

Effective Date 01 July 2021

تاريخ السريان الأول من يوليو 2021

Product/Services	Turn-Around Time	الفترة الزمنية	المنتج/الخدمة
Disclosure and Transparency		الكشف والشفافية	
Annual automatic renewal of a contract	The Bank shall send a written notice to the Consumer at least 30 calendar days in advance from the date of renewal. The notice shall also indicate how and when the automatic renewal can be cancelled.	يرسل البنك إشعاراً خطياً إلى العميل قبل 30 يوماً على الأقل من تاريخ التجديد، يشتمل على كيف ومتى يمكن إلغاء التجديد التلقائي.	التجديد التلقائي السنوي للعقد
Changes to Term and Conditions and Fees (except lending rates) of a Financial Product and/or Service	The Bank shall give Consumers a minimum of 60 calendar days' notice before any permissible changes to the terms and conditions of a Financial Product and/or Service, including changes to Fees, can take effect.	يؤجّه البنك للعملاء إشعاراً لفترة قبل أن تصبح أي تغييرات مسموح بها على شروط وأحكام المنتج و/أو الخدمة المالية، بما في ذلك التغييرات في الرسوم، سارية المفعول.	التغييرات في الشروط والأحكام (باستثناء أسعار الإقراض) للمنتجات و/أو الخدمات المالي
	The Bank shall provide a plain language summary of the key changes along with a copy of the revised Terms and Conditions.	ويقدم البنك ملخصاً بلغة واضحة بالتغييرات الرئيسية، إلى جانب نسخة من الشروط والأحكام المعدلة.	
Permissible change in the methodology to calculate rates and Fees	The Bank shall disclose the revised methodology to the Consumer by way of written notice provided 60 calendar days in advance of the change taking effect.	يفصح البنك للعميل عن المنهجية المعدلة عن طريق إشعار خطي يُقدّم قبل 60 يوماً تقويمياً من سريان التغيير.	التغيير المسموح به في منهجية احتساب الأسعار والرسوم
Account Closure (except for credit cards and investment accounts)	The Bank shall issue a final closing account statement, identified as such, within 7 complete business days of the Consumer requesting the transfer or closure of the account. The Bank shall inform Consumers in writing of their decision to close a Consumer's account 60 calendar days in advance of the account being closed indicating reason for closure.	يصدر البنك كشف حساب ختامي، محدّد بتلك الصفة، في غضون 7 أيام عمل كاملة من طلب العميل تحويل أو إغلاق الحساب. كما يبلغ البنك العملاء خطياً بقرارهم إغلاق حساب العميل قبل 60 يوماً تقويمياً من إغلاق الحساب، موضحاً سبب الإغلاق.	إغلاق الحساب (باستثناء بطاقات الائتمان وحسابات الاستثمار)
Bank's Branch closure, merger or movement	The Bank shall provide at least 60 calendar days' written notice to affected Consumers.	يجب أن يقدم البنك إشعاراً كتابياً قبل 60 يوماً على الأقل من العملاء المتأثرين.	إغلاق فرع البنك أو الاندماج أو الحركة
Deposit Products transaction account statement	The Bank shall provide monthly free of charge	يصدره البنك مجاناً بصفة شهرية.	كشف حساب معاملات إيداع المنتجات
Funds approved on a Credit Product (except for mortgages and credit cards)	The Bank shall disburse the funds within 10 business days of signing the contract subject to the product's terms and condition.	يصرف البنك الأموال في غضون 10 أيام عمل من توقيع العقد وفقاً لشروط وأحكام المنتج.	الأموال المعتمدة على منتج ائتماني (باستثناء الرهون العقارية وبطاقات الائتمان)
	If there is a delay, the Bank shall advise the Consumer in Writing immediately as to the reason for the delay and the date by which the funds will be available. As a consequence of the delay caused by the Bank, the Consumer may cancel the contract without cost or penalty before the funds are made available.	في حالة التأخير، يبلغ البنك العميل خطياً على الفور بسبب التأخير والتاريخ الذي ستكون فيه الأموال متاحة، ونتيجة للتأخير الذي يسببه البنك، يجوز للعميل إلغاء العقد دون تكلفة أو غرامة قبل إتاحة الأموال.	
