

INWARD REMITTANCES	التحويلات الواردة
<p>A simple and convenient remittances your account with our Bank in the UAE via our corresponding banking arrangements worldwide.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direct and secure credit to your account • Multiple currency funds received is credited to your account at competitive prevailing exchange rate • SMS Alert facility • Please refer to the schedule of fees and charges on our website www.eahli.com 	<p>تحويلات بطريقة مبسطة ومريحة في حسابك لدى مصرفنا في الإمارات العربية المتحدة من خلال ترتيباتنا مع المصارف المراسلة في جميع أنحاء العالم.</p> <ul style="list-style-type: none"> • قيد مباشر وآمن في حسابك • يتم قيد الأموال بالعملة المتعددة المستلمة في حسابك بسعر الصرف التنافسي السائد • خاصية التنبيه عبر الرسائل القصيرة • يرجى الرجوع إلى جدول الرسوم و المصاريف المتوفر على موقعنا www.eahli.com
TO RECEIVE FUNDS INTO YOUR ACCOUNT, ENSURE ACCURACY OF YOUR	لاستلام الأموال في حسابك ، تأكد من دقة
<ul style="list-style-type: none"> • Full Name • IBAN (International Bank Account Number) • Bank details • Swift Code: ABKKAEDXXX • Purpose of money received 	<ul style="list-style-type: none"> • الاسم الكامل • الأيبان (رقم الحساب المصرفي الدولي) • التفاصيل المصرفية • السويفت كود: ABKKAEDXXX • الغرض من الأموال المستلمة
OUTWAD REMITTANCES	التحويلات الصادرة
<p>You can transfer money from your account to other accounts within UAE as well as internationally through our online banking as well as mobile banking app without the hassle of visiting our branch. Ensure accuracy of following details of the Beneficiary:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Full Name • IBAN (International Bank Account Number, IBAN comprises of 23 digits) • Complete beneficiary address • Complete Bank address & Swift Code of the receiving bank • Purpose of money transferred 	<p>يمكنك تحويل الأموال من حسابك إلى حسابات أخرى داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وكذلك دولياً من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وكذلك تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول دون الحاجة إلى زيارة فرعنا. عليك التأكد من دقة التفاصيل التالية الخاصة بالمستفيد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الاسم الكامل • الأيبان (رقم الحساب المصرفي الدولي ، يتكون من 23 رقماً) • عنوان المستفيد كاملاً • أكمل عنوان البنك ورمز سويفت للبنك المتلقي • الغرض من تحويل الأموال
DOMESTIC	تحويل محلي
<ul style="list-style-type: none"> • Account transfer within your own accounts at our Bank or to other account holders of our Bank <ul style="list-style-type: none"> - Instant transfer - No fee / charges - SMS Alerts • Local Bank Transfer - Immediate Payment Instruction <ul style="list-style-type: none"> - Immediate Payment Instruction (IPI) within UAE Instant transfer to participating UAE Banks - 24/7 instant credit for transfers less than AED25,000.00 to all banks connected to IPI - Ensure accuracy of Beneficiary details (IBAN comprises of 23 digits) • Local Bank Transfer - UAEFTS <ul style="list-style-type: none"> - Large value AED payments are made easy - Transfers can be made over counter in our branches, through Online Banking and Mobile Banking - Ensure accuracy as IBAN number of the beneficiary account (i.e. 23 digits) and account title, as these are mandatory information required to process the transfers 	<ul style="list-style-type: none"> • تحويل من الحساب ضمن حساباتك الخاصة في مصرفنا أو إلى أصحاب حسابات آخرين في مصرفنا <ul style="list-style-type: none"> - تحويل فوري - لا توجد رسوم / مصاريف - تنبيهات الرسائل القصيرة • تحويل بنكي محلي - تعليمات دفع فورية <ul style="list-style-type: none"> - تعليمات الدفع الفوري داخل دولة الإمارات العربية المتحدة التحويل الفوري إلى البنوك الإماراتية المشاركة - قيد فوري على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للتحويلات التي تقل عن 25000 درهم إماراتي لجميع البنوك المرتبطة بتعليمات الدفع الفوري - ضمان دقة تفاصيل المستفيد (يتكون رقم الحساب المصرفي الدولي (الآيبان) من 23 رقماً) • التحويل المصرفي المحلي - نظام الإمارات للتحويلات المالية <ul style="list-style-type: none"> - يمكن إجراء مدفوعات المبالغ المالية الكبيرة بالدرهم الإماراتي بكل سهولة - التأكد من الدقة رقم الآيبان لحساب المستفيد (أي 23 رقماً) واسم الحساب ، حيث إنها تشكل معلومات إلزامية مطلوبة لإجراء التحويلات.

