



بنك الشارقة
Bank of Sharjah

الحسابات المصرفية الشخصية
الشروط والأحكام



جدول المحتويات

5	المقدمة
6	الشروط
6	1- التعريفات والتفسير
6	1-1 التعريفات
7	2-1 التفسير
7	2- فتح الحساب وإدارته
7	1-2 الأهلية
8	2-2 الإفصاح
8	3-2 تقديم المستندات والتحقق منها
9	4-2 الإقرارات الضريبية
9	5-2 الإيداع الأولي (إن وجد)
9	6-2 قبول الشروط
9	7-2 الحق في سحب الطلب أو إلغائه
9	8-2 رفض الحساب أو إغلاقه
10	3- الحسابات
10	1-3 الحساب الجاري
10	2-3 حساب التوفير
10	2-3 حساب الوديعة الثابتة أو لأجل
11	4-3 الحساب المشترك
11	5-3 حسابات القُصّر أو الشباب
11	6-3 حساب الراتب
11	7-3 حساب العملات الأجنبية
12	8-3 الحساب الإلكتروني
12	4- تشغيل الحسابات
12	1-4 تفويض التشغيل العام
12	2-4 الإيداعات
12	3-4 السحوبات والتحويلات البرقية والخصم المباشر
13	4-4 معالجة المعاملات
13	5-4 السحب على المكشوف
13	6-4 معاملات العملات الأجنبية
13	7-4 الحجز والتجميد والإيقاف والقيود
14	8-4 عكس القيود الدائنة الخاطئة أو غير المصرح بها
14	9-4 كشوف الحسابات والمطابقات
14	10-4 الحسابات الراكدة أو غير النشطة
15	5- الخدمات المصرفية الرقمية
15	1-5 تفويض التشغيل العام
16	6- بطاقات الدفع
16	1-6 تفويض التشغيل العام
17	2-6 معاملات البطاقات

18	بطاقات الدفع المفقودة أو المسروقة أو التي أسيء استخدامها.....	3-6
19	استبدال البطاقات وتجديدها وانتهاء صلاحيتها وإنهاؤها.....	4-6
19	الدفع الفوري "آني"	7-
19	الأهلية والتسجيل في "آني".....	2-7
19	استخدام خدمات "آني".....	3-7
20	أمن "آني" ومسؤولية العميل.....	4-7
20	استخدام البيانات والإفصاح عنها في "آني".....	5-7
20	الرسوم والمصاريف والفوائد	8-
20	أحكام عامة.....	1-8
20	جدول الرسوم.....	2-8
21	الفائدة على الأرصدة الدائنة.....	3-8
21	الفائدة والرسوم على السحب على المكشوف.....	4-8
21	رسوم العملات الأجنبية.....	5-8
21	الضرائب والرسوم الحكومية.....	6-8
21	الأخطاء أو المنازعات المتعلقة بالرسوم والمصاريف.....	7-8
21	التخلف عن السداد وتكاليف الاسترداد.....	8-8
21	التزامات العميل	9-
21	صحة المعلومات.....	1-9
21	الامتثال للقوانين والسياسات.....	2-9
22	التعاون فيما يتعلق بإجراءات اعرف عميلك / العناية الواجبة.....	3-9
22	أمن بيانات الاعتماد وحمايتها.....	4-9
22	استخدام الخدمات المصرفية الرقمية.....	5-9
22	التمويل وتوفير الرصيد الكافي.....	6-9
22	صحة التعليمات.....	7-9
23	الشيكات وأدوات الدفع.....	8-9
23	الالتزامات الضريبية والتقارير.....	9-9
23	المراسلات وبيانات الاتصال.....	10-9
23	دخول الأطراف الثالثة والوكالات القانونية.....	11-9
23	حسابات القُصْر / الشباب.....	12-9
23	الاستخدامات المحظورة ومنع الاحتيال.....	13-9
23	السجلات والإثبات.....	14-9
24	التعاون في المنازعات والاسترداد.....	15-9
24	حقوق وصلاحيات البنك	10-
24	سلطة البنك التقديرية في تنفيذ التعليمات.....	1-10
24	حق تجميد الحسابات أو حظرها أو حجزها أو تعليقها أو تقييدها.....	2-10
24	الحق في خصم الرسوم أو المصاريف أو الأخطاء من الحسابات.....	3-10
24	حق المقاصة ودمج الحسابات.....	4-10
24	الحق في حفظ معلومات العميل والإفصاح عنها ومشاركتها.....	5-10
25	الحق في تعديل الخدمات أو إنهاؤها.....	6-10
25	الحق في إغلاق الحسابات.....	7-10
25	الحق في مراجعة المعاملات ومراقبتها.....	8-10