Credit/financing facilities transaction statement	The Bank shall provide quarterly free of charge	يصدره البنك مجاناً كل ثلاثة أشهر.	بيان معاملة التسهيلات الائتمانية/التمويلية
Credit/payment instruments transaction statement	The Bank shall provide monthly free of charge	يصدره البنك مجاناً بصفة شهرية.	بيان معاملة أدوات الائتمان/الدفعة
Increase in Annual Interest/ Profit Rate of a Credit Product	The Bank shall give Consumers a 30 calendar days' notice period	يمنح البنك العملاء فترة إشعار مدتها 30 يوماً تقويمياً	زيادة في معدل الفائدة/الربح السنوي لمنتج ائتماني

Product/Services	Turn-Around Time	الفترة الزمنية	المنتج/الخدمة
Disclosure and Transparency		الكشف والشفافية	
Missed payments	The Bank shall immediately advise the Consumers in Writing when a payment is missed for more than calendar 30 days past its due date. When the Consumer is 2 payments in Arrears, the Bank shall advise the Consumer in Writing of the possible consequences of the Arrears as deemed appropriate by the Bank, including: a. Legal action; b. Foreclosure; c. Redemption of security; d. Demand for payment from the guarantor; and e. Negative reporting with the Credit Information Agency.	يخطر البنك العمله خطياً على الفور عند عدم سداد أي من المدفوعات لأكثر من 30 يوماً تقويمياً بعد تاريخ الاستحقاق. إذا تأخر العميل عن سداد دفعيتين، يخطر البنك العميل خطياً بالعواقب المحتملة للمتأخرات على النحو الذي يراه البنك مناسباً، بما في ذلك: أ. اتخاذ إجراءات قانونية. ب. الحجز على الشيء المرهون. ج. استرداد الضمان. د. طلب السداد من الضامن. هـ. التقرير السلبي لوكالة المعلومات الائتمانية.	المدفوعات غير المسددة
Sale or transfer by the Bank of a Consumer's Credit Product to a Third Party	The Bank shall advise the Consumer in Writing, 60 calendar days in advance of the sale or transfer and notified of the name of the Third Party unless otherwise instructed by the Central Bank of UAE.	يخطر البنك العميل خطياً قبل 60 يوماً من البيع أو التحويل، على أن يتضمن الإفطار اسم الطرف الثالث، ما لم تكن هناك تعليمات بخلاف ذلك من قبل البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.	بيع أو تحويل منتج ائتماني للعميل من قبل البنك إلى طرف ثالث
Financial Product and/or Service Fees	The Consumer will be advised 30 calendar days in advance before being subject to the amount of expected Fees or the application interest/profit rates.	يخطر العميل قبل 30 يوماً تقويمياً من فرض مبلغ الرسوم المتوقعة أو معدلات الفائدة/الربح للتطبيق عليه.	رسوم المنتج المالي و/أو الخدمة المالية

Product/Services	Turn-Around Time	الفترة الزمنية	المنتج/الخدمة
Business Conduct		مزاوله الأعمال	
Cooling-off Period	The Consumer has the right to a Cooling-off Period of 5 complete business days after the signing of the contract unless a longer Cooling-off Period is required/allowed for that product and/or service by way of other legal or regulatory requirements. The Consumer may exercise right to waive the Cooling-off when permitted. The Consumer may choose to consult other persons including a lawyer or any advisor in order to make an informed decision. By the 6th business day, the Consumer must decide to choose to reject or negotiate an amendment to the contract or otherwise the contract may be in force in accordance with its terms and conditions. The Bank shall provide the Consumer with immediate confirmation of the Consumer's expressed consent in Writing and inform the Consumer that he/she retains the right of refusal as well as the 5 complete business days Cooling Off period. Consumers may waive the Cooling-off Period of complete 5 business days by signing a written waiver provided by the Bank containing a warning about agreeing to an immediate commitment.	