**الشمول** ١.١٠
10.1.1	General Provisions for Inclusion	أحكام عامة للشمول ١.١.١٠
10.1.1.1	Vulnerable Consumers are Consumers who, due to their personal circumstances, are particularly susceptible to abuse, discrimination and harm, especially when Licensed Financial Institutions do not act with appropriate levels of fairness and due care. Vulnerable Consumers normally encompass low-income, Minority Groups, People of Determination or any other disadvantaged groups.	المستهلكون المهمشون هم المستهلكون الذين، بسبب ظروفهم الشخصية، معرضون بشكل خاص للإساءة والتمييز والضرر، خاصة عندما لا تتصرف المنشآت المالية المرخصة بمستويات مناسبة من الإنصاف والعناية الواجبة. يشمل المستهلكون المستضعفون عادة ذوي الدخل المنخفض أو الأقليات أو أصحاب الهمم أو أي مجموعات محرومة أخرى. ١.١.١.١٠
10.1.1.2	Licensed Financial Institutions must demonstrate to the Central Bank their compliance with the provisions of Federal Law No. (29) of 2006, In Respect of the Rights of People with Special Needs and any subsequent amendments or relevant laws.	يجب على المنشآت المالية المرخصة أن تثبت للمصرف المركزي التزامها بأحكام القانون الاتحادي رقم (٢٩) لسنة ٢٠٠٦ في شأن حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة وأي تعديلات لاحقة أو قوانين ذات صلة. ٢.١.١.١٠
10.1.1.3	Licensed Financial Institutions must ensure vulnerable Consumers have access to services provided by Licensed Financial Institutions on equivalent terms with others Consumer.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة وصول المستهلكين المهمشين إلى الخدمات التي تقدمها المنشآت المالية المرخصة بشروط مماثلة لغيرهم من المستهلكين. ٣.١.١.١٠
10.1.1.4	Licensed Financial Institutions must incorporate anti-discrimination principles into their internal code of conduct in accordance with Article 3: Institutional Oversight. The anti-discrimination principles are to ensure that Licensed Financial Institutions must, with due skill, care and diligence, act fairly, honestly and professionally in their relationship with all Consumers, regardless of their religion, gender, age, income level, and marital status.	يجب أن تدمج المنشآت المالية المرخصة مبادئ مناهضة التمييز في قواعد السلوك الداخلية الخاصة بها وفقاً للمادة ٣: الرقابة المؤسسية. تهدف مبادئ مناهضة التمييز إلى ضمان تصرف المنشآت المالية المرخصة بنزاهة وأمانة ومهنية في علاقتها مع جميع المستهلكين، بغض النظر عن دينهم وجنسهم وعمرهم ومستوى دخلهم وحالتهم الاجتماعية، وذلك ببذل المهارة والرعاية والعناية الواجبة. ٤.١.١.١٠
10.1.1.5	Licensed Financial Institutions must ensure their public information is available in written, verbal and/or digital formats that are suitable to Consumers from vulnerable groups. The use of plain language content and method of delivery of information to such Consumers should be focus tested before distribution.	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة توفر معلوماتها العامة بنماذج مكتوبة و/أو شفهية و/أو رقمية مناسبة للمستهلكين من الفئات المهمشة. يجب أن يكون استخدام محتوى بلغة بسيطة وطرق إيصال المعلومات إلى هؤلاء المستهلكين محل اختبار مركز قبل التوزيع. ٥.١.١.١٠