26	9-10	الحق في استخدام السجلات الإلكترونية.....
26	10-10	الحق في تسوية فروقات تقلبات العملات
26	11-10	الحق في تعديل الشروط والأحكام
26	11	-11 الخصوصية وحماية البيانات.....
26	1-11	معالجة المعلومات الشخصية
26	2-11	معالجة المعلومات الشخصية
27	3-11	تخزين المعلومات الشخصية والاحتفاظ بها.....
27	4-11	السرية والتدابير الأمنية.....
27	5-11	نقل المعلومات الشخصية عبر الحدود.....
27	6-11	حقوق العميل المتعلقة بالمعلومات الشخصية
28	12	-12 المراسلات
28	1-12	وسائل الاتصال
28	2-12	المراسلات التسويقية.....
29	3-12	التعليمات والتأكدات
29	13	-13 المسؤولية والتعويض.....
29	1-13	مسؤولية البنك.....
30	2-13	الإخلال أو إساءة الاستخدام
30	3-13	القوة القاهرة.....
31	4-13	استمرار الالتزامات
31	14	-14 معالجة الشكاوى
31	1-14	تقديم الشكاوى
31	2-14	التحقيق والتسوية.....
31	15	-15 أحكام عامة.....
31	1-15	تعديل الشروط
32	2-15	القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي.....
32	3-15	قابلية الفصل
32	4-15	عدم التنازل
32	5-15	التنازل / حوالة الحق.....
32	6-15	شمولية الاتفاقية.....
32	7-15	اللغة
32	8-15	مشورة العميل وتقديره المستقل
32	9-15	العلاقة بين الأطراف.....
32	10-15	الامتثال والمتطلبات التنظيمية.....
32	11-15	الإثبات والسجلات.....
32	12-15	الاستمرار في النفاذ.....

المقدمة

- أ- تحدد هذه الشروط والأحكام ("الشروط") الحقوق والمسؤوليات والالتزامات التي تحكم العلاقة بين بنك الشارقة ش.م.ع. ("البنك") وكل شخص يقوم بفتح حساب مصرفي شخصي أو يحتفظ به لدى البنك أو يستخدم أي منتج أو خدمة مصرفية ذات صلة ("العميل").
- ب- يقر العميل بأنه من خلال قيامه باتخاذ أي خطوات يحددها البنك من وقت لآخر تُشكل قبولاً (يشمل ذلك قيام العميل بتقديم أي نموذج، أو التقدم بطلب، أو فتح أو تشغيل حساب شخصي، أو إجراء أي معاملات، أو الدخول إلى أي خدمة يقدمها البنك سواءً بشكل فعلي أو إلكتروني)، فإن العميل يُعتبر قد قرأ هذه الشروط وفهمها ووافق على الالتزام بها، بصيغتها المعدلة من وقت لآخر.
- ج- الغرض من هذه الشروط هو ضمان الشفافية، وحماية مصالح كل من العميل والبنك، وتوفير إطار قانوني لاستخدام منتجات البنك وخدماته.
- د- تشكل هذه الشروط جزءاً من إطار تعاقدية وتنظيمي عام يتضمن القوانين واللوائح والتعليمات والإرشادات المعمول بها والصادرة عن الجهات الحكومية المختصة والهيئات التنظيمية والرقابية المالية ذات الصلة.
- هـ- يجوز للبنك تحديث هذه الشروط بصورة دورية لتعكس التغييرات في المتطلبات القانونية أو التطورات التقنية أو الممارسات الأمنية أو التحسينات على الخدمات، ويُخطَر البنك العميل بأي تحديثات من هذا القبيل من خلال الوسائل المناسبة، على أن تسري تلك التحديثات وفقاً لما هو محدد في الإشعار المرسل.
- و- يُنصح العملاء بمراجعة هذه الشروط بانتظام والتواصل مع البنك إن كانوا بحاجة إلى أي إيضاح بشأن أي حكم من أحكامها. ويُعد استمرار استخدام الحسابات أو الخدمات التي يقدمها البنك بعد إجراء أي تعديلات بمثابة قبول بالشروط المحدثة.
- ز- من خلال احتفاظ العميل بحساب لدى البنك، يوافق على التصرف بحسن نية، وتقديم معلومات صحيحة وكاملة متى طُلب منه ذلك، والامتثال لجميع الالتزامات المنصوص عليها في هذه الشروط. وفي المقابل، يلتزم البنك بتقديم الخدمات بعناية واجبة، والمحافظة على سرية معلومات العميل، والعمل وفقاً للمتطلبات التنظيمية والقانونية المعمول بها.