• Swift Transfer

- Transfers can be made in multiple currencies at competitive prevailing exchange rate displayed on our website www.eahli.com
- Transfers can be made over counter in our branches, through Online Banking and Mobile Banking. Based on the amount, currency, type of charges (own/ shared chosen by you), transfer fee will be applicable
- Correspondent bank charges varies from bank to bank
- The Bank might ask for additional information regarding the onward transfer which is required to process the payment

• التحويل السريع (السويفت)

- يمكن إجراء التحويلات بعملات متعددة بأسعار الصرف السائدة التفاضلية المعروضة على موقعنا على الإنترنت www.eahli.com
- يمكن إجراء التحويلات عبر الكاونتر في فروعنا ، ومن خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. بناءً على المبلغ والعملة ونوع الرسوم (الخاصة / المشتركة التي اخترتها) ، سيتم تطبيق رسوم التحويل
- تختلف رسوم البنك المراسل من بنك لآخر
- قد يطلب البنك معلومات إضافية بخصوص التحويل الداخلي المطلوب لإجراء الدفع

YOU SHOULD KNOW

ما يجب عليك معرفته

Inward Transfers

- Actual amount of Telex/SWIFT transfers received in your favor will be credited to your account after deducting the Bank's fees/ charges and commissions
- In case of inaccurate details in name of the beneficiary / account number that does not match the Bank's records or for any other reasons the Bank will reject the transfer
- The Bank might ask for additional information regarding the inward transfer which is required to process the credit into your account
- Incoming remittances will be credited to your account at the exchange rate prevailing on the same day of deposit in the currency of such accounts unless we receive your instructions contrary thereto

Outward Transfers

- You must provide complete data/ purpose of payment as requested by the Bank
- The Bank will screen all payments to its satisfaction to ensure that the payment in not in any domestic or international breach of regulations
- For SWIFT payments, Correspondent banks may deduct their applicable charges from the remittance amount If charge code SHA (shared) is selected, if charge code OUR is selected all charges will be borne by the remitter
- You may cancel your transaction while it is pending for processing with us. Once it is processed, we will try our best to recall the same but cannot guarantee a successful recall. Additional charges will be applicable to such recalls
- Transactions can be rejected due to inaccurate beneficiary details/ status of account like inactive or dormant or any other reasons. Additional charges will be applicable to such rejected transactions
- The Correspondent/ Beneficiary bank can reject the transaction if there is non-compliance to their policies. In this case, the transaction will be refunded at the prevailing rate and might incur loss.

التحويلات الواردة

- سيُضاف المبلغ الفعلي لتحويلات التلكس / السويفت المستلمة لصالحك إلى حسابك بعد خصم رسوم / مصاريف البنك وعمولاته
- في حالة وجود تفاصيل غير دقيقة بخصوص اسم المستفيد / رقم الحساب والتي لا تتطابق مع سجلات البنك أو لأي أسباب أخرى، سيرفض البنك التحويل
- قد يطلب البنك معلومات إضافية بخصوص التحويل الوارد المطلوب لإجراء القيد في حسابك
- سيتم إضافة مبلغ التحويلات الواردة إلى حسابك بسعر الصرف السائد في نفس يوم الإيداع بعملة هذه الحسابات ما لم تتلق تعليمات منك تتعارض مع ذلك

