



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

Grievances and Appeals Committee
(GAC)
لجنة الفصل فى التظلمات والطعون

المحتويات CONTENTS				
Subject		الصفحة Page	الموضوع	
Introduction			مقدمة	
Objective			الهدف	
Scope			النطاق	
Article (1)	Committee's Jurisdiction		اختصاص اللجنة	المادة (1)
Article (2)	Committee's Formation		تشكيل اللجنة	المادة (2)
Article (3)	Committee' Secretariat		أمانة سر اللجنة	المادة (3)
Article (4)	Grievance Mechanism		آلية التظلم	المادة (4)
Article (5)	Grievance Period		مدة التظلم	المادة (5)
Article (6)	Grievance Fees		رسوم التظلم	المادة (6)
Article (7)	Bank Account designated for payment of Grievance fees		الحساب البنكي المخصص لسداد رسم التظلم	المادة (7)
Article (8)	Committee's Work Mechanism		آلية عمل اللجنة	المادة (8)
Article (9)	Conflict of Interests		تعارض المصالح	المادة (9)
Article (10)	Notification of the Committee's decision		الإخطار بقرار اللجنة	المادة (10)
Article (11)	Appealing the Committee's decision		الطعن على قرار اللجنة	المادة (11)

Grievances and Appeals Committee (GAC)

لجنة الفصل في التظلمات والطعون

1) Committee's Jurisdiction

The GAC has exclusive jurisdiction to hear grievances and appeals concerning decisions regarding licensing and authorization of individuals, licensing and identification of financial infrastructure systems and decisions on the imposition of administrative and financial sanctions issued by the Central Bank in accordance with the provisions of Federal Decree-Law No. 14 of 2018 concerning the Central Bank and the organization of financial institutions and activities.

1) اختصاص اللجنة

تختص اللجنة حصرياً بالبت في الشكاوى والطعون فيما يتعلق بالقرارات الخاصة بالترخيص والتصريح للأفراد وترخيص نظم البنية التحتية المالية وتحديدتها والقرارات الخاصة بفرض الجزاءات الإدارية والمالية التي يصدرها المصرف المركزي وفقاً لأحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2018م في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية تعديلاته.

2) Committee's Formation

In accordance with Cabinet Decision No. 89/2021 on the Formation and Work System of the Committee for the Resolution of Grievances and Appeals, the GAC shall constitute of the following:

2) تشكيل اللجنة

بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (89) لسنة 2021 بشأن تشكيل ونظام عمل لجنة الفصل في التظلمات والطعون تشكل اللجنة على النحو الآتي:

1. Federal Court Judge
Chairman

1. قاض من المحاكم الاتحادية رئيس

2. Judge of Abu Dhabi Judicial Department
Member

2. قاض من دائرة القضاء بأبوظبي عضو

3. Judge of Dubai Courts
Member

3. قاض من محاكم دبي عضو

4. Two experts in the financial and banking
field Members

4. إثنين من ذوي الخبرة في المجال المالي والمصرفي أعضاء

5. Judge of Federal Courts Substitute

5. قاض من المحاكم الاتحادية بدیل عضو

3) GAC Secretariat

The Central Bank has established, by decision of H.E the Governor, an office for the organization of the GAC's work and appointed a Secretary reporting to the GAC's Chairman.

3) أمانة سر اللجنة

قام المصرف المركزي بقرار من معالي المحافظ بإنشاء مكتب لتنظيم أعمال اللجنة وعين له أمين سر يتبع رئيس اللجنة.

4) Grievance Mechanism

1. The covering letter sending the Enforcement Notification instructs the addressee that any appeal or grievance must be submitted to the GAC Secretariat at Admin.GAC@cbuae.gov.ae in compliance with the deadline set out in article (5).
2. Upon receipt of the appeal or grievance, the Secretariat will send the appellant the Grievance Form.
3. The appellant must :
 - a. Fill out the Grievance Form and attach all supporting documents in Arabic;
 - b. Pay the fees and submit proof of payment of those fees.

4) آلية التظلم

1. يوجه خطاب التقديم الذي يسبق إشعار الإنفاذ إلى المرسل إليه بوجوب تقديم أي استئناف أو تظلم إلى أمانة سر اللجنة عبر البريد الإلكتروني Admin.GAC@cbuae.gov.ae في خلال المدة المنصوص عليها في المادة (5).
2. عند استلام طلب الاستئناف أو التظلم، يقوم أمين السر بإرسال نموذج التظلم إلى الطاعن (المُتظلم).
3. يجب على الطاعن (المتظلم):
 - (أ) تعبئة نموذج التظلم ورفاق كافة المستندات والأدلة الداعمة للتظلم باللغة العربية.
 - (ب) سداد رسوم التظلم وتقديم ما يفيد السداد.

5) Grievance Period

The grievance or appeal against any decision before the GAC shall not be accepted after the lapse of (15) fifteen working days from the date on which the concerned person is notified of it (that is, the date of the covering letter

5) مدة التظلم

يتم تقديم التظلم إلى مكتب اللجنة في غضون (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إخطار صاحب الشأن بالقرار الصادر من المصرف المركزي، ولا يقبل التظلم أو الطعن على أي قرار أمام اللجنة بعد مضي (15)

sending the Enforcement Notification) or if the appellant's knowledge of it is proven with certainty.

خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إخطار صاحب الشأن به، أو ثبوت علمه به علماً يقينياً.

6) Grievance Fees

For receipt of grievances or appeals from Licensed Financial Institutions and authorized individuals, the GAC shall charge the following fees:

1. (AED 10,000) for complaints related to licensing and authorization of authorized individuals.
2. (AED 20,000) for grievances related to the licensed financial Institutions.
3. Payment details will be provided by the GAC Secretariat.

6) رسوم التظلم

تتقاضى اللجنة نظير استلام طلبات التظلم أو الطعن من المنشآت المالية المرخصة، والأفراد المصرح لهم الرسوم الآتية:

1. (10,000) عشرة آلاف درهم للتظلمات المتعلقة بالترخيص والتصريح للأفراد المصرح لهم.
2. (20,000) عشرون ألف درهم للتظلمات المتعلقة بالمنشآت المالية المرخصة.
3. سيتم توفير تفاصيل الدفع من قبل أمانة السر

7) Committee's Mechanism

- 1) The GAC shall follow the process it deems appropriate to decide on the matter.
- 2) The GAC may ask the Central Bank or the appellant to provide any information, clarification or any additional documents.
- 3) Pending the resolution of the dispute, the GAC may suspend the implementation of the Enforcement decision, if it deems it necessary.
- 4) The GAC Secretary shall notify the appellant and the Central Bank of the

7) آلية عمل اللجنة

1. تتبع اللجنة الاجراء الذي تراه مناسباً للبت في النزاع المعروض أمامها.
2. للجنة أن تطلب من المصرف المركزي أو الطاعن أو المتظلم تقديم أية معلومات أو توضيحات أو وثائق أو مستندات إضافية حول النزاع.
3. للجنة وقف تنفيذ القرار المتظلم منه أو المطعون فيه إذا رأت ضرورة لذلك، وذلك إلى حين البت في النزاع.
4. يقوم أمين السر بإخطار المتظلم والمصرف المركزي بتاريخ الجلسة وأية معلومات إضافية مطلوبة.

date of the hearing session and any additional information.

- 5) The GAC may order an in-person hearing. The hearing could be by electronic means, including video technology or voice communications, or accept written submissions only.
- 6) The GAC's deliberations and decisions are confidential.
- 7) The Committee's sessions shall not be valid unless attended by three (3) members, including the Chairman or the vice chairman.
- 8) the Committee's resolutions shall be issued by a majority vote of the members present. In the event of a tie, the chairman of the session shall have a casting vote

8) Conflict of Interests

A Committee member shall disclose any conflict in the event of an interest with any of the parties submitting a grievance or appeal before the Committee. If so the member may not participate in the session in which this application is being considered, and a substitute member shall temporarily replace him.

9) Notification of the Committee's decision

The GAC shall notify the appellant and the CBUAE of its decision within (5) five working days of the date of the decision.

5. قد تطلب اللجنة عقد جلسة استماع شخصية، ومن الممكن أن تكون جلسة الاستماع باستخدام الوسائل الالكترونية بما في ذلك تقنية الفيديو أو الاتصالات الصوتية، أو قد تكتفي اللجنة بالمذكرات الكتابية.

6. مداولات اللجنة وقراراتها سرية.

7. لا تكون جلسات اللجنة صحيحة إلا إذا حضرها (3) ثلاث أعضاء من بينهم الرئيس أو نائبه.

8. تصدر قرارات اللجنة بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين، وفي حالة تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي منه رئيس الجلسة.

8) تعارض المصالح

يتعين على عضو اللجنة الإفصاح حال وجود تعارض للمصالح مع أي طرف من الأطراف المتقدمة بطلب التظلم أو الطعن، ويتعين عدم مشاركة العضو في الجلسة التي يتم النظر فيها لهذا الطلب، ويحل محله العضو البديل

9) الإخطار بقرار اللجنة

على اللجنة إخطار كل من المتظلم، والمصرف المركزي بقرارها خلال (5) خمسة أيام عمل من تاريخ صدور قرار اللجنة في التظلم أو الطعن.

If the GAC decides to reject/ not to accept the grievance, or the appeal, it may fine the appellant an amount not exceeding AED (200,000) two hundred thousand.

إذا قررت اللجنة رفض التظلم أو الطعن أو عدم قبوله،
جاز لها تغريم المتظلم بما لا يتجاوز (200000) مائتي
ألف درهم.

10)Appealing the Committee's Decision

A decision issued by the GAC on the grievance or appeal shall be final and shall only be challenged at the Higher Federal Court within a period of (20) twenty working days from the date of its notification.

10)الطعن على قرار اللجنة

يكون القرار الصادر من اللجنة في التظلم أو الطعن
نهائياً. ولا يجوز الطعن على القرار الصادر من اللجنة
إلا أمام المحكمة الاتحادية العليا خلال (20) عشرين
يوم عمل من تاريخ تبليغ القرار.