

Important: This document provides a high-level summary of the key features, costs, obligations and risks of the product and serves as an acknowledgement of receipt. It is not intended to create, amend or replace any legal rights or obligations between the parties. The Customer should carefully review the Bank's General Terms and Conditions, product-specific Terms and Conditions before applying.

The Customer is responsible for obtaining independent legal, financial, tax and accounting advice before entering any Direct Debit service arrangement with the Bank. The Bank does not provide legal, tax or financial advice through this Key Facts Statement.

1. Product Overview

NBF Direct Debit Collection Service enables businesses to collect recurring or scheduled payments from their customers' bank accounts in the UAE through approved payment schemes and valid customer mandates. The service is designed to facilitate automated collections for subscriptions, instalments, membership fees, utility payments, rentals, insurance premiums, financing payments, and other recurring receivables.

2. Eligibility

Customers must maintain an active NBF Islamic business account in good standing and have an approved Direct Debit service agreement, customer mandate framework and collection process. Eligibility is subject to NBF's onboarding, Know Your Customer (KYC), due diligence, operational, risk and compliance requirements, as well as applicable Shari'ah principles.

3. Key Features and Services

- Automated collection of recurring payments from customer bank accounts.
- Support for one-time and recurring collection instructions.
- Customer mandate registration and maintenance functionality.
- Bulk collection file submission capabilities for high-volume collections.
- Collection status reporting and transaction monitoring.
- Automated reconciliation support through collection reference information.
- Reduced reliance on manual follow-up and payment reminders.
- Improved collection efficiency and receivables management.
- Electronic reporting of successful, returned, rejected, or disputed transactions.
- Integration with cash management and ERP systems, where applicable.

4. Processing Time and Documents Required

Your direct debit service will be activated within 7 business days subject to the receipt of complete and accurate documentation. Additional days may be required to comply with regulatory requirements and bank's internal verification requirements.

Indicative documents and information

The documents required are Direct debit agreement and OIC registration. The Bank may request additional documents or information, if required, to comply with applicable laws, regulations, and internal policies. The Customer will be informed of the status of the application at relevant stages and of the final decision.

5. Fees and Charges

Fees / Charges

DDS Service Setup Fee	₹ 500
Mandate Registration Fee	₹ 2
Collection Transaction Fee	₹ 2
Bulk File Processing Fee	₹ 100 per file + collection fee
Return / Rejection Fee	₹ 10
Mandate Amendment Fee	₹ 2
VAT	Applicable at prevailing UAE statutory rate

Fees for other products and services not specifically listed in this KFS will apply in accordance with NBF's applicable Schedule of Charges. Please refer to [Schedule of Charges_Islamic](#).

6. Key Terms and Conditions

- A valid customer mandate is required before initiating Direct Debit collections.
- The Customer is responsible for obtaining, maintaining, and retaining evidence of customer authorization and mandates.
- Collection requests must be submitted in the prescribed format and within applicable cut-off times.
- Collections remain subject to payment scheme rules, regulatory requirements, and account validation processes.
- Customer accounts from which funds are collected must contain sufficient cleared funds at the time of collection.
- Amendments, cancellations, or revocations of mandates must be processed in accordance with applicable scheme rules and service procedures.
- The service is governed by NBF's Direct Debit Service Agreement, General Terms and Conditions, Shari'ah principles, and applicable Business Banking Terms and Conditions [NBF.ae](#)
- NBF may amend the features, fees, charges, terms and conditions of the service where permitted under applicable laws and regulations. NBF will provide the Customer with at least 60 days' prior written notice before implementing such changes, unless a shorter period or immediate implementation is permitted or required by applicable laws or regulations.
- Service may be restricted or closed if terms and conditions are not met.

7. Customer Rights

- Right to receive information regarding the service, applicable fees, and collection procedures.
- Right to access collection reports, mandate information, and transaction records.
- Right to request investigations relating to rejected, returned, or disputed transactions.
- Right to receive at least sixty (60) calendar days' prior written notice of material changes to fees, charges, or Terms and Conditions, where applicable.
- Right to submit complaints through NBF's complaints handling channels and receive responses in accordance with applicable regulatory requirements.

8. Cooling-off Period

You have five (5) business days from the date you sign the application or offer letter to review your decision and cancel the product. The Bank will not proceed with the product until this period ends, unless you choose to waive your right to the cooling-off period. If you wish to cancel during this period, please notify the Bank.

