

## Key Facts Statement

## بيان الحقائق الأساسية



## Demand Draft Issuance

## إصدار شيك مصرفي

This document must be read carefully in case you are considering to request for a DEMAND DRAFT from El Nilein Bank (ENB). You may also use this document to compare with associated services and features offered by other banks. You have the right to compare the Key Fact Statement from other banks before making a decision.

يجب قراءة هذه الوثيقة بعناية في حال كنت تفكر في إصدار شيك مصرفي من خلال بنك النيلين, ابوظبي حيث يمكنك أيضا استخدام هذا المستند للمقارنة مع الخدمات والميزات المرتبطة التي تقدمها البنوك الأخرى. لديك الحق في مقارنة بيان الحقائق الرئيسية من البنوك الأخرى قبل اتخاذ قرار.

Product Name	Demand Draft	اسم المنتج	إصدار شيك مصرفي
Service Structure	Issuance of Demand Draft on the request of Account holders	هيكل الخدمة	إصدار شيك مصرفي عند طلب العميل صاحب الحساب .
Service Offering	Account holders of ENB can request for Demand Draft for issuance to a beneficiary.	تقديم الخدمة	يمكن لأصحاب الحسابات في بنك النيلين أبوظبي طلب إصدار شيك مصرفي للمستفيد.
Product Feature	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demand Draft (DD) will be issued only to account holder/s of ENB.</li> <li>The DD will be issued only in UAE Dirham (AED)</li> <li>Will be issued by debiting the customer's account in UAE Dirham.</li> <li>The validity of DD issued by the bank will be six (6) months from the issued date as appearing in instrument.</li> <li>DD instrument will be crossed "ACCOUNT PAYEE Only".</li> <li>Customer can make a request for cancellation of the mentioned crossing.</li> </ul>	مزايا المنتج	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتم إصدار شيك مصرفي فقط لصاحب / أصحاب الحسابات في بنك النيلين أبوظبي.</li> <li>يتم إصدار شيك مصرفي بعملة الدرهم الإماراتي فقط</li> <li>يتم إصدارها عن طريق الخصم من حساب العميل بالدرهم الإماراتي.</li> <li>تكون صلاحية الشيك مصرفي الصادرة عن البنك ستة (6) أشهر من تاريخ الإصدار كما يظهر في الأداة.</li> <li>يتم تسطير الشيك المصرفي بالشرط "حساب المدفوع لأمره فقط".</li> <li>يحق للعميل تقديم طلب لإلغاء التسطير بالشرط المذكور.</li> </ul>
Key Terms & Conditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer's request for a DD must be made on the banks form or by a company letterhead.</li> <li>The request will need to be signed by person/s who is/are authorized signatories to the account and whose signature images match with the records held in the bank.</li> <li>Execution of the DD would require sufficient funds for the amount drawn and charges to be available in the account on the date of execution.</li> <li>The Customer can cancel the DD issued at any time, provided that the original instrument is presented to the bank.</li> <li>Funds of the cancelled instrument will be credited to the customer account as per the foreign exchange rates applicable for the day.</li> <li>The customer will need to inform the bank in case they lose the DD instrument in order to affect a stop payment. The Beneficiary of the DD cannot make such request and would need to be make any notification via</li> </ul>	الشروط والأحكام الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>يجب تقديم طلب العميل للحصول على شيك مصرفي على نموذج البنوك أو عن طريق ترويسة الشركة.</li> <li>يجب أن يكون الطلب موقعا من قبل شخص / أشخاص مفوضين بالتوقيع على الحساب وتتطابق صور توقيعهم مع السجلات الموجودة في البنك.</li> <li>سيطلب تنفيذ شيك مصرفي أموالا كافية للمبلغ المسحوب والرسوم لتكون متاحة في الحساب في تاريخ التنفيذ.</li> <li>يمكن للعميل إلغاء شيك مصرفي الصادر في أي وقت، بشرط تقديم الأداة الأصلية إلى البنك.</li> <li>سيتم إيداع أموال الأداة الملغاة في حساب العميل وفقا لأسعار صرف العملات الأجنبية المطبقة في اليوم.</li> </ul>

