

Key Facts Statement

بيان الحقائق الأساسية



Domestic Funds Transfer

تحويل الأموال داخل الدولة

This document must be read carefully in case you are considering affecting a DOMESTIC FUNDS TRANSFER through 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 تحويل الأموال المحلية 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	Domestic Funds Transfer	تحويل الأموال داخل الدولة	اسم المنتج
Service Structure	<p>Customers can transfer funds in AED from their ENB account to:</p> <ul style="list-style-type: none"> Another customer within ENB. Another customer or to their own account outside of ENB. 	<p>يمكن للعملاء تحويل الأموال بالدرهم الإماراتي من حساب بنك النيلين, أبوظبي إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> عميل آخر داخل بنك النيلين, أبوظبي. عميل آخر أو إلى حسابه الخاص خارج بنك النيلين, أبوظبي. 	هيكل الخدمة
Service Offering	<ul style="list-style-type: none"> ENB offers the service to the customer during the Bank's business working days/working hours. Requests for Fund Transfer can be channeled through; The Branch and Online banking /Mobile banking 	<ul style="list-style-type: none"> يقدم بنك النيلين, أبوظبي الخدمة للعميل خلال أيام عمل البنك / ساعات العمل. ويمكن توجيه طلبات تحويل الأموال من خلال: الفرع والخدمات المصرفية عبر الإنترنت / الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. 	تقديم الخدمة
Product Feature	<ul style="list-style-type: none"> The Customer is entitled to apply for Domestic Fund transfer from their active ENB account to any other account within UAE. Customer's request through the branch of The Fund Transfer will require a signed request by the Customer and presenting a valid identity identification. Customers can also request Fund Transfer through online banking (Internet Banking and Mobile Banking). Execution of the Fund Transfer would require sufficient funds for the transfer and charges to be available in the account on the date of execution. The Customer will require to provide the bank with the beneficiary details and its Account / IBAN Number for the execution of the Fund transfer. The Customer can cancel the Funds Transfer request, prior to the transaction being processed by the bank. Funds that are transferred can be recalled after their execution, subject to the other bank's approval and availability of the fund in the beneficiary account. 	<ul style="list-style-type: none"> يحق للعميل التقدم بطلب لتحويل الأموال المحلية من حسابه النشط في بنك النيلين, أبوظبي إلى أي حساب آخر داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. سيطلب استكمال التحويل طلبا موقعا من العميل وتقديم هوية صالحة. يمكن للعميل أيضا طلب تحويل الأموال من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك). وسيتطلب تنفيذ تحويل الأموال أموالا كافية للتحويل والرسوم لتكون متاحة في الحساب في تاريخ التنفيذ. سيطلب من العميل تزويد البنك بتفاصيل المستفيد ورقم حسابه / رقم IBAN الخاص به لتنفيذ تحويل الأموال. يمكن للعميل إلغاء طلب تحويل الأموال, قبل معالجة المعاملة من قبل البنك. يمكن استدعاء الأموال التي يتم تحويلها بعد تنفيذها, حسب موافقة البنك الآخر وتوافر المبلغ في حساب المستفيد. 	مزايا المنتج
Key Terms & Conditions	<ul style="list-style-type: none"> You will agree that in case the fund has been returned, the same will be credited to your account as soon as the bank receives the fund from the beneficiary bank or financial Institution. If your account has been closed during the process, the returned funds will be made available to you in cash or by Manager Cheque within two complete business days. 	<ul style="list-style-type: none"> سوف توافق على أنه في حالة إعادة المبلغ, سيتم إيداعه في حسابك بمجرد استلام البنك للمبلغ من البنك أو المؤسسة المالية المستفيدة. إذا تم إغلاق حسابك أثناء العملية, سيتم توفير الأموال المرتجعة لك نقدا أو عن طريق شيك مصرفي في غضون يومي عمل كاملين. 	الشروط والأحكام الرئيسية

