

Key Facts Statement

بيان الحقائق الأساسية



Foreign Currency Exchange

صرف العملات الأجنبية (بيع وشراء العملات الأجنبية)

This document must be read carefully in case you are considering to EXCHANGE FOREIGN CURRENCIES with 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 صرف العملات الأجنبية مع بنك النيلين . حيث يمكنك أيضا استخدام هذا المستند للمقارنة مع الخدمات والميزات المرتبطة التي تقدمها البنوك الأخرى. لديك الحق في مقارنة بيان الحقائق الأساسية من البنوك الأخرى قبل اتخاذ اي قرار.

Product Name	Foreign Currency Exchange (FX) – Buying and Selling Foreign Currencies (FCY)	صرف العملات الأجنبية (بيع وشراء العملات الأجنبية)	اسم المنتج
Service Structure	Foreign Currency Exchange (Buying and Selling) is based on the Sharia principle of Sarf, where both the currencies sold and purchased shall be known to the parties (the bank and the customer) and delivered to each other on spot during the contract session (hand to hand) and without any delay. All transactions are for spot value and will not involve any future payment date.	يعتمد صرف العملات الأجنبية (البيع والشراء) على مبدأ الصراف الشرعي ، حيث يجب أن تكون كل من العملات المباعة والمشتراة معروفة للطرفين (البنك والعميل) ويتم تسليمها إلى بعضها البعض على الفور خلال جلسة العقد (يدا بيد) ودون أي تأخير. جميع المعاملات هي للقيمة الفورية ولن تنطوي على أي تاريخ دفع مستقبلي.	هيكل الخدمة
Service Offering	For ENB Account holders and walk-in customers. ENB offers the service to the customer during the Bank's business working days / working hours and based on the availability of required currency.	تقدم هذه الخدمة لأصحاب حسابات بنك النيلين ابوظبي والعملاء الزائرين. يقدم بنك النيلين ابوظبي الخدمة للعميل خلال أيام عمل البنك / ساعات العمل وبناء على توفر العملة المطلوبة.	تقديم الخدمة
Product Feature	Physical exchange of cash from FCY accepted by ENB to AED and vice versa. FCY accepted by ENB is displayed on the branch premises with its applicable conversion rates applicable on the same day (refer to Terminologies used).	التبادل الفعلي للنقد الاجنبي المقبول لدى بنك النيلين, ابوظبي إلى درهم إماراتي والعكس صحيح. يتم عرض العملات الأجنبية المقبولة من قبل بنك النيلين, ابوظبي في مباني الفرع مع معدلات التحويل المطبقة في نفس اليوم.	مزايا المنتج
Terminologies used	Buying Rate – This is applicable when ENB buys FCY cash notes from you and converts them to AED. Selling Rate – This is the rate applicable when ENB sells FCY to you and converts your funds (AED or any other) to the CFY cash notes of your choice. TT Rate – This is the rate applicable when you will not request physical FCY cash and request ENB to send a telegraphic transfer in FCY to a bank of your choice. This does NOT apply to Cash transactions.	معدل الشراء – ينطبق هذا عندما يشتري بنك النيلين, ابوظبي الأوراق النقدية (العملات الأجنبية) منك ويحولها إلى درهم إماراتي. سعر البيع – هذا هو السعر المطبق عندما يبيع بنك النيلين, ابوظبي العملات الأجنبية لك ويحول أموالك (بالدرهم الإماراتي أو أي شيء آخر) إلى الأوراق النقدية التي تختارها. معدل TT - هذا هو السعر المطبق عندما لا تطلب نقدا فعليا من العملات الأجنبية وتطلب من بنك النيلين, ابوظبي إرسال تحويل تليفرافي من العملات الأجنبية إلى بنك من اختيارك. هذا لا ينطبق على المعاملات النقدية.	المصطلحات المستخدمة
Identity / AML Requirements	FCY transaction above AED 2,000 requires a valid ID (either Passport or Emirates ID). AML requirements are to be adhered to under the following circumstances: • AED 40,000 and above (up to AED 55,000) – AML form to be filled and submitted along with valid ID.	تتطلب معاملة صرف العملات الأجنبية التي تزيد عن 2,000 درهم إماراتي بطاقة هوية سارية المفعول (إما جواز سفر أو بطاقة هوية إماراتية). يجب الالتزام بمتطلبات مكافحة غسل الأموال في ظل الظروف التالية: • 40,000 درهم إماراتي وما فوق (حتى 55,000 درهم إماراتي) - يجب ملء نموذج مكافحة غسل الأموال وتقديمه مع بطاقة هوية سارية.	متطلبات مكافحة غسل الأموال