	<p>the customer of ENB who requested for the DD. Correspondence Bank charges would apply for any cancellation, which is beyond the control of ENB.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Any instrument presented by the Beneficiary after 6 months will be considered stale and returned.</li> <li>In case of Stale DD, the customer will be required to present the original instrument and request for a new instrument.</li> <li>DD that has not been presented by the beneficiary and remain unclaimed by the beneficiary for a period of 6 month from date of issue will be considered as unclaimed balance.</li> <li>The Bank will send written communications to the issuers of unclaimed DD; notifying them of non-encashment of the issued instruments. All such communications will be sent to the customers (issuers) address as available in the banking system.</li> <li>Amounts that of DD that were transferred to the Dormant Account Ledger and remained unclaimed for a period of 5 years from date of issue, will be transferred to the UAE Central Bank. The customer is entitled to make a claim for the funds</li> <li>Detailed Terms &amp; Conditions are available on the Bank's website at the following link: <a href="https://nileinuae.com/">https://nileinuae.com/</a></li> <li>The Bank reserves the right to change the Terms &amp; Conditions, with a 60-days prior notice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سيحتاج العميل إلى إبلاغ البنك في حالة فقدانه الشيك المصرفي من أجل إيقاف الدفع. ولا يمكن للمستفيد من الشيك المصرفي تقديم مثل هذا الطلب وسيحتاج إلى تقديم أي إشعار عبر عميل بنك النيلين، ابوظبي الذي قام بطلب الشيك المصرفي. سيتم تطبيق رسوم على أي إلغاء، وهو أمر خارج عن سيطرة البنك.</li> <li>أي شيك يقدمه المستفيد بعد 6 أشهر سيتم اعتباره قديماً ويتم إرجاعه.</li> <li>في حالة تلف الشيك المصرفي، سيطلب من العميل تقديم الشيك الاصلي وطلب شيك مصرفي جديد.</li> <li>يتم اعتبار الشيك المصرفي الذي لم يتم تقديمه من قبل المستفيد وظل غير مطالب به من قبل المستفيد لمدة 6 أشهر من تاريخ الإصدار رصيدا غير مطالب به.</li> <li>سيقوم البنك بإرسال مراسلات مكتوبة إلى مصدري الشيك المصرفي غير المطالب بها. إخطارهم بعدم صرف الصكوك المصدرة. سيتم إرسال جميع هذه الاتصالات إلى عنوان العملاء (المصدرين) كما هو متاح في النظام المصرفي.</li> <li>سيتم تحويل المبالغ التي تم تحويلها إلى دفتر أستاذ الحساب الخامل وظلت غير مطالب بها لمدة 5 سنوات من تاريخ الإصدار إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. يحق للعميل تقديم مطالبة بالأموال.</li> <li>الشروط والأحكام التفصيلية متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك على الرابط التالي: <a href="https://nileinuae.com/">https://nileinuae.com</a></li> <li>يحتفظ البنك بالحق في تغيير الشروط والأحكام، مع إشعار مسبق قبل 60 يوماً</li> </ul>	
Fees & Charges	Available on the Bank's website at the following link: <a href="https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/">https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/</a>	متاح على موقع البنك على الرابط التالي: <a href="https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/">https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/</a>	الرسوم والمصاريف
Cooling-off Period	There is no "Cooling-off" period available for this product.	لا توجد فترة "سماح" متاحة لهذا المنتج.	فترة السماح



### WARNING تحذير



- The customer must ensure the availability of the fund in their account at the time of requesting for a DD.
- The account should not be dormant and should be activated prior to requesting for a DD.
- The Bank has the right to make enquiries from the customer if the number of DD requests

- يجب على العميل التأكد من توفر الأموال في حسابه في وقت طلب الشيك المصرفي .
- يجب ألا يكون الحساب خاملاً ويجب تفعيله قبل طلب الشيك المصرفي .
- يحق للبنك إجراء استفسارات من العميل إذا كان عدد طلبات الشيك المصرفي التي تمت معالجتها خلال فترة زمنية لا يتطابق مع ملف العميل.

process during a period of time does not match with the customer's profile.

