



Online Grievance System User Guide



Contents:

Acronyms and Definitions	3
Introduction	4
Grievances App Walkthrough	5
Step 1: Identifying the Aggrieved Individual OR Company / Legal Entity	5
Step 2: Selecting the Relevant Sanctions Lists and Grievance Type	7
Step 3: Declare Previous Greivance Requests and Court Appeals	11
Step 4: Attach Additional Supporting Documents	11
Step 5: Provide Contact Information	12
Step 6: Requests for Information	13

Acronyms and Definitions

Acronyms

EOCN	The Executive Office for Control and Non-Proliferation
RFI	Request for Information
TFS	Targeted Financial Sanctions
UN	United Nations
UNSC	United Nations Security Council
UNSCR	United Nations Security Council Resolution
OGS	EOCN's Online Grievance System

Definitions

Local List: The UAE Local Terrorist List.

UN List: The United Nations Consolidated List.

Sanctions Lists: The UAE Local Terrorist List and the UN Consolidated List.

Aggrieved Person: The person affected or impacted by Targeted Financial Sanctions (TFS) freezing measures.

Court or Competent Court: The court that has jurisdiction over state security offences.

Other Measures: Other sanctions measures besides freezing. These may include travel bans, arms embargoes, export ban, etc.

Funds or Other Assets: any assets, including, but not limited to, financial assets, economic resources (including oil and other natural resources), property of every kind, whether tangible or intangible, movable or immovable, however acquired, and legal documents or instruments in any form, including electronic or digital, evidencing title to, or interest in, such funds or other assets, including, but not limited to, bank credits, travellers cheques, bank cheques, money orders, shares, securities, bonds, drafts, or letters of credit, and any interest, dividends or other income on or value accruing from or generated by such funds or other assets, and any other assets which potentially may be used to obtain funds, goods or services.

Introduction

1. The Executive Office for Control and Non-Proliferation (EOCN) is the local authority responsible for receiving grievance requests related to both the UAE Local Terrorist List (Local List) and the United Nations Security Council Consolidated List (UN List), collectively referred to as “Sanctions Lists”.
2. The EOCN has launched an Online Grievance System (OGS) with the aim of streamlining the process for submitting grievance requests by the applicant. This manual provides a walkthrough on how users can submit the requests by filling out the required application form through the EOCN’s OGS.
3. This manual clarifies the steps required to submit the following types of online grievance requests:
 - De-listing from the Sanctions Lists.
 - Cancellation of Freezing Measures.
 - Permission to use Frozen Funds.
4. It is important to note that the EOCN is responsible for reviewing grievance requests related **exclusively** to freezing measures that have been taken based upon designations on the **Local List** (issued by the UAE Cabinet) or the **UN List** (issued by the UNSC).
5. The OGS should **NOT** be used to submit grievance requests related to freezing measures applied due to reasons other than designations on the Sanctions Lists, such as freeze orders issued by a competent authority in the UAE due to investigative proceedings, court orders, or freezing due to designations on other unilateral/multilateral sanctions lists.
6. The OGS application form is available in the Arabic language only. This manual in English is intended for informational and guidance purposes.

Grievances App Walkthrough

Step 1: Identifying the Aggrieved Individual OR Company / Legal Entity



The screenshot shows the 'نموذج طلب التظلم' (Grievance Request Form) with the following fields and options:

- الهوية / جواز السفر * (Identity / Passport): Search icon and text box.
- الاسم الكامل للفرد المتضرر * (Full name of the affected individual): Text box.
- نوع الطلب * (Type of request): Dropdown menu with options: فرد (Individual), شركة / كيان (Company / Entity).
- Radio buttons for 'لا' (No) and 'لا' (No) are visible below the dropdown.

1. First, the user must **select the aggrieved person type** that is the subject of the grievance request. This is the person who's been affected by the freezing measures and is requesting one of the following: 1) their name to be delisted from the Sanctions Lists; 2) cancellation of freezing measures applied on their funds or other assets; or 3) permission to use frozen funds. This selection field is limited to two options: **natural person (individual) or a legal entity (company)**.

Individual



The screenshot shows the 'نموذج طلب التظلم' (Grievance Request Form) with the following fields and options:

- الهوية / جواز السفر * (Identity / Passport): Search icon and text box.
- الاسم الكامل للفرد المتضرر * (Full name of the affected individual): Text box.
- نوع الطلب * (Type of request): Dropdown menu with option: فرد (Individual).
- هل الفرد المتضرر هو مقدم الطلب؟ * (Is the affected individual the requester?): Radio buttons for 'لا' (No) and 'نعم' (Yes).

