

الخدمات المقدمة من فروع المؤسسة للأفراد والجهات الحكومية والخاصة

| م | نوع الخدمة | نوع الجهة المستفيدة | متوسط وقت تقديم الخدمة | متوسط الوقت في حالة وجود وكالات |
|----|--|---------------------|------------------------|---------------------------------|
| ١ | الأوامر المستديمة / الحسم المباشر | أفراد | ١٠ دقائق | |
| ٢ | شكاوي الإيجار التمويلي للمركبات- عقد تمويل – عقد التأمين | أفراد | ٢٠ دقيقة | |
| ٣ | شكاوي الاحتيايل والتزوير – البطاقات الائتمانية | أفراد | ١٠ دقائق | |
| ٤ | شكاوي التأمين الطبي | أفراد | ١٠ دقائق | ٢٠ دقيقة |
| ٥ | شكاوي الحسابات الجارية - الحوالات البنكية – العملات | أفراد | ١٠ دقائق | |
| ٦ | شكاوي القروض الشخصية - تأمين الحماية والادخار | أفراد | ١٠ دقائق | |
| ٧ | شكاوي تأمين الحوادث الشخصية - المركبات ضد الغير – الشامل | أفراد | ١٠ دقائق | ٢٠ دقيقة |
| ٨ | شكاوي تأمين المسؤولية – الممتلكات – النقل | أفراد | ١٠ دقائق | |
| ٩ | شكاوي خدمة العملاء – رسوم الخدمات | أفراد | ١٠ دقائق | |
| ١٠ | شكاوي سداد – سمة | أفراد-جهات خاصة | ١٠ دقائق | |
| ١١ | شكاوي عمليات أجهزة الصراف الآلي – نقاط البيع | أفراد | ١٠ دقائق | |

| | | | |
|----|--|-------------|----------|
| ١٢ | شكاوي الجهات الحكومية | جهات حكومية | ١٠ دقائق |
| ١٣ | شكاوي القطاع الخاص | جهات خاصة | ١٠ دقائق |
| ١٤ | طلب تنفيذ أوامر الحجز والتحويل والرفع والنفقة | أفراد | ١٠ دقائق |
| ١٥ | استفسار عن الحسابات للمتوفى | أفراد | ١٠ دقائق |
| ١٦ | إدخال طلبات المحاكم في نظام (ساما نت) | جهات حكومية | ١٠ دقائق |
| ١٧ | إدخال طلبات النيابة العامة في نظام (ساما نت)، إدخال طلبات الشُّرط المندوبة من النيابة العامة | جهات حكومية | ١٠ دقائق |
| ١٨ | إدخال طلبات التنفيذ والنفقات | أفراد | ١٠ دقائق |
| ١٩ | إدخال استدعاءات المواطنين الواردة من الإمارة | جهات حكومية | ١٠ دقائق |
| ٢٠ | معالجة طلبات الإمارة وفتح حسابات ديات بجميع متطلباتها. فتح فروع بنوك وتوفير أجهزة صراف آلي | جهات حكومية | ١٠ دقائق |
| ٢١ | إيرادات نقدية | جهات حكومية | ٢٠ دقيقة |
| ٢٢ | تعويض النقد التالف والمعدني | أفراد | ١٥ دقيقة |
| ٢٣ | تعويض النقد التالف والمرسل إلى اللجنة | أفراد | ٢٠ دقيقة |
| ٢٤ | صرف شيكات نقد | أفراد | ١٠ دقيقة |
| ٢٥ | تحويل شيكات بنظام سريع | أفراد | ١٠ دقائق |

| | | | |
|----|--|--------------------------------|-----------------|
| ٢٦ | صرف (استبدال) | أفراد، جهات خاصة | ٥ دقائق |
| ٢٧ | إيداع بنوك | جهات خاصة | ٤٠ دقيقة |
| ٢٨ | صرف بنوك | جهات خاصة | ٢٠ دقيقة |
| ٢٩ | إصدار شيكات | جهات حكومية | ٢٠ دقيقة |
| ٣٠ | استعلام عن أرصدة | جهات حكومية | ١٠ دقائق |
| ٣١ | إيقاف الشيكات | أفراد ، جهات حكومية، جهات خاصة | ١٠ دقائق |
| ٣٢ | بيع ميداليات | أفراد ، جهات حكومية، جهات خاصة | ٢٠ دقيقة |
| ٣٣ | كشف حساب | جهات حكومية | ٣٠ دقيقة |
| ٣٤ | إصدار كشف مصادقة | جهات حكومية | ٣٠ دقيقة |
| ٣٥ | طلب دفاتر شيكات | جهات حكومية | ترسل إلى المركز |
| ٣٦ | طلب إضافة وإلغاء التواقيع | جهات حكومية | ترسل إلى المركز |
| ٣٩ | استقبال وارد دوائر حكومية وشركات | جهات حكومية، جهات خاصة | ١٠ دقائق |
| ٤٠ | تسليم معاملات الصادر للدوائر الحكومية والشركات خارجي | جهات حكومية، جهات خاصة | ٦٠ دقيقة |

| | | | |
|----|--|------------------------|-----------|
| ٤١ | إصدار تصاريح دائم (تصاريح لبعض الجهات الحكومية حسب سياسة الدخول للمؤسسة وهي محددة بثلاثة أشهر كحد أقصى) مثل مندوب وزارة الداخلية، وزارة الدفاع والجهات العسكرية الأخرى بموجب خطابات ترد من تلك الجهات | جهات حكومية، جهات خاصة | ١ ساعة |
| ٤٢ | إصدار تصريح مؤقت (الزوار) | أفراد | ١٠ دقائق |
| ٤٣ | استقبال مندوبي البنوك المحلية واستلام الشيكات الواردة مع إدارة جلسة تبادل الشيكات بين مندوبي البنوك وتسليمهم الشيكات مع التقارير الآلية | جهات خاصة | ١,٣٠ ساعة |
| ٤٤ | تزويد المصالح الحكومية بدفاتر نماذج إيداعات الإيرادات والحكومية وإيداعات الحساب والحوالات | جهات حكومية، | ١٠ دقائق |
| ٤٥ | استلام نموذج إيداع إيرادات حكومية وتنفيذ القيد مع تسليم مندوب الجهة الحكومية النسخ | جهات حكومية | ٢٠ دقيقة |
| ٤٦ | استلام نموذج خطاب إيداع شيكات لدى مؤسسة النقد وتنفيذ القيد مع تسليم مندوب الجهة الحكومية النسخ | جهات حكومية | ٢٠ دقيقة |
| ٤٧ | تنفيذ طلبات الحوالات للجهات الحكومية. | جهات حكومية | ٢٠ دقيقة |