

الخصم المباشر

الخصم المباشر – الأسئلة المتكررة

1. ما هو الخصم المباشر؟

الخصم المباشر وسيلة لسداد الإلتزامات الدورية من الحساب الجاري أو حساب التوفير الخاص بك. ويمكنك إنشاء خصم مباشر من خلال توقيع نموذج توكيل بالخصم المباشر، وذلك بالتوجه إلى فرع مصرفك ، أو بالاتصال به. وعند ذلك، تخصم النقود من حسابك المصرفي تلقائياً بواسطة الشركة التي تسدد لها، وذلك وفقاً للتعليمات الصادرة عنك. وبصورة عامة، تتم الخصومات المباشرة في يوم العمل التالي، ومع ذلك ، فانك إذا وقعت على اتفاق ينص على أنه يمكن للشركة خصم المدفوعات قبل ذلك الوقت ، يكون للشركة الحق بالقيام بذلك.

2. ما هي مزايا الخصم المباشر؟

كعميل، يمكنك الاستفادة من هذه الخدمة، من خلال سداد دفعاتك المتكررة عن طريق "نظام الإمارات للخصم المباشر"، أو (UAEDDS). وفيما يلي المزايا الأساسية:

1. أكثر أماناً، ويتم إعداده لمرة واحدة فقط.
2. يتم بموجب مستندات.
3. عدم القلق بشأن تذكر السداد في الوقت المحدد. وكل ما يحتاج الدافع لتذكره هو وجود مبلغ كاف في الحساب لتغطية المدفوعات.
4. عدم الحاجة إلى كتابة شيكات آجلة، وعدم الحاجة إلى تسليم وتحصيل الشيكات.
5. عدم الانتظار في صفوف طويلة لدى مكاتب الدفع، أو البنوك، أو مكاتب الصرافة، أو مكاتب البريد، لسداد المدفوعات.
6. خفض ملحوظ في كلفة التحصيل ، حيث يستفيد من ذلك كل من الدافع والمستفيد.
7. عملية آلية دون الحاجة إلى تتبع يدوي للوفاء بالمواعيد المحددة للدفع.
8. الحد من الحاجة إلى إصدار تعليمات سداد ورقية لسداد المدفوعات المتكررة.
9. أقل كلفة.
10. سهولة أكبر في الإجراءات.

3. ما الفرق بين الخصم المباشر والتعليمات المستديمة؟
الفرق الرئيس بين الخصم المباشر والتعليمات المستديمة ، هو أنه يمكن للشركة أو الشخص الذي تدفع له أن يغير مبلغ الخصم المباشر أو تاريخ الاستلام – على الرغم من أنه يتوجب على تلك الشركة أو ذلك الشخص إخطارك بذلك أولاً، من خلال إخطار يرسل إليك قبل عدة أيام. كما ان التعليمات المستديمة عادة ما تكون في نطاق البنك نفسه، أما الخصم المباشر فيكون بين مصرفين مختلفين.
4. ماذا إذا كان لدي عدد من الحسابات البنكية مع قروض وبطاقات ائتمان؟ كيف يمكنني تنظيم كل هذه المدفوعات؟ وما هو البنك الذي أبدأ به؟
يكون الخصم المباشر لكل حساب بنكي يتعلق بقرض مختلف أو مدفوعات بطاقة مختلفة. وتستمر في فعل ذلك كما كان قبل تنظيمه بالطريقة التي ترغب فيها، ولا يتعلق الخصم المباشر بتقديم إفادة لك حول كيفية إدارة شؤونك المالية.
5. كيف يؤثر ذلك على حدود بطاقة الائتمان الخاصة بي، على الرغم من أن القروض مدفوعات شهرية ثابتة ، بالمقابل فإن رصيد بطاقة الائتمان يمكن أن يكون متغيراً؟
لا يؤثر ذلك على حدود بطاقة الائتمان الخاصة بك، حيث إن الخصم المباشر – مرة أخرى – هو إجراء للدفع ، وليس نظاماً رقابياً.
6. ما هو مسار الإجراء المتبع إذا لم يكن لدي رصيد كافٍ في حسابي خلال أحد الشهور، لسداد مدفوعات الخصم المباشر؟
يتعامل كل بنك مع ذلك بناء على سياسات التأجيل الخاصة به. وسوف تتعامل البنوك مع هذا الأمر بكل حالة على حدة، وحسب قواعد البنك ولوائحه، وحسب الاتفاقيات المبرمة مع العميل.
7. ماذا يحدث إذا فقدت وظيفتي، وكيف أستمّر في الخصم المباشر؟ هل يمكن أن أعاقب بالسجن؟
يسري الأمر ذاته على الشيكات والمدفوعات المؤجلة، حيث يتعامل كل بنك مع الأمر كل على حدة، بناء على سياساته والاتفاقيات المبرمة مع العميل ذي الصلة.

المشاريع الصغيرة والمتوسطة

1. تختلف تدفقاتي النقدية من شهر إلى آخر، فكيف أوّجل المدفوعات إذا طلب ذلك؟
يجب التواصل مع البنك للإتفاق على الحصول على تسهيلات إئتمانية من أجل إدارة هذه التسهيلات، كما هي عليه الحال عند تقديم الشيكات للتحويل.
2. لديّ عدة حسابات بنكية لخطوط عمل عديدة تحت رخصة واحدة، فما هو الحساب الذي يجب استخدامه للخصم المباشر؟
كل حساب مخصص لسداد دفعات نظام الخصم المباشر يرتبط بحساب واحد، ويمكنك ربط كل حساباتك أو الإبقاء على كل منها مستقلاً، وفقاً لرغبتك، حيث إن الهدف من الخصم المباشر هو تسهيل المدفوعات ، وجعل العمل أكثر سهولة.

