

Key Facts Statement

بيان الحقائق الأساسية



Mobile Banking Services

الموبايل المصرفي

This document must be read carefully in case you are considering to register to use El Nilein Bank's (ENB) Mobile Banking services.

You may also use this document to compare with associated services and features offered by other banks.

Service Name	Mobile Banking Service	الموبايل المصرفي	اسم المنتج
Eligibility	Any Customer who has an active Current or Saving account with ENB. Customers must have downloaded ENB's mobile banking application to your mobile device and have successfully registered by setting up a valid username and password.	أي عميل لديه حساب جاري أو حساب توفير نشط لدى بنك النيلين. يجب أن يكون لدى العملاء اسم مستخدم وكلمة مرور صالحة للوصول إلى منصة الإنترنت المصرفي.	الأهلية
Service Structure	With mobile banking, you don't have to be physically present at the bank. Through ENBs mobile banking application you can manage your finances from anywhere—whether you're at home, work, or on the move.	مع الخدمات المصرفية عبر الموبايل، لا يتعين عليك التواجد فعلياً في البنك. طالما أن لديك اتصالاً بالإنترنت والوصول إلى موقع البنك الإلكتروني، يمكنك إدارة أموالك من أي مكان سواء كنت في المنزل، أو العمل، أو أثناء التنقل.	هيكل الخدمة
Service Offering	To get started, you need to register explicitly for your bank's online banking services. Once registered, you create an account on the banking platform with a unique username and password.	لبدء الاستخدام، تحتاج إلى التسجيل في خدمات الموبايل المصرفي الخاصة بالبنك. بمجرد التسجيل، ستقوم بإنشاء حساب على الموقع الإلكتروني للبنك باستخدام اسم مستخدم وكلمة مرور.	تقديم الخدمة
Key Features of the service	<ul style="list-style-type: none"> Account Management: <ul style="list-style-type: none"> View account balances, transaction history, and statements. Transfer funds between own accounts and to other accounts within the Bank. Set up standing orders and recurring payments. Bill Payments: <ul style="list-style-type: none"> Schedule future payments or set up recurring payments. Security and Authentication: <ul style="list-style-type: none"> Secure login using a unique username and password. Optional two-factor authentication for added security. Customer Support: <ul style="list-style-type: none"> Access customer service through the internet banking platform. Retrieve forgotten passwords or reset security questions. 	<ul style="list-style-type: none"> إدارة الحساب: <ul style="list-style-type: none"> عرض أرصدة الحسابات، وسجل المعاملات، والكشوفات. تحويل الأموال بين حساباتك الشخصية أو إلى حسابات أخرى داخل البنك. إعداد أوامر مستديمة ومدفوعات متكررة. دفع الفواتير: <ul style="list-style-type: none"> جدولة المدفوعات المستقبلية أو إعداد مدفوعات متكررة. الأمان والمصادقة: <ul style="list-style-type: none"> تسجيل دخول آمن باستخدام اسم مستخدم وكلمة مرور فريدين. خيار تفعيل المصادقة الثنائية لمزيد من الأمان. دعم العملاء: <ul style="list-style-type: none"> الوصول إلى خدمة العملاء من خلال منصة الموبايل المصرفي. استرجاع كلمات المرور المنسية أو إعادة تعيين أسئلة الأمان. 	مزايا المنتج
Transaction Amount	As specified within user's profile set up limit.	كما هو محدد ضمن حدود إعداد ملف المستخدم.	الحد الأقصى للمعاملات
Fees and Charges	ENB does not charge any additional fees for the registration in Mobile banking. However, charges from the transfer services may apply.	لا يفرض بنك النيلين، أبوظبي أي رسوم إضافية على التسجيل في الموبايل المصرفي. ومع ذلك، قد تُطبق رسوم على الخدمات المصاحبة للتحويل.	الرسوم والمصاريف

