Logo

Description automatically generated

**Customer Communications – NBTL Process**

**(SMS & Email Templates)**

**Newgen Software Technologies Ltd.**

**New Delhi, INDIA**

Contents

[1. When OPS Review user takes decision as ‘Approve’ 3](#_Toc148354357)

[SMS 3](#_Toc148354358)

[Email Subject: Trade License Update Request xxxxxx 3](#_Toc148354359)

[2. When OPS User takes decision as ‘Approve with Profile Change’ 4](#_Toc148354360)

[SMS 4](#_Toc148354361)

[Email Subject: Profile Change for Trade License Update Request xxxxxx 4](#_Toc148354362)

[3. Weekly Reminder from Sys Hold 5](#_Toc148354363)

[SMS 5](#_Toc148354364)

[Email Subject: Reminder - Profile Change for Trade License Update Request xxxxx 5](#_Toc148354365)

[4. Discard from OPS 6](#_Toc148354366)

[SMS 6](#_Toc148354367)

[Email Subject: Trade License Update Request xxxxx 6](#_Toc148354368)

[5. STP Cases – When only TL is directly updated in Finacle. 7](#_Toc148354369)

[SMS 7](#_Toc148354370)

[Email Subject: Trade License Update Request xxxxxx 7](#_Toc148354371)

# When OPS Review user takes decision as ‘Approve’

* Communication to be triggered once all the calls at ‘Core System Update’ are successfully done.

## SMS

|  |
| --- |
| Your request No. xxxx for Trade License update is processed successfully. |

## Email Subject: Trade License Update Request xxxxxx

|  |  |
| --- | --- |
| Dear Customer, | عميلنا العزيز، |
| Thank you for banking with RAKBANK. | نشكركم على تعاملكم المصرفي مع راك بنك. |
| Your request No. xxxx for Trade License update is processed successfully. | طلبكم رقم xxxx لتحديث الرخصة التجارية قد تم معالجتها بنجاح. |
| For further inquiries, contact your Relationship Manager. You may also visit [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) to chat with us, or click on ‘Contact Us’ to share your feedback and queries. For complaints, email us on [complaints@rakbank.ae](mailto:complaints@rakbank.ae) and we will respond within 1 working day. | للمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بكم. يمكنكم أيضاً زيارة [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) للدردشة معنا، أو النقر على "اتصل بنا" لمشاركة ملاحظاتكم واستفساراتكم. للشكاوي، راسلونا عبر البريد الإلكتروني على [complaints@rakbank.ae](mailto:complaints@rakbank.ae) وسنرد عليكم في غضون يوم عمل واحد. |
| Assuring you of our best services at all times. | نؤكد لكم أفضل خدماتنا في جميع الأوقات. |
| Regards,  **RAKBANK Business** | مع تحيات،  **راك بنك** **للأعمال** |

# When OPS User takes decision as ‘Approve with Profile Change’

* Communication to be triggered once all the calls at ‘Core System Update’ are successfully done.

## SMS

|  |
| --- |
| Request No. xxxx for Trade License update is processed successfully, noting change in the license. Write to [profilechange@rakbank.ae](mailto:profilechange@rakbank.ae) to schedule appointment for relevant document submission. |