أسئلة وإجابات عامة

1. ما هي العواقب القانونية التي تنتج عن عدم سداد الخصم المباشر؟ وهل يعتبر عدم طلب سداد الخصم المباشر جريمة جنائية؟
يمثل التوكيل بالخصم المباشر عقداً ملزماً من الناحية القانونية بينك وبين الدائن، وبنك الدائن، بحيث يشمل الدائن الذي يقبل المدفوعات من خلال نظام الإمارات للخصم المباشر، وبنك الدائن الذي ينفذ طلبات السداد، كما يشملنا لسداد المدفوعات إلى الدائن من خلال نظام الإمارات للخصم المباشر. وفي حال وقوع نزاع، فإنه يخضع للإختصاص القضائي لمحاكم دولة الإمارات العربية المتحدة. كما يكون التوكيل بالخصم المباشر استناداً للقوانين السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة ويخضع لها، بما في ذلك القانون الاتحادي رقم (18) لسنة 1993، أي قانون المعاملات التجارية.
2. هل يمكنني إنشاء خصم مباشر لتحويل الأموال من أحد الحسابات في الإمارات العربية المتحدة، إلى حساب آخر في الإمارات العربية المتحدة؟
أ. بين حسابات الشركات :
في المرحلة الثانية (أي اعتباراً من الربع الثالث من العام 2013)، حيث يمكن إنشاء توكيل خصم مباشر لتحويل الأموال بين حسابات الشركات، مع ضمان وفاء الشركات

بكل المتطلبات المسبقة. كما يرجى التواصل مع مصرفك للحصول على مزيد من المعلومات. ومع ذلك، فإنه عليكم استخدام خدمة التعليمات المستديمة المقدمة من مصرفك، وذلك عند طلب تحويل الأموال بين حسابات شركاتك وحساباتك الشخصية باستخدام نظام الإمارات للتحويلات المالية (UAEFTS).

ب. من حساب شركة إلى حساب شخصي

يجب استخدام خدمة التعليمات المستديمة المقدمة من قبل مصرفك ، لتحويل الأموال بين شركاتك وحساباتك الشخصية باستخدام نظام الإمارات للتحويلات المالية (UAEFTS).

ج. كآلية لتحويل الأجور أو الرواتب إلى حسابات الموظفين من حساب الشركة

كلا ، عليك مراجعة مع الجهات الرقابية العمالية التي تتبع لها (وزارة العمل، أو المناطق الحرة). حيث ان تحويل الرواتب إما ان يكون من خلال استخدام نظام الإمارات لحماية الأجور، أو نظام الإمارات للتحويلات المالية. كما ان نظام الإمارات للخصم المباشر لا يدعم الأفراد كدائنين.

3. كم يبلغ مقدار الرسوم التي أسدها إلى البنك مقابل إعداد الخصم المباشر.

تختلف رسوم إنشاء طلب خصم مباشر من مصرف إلى آخر. ويسمح لمصرفك بفرض رسوم مقابل ما يلي فقط:

أ. إنشاء طلب خصم مباشر / تعديل

ب. تأكيد طلب خصم مباشر / تعديل

4. هل يمكن للمقرض فرض رسوم على مقابل إعداد الخصم المباشر، بالإضافة إلى رسوم معالجة القرض؟

يسمح للبنك بفرض رسوم مقابل ما يلي:

أ. إدخال طلب خصم مباشر / تعديل

ب. تأكيد طلب خصم مباشر / تعديل

قد تضاف هذه الرسوم إلى رسوم معالجة القرض بناءً على تعليمات المقرض.

5. هل سيتم إبلاغي في حال إنشاء طلب خصم مباشر الخاص بي؟
للإطلاع على حالة إنشاء الخصم المباشر على حسابك، فانه عليك الاتصال بالمصرف الذي قدمت له طلب الخصم المباشر الخاص بك. ومع ذلك، سوف يتم إبلاغك أيضا باستلام الطلب من المقرض / مصدر البطاقة عند استلامهم لطلب إنشاء خصم مباشر على حسابك المصرفي.

6. هل يمكنني إلغاء إنشاء الخصم المباشر من خلال الاتصال بالبنك الخاص بي؟
كلا ، ففي معظم الأحيان، فان مصرفك يعمل فقط استناداً لطلبك الخطي بإلغاء الخصم المباشر ، أو عدم سداد مدفوعات محددة (يسمى "طلب الإيقاف"). وفي حالة عدم وجود مثل هذه الطلبات ، فان مصرفك سوف يستمر في العمل بناء على توكيل الخصم المباشر الساري في ذلك الوقت. كما يمكن تسليم طلباتك الخطية بإلغاء توكيل الخصم المباشر، أو طلب بعدم سداد مدفوعات محددة، من خلال المنشئ أيضاً. عموماً قد يستغرق الأمر 5 أيام عمل لإلغاء التوكيل بالخصم المباشر. ومع ذلك، فانه فيما يتعلق بالخصم المباشر الخاص ببطاقات القروض / الائتمان، يجب التوجه إلى المقرض / مصدر البطاقة، لإلغاء الخصم المباشر وتقديم طلب خطي بذلك.

7. هل يمكنني إلغاء طلب إعداد الخصم المباشر إذا كنت قد وافقت عليه أصلاً؟
نعم، يمكن إلغاء الخصم المباشر لكل أنواع توكيلات الخصم المباشر. وعليك التوجه إلى المقرض أو مصدر البطاقة الائتمانية لك، من أجل إلغاء توكيلات الخصم المباشر المعدة للقرض أو التمويل أو البطاقة الائتمانية. وسوف يعمل البنك بناء على طلبك الخطي بإلغاء الخصم المباشر، أو طلب عدم سداد مدفوعات محددة (يسمى "طلب الإيقاف") بعد موافقتك الخاصة. وفي حالة عدم وجود مثل هذه الطلبات، سوف يستمر البنك الخاص بك في العمل على أساس توكيل الخصم المباشر الساري في ذلك الوقت. كما يمكن تسليم طلباتك الخطية بتعديل أو إلغاء توكيل الخصم المباشر، أو طلب عدم سداد مدفوعات محددة من خلال المنشئ. وقد يستغرق الأمر 5 أيام عمل لإلغاء أو تعديل توكيل بالخصم المباشر.

8. كيف يمكنني الاستعلام عن حالة إعداد الخصم المباشر؟
يمكنك الاتصال بمصرفك والاستعلام عن حالة إنشاء طلب خصم مباشر.

