

## Key Facts Statement

## بيان الحقائق الأساسية



## Letter of Guarantee

## خطاب الضمان

This document must be read carefully in case you are considering applying for a LETTER OF GUARANTEE 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 التقدم بطلب للحصول على خطاب ضمان 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.

اسم المنتج	خطاب الضمان	Product Name	Letter of Guarantee
هيكل الخدمة	الضمان الصادر عن بنك النيلين , أبوظبي هو تعهد لا رجعة فيه حيث يوافق البنك (الكفيل) بناء على تعليمات من عميلنا (مقدم الطلب) على دفع مبلغ قد يطلبه المستفيد إلى المستفيد حتى الحد الأقصى للمبلغ المنصوص عليه في الضمان ، عند تقديم طلب / مطالبة تتوافق مع شروط الضمان.	Service Structure	The Guarantee issued by ENB is an irrevocable undertaking where the Bank (Guarantor) upon the instructions of our customer (the Applicant) agrees to pay to a Beneficiary an amount that may be demanded by the Beneficiary up to a maximum amount stipulated in the Guarantee, upon presentation of a demand/claim complying with the terms of the Guarantee.  The product is available to our customers with either having approved finance facility lines or against 100% cash margins.
تقديم الخدمة	يقدم بنك النيلين , ابوظبي مثل هذه الالتزامات للعميل (مقدم الطلب) تجاه المستفيد لأغراض غير مالية (مثل أداء خدمة أو سلعة). وسيشمل ذلك إصدار خطابات الضمان فيما يتعلق بالالتزامات غير المالية مثل سندات العطاء، وسندات الأداء، وسندات الاستيقاء، وضمانات العمل، وسندات الدفع (المسبق).	Service Offering	ENB shall offer such obligations of the customer (applicant) towards the Beneficiary for Non-financial purposes (e.g. the performance of a service or goods). These will include the issuance of Letters of Guarantee in respect of non-financial obligations such as Bid Bond, Performance Bond, Retention Bond, Labor guarantees, and Advance Payment Bond).  ENB shall not issue guarantees which are to meet payments of a Financial Nature (e.g. the payment of a debt).
المصطلحات المستخدمة	تخضع جميع المسائل المتعلقة بالضمانات لقواعد غرفة التجارة الدولية (ICC) كما هي منشورة بموجب القواعد الموحدة لضمانات الطلب 758 (URDG). سيقوم بنك النيلين, ابوظبي بإصدار وتعديل وإلغاء واحترام المطالبات وفقا للمواد المنصوص عليها في URDG 758.	Terminologies used	All matters relating to Guarantees will be governed under International Chamber of Commerce (ICC) rules as published under Uniform Rules for Demand Guarantees (URDG) 758. ENB will issue, amend, cancel, and honor claims as per the articles stipulated by URDG 758.
مزايا المنتج	مفهوم الشريعة: يتم منح خطاب الضمان الإسلامي للعميل على أساس (الكفالة) ، حيث يوافق بنك النيلين, ابوظبي لصالح طرف ثالث على أنه سيضمن الالتزام التعاقدى لعملائنا تجاه هذا الطرف الثالث.	Product Feature	Shariah Concept: The Islamic Letter of Guarantee is given to the Customer on the basis of kafala (guarantee), where the ENB agrees in favor of a third party that it will guarantee the contractual obligation of our Customer to that third party.
مقدمة ل	الكيانات المرخص لها بالعمل في دولة الإمارات العربية المتحدة	Offered to	Entities that are licensed to operate in UAE
العملة	AED (درهم إماراتي) أو أي عملة أخرى	Currency	AED (United Arab Emirates Dirham) or any other currency
الفترة المتاحة	سنة واحدة أو أكثر بناء على مدة المشروع والموافقة عليها على أساس كل حالة على حدة وقابلة للتجديد رهنا بموافقة إدارة البنك	Available Tenures	One year or more based on project duration and approved on a case-to-case basis and renewable subject to the approval of the bank's management.

