



# Stages of the complaints service

As part of our continuous efforts to serve you better, we are pleased to introduce to you the stages of the complaints service, from the submission of the complaint to its closure.

# 1

## Receiving the complaint

Upon receipt of the complaint, our team reviews it to ensure completion of the required information and documentation.

## Completion check

If the information about the complaint is complete, it will be referred to the relevant Financial Institution. If missing information or documentation, our team will return the complaint to the consumer to fulfill the requirements.

The consumer will be given 10 working days to respond, or the complaint will be closed automatically.

# 2

# 3

## Rejected complaint

Once the relevant Financial Institution receives the complaint, it will review it and verify that the data recorded in the complaint matches your records with them:

- In the event of a mismatch or missing information (consumer details/supporting documents);
- Duplicate complaints;
- If the complaint is being dealt with a court of law;
- If the complaint is outside the CBUAE regulatory mandate, the complaint will be rejected and closed by the relevant Financial Institution.

## Successful complaint

If the complaint is successfully validated by the relevant financial institution, it must resolve the complaint within 30 days.

The consumer happiness team will ensure that the relevant financial institution's correspondence and final resolution are in line with CBUAE regulations, and will provide you with updates and the final resolution.

# 4

# مراحل خدمة تقديم الشكاوى

ففي إطار جهودنا المستمرة لخدمتكم بشكل أفضل،  
يسعدنا تعريفكم بمراحل خدمة تقديم الشكاوى من بداية  
تسجيل الشكاوى وحتى إغلاقها.

## 1 استلام الشكاوى

عند استلام الشكاوى يقوم فريقنا  
بمراجعتها للتأكد من استكمال  
المعلومات والوثائق المطلوبة.

## 2 اكتمال المعلومات

ففي حال اكتمال كافة المعلومات في الشكاوى،  
سيتم تحويلها إلى المؤسسة المالية المعنية، أما  
في حال وجود نقص في المعلومات أو الوثائق،  
سيقوم فريقنا بإعادة الشكاوى للمستهلك لاستيفاء  
المتطلبات ويجب عليه الرد في غضون 10 أيام عمل، أو  
سيقوم النظام بإغلاقها.

## 3 رفض الشكاوى

عند استلام المؤسسة المالية المعنية للشكاوى، ستقوم بمراجعتها  
والتحقق من ان البيانات المسجلة في الشكاوى متطابقة مع سجلاتك  
لديهم:

- في حالة عدم تطابق البيانات أو وجود نقص في المعلومات (بيانات المستهلك / المستندات الداعمة)؛
- أو تكرار الشكاوى،
- أو إذا كانت الشكاوى معروضة أمام إحدى المحاكم،
- أو إذا كانت الشكاوى خارج الاختصاصات الرقابية لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، سيتم رفض الشكاوى وإغلاقها من قبل المؤسسة المالية المعنية

## 4 نجاح الشكاوى

بعد إجراء عملية التحقق بنجاح من قبل المؤسسة المالية المعنية، يجب  
عليها حل الشكاوى في غضون 30 يوماً. وسيقوم فريق سعادة المستهلك  
بالتحقق من توافق المراسلات والحل النهائي المقدم من المؤسسة المالية  
المعنية مع أنظمة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وسيقوم  
الفريق بموافاتك بالمستجدات والحل النهائي.