- The customer will require to immediately notify the bank in case of loss of DD instrument. The customer will have to provide the bank with a police entry which states the loss of instrument.
- In case where a DD is lost and a duplicate may be requested. However, correspondent bank charges may be applied to affect the stop payment of the original instrument. ENB charges will be applicable for the issuance of a new DD instrument.
- Encashment of cancelled DD will be subject to the prevailing foreign currency exchange rate of the date as offered by ENB. This may not be the same rate in which was used at the time of issuing the DD. The customer may incur a loss in the local currency (AED) due to changes of the buying and selling of foreign currencies used for the applicable dates.

You can raise/register a complaint in the following manner:

- At the branch by dropping your complaint in the complaint box or post addressed to the Complaints Management Unit.
- Phone Banking (+97126269995)
- By email [complaint@nileinuae.com](mailto:complaint@nileinuae.com) or through Internet and Mobile Banking

We will acknowledge your complaint within 2 business days and strive to respond to your complaint within an estimated average of 7 business days.

If you are not satisfied with the resolution provided or if your complaint remains unresolved after the stipulated response time, you may escalate your concern to the Central Bank of the UAE (SANADAK).

You can escalate complaints in light of any of the following conditions:

- You are not satisfied with our final decision.
- EL Nilein Bank, Abu Dhabi (ENB) did not provide you with a solution within 30 working days of submitting your complaint.
- ENB refuses to accept your complaint.  
If ENB does not comply with the above procedures and timetables, you can escalate your complaint to SANADAK through:
  - their website: [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae).
  - Or visit Sanadak Center:
  - Sanadak Unit – Emirates Financial Institute Building – Ground Floor – Sultan Bin Zayed the First Street – Abu Dhabi.

Working hours:

Monday to Thursday 08:30 am to 03:30

Friday 08:30 AM to 11:30 AM

سيطلب من العميل إخطار البنك على الفور في حالة فقدان الشيك المصرفي . سيتعين على العميل تزويد البنك ببلاغ الشرطة الذي ينص على فقدان الشيك المصرفي .

في حالة فقدان الشيك المصرفي يمكن طلب نسخة مكررة. ومع ذلك ، قد يتم تطبيق رسوم البنك لوقف الدفع للشيك الأصلي. سيتم تطبيق رسوم بنك النيلين، ابوظبي لإصدار الشيك المصرفي الجديد.

سيخضع صرف الشيك المصرفي الملغى لسعر صرف العملة الأجنبية السائد في التاريخ كما هو معروض من قبل ENB. قد لا يكون هذا هو نفس المعدل الذي تم استخدامه في وقت إصدار الشيك المصرفي . قد يتكبد العميل خسارة بالعملة المحلية (AED) بسبب التغييرات في شراء وبيع العملات الأجنبية المستخدمة في التواريخ المعمول بها.

يمكنك رفع / تسجيل شكوى بالطريقة التالية:

- في الفرع عن طريق وضع شكواك في صندوق الشكاوى أو البريد الموجه إلى وحدة إدارة الشكاوى.
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف (+97126269995)
- عن طريق البريد الإلكتروني [complaint@nileinuae.com](mailto:complaint@nileinuae.com) أو من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك

سوف نتلقى الشكاوى الخاصة بكم في غضون يومي عمل وسنسعى جاهدين للرد على شكواكم في غضون 7 أيام عمل في المتوسط

إذا لم تكن راضياً عن الحل المقدم أو إذا لم يتم حل شكواك بعد الوقت المحدد للرد، يمكنك تصعيد شكواك إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (سندك).

