تعليمات العميل - خدمات أجهزة الإيداع النقدي الذكية
UAB CUSTOMER INSTRUCTIONS - SMART CASH DEPOSIT MACHINE SERVICES

UAB Corporate للشركات

01/04

Date | | | | | | | | | التاريخ

CASH COLLECTION تحصيل النقد

United Arab Bank P.J.S.C (**"We"**, **"Us"** or **"Our"**) has engaged Transguard Group LLC ("**TG**") as a service provider to provide smart cash deposit services (**"Services"**) for the collection of cash from Our customers (**"Customers"**) which have TG's cash machines installed on their premises.

These customer instructions (**"Customer Instructions"**), as may be amended, updated and replaced from time to time, are an integral part of the Terms and Conditions (**"Terms and Conditions"**) agreed between you as the Customer (**"You"** or **"Your"**) and Us (see Condition 9 (**Procedures and Customer Instructions**)). Terms defined in the Terms and Conditions have the same meaning when used in these Customer Instructions, unless the context otherwise requires. These Customer Instructions set out the procedures for the collection of Money. You are kindly requested to take full note of and duly follow these Customer Instructions.

These Customer Instructions are mandatory conditions of providing the Services and designed for the mutual protection of all parties involved.

Actions by You

When depositing any Money, Your authorised user will enter his/her unique username and password on the Machine's screen or use the Money deposit card issued in his/her name.

(a) Your authorised user will deposit the Cash in the Machine.

(b) Your authorised user will receive any rejected and counterfeit notes in the rejection note area.

(c) On completion of the transaction, Your authorised user will receive and must retain the receipt from the Machine.

(d) Whenever TG visits your Premises for the purposes of the Services, always provide TG with a sufficient and appropriate place to park their vehicle within the Premises. If there is no space within your enclosed Premises, TG will drop off their authorised representatives (**"TG Personnel"**), leave and then return to the Premises to collect them after the completion of the collection process.

(e) TG Personnel will be in their official uniform and will always be present in pairs. When TG Personnel arrive to install the Machine, please request to see and check the originals of their identification cards. However, once the Machine is installed on the Premises, You are not required to request to see and check the originals of their identification cards as the Machine is secured with cencon locks and only TG Personnel will have access rights to open the Machine.

(f) TG only collects Money which is contained in the sealed bag container placed within the Machine (the **"Sealed Bag"**) for which TG will issue an original receipt.

1.1 Actions by TG

(a) TG Personnel will arrive at the Premises within the agreed time period.

(b) TG Personnel will enter the area of the Premises where Machine is located.

(c) TG Personnel will securely log into the Machine's operational mode and press the "Open the Door" option. The Machine will seal the Sealed Bag automatically inside the locked door.

(d) TG Personnel will open the door after the Machine gives instructions following sealing of the Sealed Bag, take out the Sealed Bag from the Machine and take two receipts printed automatically recording details of the total Money deposited.

(e) TG Personnel will check the condition of the Sealed Bag, that its unique seal is intact and other necessary details, i.e. the bar code number recorded on the Sealed Bag.

تعاقد البنك العربي المتحد ش.م.ع (ويُشار إليه بضمير «**نحن**» وما يتصل به من ضمائر) مع شركة ترانسجارد جروب ذ.م.م («**ترانسجارد**») بصفتها مقدّم خدمة لتوفير خدمات الإيداع النقدي الذكي («**الخدمات**»)، لتحصيل النقد من عملائنا («**العملاء**») الذين تُركّب أجهزة ترانسجارد النقدية في مقارّهم.

تُشكّل تعليمات العميل هذه («**تعليمات العميل**»)، بصيغتها التي قد تُعدَّل أو تُحدَّث أو تُستبدل من حين إلى آخر، جزءًا لا يتجزأ من الشروط والأحكام («**الشروط والأحكام**») المتفق عليها بينكم بصفتكم العميل (ويُشار إليكم بضمير «**أنتم**» وما يتصل به من ضمائر) وبيننا (يُرجى الرجوع إلى البند 9 «**الإجراءات وتعليمات العميل**»).