<p>Key Terms & Conditions on usage of the Service.</p> <p>These are in addition to ENB's General Terms and Conditions</p>	<p>Registration: The Customer will need to register for the Mobile banking service by providing their personal and bank account details and accepting the terms and conditions of the service.</p> <p>Activation: The Customer will need to activate the Mobile banking service by verifying their identity and setting up their authentication methods, such as username, password, OTP, or token.</p> <p>Usage: The Customer will need to use the Mobile banking service in accordance with the features, benefits, fees, charges, risks, and limitations of the service. Customers also need to follow the instructions and guidelines of the bank and the Mobile banking service provider while using the service.</p> <p>Termination: The Customer can terminate the Mobile banking service at any time by notifying the bank and the Mobile banking service provider. The bank and the Mobile banking service provider can also terminate the service at any time for any reason, such as breach of terms and conditions, fraud, misuse, etc.</p> <p>Liability: The Customer will be responsible and liable for any transactions or activities that they perform or authorize using the Mobile banking service. Customers are also responsible and liable for any losses or damages that they may incur or cause by using the Mobile banking service.</p>	<p>التسجيل: سيحتاج العميل إلى التسجيل في خدمة الموبايل المصرفي عن طريق تقديم بياناته الشخصية وتفاصيل حسابه البنكي وقبول الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة.</p> <p>التفعيل: سيحتاج العميل إلى تفعيل خدمة الموبايل المصرفي من خلال التحقق من هويته وإعداد وسائل المصادقة الخاصة به، مثل اسم المستخدم، كلمة المرور، رمز التحقق (OTP)، أو الجهاز الرمزي (Token)</p> <p>الاستخدام: يجب على العميل استخدام خدمة الموبايل المصرفي وفقاً للميزات والفوائد والرسوم والمخاطر والقيود الخاصة بالخدمة. كما يجب على العملاء اتباع التعليمات والإرشادات الصادرة عن البنك ومزود خدمة الإنترنت المصرفي أثناء استخدام الخدمة.</p> <p>الإنهاء: يمكن للعميل إنهاء خدمة الموبايل المصرفي في أي وقت من خلال إخطار البنك ومزود خدمة الإنترنت المصرفي. ويمكن للبنك ومزود الخدمة أيضاً إنهاء الخدمة في أي وقت ولأي سبب، مثل انتهاك الشروط والأحكام، أو الاحتيال، أو سوء الاستخدام، إلخ.</p> <p>المسؤولية: سيكون العميل مسؤولاً ومُلزماً بأي معاملات أو أنشطة يقوم بها أو يفوضها باستخدام خدمة الموبايل المصرفي. كما يتحمل العملاء المسؤولية عن أي خسائر أو أضرار قد يتعرضون لها أو يتسببون فيها من خلال استخدامهم لخدمة الإنترنت المصرفي.</p>	<p>الشروط والأحكام الرئيسية لاستخدام الخدمة</p>
<p>Cooling-off Period</p>	<p>Since the Nature of the Product is Mobile BANKING on a spot basis. Therefore, there is no "Cooling-off" period available for this product.</p>	<p>نظراً لأن طبيعة المنتج هي الموبايل المصرفي على أساس فوري، لذلك لا توجد فترة "سماح" متاحة لهذا المنتج.</p>	



WARNING تحذير



- Realtime transaction: As a customer, you must be aware that any transaction performed and submitted on mobile banking is instantaneously transacted and cannot be reversed.
- Technical issues: As a customer, you may experience technical issues or errors while using the Mobile banking service, such as network failure, system outage, website crash, etc. These issues may affect the functionality and availability of the Mobile banking service and the products and services that customers access through it.
- Security breaches: As a customer, you may be exposed to security breaches or cyberattacks while using the Mobile banking service, such as phishing, malware, hacking, etc. These breaches may compromise the security and confidentiality of the customers' personal and financial information and the products and services that they access through the Mobile banking service.
- Fraud: As a customer, you may be victims of fraud or scams while using the Mobile banking service, such as identity theft, unauthorized transactions, fake offers, etc. These frauds may result in financial losses or damages for the
- المعاملات الفورية: يجب أن تكون على علم بأن أي معاملة يتم تنفيذها وتقديمها عبر خدمة الموبايل المصرفي تتم بشكل فوري ولا يمكن عكسها.
- المشاكل التقنية: قد تواجه مشاكل تقنية أو أخطاء أثناء استخدام خدمة الموبايل المصرفي، مثل انقطاع الشبكة، أو تعطل النظام، أو مشاكل تقنية في الموقع الإلكتروني. قد تؤثر هذه المشاكل على وظائف وتوفر خدمة الإنترنت المصرفي والمنتجات والخدمات التي يتم الوصول إليها من خلالها.
- اختراقات الأمان: قد تكون عرضة لاختراقات الأمان أو الهجمات الإلكترونية أثناء استخدام خدمة الموبايل المصرفي، مثل التصيد الاحتمالي، والبرامج الضارة، والاختراقات. قد تؤدي هذه الاختراقات إلى انتهاك أمان وسرية المعلومات الشخصية والمالية الخاصة بالعملاء وكذلك المنتجات والخدمات التي يتم الوصول إليها من خلال الخدمة.
- الاحتيال: قد تكون ضحية للاحتيال أو عمليات الاحتيال أثناء استخدام خدمة الموبايل المصرفي، مثل سرقة الهوية، أو المعاملات غير المصرح بها، أو العروض المزيفة. قد تؤدي هذه الاحتمالات

customers and the products and services that they access through the Mobile banking service.

- Loss of data: As a customer, you may lose their data or information while using the Mobile banking service, such as account details, transaction history, statements, etc. This may happen due to technical issues, security breaches, or human errors. Customers are advised to back up their data regularly and securely.

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/#>)

إلى خسائر مالية أو أضرار للعملاء والمنتجات والخدمات التي يتم الوصول إليها من خلال الخدمة.

- فقدان البيانات: قد تفقد بياناتك أو معلوماتك أثناء استخدام خدمة الموبايل المصرفي، مثل تفاصيل الحساب، أو سجل المعاملات، أو الكشوفات. قد يحدث ذلك بسبب مشاكل تقنية، أو اختراقات أمنية، أو أخطاء بشرية. يُنصح العملاء بعمل نسخ احتياطية لبياناتهم بشكل منتظم وآمن.

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 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
- 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	<p>I/We acknowledge the receipt of and understanding of this Key Fact Statement in respect of using ENB's mobile banking services.</p> <p>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 EL NILEIN BANK and subject to all of the Banks terms and conditions, which may be revised from time to time.</p>	إقرار المتعامل
---------------------------------	--	-----------------------

أنا / نحن نقر باستلام وفهم بيان الحقائق الرئيسي هذا فيما يتعلق بطلبي / طلبنا لخدمات الموبايل المصرفي.

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 No		رقم الحساب
Customer Signature		توقيع المتعامل
Date and Time		التاريخ والوقت

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>