## Email Subject: Profile Change for Trade License Update Request xxxxxx

|  |  |
| --- | --- |
| Dear Customer, | عميلنا العزيز، |
| Thank you for banking with RAKBANK. | نشكركم على تعاملكم المصرفي مع راك بنك. |
| Your request No. xxxx for Trade License update is processed successfully. | طلبكم رقم xxxx لتحديث الرخصة التجارية قد تم معالجتها بنجاح. |
| Please note that we noticed changes in the renewed Trade License provided, for which relevant documentation has to be completed. | لقد لاحظنا تغييرات في الرخصة التجارية المجددة المقدمة، والتي يجب استكمال الوثائق ذات الصلة. |
| Kindly write to [profilechange@rakbank.ae](mailto:profilechange@rakbank.ae) specifying the type of change to schedule an appointment for document submission. Update of relevant changes is subject to documentation review and approvals. | يرجى مراسلتنا على [profilechange@rakbank.ae](mailto:profilechange@rakbank.ae) مع ذكر نوع التغيير لتحديد موعداً لتقديم المستندات. تحديث التغييرات يخضع لمراجعة الوثائق والموافقات. |
| Failure to submit and update bank’s records with the relevant changes in the company within 90 days from the expiry of the Trade License, may lead to Account Restriction / Exit. | يرجى الملاحظة بأن عدم ارسال وتحديث سجلات البنك بالتغييرات ذات الصلة في الشركة في غضون 90 يوماً من تاريخ انتهاء الرخصة التجارية، قد يؤدي إلى تقييد / إغلاق الحساب. |
| The charges associated with the service are on our website [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae), under the relevant Service & Price guide. | يرجى الرجوع إلى موقعنا الإلكتروني [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) للحصول على دليل الخدمات والأسعار المرتبط بهذه الخدمة. |
| For further inquiries, contact your Relationship Manager. You may also visit [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) to chat with us, or click on ‘Contact Us’ to share your feedback and queries. For complaints, email us on [complaints@rakbank.ae](mailto:complaints@rakbank.ae) and we will respond within 1 working day. | للمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بكم. يمكنكم أيضاً زيارة [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) للدردشة معنا، أو النقر على "اتصل بنا" لمشاركة ملاحظاتكم واستفساراتكم. للشكاوي، راسلونا عبر البريد الإلكتروني على [complaints@rakbank.ae](mailto:complaints@rakbank.ae) وسنرد عليكم في غضون يوم عمل واحد. |
| Assuring you of our best services at all times. | نؤكد لكم أفضل خدماتنا في جميع الأوقات. |
| Regards,  **RAKBANK Business** | مع تحيات،  **راك بنك** **للأعمال** |

# Weekly Reminder from Sys Hold

## SMS

|  |
| --- |
| Reminder to write to [profilechange@rakbank.ae](mailto:profilechange@rakbank.ae) for appointment to submit documents, to avoid account restriction/closure. Charges associated on [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae). |

## Email Subject: Reminder - Profile Change for Trade License Update Request xxxxx

|  |  |
| --- | --- |
| Dear Customer, | عميلنا العزيز، |
| Thank you for banking with RAKBANK. | نشكركم على تعاملكم المصرفي مع راك بنك. |
| In reference to our earlier communication, dated xx/xx/xxxx confirming the update of your Trade License request No. xxxx, we have yet to receive the relevant documents for the completion of the request. | بالإشارة إلى مراسلاتنا السابقة، بتاريخ xx / xx / xxxx لتأكيد طلبكم رقم xxxx بتحديث الرخصة التجارية الخاص بكم، لم نتلق حتى الآن المستندات ذات الصلة لإكمال الطلب. |
| Kindly write to [profilechange@rakbank.ae](mailto:profilechange@rakbank.ae) specifying the type of change to schedule an appointment for document submission. Update of relevant changes is subject to documentation review and approvals. | يرجى مراسلتنا على [profilechange@rakbank.ae](mailto:profilechange@rakbank.ae) مع ذكر نوع التغيير لتحديد موعداً لتقديم المستندات. تحديث التغييرات يخضع لمراجعة الوثائق والموافقات. |
| Failure to submit and update bank’s records with the relevant changes in the company within 90 days from the expiry of the Trade License, may lead to Account Restriction / Exit. | يرجى الملاحظة بأن عدم ارسال وتحديث سجلات البنك بالتغييرات ذات الصلة في الشركة في غضون 90 يوماً من تاريخ انتهاء الرخصة التجارية، قد يؤدي إلى تقييد / إغلاق الحساب. |
| The charges associated with the service are on our website [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae), under the relevant Service & Price guide. | يرجى الرجوع إلى موقعنا الإلكتروني [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) للحصول على دليل الخدمات والأسعار المرتبط بهذه الخدمة. |
| For further inquiries, contact your Relationship Manager. You may also visit [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) to chat with us, or click on ‘Contact Us’ to share your feedback and queries. For complaints, email us on [complaints@rakbank.ae](mailto:complaints@rakbank.ae) and we will respond within 1 working day. | للمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بكم. يمكنكم أيضاً زيارة [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) للدردشة معنا، أو النقر على "اتصل بنا" لمشاركة ملاحظاتكم واستفساراتكم. للشكاوي، راسلونا عبر البريد الإلكتروني على [complaints@rakbank.ae](mailto:complaints@rakbank.ae) وسنرد عليكم في غضون يوم عمل واحد. |
| Assuring you of our best services at all times. | نؤكد لكم أفضل خدماتنا في جميع الأوقات. |
| Regards,  **RAKBANK Business** | مع تحيات،  **راك بنك** **للأعمال** |