9. هل يوجد رقم مرجعي أو إقرار باستلام طلب إنشاء خصم مباشر؟

نعم، سوف تستلم إقراراً باستلام طلب إنشاء خصم مباشر المسلم بواسطتك إلى مصرفك. وبمجرد إنشاء طلب الخصم المباشر، سوف يكون هناك رمز تعريفي يتكون من 23 رقماً، يمكن الحصول عليه من خلال الاتصال بالمصرف الذي سلمته الطلب.

10. كيف يمكن حمايتي من شخص يحاول إعداد الخصم المباشر عن طريق الاحتيال؟

من المهم للغاية أن تعمل باستمرار على تحديث بيانات الاتصال بك لدى مصرفك وتزويده بأخر وأحدث أرقام الاتصال وعناوين البريد الإلكتروني الخاصة بك. وعند تقديم طلب إنشاء توكيل بالخصم المباشر في النظام، يجب على البنك الخاص بك إخطارك من خلال الوسيلة المتفق عليها مسبقاً. وإذا كنت في شك من أنك لم تقدم طلب إنشاء خصم مباشر، فإنه عليك الاتصال فوراً بمصرفك، والإبلاغ عن عدم التقدم بطلب إنشاء خصم مباشر.

11. بمن أتصل إذا اكتشفت إنشاء طلب خصم مباشر عن طريق الاحتيال؟

عليك الاتصال بمصرفك إذا اكتشفت إعداد توكيل خصم مباشر عن طريق الاحتيال، ومن ثم عليك القيام بما يلي:

أ. إلغاء توكيل الخصم المباشر

ب. التقدم بشكوى أو نزاع من خلال مصرفك من خلال نظام إدارة النزاعات في الإمارات العربية المتحدة (UAEDMS)

12. كم يبلغ مقدار الرسوم التي سوف تفرض على كل خصم مباشر من حسابي؟

إذا كان هناك رصيد حسابك كافٍ للوفاء بطلبات الخصم المباشر، فلن تفرض أية رسوم. حيث يتم تطبيق الرسوم إذا لم يكن في حسابك مبالغ مالية كافية، حيث سوف يقوم مصرفك برفض الوفاء بطلب الخصم المباشر لهذا السبب فقط. كما تطبق رسوم أخرى، كما ورد في السؤال 3.

13. كيف يمكنني تغيير إنشاء طلب الخصم المباشر إذا كان راتبي سيحول إلى بنك آخر؟

إذا كنت تخطط لتغيير حساب تحويل الراتب الخاص بك، والانتقال إلى بنك آخر، يجب عليك التأكد من إلغاء كافة توكيلات الخصم المباشر الفعالة على حسابك الحالي. كما يجب إعداد توكيلات خصم مباشر جديدة في البنك الجديد حسب الإجراءات الحالية. وفيما يلي توضيح تسلسلي لتلك الخطوات :

الخطوات العامة:

- فتح حساب مصرفي جديد.
- إيداع الحد الأدنى من المبالغ في ذلك الحساب لضمان قدرة مصرفك الجديد على الوفاء بطلبات إعداد الخصم المباشر.
- الحصول على كتاب من مصرفك يتضمن ما يلي:
- اسم حسابك
- رقم حسابك المصرفي الدولي (IBAN)
- فيما يتعلق بكافة طلبات الخصومات المباشرة لسداد القروض / التمويل / رسوم البطاقات:
- التوجه إلى المقرض / مصدر البطاقة
- إنشاء طلب خصم مباشر جديد من الحساب الجديد الذي فتحته
- بمجرد إنشاء كافة طلبات الخصومات المباشرة الجديدة، عليك إلغاء كامل الخصومات المباشرة القديمة.
- فيما يتعلق بإنشاء كافة طلبات الخصومات المباشرة لسداد المستحقات الأخرى:
- اطلب من مصرفك القديم إلغاء كافة الخصومات المباشرة من حسابك القديم
- عليك إنشاء طلبات خصومات مباشرة جديدة من البنك الجديد الخاص بك.

يرجى أخذ العلم أنه بناء على عدد الخصومات المباشرة، قد يستغرق الأمر من 10 إلى 15 يوم عمل، لتحويل كافة طلبات الخصومات المباشرة الخاصة بك من مصرف إلى آخر.

14. هل يسمح لي بتغيير البنك الخاص بي، أو تحويل الراتب إذا تم إدراجي في الخصم المباشر؟

سوف ينبغي عليك التواصل مع المنشئ لتقديم طلب أي إلغاء / تعديل / إيقاف، إذا أعد هذا الطلب للحصول على قرض / تمويل / بطاقة. وسوف يستمر سريان الخصم المباشر لغاية إلغاء / تعديل / إيقاف نظام الخصم المباشر.

15. هل يمكن للمقرض أو المصرف الخاص بي حالياً إجباري على حفظ حساب، إذا لم يسدد القرض؟

كلا ، لا يمكن لمقرضك إجبارك على فتح (أو الاحتفاظ بفتح) حساب، لإصدار قرض، أو حتى يحين موعد سداد القرض. ومع ذلك، يجب عليك الاتفاق مع المقرض على آلية أخرى لسداد القرض. حيث لا يمكن إغلاق الحساب في حالة وجود طلبات خصم مباشرة لا تزال قائمة.

16. إذا قمت بإنشاء طلب خصم مباشر للقرض، وتم سداد ذلك القرض، هل يتم إلغاء الخصم المباشر تلقائياً؟

نعم، في حال الوفاء بكامل التزاماتك تجاه القرض الذي تم سداد أقساطه بواسطة الخصم المباشر، فانه يجب على المقرض إلغاء الخصم المباشر دون طلب خطي من جانبك.

17. إذا سددت القرض مبكراً، كيف يمكنني إلغاء الخصم المباشر الخاص بي؟

إذا سددت القرض الخاص بك مبكراً، يجب على المقرض إلغاء الخصم المباشر تلقائياً.

18. هل أستلم إقراراً بإلغاء طلب الخصم المباشر؟

لا، حيث إنك تتسلم إخطاراً باستلام طلب إلغاء الخصم المباشر فقط.

19. مع من أتواصل إذا استمر الخصم المباشر بعد سداد القرض؟

عليك التواصل مع المقرض لمعرفة أسباب استمرار الخصم المباشر بعد سداد القرض.