يحق للعميل الحصول على فترة تهدئة خمس (5) أيام عمل كاملة بعد توقيع العقد ما لم تُطال/ يُسمح بفترة تهدئة تبريد أطول للمنتج و/أو الخدمة المالية المعنية نتاج أي طريق متطلبات قانونية أو تنظيمية أخرى. يجوز للعميل ممارسة حقه في التنازل عن فترة التهدئة متى كان مسموحاً له بذلك. قد يختار العميل استشارة أشخاص آخرين، بما في ذلك أي محام أو مستشار، بغية اتخاذ قرار مستنير. ولكن، بحلول يوم العمل السادس، يتعين على العميل أن يقرر اختيار الرفض أو التفاوض بشأن تعديل العقد، أو أن يعتبر العقد سارياً خلاف ذلك وفقاً لشروطه وأحكامه. يزود البنك العميل بتأكيد فوري وخطي للموافقة الصريحة من جانب العميل، مع إبلاغ العميل بأن له حق الرفض بالإضافة إلى فترة التهدئة التي تبلغ 5 أيام عمل كاملة. ويجوز للعملاء التنازل عن فترة التهدئة البالغة 5 أيام عمل من خلال التوقيع على تنازل خطي يقدمه البنك، يشتمل على تحذير بشأن الموافقة على أي التزام فوري.	فترة تهدئة
Account Opening	Accounts shall be opened within 2 complete business days from the date of application subject to account opening terms and conditions.	يُفتح الحسابات في غضون يومي عمل كاملين من تاريخ تقديم الطلب، مع مراعاة شروط وأحكام فتح الحساب.	فتح الحساب

Product/Services	Turn-Around Time	الفترة الزمنية	المنتج/الخدمة
Business Conduct		مزاوله الأعمال	
Account Closure by the Consumer	The Bank shall acknowledge in writing within 2 complete business days, the receipt of account closure request by the Consumer. The Bank shall close all other accounts within the prescribed time limit of 7 complete business days from the date of the Consumer's request (except credit card, payment and investment accounts) By the 8th business day, the Bank shall also: i. Produce and provide the Consumers with all documentation including clearance and liability letters that are required to facilitate the closure and transfer; and ii. Provide the Consumer with Written confirmation of the closure	يقر البنك خطياً خلال يومي عمل كاملين باستلام طلب العميل لإغلاق الحساب. يُغلق البنك إغلاق جميع الحسابات الأخرى في غضون المهلة المحددة، وهي سبعة (7) أيام عمل كاملة من تاريخ طلب العميل (باستثناء بطاقات الائتمان وحسابات الدفع والاستثمار). ويطول يوم العمل الثامن، يتعين على البنك كذلك: أ. إصدار وتزويد العملاء بجميع الوثائق، بما في ذلك خطابات التخليص والمسؤولية المطلوبة لتسهيل الإغلاق والتحويل. ب. تزويد العميل بتأكيد كتابي للإغلاق	إغلاق الحساب من قبل العميل
Account Closure by the Bank	The Bank shall inform the Consumer in Writing of their decision to close a Consumer's account 60 calendar days in advance of the account being closed	يُبلغ البنك العميل خطياً بقراره إغلاق حساب العميل قبل 60 يوماً من تاريخ إغلاق الحساب	إغلاق الحساب من قبل البنك
Credit Cards and Payment Accounts Closure Request	The Bank shall close the account within 45 calendar days and provide the Consumer with Written confirmation of the closure except where there is a negative balance outstanding. During this interim period no unauthorized Fees shall be charged. Where an account cannot be closed due to an outstanding balance remaining after 45 calendar days, the Bank shall provide a written notice to the Consumer and shall follow normal collection procedures.	يغلق البنك الحساب في غضون 45 يوماً تقويمياً، ويزود العميل بتأكيد خطي للإغلاق، إلا في حالة وجود رصيد سلبي مستحق. وخلال تلك الفترة المؤقتة لن يتم تحصيل أي رسوم غير مصرح بها. مضى تعذر إغلاق الحساب بسبب وجود رصيد مستحق متبقي بعد 45 يوماً تقويمياً، يتعين على البنك تقديم إشعار خطي إلى العميل واتباع إجراءات التحصيل العادية.	طلب إغلاق البطاقات الائتمانية وحسابات الدفع