وتكون للمصطلحات المعرَّفة في الشروط والأحكام المعاني ذاتها عند استخدامها في تعليمات العميل هذه، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك. وتُبيّن هذه التعليمات إجراءات تحصيل الأموال. ويُرجى الاطلاع عليها بالكامل والالتزام بها على النحو الواجب.

تُعدّ تعليمات العميل هذه شروطًا إلزامية لتقديم الخدمات، وقد وُضعت لتوفير الحماية المتبادلة لجميع الأطراف المعنية.

الإجراءات التي يتعيّن عليكم اتخاذها

عند إيداع أي أموال، يُدخل المستخدم المفوَّض من قبلكم اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصَّين به على شاشة الجهاز، أو يستخدم بطاقة إيداع الأموال الصادرة باسمه.

(أ) يودع المستخدم المفوَّض من قبلكم النقد في الجهاز.

(ب) يتسلّم المستخدم المفوَّض من قبلكم أي أوراق نقدية مرفوضة أو مزوّرة من منفذ إخراج الأوراق النقدية المرفوضة.

(ج) عند إتمام المعاملة، يتسلّم المستخدم المفوَّض من قبلكم الإيصال الصادر عن الجهاز، ويتعيّن عليه الاحتفاظ به.

(د) عند كل زيارة تقوم بها ترانسجارد إلى مقرّكم لأغراض تقديم الخدمات، يتعيّن عليكم توفير مكان مناسب يتّسع لوقوف مركبتها داخل المقرّ. وإذا لم تتوافر مساحة داخل حدود مقرّكم، فستُنزل ترانسجارد ممثليها المفوَّضين («**موظفو ترانسجارد**»)، ثم تغادر المركبة وتعود إلى المقرّ لاصطحابهم بعد إتمام عملية التحصيل.

(ه) يرتدي موظفو ترانسجارد الزي الرسمي، ويحضرون دائمًا في مجموعات من شخصين. وعند وصولهم لتركيب الجهاز، يُرجى طلب الاطلاع على أصول بطاقات هويتهم والتحقق منها. أما بعد تركيب الجهاز في مقرّكم، فلا يُطلب منكم الاطلاع على أصول بطاقات هويتهم والتحقق منها؛ إذ يكون الجهاز مؤمّنًا بأقفال من نوع Cencon، وتقتصر صلاحية فتحه على موظفي ترانسجارد.

(و) تقتصر الأموال التي تحصّلها ترانسجارد على الأموال الموجودة في حاوية الكيس المحكم الإغلاق الموضوعة داخل الجهاز («الكيس المحكم الإغلاق»)، وتُصدر ترانسجارد إيصالًا أصليًا باستلامها.

1.1 الإجراءات التي تتخذها ترانسجارد

(أ) يصل موظفو ترانسجارد إلى المقرّ خلال الفترة الزمنية المتفق عليها.

(ب) يدخل موظفو ترانسجارد إلى المنطقة التي يوجد فيها الجهاز داخل المقرّ.

(ج) يسجّل موظفو ترانسجارد الدخول بصورة آمنة إلى وضع تشغيل الجهاز، ويختارون «فتح الباب» (Open the Door). ويُحكم الجهاز إغلاق الكيس تلقائيًا بينما يظل باب الجهاز مقفلًا.

(د) بعد إحكام إغلاق الكيس وصدور تعليمات الجهاز، يفتح موظفو ترانسجارد الباب، ويُخرجون الكيس المحكم الإغلاق، ويأخذون الإيصالين المطبوعين تلقائيًا، اللذين يتضمّنان تفاصيل إجمالي الأموال المودعة.

(ه) يفحص موظفو ترانسجارد حالة الكيس المحكم الإغلاق وسلامة ختمه الفريد، ويتحقّقون من التفاصيل الأخرى اللازمة، ومنها رقم الرمز الشريطي المثبت على الكيس.

United Arab Bank (P.J.S.C.) is licensed and regulated by the Central Bank of the UAE. @uabuae | uab.ae | 800 474 البنك العربي المتحد (ش.م.ع) مرخّص ومنظّم من قبل المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

(f) TG Personnel will scan the Sealed Bag for collection and then select the option of 'onward location' on their handheld terminal (**"HHT"**). TG Personnel will enter the value of Money on the HHT as per clearing receipt of Machine and then select OK on the HHT. TG Personnel will print an official receipt and hand this over to You.

