

Keeping your Know Your Customer (KYC) information up to date is crucial for your financial security and for ensuring we comply with regulatory requirements. This document aims to answer common questions regarding the KYC update process.

1. UNDERSTANDING KYC UPDATES

1.1. Why am I being asked to update my KYC information?

Banks are legally required to maintain accurate and up-to-date information about their customers. This is a mandatory requirement under local and international regulations designed to protect customers and the integrity of the financial system from financial crime.

1.2. What is "KYC" and why is it important?

"KYC" stands for "Know Your Customer." It refers to the process banks and other financial institutions undertake to verify the identity of their clients and assess their suitability and potential risks of illegal intentions for the business relationship. It's critical for preventing financial crime, fraud, and money laundering, ensuring the security of your account and the broader financial system.

1.3. Can I update my KYC proactively, or do I have to wait for a request?

You can update your KYC information proactively if there have been significant changes to your personal details (e.g., change of address, employment, marital status). Please contact kycupdateuae@citi.com or your relationship manager to inquire about initiating a proactive update.

2. REQUIRED FORMS AND DOCUMENTS

2.1. What forms do I need to complete?

You must complete the Customer Profile Form. This form is typically provided via a secure link in the email notification you receive from Citibank or can be obtained by contacting kycupdateuae@citi.com. It must be filled out immediately, completely, and accurately to avoid disruption to your banking services.

2.2. What documents do I need to submit?

The required documents depend on your employment status and residency. Please ensure all documents are clear, valid, and up to date. Additional documents may be requested based on your specific profile.

Self Employed/Business Owner	Employed
Passport copy	Passport copy
Visa page copy	Visa page copy
Emirates ID copy	Emirates ID copy
Trade license (3 pages)	Employment ID (if company is based in freezone)
Company certificate as proof of ownership (if company is based in freezone)	Residence address proof (e.g. utility bill, tenancy contract)
Residence address proof (e.g. utility bill, tenancy contract)	

Additionally, if you are a non-resident (living outside the UAE), you are required to submit a valid secondary ID (e.g., driving license or national ID from your country of residence), along with the documents listed on the table above based on your employment status (employed or self-employed).

Note:

- Documents must be clear, and valid.
- Additional documents may be requested.

2.3. What if my documents are not in English or Arabic?

Documents submitted in languages other than English or Arabic may require certified translation. Please contact kycupdateuae@citi.com for specific guidance on translation and attestation requirements.

2.4. Are there any specific requirements for digital document formats or sizes?

When submitting documents digitally, please ensure they are in widely accepted formats such as PDF or JPG. We recommend that individual file sizes do not exceed 5MB. For specific instructions on file types and maximum sizes, refer to the upload portal via Citibank Online or contact us if submitting by email.

3. SUBMISSION PROCESS

3.1. How do I submit the forms and documents?

You can submit your documents using either method:

Option 1 - Upload via Citibank Online: Use the secure, personalized link provided in the email you have received from Citibank and follow the upload instructions. If you have lost the email, please contact kycupdateuae@citi.com to request a new link.

Option 2 - Email: Send all required documents to kycupdateuae@citi.com. The email subject line must be "KYC Update".

3.2. What is the deadline for submitting the documents?

You must submit your updated KYC information within 30 days of receiving the initial notice.

3.3. What if I am travelling and cannot provide documents right now?

If you are travelling and cannot provide the necessary documents by the deadline, please email kycupdateuae@citi.com immediately. Include your international contact number and preferred time to be reached so we can assist you further and discuss potential solutions.

4. CONSEQUENCES AND NON-COMPLIANCE

4.1. What happens if I don't update my KYC information by the deadline?

Failure to update your KYC information by the deadline may lead to restrictions on your account(s). This includes, but is not limited to:

- Limits on transactions.
- Inability to process transfers, withdrawals, and direct debits.
- Temporary blocking of account access until the update is completed.
- In severe or prolonged cases, your account may be permanently closed.

4.2. What if I submit only some of the required documents by the deadline?

Submitting incomplete documentation will be treated as non-compliance. Your account(s) may still face the restrictions mentioned in Section 4.1 until all required documents are received, reviewed, and approved.

