



CBUAE Proposals to Strengthen Financial Consumer Protection Framework

- **CBUAE to develop new consumer protection framework**
 - **New framework to enhance consumer protection from financial misconduct**

Abu Dhabi (10 February, 2020): With implementation of *Decretal Federal Law No. (14) Of 2018 regarding the Central Bank and Organisation of Financial Institutions and Activities*, the mandate of the CBUAE expanded to include an overarching goal to protect consumers. Article 4 of the Law requires the Central Bank to establish regulations and standards to protect the consumers of licensed financial institutions.

In view of the above, the Central Bank has launched a consultation process with key stakeholders, aimed at developing a new Financial Consumer

مصرف الإمارات المركزي يعزز إطار حماية المستهلك المالي

- مصرف الإمارات المركزي يضع إطاراً جديداً لحماية المستهلك
- إطار جديد لضمان حماية المستهلك من الممارسات المالية السيئة

أبوظبي (10 فبراير 2020): بعد تطبيق المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 بشأن المصرف المركزي وتنظيم المؤسسات والأنشطة المالية، شرع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في توسيع مهامه ومسؤولياته بموجب المادة (121) من القانون المذكور، التي تقضي بوضع كافة الأنظمة والقوانين التي من شأنها أن توفر الحماية لعملاء المؤسسات المالية.

وفي ضوء ما ورد أعلاه، أطلق مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي مؤخراً عملية تشاور موسّعة مع أصحاب المصالح المعنيين



Protection Regulatory Framework. This Framework will strengthen the protection of financial consumers in the UAE through more comprehensive requirements to be met by all financial institutions that are subject to Central Bank supervision.

The Framework will include enhancements to the quality of disclosure and transparency, ensure timely responses to customer complaints and will require financial institutions to provide consumers with effective dispute resolution services.

CBUAE has set in place the foundations for its newly established Consumer Protection Department, which initiated an extensive review of consumers' experiences with financial institutions in the UAE, and carried out benchmarking exercises with other central banks following international best practices.

H.E. Mubarak Rashed Al Mansoori, Governor of the Central Bank of the UAE, said: "Through this process, CBUAE will move forward with the development of a new Financial Consumer Protection Regulatory Framework to protect financial consumers.

في دولة الإمارات العربية المتحدة تهدف إلى تطوير إطار رقابي جديد لحماية المستهلك المالي. ومن شأن هذا الإطار الجديد أن يضمن حماية المستهلكين الماليين بالدولة من خلال مجموعة من المتطلبات التي سيتعين على كافة المؤسسات المالية التي تخضع لإشراف المصرف المركزي استيفائها.

كما يتوقع أن يسهم هذا الإطار الجديد في تعزيز نوعية معايير الإفصاح والشفافية، ويضمن الاستجابة الوقتية لشكاوى العملاء، ويلزم المؤسسات المالية بتوفير آلية فعّالة لفض النزاعات.

قام المصرف المركزي أيضا بوضع أساسيات إدارة حماية المستهلك المنشأة حديثا، والتي قامت بمراجعة شاملة وموسّعة لتجارب العملاء مع المؤسسات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وأجرت مقارنات معيارية مع مؤسسات تتبنى أفضل الممارسات الدولية.

وقال معالي مبارك راشد المنصوري، محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي: "سيمضي مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي قدما، من خلال هذه العملية، في وضع الأسس اللازمة لوضع إطار رقابي جديد لحماية



المستهلك المالي، يقوم على مجموعة من المبادئ التي تتعلق بحماية المستهلك بوجه عام.

The principles of the Framework include Disclosure and Transparency, Regulatory Supervision & Corporate Governance, Market Conduct, Business Conduct, and Protection of Consumer Data and Privacy. Moreover, the principles of Responsible Financing Practice, Complaint Management and Dispute Resolution, Consumer Education and Awareness and Financial Inclusion and Shari'ah Compliance for Financial Services, are essential for the development of a comprehensive framework."

وتشمل المبادئ التي سيتم أخذها في الاعتبار ضمن هذا الإطار بما هو متعلق بالإفصاح والشفافية، والإشراف الرقابي، والحوكمة المؤسسية، وسلوكيات السوق، وسلوكيات الأعمال، وحماية بيانات ومعلومات وخصوصية المستهلك. وعلاوة على ذلك، سيتم الأخذ أيضاً بمبادئ الممارسات المالية المسؤولة، وإدارة الشكاوى، وحل النزاعات، وتثقيف المستهلكين، والتوعية، والشمول المالي، والتزام الخدمات المالية الإسلامية بمبادئ الشريعة الإسلامية، لضمان توفر إطار شامل وفعال.

The consultation process, comments shall be reviewed, finalized and integrated in the proposed framework before presentation thereof to the Board of Directors for final approval.

وستتم مراجعة الحصيلة النهائية لعملية التشاور المشار إليها، واعتمادها وتضمينها في الإطار المقترح قبل عرضه على مجلس الإدارة للموافقة النهائية عليه.

-Ends-

-انتهى-