(و) يمسح موظفو ترانسجارد الرمز الشريطي للكيس لتسجيل تحصيله، ثم يختارون «الوجهة التالية» (Onward Location) على جهازهم المحمول باليد («**الجهاز المحمول**» أو HHT). ويُدخلون قيمة الأموال في الجهاز المحمول وفقًا لإيصال تفريغ الجهاز، ثم يختارون «موافق» (OK). وبعد ذلك يطبعون إيصالًا رسميًا ويسلّمونه إليكم.

(g) TG Personnel will use the "Register" option to register the new Sealed Bag and, after scanning on the barcode, TG Personnel will place the new Sealed Bag in the Machine's bag slot.

(ز) يستخدم موظفو ترانسجارد خيار «تسجيل» (Register) لتسجيل الكيس المحكم الإغلاق الجديد. وبعد مسح رمزه الشريطي، يضعونه في الموضع المخصّص للكيس داخل الجهاز.

(h) After placing a new Sealed Bag in the Machine, TG Personnel will close the Machine's door and inform You that the Machine is ready again for depositing Money.

(ح) بعد وضع الكيس الجديد داخل الجهاز، يغلق موظفو ترانسجارد باب الجهاز ويبلغونكم بأنه أصبح جاهزًا مجددًا لإيداع الأموال.

(i) TG Personnel delivers the collected Sealed Bag to TG's Cash Management Centre in sealed condition.

(ط) يسلّم موظفو ترانسجارد الكيس المحصَّل إلى مركز إدارة النقد التابع لترانسجارد، مع بقائه محكم الإغلاق.

(j) In case the Machine is offline, TG Personnel will visit You in the Premises, check the internet connection and, if required, inform You to take necessary action for correcting any internet availability issue.

(ي) إذا كان الجهاز غير متصل بالإنترنت، يزور موظفو ترانسجارد مقرّكم ويتحقّقون من الاتصال بالإنترنت، ويبلغونكم، عند الحاجة، بضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة أي مشكلة في توافر الاتصال.

(k) TG will routinely carry out maintenance activity to ensure the Machine is working appropriately.

(ك) تُجري ترانسجارد أعمال الصيانة بصورة دورية لضمان عمل الجهاز على النحو السليم.

1.2 Actions by TG's Cash Management Centre and Us

1.2 الإجراءات التي يتخذها مركز إدارة النقد التابع لترانسجارد والبنك

(a) As soon as You deposit Money in the Machine, TG's Cash Management Centre will receive an update in its Software control panel.

(أ) بمجرد إيداعكم الأموال في الجهاز، يتلقى مركز إدارة النقد التابع لترانسجارد تحديثًا في لوحة التحكم الخاصة بنظامه البرمجي.

(b) TG's Cash Management Centre will send a Money deposit report to Us in the agreed file format at every two (2) hour interval between 8:00AM and 8:00PM on each UAE business day through SFTP in accordance with the timetable set out in paragraph 1.3(d) below or such later amended and updated timetable as may be notified in writing by Us to You.

(ب) يرسل مركز إدارة النقد التابع لترانسجارد إلينا تقريرًا بإيداعات الأموال، بصيغة الملف المتفق عليها، كل ساعتين (2) بين الساعة 8:00 صباحًا والساعة 8:00 مساءً في كل يوم عمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، باستخدام بروتوكول النقل الآمن للملفات (SFTP)، وفقًا للجدول الزمني الوارد في الفقرة 1.3(د) أدناه، أو أي جدول زمني لاحق معدَّل ومحدَّث نُخطركم به كتابيًا.

(c) We will pass credit entries to Your account based on TG's Cash Management Centre report for credit on the same UAE business day or the next following UAE business day depending on the applicable Cut-Off Time for depositing Money, which is on or before 5:45PM or such other time as may be notified in writing by Us to You.