	<ul style="list-style-type: none"> Above AED 55000 – Source of fund and AML form to be filled and submitted along with valid ID. 	<ul style="list-style-type: none"> أكثر من 55,000 درهم إماراتي - يجب ملء مصدر التمويل ونموذج مكافحة غسل الأموال وتقديمه مع بطاقة هوية صالحة. 	
FCY Available Board	Displayed on the Bank's premises.	معروضة في مباني البنك.	لائحة صرف العملات
Key Terms & Conditions	<p>You (the Customer) understand and agree that ENB will not be liable if it cannot provide FX Exchange (Buy and Sell) service due to failure of any technical systems or for any other reasons beyond the bank's control.</p> <p>You understand and agree that after the completion of the transaction (FX Exchange Buy and Sell) in the Bank's system, the bank will not be able to cancel the transaction. In such instances, any repurchase of the original currency will have an impact on fluctuations in the exchange rates as applicable during the time of conversion.</p> <p>You are required to count all physical cash before leaving the bank premises. You understand and agree that the bank shall not entertain any complaints regarding the accuracy of the currency amounts once you leave the Bank's premises.</p> <p>You understand and agree that ENB reserves the right to refuse the acceptance of FCY cash from any customer without disclosing any reason.</p> <p>In case of any forged FCY tendered to the bank, your details will be provided to the local law enforcement of the respective emirate. The bank will not be responsible for any legal prosecution.</p> <p>You are always required to retain the details of the source of FCY receipts as this will assist you against any prosecution taken against FCY forgery.</p> <p>You shall be responsible for the accuracy of the information and data that are provided to the bank and through this Key Fact Statement. 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 provided are incorrect or are in violation of the law applicable in the United Arab Emirates.</p> <p>Detailed Terms & Conditions are available on the Bank's website at the following link: https://nileinuae.com/</p> <p>The Bank reserves the right to change the Terms & Conditions, with a 60-day prior notice</p>	<p>أنت (العميل) تفهم وتوافق على أن بنك النيلين, ابوظبي لن يكون مسؤولاً إذا لم يتمكن من تقديم خدمة صرف العملات الأجنبية (شراء وبيع) بسبب فشل أي أنظمة تقنية أو لأي أسباب أخرى خارجة عن سيطرة البنك.</p> <p>أنت تفهم وتوافق على أنه بعد الانتهاء من المعاملة في نظام البنك، لن يتمكن البنك من إلغاء المعاملة. وفي مثل هذه الحالات، أي إعادة شراء للعملة الأصلية سيكون لها تأثير على التقلبات في أسعار الصرف حسب الاقتضاء خلال وقت التحويل.</p> <p>يطلب منك حساب جميع النقود المادية قبل مغادرة مبنى البنك. أنت تفهم وتوافق على أن البنك لن يقبل أي شكاوى تتعلق بدقة مبالغ العملة بمجرد مغادرتك لمقر البنك.</p> <p>أنت تفهم وتوافق على أن بنك النيلين, ابوظبي يحتفظ بالحق في رفض قبول النقد الاجنبي من أي عميل دون الكشف عن أي سبب.</p> <p>في حالة تقديم أي اوراق نقدية مزورة إلى البنك، سيتم تقديم التفاصيل الخاصة بك إلى جهات إنفاذ القانون المحلية في الإمارة المعنية. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي مقاضاة قانونية.</p> <p>يطلب منك دائماً الاحتفاظ بتفاصيل مصدر إيصالات مبالغ النقد الاجنبي لأن هذا سيساعدك ضد أي مقاضاة ضد تزوير الورقة النقدية.</p> <p>ستكون مسؤولاً عن دقة المعلومات والبيانات التي يتم توفيرها للبنك ومن خلال بيان الحقائق الرئيسية هذا.</p> <p>يجوز لبنك النيلين, ابوظبي رفض تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات تطلبها إذا فشلت في الامتثال للإجراءات اللازمة؛ أو إذا كانت المعلومات أو البيانات المقدمة غير صحيحة أو تنتهك القانون المعمول به في دولة الإمارات العربية المتحدة.</p> <p>تتوفر الشروط والأحكام التفصيلية على الموقع الإلكتروني للبنك على الرابط التالي: https://nileinuae.com</p> <p>يحتفظ البنك بالحق في تغيير الشروط والأحكام، مع إشعار مسبق قبل 60 يوماً.</p>	الشروط والأحكام الرئيسية
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 to buy and sell foreign currencies on a spot basis. Therefore, there is no "Cooling-off" period available for this product.