5. SPECIFIC SCENARIOS

5.1. What if I am a dependent?

If you are listed as a dependent on an account, you will need to provide all required details and supporting documents for the primary account holder on whom you are dependent. This typically includes documents for:

- Your Spouse (if you are a dependent spouse)
- Your Parent or legal guardian (if you are a dependent child or adult)

Please refer to the specific list of documents provided in your KYC update request email, as it will detail what is needed for both the primary account holder and any dependents.

5.2. How do I update my existing personal information (e.g., address, employment)?

If your personal information has changed, you can initiate a KYC update. Please contact kycupdateuae@citi.com or your relationship manager. You will likely need to complete a new Customer Profile Form and provide supporting documents for the changes (e.g., a new tenancy contract for an address change, a new employment letter for a job change).

6. SUPPORT AND TIMELINES

6.1. Will updating KYC affect my account or relationship with Citi?

Updating your KYC information is a regulatory requirement and will not negatively impact your account or relationship with Citi, provided you comply with the requirements. In fact, it strengthens our ability to serve you better and protect your assets. Failure to comply, however, may negatively impact your account as outlined in Section 4.

6.2. How long does the KYC update process typically take after submission?

Once all required documents are submitted, the review and update process typically takes 5–7 business days. You will be notified once your KYC update is complete and any account restrictions have been lifted. If additional information is needed, this timeframe may be extended.

6.3. How will my personal data and documents be protected?

Citi is committed to protecting your personal data and documents. All information collected during the KYC process is handled in strict compliance with our data privacy policies and relevant data protection regulations. We employ robust security measures to safeguard your information from unauthorized access, disclosure, alteration, or destruction.

6.4. Who can I contact for further assistance?

For any further assistance or clarification regarding your KYC update, please email kycupdateuae@citi.com.

يُعدّ الحفاظ على بيانات "اعرف عميلك" محدّثة أمراً بالغ الأهمية لأمانك المالي ولضمان امتثالنا للمتطلبات التنظيمية. تهدف هذه الوثيقة إلى الإجابة عن الأسئلة الشائعة المتعلقة بعملية تحديث البيانات.

1. فهم تحديثات بيانات "اعرف عميلك"

1.1. لماذا يُطلب مني تحديث بيانات "اعرف عميلك" الخاصة بي؟

تلتزم البنوك قانونياً بالاحتفاظ بمعلومات دقيقة ومحدّثة عن عملائها. يُعدّ هذا متطلباً إلزامياً بموجب الأنظمة المحلية والدولية المصممة لحماية العملاء ونزاهة النظام المالي من الجرائم المالية.

2.1. ما هي عملية "اعرف عميلك" وما أهميتها؟

"اعرف عميلك" هي عملية تقوم بها البنوك والمؤسسات المالية للتحقق من هوية العملاء وتقييم مدى ملاءمتهم والمخاطر المحتملة للنوايا غير القانونية تجاه العلاقة المصرفية. هي ضرورية لمنع الجرائم المالية والاحتيال وغسل الأموال، وضمان أمان حسابك وسلامة النظام المالي بشكل عام.

3.1. هل يمكنني تحديث البيانات بشكل استباقي أم يجب أن أنتظر طلباً؟

يمكنك تحديث بيانات "اعرف عميلك" بشكل استباقي في حال حدوث تغييرات كبيرة في معلوماتك الشخصية (مثل تغيير في العنوان أو الوظيفة أو الحالة الاجتماعية). يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني kycupdateuae@citi.com أو مع مدير علاقتك للاستفسار حول بدء عملية التحديث الاستباقي.

2. النماذج والمستندات المطلوبة

1.2. ما هي النماذج التي يجب تعبئتها؟

يجب تعبئة نموذج ملف العميل. يتم توفير هذه النموذج عادةً عبر رابط آمن في البريد الإلكتروني الذي تتلقاه من سيتي بنك أو يمكن الحصول عليه من خلال التواصل عبر kycupdateuae@citi.com. يجب تعبئته فوراً وبشكل كامل ودقيق لتجنّب أي تعطيل في الخدمات المصرفية.

