KEY FACTS STATEMENT
NBF QOLLECT
THIS KEY FACTS STATEMENT IS NOT A CONTRACT

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 NBF Qollect service arrangement with the Bank. The Bank does not provide legal, tax or financial advice through this Key Facts Statement.

1. Product Overview

NBF Qollect is NBF's merchant collection solution built on the UAE's Aani instant payment ecosystem. The service enables merchants to receive real-time account-to-account payments from customers through proxy-based payment identifiers, QR code acceptance, and other Aani-supported payment channels. NBF Qollect provides businesses with an efficient alternative to traditional collection methods by facilitating instant payment acceptance, immediate payment confirmation, simplified reconciliation, and enhanced customer payment experiences. Funds received are credited directly to the merchant's designated NBF account, subject to applicable operating rules and processing requirements.

2. Eligibility

The customer must maintain an active NBF Business Banking account in good standing, hold a valid UAE trade licence and business registration, obtain NBF approval for merchant onboarding, meet all applicable merchant acceptance, Know Your Customer (KYC), Anti Money Laundering (AML), sanctions, regulatory, operational, compliance and risk requirements, and complete all service setup and implementation requirements.

3. Key Features, Services & Access

- Aani-enabled real-time payment collections.
- QR code-based payment acceptance for in-store, digital, and remote payment scenarios.
- Real-time payment confirmation and collection visibility.
- Merchant dashboard for transaction monitoring and reporting.
- Proxy-based payment acceptance using approved Aani payment identifiers.
- Improved customer payment experience through convenient digital payment options.
- Instant account-to-account payment capability.
- Automated collection reporting and transaction history.
- Simplified reconciliation of collections.
- Reduced dependence on cash handling and traditional payment instruments.
- Seamless integration with merchant collection processes, subject to implementation requirements.

4. Processing Time and Documents Required

Your NBF Qollect service will be activated within 3 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 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	
Monthly Subscription Fee	~~Đ~~ 150
MDR Transaction Processing Fee	0.50% per transaction
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.**

6. Key Terms and Conditions

- Transactions are processed through the UAE's Aani payment ecosystem and are subject to the applicable scheme rules and operating procedures.
- The Customer must maintain an eligible NBF settlement account for receipt of collections.
- Payment acceptance is dependent upon the availability of the Aani network and supporting payment infrastructure.
- Merchants are responsible for ensuring that QR codes, payment identifiers, and collection references are correctly communicated to customers.
- Collection transactions remain subject to sanctions screening, AML controls, fraud monitoring, and regulatory requirements.
- The Customer is responsible for maintaining accurate transaction records and reconciliation processes.
- NBF may suspend or restrict the service where fraud, misuse, security concerns, or regulatory issues are identified.
- Service availability may be impacted by scheduled maintenance, upgrades, or circumstances beyond NBF's control.
- The service is governed by the NBF Qollect Agreement, applicable Aani scheme rules, and NBF Business Banking Terms and Conditions **NBF.ae**

- The service is governed by the NBF Qollect Agreement, applicable Aani scheme rules, and NBF 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 access collection reports, payment history, and transaction information relating to the service.
- Right to receive information regarding fees, charges, service features, and operating requirements.
- Right to receive a copy of the executed application form and applicable contractual documentation upon request.
- Right to request assistance regarding transaction investigations and reconciliation queries.
- 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 complaint handling channels and receive responses in accordance with applicable regulatory requirements.

8. Cooling-off Period

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 NBF Qollect service in accordance with the applicable documentation.

9. Warnings

- The service depends on the availability and performance of external payment networks, including the Aani ecosystem.
- Incorrect payment references, QR codes, or proxy identifiers may affect reconciliation and transaction identification.
- Service interruptions, system outages, maintenance activities, or network issues may temporarily affect payment acceptance and reporting.
- Customers may incorrectly enter payment details, resulting in unsuccessful or delayed transactions.
- Regulatory reviews, compliance investigations, sanctions screening, or fraud prevention controls may delay transaction processing.
- Cybersecurity threats, unauthorized access, or misuse of merchant credentials may impact service security and operations.
- Operational issues within the merchant's systems or reconciliation processes may delay identification of received payments.