20. كم يبلغ عدد الطلبات التي يمكن للمقرض تقديمها بناء على إنشاء طلب خصم مباشر؟

يعتمد عدد الطلبات التي يمكن للمقرض تقديمها على نموذج إنشاء الخصم المباشر، وعلى عدد المرات التي تم توكيله فيها للقيام بالخصم المباشر. فإذا وقعت على 48 مرة، عندها يجوز للمقرض التقدم بعدد 48 طلب سداد باستخدام الخصم المباشر ، وعندها سوف يتم رفض الطلب رقم 49 من قبل نظام الإمارات للخصم المباشر في حال قام المقرض بطلب ذلك.

21. كيف يمكنني تغيير تاريخ الأقساط الشهرية المتساوية مقابل إعداد الخصم المباشر

الخاص بي - على سبيل المثال: تغيير تاريخ الرواتب؟

الخصم المباشر هو الوسيلة الوحيدة لتحويل الأموال من حسابك لسداد أقساط القرض الشهرية المتساوية. وسوف تحتاج إلى الاتصال بالمقرض وإجراء الترتيبات اللازمة لتغيير تاريخ الأقساط الشهرية المتساوية الخاصة بك. ويرجى ملاحظة أنك لا تحتاج إلى تغيير نموذج طلب الخصم المباشر للقيام بذلك.

22. كيف يمكن طلب تأجيل سداد القرض من خلال إعداد الخصم المباشر؟

الخصم المباشر هو الوسيلة الوحيدة لتحويل الأموال من حسابك لسداد أقساط القرض الشهرية المتساوية. وطلب تأجيل الخصم المباشر على قرض / تمويل يكون سهلاً ، ويسير على نفس المنوال المعتمد هذه الأيام. الا انك بحاجة للاتصال بالمقرض وإجراء الترتيبات اللازمة لتأجيل قسط واحد أو أكثر من الأقساط الشهرية المتساوية. والجدير ذكره أنك لا تحتاج إلى تغيير طلب الخصم المباشر للقيام بذلك. كما أن تأجيل القرض من شأنه فرض رسوم عليك مقابل ذلك التأجيل، بالإضافة إلى فائدة إضافية حسب ما يكون سارياً.

23. هل يسمح لي بتأجيل سداد قسط القرض خلال شهر رمضان المبارك مع وجود طلب بالخصم المباشر؟

الخصم المباشر هو الوسيلة الوحيدة لتحويل الأموال من حسابك لسداد أقساط القرض الشهرية المتساوية. وطلب تأجيل الخصم المباشر على قرض / تمويل يكون سهلاً ، ويسير على نفس المنوال المعتمد هذه الأيام. الا انك بحاجة للاتصال بالمقرض وإجراء الترتيبات اللازمة لتأجيل قسط واحد أو أكثر من الأقساط الشهرية المتساوية. والجدير ذكره أنك لا تحتاج إلى تغيير طلب الخصم المباشر للقيام بذلك. كما أن تأجيل القرض من شأنه فرض رسوم عليك مقابل ذلك التأجيل، بالإضافة إلى فائدة إضافية حسب ما يكون سارياً.

24. هل يمكنني تحويل آلية سداد أقساط القرض الحالي الخاص بي من خلال شيك آجل يعالج عن طريق الخصم المباشر؟

للمقرض مطلق الحرية في الموافقة على تحويل آلية سداد أقساط القرض من سداد بواسطة شيكات آجلة الى سداد بواسطة الخصم المباشر. عموماً ، علماً أنه في حالة الحاجة إلى استبدال شيك آجل واحد في القرض الحالي نتيجة تغييرات مثل إعادة الهيكلة ، أو زياد القرض، إلخ، فسوف يطلب منك إنشاء خصومات المباشرة لذلك.

25. ما هي حقوقي عند سداد قيمة القرض / الخدمات باستخدام الخصم المباشر؟

- إذا فوضت السداد من خلال الخصومات المباشرة:
- أ. سوف يخطر ك المنشئ مسبقاً بالمبالغ التي سوف يتم خصمها.
 - ب. سوف يقبل البنك ويسدد، على أن يكون متوفراً في الحساب مبالغ كافية.
 - ج. يحق لك طلب الاسترداد الكامل أو الجزئي لأي خصم مباشر متغير، يتعدى مبلغه المبلغ الذي أخطرت به مسبقاً بواسطة المنشئ.
 - د. بإمكانك إصدار تعليمات لمصرفك برفض سداد خصم مباشر أو إلغاء تعليمات الخصم المباشر، وذلك من خلال كتاب خطي موجه لمصرفك لطلب تلك الخدمات. ومع ذلك، وفيما يتعلق بالقروض أو التمويل أو البطاقات الائتمانية، سوف تحتاج إلى مراجعة المقرض أو مصدر البطاقة لإجراء هذه التغييرات.

26. ما تقدم حماية المستهلك للدفعات التي تسدد باستخدام الخصم المباشر؟

تم تصميم نظام الإمارات للخصم المباشر، وتطبيقه، من أجل ضمان حماية حقوق العملاء في كل الأوقات. وهو نظام مؤمن مثل أية وسيلة سداد أخرى تستخدم اليوم، مع مزايا إضافية أكثر ملائمة. كما يجب عليك تسليم طلب الخصم المباشر أيضاً بعد فهم شروطه وأحكامه.

