بيان الحقائق الأساسية

القنوات الرقمية / إدارة النقد

عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة | مسودة للمراجعة من قبل الالتزام / الشؤون القانونية / إدارة المنتج

1. نظرة عامة على المنتج / الخدمة

توفر خدمات القنوات الرقمية / إدارة النقد لعملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة المؤهلين إمكانية الوصول الإلكتروني إلى مجموعة مختارة من الخدمات المصرفية وخدمات المعاملات، بما في ذلك معلومات الحساب، والمدفوعات، وغيرها من خدمات إدارة النقد، وذلك من خلال القنوات الإلكترونية المعتمدة لدى البنك.

تُقدَّم الخدمات والوظائف المتاحة وفقاً لإعدادات العميل المعتمدة، والتفويضات، وصلاحيات المستخدمين، وحدود المعاملات، والشروط والأحكام المعمول بها لدى البنك.

يقدم بيان الحقائق الرئيسية (KFS) ملخصاً للمعلومات الرئيسية فقط، ولا يحل محل طلب المنتج أو الخدمة، أو الاتفاقية، أو الشروط والأحكام، أو خطاب التسهيلات، أو جدول الرسوم، أو أي مستندات تعاقدية أخرى.

2. الخصائص الرئيسية

البند	الحقائق الرئيسية
الخدمة / القناة	البوابة الإلكترونية للشركات (Corporate Gateway) وغيرها من القنوات الرقمية المعتمدة لخدمات الشركات، حيثما ينطبق ذلك.
الخدمات النموذجية	معلومات الحساب وكشوف الحساب، إنشاء المدفوعات وتفويضها، خدمات المعاملات ذات الصلة وإعداد التقارير، وغيرها من خدمات إدارة النقد المدعومة والمتاحة من خلال القناة.
الوصول	عبر الإنترنت / القنوات الرقمية باستخدام بيانات الاعتماد ووسائل المصادقة المعتمدة لدى البنك.
إعداد المستخدمين	يعتمد الوصول على أدوار المستخدمين والتفويضات والحدود المصرح بها ووسائل المصادقة وضوابط الأمان المعتمدة لدى البنك.
التوافر	تخضع الخدمة لتوافر الأنظمة ونوافذ الصيانة وأوقات القطع وتوافر خدمات المقاصة وشبكات الأطراف الثالثة.
ArabiSync (H2H)	خدمة الربط المباشر بين الأنظمة (Host-to-Host) مع رسوم إعداد وصيانة وفقاً لما يتم الاتفاق عليه، وتخضع للإعداد الفني واتفاقيات الخدمة ذات الصلة.
SWIFT للشركات	خدمات MT101 / FileAct / MA-CUG / SCORE أو غيرها من خدمات SWIFT المدعومة، وفقاً لما يوافق عليه البنك وحيثما ينطبق ذلك.

3. الأهلية والمستندات المطلوبة

الخدمات متاحة لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة المؤهلين وفقاً لمعايير قبول العملاء لدى البنك ومتطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وفحص العقوبات ومتطلبات الأهلية الخاصة بالمنتج أو الخدمة.
يجب على العميل الاحتفاظ بسجلات سارية للشركة وهوية المفوضين بالتوقيع والأشخاص المخولين، وبيانات المستفيد الحقيقي، وأي تفويضات أو قرارات أو تعليمات توقيع ومستندات تسجيل ذات صلة، وأي معلومات إضافية يطلبها البنك.
بالنسبة للخدمات المصرفية الرقمية، يجوز للبنك بالإضافة إلى ذلك طلب نماذج طلب أو تسجيل القناة، وبيانات المستخدمين المفوضين وأدوارهم وحدودهم، وبيانات الحسابات المصرح بها، وترتيبات الأمان أو الرموز أو وسائل المصادقة، والمواصفات الفنية الخاصة بالربط المباشر بين الأنظمة (Host-to-Host) أو SWIFT، ووثائق التحقق والاختبار، حسبما ينطبق.

4. الرسوم والمصاريف والتسعير

ترد الرسوم والمصاريف المطبقة في جدول الرسوم والمصاريف المعتمد للخدمات المصرفية للمعاملات لدى البنك، كما قد يتم تعديلها من وقت لآخر وإبلاغ العميل بها وفقاً للمتطلبات التنظيمية المطبقة.

الوحدة	الرسوم	الخدمة
لكل حساب	200 درهم إماراتي	اشتراك البوابة الإلكترونية للشركات (Corporate Gateway) – شهري
لكل إعداد	حسب الاتفاق	ArabiSync (H2H) – رسوم الإعداد والصيانة الشهرية
لكل إعداد	حسب الاتفاق	SWIFT للشركات – SCORE / MA-CUG / FileAct / MT101

بالنسبة للرسوم والمصاريف الأخرى السارية والحالية، يرجى الرجوع إلى جدول الرسوم والمصاريف للخدمات المصرفية للمعاملات المتاح على الموقع الرسمي للبنك العربي في دولة الإمارات العربية المتحدة. [www.arabbank.ae].

عندما تكون الرسوم أو المصاريف مذكورة بعبارة "حسب الاتفاق"، يتم الاتفاق على الرسوم أو المصاريف المطبقة وإبلاغ العميل بها وفقاً لسياسة التسعير المعتمدة لدى البنك وشروطه وأحكامه ذات الصلة.