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 NBF Qollect Service Agreement, applicable Business Banking Terms and Conditions and other contractual documentation executed with the Bank.

Customer Name	**Date**
Company Stamp	**Customer Signature**

بيان الحقائق الأساسية

خدمة تحصيل المدفوعات من بنك الفجيرة الوطني

بيان الحقائق الرئيسية هذا لا يُعد عقداً

هام: تقدّم هذه الوثيقة ملخصاً عاماً لأبرز ميزات المنتج وتكاليفه والتزاماته ومخاطره، وتُعد بمثابة إقرار باستلامها. ولا يُراد منها إنشاء أي حقوق أو التزامات قانونية بين الطرفين أو تعديلها أو الاستعاضة عنها. 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 الاتفاق مع البنك على الاستفادة من خدمة "كولكت" لتحصيل المدفوعات من بنك الفجيرة الوطني. ولا يقدّم البنك أي استشارة قانونية أو ضريبية أو مالية من خلال بيان الحقائق الرئيسية هذا.

1. نظرة عامة على المنتج

"كولكت" هي خدمة بنك الفجيرة الوطني لتحصيل مدفوعات التجار، وتعتمد على منظومة "آني" للمدفوعات الفورية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتتيح للتجار تلقي مدفوعات فورية من حسابات العملاء إلى حساباتهم، باستخدام معرّفات الدفع البديلة أو رموز الاستجابة السريعة أو قنوات الدفع الأخرى المدعومة من "آني". وتوفّر للشركات بديلاً فعّالاً لطرق التحصيل التقليدية، من خلال قبول المدفوعات وتأكيدها فوراً، وتبسيط مطابقة التحصيلات، وتحسين تجربة الدفع لدى العملاء. وتُقيَّد الأموال المستلمة مباشرةً في حساب التاجر المحدد لدى بنك الفجيرة الوطني، مع مراعاة قواعد التشغيل ومتطلبات المعالجة المعمول بها.

2. الأهلية

يجب على العميل الاحتفاظ بحساب أعمال نشط ومنتظم لدى بنك الفجيرة الوطني، والحصول على رخصة تجارية وتسجيل تجاري ساريي المفعول في دولة الإمارات العربية المتحدة، والحصول على موافقة البنك على تسجيله للاستفادة من خدمات التجار. كما يجب استيفاء متطلبات قبول التجار، وإجراءات "اعرف عميلك"، ومكافحة غسل الأموال، والامتثال للعقوبات الدولية، والمتطلبات التنظيمية والتشغيلية ومتطلبات المخاطر والامتثال، واستكمال جميع متطلبات إعداد الخدمة وتشغيلها.

3. الخصائص المميزة والخدمات

- تحصيل المدفوعات فورياً عبر منصة "آني".
- قبول المدفوعات باستخدام رموز الاستجابة السريعة في المتاجر وعبر القنوات الرقمية وعن بُعد.
- تأكيد المدفوعات فوراً وإمكانية متابعة التحصيلات.
- لوحة تحكم للتاجر لمتابعة المعاملات وإعداد التقارير.
- قبول المدفوعات باستخدام معرّفات الدفع البديلة المعتمدة لدى "آني".
- تحسين تجربة الدفع لدى العملاء من خلال خيارات دفع رقمية ميسّرة.
- إمكانية التحويل الفوري للمدفوعات من حساب إلى حساب.
- إعداد تقارير التحصيل تلقائياً والاحتفاظ بسجل للمعاملات.
- تبسيط مطابقة التحصيلات.
- تقليل الاعتماد على تداول النقد ووسائل الدفع التقليدية.
- التكامل بسلاسة مع عمليات التحصيل لدى التاجر، مع مراعاة متطلبات تطبيق الخدمة.

4. مدة معالجة الطلب والمستندات المطلوبة

سيتم تفعيل خدمة "كولكت" لتحصيل المدفوعات من بنك الفجيرة الوطني خلال 3 أيام عمل، شريطة استلام كافة المستندات كاملة وصحيحة. وقد تستغرق الإجراءات أياماً إضافية للامتثال للمتطلبات التنظيمية ومتطلبات التحقق الداخلية للبنك.