<p><b>Documentation Required</b></p>	<p><b>Issuance:</b> Provide ENB with a completed Guarantee application in the Bank's standard application form and duly signed by the Customer.</p> <p><b>Amendment:</b> Provide an amendment application completed in the Bank's standard amendment application form and duly signed by the Customer.</p>	<p><b>الإصدار:</b> تزويد بنك النيلين, ابوظبي بطلب ضمان مكتمل في نموذج الطلب القياسي للبنك وموقع حسب الأصول من قبل العميل.</p> <p><b>التعديل:</b> تقديم طلب تعديل مكتمل في نموذج طلب التعديل القياسي للبنك وموقع حسب الأصول من قبل العميل.</p>	<p><b>المستندات المطلوبة</b></p>
<p><b>Key Terms &amp; Conditions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The customer may provide their own template or format of documentation, where the same shall be subject to the review and approval of the Bank.</li> <li>▪ Any amendment applications made through the Customer's letterhead provided that they signed the Bank's standard terms and conditions.</li> <li>▪ <b>Security:</b> Cash margins of 100% and 110% are required for fixed expiry and open-ended guarantees, respectively. Exposures on a clean basis or partial collateral are to be considered based on specific finance facility terms and conditions of the Bank. Collateral lodged with ENB should be adequately documented to provide unconditional right to enforce the security in the event of any default.</li> <li>▪ <b>Payments Required:</b> All cash margins held by the bank will be used to satisfy any indebtedness following demand under a Guarantee.</li> <li>▪ Customer does not have the right to use any amount held as collateral under cash margins.</li> <li>▪ Any such Security held will be released only in instances where the Letter of Guarantee has expired conditions stipulated in the text of the guarantee have been fulfilled, and there are no claims against it.</li> <li>▪ All applicable fees and commissions must be paid.</li> <li>▪ The customer is required to provide the Bank with necessary information/ documents 60 days ahead of their facility renewal date in order to ensure timely renewal of the facility on an annual basis.</li> <li>▪ Limit renewal will be subject to the bank's management approval.</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-day prior notice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ يجوز للعميل تقديم نموذج أو شكل الوثائق الخاص به، حيث يخضع ذلك لمراجعة البنك وموافقته.</li> <li>▪ أي طلبات تعديل يتم تقديمها من خلال ترويسة العميل شريطة أن يكون قد وقع على الشروط والأحكام القياسية للبنك.</li> <li>▪ الضمانات: هناك حاجة إلى هوامش نقدية بنسبة 100% و 110% لانتهاء الصلاحية الثابتة والضمانات المفتوحة، على التوالي. يجب النظر في التعرضات على أساس نظيف أو ضمانات جزئية بناء على شروط وأحكام تسهيلات التمويل المحددة للبنك. يجب توثيق الضمانات المقدمة إلى بنك النيلين, ابوظبي بشكل كاف لتوفير حق غير مشروط في إنفاذ الضمان في حالة حدوث أي تقصير.</li> <li>▪ <b>الدفعات المطلوبة:</b> سيتم استخدام جميع الهوامش النقدية التي يحتفظ بها البنك لتلبية أي مديونية بعد الطلب بموجب ضمان.</li> <li>▪ لا يحق للعميل استخدام أي مبلغ محتفظ به كضمان بموجب الهوامش النقدية.</li> <li>▪ لن يتم الإفراج عن أي ضمان من هذا القبيل إلا في الحالات التي يكون فيها خطاب الضمان قد انتهت الشروط المنصوص عليها في نص الضمان، ولا توجد مطالبات ضده.</li> <li>▪ يجب دفع جميع الرسوم والعمولات المطبقة.</li> <li>▪ يتعين على العميل تزويد البنك بالمعلومات / المستندات اللازمة قبل 60 يوما من تاريخ تجديد التسهيلات لضمان تجديد التسهيلات في الوقت المناسب على أساس سنوي.</li> <li>▪ يخضع تجديد الحد الأقصى لموافقة إدارة البنك.</li> <li>▪ تتوفر الشروط والأحكام التفصيلية 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 يوما</li> </ul>	<p><b>الشروط والأحكام الرئيسية</b></p>

<b>Fees &amp; Charges</b>	<p>Variable fees will be levied on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ LG Issuance Commission</li> <li>▪ Reissuance of LG / Amendment (Reported Lost or Misplaced)</li> <li>▪ Amendment in respect of; Increase in value, Extension of the expiry date, and All other amendments.</li> </ul> <p>The detailed fee structure is depicted through the bank's schedule of changes and is available through the following link:</p> <p><a href="https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/">https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/</a></p>	<p>سيتم فرض رسوم متغيرة على:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ رسوم إصدار خطاب الضمان</li> <li>▪ إعادة إصدار خطاب الضمان / التعديل (المبلغ عنه مفقود أو في غير محله)</li> <li>▪ تعديل فيما يتعلق بما يلي: زيادة القيمة وتمديد تاريخ انتهاء الصلاحية وجميع التعديلات الأخرى.</li> </ul> <p>يتم توضيح هيكل الرسوم التفصيلي من خلال جدول التغييرات الخاص بالبنك وهو متاح من خلال الرابط التالي:</p> <p><a href="https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/">https://nileinuae.com/schedule-of-fees-charges/</a></p>	<b>الرسوم والمصاريف</b>
<b>Cooling-off Period</b>	<p>The Consumer was informed of their right to a Cooling-off Period of 5 working days at the time of signing the contract for the purchase of ENB Financial Product or Service, and he/she has no objection to waiving their right on it.</p>	<p>تم إبلاغ المستهلك بحقه في فترة سماح بالإلغاء مدتها 5 أيام عمل في وقت توقيع عقد شراء منتج أو خدمة مالية تابعة لبنك النيلين - أبوظبي ، وليس لديه أي اعتراض على التنازل عن حقه في ذلك.</p>	<b>فترة السماح</b>