5. التحذيرات

تحذير: يخضع الدخول إلى القنوات الرقمية وتنفيذ المعاملات للتفويض المعتمد للعميل، وصلاحيات المستخدمين، وحدود المعاملات، والرصيد المتاح، وأوقات القطع، ومدى توافر الأنظمة، والقوانين واللوائح المعمول بها. ويتحمل العميل مسؤولية الحفاظ على سرية أسماء المستخدمين وكلمات المرور والرموز وأجهزة المصادقة وبيانات الاعتماد الأمنية وغيرها من معلومات الدخول، والتأكد من أن الأشخاص المفوضين حسب الأصول فقط هم من يستخدمون الخدمة.

تحذير: يجب على العميل إخطار البنك فوراً، من خلال القنوات المعتمدة، بأي فقدان أو اختراق أو دخول غير مصرح به أو معاملة غير مصرح بها يشتبه بها. وقد تتم معالجة المعاملات المقدمة والمعتمدة حسب الأصول من خلال القناة الرقمية بناءً على إعدادات التفويض المعتمدة للعميل. ويتعين على العميل مراجعة تفاصيل المعاملة بعناية قبل اعتمادها. وفيما يتعلق بخدمات الربط المباشر Host-to-Host وخدمة SWIFT، يتحمل العميل مسؤولية أنظمته الخاصة، والاتصال، وضوابط الأمن الداخلية، وترتيبات الرسائل/نقل الملفات المصرح بها، حسبما ينطبق

تحذير: قد تتأخر عملية المعالجة أو يتم رفضها بسبب معلومات غير مكتملة أو تعليمات غير صحيحة، أو عدم كفاية الرصيد، أو إجراءات فحص الامتثال أو العقوبات، أو مشكلات فنية، أو أوقات القطع، أو غيرها من الضوابط المعمول بها. وفيما يتعلق بخدمات الربط المباشر Host-to-Host وخدمة SWIFT، يتحمل العميل مسؤولية أنظمته الخاصة، والاتصال، وضوابط الأمن الداخلية، وترتيبات الرسائل/نقل الملفات المصرح بها، حسبما ينطبق تتأخر عملية المعالجة أو يتم رفضها بسبب معلومات غير مكتملة أو تعليمات غير صحيحة، أو عدم كفاية الرصيد، أو إجراءات فحص الامتثال أو العقوبات، أو مشكلات فنية، أو أوقات القطع، أو غيرها من الضوابط المعمول بها. وفيما يتعلق بخدمات الربط المباشر Host-to-Host وخدمة SWIFT، يتحمل العميل مسؤولية أنظمته الخاصة، والاتصال، وضوابط الأمن الداخلية، وترتيبات الرسائل/نقل الملفات المصرح بها، حسبما ينطبق

6. التغييرات على الشروط والأحكام أو الرسوم أو الخدمة

يحتفظ البنك بحقه في تعديل الشروط والأحكام والرسوم والمصاريف، مع إشعار العميل مسبقاً بمدة لا تقل عن 60 يوماً، حيثما ينطبق ذلك. ويحق للعميل رفض التعديلات المقترحة وإنهاء المنتج أو الخدمة المتأثرة دون غرامة خلال فترة الإشعار المعمول بها، شريطة تسوية أي التزامات مستحقة. وفي حال عدم ممارسة العميل لهذا الحق خلال فترة الإشعار، فقد تُعتبر التعديلات مقبولة، وذلك وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.

7. الإلغاء / إنهاء الخدمة

يجوز للعميل طلب إلغاء أو إنهاء أي خدمة أو قناة رقمية مطبقة وفقاً للشروط والأحكام ذات الصلة، وبعد تسوية جميع الالتزامات المستحقة وسداد أي رسوم ومصاريف واجبة التطبيق.
عندما يقرر البنك إنهاء أو إيقاف خدمة أو علاقة رقمية، سيتم تزويد العميل بإشعار كتابي مسبق لا يقل عن ثلاثين (30) يوماً تقويمياً، وفقاً لسياسات وإجراءات البنك والمتطلبات التنظيمية المطبقة، ما لم يسمح القانون أو اللوائح المعمول بها أو يقتضيا خلاف ذلك.

8. الشكاوى والتواصل

للاستفسارات أو طلبات الخدمة أو الشكاوى، يمكن للعملاء التواصل مع البنك العربي من خلال قنوات خدمة العملاء والشكاوى المعتمدة لدى البنك في دولة الإمارات العربية المتحدة والمتاحة على الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك. ويمكن تقديم الشكاوى مجاناً، وسيتم التعامل معها وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى المعتمدة لدى البنك والمتطلبات التنظيمية المعمول بها. وسيقوم البنك بتأكيد استلام الشكوى خطياً خلال يومي عمل (2)، وتزويد العميل برقم مرجعي فريد لمتابعة الشكوى. كما سيقدم البنك رداً نهائياً خطياً خلال 30 يوم عمل، أو خلال أي مدة أخرى يحددها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

9. تصعيد الشكاوي خارجياً

في حال عدم رضا العميل عن الرد النهائي المقدم من البنك، يجوز تصعيد الشكوى إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي من خلال قنوات تصعيد الشكاوى الخارجية التي يحددها المصرف المركزي. ويرجى الرجوع إلى الموقع الإلكتروني الرسمي لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي للاطلاع على إجراءات التصعيد وبيانات التواصل المعمول بها.

10. إقرار العميل

أقر / نقر ونؤكد بأنني / بأننا قد قرأنا بيان الحقائق الرئيسية أعلاه، وفهمنا بوضوح المعلومات والمراجع الواردة فيه

الاسم القانوني للعميل: _____

المفوض بالتوقيع: _____

التوقيع / ختم الشركة: _____

التاريخ: _____