

The Central Bank of the UAE has established **Sanadak**, an independent Ombudsman Unit. Sanadak is designed to assist consumers, like yourself, in resolving any complaints with Licensed Financial Institutions and Insurance Companies that could not be settled through internal complaint resolution processes.

## What is Sanadak?

Sanadak serves as a neutral and independent entity dedicated to resolving financial and insurance disputes fairly and impartially. If you have an unresolved complaint related to financial services or insurance that has not been satisfactorily addressed by internal procedures, Sanadak offers you a new avenue for resolution.

## How can Sanadak help you?

Sanadak will review and resolve complaints in an impartial manner, ensuring fairness to all parties involved. This initiative reflects our ongoing commitment to transparency, fairness, and customer satisfaction in the financial services industry.

## What should you do?

If you have an unresolved complaint, we encourage you to first contact our customer service team on +971 4 607 5555 during working our hours or you can contact us 24/7 on our call center number +971 4 607 5507 (within / outside UAE). We are here to assist you and aim to resolve any issues promptly and efficiently. If, after engaging with our team, your issue remains unresolved, you may then approach Sanadak for assistance.

## How to contact Sanadak?

Consumers are advised to contact the Sanadak unit directly or visit their official website.

<https://www.sanadak.gov.ae>

<https://crm.centralbank.ae/>

## Office location

Emirates Institute of Finance building, Ground Floor. Abu Dhabi, UAE.

## Working hours

8:30 AM - 3:30 PM | Monday to Thursday

8:30 AM - 11:30 AM | on Friday

## Contact centre number

800 726 2325 (SANADAK)

أنشأ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي «سندك»، وهي وحدة مستقلة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية، تم تصميم سندك لمساعدة المستهلكين، في حل أي شكاوى مع المؤسسات المالية وشركات التأمين المرخصة والتي لا يمكن تسويتها من خلال عمليات حل الشكاوى الداخلية.

## ما هو سندك؟

تعمل سندك ككيان محايد ومستقل مكرس لحل النزاعات المالية والتأمينية بشكل عادل وغير متحيز، فإذا كانت لديك شكوى غير محلولة تتعلق بالخدمات المالية أو التأمين ولم يتم التعامل معها بشكل مرض من خلال الإجراءات الداخلية، فإن سندك يقدم لك وسيلة جديدة للتسوية.

## كيف يمكن لسندك مساعدتك؟

سيقوم سندك بمراجعة وحل الشكاوى بطريقة محايدة، مما يضمن العدالة لجميع الأطراف المعنية تعكس هذه المبادرة التزامنا المستمر بالشفافية والعدالة ورضا العملاء في صناعة الخدمات المالية.

## ماذا عليك ان تفعل؟

إذا كانت لديك شكوى لم يتم حلها، فنحن نشجعك على الاتصال أولاً بفريق خدمة العملاء لدينا على الرقم 607 5555 971 4 أثناء ساعات العمل لدينا أو يمكنك الاتصال بنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على رقم مركز الاتصال على الرقم 6075507 971 4 (داخل / خارج الإمارات العربية المتحدة).

نحن هنا لمساعدتك ونهدف إلى حل أية مشكلات بسرعة وكفاءة، في حال بقاء مشكلتك دون حل بعد التواصل مع فريقنا، فيمكنك بعد ذلك التواصل مع «سندك» للحصول على المساعدة.

## كيفية الاتصال بسندك؟

ويُصحح المستهلكون بالاتصال مباشرة بوحدة سندك أو زيارة موقعهم الرسمي على الإنترنت

<https://www.sanadak.gov.ae>

<https://crm.centralbank.ae/>

## موقع المكتب

مبنى معهد الإمارات المالي، الطابق الأرضي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

## ساعات العمل

8:30 صباحاً - 3:30 مساءً | من الاثنين إلى الخميس

8:30 صباحاً - 11:30 صباحاً | يوم الجمعة

## رقم مركز الاتصال

800 726 2325 (سندك)