The cooling-off provisions set out herein shall apply only to the extent required under applicable laws and regulations and subject to the Customer's eligibility thereunder. Where the Customer is not entitled to a statutory cooling-off period, the Bank may process and make available the Direct Debit service in accordance with the applicable documentation.

9. Warnings

- Collection attempts may fail where the payer's account has insufficient funds.
- Mandates may be cancelled, disputed, revoked, or challenged by the payer, resulting in unsuccessful collections.
- Collection transactions may be returned, rejected, or reversed in accordance with applicable scheme rules.
- Operational errors in collection files, customer information, or mandate details may result in delays or failed collections.
- System outages, communication failures, or technical disruptions may affect submission and processing of collection files.
- Changes in payer banking arrangements may affect collection success rates.
- NBF may delay, reject, suspend or restrict collection instructions where required to comply with applicable laws, regulations, sanctions requirements, fraud prevention controls, court orders or internal risk management requirements.
- The Customer remains responsible for ensuring that all Direct Debit mandates are valid, current and properly authorized. Failure to maintain valid mandates may result in disputes, reversals, financial losses or suspension of the service.

10. Customer Support

Do not hesitate to reach out to National Bank of Fujairah through the following channels:

Call Centre: **600565551**

Address: Your nearest NBF Branch, please [click here](#) for the location.

We will seek to address your complaint within two clear business days of receipt and advise if this time is not able to be met. Full details of how we address your complaints are contained in our Customer Charter published on our website.

11. Acknowledgement

We acknowledge that this Key Facts Statement is provided for disclosure purposes only and does not constitute, amend or replace any agreement with the Bank. The rights and obligations of the parties shall be governed exclusively by the relevant Direct Debit Service Agreement, applicable Business Banking Terms and Conditions and other contractual documentation executed with the Bank.

Customer Name	Date
Company Stamp	Customer Signature

هام: تقدّم هذه الوثيقة ملخصاً عاماً لأبرز خصائص المنتج وتكاليفه والتزاماته ومخاطره، وتُعد إقراراً باستلامها. ولا تهدف إلى إنشاء أي حقوق أو التزامات قانونية بين الطرفين أو تعديلها أو الحل محلها. وينبغي على العميل مراجعة الشروط والأحكام العامة للبنك والشروط والأحكام الخاصة بالمنتج بعناية قبل التقدم بطلب الحصول عليه. يتحمل العميل مسؤولية الحصول على استشارة قانونية ومالية وضريبية ومحاسبية مستقلة قبل الدخول في أي ترتيب يتعلق بخدمة الخصم المباشر مع البنك. ولا يقدم البنك أي استشارة قانونية أو ضريبية أو مالية من خلال بيان الحقائق الرئيسية هذا.

1. نظرة عامة على المنتج

تتيح خدمة الخصم المباشر من بنك الفجيرة الوطني الإسلامي للشركات تحصيل المدفوعات المتكررة أو المجدولة من الحسابات المصرفية لعملائها في دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال أنظمة الدفع المعتمدة وبموجب تفويضات سارية من العملاء. وصُممت الخدمة لتسهيل التحصيل الآلي لقيمة الاشتراكات والأقساط ورسوم العضوية وفواتير الخدمات والإيجارات وأقساط التأمين ودفعات التمويل وغيرها من المبالغ المستحقة المتكررة.

2. الأهلية

يجب على العملاء الاحتفاظ بحساب أعمال إسلامي نشط ومنتظم لدى بنك الفجيرة الوطني، وأن تكون لديهم اتفاقية معتمدة لخدمة الخصم المباشر وإطار عمل معتمد لإدارة تفويضات العملاء وإجراءات التحصيل. وتخضع الأهلية لاستكمال متطلبات البنك المتعلقة بالتسجيل وإجراءات "اعرف عميلك" والعناية الواجبة والمتطلبات التشغيلية ومتطلبات المخاطر والامتثال، فضلاً عن مبادئ الشريعة الإسلامية المعمول بها.