نظراً لأن طبيعة المنتج هي شراء وبيع العملات الأجنبية على أساس فوري ، لذلك لا توجد فترة "سماح" متاحة لهذا المنتج.

فترة السماح**WARNING تحذير**

- The customer must ensure the availability of the fund at the time of executing the Foreign Currency Exchange services.
- Once the FX Exchange transaction is executed the Customer will not have the right to cancel the transactions.
- For cross-currency conversation, Bank will apply the prevailing exchange rate at the time of processing the transaction.
- The exchange rates once agreed upon between the customer and the Bank shall not be changed. However, subsequent transactions made may be affected by the changes in foreign currency exchange rates prevailing at the time of the new transaction; whereby the bank will not be able to provide the customer with any previous rates applied.
- The customer will become the owner of the purchased currency and shall be entitled to any gain (if any) and bears any loss (if any) after concluding the contract. The Bank shall not be responsible for such gains or losses incurred by the customer.

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:

- يجب على العميل التأكد من توفر النقد في وقت تنفيذ خدمات صرف العملات الأجنبية.
- بمجرد تنفيذ معاملة صرف العملات ، لن يكون للعميل الحق في إلغاء المعاملات.
- بالنسبة للمحادثات الخاصة بالعملات، سيقوم البنك بتطبيق سعر الصرف السائد في وقت تنفيذ المعاملة.
- لا يجوز تغيير أسعار الصرف بمجرد الاتفاق عليها بين العميل والبنك. غير أن المعاملات اللاحقة التي تجرى قد تتأثر بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية السائدة وقت إجراء المعاملة الجديدة؛ حيث لن يتمكن البنك من تزويد العميل بأي أسعار سابقة مطبقة.
- سيصبح العميل مالكا للعملة المشتراة ويحق له الحصول على أي مكاسب (إن وجدت) ويتحمل أي خسارة (إن وجدت) بعد إبرام العقد. لن يكون البنك مسؤولاً عن هذه المكاسب أو الخسائر التي يتكبدها العميل.

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 والجداول الزمنية المذكورة أعلاه، يمكنك تصعيد شكواك إلى سندك، وذلك عن خلال:

- زيارة موقعهم الإلكتروني: www.sanadak.gov.ae
- أو زيارة مركز سندك:

شركة 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

8007262325

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

- 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/#>)**Customer Acknowledgement**

I/We acknowledge the receipt of and understanding of this Key Fact Statement in respect of my/our request for **FOREIGN CURRENCY EXCHANGE** 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, Abu Dhabi**, and subject to all of the Bank's terms and conditions, which may be revised from time to time.

أقر باستلام وفهم بيان الحقائق الرئيسي هذا فيما يتعلق بطلبي / طلبنا لخدمات صرف العملات الأجنبية. أنا / نحن نقر أيضا بأني / نحن قد فهمنا ميزات المنتج / الخدمة ، والتسعير ، والفوائد ، والمخاطر ، والرسوم ، وحقوقنا والتزاماتنا كما هو مفصل في بيان الحقائق الرئيسية. أقر وأوافق على أن تقديم أي خدمات مصرفية يجب أن يكون وفقا لتقدير بنك النيلين، ابوظبي ويخضع لجميع شروط وأحكام البنك ، والتي قد يتم مراجعتها من وقت لآخر.

إقرار المتعامل**Customer:**

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

Disclaimer

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. It does not constitute:

- an offer or a solicitation to deal with any promoted product.
- legal, tax, regulatory, financial, accounting, or Sharia advice.

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.

إخلاء المسؤولية

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. لا تشكل هذه الوثيقة:

- عرضاً أو طلباً للتعامل في أي منتج يتم الترويج له، أو
- مشورة قانونية، أو ضريبية، أو تنظيمية، أو مالية، أو محاسبية، أو شرعية.

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.