2. If an individual is selected as the aggrieved person type, the user is required to **fill in the box with the full name of the aggrieved person** as it appears on their Emirates ID or Passport.
3. The user must **attach the Emirates ID or Passport** of the aggrieved person.
4. The user must **specify if the request is submitted by themselves (as the aggrieved person) or a third party on behalf of the aggrieved person (legal representative)**. In the case above, it is assumed that the aggrieved person is the same as the person submitting the request.

Note: if a third party is submitting the grievance request on behalf of the aggrieved person, then the third party should fill out their full name, attach identifying documentation (ID, passport, or trade license), and a Power of Attorney document proving that the third party is authorized to submit the request on behalf of the aggrieved person.

Company / Legal Entity

5. If the aggrieved person is a legal entity, the steps are similar. However, the applicant must **enter the legal entity's name** as shown in their trade licencing documents.
6. The user must **attach the trade license** of the aggrieved entity.
7. The next step would require the user to **specify the status of the individual from the aggrieved entity applying for the request**. This selection field has three options: 1) **Manager** 2) **Partner**, or 3) **Owner**. After the user selects one of these options, they must attach their ID document.

Step 2: Selecting the Relevant Sanctions Lists and Grievance Type

قائمة العقوبات المعنية * 8

مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم * نوع الطلب *

حذف / رفع أسم المدرج من قائمة العقوبات

حدد أدناه

قائمة الإرهاب المحلية

قائمة الإرهاب المحلية

قائمة العقوبات الموحدة لمجلس الأمن

8. After providing information on the aggrieved person and the applicant in Step 1, Step 2 requires the user to **select the Sanctions List relevant to the grievance request**. This selection field has two options: **Local List or UN List**.¹

قائمة العقوبات المعنية * 9

مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم * نوع الطلب *

حذف / رفع أسم المدرج من قائمة العقوبات

حدد أدناه

قائمة الإرهاب المحلية

2014 لسنة (41)

9. Once the relevant Sanctions List has been selected (Local or UN List), the user must then **specify which Cabinet Decision or United Nations Security Council Resolution (UNSCR) they are affected by**.²

قائمة العقوبات المعنية * 10

مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم * نوع الطلب *

حذف / رفع أسم المدرج من قائمة العقوبات

2014 لسنة (41)

قائمة الإرهاب المحلية

إلغاء إجراءات تجميد الأموال والتدابير الأخرى

السماح باستخدام الأموال المجمدة

أسباب تقديم الطلب *

حدد أدناه

10. The user must then **specify the type of grievance request**, which can one of the following:

- De-listing from the Sanctions Lists
- Cancellation of Freezing Measures
- Permission to use Frozen Funds

¹ Note that the EOCN is responsible for receiving grievance requests related to the Local List and UN List ONLY. Users should not use the grievance application to submit requests relevant to freezing measures taken due to unilateral sanctions or through court proceedings.

² Users may refer to the [EOCN website](#) for the Local List or the [UN website](#) for the UN List.

De-listing from the Sanctions Lists

قائمة العقوبات المعنية *
مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم *
نوع الطلب *

حدد أدناه
شخص متوفى
شركة / كيان لم يعد له وجود
أسباب أخرى

11. For a delisting request related to the Local List, the user must **specify a valid reason for submitting the request**, which can be one of the following:

- Deceased Individual
- Company / Entity no longer exists
- Other Reasons (specify the reasons in text).

قائمة العقوبات المعنية *
مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم *
نوع الطلب *

إرفاق شهادة الوفاة *
شخص متوفى
اختر وثيقة

12. In the adjacent field, the user must submit supporting documentation based on the reasons selected (death certificate, expired trade license or company decision to dissolve the legal entity).

قائمة العقوبات المعنية *
مدرج في قائمة العقوبات الموحدة لمجلس الأمن *
نوع الطلب *

هل الشركة / الكيان المتضرر هو مقدم الطلب؟ *
اسم مقدم الطلب المخول *
الهوية / جواز السفر / الرخصة التجارية *
وثيقة التحويل *

Note: For a delisting request related to the UN List, the application will redirect the user to the UN website where the user may obtain more information on the delisting procedures. Delisting from the UN List should be submitted directly through the Focal Point process or through the Office of the Ombudsperson.