Account Blockage	The Bank shall provide a written notice to the Consumer within 24 hours to inform the Consumer of the blockage details, the action the Consumer is expected to take and the contact information for the Bank regarding the blockage. The Bank shall after a notice period of 90 calendar days or after such period as may be prescribed by the Central Bank, temporarily block Debit & Credit Cards for all types of transactions, including ATM withdrawals if the Consumer have failed to respond to the Bank's written notices requesting the Consumer to provide required identification details to update the Bank's records.	يقدم البنك إخطاراً خطياً للعميل في غضون 24 ساعة لإبلاغه بتفاصيل الحظر والإجراء المتوقع أن يتخذه العميل ومعلومات الاتصال الخاصة بالبنك فيما يتعلق بالحظر. بعد توجيه إشعار مدته 90 يوماً تقويمياً، أو أي فترة يحددها البنك المركزي، يتعين على البنك حظر بطاقات الخصم والائتمان بشكل مؤقت لجميع أنواع المعاملات، بما في ذلك عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي، إذا أوقف العميل في الرد على الإشعارات الخطية الصادرة من البنك، والتي يطلب فيها من العميل تقديم تفاصيل تعريف الهوية المطلوبة لتحديث سجلات البنك.	حظر الحساب
Service Interruptions (foreseen events)	The Bank shall advise the Consumers in advance of any planned interruption to digital services.	يبلغ البنك العملاء مسبقاً بأي انقطاع مخطط له في الخدمات الرقمية.	انقطاعات الخدمة (أحداث متوقعة)
Service Interruptions (unforeseen events)	Where the interruption for services is expected to last more than 4 hours, a notice shall be posted on NBK-UAE website and by way of sending a short message service (SMS)/email if possible.	متى كان من المتوقع أن يستمر انقطاع الخدمات لأكثر من أربع (4) ساعات، يتعين نشر إشعار بذلك على موقع بنك الكويت الوطني - الإمارات العربية المتحدة، علوة على إرسال خدمة الرسائل القصيرة أو رسائل البريد الإلكتروني، إن أمكن.	انقطاعات الخدمة (أحداث غير متوقعة)
Bank Errors or Omissions	The Bank shall immediately, upon detecting an error or omission, refund the Consumers any incurred deductions from their accounts or costs incurred due directly to the error or omission. The Bank shall issue a communication to any affected Consumer within 10 complete business days of identifying the error or omission to advise of the matter and the steps to be taken for corrective action, including the amount of the refund to be provided to the Consumer(s).	يتعين على البنك - فور اكتشاف أي خطأ أو سهو - أن يعيد للعملاء أي خصومات متكبدة من حساباتهم أو التكاليف المتكبدة بسبب الخطأ أو السهو. يصدر البنك رسالة إلى أي عميل متضرر في غضون 10 أيام عمل كاملة من تحديد الخطأ أو السهو للإبلاغ عن الأمر، والخطوات التي يجب اتخاذها فيما يتعلق بالإجراء التصحيحي، بما في ذلك مبلغ الاسترداد الذي سيتم تقديمه إلى العميل (العملاء).	الأنخطاء أو السهو من جانب البنك

Product/Services	Turn-Around Time	الفترة الزمنية	المنتج/الخدمة
Business Conduct		مزاوله الأعمال	
Unauthorized Transactions	Consumers may report loss, theft, fraud or misuse of their account and/or credit/payment cards/digital instruments by contacting the Bank's hotline (+971 4 31616700) available 24 hours and 7 days a week. Consumers may report Unauthorized Transaction within 30 business days after the transaction has been properly informed by the Bank.	يمكن للعملاء الإبلاغ عن فقدان أو سرقة، أو التعرض لاختيال أو إساءة استخدام حساباتهم و/أو بطاقات الائتمان/الدفع/الذكوك الرقمية، من خلال الاتصال بالخط الساخن للبنك (+971 4 31616700)، المتاح على مدار 24 ساعة وطوال أيام في الأسبوع. يمكن للعملاء الإبلاغ عن أي معاملة غير مصرح بها في غضون 30 يوم عمل بعد أن يتم الإبلاغ عن المعاملة بشكل صحيح من قبل البنك.	المعاملات غير المصرح بها