(ج) نُجري القيود الدائنة في حسابكم استنادًا إلى تقرير مركز إدارة النقد التابع لترانسجارد، ليُقيد المبلغ في يوم العمل ذاته في دولة الإمارات العربية المتحدة أو في يوم العمل التالي، بحسب الموعد النهائي المعمول به لإيداع الأموال. ويجب أن يتم الإيداع في موعد أقصاه الساعة 5:45 مساءً، أو أي موعد آخر نُخطركم به كتابيًا.

(d) Timetable:

(د) الجدول الزمني

رقم الملف File No.	وقت التقرير Report Time	وقت الإيداع Deposit Time	موعد القيد الدائن Credit Entry Time
1	8:00 AM صباحًا	بعد الساعة 5:45 مساءً من يوم العمل السابق في دولة الإمارات After 5:45PM the previous UAE business day	من يوم العمل السابق في دولة الإمارات العربية المتحدة Next following UAE business day
2	10:00 AM صباحًا	من 8:00 صباحًا إلى 9:45 صباحًا Between 8:00AM and 9:45AM	يوم العمل ذاته في دولة الإمارات العربية المتحدة Same UAE business day
3	12:00 NOON ظهرًا	من 9:46 صباحًا إلى 11:45 صباحًا Between 9:46AM and 11:45AM	يوم العمل ذاته في دولة الإمارات العربية المتحدة Same UAE business day
4	2:00 PM مساءً	من 11:46 صباحًا إلى 1:45 مساءً Between 11:46AM and 1:45PM	يوم العمل ذاته في دولة الإمارات العربية المتحدة Same UAE business day
5	4:00 PM مساءً	من 1:46 مساءً إلى 3:45 مساءً Between 1:46PM and 3:45PM	يوم العمل ذاته في دولة الإمارات العربية المتحدة Same UAE business day
6	6:00 PM مساءً	من 3:46 مساءً إلى 5:45 مساءً Between 3:46PM and 5:45PM	يوم العمل ذاته في دولة الإمارات العربية المتحدة Same UAE business day

(e) All processing will be done under surveillance of security cameras and following TG's security protocols.

(ه) تُنفَّذ جميع عمليات معالجة الأموال تحت مراقبة الكاميرات الأمنية ووفقًا للإجراءات الأمنية المعتمدة لدى ترانسجارد.

(f) If any discrepancies in the form of shortages or overages are found during Money processing, TG will be responsible and liable for the same.

(و) إذا تبيّن وجود أي فروقات، سواء بالعجز أو الزيادة، أثناء معالجة الأموال، فتكون ترانسجارد مسؤولة عنها وتتحمّل تبعاتها.

(g) In case the Machine is offline, TG's Cash Management Centre will wait for the Machine to show online and report pending deposit entries to Us.

(ز) إذا كان الجهاز غير متصل بالإنترنت، ينتظر مركز إدارة النقد التابع لترانسجارد استعادة الاتصال، ثم يُبلغنا بقيود الإيداع المعلّقة.

United Arab Bank (P.J.S.C.) is licensed and regulated by the Central Bank of the UAE. @uabuae | uab.ae | 800 474 البنك العربي المتحد (ش.م.ع) مرخّص ومنظّم من قبل المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

1.3 معالجة الفروقات

في حال اكتشاف أي فروقات، سواء بالعجز أو الزيادة، أثناء معالجة الأموال في مركز إدارة النقد التابع لترانسجارد، تُخصم المبالغ من حسابكم أو تُضاف إليه وفقًا للتقارير الصادرة عن النظام البرمجي.

1.3 Discrepancies handling

In the event that there are any discrepancies in the form of shortages or overages which are found during Money processing at TG's Cash Management Centre, You will be debited or credited Money according to the reports generated by the Software.