المستندات والمعلومات المطلوبة مبدئياً
يجوز للبنك طلب مستندات أو معلومات إضافية، حسب الحاجة، للامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها والسياسات الداخلية. وسيتم إبلاغ العميل بحالة الطلب في المراحل ذات الصلة وبالقرار النهائي.

5. الرسوم والعمولات

الرسوم / العمولات	
رسوم الاشتراك الشهري	₿ 150
رسوم معالجة المعاملات وفق معدل الخصم على التاجر	0.50% لكل معاملة
ضريبة القيمة المضافة	تُطبَّق وفقاً للنسبة القانونية السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تُطبَّق الرسوم على المنتجات والخدمات الأخرى غير المدرجة تحديداً في بيان الحقائق الرئيسية هذا وفقاً لجدول **الرسوم المعمول** به لدى بنك الفجيرة الوطني. يرجى الرجوع إلى جدول الرسوم.

6. الشروط والأحكام الرئيسية

- تُعالج المعاملات عبر منظومة "آني" للمدفوعات في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتخضع لقواعد المنظومة وإجراءات التشغيل المعمول بها.
- يجب على العميل الاحتفاظ بحساب تسوية لدى بنك الفجيرة الوطني يستوفي شروط الاستفادة من الخدمة لتلقي المتحصلات.
- يعتمد قبول المدفوعات على توافر شبكة "آني" والبنية التحتية الداعمة للمدفوعات.
- يتحمل التجار مسؤولية تزويد العملاء برموز الاستجابة السريعة ومعرّفات الدفع والمراجع الخاصة بالتحصيل بصورة صحيحة.
- تظل معاملات التحصيل خاضعة للتحقق من قوائم العقوبات، وضوابط مكافحة غسل الأموال، ومراقبة الاحتيال، والمتطلبات التنظيمية.
- يتحمل العميل مسؤولية الاحتفاظ بسجلات دقيقة للمعاملات وتنفيذ إجراءات المطابقة بدقة.
- يجوز لبنك الفجيرة الوطني تعليق الخدمة أو تقييدها عند اكتشاف احتيال أو إساءة استخدام أو مخاطر أمنية أو مشكلات تتعلق بالمتطلبات التنظيمية.
- قد تتأثر إتاحة الخدمة بأعمال الصيانة المجدولة أو تحديثات الأنظمة أو الظروف الخارجة عن سيطرة بنك الفجيرة الوطني.
- تخضع الخدمة لاتفاقية خدمة "كولكت" من بنك الفجيرة الوطني، وقواعد منظومة "آني" المعمول بها، والشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المصرفية للأعمال لدى البنك، المتاحة على الموقع الإلكتروني **NBF.ae**
- يجوز لبنك الفجيرة الوطني تعديل ميزات الخدمة ورسومها وعمولاتها وشروطها وأحكامها، حيثما تسمح بذلك القوانين واللوائح المعمول بها. وسيزوّد البنك العميل بإشعار خطي مسبق لا تقل مدته عن 60 يوماً قبل تطبيق هذه التغييرات، ما لم تسمح القوانين أو اللوائح المعمول بها بمدة أقصر أو بالتطبيق الفوري أو تشترط ذلك.
- يجوز تقييد الخدمة أو إنهاؤها في حال عدم الالتزام بالشروط والأحكام.

بنك الفجيرة الوطني ش.م.ع، ومكتبه المسجل في ص.ب 887، الفجيرة، دولة الإمارات العربية المتحدة، هو مؤسسة مالية مرخصة وخاضعة للتنظيم، تعمل بموجب ترخيص مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي رقم BSD/799/84، وترخيص هيئة الأوراق المالية والسلع (CMA) رقم 20200000222. هاتف: 971600565551+. الموقع الإلكتروني: www.nbf.ae