# Discard from OPS

## SMS

|  |
| --- |
| Your request No. xxxx for Trade License update is not approved due to xxxx. Contact your Relationship Manager for further details on additional requirements for updating your Trade License. |

## Email Subject: Trade License Update Request xxxxx

|  |  |
| --- | --- |
| Dear Customer, | عميلنا العزيز، |
| Thank you for banking with RAKBANK. | نشكركم على تعاملكم المصرفي مع راك بنك. |
| Your request No. xxxx for Trade License update is not processed due to xxxxx. | لم يتم معالجة طلبكم رقم xxxx لتحديث الرخصة التجارية وذلك بسبب xxxx. |
| Kindly contact your dedicated Relationship Manager for further details on the requirements for processing your request. | يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بكم للحصول على المزيد من التفاصيل حول متطلبات معالجة طلبكم. |
| Write to [TLSME@RAKBANK.AE](mailto:TLSME@RAKBANK.AE) post rectification of the discrepancy along with valid Trade License. Update of renewed Trade License is subject to documentation review and approvals. | يرجى مراسلتنا على [TLSME@RAKBANK.AE](mailto:TLSME@RAKBANK.AE) بعد استكمال المتطلبات مع الرخصة التجارية سارية المفعول. يخضع تحديث الرخصة التجارية المجددة لمراجعة الوثائق والموافقات. |
| Failure to submit and update bank’s records with the requirements within 90 days from the expiry of the Trade License, may lead to Account Restriction / Exit. | يرجى الملاحظة بأن عدم ارسال وتحديث سجلات البنك بالمتطلبات في غضون 90 يوماً من تاريخ انتهاء الرخصة التجارية، قد يؤدي إلى تقييد / إغلاق الحساب. |
| The charges associated with the service are on our website [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae), under the relevant Service & Price guide. | يرجى الرجوع إلى موقعنا الإلكتروني [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) للحصول على دليل الخدمات والأسعار المرتبط بهذه الخدمة. |
| Assuring you of our best services at all times. | نؤكد لكم أفضل خدماتنا في جميع الأوقات. |
| Regards,  **RAKBANK Business** | مع تحيات،  **راك بنك** **للأعمال** |

# STP Cases – When only TL is directly updated in Finacle.

## SMS

|  |
| --- |
| Your request No. xxxx for Trade License update is processed successfully. |

## Email Subject: Trade License Update Request xxxxxx

|  |  |
| --- | --- |
| Dear Customer, | عميلنا العزيز، |
| Thank you for banking with RAKBANK. | نشكركم على تعاملكم المصرفي مع راك بنك. |
| Your request No. xxxx for Trade License update is processed successfully. | طلبكم رقم xxxx لتحديث الرخصة التجارية قد تم معالجتها بنجاح. |
| For further inquiries, contact your Relationship Manager. You may also visit [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) to chat with us, or click on ‘Contact Us’ to share your feedback and queries. For complaints, email us on [complaints@rakbank.ae](mailto:complaints@rakbank.ae) and we will respond within 1 working day. | للمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بكم. يمكنكم أيضاً زيارة [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae) للدردشة معنا، أو النقر على "اتصل بنا" لمشاركة ملاحظاتكم واستفساراتكم. للشكاوي، راسلونا عبر البريد الإلكتروني على [complaints@rakbank.ae](mailto:complaints@rakbank.ae) وسنرد عليكم في غضون يوم عمل واحد. |
| Assuring you of our best services at all times. | نؤكد لكم أفضل خدماتنا في جميع الأوقات. |
| Regards,  **RAKBANK Business** | مع تحيات،  **راك بنك** **للأعمال** |