2.2. ما هي المستندات التي يجب تقديمها؟

تعتمد المستندات المطلوبة على حالة عميلك وإقامتك. يُرجى التأكد من أن جميع المستندات واضحة وسارية ومحدّثة. قد تُطلب مستندات إضافية حسب ملفك الشخصي.

موظف	صاحب عمل حرّ / مالك شركة
نسخة من جواز السفر	نسخة من جواز السفر
نسخة من صفحة التأشيرة	نسخة من صفحة التأشيرة
نسخة من الهوية الإماراتية	نسخة من الهوية الإماراتية
بطاقة العمل (لشركات المناطق الحرّة)	الرخصة التجارية (3 صفحات)
إثبات عنوان السكن (مثل فاتورة الخدمات أو عقد الإيجار)	شهادة إثبات ملكية الشركة (لشركات المناطق الحرّة)
	إثبات عنوان السكن (مثل فاتورة الخدمات أو عقد الإيجار)

بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت مقيماً خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، يُطلب منك تقديم هوية ثانوية سارية (مثل رخصة القيادة أو الهوية الوطنية من بلد إقامتك)، إلى جانب المستندات المذكورة أعلاه حسب حالة عميلك (موظف أو صاحب عمل حرّ).

ملاحظة:

- يجب أن تكون المستندات واضحة وسارية.
- قد تُطلب مستندات إضافية.

3.2. ماذا لو لم تكن مستنداتي باللغة الإنجليزية أو العربية؟

قد تتطلب المستندات المقدّمة بلغات غير الإنجليزية أو العربية ترجمة معتمدة. يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني kycupdateuae@citi.com للحصول على إرشادات محدّدة حول متطلبات الترجمة والتصديق.

4.2. هل من متطلبات محدّدة لصيغ أو أحجام الملفات الرقمية؟

عند تقديم المستندات رقمياً، يُرجى التأكد من أنها بصيغ مقبولة على نطاق واسع مثل PDF أو JPG. نوصي بألا يتجاوز حجم الملف الواحد 5 ميغابايت. للحصول على تعليمات دقيقة حول أنواع الملفات والأحجام القصوى، يُرجى الرجوع إلى بوابة التحميل عبر منصة سيتي بنك أونلاين أو التواصل معنا في حال التقديم عبر البريد الإلكتروني.

3. عملية التقديم**1.3. كيف يمكنني تقديم النماذج والمستندات؟**

يمكنك تقديم مستنداتك بإحدى الطريقتين التاليتين:

الخيار 1 - التحميل عبر منصة سيتي بنك أونلاين: استخدم الرابط الآمن والشخصي المُرسَل عبر البريد الإلكتروني من سيتي بنك، واتبّع تعليمات التحميل. إذا فقدت البريد الإلكتروني، يُرجى التواصل عبر kycupdateuae@citi.com لطلب رابط جديد.

الخيار 2 - عبر البريد الإلكتروني: أرسل جميع المستندات إلى kycupdateuae@citi.com. يجب أن يكون عنوان الرسالة: تحديث بيانات "اعرف عميلك".

2.3. ما هي المهلة المحدّدة لتقديم المستندات؟

يجب عليك تقديم بيانات "اعرف عميلك" المحدّثة خلال 30 يوماً من تاريخ استلام الإشعار الأول.

3.3. ماذا لو كنت مسافراً ولا أستطيع تقديم المستندات الآن؟

إذا كنت مسافراً وغير قادر على تقديم المستندات المطلوبة ضمن المهلة المحدّدة، يرجى إرسال بريد إلكتروني فوراً إلى kycupdateuae@citi.com. يُرجى تضمين رقم التواصل الدولي الخاص بك والوقت المفضل للتواصل معك، حتى تتمكن من مساعدتك بشكل أفضل ومناقشة الحلول الممكنة.