Cancellation of Freezing Measures

قائمة العقوبات المعنية *
مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم *
نوع الطلب *
إلغاء إجراءات تجميد الأموال والتدابير الأخرى
2014 لسنة (41) لائحة
قائمة الإرهاب المحلية
أسباب تقديم الطلب *
13
يرجى توضيح أسباب تقديم الطلب *
الأموال والتدابير الأخرى المطلوب إلغاء إجراءات التجميد عنها *
حدد أدناه
أسباب أخرى
تشابه الإسم مع شخص مدرج
طرف ثالث حسن نية مرتبط مع شخص مدرج
أسباب أخرى
لا نعم

13. For a request to cancel freezing measures, the user must first **select the reason for submitting the request**, which can be one of the following:

- Identical or Similar Name to a Designated Person
- Third Party affected by Freezing Measures
- Other Reasons (specify the reasons).

أسباب تقديم الطلب *
14
الأموال والتدابير الأخرى المطلوب إلغاء إجراءات التجميد عنها *
حدد أدناه
إرفاق الرخصة
إرفاق آخر كشف حساب بنكي *
ث. اختر وثيقة
حساب بنكي
حساب تداول / أوراق مالية
بوليصة تأمين
رخصة تجارية
أراضي و عقارات
أخرى
نعم
هل سبق تقديم طلب تظلم إلى المكتب؟ *

14. Next, the user must **specify the type of funds or other assets that are affected by freezing measures and are requested to be unfrozen**. (This is a multiple selection field in which multiple asset classes can be selected).

أسباب تقديم الطلب *
15
الأموال والتدابير الأخرى المطلوب إلغاء إجراءات التجميد عنها *
حدد أدناه
إرفاق الرخصة التجارية *
ث. اختر وثيقة
تشابه الإسم مع شخص مدرج
إرفاق آخر كشف حساب بنكي *
ث. اختر وثيقة
نعم

15. The user must then attach the relevant supporting document for each of the selected funds or other assets affected by the freeze (e.g. bank statement, real estate title deed, trade license, etc.)

Permission to use Frozen Funds

نوع الطلب *
السماح باستخدام الأموال المجمدة

مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم *
(41) لسنة 2014

قائمة العقوبات المعنية *
قائمة الإرهاب المحلية

16 + إضافة تفاصيل النفقات

16. For this request type, the user must first select the “+” button next to details of the expenses.

نوع الطلب *
السماح باستخدام الأموال المجمدة

مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم *
(41) لسنة 2014

قائمة العقوبات المعنية *
قائمة الإرهاب المحلية

المبلغ الإجمالي AED 0

17 + إضافة تفاصيل النفقات

1. الغاية من استخدام الأموال المجمدة *
حدد أدناه

- شراء مواد غذائية
- بدل إيجار أو الرهن العقاري
- الأدوية والعلاج الطبي
- الضرائب
- أقساط التأمين
- الرسوم الدراسية
- الرسوم القضائية
- رسوم الخدمات العامة
- النفقات الاستثنائية الأخرى

مبلغ النفقات *
0.00 AED

الحساب البنكي المتلقي للأموال المدفوعة *
تأخر وثيقة

الحساب البنكي المستخدم لدفع النفقات *
تأخر وثيقة

لا نعم

17. After that, the user must **clarify the purpose of using the frozen funds** (e.g. foodstuffs, rent, mortgage, medicine, medical treatment, taxes, insurance premiums, educational and judicial fees, and public utilities fees).

نوع الطلب *
السماح باستخدام الأموال المجمدة

مدرج في قائمة الإرهاب المحلية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم *
(41) لسنة 2014

قائمة العقوبات المعنية *
قائمة الإرهاب المحلية

المبلغ الإجمالي AED 10000

18 + إضافة تفاصيل النفقات

1. الغاية من استخدام الأموال المجمدة *
شراء مواد غذائية

مبلغ النفقات *
10000

21 الحساب البنكي المتلقي للأموال المدفوعة *
تأخر وثيقة

20 الحساب البنكي المستخدم لدفع النفقات *
تأخر وثيقة

19 إرفاق فاتورة *
تأخر وثيقة

18. Specify the payment amount.

19. The user must **attach an invoice of the transaction amount** requested, or any other document proving the validity of the amount requested.

20. **Provide the bank account details** (bank statement) used to **pay** for the expenses.

21. **Provide the bank details** for the account **receiving** the transaction amount.

