بيان الحقائق الأساسية

خدمات التحصيل
المشاريع والمنشآت الصغيرة إلى متوسطة الحجم

1. نظرة عامة على المنتج / الخدمة

توفر خدمات التحصيل حلولاً لاستلام ومعالجة وتسوية متحصلات الأعمال من خلال قنوات وخدمات التحصيل المعتمدة، وذلك وفقاً لشروط وأحكام البنك المعمول بها.

يوفر بيان الحقائق الرئيسية هذا ملخصاً للمعلومات الأساسية فقط، ولا يحل محل طلبات التقديم أو الاتفاقيات أو الشروط والأحكام أو خطابات التسهيلات أو جداول الرسوم أو أي مستندات تعاقدية أخرى ذات صلة.

2. الخصائص الرئيسية وأوقات المعالجة

البند	الحقائق الرئيسية
الخدمات	نقل النقد (CIT)، أجهزة الإيداع النقدي الذكية (SCDM)، خدمة الإيداع عن بُعد (RDC)، تحصيل الشيكات وخدمات التحصيل الأخرى ذات الصلة
الوصول / تقديم الطلب	من خلال القنوات الرقمية للشركات و/أو التعليمات اليدوية، حسبما ينطبق على الخدمة المختارة، ووفقاً للإجراءات المعتمدة لدى البنك. الوصول / بدء الخدمة البنك
وقت القطع	الساعة 6:00 مساءً، وذلك وفقاً للخدمة المطبقة ويوم العمل والعملة ونظام المقاصة وأي أوقات قطع محددة يعلنها
المعالجة الإلكترونية	تتم عادةً معالجة التعليمات المستلمة عبر القناة 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. الأهلية والمستندات المطلوبة

متطلبات الأهلية

تتوفر الخدمات لعملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة الذين يستوفون المتطلبات التالية:

- الاحتفاظ بحساب شركات نشط لدى البنك العربي - الإمارات العربية المتحدة؛
- استيفاء معايير تصنيف عملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة المعمول بها لدى البنك؛
- استيفاء الحد الأدنى لحجم الأعمال السنوي أو حجم المعاملات المتوقع أو أي حدود أعمال أخرى مطبقة وفقاً للسياسة الداخلية للبنك؛
- إثبات الحاجة التجارية إلى خدمة التحصيل المطلوبة؛
- استيفاء المتطلبات التشغيلية والفنية والأمنية ومتطلبات تقييم الموقع المطبقة على الخدمة المختارة؛
- توقيع نماذج الطلب واتفاقيات الخدمة والمستندات التعاقدية الأخرى ذات الصلة التي يطلبها البنك.

يخضع توفر كل خدمة، بما في ذلك نقل النقد (CIT) وأجهزة الإيداع النقدي الذكية (SCDM) وخدمة الإيداع عن بُعد (RDC) وخدمات تحصيل الشيكات، لتقييم البنك وموافقته.

المستندات المطلوبة

قد يُطلب من العملاء تقديم المستندات والمعلومات التالية، حسبما ينطبق:

- رخصة تجارية سارية، والسجل التجاري والمستندات التأسيسية؛
- معلومات سارية عن هيكل الملكية والمستفيد الحقيقي؛
- وثائق هوية سارية للمساهمين وأعضاء مجلس الإدارة والمفوضين بالتوقيع والأشخاص الآخرين ذوي الصلة؛
- قرار مجلس الإدارة أو توكيل رسمي أو مستندات أخرى تثبت صلاحية المفوضين بالتوقيع؛
- عنوان المكتب المسجل ومقر العمل الرئيسي؛
- بيانات الاتصال والمعلومات المتعلقة بطبيعة وغرض العلاقة المصرفية؛
- حجم المعاملات المتوقع ونمط المعاملات؛
- مصدر الأموال ومعلومات مصدر الثروة، حيثما ينطبق؛
- المعلومات الضريبية ومستندات الإقرار الذاتي ذات الصلة؛
- تفاصيل المواقع التي سيتم تقديم الخدمة المطلوبة فيها؛
- وأي معلومات أو مستندات فنية أو أمنية أو تنظيمية أو غيرها مطلوبة للخدمة المختارة.

يجوز للبنك طلب معلومات أو مستندات داعمة إضافية متى كان ذلك مطلوباً بموجب القوانين واللوائح المعمول بها أو السياسات الداخلية للبنك ومتطلبات تقييم المخاطر أو بحسب طبيعة الخدمة المختارة.

4. 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
عندما يُذكر أن الرسم أو التكلفة "حسب الاتفاق"، يتم الاتفاق على الرسم أو التكلفة المطبقة وإبلاغ العميل بها وفقاً لشروط وأحكام البنك المعمول بها.

5. التحذيرات

تحذير: قد تتأثر معالجة التحصيل وتوافر الأموال بمتطلبات التحقق، أو مقاصة الشيكات أو إعادتها، أو الفروقات النقدية، أو الأوراق النقدية المزورة أو غير المقبولة، أو ترتيبات مزودي الخدمة، أو أوقات القطع، أو توافر الأنظمة، أو القواعد المطبقة وضوابط البنك الأخرى.
تحذير: يظل قيد المبالغ في حساب العميل خاضعاً لإتمام المعالجة والتسوية النهائية بنجاح، حيثما ينطبق.
تحذير: يجب على العميل تقديم معلومات كاملة ودقيقة ومحدثة، والحفاظ على ضوابط التفويض والأمن المناسبة، 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

6. التغييرات على الشروط 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. إلغاء / 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 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.

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: _____