

قرار مجلس الإدارة رقم (2024/1/8) بشأن تشكيل وإجراءات عمل لجنة الفصل في التظلمات من القرارات والتدابير الإدارية الصادرة بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (48) لسنة 2023 في شأن تنظيم أعمال التأمين

Board of Directors' Decision No. (8/1/2024) Concerning the Formation and Procedures of the Grievances Resolution Committee to Appeal the Decisions and Administrative Measures Issued Pursuant to Decretal Federal Law No. (48) of 2023 Concerning the Organization of Insurance Operations

The Board of Directors,

مجلس الإدارة؛

Having perused Decretal Federal Law No. (14) of 2018 Regarding the Central Bank and Organization of Financial Institutions and Activities, as amended;

بعد الاطلاع على المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية وتعديلاته؛

Decretal Federal Law No. (48) of 2023 Concerning the Organization of Insurance Operations;

وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (48) لسنة 2023 في شأن تنظيم أعمال التأمين؛

The Central Bank Board of Directors' Resolution No. 106/8/2023 dated 25 December 2023 Concerning the Formation of a Grievances Resolution Committee to Appeal the Decisions and Administrative Measures Taken by the Central Bank.

وعلى قرار مجلس إدارة المصرف المركزي رقم 2023/8/106 تاريخ 2023/12/25 بإنشاء لجنة لنظر التظلمات من القرارات والتدابير والجزاءات الإدارية الصادرة من المصرف المركزي.

Based on the recommendation of the Governor and the approval of the Board of Directors;

وبناء على توصية المحافظ وموافقة مجلس الإدارة؛

Has resolved the following:

قرر الآتي:

Article (1): Formation of the Grievances Resolution Committee

المادة (1): تشكيل لجنة الفصل في التظلمات

1. The committee is formed by three members or more from the Central Bank, consisting of a chairman and two members or more with insurance experience, whom will be determined by the Governor.

1. تشكل اللجنة من ثلاثة أعضاء أو أكثر من موظفي المصرف المركزي ، وتتكون من رئيس وعضوين أو أكثر من ذوي الخبرة التأمينية يحدد أسمائهم المحافظ.

2. أ. يعين أمين سر للجنة ويتبع رئيس اللجنة ويقوم بالمهام التالية:
2. a. A secretary will be appointed for the committee, who shall report to the chairman, and shall carry out the following duties:
 - I. prepare an agenda for the committee's work and send a copy of the grievance applications to the committee members;

I. إعداد جدول بأعمال اللجنة وإرسال نسخة من طلبات التظلم إلى أعضاء اللجنة؛
 - II. notifying the applicant and the Central Bank of the date of the hearing and any additional information required;

II. إخطار مقدم الطلب والمصرف المركزي بتاريخ الجلسة وأية معلومات إضافية مطلوبة؛
 - III. communicate with the parties to the grievance in accordance with the Committee's directions;

III. التواصل مع أطراف التظلم وفقاً لتوجيهات اللجنة؛
 - IV. recording minutes of committee meetings, decisions and correspondence issued;

IV. تدوين محاضر اجتماعات اللجنة والقرارات والمراسلات الصادرة؛
 - V. implementing the committee's decision in terms of inviting the grievant and experts to appear before the committee.

V. تنفيذ قرار اللجنة من حيث دعوة مقدم التظلم والخبراء للحضور أمام اللجنة.
 - VI. notifying the grievance' parties of the committee's decision by any legally acceptable means.

VI. تبليغ أطراف التظلم بقرار اللجنة بأي وسيلة مقبولة قانوناً.
 - VIII. communicating with official authorities and preparing letters;

VIII. التواصل مع الجهات الرسمية وإعداد الخطابات؛
 - IX. any other tasks assigned to him by the committee.

IX. أية مهام أخرى تكلفه بها اللجنة.
 - b. The Central Bank shall bear the remuneration of the committee secretary to be paid in accordance with the applicable policies in this regard .

ب. يتحمل المصرف المركزي مكافئات أمين سر اللجنة تدفع وفقاً للسياسات المعمول بها في هذا الشأن.