Debit Cards Limit and Terms and Conditions	The Bank will provide 60 calendar days' notice in Writing to the Consumer of the Bank's decision to reduce the limit of the permissible daily transaction or the terms and condition of the card, reason for the change and what Consumer can do if they do not agree.	يقدم البنك للعميل إشعاراً خطياً مدته 60 يوماً تقويمياً يشتمل على قرار البنك بتخفيض حد المعاملة اليومية المسموح بها، أو شروط وأحكام البطاقة، وسبب التغيير، وما يمكن للعميل فعله إذا لم يوافق على أي من تلك التغييرات.	حدود بطاقات الخصم والشروط والأحكام
Remittances, Transfers and Foreign Exchange	The Bank shall advise a Consumer within 2 complete business days of the return of funds by a correspondent bank or financial institution. The funds returned shall be credited to the Consumer's account as soon as received from the correspondent bank or financial institution. Where the Consumer does not have an account, the returned funds must be available in cash or by cashier's cheque within the 2 complete business days.	يخطر البنك العميل في غضون يومي عمل كاملين من إعادة الأموال من قبل بنك أو مؤسسة مالية متراسل معها، حيث تُضاف الأموال المعادة إلى حساب العميل بمجرد استلامها من البنك أو المؤسسة المالية المتراسل معها. وإذا لم يكن لدى العميل حساب، عندئذ ينبغي أن تكون الأموال المرتجعة متاحة نقداً أو بشيك صراف في غضون يومي عمل كاملين.	الحوالات والتحويلات والعملة الأجنبية
Revised Payment Arrangements	The Bank shall, within 10 complete business days, provide the Consumer in Writing, with a clear disclosure and explanation of the revised repayment/payment arrangement. The Bank shall provide the Consumer with a copy of detailed and revised payment schedule, and a breakdown of how payments will be allocated to interest/profit and the outstanding balance owing. The Bank shall disclose to the Consumer that reporting relating to the Consumer's Arrears must be shared with the Credit Information Agency.	يتعين على البنك، في غضون 10 أيام عمل كاملة، تزويد العميل خطياً بأقسام وتفسير واضح لترتيب السداد/الدفع المنقح. كما يزود البنك العميل بنسخة من جدول السداد التفصيلي، إلى جانب تفاصيل كيفية تخصيص المدفوعات لفائدة/الربح والرصيد المستحق القائم. ويلتزم البنك بأن يفصح للعميل عن ضرورة مشاركة التقارير المتعلقة بمتأخرات العميل مع وكالة المعلومات الائتمانية.	ترتيبات الدفع المنقحة
Debt Collection	Where an account remains in Arrears 30 calendar days after the date on which the Arrears first arose, the Bank shall immediately communicate with the Consumer to establish why the Arrears have arisen. At the Consumer's request and with the Consumer's expressed consent, the Bank shall liaise with the Consumer's authorized representative who may act on the Consumer's behalf in relation to addressing the Arrears.	في حالة استمرار تأخر الحساب فترة 30 يوماً تقويمياً بعد تاريخ ظهور المتأخرات لأول مرة، عندئذ يتواصل البنك على الفور مع العميل لتحديد سبب المتأخرات. وبناءً على طلب العميل وبموافقة صريحة منه، يتعين على البنك الاتصال بممثل العميل المفوض الذي قد يتصرف نيابة عن العميل فيما يتعلق بمعالجة مسألة المتأخرات.	تحصيل الديون
	Where an account remains in Arrears more than 60 calendar days after the date on which the Arrears first arose, the Bank shall immediately issue a notice in Writing to inform the Consumer, authorized representative and/or any guarantor of the loan/financing of the status of the account.	في حالة استمرار تأخر الحساب لأكثر من 60 يوماً تقويمياً بعد تاريخ ظهور المتأخرات لأول مرة، عندئذ يصدر البنك إشعاراً خطياً على الفور لإبلاغ العميل و/أو الممثل المعتمد و/أو أي ضامن للقرض/التمويل بحالة الحساب.	