10.1.1.6	The Board and the Senior Management of Licensed Financial Institutions must ensure financial product and service design, business operations, premises and processes are made suitable and accessible to Consumers across different vulnerable groups.	يجب أن يضمن مجلس الإدارة والإدارة العليا للمنشآت المالية المرخصة ملائمة تصميم المنتجات والخدمات المالية وأنشطة العمل والمقرات والعمليات وإتاحتها في متناول المستهلكين عبر جميع أطياف الفئات المهمشة.	٦.١.١.١٠
10.1.1.7	Licensed Financial Institutions must review its Retail Operations annually for the purpose of identifying and eliminating any unreasonable barriers to the use of the Financial Products and/or Services that may be faced by Consumers who are People of Determination.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بمراجعة عمليات الأفراد الخاصة بها سنوياً بغرض تحديد وتذليل أي عوائق غير معقولة أمام استخدام المنتجات و/أو الخدمات المالية التي قد يواجهها المستهلكون من أصحاب الهمم.	٧.١.١.١٠
10.1.1.8	Relevant Staff of Licensed Financial Institutions must be trained on an annual basis to identify, assist and serve Consumers in vulnerable groups. Staff are expected to adhere to the Institution's service standard for Consumers in vulnerable groups.	يجب تدريب الموظفين المعنيين في المنشآت المالية المرخصة على أساس سنوي لتحديد ومساعدة وخدمة المستهلكين من الفئات المهمشة، ومن المتوقع التزام الموظفين بمعايير الخدمة الخاصة بالمنشأة تجاه المستهلكين من الفئات المهمشة.	٨.١.١.١٠
10.1.2	Inclusion of Vulnerable Groups	إشمال الفئات المهمشة	٢.١.١٠
10.1.2.1	This Section must be read in conjunction with Fair Treatment of Financially Distressed Consumers of Article 5: Business Conduct of these Standards.	يجب قراءة هذا القسم بالاقتران مع قسم المعاملة العادلة للمستهلكين المعسرين مالياً من المادة ٥: سلوك الأعمال لهذه المعايير.	١.٢.١.١٠
10.1.2.2	Pursuant to Clause 5.1.2.1 of Article 5: Business Conduct, Licensed Financial Institutions must be transparent and always disclose the lowest cost option of its Financial Products and/or Services to Consumers. Such Financial Products and/or Services include, but are not limited to, current, savings and/or call accounts. Licensed Financial Institutions should provide products and services that have minimum requirements such as minimum salary, minimum balance and can offer low fees.	وفقاً للبند ١.٢.١.٥ من المادة ٥: سلوك الأعمال، يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بالشفافية وتفصح دائماً عن الخيار الأقل تكلفة لمنتجاتها و/أو خدماتها المالية إلى المستهلكين. تشمل هذه المنتجات و/أو الخدمات المالية، على سبيل المثال لا الحصر، الحسابات الجارية و/أو حسابات الادخار و/أو الحسابات تحت الطلب. يتوجب على المنشآت المالية المرخصة إتاحة منتجات وخدمات لا تشترط سوى الحد الأدنى من المتطلبات مثل الحد الأدنى للراتب والحد الأدنى للرصيد ويمكنها عرض رسوماً مخفضة.	٢.٢.١.١٠