المادة (2): اختصاصات اللجنة

Article (2): The Committee's Jurisdiction

1. The Committee is responsible for adjudicating grievances against administrative decisions, measures and penalties issued by the Central Bank in accordance with the provisions of Decretal Federal Law No. (48) of 2023 Concerning the Organization of Insurance Operations and the decisions issued in implementation thereof.

1. تختص اللجنة بالفصل في التظلمات على القرارات والتدابير والجزاءات الإدارية الصادرة عن المصرف المركزي وفقاً لأحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (48) لسنة 2023 في شأن تنظيم أعمال التأمين والقرارات الصادرة تنفيذاً له.
2. In carrying out its work, the Committee may examine, deliberate, hear opinions, seek the assistance of experts and consultants -if it deems that necessary-, examine documents submitted by concerned parties, review records and information that it deems appropriate, and may conduct on-site inspections, if necessary.

2. تقوم اللجنة خلال القيام بأعمالها بدراسة التظلمات وبحثها، وسماع الآراء، والاستعانة بالخبراء والاستشاريين -وفق ما تقرره اللجنة بهذا الخصوص- وفحص المستندات المقدمة من ذوي الشأن ومراجعة السجلات والبيانات التي تراها مناسبة، ولها إجراء التدقيق اللازم ميدانياً إذا لزم الأمر.
3. The following matters fall outside the Committee's jurisdiction:

3. يخرج عن اختصاص اللجنة ما يلي:

 - a. injunctions and motions to suspend the administrative decisions;

أ. الطلبات الوقتية أو طلبات وقف التنفيذ؛
 - b. appeals submitted in front of courts of law before the date of entry into force of this decision, at any level of litigation;

ب. الطعون المقدمة أمام القضاء قبل تاريخ دخول هذا القرار حيز التنفيذ، في أية درجة من درجات التقاضي؛
 - c. grievances concerning decisions taken prior to the effective date of Decretal Federal Law No. (48) of 2023 Concerning the Organization of Insurance Operations.

ج. التظلمات على القرارات السابقة لنفاذ أحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (48) لسنة 2023 في شأن تنظيم أعمال التأمين.
 - d. Policies, decisions, regulations, directions and instructions issued by the Central Bank.

د. السياسات والقرارات والأنظمة والتوجيهات والتعليمات التنظيمية الرقابية الصادرة عن المصرف المركزي.
 - e. Decisions issued by the Central Bank pursuant to paragraph (2) of Article (41) of the aforementioned decretal federal

هـ. القرارات التي يصدرها المصرف المركزي وفقاً لأحكام البند (2) من المادة (41) من المرسوم بقانون

المشار إليه أعلاه، والخاصة بتأسيس الشركات أو فتح الفروع.

law, concerning establishing companies or branches.

- و. التظلمات من إجراءات محددة رسمتها القوانين النافذة في الدولة لموضوعات أكثر تخصصاً.
- f. Grievances that are subject to applicable laws in the State, which are more specific.

المادة (3): مدة العضوية

Article (3): Term of Membership

1. تكون مدة عضوية اللجنة (4) أربعة سنوات، قابلة للتجديد لمدة أو لمدد مماثلة، ويجوز إعادة تشكيل اللجنة قبل أو بعد انتهاء مدتها بقرار من مجلس إدارة المصرف المركزي.
2. في حالة شغور منصب أي عضو لأي سبب كان قبل انتهاء مدة العضوية، يُعين خلف له لباقي مدة العضوية بذات الطريقة التي تم بها اختيار العضو السابق.
3. تستمر اللجنة في أداء مهامها بعد انتهاء مدتها إلى حين صدور قرار بإعادة تشكيلها أو تجديد العضوية فيها.
1. The term of membership of the Committee shall be four (4) years, renewable for a similar period or periods. The Committee may be reconstituted before or after the expiration of its term by a decision of the Board of Directors of the Central Bank.
2. In the event that the position of any member becomes vacant for any reason before the expiration of the membership term, a successor shall be appointed for the remainder of the membership term in the same manner in which the previous member was chosen.
3. The committee will continue to perform its duties after the end of its term until a decision is issued to reconstitute it or renew its membership.