بيان الحقائق الأساسية

خدمة تحصيل المدفوعات من بنك الفجيرة الوطني

بيان الحقائق الرئيسية هذا لا يُعد عقداً

7. حقوق العميل

- الاطلاع على تقارير التحصيل وسجل المدفوعات ومعلومات المعاملات المتعلقة بالخدمة.
- الحصول على معلومات حول الرسوم والعمولات وميزات الخدمة ومتطلبات تشغيلها.
- الحصول، عند الطلب، على نسخة من نموذج الطلب الموقَّع والمستندات التعاقدية ذات الصلة.
- طلب المساعدة في التحقق من المعاملات والإجابة عن الاستفسارات المتعلقة بالمطابقة.
- الحصول على إشعار خطي مسبق لا تقل مدته عن ستين (60) يوماً تقويمياً بأي تغييرات جوهرية في الرسوم والعمولات أو الشروط والأحكام، حسب الاقتضاء.
- تقديم الشكاوى من خلال قنوات الشكاوى لدى بنك الفجيرة الوطني، وتلقي الردود وفقاً للمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

8. فترة السماح

تسري أحكام فترة السماح الواردة في هذا البيان فقط بالقدر الذي تقتضيه القوانين واللوائح المعمول بها، وبشرط أن يكون العميل مؤهلاً للاستفادة منها. وفي حال عدم استحقاق العميل لفترة سماح قانونية، يجوز للبنك استكمال إجراءات خدمة "كولكت" لتحصيل المدفوعات من بنك الفجيرة الوطني وإتاحتها وفقاً للمستندات المعمول بها.

9. تنبيهات

- تعتمد الخدمة على توافر شبكات الدفع الخارجية وكفاءة عملها، بما فيها منظومة "آني".
- قد تؤثر مراجع الدفع أو رموز الاستجابة السريعة أو معرّفات الدفع البديلة غير الصحيحة في مطابقة المعاملات والتعرّف عليها.
- قد تؤثر انقطاعات الخدمة أو أعطال الأنظمة أو أعمال الصيانة أو مشكلات الشبكة مؤقتاً في قبول المدفوعات وإعداد التقارير.
- قد يؤدي إدخال العملاء بيانات الدفع بصورة غير صحيحة إلى فشل تنفيذ المعاملات أو تأخرها.
- قد تؤدي المراجعات التنظيمية أو التحقيقات المتعلقة بالامتثال أو التحقق من قوائم العقوبات أو ضوابط منع الاحتيال إلى تأخير معالجة المعاملات.
- قد تؤثر تهديدات الأمن السيبراني أو الدخول دون تصريح أو إساءة استخدام بيانات دخول التاجر في أمن الخدمة وتشغيلها.
- قد تؤدي المشكلات التشغيلية في أنظمة التاجر أو إجراءات المطابقة لديه إلى تأخير التعرّف على المدفوعات المستلمة.

10.دعم العملاء

يمكنك التواصل مع بنك الفجيرة الوطني من خلال القنوات التالية:

مركز الاتصال: **600565551**
الفروع: يمكنك زيارة أقرب فرع لبنك الفجيرة الوطني؛ يرجى الضغط هنا لمعرفة موقعه.

سنسعى إلى معالجة الشكوى خلال يومي عمل كاملين من تاريخ استلامها، وسنبلغك إذا طرأ أي تأخير على تقديم ردنا النهائي.
ترد التفاصيل الكاملة لآلية تعاملنا مع الشكاوى في ميثاق العملاء المنشور على موقعنا الإلكتروني.

11.إقرار

نقرّ بأن بيان الحقائق الرئيسية هذا يُقدَّم لأغراض الإفصاح فقط، ولا يُشكِّل أو يُعدِّل أو يحل محل أي اتفاقية مع البنك. وتخضع حقوق الطرفين والتزاماتهما حصرياً لاتفاقية خدمة "كولكت" لتحصيل المدفوعات من بنك الفجيرة الوطني ذات الصلة، والشروط والأحكام المعمول بها للخدمات المصرفية للأعمال، وغيرها من المستندات التعاقدية الموقَّعة مع البنك.

اسم العميل	التاريخ
الجهة المخولة بالتوقيع	**التوقيع/ الختم**

بنك الفجيرة الوطني ش.م.ع، ومكتبه المسجل في ص.ب 887، الفجيرة، دولة الإمارات العربية المتحدة، هو مؤسسة مالية مرخصة وخاضعة للتنظيم، تعمل بموجب ترخيص مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي رقم BSD/799/84، وترخيص هيئة الأوراق المالية والسلع (CMA) رقم 20200000222. هاتف:+971600565551. الموقع الإلكتروني: www.nbf.ae