1.4 إجراءات التركيب والإرشادات

م	المتطلب	الجهة المسؤولة / الأطراف المعنية	وصف الإجراء	الإجراء المطلوب
1	معاينة موقع التركيب في مقرّكم	ترانسجارد / أنتم	إجراء معاينة أمنية للموقع، والتأكّد من توافر مساحة آمنة وتغطية بكاميرات المراقبة ومنفذ إنترنت مفتوح وتوصيل كهربائي	تأكيد توافر منفذ إنترنت مفتوح وتوصيل كهربائي في المقرّ
2	تركيب الجهاز في مقرّكم	ترانسجارد	نقل الجهاز ووضعه في موقعه وتثبيته بالأرضية بواسطة مسامير تثبيت	الحصول على الموافقات اللازمة لتثبيت الجهاز بالأرضية
3	ربط الجهاز بالشبكة	ترانسجارد / أنتم	ربط الجهاز بخادم التحكّم بالنقد التابع لترانسجارد باستخدام موجّه آمن من نوع SonicWall	توفير اتصال بالإنترنت بمنفذ مفتوح
4	إنشاء معرّفات المستخدمين	ترانسجارد / أنتم	إنشاء حسابات المستخدمين وفقًا لمتطلباتكم	تزويد ترانسجارد ببيانات المستخدمين لمنحهم صلاحية الدخول إلى الجهاز
5	إتاحة الدخول إلى النظام البرمجي الخاص بالجهاز	ترانسجارد / أنتم	إنشاء صلاحيات الدخول إلى النظام البرمجي وفقًا لمتطلباتكم	تزويد ترانسجارد بأسماء الموظفين وعناوين بريدهم الإلكتروني لمنحهم صلاحية الدخول إلى النظام البرمجي
6	تدريب الموظفين	ترانسجارد / أنتم	تدريب المستخدمين الذين ترشّحونهم	تأكيد موعد التدريب
7	بدء التشغيل الفعلي	البنك	إبلاغكم بتاريخ بدء تشغيل الجهاز	تأكيد جاهزيتكم للبنك

No.	Requirement	Responsibility /Dependency	Activity Description	Required Action
1	Inspection of installation site at Premises	TG / You	Security Inspection of the Site, Confirmation on secure space, CCTV coverage, Open Internet Port/ Power connection	You to confirm Open Internet Port and Power Connection at Premises
2	Installation of Machine at Premises	TG	Shifting, Placement and Floor-Bolting of Machine	You to take necessary approvals for floor-bolting
3	Machine Connectivity	TG / You	Machine connectivity to TG's Cash Control Server using Secure Sonic Wall Router	Internet with open port to be provided by You
4	Creation of User IDs	TG / You	Users to be created based on requirements from You	You to provide users' details for Machine access
5	Software access for Machine	TG / You	Software access to be created based on requirements from You	You to provide employee names and email addresses for Software access
6	Training to Staff	TG / You	Training to be given to nominated users by the You	Training time to be confirmed by the You
7	Go Live	Us	Us to advise commencement date of operation of Machine	You to confirm readiness to Us

United Arab Bank (P.J.S.C.) is licensed and regulated by the Central Bank of the UAE. @uabuae | uab.ae | 800 474 البنك العربي المتحد (ش.م.ع) مرخص ومنظم من قبل المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

1.5 Un-installation of Machine

On completion of the notice period for any termination, TG will carry out uninstallation activity of the Machine at the Premises post written confirmation from Us.

1.5 فكّ الجهاز وإزالته

عند انقضاء مهلة الإشعار الخاصة بأي إنهاء، تتولّى ترانسجارد فكّ الجهاز وإزالته من المقرّ بعد تلقّي تأكيد كتابي منّا.

1.6 Insurance

Whilst at Premises	Limit of TG's Legal Liability to Us
Proven loss of Cash whilst stored in the Machine or whilst such Money is being taken out of the Machine for clearance	Up to $ 1,800,000 (One Million eight Hundred Thousand United States Dollars) any one loss

1.6 التأمين

أثناء وجود النقد في المقرّ	الحد الأقصى لمسؤولية ترانسجارد القانونية تجاه البنك
الفقد المثبت للنقد أثناء حفظه داخل الجهاز أو أثناء إخراجه من الجهاز لغرض تفريغه	حتى $ 1,800,000 (مليون وثمانمائة ألف دولار أمريكي) عن كل واقعة فقد

United Arab Bank (P.J.S.C.) is licensed and regulated by the Central Bank of the UAE. @uabuae | uab.ae | 800 474 البنك العربي المتحد (ش.م.ع) مرخّص ومنظّم من قبل المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.