المادة (4): جلسات اللجنة

Article (4): The Committee's Hearings

1. تعقد اللجنة جلساتها مرتين على الأقل في السنة لمراجعة أعمالها، كما تعقد جلساتها عند تقديم طلبات التظلمات، أو كلما دعت الحاجة لذلك بناءً على طلب رئيسها.
2. يقرّر رئيس اللجنة في جميع المسائل المتعلقة بترتيبات جلسات اللجنة، بما في ذلك تحديد مواعيد الجلسات وجداول الأعمال وتبليغ الأطراف.
1. The Committee holds its hearings at least twice a year to review its work. It also holds its hearings when grievance requests are submitted, or whenever the need arises at the request of its chairman.
2. The chairman of the Committee decides on all matters relating to the arrangements for the Committee's hearings, including setting dates of meetings, agendas and notification to the parties.

3. When considering grievances, the Committee may request an in-person hearing to consider the matter and/or may only request the submission and exchange of written requests or memorandums between the parties. The in-person hearing may be held using electronic means, including remote communication technology. The Committee chairman makes the decision regarding form of the hearing.
 4. The deliberations and decisions of the Committee's hearings are considered confidential and are not available to the public or the media unless the chairman of the Committee agrees to this.
 5. The proceedings, deliberations and decisions of the Committee meetings are recorded in minutes, kept in a special register with the Committee secretary, and signed by the chair of the meeting and the attending members.
 6. The Committee member must disclose any conflict if there is an interest with any of the parties, and in the event that a Committee member has an interest with any of the parties submitting the grievance request, the member must not participate in the hearings in which this request is being considered, and the decision shall be issued unanimously by the remaining the two members in this instance.
3. عند النظر في التظلمات قد تطلب اللجنة عقد جلسة استماع شخصية للنظر في المسألة و/ أو قد تطلب فقط تقديم وتبادل الطلبات أو المذكرات المكتوبة بين الأطراف، وقد تكون جلسة الاستماع الشخصية باستخدام الوسائل الإلكترونية بما في ذلك تقنية التواصل عن بُعد، ويتخذ رئيس اللجنة القرار بشأن شكل انعقاد الجلسة.
 4. تعتبر مداولات جلسات اللجنة وقراراتها سرية ولا تكون متاحة للجمهور أو لوسائل الإعلام ما لم يوافق رئيس اللجنة على ذلك.
 5. تدون وقائع ومداولات وقرارات اجتماعات اللجنة في محاضر، وتحفظ في سجل خاص لدى مقرر اللجنة، ويوقعها رئيس الاجتماع والأعضاء الحاضرون.
 6. يتعين على عضو اللجنة الإفصاح عن أي تعارض في حال وجود مصلحة مع أي من الأطراف، وفي حالة وجود مصلحة لأحد أعضاء اللجنة مع أي طرف من الأطراف المتقدمة بطلب التظلم فيتعين عدم مشاركة العضو في الجلسة التي يتم النظر فيها لهذا الطلب، على أن تصدر اللجنة قرارها بإجماع آراء العضوين الآخرين في هذه الحالة.

Article (5): Quorum and Voting on Committee's Decisions

المادة (5): النصاب القانوني والتصويت على قرارات اللجنة

1. Committee hearings shall be valid if two members, including the Chairman, are present.
 2. If the chairman of the Committee is unable to attend, he shall be replaced by one of the Committee members, provided that the
1. تكون جلسات اللجنة صحيحة إذا حضرها عضوين من بينهم الرئيس.
 2. إذا تعذر على رئيس اللجنة ممارسة مهامه، فيحل محله أحد أعضاء اللجنة على أن يصدر قرار اللجنة بإجماع العضوين في هذه الحالة.

Committee's decision shall be issued unanimously by the two members in this case.

3. Each member of the Committee has one vote, and the Committee's decisions are issued by a majority of the votes of the members present. In the event of equal votes, the side of the hearings chair shall prevail.
3. يكون لكل عضو في اللجنة صوت واحد، وتصدر قرارات اللجنة بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين، وفي حالة تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي منه رئيس الجلسة.