٣.٢.١.١٠	يجب أن تحترم المنشآت المالية المرخصة حقوق المستهلك المقصودة والمنصوص عليها في المادة (١٢٣) بشأن الشمول المالي من المرسوم بقانون اتحادي رقم (١٤) لسنة ٢٠١٨ في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية.	10.1.2.3 Licensed Financial Institutions should respect the intended Consumer rights set out in Article (123) on Inclusion, Decretal Federal Law No. (14) of 2018, Regarding the Central Bank & Organization of Financial Institutions and Activities.
٤.٢.١.١٠	يجب أن تضمن المنشآت المالية المرخصة أن فروع ونقاط الخدمات المستخدمة للوصول العام وأجهزة الصراف الآلي يمكن أن تلبي احتياجات المستهلكين المهمشين. يجوز للمصرف المركزي إجراء تدقيق دوري بما يتماشى مع المعايير الدولية لوصول العامة.	10.1.2.4 Licensed Financial Institutions should ensure branches and points of services used for public access and ATMs can accommodate the needs of vulnerable Consumers. The Central Bank may carry out periodic verification in line with the international standards of public access.
٥.٢.١.١٠	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بإجراء مراجعات منتظمة لجميع المعلومات والعقود المتاحة للجمهور للتأكد من أن المحتوى وإيصال المعلومات مناسب لأصحاب الهمم، على أن تكون جميع المعلومات المتعلقة بخصائص المنتجات المالية والمخاطر والأحكام والشروط مناسبة ومفهومة للمستهلكين المهمشين .	10.1.2.5 Licensed Financial Institutions must undertake regular reviews of all publicly available information and contracts to ensure that the content and delivery of information is suitable to People of Determination. All information regarding financial product features, risks, terms and conditions must be suitable for and comprehensible to vulnerable Consumers.
٦.٢.١.١٠	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بمراعاة إتاحة المنتجات و/أو الخدمات المالية للمقيمين في المناطق النائية، على أن تقيّم المنشآت المالية المرخصة عند تحديد موقع خدمة المستهلك ونقله، المسافة التي يجب أن يقطعها المستهلكون في المواقع النائية للوصول إلى المنتجات و/أو الخدمات المالية والنظر في خيارات خدمة تلك الاحتياجات.	10.1.2.6 Licensed Financial Institutions must consider the provision of Financial Products and/or Services for residents in remote regions. Licensed Financial Institutions must assess when locating and relocating Consumer service location, the distance Consumers' in remote locations must travel to access financial product and/or services and consider options to service those needs.
٧.٢.١.١٠	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة بأن تكون خدمة المستهلكين المسنين والأميين من الناحية التكنولوجية بواسطة موظفين مدربين وأدلة تفاعلية لمساعدتهم على استخدام تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات عبر الإنترنت، على أن تتضمن الخدمة التوعية بطرق حماية المستهلكين من الاحتيال والهجمات الإلكترونية.	10.1.2.7 Licensed Financial Institutions must serve elderly and technologically illiterate Consumers with trained Staff and interactive guides to help them use mobile applications and online services. Service must include awareness of ways to protect Consumers from fraud and cyber-attacks.

10.1.2.8	Provision of services for Consumers who are illiterate and do not have a nominated representative must include, but not be limited to, audio information about financial products and contracts that do not exclude or distort any information to ensure that such Consumers make informed decisions.	يجب أن يتضمن تقديم الخدمات إلى المستهلكين الأميين الذين ليس لديهم ممثل معين، على سبيل المثال لا الحصر، معلومات صوتية حول المنتجات والعقود المالية التي لا تحجب أو تحرف أي معلومات لضمان اتخاذ هؤلاء المستهلكين قرارات مستنيرة.	٨.٢.١.١٠
10.1.2.9	Licensed Financial Institutions should inform illiterate Consumers that they may choose to conduct interactions with their Licensed Financial Institution in the presence of their trusted Person such as an advisor, family member or friend.	يجب أن تخطر المنشآت المالية المرخصة المستهلكين الأميين بحقهم في اختيار إجراء التعاملات مع المنشأة المالية المرخصة في حضور شخص موثوق به مثل مستشار أو فرد من العائلة أو صديق.	٩.٢.١.١٠
10.2	**Gender and Racial Equality**	**المساواة بين الأعراق والأجناس**	٢.١٠
10.2.1	General Provisions for Gender and Racial Equality	أحكام عامة للمساواة بين الأعراق والأجناس	١.٢.١٠
10.2.1.1	Licensed Financial Institutions, without prejudice to Data privacy and confidentiality, must regularly collect, analyze, and track Data aggregated by gender, income level, age and marital status in order to assess the differences in access to services and quality of services provided based on this Data. The analysis will identify any possible issues of inequality on the grounds of gender, income level, age and marital status. Licensed Financial Institutions must document its evaluations and findings for review by the Central Bank.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية المرخصة، دون المساس بخصوصية البيانات وسريتها، بجمع وتحليل وتتبع البيانات المجمعة حسب نوع الجنس ومستوى الدخل والعمر والحالة الاجتماعية بانتظام من أجل تقييم الاختلافات في الوصول إلى الخدمات وجودة الخدمات المقدمة على أساس هذه البيانات. سيحدد التحليل أي قضايا محتملة لعدم المساواة على أساس الجنس ومستوى الدخل والعمر والحالة الاجتماعية، على أن توثق المنشآت المالية المرخصة تقييماتها ونتائجها لمراجعة المصرف المركزي.	١.١.٢.١٠
10.2.1.2	Licensed Financial Institutions must establish and implement a procedure to annually train Staff to provide service equally regardless of family status, gender, Minority Group status or age of Consumer.	يجب على المنشآت المالية المرخصة وضع وتنفيذ إجراءً لتدريب الموظفين سنوياً على تقديم الخدمة على قدم المساواة بغض النظر عن الحالة الأسرية أو نوع الجنس أو حالة مجموعة الأقليات أو عمر المستهلك.	٢.١.٢.١٠