27. هل يمكنني تسديد المدفوعات نقداً للأقساط الشهرية المتساوية مع وجود طلب بالخصم المباشر؟

لن يتمكن مصرفك من قبول ومعالجة طلبات عدم سداد مدفوعات محددة (أي "طلب الإيقاف")، ويمكنك سداد المدفوعات النقدية مباشرة إلى المقرض. ومع ذلك، سوف تحتاج إلى مراجعة عدد الأيام مع المقرض التي تسبق تاريخ الاستحقاق والتي قد تتمكن خلالها من سداد المدفوعات النقدية. وعندها على المقرض أن لا يتقدم بطلبات خصم مباشر إذا سددت بالفعل مدفوعات نقدية بدلاً عن سدادها بواسطة الخصم المباشر المستحقة في تلك الفترة. وفي حال قدم المقرض طلب خصم مباشر لدفعات سبق سدادها له نقداً ، وفرض البنك الخاص بك رسوم عدم سداد نتيجة عدم وجود مبالغ كافية، فإنه لك الحق في طلب المبلغ كاملاً من المقرض، وذلك من خلال تقديم شكوى عبر مصرفك باستخدام نظام الإمارات لإدارة المنازعات (UAEDMS). وفي حالة عدم مساعدة مصرفك بأية طريقة،

فعليك عندها إبلاغ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي على الفور بتلك المؤسسة،
من خلال تسجيل شكوى على الموقع الإلكتروني: <http://www.centralbank.ae>.
أو

مراسلة وحدة حماية المستهلك ، على عنوان البريد الإلكتروني:
complaint@cbuae.gov.ae

أو
الاتصال بوحدة حماية المستهلك على الرقم 02 6915453، أو الرقم 02 6915290.
**28. إذا قمت بسداد المدفوعات مسبقاً لسداد القرض أو التمويل الخاص بي، هل يمكنني
طلب إيقاف الخصم المباشر مؤقتاً ؟**

لن يتمكن مصرفك من قبول ومعالجة طلبات عدم سداد مدفوعات محددة (أي "طلب
الإيقاف")، ويمكنك سداد المدفوعات النقدية مباشرة إلى المقرض. ومع ذلك، سوف تحتاج
إلى مراجعة عدد الأيام مع المقرض التي تسبق تاريخ الاستحقاق والتي قد تتمكن خلالها
من سداد المدفوعات النقدية. وعندها على المقرض ان لا يتقدم بطلبات خصم مباشر إذا
سددت بالفعل مدفوعات نقدية بدلاً عن سدادها بواسطة الخصم المباشر المستحقة في تلك
الفترة. وفي حال قدم المقرض طلب خصم مباشر لدفعات سبق سدادها له نقداً ، وفرض
البنك الخاص بك رسوم عدم سداد نتيجة عدم وجود مبالغ كافية، فإنه لك الحق في طلب
المبلغ كاملاً من المقرض، وذلك من خلال تقديم شكوى عبر مصرفك باستخدام نظام
الإمارات لإدارة المنازعات (UAEDMS). وفي حالة عدم مساعدة مصرفك بأية طريقة،
فعليك عندها إبلاغ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي على الفور بتلك المؤسسة،
من خلال تسجيل شكوى على الموقع الإلكتروني: <http://www.centralbank.ae>.
أو مراسلة وحدة حماية المستهلك ، على عنوان البريد الإلكتروني:

complaint@cbuae.gov.ae

أو الاتصال بوحدة حماية المستهلك على الرقم 02 6915453، أو الرقم 02 6915290.

- 29. هل يمكنني إعداد خصم مباشر من حساب المدخرات الخاص بي؟**
نعم، يمكن إعداد خصومات مباشرة من الحسابات الجارية أو حسابات المدخرات لسداد قيمة القروض أو التمويل أو البطاقات الائتمانية.
- 30. هل يمكنني إعداد خصم مباشر من حسابي بالدولار الأمريكي أو اليورو؟**
يجوز إعداد الخصومات المباشرة من حسابك بالدولار الأمريكي أو اليورو (أو أية عملة أخرى غير الدرهم الإماراتي) وفق التقدير المطلق من جانب البنك الخاص بك. ويرجى العلم بأن المدفوعات بالدرهم الإماراتي فقط سوف تعالج باستخدام نظام الإمارات للخصم المباشر حتى إشعار آخر. وقد تفرض رسوم أخرى على تمويل السداد بالدرهم الإماراتي من حساب بعملة مختلفة وفقاً لأسعار الصرف السائدة.
- 31. هل يمكنني إعداد خصم مباشر من حسابي المشترك؟**
نعم، يمكن إعداد خصومات مباشرة من حساب مشترك. وعند إنشاء طلب الخصم المباشر، تأكد من أخذ توقيع كل المفوضين حسب التعليمات التي أصدرتها إلى مصرفك.
- 32. إذا أعدت زوجتي خصماً مباشراً على حسابنا المشترك، هل يتم إبلاغي بذلك؟**
سوف يبلغ البنك مالك الحساب الأساسي. ومن المهم للغاية قيامك بتحديث بياناتك لدى البنك الخاص بك، من خلال تزويد مصرفك بأرقام قائمة ومفعلة، وعنوان البريد الإلكتروني الخاص بك. وعند تقديم طلب إعداد توكيل الخصم المباشر في النظام، يجب على البنك الخاص بك إبلاغك من خلال الوسيلة المتفق عليها مسبقاً. وإذا كنت في شك من أنك لم تقدم طلب إعداد الخصم المباشر، فإن عليك الاتصال بالبنك الخاص بك على الفور، وإبلاغه بعدم طلب إنشاء الخصم المباشر.
- 33. كيف يمكنني إنشاء خصم مباشر على حساب شركتي؟**
يمكن إعداد الخصومات المباشرة من حساب الشركة. وعند إعداد الخصم المباشر، تأكد من أخذ توقعات كل المفوضين بالتوقيع حسب التعليمات التي أصدرتها إلى مصرفك.
- 34. ماذا يحدث للخصم المباشر الحالي إذا تغير المفوض بالتوقيع عن الشركة؟**
يستمر سريان أي خصم مباشر تم تنشيطه قبل تغيير المفوضين بالتوقيع في شركتك. وحسب تقديرك المطلق (ننصح بذلك) يمكنك إلغاء الخصومات المباشرة الحالية وإعداد خصومات مباشرة جديدة. ويجب تحديث المفوضين الرسميين بالتوقيع المعدلين في سجلاتك لدى البنك.

35. هل يتحمل مديري الشركة القدامى المسؤولية عن إنشاء الخصم المباشر الذي أسسوه؟

كلا ، لا يتحمل أعضاء مجلس إدارة الشركة القدامى الذين لم يعودوا يشغلون مناصبهم المسؤولية عن الخصم المباشر الذي أسسوه. حيث ان الشركة وحدها من يتحمل المسؤولية. ومع ذلك، إذا ارتابت الشركة في أن مديراً أو أكثر من المدراء قد أعد خصومات مباشرة عن طريق الإحتيال عندما كان يشغل منصبه، يمكن للشركة بدء إجراءات مدنية / جنائية، بعد أخذ استشارة المستشار القانوني للشركة.