التحويلات الخارجية

- يجب عليك تقديم بيانات كاملة/ غرض الدفع حسب طلب البنك
- سيقوم البنك بفحص جميع المدفوعات بما يرضيه للتأكد من أن الدفع ليس به أي انتهاك محلي أو دولي للوائح
- بالنسبة لمدفوعات السويفت، يجوز للبنوك المراسلة خصم الرسوم المطبقة من مبلغ التحويل إذا تم تحديد رمز مشاركة رسوم التحويل بين المرسل والمستفيد، إذا تم تحديد رمز دفع الرسوم من قبل المرسل ، فسيتم تحميل المرسل جميع الرسوم
- يمكنك إلغاء معاملتك أثناء انتظار معالجتها لدى البنك. بمجرد معالجتها ، سنبدل قصارى جهدنا لاستدعاء الاموال المحولة مرة أخرى في حسابك ولكن لا يمكننا ضمان استرداد ناجح. سيتم تطبيق رسوم إضافية على عمليات الاستدعاء هذه
- يمكن رفض المعاملات بسبب ان تفاصيل المستفيد غير دقيقة/ ان تكون حالة الحساب غير نشط أو خامد أو أي أسباب أخرى. سيتم تطبيق رسوم إضافية على مثل هذه المعاملات المرفوضة
- يمكن للبنك المراسل/ المستفيد رفض المعاملة إذا كان هناك عدم امتثال لسياساتهم. في هذه الحالة ، سيتم استرداد المعاملة بالسعر السائد وقد تتكبّد خسارة

WARNING

تنبيه

- **Keep your banking credentials / PINS safe at all times and do not disclose your banking information to anyone**
- **Check your statements regularly and contact the Bank immediately if you notice any irregularity. Such irregularity must be reported within 30 days of the statement date**
- **Keep the Bank updated with your identification documents and contact details at all times. Bank will send reminder notices 90 days before expiry. Not providing these documents might result in charges, transactions being restricted, account being blocked or account being closed**
- **Use your own mailing addresses and not of friends/ relatives** The Bank reserves the right to change any or all the terms and conditions in the Key Fact statement, product terms and conditions, charges, as well as the Applicant contract with 60 days prior notice to you
- **Additional fees may be levied by the correspondent bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances.**
- **Penalties and Fees may be applied if there is a customer error or omission in providing incorrect or incomplete information for remittances.**

- احتفظ ببيانات أوراق الاعتماد المصرفية / أرقام التعريف الشخصية الخاصة بك آمنة في جميع الأوقات ولا تكشف عن معلوماتك المصرفية لأي شخص
- تحقق من كشوفات حسابك بانتظام واتصل بالبنك على الفور إذا لاحظت أي عدم صحة اي بيان . يجب الإبلاغ عن عدم الصحة هذه في غضون 30 يوماً من تاريخ كشف الحساب
- إبقاء البنك على اطلاع دائم بوثائق الهوية وتفاصيل الاتصال الخاصة بك في جميع الأوقات. سيرسل البنك إشعارات تذكير قبل 90 يوماً من انتهاء الصلاحية. قد يؤدي عدم تقديم هذه المستندات إلى فرض رسوم أو تقييد المعاملات أو حظر الحساب أو إغلاق الحساب
- استخدم العناوين البريدية الخاصة بك وليست الخاصة بالأصدقاء / الأقارب
- يحتفظ البنك بالحق في تغيير أي من أو كل الشروط والأحكام الواردة في بيان الحقائق الرئيسية، وشروط وأحكام المنتج، والمصاريف بالإضافة إلى عقد مقدم الطلب مع إشعار مسبق لك بـ 60 يوماً
- قد يتم فرض رسوم إضافية من قبل البنك المراسل/ المؤسسة المالية أو الجهة التي تقدم الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات المالية
- قد يتم تطبيق غرامات ورسوم في حال وجود خطأ أو سهو من قبل المتعامل في تقديم معلومات غير صحيحة أو غير مكتملة للتحويلات المالية