	Article 11: Shari'ah Compliance for Financial Services	**المادة ١١: امتثال الخدمات المالية لأحكام الشريعة الإسلامية**	
11.1	**Regulation on Shari'ah Compliance for Financial Services**	**نظام امتثال الخدمات المالية لأحكام الشريعة الإسلامية**	**١.١١**
11.1.1	General Provisions for Inclusion	أحكام عامة للشمول	١.١.١١
11.1.1.1	Where IFIs offer Islamic Financial Products and/or Services, the Board and Senior Management must monitor and ensure that they are fully compliant with Shari'ah principles and governance. Shari'ah governance rules are set out in separate Regulation issued by the Central Bank.	عندما تقدم المنشآت المالية الإسلامية منتجات و/أو خدمات مالية إسلامية، يجب أن يلتزم مجلس الإدارة والإدارة العليا بمراقبة وضمان امتثالها التام لمبادئ الشريعة الإسلامية والحوكمة الشرعية. يتم تحديد قواعد الحوكمة الشرعية في نظام منفصل صادر عن المصرف المركزي.	١.١.١.١١
11.1.1.2	ISSC is responsible for the Shari'ah compliance and the fairness of the Financial Products and/or Services offered by IFIs in accordance with the Shari'ah Governance Standard for IFIs.	تتحمل لجان الرقابة الشرعية الداخلية المسؤولية عن الامتثال الشرعي ونزاهة المنتجات و/أو الخدمات المالية التي تقدمها المنشآت المالية الإسلامية وفقاً لمعيار الحوكمة الشرعية للمنشآت المالية الإسلامية.	٢.١.١.١١
11.1.1.3	IFIs must establish an effective and fair distribution of profit between the IFIs (shareholders) and investment accountholders (profit distribution mechanisms) in accordance with the applicable, relevant standards. IFIs and their respective ISSC should have effective oversight over profit distribution.	يجب أن تنشئ المنشآت المالية الإسلامية نظام توزيع فعّال وعادل للربح بين المنشآت المالية الإسلامية (المساهمين) وأصحاب حسابات الاستثمار (آليات توزيع الربح) وفقاً للمعايير المعمول بها وذات الصلة. يجب أن يكون لدى المنشآت المالية الإسلامية ولجان الرقابة الشرعية الداخلية التابعة لها رقابة فعالة على توزيع الأرباح.	٣.١.١.١١
11.1.1.4	IFIs must integrate Shari'ah compliance into their culture, processes, operations and code of conduct.	يجب أن تدمج المنشآت المالية الإسلامية الامتثال الشرعي في ثقافتها وإجراءاتها وعملياتها ومدونة قواعد السلوك الخاصة بها.	٤.١.١.١١
11.1.1.5	IFIs must establish effective and independent oversight to ensure Shari'ah compliance throughout the organization.	يجب أن تنشئ المنشآت المالية الإسلامية رقابة فعالة ومستقلة لضمان الامتثال الشرعي في جميع أرجاء المنشأة.	٥.١.١.١١
11.1.1.6	IFIs must educate Consumers on the differences between conventional and Islamic financial products as well as the principles and the contracts that their Financial Products and/or Services are based on.	يجب على المنشآت المالية الإسلامية توعية المستهلكين بالاختلافات بين المنتجات المالية التقليدية والإسلامية وكذلك المبادئ والعقود التي تستند إليها منتجاتها و/أو خدماتها المالية.	٦.١.١.١١