Article (6): Adjudicating Grievances

المادة (6): الإجراءات والقواعد المتعلقة بالفصل في التظلمات

1. The Committee shall follow the means it deems appropriate to adjudicate on the grievance presented before it in a fair and expeditious manner that ensures achieving the purpose of establishing the Committee.
1. تتبع اللجنة الوسيلة التي تراها مناسبة للبت في التظلم المعروض أمامها بشكل عادل وسريع وبما يضمن تحقيق الغاية من إنشاء اللجنة.
2. The grievance shall be submitted to the secretariat of the Committee within (20) twenty working days from the date of notifying the concerned party of the decision issued by the Central Bank.
2. يتم تقديم التظلم إلى سكرتاريا أمانة سر اللجنة في غضون (20) عشرين يوم عمل من تاريخ إخطار صاحب الشأن بالقرار الصادر من المصرف المركزي.
3. The Committee decides to accept the grievance in form if it is submitted in fulfilment of the conditions and within the legal period. Otherwise, it decides to deny it.
3. تقرر اللجنة قبول التظلم شكلاً إذا تم تقديمه مستوفياً للشروط وضمن المدة القانونية المحددة بموجب المادة (35) من المرسوم بقانون اتحادي رقم (48) لسنة 2023 في شأن تنظيم أعمال التامين، وبالعكس ذلك تقرر رفض التظلم.
4. The Committee may assign the Central Bank or the grievant to provide any additional information, clarifications, documents or supplementary written proofs regarding the grievance and specify the period necessary for that.
4. للجنة أن تطلب من المصرف المركزي أو المتظلم بتقديم أية معلومات أو توضيحات أو وثائق أو مستندات إضافية حول التظلم وتحديد المدة اللازمة لذلك.
5. If the grievant is required to provide information, clarifications, documents or additional documents within a specified period and fails to do so, then the Committee will issue a decision to deny the grievance.
5. في حال تكليف المتظلم بتقديم معلومات أو توضيحات أو وثائق أو مستندات إضافية ضمن مدة محددة وتخلف عن القيام بذلك، فعندها تصدر اللجنة قرار برفض التظلم.

6. The grievance must be submitted in accordance with the application form specified by the committee, accompanied by all supporting documents and evidentiary proofs and in accordance with the mechanism specified in clauses from (1) to (5) of Article (7) of this decision. يجب تقديم التظلم وفقاً لنموذج الطلب الذي تحدده اللجنة مرفقاً بجميع الوثائق والمستندات الداعمة ووفقاً للشروط المحددة في البنود من (1) إلى (5) من المادة (7) من هذا القرار.
7. The grievant may appeal the committee's decision in front of the court of competent jurisdiction within maximum period of (60) days from the date of his/her notification of the decision. يجوز للمتظلم الطعن على القرار الصادر عن اللجنة أمام المحاكم المختصة خلال مدة أقصاها (60) يوم من تاريخ إخطاره بالقرار.

Article (7) Grievance requirements:

المادة (7) الشروط الواجب توفرها في التظلم:

1. to be presented to the Committee's secretariat in Arabic in (word) and (pdf) forms; أن يُقدم إلى سكرتيريا/ أمانة سر اللجنة باللغة العربية بصيغة (word) و(pdf).
2. contains the name, address, capacity, email and telephone number of the grievant; أن يشمل اسم المتظلم وعنوانه وصفته وبريده الإلكتروني ورقم الهاتف الخاص به.
3. contains the documents and evidentiary proofs after translating them into Arabic by a certified translation office in (pdf) form, including the notification to inform the grievant of the decision complained of; أن يشمل التظلم الوثائق والمستندات الداعمة بعد ترجمتها من قبل مكتب ترجمة قانوني، وذلك بصيغة (pdf)، بما في ذلك إشعار تبليغ القرار المشكو منه؛
4. the reasons that grievant relies upon in (word) and (pdf) forms; الأسباب التي يستند إليها المتظلم في تظلمه بصيغة (word) و(pdf)؛
5. proof of payment of prescribed fees; ما يفيد دفع الرسوم المقررة؛
6. The Committee Secretary shall send a copy of the grievance application to the Committee members; يرسل أمين سر اللجنة نسخة من طلب التظلم إلى أعضاء اللجنة؛
7. The Committee secretary shall notify the applicant and the Central Bank of the date of the hearing and any additional information requested, including the date the additional information must be submitted; يقوم أمين السر بإخطار مقدم الطلب والمصرف المركزي بتاريخ الجلسة وأية معلومات إضافية مطلوبة، بما في ذلك تاريخ تقديم المعلومات الإضافية؛