COOLING OFF PERIOD / WAIVER OF RIGHT TO COOLING-OFF PERIOD:

فترة التهدئة / التنازل عن الحق في فترة التهدئة:

You have the right to a Cooling-off-Period of 5 complete business days that starts from the date of signing application form, which means you have the right to cancel your request and the Bank will refund any related fees, net off any reasonable and direct costs already incurred.

If you wish to waive off the cooling off period, please sign here

I / We, the undersigned _____

waive the cooling-off period for Product or Service provided to me by the Bank.

I confirm that I understand that as consequence of this waiver, I will not be able to rescind the contract/ transaction during the Cooling-off Period and the sign contract shall be valid from the time I sign it. And hereby sign and waive my right of cooling off period:

Signature: _____

Name: _____

Date: _____

لديك الحق في فترة تهدئة مدتها 5 أيام عمل كاملة تبدأ من تاريخ التوقيع على نموذج الطلب، مما يعني أن لديك الحق في إلغاء الطلب الخاص بك وسوف يقوم البنك برد أي رسوم ذات صلة، مخصوم منها أي تكاليف معقولة ومباشرة تم تكبدها بالفعل.

إذا كنت ترغب في التنازل عن فترة التهدئة، يرجى التوقيع هنا

أنا / نحن الموقعون أدناه _____

أتنازل عن فترة التهدئة للمنتج أو الخدمة المقدمة لي من قبل البنك

أؤكد أنني أفهم أنه نتيجة لهذا التنازل، لن أتمكن من إلغاء العقد/ المعاملة خلال فترة التهدئة وسيكون عقد التوقيع سارياً من وقت توقيعه.

وبهذا أوقع وأتنازل عن حقي في فترة التهدئة.

التوقيع _____

الاسم _____

التاريخ _____

HOW TO CONTACT US

كيف نتواصل معنا

- You can contact us 24/7 on our call center number **+971 4 607 5507** (within / outside UAE). We will be very happy to assist you
- During the Bank working hours, you may contact us on **+971 4 607 5555**
- To know more about our services along with the fees and charges, you may visit our website www.eahli.com

- يمكنك الاتصال بنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على رقم مركز الاتصال الخاص بنا **+97146075507** (داخل / خارج الإمارات العربية المتحدة) وسنكون في غاية السعادة لمساعدتك
- خلال ساعات عمل البنك، يمكنك الاتصال بنا على رقم الاستقبال **+97146075555**
- لمعرفة المزيد عن خدماتنا بالإضافة إلى الرسوم والمصاريف، يمكنك زيارة موقعنا على الإنترنت www.eahli.com

HOW CAN YOU MAKE A COMPLAINT

كيف يمكنك تقديم شكوى

Submit your complain to the Complaint Unit either hand delivered or via mail / fax / email / online.

- Dubai Branch:** Opposite Hamarain Centre, Abu Baker Siddiqui Road, Deira, Dubai - UAE
- Abu Dhabi Branch:** EIBFS Building, Ground Floor, Al Muroor Street, Abu Dhabi - UAE

- Tel. **+971 4 607 5555**
- Fax **+971 4 268 4445**
- Email: complaints@abkuwait.com
- Website: www.eahli.com
- 24/7 call center number **+971 4 607 5507** (within / outside UAE)

The Bank shall provide a written acknowledgement of the Complaint filed with Bank, with details of the Complaint process within 2 complete business days of receiving the Complaint. A unique service request number will be assigned to you.

قم بإرسال شكاوىك إلى وحدة الشكاوى إما باليد أو عبر البريد / البريد الإلكتروني / موقع البنك على الإنترنت.