3. الخصائص المميزة والخدمات

- التحصيل الآلي للمدفوعات المتكررة من الحسابات المصرفية للعملاء.
- دعم تعليمات التحصيل لمرة واحدة أو بصورة متكررة.
- إتاحة تسجيل تفويضات العملاء وإدارتها.
- إمكانية تقديم ملفات تحصيل مجمعة لأعداد كبيرة من المعاملات.
- تقارير عن حالة عمليات التحصيل ومراقبة المعاملات.
- دعم المطابقة الآلية من خلال البيانات المرجعية لعمليات التحصيل.
- تقليل الاعتماد على المتابعة اليدوية والتذكير بسداد المدفوعات.
- تعزيز كفاءة التحصيل وإدارة المبالغ المستحقة.
- تقارير إلكترونية عن المعاملات الناجحة أو المعادة أو المرفوضة أو المتنازع عليها.
- التكامل مع أنظمة إدارة النقد وتخطيط موارد المؤسسة (ERP)، حيثما ينطبق.

4. مدة معالجة الطلب والمستندات المطلوبة

تُفعل خدمة الخصم المباشر خلال سبعة (7) أيام عمل، شريطة استلام جميع المستندات كاملةً ودقيقةً. وقد تتطلب الإجراءات أياً ما إضافياً لاستيفاء المتطلبات التنظيمية ومتطلبات التحقق الداخلية لدى البنك.

المستندات والمعلومات المطلوبة بصفة استرشادية

تشمل المستندات المطلوبة اتفاقية الخصم المباشر و التسجيل للحصول على رمز تعريف الجهة المنشئة (OIC) يجوز للبنك طلب مستندات أو معلومات إضافية، حسبما يلزم، للامتثال للقوانين واللوائح والسياسات الداخلية المعمول بها. ويُطلع العميل على حالة الطلب في المراحل ذات الصلة وعلى القرار النهائي

5. الرسوم والعمولات

الرسوم/العمولات

رسم إعداد خدمة نظام الخصم المباشر	500 ₪
رسم تسجيل التفويض	2 ₪
رسم معاملة التحصيل	2 ₪
رسم معالجة ملف التحصيلات المجمعة	100 ₪ لكل ملف، إضافةً إلى رسم التحصيل
رسم إعادة المعاملة أو رفضها	10 ₪
رسم تعديل التفويض	2 ₪
ضريبة القيمة المضافة	تُطبق بالنسبة القانونية السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تُطبّق رسوم المنتجات والخدمات الأخرى غير المدرجة تحديداً في بيان الحقائق الرئيسية هذا وفقاً لجدول الرسوم المعمول به لدى بنك الفجيرة الوطني الإسلامي. يرجى الرجوع إلى جدول الرسوم الخاص ببنك الفجيرة الوطني الإسلامي [Schedule of Charges_Islamic](#).

6. الشروط والأحكام الرئيسية

- يلزم الحصول على تفويض ساري المفعول من العميل قبل البدء في عمليات التحصيل بالخصم المباشر.
- يتحمل العميل مسؤولية الحصول على تفويضات عملائه، والحفاظ على سريتها، والاحتفاظ بما يثبت إصدارها.
- يجب تقديم طلبات التحصيل بالصيغة المحددة وضمن المواعيد النهائية المعمول بها.
- تظل عمليات التحصيل خاضعة لقواعد نظام الدفع والمتطلبات التنظيمية وإجراءات التحقق من الحسابات.
- يجب أن يتوافر في حساب الدافع الذي تُحصّل منه الأموال رصيد صافي وكاف وقت التحصيل.
- يجب إجراء أي تعديل على التفويضات أو إلغاؤها أو سحبها وفقاً لقواعد نظام الدفع وإجراءات الخدمة المعمول بها.
- تخضع الخدمة لاتفاقية خدمة الخصم المباشر لدى بنك الفجيرة الوطني، والشروط والأحكام العامة، ومبادئ الشريعة الإسلامية، والشروط والأحكام المعمول بها للخدمات المصرفية للأعمال والمنشورة على الموقع الإلكتروني **NBF.ae**
- يجوز لبنك الفجيرة الوطني تعديل خصائص الخدمة ورسومها وعمولاتها وشروطها وأحكامها حيثما تسمح القوانين واللوائح السارية بذلك. ويؤجّه البنك إلى العميل إشعاراً خطياً مسبقاً قبل تطبيق هذه التغييرات بما لا يقل عن 60 يوماً، ما لم تسمح القوانين أو اللوائح السارية أو تقتضي تطبيقها فوراً أو خلال مدة أقصر.
- يجوز تقييد الخدمة أو إيقافها إذا لم يتم الالتزام بالشروط والأحكام.