8. The chairman of the Committee applies the procedural rules in a manner that ensures the empowerment of:
- أ. مقدم الطلب من تقديم تظلمه؛
- ب. المصرف المركزي من الرد؛
- ج. مقدم الطلب من الحصول على التقارير التي تم على أساسها إصدار القرار المشكو منه -في حال قبلت اللجنة ذلك-، مع الأخذ بعين الاعتبار الطبيعة السرية لهذه المعلومات والتقارير وضرورة الحفاظ على سريتها وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث دون موافقة خطية من المصرف المركزي.
9. the Committee may accept or reject the grievance, in whole or in part, including, but not limited to, reducing the amount of fines.
9. اللجنة قبول أو رفض التظلم كلياً أو جزئياً، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تخفيض مبلغ الغرامات.
10. a. If the Committee concludes that the reasons for the grievance submitted by the grievant are substantiated, then it may decide to accept the grievance in whole, cancel or amend the decision complained of, and return the full fees paid by the complainant. It may accept the grievance partially and decide what it deems appropriate in this regard.
- أ. إذا وجدت اللجنة أن أسباب التظلم المقدمة من المتظلم ترد على القرار المشكو منه، فلها أن تقرر قبول التظلم كلياً وإلغاء أو تعديل القرار المشكو منه وإعادة كامل الرسوم المدفوعة من المتظلم، ولها أن تقبل التظلم جزئياً وتقرر فيما تراه مناسباً من هذا الشأن.
- ب. إذا وجدت اللجنة أن أسباب التظلم المقدمة من المتظلم لا ترد على القرار المشكو منه، فعندها تقرر اللجنة رفض التظلم.
- b. If the Committee finds that the reasons for the grievance submitted by the grievant are not substantiated, then the Committee decides to deny the grievance.

Article (8): Notifications of the Committee's Decisions

المادة (8): الإخطار بقرارات اللجنة

The secretary of the committee must notify both the complainant and the Central Bank of the committee's decision within (5) working days from the date of its issuance.

على أمين سر اللجنة إخطار كل من المتظلم والمصرف المركزي بقرار اللجنة خلال (5) أيام عمل من تاريخ صدوره.

Article (9): Fees

المادة (9): الرسوم

the following fees are charged for receiving grievance requests from insurance companies and practitioners of insurance related professions:

يتم تقاضي الرسوم الآتية نظير استلام طلبات التظلم من شركات التأمين وأصحاب المهن المرتبطة بالتأمين:

1. (10,000) ten thousand AED from insurance companies;
2. (5,000) five thousand AED from practitioners of insurance related professions.

1. (10,000) عشرة آلاف درهم من شركات التأمين؛
2. (5,000) خمسة آلاف درهم من أصحاب المهن المرتبطة بالتأمين.

Article (10): Committee Remuneration

المادة (10): مكافآت اللجنة

The Central Bank shall bear the annual remuneration of Committee members and to paid in accordance with the applicable human resources policies in this regard.

يُمنح أعضاء اللجنة مكافأة مالية سنوية يتحملها المصرف المركزي تدفع وفقاً لسياسات الموارد البشرية المعمول بها في هذا الشأن.

Article (11): Publication and Application

المادة (11): النشر والتطبيق

This decision shall come into force as of issuance and shall be published in the Official Gazette in both Arabic and English.

يُعمل بأحكام هذا القرار من تاريخ صدوره، ويُنشر في الجريدة الرسمية باللغتين العربية والانجليزية.

خالد محمد بالعمى
محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
Khaled Mohamed Balama
Governor of the Central Bank of the UAE