- فروع دبي:** مقابل مركز حمر عين، شارع أبو بكر الصديق، ديرة، دبي - الإمارات العربية المتحدة
- فروع أبوظبي:** مبنى معهد الامارات للدراسات المصرفية والمالية، الطابق الأرضي، شارع دالمور، أبوظبي

- هاتف: **+97146075555**
- الفاكس: **+97142684445**
- البريد الإلكتروني: complaints@abkuwait.com
- الموقع الإلكتروني: www.eahli.com
- رقم مركز الاتصال الخاص بنا: **+971 4 607 5507** (داخل / خارج الإمارات العربية المتحدة)

سوف يقوم البنك بإرسال رد كتابي يعلم الوصول بالشكوى المقدمة إلى البنك، مع تفاصيل عملية إجراءات معاملة الشكوى في غضون يومي عمل كاملين من تاريخ استلام الشكوى، سيتم تخصيص رقم مميز لطلب الخدمة لك.

<p>The Bank shall send you in writing, its final response with detailed reasons within 15 complete business days of receiving a Complaint. If for any reason you are not satisfied with our complaint resolution, you have the right to refer your complaint to the Central Bank: www.centralbank.ae</p> <p>The Central Bank of the UAE has established Sanadak, an independent Ombudsman Unit to assist you in resolving any complaints that could not be settled through internal complaint resolution processes with our Bank.</p> <p>You can contact Sanadak unit directly. https://www.sanadak.gov.ae 800-726 2325 (SANADAK)</p>	<p>سوف يرسل لك البنك رده النهائي كتابياً مع الأسباب التفصيلية في غضون 15 يوم عمل من تلقي الشكوى.</p> <p>إذا لم تكن راضياً لأي سبب من الأسباب عن حل الشكوى الخاص بنا ، فيحق لك إحالة شكواك إلى مصرف الامارات المركزي: www.centralbank.ae</p> <p>قام المصرف المركزي بدولة الامارات بإنشاء وحدة مستقلة لتسوية المنازعات "سندك" لمساعدتك في حل أي شكاوى لم يتم تسويتها من خلال اجراءات حل الشكاوى الداخلية معنا.</p> <p>يمكنك التواصل مع وحدة سندك مباشرة https://www.sanadak.gov.ae 800-726 2325 (SANADAK)</p>
--	--

<p>DISCLAIMER</p> <p>The information in this Key Fact Statement is not the full terms of the contract, which is contained within the final terms of these services. By signing this document, you agree that you fully understand the features, fees and charges, which may be incurred by applying for this product.</p>	<p>إخلاء المسؤولية</p> <p>المعلومات الواردة في بيان الحقائق الأساسية هذا ليست الشروط الكاملة للعقد، والتي تم تضمينها في الشروط النهائية للمنتج لهذه الخدمة. من خلال التوقيع على هذا المستند، فإنك توافق على أنك تفهم تماماً المزايا والرسوم والمصاريف التي قد يتم تكبدها من خلال التقدم بطلب للحصول على هذا المنتج.</p>
--	--

I/We hereby unconditionally and irrevocably agree that I/ we have read the above Key Facts Statements and clearly understand all the information provided herein.

CUSTOMER NAME:	
ADDRESS:	
MOBILE NUMBER:	
EMAIL ID:	
SIGNATURE/ DATE:	
FOR BANK USE	
BANK OFFICIAL NAME:	
BANK OFFICIAL ID:	
SIGNATURE/ DATE:	

أنا/نحن بموجب هذا أوافق بشكل غير مشروط وغير قابل للنقض على أنني/ نحن قد قرأنا بيانات الحقائق الرئيسية المذكورة أعلاه ونفهم بوضوح جميع المعلومات المقدمة هنا

اسم العميل:	
العنوان:	
رقم الهاتف المتحرك	
البريد الالكتروني:	
التوقيع/ التاريخ:	
لاستخدام البنك	
اسم المسؤول في البنك:	
رقم بطاقة المسؤول في البنك:	
التوقيع/ التاريخ:	