Step 3: Declare Previous Greivance Requests and Court Appeals

هل سبق تقديم طلب تظلم إلى المكتب؟ * 22
نعم لا
رقم طلب التظلم السابق إن وجد
10
هل تم الطعن أمام المحكمة المختصة في حال تم رفض طلب التظلم أو عدم الرد عليه؟ * 23
نعم لا
إرفاق قرار المحكمة *
أختر وثيقة

22. The user must specify whether a grievance request on the same subject was previously submitted.

23. The user must specify whether an appeal has been filed with the Competent Court, and if yes, attach the Court decision.

Step 4: Attach Additional Supporting Documents

المرفقات الأخرى مع وصف الملف + 24
1. وصف الملف المرفق * 25
هوية
إرفاق الملف * 26
أختر وثيقة
2. وصف الملف المرفق *
رخصة
أختر وثيقة

24. The user can **attach any additional documents** by pressing the “+” button. (Multiple documents can be attached if needed).

25. The user must provide a written description for each document.

26. Attach the documents.

Step 5: Provide Contact Information

27 البريد الإلكتروني *
abc@gmail.com

28 رقم التواصل *
+971 501234567

30 أقر أنا مقدم هذا التظلم بأنني ذي صفة بتقديم هذا الطلب ومخول بذلك، وأقر بصحة كافة البيانات والمستندات الواردة والمرفقة بهذا الطلب وأني أتحمّل المسؤولية إذا ثبت خلاف ذلك.

29 معاينة نموذج التظلم

27. The user must provide their email address.

28. The user must provide their phone number.

29. Once all required information has been entered, the user can review the request prior to submission.

30. Finally, the user must **select (tick) the declaration statement** that the applicant is authorized to submit the grievance request, and the information provided therein is accurate. The user can then **click on “Submit”** to submit the application and an email will be sent to the provided email address confirming receipt of the request and providing the applicant with the request reference number.

المكتب التنفيذي
للمراقبة وحظر الانتشار
EXECUTIVE OFFICE FOR
CONTROL & NON-PROLIFERATION



United Arab Emirates

المحترم ، المحترمة

السيد ، السيدة /

تحية طيبة وبعد،

يهديكم المكتب التنفيذي للمراقبة وحظر الانتشار أطيب التحيات، نود إعلامكم باستلامنا طلب التظلم L-D-40-2025 بنجاح وجاري العمل على مراجعة الطلب وسيتم اعلامكم بأي مستجدات.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،
المكتب التنفيذي للمراقبة وحظر الانتشار



www.eocn.gov.ae

Step 6: Requests for Information

31. The EOCN may send a request for information (RFI) to the user asking for additional information or documents related to the grievance request, and in this case, the request will be sent back to the user to provide the requested information or documents. The process is as follows:

- i. The user will receive the RFI request on the provided email address.
- ii. The user must click on the reference number (in blue) to access the request.

المكتب التنفيذي
للمراقبة وحظر الانتشار
EXECUTIVE OFFICE FOR
CONTROL & NON-PROLIFERATION



United Arab Emirates

المحترم ، المحترمة

السيد ، السيدة /

تحية طيبة وبعد،

يهديكم المكتب التنفيذي للمراقبة وحظر الانتشار أطيب التحيات، وبالإشارة إلى طلبكم رقم [L-D-40-2025](#) يرجى التكرم بتزويدنا بالمعلومات / المستندات الإضافية التالية من خلال الرابط ليتمكننا لنا استكمال الإجراءات والرد عليكم.

ملاحظة : Please provide clear passport picture :

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،
المكتب التنفيذي للمراقبة وحظر الانتشار



www.eocn.gov.ae

- iii. The user must then enter the reference number, the aggrieved person's name (as typed in the original request submitted), and the provided email address.
- iv. **Click on "Send OTP"**. The OTP will be received on the provided email address.
- v. **Enter the OTP** to access the request.

طلب الإرجاع

* رقم طلب التظلم

* اسم مقدم الطلب

* عنوان البريد الإلكتروني

Send OTP

Submit

- vi. **To provide the requested documents, refer to Step 4 on attaching additional supporting documents. Note:** The user cannot update any previously submitted fields in the RFI page and should provide the requested information in attachment format and fill out the attachment description field, as per Step 4.
- vii. The user must then submit the request with the additional documents attached.



Contact us



To contact us, please send an email to

tfs@eocn.gov.ae