	<ul style="list-style-type: none"> You will need to agree that the actual time to complete the Funds Transfer transaction may vary from the estimated date mentioned by ENB. This may be due to increased scrutiny of transactions by the bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of the transferred funds. You agree that charges and fees may be applied if there is an error or omission in providing incorrect or incomplete information for the fund's transfer. ENB may refuse to execute any requests, instructions, or services requested by you if you fail to comply with the necessary procedures; or if the information or data are incorrect or are in violation of the law applicable in the United Arab Emirates. You agree to possible delays caused by the bank to transfer funds. These would be due to technical faults either at ENB, the UAE Central Bank FT system, or a glitch at the end of the Beneficiary Bank. Detailed Terms & Conditions are available on the Bank's website at the following link: https://nileinuae.com/ The Bank reserves the right to change the Terms & Conditions, with a day-60 prior notice. 	<ul style="list-style-type: none"> ستحتاج إلى الموافقة على أن الوقت الفعلي لإكمال معاملة تحويل الأموال قد تختلف عن التاريخ المقدر الذي ذكره بنك النيلين, أبوظبي. وقد يعزى ذلك إلى زيادة التدقيق في المعاملات التي يقوم بها المصرف/المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم خدمات مالية للمستفيد من الأموال المحولة. أنت توافق على أنه قد يتم تطبيق الرسوم والمصاريف إذا كان هناك خطأ أو إغفال في تقديم معلومات غير صحيحة أو غير كاملة لتحويل المبلغ. قد يرفض بنك النيلين, أبوظبي تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات تطلبها إذا فشلت في الامتثال للإجراءات اللازمة؛ أو إذا كانت المعلومات أو البيانات غير صحيحة أو تنتهك القانون المعمول به في دولة الإمارات العربية المتحدة. أنت توافق على التأخير المحتمل الذي يسببه البنك لتحويل الأموال. ويرجع ذلك إلى أخطاء فنية إما في بنك النيلين أبوظبي أو نظام التحويلات التابع لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو خلل عند البنك المستفيد. تتوفر الشروط والأحكام التفصيلية على الموقع الإلكتروني للبنك على الرابط التالي: https://nileinuae.com يحتفظ البنك بالحق في تغيير الشروط والأحكام، مع إشعار مسبق قبل 60 يوماً. 	
Fees & Charges	Available on the Bank's website at the following link: https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/	متاح على الموقع الإلكتروني للبنك على الرابط التالي: https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges	الرسوم والمصاريف
Cooling-off Period	Since the Nature of the Product is a money transfer on a spot basis. therefore, there is no "Cooling-off" period available for this product.	نظراً لأن طبيعة المنتج هي تحويل الاموال على أساس فوري ، لذلك لا توجد فترة "سماح" متاحة لهذا المنتج.	فترة السماح

تحذير WARNING

- As per UAE Central Bank guidelines, credit to accounts is based on the IBAN provided. therefore, it is very important that the IBAN provide for the beneficiary is correct.
- The customer must ensure the availability of the fund at the time of executing the transfer.
- The account should not be dormant when affecting the transfer and should be activated prior to the transfer.
- The Bank has the right to make inquiries if the transfer amount or the number of transfers during a period does not match the customer's profile.
- Any deduction by the beneficiary's bank will have to be paid either by the customer, the beneficiary, or both. This detail will need to be provided by the customer.

- وفقاً لإرشادات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، يعتمد الایداع في الحسابات على رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) المقدم. لذلك ، من المهم جداً أن يكون رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) المقدم للمستفيد صحيحاً.
- يجب على العميل التأكد من توفر المبلغ في وقت تنفيذ التحويل.
- يجب ألا يكون الحساب خاملاً عند التأثير على التحويل ويجب تنشيطه قبل التحويل.
- يحق للبنك إجراء استفسارات إذا كان مبلغ التحويل أو عدد التحويلات خلال فترة ما لا يتطابق مع الملف الشخصي للعميل.
- يجب دفع أي خصم من قبل بنك المستفيد إما من قبل العميل أو المستفيد أو كليهما. يجب تقديم هذه التفاصيل من قبل العميل.

- The purpose of Payment has to be specified by the customer.
- Account funding made through the deposit of additional funds will require the bank to enquire about the source of such funds if the transactions raise suspicion.

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 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.
 - 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

- 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/#>)

يجب تحديد الغرض من الدفع من قبل العميل.

سيتطلب تمويل الحساب الذي يتم من خلال إيداع أموال إضافية من البنك الاستفسار عن مصدر هذه الأموال إذا كانت المعاملات تثير الشك.

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 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
 - أو زيارة مركز سندك:
 - وحدة سندك – مبنى معهد الإمارات المالي – الطابق الأرضي – شارع سلطان بن زايد الأول – أبو ظبي.
 - ساعات العمل:
 - من الاثنين إلى الخميس 08:30 صباحاً حتى 03:30 مساءً
 - الجمعة 08:30 صباحاً حتى 11:30 صباحاً

info@sanadak.gov.ae

8007262325

يمكنك معرفة كيفية تسجيل الشكاوى من خلال النقر على الرابط [إجراءات تقديم الشكاوى - Sanadak](#)

Customer Acknowledgement	I/We acknowledge the receipt of and understanding of this Key Fact Statement in respect of my/our request for DOMESTIC FUNDS TRANSFER 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 shall be at the discretion of EL NILEIN BANK and subject to all of the Bank's terms and conditions, which may be revised from time to time.	إقرار المتعامل
---------------------------------	---	-----------------------

أنا / نحن نقر باستلام وفهم بيان الحقائق الرئيسي هذا فيما يتعلق بطلبي / طلبنا لخدمات تحويل الأموال داخل الدولة. أنا / نحن نقر أيضا بأنني / 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		التاريخ

Disclaimer	إخلاء المسؤولية
<p>This document is issued by El Nilein Bank, Abu Dhabi, 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"> an offer or a solicitation to deal with any promoted product. legal, tax, regulatory, financial, accounting, or Sharia advice. <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"> عرضاً أو طلباً للتعامل في أي منتج يتم الترويج له، أو مشورة قانونية، أو ضريبية، أو تنظيمية، أو مالية، أو محاسبية، أو شرعية. <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>