11.1.1.7	IFIs must disclose to Consumers the legal consequences of the contracts used in the financing provided to the Consumer.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية الإسلامية بالإفصاح إلى المستهلكين عن التبعات القانونية للعقود المستخدمة في التمويل المقدم إلى المستهلك.	٧.١.١.١١
11.1.1.8	IFIs must disclose to Consumers the legal consequences of their choices.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية الإسلامية بالإفصاح إلى المستهلكين عن التبعات القانونية لاختياراتهم.	٨.١.١.١١
11.1.1.9	IFIs must ensure that the Consumers are presented with adequate information in regards to the Financial Products and/or Services they offer, including Shari'ah Certificates and grant access to the internal Shari'ah functions in case the Consumers have doubts about the Shari'ah compliance of the Financial Products and/or Services.	يجب أن تضمن المنشآت المالية الإسلامية تقديم معلومات وافية إلى المستهلكين فيما يتعلق بالمنتجات و/أو الخدمات المالية محل العرض، بما في ذلك الشهادات الشرعية ومنح حق الوصول إلى الأقسام الشرعية الداخلية في حالة وجود شكوك لدى المستهلكين حول الامتثال الشرعي للمنتجات و/أو الخدمات المالية.	٩.١.١.١١
11.1.1.10	ISSC must ensure that obligation to pay charity in case of a Consumer's default is not abused by the IFIs and the relevant departments.	يجب أن تضمن لجان الرقابة الشرعية الداخلية أن لا تسيء المنشآت المالية الإسلامية والإدارات المختصة استخدام الالتزام بالدفع إلى الجمعيات الخيرية في حالة تقصير المستهلك.	١٠.١.١.١١
11.1.1.11	ISSC must ensure that the obligation set out above is not exercised if the Consumer is insolvent or bankrupt (not Mumatil).	يجب أن تضمن لجان الرقابة الشرعية الداخلية عدم ممارسة الالتزام المنصوص عليه أعلاه إذا كان المستهلك معسراً أو مفلساً (وليس مماطلاً).	١١.١.١.١١
11.1.2	Early Settlement Fee	رسم السداد المبكر	٢.١.١١
11.1.2.1	IFIs must adhere to the Early Settlement Fee requirements set by the Central Bank and disclose this fact to their Consumers.	يجب أن تلتزم المنشآت المالية الإسلامية بمتطلبات رسوم السداد المبكر التي حددها المصرف المركزي والإفصاح عن ذلك إلى المستهلكين.	١.٢.١.١١
11.1.2.2	In the event that the Central Bank mandates the IFI to waive a part of the outstanding debt in case of early settlement, the IFI must comply with the Permissible limits of debt/liability IFIs are allowed to retain prescribed by the Central Bank in accordance with the relevant HSA resolutions.	في حالة قيام المصرف المركزي بتكليف المنشأة المالية الإسلامية بالتنازل عن جزء من الديون المستحقة في حالة التسوية المبكرة، يجب أن تلتزم المنشأة المالية الإسلامية بالامتثال لحدود الدين / الالتزامات الجائزة التي يُسمح للمنشآت المالية الإسلامية بالاحتفاظ بها على النحو الذي يحدده المصرف المركزي وفقاً لقرارات الهيئة العليا الشرعية ذات الصلة.	٢.٢.١.١١