Product/Services	Turn-Around Time	الفترة الزمنية	المنتج/الخدمة
Protection of Consumer Data and Assets		حماية بيانات العميل وأصوله	
Withdrawal of expressed consent by a Consumer of the use and/or sharing of Consumer's Personal Data by the Bank	The withdrawal shall take effect within complete 30 calendar days from the date the Bank received the withdrawal request from the Consumer.	يسري مفعول السحب خلال 30 يوماً تقويمياً كاملاً من تاريخ استلام البنك لطلب السحب من العميل.	سحب موافقة صريحة من قبل العميل على استخدام و/أو مشاركة بياناته الشخصية من قبل البنك
Errors, omissions or inaccuracies of Consumer information and Personal Data provided to the Credit Information Agencies	The Bank shall correct any Errors, omissions and inaccuracies within 7 complete business days of becoming aware of it.	يلتزم البنك بتصحيح أي أخطاء أو سهو أو عدم دقة في غضون 7 أيام عمل كاملة من علمه بذلك.	أخطاء أو سهو أو عدم دقة معلومات العميل والبيانات الشخصية المقدمة إلى وكالات المعلومات الائتمانية

Product/Services	Turn-Around Time	الفترة الزمنية	المنتج/الخدمة
Responsible Financing Practice		ممارسة مالية مسؤولة	
Post-dated Cheques	The Bank shall only take from the Consumer the number of post-dated cheques covering the instalments and of value not exceeding 120% of value of the loan/financing or the debit balance.	يحصّل البنك من العميل فقط على عدد الشيكات المؤجلة التي تغطي الأقساط، والتي لا تتجاوز قيمتها 120% من قيمة القرض/التمويل أو الرصيد المدين.	الشيكات المؤجلة
	The Bank prohibits obtaining signed blank cheques from Consumers.	يحظر البنك الحصول على شيكات فارغة موقعة من العملاء.	
	The Bank shall provide the Consumer with a photocopy of all the properly completed cheques that were provided to the Bank as proof of possession. The copies shall be stamped as accepted by the Bank.	يزوّد البنك العميل بصورة ضوئية من جميع الشيكات المكتملة بشكل صحيح، والتي تم تقديمها إلى البنك كدليل على الحيازة. وينبغي أن تكون جميع تلك الصور مختومة باعتبارها مقبولة من البنك.	
	Upon early settlement of the loan, the remaining postdated cheques shall be returned to the Consumer within 7 complete business days of the loan/financing being paid off.	عند التسوية المبكرة للقرض، يجب إعادة الشيكات المؤجلة المتبقية إلى العميل في غضون 7 أيام عمل كاملة من تاريخ سداد القرض/التمويل.	
Letter of no Liability Letter of Liability	The Bank shall issue a "letter of no liability" or a "letter of liability" if liabilities are owed within 7 complete business days from the date of the Consumer's request.	يصدر البنك "خطاب عدم مسؤولية" أو "خطاب المسؤولية" إذا كانت الالتزامات مستحقة خلال 7 أيام عمل كاملة من تاريخ طلب العميل.	خطاب عدم المسؤولية خطاب المسؤولية
Funds an approved Credit Product (except mortgages and credit cards)	The Bank shall release the funds to the Consumer within 10 complete business days of Consumer signing the contract.	يفرج البنك عن الأموال للعميل في غضون 10 أيام عمل كاملة من توقيع العميل على العقد.	تمويل منتج ائتمان معتمد (باستثناء الرهون العقارية وبطاقات الائتمان)

Product/Services	Turn-Around Time	الفترة الزمنية	المنتج/الخدمة
Complaint Management and Complaint Resolution		إدارة الشكاوى وتسويتها	
Complaint Acknowledgement	The Bank shall provide the Consumer a written acknowledgement of the Complaint filed with Bank, with details of the Complaint process within 2 complete business days of receiving the Complaint.	يزوّد البنك العميل بإقرار خطي بالشكاوى المقدمة إلى البنك، مع تفاصيل عملية التعامل مع الشكاوى، وذلك في غضون يومي عمل كاملين من تلقي الشكاوى.	إقرار شكاوى
Complaint Response	The Bank shall send the complainant in writing, its final response with detailed reasons within 30 complete business days of receiving a Complaint.	يرسل البنك لمقدم الشكاوى خطياً رده النهائي مع الأسباب التفصيلية في غضون 30 يوم عمل كاملة من تاريخ تلقي الشكاوى.	الرد على الشكاوى