36. هل يتحمل مجلس إدارة الشركة الجديد المسؤولية عن الخصم المباشر الحالي؟

كلا، لا يتحمل أعضاء مجلس إدارة الشركة القدامى الذين لم يعودوا يشغلون مناصبهم المسؤولية عن إنشاء الخصم المباشر الذي أسسوه، كما لا تنتقل هذه المسؤولية إلى أعضاء مجلس الإدارة الجدد. فالذي يتحمل المسؤولية هو الشركة.

37. ماذا يحدث لإعداد الخصم المباشر على حسابنا المشترك في حالة الطلاق؟

عليك إلغاء كل هذه الخصومات المباشرة بعد إجراء الترتيبات البديلة.

38. إذا أعددت خصماً مباشراً للسداد التلقائي لمستحقات البطاقة الائتمانية الخاصة بي،

فكم هو المبلغ المطلوب في كل دورة دفع فواتير: الحد الأدنى أو كامل المستحقات؟

يمكنك إعداد خصم مباشر لرسوم البطاقة الائتمانية، وسوف يكون المبلغ المطلوب حسب ما اخترته "الرسوم الحد الأدنى"، أو "المستحقات الكاملة"، أو "النسبة المئوية المحددة من المستحقات". وقد يختلف المبلغ الذي سوف يطلب بواسطة المنشئ في تاريخ الاستحقاق عن المبلغ المخطر به. وقد يعود ذلك إلى المبلغ المطلوب المحدد من قبل المنشئ – بعد الأخذ بعين الاعتبار المبلغ المخطر به – مدفوعات إضافية مسددة بواسطتك باستخدام القنوات البديلة وخيار السداد المختار من قبلك بعد الإخطار، ولكن قبل تاريخ الاستحقاق.

39. إذا سجلت لسداد رسوم البطاقة الائتمانية، فمتى يقدم طلب الخصم المباشر: في تاريخ

الاستحقاق، أم في تاريخ دفع الفواتير؟

ان مطالبات الخصومات المباشرة تقدم فقط في تاريخ الاستحقاق ، وليس تاريخ دفع الفواتير.

40. هل هناك آلية للحماية من مقدم الخدمة الذي يطالب بأية مبالغ؟ ما هي الآلية الحالية

لضمان صحة المبالغ المطلوبة قبل الخصم؟

يجب على مقدم الخدمة إخطارك مسبقاً بالمبلغ المطالب به. وإذا شعرت أن المبلغ المطلوب ليس وفق توقعاتك، يمكنك طلب إيقاف السداد.

41. هل توجد آلية حماية تضمن عدم وجود فارق كبير بين المبالغ المطلوبة بشكل متتالي؟

عندما تقوم بإنشاء الخصم المباشر، يسمح لك بتحديد الحد الأدنى والحد الأقصى من المبالغ المالية. كما يسمح لك بالاختيار بين المبالغ الثابتة أو المتغيرة. كما يرجى ملاحظة أنه إذا اخترت مبلغاً متغيراً وقررت عدم الاتفاق على حد أقصى مع الدائن في الخصم المباشر، يكون للدائن حق غير مقيد في اختيار المبلغ الذي يخصم من حسابك، ولا يتحمل البنك المسددة أية مسؤولية تجاهك أو تجاه الدائن عن أي نزاع بينكما فيما يتعلق بالمبلغ المتغير، ما لم تتم مخالفة الحد الأقصى المتفق عليه.

42. هل أقوم بإنشاء الخصم المباشر لمقدم الخدمة مع المصرف الخاص بي أم مع مقدم الخدمة؟

فيما يتعلق برسوم القروض أو التمويل أو البطاقات الائتمانية، سوف تحتاج إلى إعداد الخصم المباشر لدى المقرض / الممول / مصدر البطاقة. وفيما يتعلق بباقي الخدمات يمكنك إنشاء الخصم المباشر من خلال مصرفك أو من مقدم الخدمة.

43. كيف يمكن الحصول على قائمة مقدمي الخدمات الذين يقبلون إنشاء الخصم المباشر، ويجرون مدفوعات الخصم المباشر؟

يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني: www.centralbank.ae، ومتابعة الرابط حتى الوصول إلى نظام الإمارات للخصم المباشر، للحصول على آخر المعلومات حول نظام الإمارات للخصم المباشر.

44. إذا رغبت في إعادة تمويل القرض الخاص بي، فهل يؤثر ذلك على الخصم المباشر الحالي الخاص بي؟

نعم، فقد يكون هناك تأثير إذا كانت إعادة التمويل يتخطى سقف الائتمان المحدد من خلال الخصم المباشر الحالي. وقد يطلب إليك إعداد توكيل خصم مباشر جديد (والغاء الخصم المباشر القديم) لضمان قدرة المقرض على طلب المبالغ الإضافية المطلوبة.

45. كيف أعيد جدولة قرض حالي في ظل وجود الخصم المباشر؟

الخصم المباشر هو الوسيلة الوحيدة لتحويل النقود من حسابك إلى الأقساط الشهرية المتساوية لسداد القرض. وإعادة جدولة القرض الحالي تعتبر إحدى مميزات القرض. وإذا

لم تعدل عملية إعادة الجدولة من خصائص الخصم المباشر القائم ، يمكن للمقرض الخاص بك إفادتك بذلك، وقد لا تكون هناك حاجة إلى إعداد خصم مباشر جديد. ومع ذلك، إذا نجم عن إعادة جدولة قرض حالي زيادة عدد الأقساط و / أو تغيير في قيمة المبلغ، يجوز للمقرض عند ذلك ما يلي:

أ. مطالبتك بتعديل / تصحيح التوكيل بالخصم المباشر

(أو)

ب. مطالبتك بإعداد خصم مباشر جديد وإلغاء الخصم المباشر الحالي.