٣.٢.١.١١	يجب ألا تفرض المنشآت المالية المرخصة رسوم السداد المبكر إلا فيما يتعلق بالتكاليف الفعلية التي تتحملها المنشآت المالية المرخصة نتيجة لعملية السداد المبكر ووفقاً لقرار الهيئة العليا الشرعية رقم (٢٠١٩\٣\٧٦) في شأن السداد المبكر، ويجب مراعاة هذه المبادئ في بيانات الإفصاح عن المنتج مع تأكيد شفافية وصحة المعلومات.	11.1.2.3 Licensed Financial Institutions must not impose Early Settlement Fees except in relation to the actual costs incurred by the Licensed Financial Institutions as a result of the early settlement process and in accordance with the HSA resolution on early settlement No. (76/3/2019), and these principles should be considered in the product disclosure statements while ascertaining transparency and truthfulness of the information.

خالد محمد بالعمى

محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

Khaled Mohamed Balama

Governor of the Central Bank of the UAE

Annexure

Maximum Limits for Fees and Commissions Charged on Retail Customer Service

No.	Product	Fee	Cap (AED)
1	Personal Accounts	Account closure fee	100
2	Personal Accounts	Account balance letter	50
3	Personal Accounts	No liability certificate	60
4	Personal Accounts	Release letter	50
5	Personal Accounts	Liability letter issued to Gov't Departments/embassies	60
6	Personal Accounts	Liability letter issued to financial institutions	60
7	Debit Card	Issuing supplementary ATM Card	25
8	Debit Card	Replacing Secret Pin Code	25
9	Debit Card	Replacing lost or stolen ATM card	25
10	Debit Card	Own ATM fees	0
11	Debit Card	Fees for using other bank's ATM	2
12	Debit Card	Copy of sales slip	25
13	Consumer Loans/Financing	Delayed payment penal interest charges	Max 200
14	Consumer Loans/Financing	Early settlement from other bank loans	1% Max 10,000
15	Consumer Loans/Financing	Final settlement from other sources/EOSB	1% Max 10,000
16	Consumer Loans/Financing	Partial payment	1% Max 10,000
17	Consumer Loans/Financing	Revolving overdraft fees	200
18	Consumer Loans/Financing	Loan Cancellation Fee	100
19	Consumer Loans/Financing	Other (loan copy, issuing redemption statements, audit confirmation	25
20	Car Loans/Financing	Early settlement	1% outstanding
21	Car Loans/Financing	NOC to Traffic Department	0
22	Car Loans/Financing	Advance payment of instalment	1% of instalment
23	Car Loans/Financing	Late payment penal charges	Max 500
24	Car Loans/Financing	Issuance of liability letter to other banks	60
25	Car Loans/Financing	Cancellation fee	100
26	Remittance	Swift copy charges	15

27	Remittance	Demand draft/pay order issuance/cancellation	75
28	Customer Term Deposits	Account closure fees-terms deposits	Cost (max 2%)
29	Credit Cards	Card replacement fee	75
30	Credit Cards	Liability/no liability letter	50
31	Credit Cards	Duplicate statement	45
32	Credit Cards	Copy of sales voucher	65
33	Credit Cards	Late payment fees	Max 230
34	Home Loans/Financing	Late payment fees	Max 700
35	Home Loans/Financing	Early settlement fees	Max 1% of outstanding balance or 10,000, whichever is less
36	Home Loans/Financing	Issuance of liability letter	85
37	Home Loans/Financing	Other certificate	75
38	Home Loans/Financing	Non-standard statement production/copy of original documentation	100
39	Home Loans/Financing	Property swaps administration fee	Max 1320 (valuation included)
40	Home Loans/Financing	Issuance of NOC	150
41	Home Loans/Financing	Partial Settlement Charges	Max 1% of outstanding balance or 10,000, whichever is less
42	Home Loans/Financing	Clearance letter	95
43	Home Loans/Financing	Request of other letters	90