بيان الحقائق الأساسية

خدمات إدارة النقد والمدفوعات
المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم

1. نظرة عامة على المنتج / الخدمة

توفر خدمات إدارة النقد والمدفوعات حلولاً لبدء المدفوعات وإدارتها، وتحويل الأموال، ومدفوعات الرواتب، والتعليمات المستديمة، وغيرها من المعاملات ذات الصلة من خلال القنوات المعتمدة لدى البنك. ويوفر بيان الحقائق الرئيسية هذا الخصائص الأساسية للمنتج، ومعلومات إرشادية عن الرسوم والتكاليف الخاصة بهذا المنتج.

2. الخصائص الرئيسية وأوقات المعالجة

البند	الحقائق الرئيسية
الخدمات	التحويلات الصادرة وتحويلات الأموال، والتحويلات بين حسابات العميل، والتحويلات المحلية أو الدولية، ومدفوعات الرواتب/نظام حماية الأجور (WPS)، والتعليمات المستديمة وخدمات الأرصدة، وغيرها من خدمات المدفوعات وإدارة النقد المؤهلة
الوصول / تقديم التعليمات	من خلال القنوات الرقمية للشركات و/أو التعليمات اليدوية، حسبما ينطبق على الخدمة المختارة، ووفقاً للإجراءات المعتمدة لدى البنك.
المعالجة الإلكترونية	تتم عادةً معالجة التعليمات المستلمة من خلال القنوات الإلكترونية المعتمدة ضمن وقت القطع المطبق في يوم العمل نفسه، وذلك رهناً بإتمام التحقق بنجاح، وتوافر رصيد كافٍ، والضوابط المطبقة، ونظام المقاصة/الدفع ذي الصلة.
المعالجة اليدوية	تتم عادةً معالجة التعليمات اليدوية المستلمة ضمن وقت القطع المطبق في يوم العمل التالي (T+1)، وذلك رهناً بإتمام التحقق بنجاح، وتوافر رصيد كافٍ، والضوابط المطبقة، ونظام المقاصة/الدفع ذي الصلة.

3. الرسوم والمصاريف والتسعير

يتم تحديد جميع الرسوم والتكاليف المطبقة في جدول رسوم وتكاليف الخدمات المصرفية للمعاملات المعتمد لدى البنك.
للاطلاع على الرسوم والتكاليف المطبقة والحالية، يرجى الرجوع إلى جدول رسوم وتكاليف الخدمات المصرفية للمعاملات لدى البنك والمتاح على الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك في دولة الإمارات العربية المتحدة [www.arabbank.ae].

4. التحذيرات

تحذير: قد تتأخر تعليمات الدفع أو تُرفض أو تُعاد بسبب معلومات غير مكتملة أو غير صحيحة، أو عدم كفاية الرصيد، أو العقوبات المطبقة أو أوقات القطع أو ترتيبات البنوك المراسلة/المقاصة، أو توافر أنظمة الدفع، أو أسباب فنية أو تشغيلية. وقد تخضع المعاملات بعملات أجنبية لتقلبات أسعار الصرف والرسوم ذات الصلة.

تحذير: يجب على العميل تقديم معلومات كاملة ودقيقة ومحدثة، والحفاظ على ضوابط أمنية مناسبة، وحماية بيانات الدخول ووسائل الوصول حيثما ينطبق، ومراجعة سجلات المعاملات والحسابات، وإبلاغ البنك فوراً من خلال قنواته الرسمية عن أي خطأ أو نشاط غير مصرح به أو تغيير جوهري.

5. 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.

6. إلغاء / إنهاء الخدمة

يجوز للعميل طلب إلغاء أو إنهاء الخدمة المطبقة، وذلك وفقاً للشروط والأحكام ذات الصلة، وتسوية جميع الالتزامات القائمة، وسداد أي رسوم وتكاليف مطبقة. وعندما يقرر البنك إنهاء أو إيقاف خدمة مطبقة أو علاقته بالعميل، سيتم تزويد العميل بإشعار خطي مسبق لا يقل عن ثلاثين (30) يوماً تقويمياً، وفقاً لسياسات وإجراءات البنك والمتطلبات التنظيمية المعمول بها، ما لم يُطلب خلاف ذلك أو يُسمح به بموجب القانون المطبق

7. 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.

8. تصعيد الشكاوى 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

9. 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: _____