46. زيادة القرض : كيف أسدد الفارق على الأقساط الشهرية المتساوية إذا كان هناك

إعداد خصم مباشر حالي؟

الخصم المباشر هو الوسيلة الوحيدة لتحويل النقود من حسابك إلى الأقساط الشهرية المتساوية لسداد القرض. وطلب زيادة قرض قائم حالياً تعتبر إحدى مميزات القرض. وإذا كانت عملية زيادة لا تغير من خصائص الخصم المباشر القائم ، يمكن للمقرض الخاص بك إفادتك بذلك، وقد لا تكون هناك حاجة إلى إعداد خصم مباشر جديد. ومع ذلك، إذا نجم عن عملية زيادة القرض الحالي زيادة في عدد الأقساط و / أو تغيير في قيمة المبالغ، يجوز للمقرض عند ذلك ما يلي:

أ. مطالبتك بتعديل / تصحيح التوكيل بالخصم المباشر

(أو)

ب. مطالبتك بإنشاء طلب خصم مباشر جديد وإلغاء الخصم المباشر الحالي.

47. ما هو الدليل الذي أحصل عليه عندما أطلب إلغاء الخصم المباشر؟

عندما تسلم طلب إلغاء الخصم المباشر، (المكان الذي قمت بتسليم الطلب فيه) فإنه يجب على البنك تقديم نسخة مختومة من طلب إلغاء الخصم المباشر إليك لحفظها في سجلاتك.

48. هل توجد وسيلة لقراءة كشف حسابي للخصم المباشر؟

نعم، سوف تشتمل كشوف حسابك على ما يلي:

أ. المبالغ المخصومة نتيجة الخصومات المباشرة، و

ب. المبالغ الدائنة نتيجة عوائد الخصم المباشر (دون سداد).

عليك الحذر وبذل الحرص الكافي في تشغيل حسابك، في سياق مدفوعات الخصم المباشر. وسوف يسدد مصرفك المدفوعات على أساس توكيل الخصم المباشر الموقع، ولن يكون ملزماً بمراجعة حركة حسابك، أو إخطارك بهذه الحركات، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، أو منصوصاً عليه نظاماً أو قانوناً.

49. هل يمكنني إنشاء خصم مباشر خاص بي لسداد رسوم الهاتف النقال المدفوعة مسبقاً أو سالك؟

نعم، يمكنك اختيار سداد مقابل أية خدمات مقدمة بواسطة مقدم الخدمة.

50. هل يمكن لمقدم الخدمة إلغاء الخصم المباشر؟ وهل سيتم إخطاري عند إلغاء مقدم الخدمة للخصم المباشر؟

نعم، يمكن إلغاء توكيل الخصم المباشر بواسطة مقدم الخدمة حسب تقديره المطلق دون طلب إلغاء خطي من الدافع.

51. هل أحصل على نقاط ولاء في حالة استخدام البطاقة الائتمانية في سداد مدفوعات الخصم المباشر؟

يمكن منحك نقاط ولاء وفق التقدير المطلق من جانب مصدر البطاقة ولو كانت البطاقة الائتمانية تستخدم لسداد مدفوعات الخصم المباشر، وفق قيود محددة يبلغك بها مصدر البطاقة. ويرجى المراجعة مع مصدر البطاقة قبل استخدام بطاقتك الائتمانية لإعداد الخصومات المباشرة.

52. هل تفرض رسوم على الخصومات المباشرة التي تفرض على البطاقات الائتمانية؟

لا، لا تفرض رسوم على الخصومات المباشرة التي تفرض على البطاقات الائتمانية.

53. هل تفرض علي رسوم في حالة عدم سداد الخصم المباشر نتيجة نقص المبالغ المالية في حسابي؟

نعم، في كل مرة لا يُسدد فيها الخصم المباشر نتيجة عدم كفاية المبالغ المالية في حسابك، يحتفظ مصرفك بالحق في فرض رسوم على ذلك.

54. هل توجد غرامة إذا تخطى إعداد البطاقة الائتمانية للخصم المباشر سقف البطاقة المحدد؟

لا، لن تكون هناك غرامة إذا تخطى طلب إنشاء البطاقة الائتمانية للخصم المباشر السقف الائتماني المحدد للبطاقة . وفيما يتعلق بالمدفوعات المتكررة، يمكن لمصدر البطاقة رفض المعاملة أو يمكن له اختيار زيادة السقف الائتماني للوفاء بالمعاملة، وفقاً لتقدير مصدر البطاقة المطلق.

55. هل توجد منصة يمكن من خلالها تقديم شكوى فيما يتعلق بالخصم المباشر؟

يجب الاتصال بالمنشئ لتقديم شكوى فيما يتعلق بالخصومات المباشرة. وإذا رغبت في تقديم منازعة بشأن معاملة خصم مباشر، يجب عليك ما يلي:

- يجب عليك التواصل مع البنك وتسليم نموذج معبأ لطلب تقديم منازعة رسمية. أو
- التواصل مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي من خلال تسجيل شكوى على: <http://www.centralbank.ae> أو

مراسلة وحدة حماية المستهلك على: complaint@cbuae.gov.ae

أو

- الاتصال بوحدة حماية المستهلك على الرقم 02 6915453، أو الرقم 02 6915290.

56. هل تتم مشاركة أو إتاحة بيانات حسابي للخصم المباشر مع طرف ثالث ؟

لا تتم مشاركة بيانات الخصم المباشر الخاصة بك مع أية جهة (سواء كانت أفراداً و / أو مؤسسات) دون الحصول على موافقة خطية من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وحسب الضرورة، فإن مصرفك سوف يشارك البيانات مع جهة واحدة أو أكثر من الهيئات الاتحادية أو الحكومية أو الهيئات الحكومية المحلية، أو السلطات القضائية، أو مؤسسات إنفاذ القانون، أو شركة الإتحاد للمعلومات الائتمانية أو حسب ما تنص عليه القوانين السارية.

57. كيف تتم حماية بيانات البطاقة الائتمانية الخاصة بي عند ذكرها في الخصم المباشر؟

سوف يطلب منك فقط تقديم رقم البطاقة الائتمانية الخاصة بك وليس أية بيانات أخرى. وتحفظ هذه البيانات في صيغة مشفرة في نظام الإمارات للخصم المباشر.