4. العواقب وعدم الامتثال**1.4. ماذا يحدث إن لم أقم بتحديث بيانات "اعرف عميلك" ضمن المهلة المحدّدة؟**

قد يؤدي عدم تحديث بياناتك ضمن المهلة المحدّدة إلى فرض قيود على حسابك/حساباتك، بما في ذلك على سبيل المثال:

- فرض قيود على المعاملات.
- عدم القدرة على تنفيذ التحويلات أو السحوبات أو الخصومات المباشرة.
- تعليق الوصول إلى الحساب مؤقتاً حتى إتمام التحديث.
- في الحالات الشديدة أو المطوّلة: قد يتم إغلاق الحساب بشكل نهائي.

2.4. ماذا لو قمت بتقديم بعض المستندات المطلوبة فقط ضمن المهلة المحدّدة؟

سُيُعتبر تقديم مستندات غير مكتملة بمثابة عدم امتثال. قد تظل حساباتك خاضعة للقيود المذكورة في القسم 4.1 إلى حين استلام جميع المستندات المطلوبة ومراجعتها والموافقة عليها.

5. حالات خاصة**1.5. ماذا لو كنت معالاً؟**

إذا كنت مُدرجاً كمعال على أحد الحسابات، فسيتعين عليك تقديم جميع البيانات المطلوبة والمستندات الداعمة الخاصة بصاحب الحساب الأساسي الذي تعتمد عليه. يشمل ذلك عادةً مستندات تخص:

- الزوج/الزوجة (إذا كنت زوجاً معالاً أو زوجة معالاً).
- الوالد أو الوصي القانوني (إذا كنت طفلاً أو بالغاً معالاً).

يُرجى الرجوع إلى قائمة المستندات المحدّدة الواردة في رسالة طلب تحديث بيانات "اعرف عميلك" الخاصة بك، إذ ستوضح المستندات المطلوبة لكل من صاحب الحساب الأساسي وأي معالين.

2.5. كيف يمكنني تحديث معلوماتي الشخصية الحالية (مثل العنوان أو جهة العمل)؟

إذا طرأ تغيير على معلوماتك الشخصية، يمكنك البدء بإجراء تحديث البيانات. يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني kycupda-teuae@citi.com أو مع مدير علاقتك. من المرجح أن يُطلب منك تعبئة نموذج جديد لملف العميل وتقديم مستندات داعمة للتغييرات (مثل عقد إيجار جديد عند تغيير العنوان أو خطاب توظيف جديد عند تغيير جهة العمل).

6. الدعم والمهل الزمنية

1.6 هل سيؤثر تحديث بيانات "اعرف عميلك" في حسابي أو علاقتي مع سيتي بنك؟

يُعدّ تحديث بيانات "اعرف عميلك" متطلباً تنظيمياً، ولن يؤثر سلباً في حسابك أو علاقتك مع سيتي بنك طالما التزمت بالمتطلبات. في الواقع، يعزّز ذلك قدرتنا على خدمتك بشكل أفضل وحماية أصولك. أما عدم الامتثال، فقد يؤثر سلباً في حسابك كما هو موضح في القسم 4.

2.6 كم تستغرق عادةً عملية تحديث بيانات "اعرف عميلك" بعد تقديم المستندات؟

بمجرد تقديم جميع المستندات المطلوبة، تستغرق عملية المراجعة والتحديث عادةً من 5 إلى 7 أيام عمل. سيتم إخطارك بمجرد اكتمال تحديث البيانات ورفع أي قيود مفروضة على الحساب. في حال طلب معلومات إضافية، فقد يتم تمديد هذه المدة.

3.6 كيف تتم حماية بياناتي الشخصية ومستنداتي؟

يلتزم سيتي بنك بحماية بياناتك الشخصية ومستنداتك. يتم التعامل مع جميع المعلومات التي يتم جمعها خلال عملية "اعرف عميلك" بما يتوافق بشكل صارم مع سياسات خصوصية البيانات المعتمدة لدينا ولوائح حماية البيانات ذات الصلة. كما نطبّق تدابير أمنية قوية لحماية معلوماتك من الوصول غير المصرّح به أو الإفصاح عنها أو تعديلها أو إتلافها.

4.6 من يمكنني التواصل معه للحصول على المساعدة؟

لأي مساعدة أو استفسارات إضافية بخصوص تحديث بيانات "اعرف عميلك"، يُرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني kycupdateuae@citi.com.