الشروط

1- التعريفات والتفسير

1-1 التعريفات

لأغراض هذه الشروط، وما لم يقتض السياق خلاف ذلك، تكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها:

"الحساب" يعني أي حساب مصرفي شخصي يفتحته العميل أو يحتفظ به لدى البنك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الحسابات الجارية، وحسابات التوفير، وحسابات الودائع، والحسابات المشتركة، أو أي نوع آخر من الحسابات يتيح البنك من وقت لآخر.

"كشف الحساب" يعني السجل الصادر عن البنك، سواء كان ورقياً أو إلكترونياً، والمتضمن المعاملات والأرصدة والرسوم وغيرها من المعلومات المتعلقة بالحساب.

"القوانين المعمول بها" تعني جميع القوانين واللوائح والقواعد والتعليمات والإشعارات والإرشادات الصادرة عن أي جهة حكومية أو تنظيمية أو رقابية مختصة، والتي تنطبق على البنك أو العميل، بما في ذلك أي تعديلات تطرأ عليها.

"ATM" يعني جهاز الصراف الآلي، و"CDM" يعني جهاز إيداع النقد.

"القنوات المصرفية" تعني أي وسيلة يمكن للعميل من خلالها الوصول إلى الخدمات المصرفية، بما في ذلك فروع البنك، وأجهزة الصراف الآلي "ATM"، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتطبيقات الهاتفية، ومراكز الاتصال، وأي قناة إلكترونية أو منصة رقمية أخرى يتيحها البنك.

"يوم العمل" يعني اليوم الذي يكون فيه البنك أو فرع المعني مفتوحاً لمزاولة الأعمال المصرفية، باستثناء عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، أو وفقاً لما يحدده البنك بخلاف ذلك.

"المصرف المركزي" يعني مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو أي جهة تنظيمية أخرى أو جهة خلف له تتولى الإشراف الرقابي على البنك.

"العميل" يعني أي شخص طبيعي يتقدم بطلب لفتح حساب لدى البنك أو يفتح أو يحتفظ بحساب لدى البنك و/أو يستخدم أي منتج أو خدمة مصرفية من خدمات البنك، ويشمل ذلك أصحاب الحسابات المشتركة حيثما ينطبق.

"معلومات العميل" تعني أي معلومات شخصية، أو تفاصيل حساب، أو معلومات معاملات، أو تعليقات، أو أي معلومات أخرى، بأي شكل كانت، سواء كانت أصلية أو نسخاً، يتم تقديمها إلى البنك أو جمعها من قبله فيما يتعلق بحساب العميل، أو استخدام العميل لخدمات البنك، أو أية معاملة أو تعامل أو مراسلات مع العميل.

"الخدمات المصرفية الرقمية" أو "eBOS" تعني أي خدمة يقدمها البنك تُمكن العميل من الوصول إلى الحساب، وتحديث معلومات العميل، وإجراء المعاملات إلكترونياً، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، والمحافظ الرقمية، والتحويلات الإلكترونية للأموال.

"بصمة الوجه" يكون لها المعنى المحدد في البند 5-1-19 من هذه الشروط.

"الرسوم والمصاريف" تعني أية رسوم أو مصاريف أو عمولات أو غرامات أو مبالغ أخرى مستحقة الدفع من العميل فيما يتعلق بالحساب أو الخدمات المصرفية، وذلك وفقاً لما هو منصوص عليه في جدول الرسوم أو كما يتم إبلاغ العميل به بخلاف ذلك.

"قوانين الجرائم المالية" تعني جميع القوانين واللوائح والقواعد والتعليمات والقرارات والإشعارات والأوامر والإرشادات المعمول بها والمتعلقة بمكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب، وتمويل انتشار التسلح، والعقوبات المحلية والدولية، بما في ذلك الصادرة عن المصرف المركزي، أو مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، أو أي جهة مختصة أخرى، بصيغتها المعدلة من وقت لآخر.

"سعر الفائدة" يعني السعر أو الأسعار التي يطبقها البنك فيما يتعلق بالحسابات المدرة للفائدة، أو الفائدة المدينة، أو أي تسهيل ائتماني آخر قد تطبق عليه الفائدة، وذلك وفقاً لما يعلنه البنك من وقت لآخر.