58. هل يمكن لكل مقدمي الخدمة، والمقرضين، والبنوك الوصول إلى معلوماتي الشخصية

عند إعداد الخصم المباشر؟

يصل مقدمو الخدمة، والمقرضون، والبنوك إلى البيانات التي قدمتها في نموذج توكيل الخصم المباشر فقط ، وذلك فقط لأغراض الخصم المباشر المحدد الذي تم إنشاؤه.

59. إذا تم إدراج رقمي في قائمة عدم الإزعاج، هل يمكنهم الاتصال بي بعد الحصول على

بياناتي من نظام الخصم المباشر؟

إذا تم إدراج الرقم الخاص بك في قائمة عدم الإزعاج، يرجى عدم تقديم الرقم ذاته في الخصم المباشر. فرقم الهاتف المتحرك ليس إلزامياً.

60. هل تتم مشاركة بيانات القرض الخاص بي مع كل مقدمي الخدمات، أو المقرضين،

أو البنوك؟

لا تتم مشاركة بيانات الخصم المباشر الخاصة بك مع أية جهة (سواء كانت أفراداً و / أو مؤسسات) دون الحصول على موافقة خطية من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وحسب الضرورة، فإن مصرفك سوف يشارك البيانات مع جهة واحدة أو أكثر من الهيئات الاتحادية أو الحكومية أو الهيئات الحكومية المحلية، أو السلطات القضائية، أو مؤسسات إنفاذ القانون، أو شركة الإتحاد للمعلومات الائتمانية أو حسب ما تنص عليه القوانين السارية.

61. ما هي البيانات التي تتعلق بالسداد أو القرض الخاصين بي، التي أتاحتها لأطراف

أخرى؟

يسمح لمصرفك بنشر، أو تقديم، أو إعلان البيانات التي يجمعها من مشاركته في نظام الإمارات للخصم المباشر، إلى أية جهة خارجية (سواء كانت أفراداً و / أو مؤسسات) وذلك فقط عند الحصول على موافقة خطية من جانب مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي فقط. وحسب الضرورة، فإن مصرفك سوف يشارك البيانات مع جهة واحدة أو أكثر من الهيئات الاتحادية أو الحكومية أو الهيئات الحكومية المحلية، أو السلطات القضائية، أو مؤسسات إنفاذ القانون، أو شركة الإتحاد للمعلومات الائتمانية أو حسب ما تنص عليه القوانين السارية.

62. هل يمكنني أن أطلب من البنك الخاص بي أن يقدم لي قائمة بطلبات الخصم المباشر؟
نعم. عند طلب ذلك ، يمكن لمصرفك أن يقدم لك قائمة الخصومات المباشرة القائمة التي تم إنشاؤها على حسابك.

63. هل يكون متاحاً لي بعض الوقت للقيام بتمويل حسابي ، في حال توقع عدم كفاية الرصيد لتغطية طلبات الخصم المباشر؟

يجب عليك دائماً ضمان وجود مبالغ مالية كافية في الحساب الخاص بك للوفاء بالتزامات الخصم المباشر. وإذا كان هناك أكثر من خصم مباشر واحد على حسابك، سوف تعالج طلبات الخصم المباشر من المنشئ أولاً بأول. وسوف ينتج عن ذلك عدم الوفاء بطلب خصم مباشر واحد أو أكثر إذا لم تكن هناك مبالغ مالية كافية في حسابك للوفاء بكل المدفوعات. وسوف يرتجع الخصم المباشر دون تحويل بواسطة البنك الخاص بك في حالة عدم وجود مبالغ مالية كافية.

64. هل سيكون هناك خصم مباشر يوم الأحد ؟ ماذا إذا لم أكن قادراً على تمويل حسابي نظراً للعطلة أو العطلات العامة؟

لا يتم تنفيذ تعليمات الخصم المباشر في أيام الأحد وغيرها من أيام عطلة البنوك المعلنة الأخرى. وإذا وقع تاريخ سداد أية دفعة في أيام العطلة، تكون تلك الدفعة مستحقة في أي وقت خلال 7 أيام التي تتلو العطلة على الفور. ويجب عليك دائماً ضمان وجود مبالغ مالية كافية في الحساب الخاص بك للوفاء بالتزامات الخصم المباشر. وإذا كان هناك أكثر من خصم مباشر واحد على حسابك، سوف تعالج طلبات الخصم المباشر من المنشئ على أولاً بأول . وسوف ينتج عن ذلك عدم الوفاء بطلب خصم مباشر واحد أو أكثر إذا لم تكن هناك مبالغ مالية كافية في حسابك للوفاء بكل المدفوعات. ويجوز لك في حالات محددة أن تطلب من مصرفك إيقاف مدفوعات الخصم المباشر، من خلال تسليم نموذج الطلب ذو الصلة.

65. هل يمكنني رفض اختيار الخصم المباشر، واختيار السداد من خلال شيك آجل فقط؟
لا، فكل مدفوعات القروض / التمويل يجب سدادها باستخدام الخصومات المباشرة فقط. ويجب على المؤسسات المقرضة عدم قبول الشيكات الآجلة من العملاء. وفي حالة طلب

أية مؤسسة السداد باستخدام شيكات آجلة، يجب عليك إبلاغ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي عن هذه المؤسسة على الفور، من خلال تسجيل شكوى على الرابط الإلكتروني: <http://www.centralbank.ae/>

أو
مراسلة وحدة حماية المستهلك ، على عنوان البريد الإلكتروني: complaint@cbae.gov.ae

أو
اتصل بوحدة حماية المستهلك على الرقم 02 6915453، أو الرقم 02 6915290.

66. هل سيخطرني البنك الخاص بي قبل ارتجاع الخصم المباشر إلى حسابي في حالة عدم وجود مبالغ مالية كافية؟

كلا، حيث يجب عليك دائماً ضمان وجود مبالغ مالية كافية في الحساب الخاص بك للوفاء بالتزامات الخصم المباشر. وسوف يرتجع الخصم المباشر دون تحويل بواسطة مصرفك في حالة عدم وجود مبالغ مالية كافية.

67. كشركة، هل سوف أتمكن من إعداد خصم مباشر لشركة أخرى داخل مجموعتي، مثل شركة شقيقة، أو شركة فرعية، أو فرع، و / أو أية شركة خارجية؟
كلا ، لا يسمح لك بإعداد خصم مباشر إلا لك فقط.