يمكنك تصعيد الشكاوى في ضوء أي من الشروط التالية:

- أنت غير راض عن قرارنا النهائي.
  - لم يقدم لك بنك النيلين حلاً في غضون 30 يوم عمل من تقديم شكواك.
  - يرفض بنك النيلين قبول شكواك
- إذا لم يلتزم بنك النيلين بالإجراءات والجدول الزمنية المذكورة أعلاه، يمكنك تصعيد شكواك إلى سندك، وذلك عن خلال:
- زيارة موقعهم الإلكتروني: [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae)
  - او زيارة مركز سندك:
- ① وحدة سندك – مبنى معهد الإمارات المالي – الطابق الأرضي – شارع سلطان بن زايد الأول – أبوظبي.
- ⌚ ساعات العمل:
- من الاثنين الى الخميس 08:30 صباحا حتى 03:30 مساء  
الجمعة 08:30 صباحا حتى 11:30 صباحا

- [info@sanadak.gov.ae](mailto:info@sanadak.gov.ae)
- 8007262325

[info@sanadak.gov.ae](mailto:info@sanadak.gov.ae)  
8007262325



Their complaint submission process is outlined in the link(<https://www.sanadak.gov.ae/en/make-a-complaint/complaint-submission-process/#>)

يمكنك معرفة كيفية تسجيل الشكوى من خلال النقر على الرابط  
إجراءات تقديم الشكوى - Sanadak

<b>Customer Acknowledgement</b>	I/We acknowledge the receipt of and understanding of this Key Fact Statement in respect of my/our request for <b>DEMAND DRAFT</b> services. I/We also acknowledge that I/we have understood the product/service features, pricing, benefits, risks, fees and our rights and obligations as detailed in the Key Fact Statement. I/We acknowledge and agree that the provision of any banking services which shall be at the discretion of <b>EL NILEIN BANK</b> and subject to all of the Bank's terms and conditions, which may be revised from time to time.	<b>إقرار المتعامل</b>
		أنا / نحن نقر باستلام وفهم بيان الحقائق الرئيسي هذا فيما يتعلق بطلبي / طلبنا لإصدار شيك مصرفي. أنا / نحن نقر أيضا بأني / نحن قد فهمنا ميزات المنتج / الخدمة ، والتسعير ، والفوائد ، والمخاطر ، والرسوم ، وحقوقنا والتزاماتنا على النحو المفصل في بيان الحقائق الرئيسية. أقر وأوافق على أن تقديم أي خدمات مصرفية يجب أن يكون وفقا لتقدير بنك النيلين، أبوظبي ويخضع لجميع شروط وأحكام البنك ، والتي قد يتم مراجعتها من وقت لآخر.

Customer:		المتعامل
Customer Name		أسم المتعامل
Account Number		رقم الحساب
Customer Signature		توقيع المتعامل
Date and Time		التاريخ والوقت

Disclaimer	إخلاء المسؤولية
<p>This document is issued by <b>El Nilein Bank, Abu Dhabi</b>, under the supervision of the Central Bank of the United Arab Emirates. The details provided in the accompanying documents are designed to outline the key features of the promoted products and services, ensuring the Customer fully understands their characteristics and associated risks prior to applying to the Bank.</p> <p>It does not constitute:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• an offer or a solicitation to deal with any promoted product.</li> <li>• legal, tax, regulatory, financial, accounting, or Sharia advice.</li> </ul> <p>Decisions to utilize El Nilein Bank's products and services should be based on the Customer's independent review of the relevant offering document or any associated legal documents. Customers are advised to consult their legal, tax, or financial advisors as needed.</p>	<p>تم إصدار هذه الوثيقة من قبل بنك النيلين، أبوظبي - الخاضع لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. تم إعداد المعلومات في الوثائق المرفقة لتوضيح الميزات الرئيسية للمنتجات والخدمات المعلن عنها، والتأكد من أن العميل يدرك خصائصها والمخاطر المرتبطة بها قبل تقديم الطلب للبنك.</p> <p>لا تشكل هذه الوثيقة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• عرضًا أو طلبًا للمتعامل في أي منتج يتم الترويج له، أو</li> <li>• مشورة قانونية، أو ضريبية، أو تنظيمية، أو مالية، أو محاسبية، أو شرعية.</li> </ul> <p>يتعين على العميل اتخاذ قراره باستخدام منتجات وخدمات بنك النيلين بناءً على مراجعة مستقلة للمستندات ذات الصلة أو أي مستندات قانونية أخرى. ويُنصح العملاء باستشارة مستشاريهم القانونيين أو الضريبيين أو الماليين عند الضرورة.</p>