7. حقوق العميل

- الحصول على معلومات بشأن الخدمة والرسوم المطبقة وإجراءات التحصيل.
- الاطلاع على تقارير التحصيل ومعلومات التفويضات وسجلات المعاملات.
- طلب إجراء تحقيق بشأن المعاملات المرفوضة أو المعادة أو المتنازع عليها.
- الحصول على إشعار خطي مسبق بما لا يقل عن ستين (60) يوماً تقويمياً بأي تغييرات جوهرية تطرأ على الرسوم أو العمولات أو الشروط والأحكام، حيثما ينطبق.
- تقديم الشكاوى عبر قنوات معالجة الشكاوى المعتمدة لدى بنك الفجيرة الوطني وتلقّي الردود وفقاً للمتطلبات التنظيمية السارية.

8. فترة السماح

لديك خمسة (5) أيام عمل من تاريخ توقيع الطلب أو خطاب العرض لمراجعة قراراتك وإلغاء المنتج. ولن يمضي البنك في تقديم المنتج قبل انتهاء هذه المدة، ما لم تختر التنازل عن حقك في فترة السماح. وإذا رغبت في الإلغاء خلال هذه المدة، فيرجى إخطار البنك بذلك.

لا تسري أحكام فترة السماح الواردة هنا إلا بالقدر الذي تقتضيه القوانين واللوائح السارية، وrehناً بأهلية العميل للاستفادة منها. وإذا لم يكن العميل مؤهلاً قانوناً لفترة سماح، جاز للبنك استكمال إجراءات خدمة الخصم المباشر وإتاحتها وفقاً للمستندات المعمول بها.

9. تنبيهات مهمة

- قد تتعذر محاولة التحصيل إذا لم يتوافر رصيد كافٍ في حساب الدافع.
- قد يلغى الدافع التفويض أو يعترض عليه أو يسحبه أو يطعن فيه، مما يؤدي إلى تعذر التحصيل.
- قد تُعاد معاملات التحصيل أو تُرفض أو يتم عكسها وفقاً لقواعد نظام الدفع المعمول بها.
- قد تؤدي الأخطاء التشغيلية في ملفات التحصيل أو معلومات العملاء أو بيانات التفويضات إلى تأخير عمليات التحصيل أو تعذرها.
- قد تؤثر أعطال الأنظمة أو انقطاع الاتصالات أو الاضطرابات التقنية في تقديم ملفات التحصيل ومعالجتها.
- قد تؤثر التغييرات في الترتيبات المصرفية للدافع في معدلات نجاح التحصيل.
- يجوز لبنك الفجيرة الوطني تأخير تعليمات التحصيل أو رفضها أو تعليقها أو تقييدها إذا كان ذلك ضرورياً للامتثال للقوانين واللوائح السارية أو متطلبات الامتثال للعقوبات الدولية أو ضوابط منع الاحتيال أو أوامر المحاكم أو متطلبات إدارة المخاطر الداخلية.
- يظل العميل مسؤولاً عن التأكد من أن جميع تفويضات الخصم سارية ومحدّثة وصادرة حسب الأصول. وقد يؤدي عدم الاحتفاظ بتفويضات سارية إلى نشوء منازعات أو إلغاء المعاملات بقتد عكسي أو تكبد خسائر مالية أو تعليق الخدمة.

10. دعم العملاء

يمكنك التواصل مع بنك الفجيرة الوطني الإسلامي من خلال القنوات التالية:

مركز الاتصال: **600565551**

الفروع: يمكنك زيارة أقرب فرع لبنك الفجيرة الوطني الإسلامي؛ يرجى الضغط هنا لمعرفة مواقع الفروع.

سنسعى إلى معالجة الشكاوى خلال يومي عمل من تاريخ استلامها، وسنبذلك إذا تعذر علينا الالتزام بهذه المدة. ترد التفاصيل الكاملة لآلية تعاملنا مع الشكاوى في ميثاق العملاء المنشور على موقعنا الإلكتروني.

11. إقرار

نقر بأن بيان الحقائق الرئيسية هذا يُقدّم للأغراض الإفصاح فقط، ولا يُشكّل أو يعدّل أو يحل محل أي اتفاقية مبرمة مع البنك وتخضع حقوق الطرفين والتزاماتهما حصراً لاتفاقية خدمة الخصم المباشر ذات الصلة، والشروط والأحكام المعمول بها للخدمات المصرفية للأعمال، وغيرها من المستندات التعاقدية الموقعة مع البنك.

اسم العميل	التاريخ
ختم الشركة	توقيع العميل