**WARNING تحذير**


- The Product is an uncommitted facility provided at the Bank's discretion. The facility is payable on-demand and can be amended or canceled at any time subject to the agreement of all parties.
- The Bank may also vary the fee and charges applicable to the Product at any time with sufficient notice sent to the customer of any such changes
- Where any cash margin is provided to the Bank as collateral, the customer will not be able to access it and the Bank can utilize that cash to pay any amount owed to it.
- For all open-ended guarantees, exposures remain valid till the original guarantee is returned back to Bank or written consent is received from the beneficiary advising the bank to cancel the exposure.
- The terms and conditions of any renewals might be different from such conditions on its issuance and may be subject to Bank's discretion regarding Facility covenants.
- ENB will make payment under the Letter of Guarantee in case there are any valid claims submitted under the guarantee. This will be done against the customer's funds held under margin or by payment from the financing limits approved for the customer.

- المنتج هو تسهيل غير ملتزم به يتم تقديمه وفقا لتقدير البنك. يتم دفع التسهيل عند الطلب ويمكن تعديله أو إلغاؤه في أي وقت رهنا بموافقة جميع الأطراف.
- يجوز للبنك أيضا تغيير الرسوم والتكاليف المطبقة على المنتج في أي وقت مع إرسال إشعار كاف إلى العميل بأي من هذه التغييرات.
- عندما يتم توفير أي هامش نقدي للبنك كضمان، لن يتمكن العميل من الوصول إليه ويمكن للبنك استخدام هذا النقد لدفع أي مبلغ مستحق له.
- بالنسبة لجميع الضمانات المفتوحة، تظل التعرضات سارية المفعول حتى يتم إرجاع الضمان الأصلي مرة أخرى إلى البنك أو يتم استلام موافقة خطية من المستفيد تنصح البنك بإلغاء التعرض.
- قد تختلف شروط وأحكام أي تجديلات عن هذه الشروط عند إصدارها وقد تخضع لتعهدات تسهيلات تقدير البنك.
- سيقوم بنك النيلين، أبوظبي بالدفع بموجب خطاب الضمان في حالة وجود أي مطالبات صالحة مقدمة بموجب الضمان. سيتم ذلك مقابل أموال العميل المحتفظ بها تحت الهامش أو عن طريق الدفع من حدود التمويل المعتمدة للعميل.

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

- [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 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 راضيًا 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](http://www.sanadak.gov.ae)
  - أو زيارة مركز سندك:

وحدة سندك – مبنى معهد الإمارات المالي – الطابق الأرضي – شارع سلطان بن زايد الأول – أبوظبي.  
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](mailto:info@sanadak.gov.ae)

8007262325

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

<p><b>Customer Acknowledgement</b></p>	<p>I/We acknowledge the receipt of and understanding of this Key Fact Statement in respect of my/our request for <b>LETTER OF GUARANTEE</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.</p> <p>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.</p>	<p>أقرأ أنا / نحن باستلام وفهم بيان الحقائق الرئيسي هذا فيما يتعلق بطلبي / طلبنا لخدمات <b>خطاب الضمان</b>. أنا / نحن نقر أيضا بأني / نحن قد فهمنا ميزات المنتج / الخدمة والتسعير والفوائد والمخاطر والرسوم وحقوقنا والتزاماتنا كما هو مفصل في بيان الحقائق الرئيسية.</p> <p>أنا / نحن نقر وأوافق على أن تقديم أي خدمات مصرفية تكون وفقا لتقديرنا من <b>بنك النيلين</b> وتخضع لجميع شروط وأحكام البنوك، والتي يمكن مراجعتها من وقت لآخر.</p>	<p><b>إقرار المتعامل</b></p>
--	---	--	------------------------------

Customer:		المتعامل
Customer Name		أسم المتعامل
Account No		رقم الحساب
Customer Signature		توقيع المتعامل
Date		التاريخ

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> <ol 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> </ol> <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>عرضا أو طلبا للتعامل في أي منتج يتم الترويج له، أو</li> <li>مشورة قانونية، أو ضريبية، أو تنظيمية، أو مالية، أو محاسبية، أو شرعية.</li> </ol> <p>يتعين على العميل اتخاذ قراره باستخدام منتجات وخدمات بنك النيلين بناءً على مراجعة مستقلة للمستندات ذات الصلة أو أي مستندات قانونية أخرى. ويُصحح العملاء باستشارة مستشاريهم القانونيين أو الضريبيين أو الماليين عند الضرورة.</p>