"الحساب المشترك" يعني الحساب المفتوح بأسماء عميلين أو أكثر، والذي يتم تشغيله وفقاً للتفويض المقدم إلى البنك.

"بيان الحقائق الأساسية" أو "KFS" يعني المستند الملخص المقدم من البنك والذي يوضح الخصائص الرئيسية، والمعلومات الإرشادية، والفوائد أو الرسوم والمصاريف المطبقة، والمخاطر، وغيرها من الشروط الأساسية الخاصة بنوع الحساب المعني.

"اعرف عميلك" يعني نموذج اعرف عميلك الذي يطلبه البنك من وقت لآخر.

"بطاقة الدفع" أو "بطاقة الخصم" تعني أي بطاقة خصم أو بطاقة مسبقة الدفع أو أي أداة دفع أخرى قائمة على البطاقات، يصدرها البنك أو تُصدر نيابة عنه لصالح العميل أو حامل البطاقة الإضافية التابع له، سواء كانت فعلية أو افتراضية، والتي تمكن العميل أو حامل البطاقة الإضافية من الوصول إلى الأموال أو إجراء المدفوعات أو سحب النقد أو تنفيذ المعاملات، بما في ذلك من خلال أجهزة الصراف الآلي "ATM" أو أجهزة نقاط البيع أو المنصات الإلكترونية أو غيرها من القنوات الإلكترونية.

"المعلومات الشخصية" تعني أي معلومات تتعلق بشخص محدد أو قابل للتحديد، يجمعها البنك وفقاً لقوانين حماية البيانات المعمول بها وسياسة الخصوصية الخاصة بالبنك.

"بيانات الاعتماد الأمنية" تعني أي رقم تعريف شخصي "PIN"، أو كلمة مرور، أو بيانات بيو مترية، أو رمز أمني، أو كلمة مرور لمرة واحدة "OTP"، أو بصمة الوجه، أو أي وسيلة أمنية أخرى تُستخدم للتحقق من هوية العميل للوصول إلى القنوات المصرفية والخدمات المصرفية الرقمية.

"جدول الرسوم" يعني المستند أو المستندات الصادرة أو المنشورة من البنك والتي تتضمن الرسوم والمصاريف والعمولات المطبقة المتعلقة بالحساب والخدمات.

"الشروط" أو "الشروط والأحكام" تعني هذه الشروط والأحكام المنظمة للحسابات المصرفية الشخصية والمنتجات والخدمات، بما في ذلك أي تعديلات أو إشعارات أو ملاحق يصدرها البنك من وقت لآخر.

"الإمارات" تعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

2-1 التفسير
1-2-1 ما لم يقتض السياق خلاف ذلك، فإن الإشارة في هذه الشروط إلى:

- (أ) "البنك" تشمل الممثلين الشخصيين للبنك وخلفائه والمتنازل لهم المصرح لهم؛
- (ب) "العميل" تشمل الممثلين الشخصيين لذلك العميل وخلفائه؛
- (ج) "الشخص" تشمل الشخص الطبيعي، أو الكيان الاعتباري، أو الكيان غير المتمتع بالشخصية الاعتبارية (سواء كان يتمتع بشخصية قانونية مستقلة أم لا في كل حالة)، كما تشمل الممثلين الشخصيين لذلك الشخص وخلفائه والمتنازل لهم المصرح لهم؛
- (د) "التعليقات" تشمل أي طلب أو أمر أو توجيه يقدمه العميل إلى البنك كتابةً أو من خلال أي من القنوات المصرفية، بما في ذلك الخدمات المصرفية الرقمية، لغرض إجراء معاملة أو الحصول على خدمة؛
- (هـ) "المعاملة" تشمل أي إيداع أو سحب أو تحويل أو دفعة أو معاملة مصرفية أو تعامل أو تعليمات أو أي نشاط آخر يتم على الحساب أو من خلاله أو فيما يتعلق به، سواء تم بمبادرة من العميل أو البنك أو أي طرف ثالث؛
- (و) "الخدمة" تشمل أي منتج أو تسهيل أو خدمة مصرفية يقدمها البنك إلى العميل من وقت لآخر فيما يتعلق بالحساب أو بخلاف ذلك، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فتح الحسابات وصيانتها وتشغيلها، والإيداع والسحب، والدفع، والتحويلات الرقمية، والشيكات، والبطاقات، والخدمات المصرفية الرقمية، والتعليقات المستديمة، والخصم المباشر، وخدمات معلومات الحسابات، وأي خدمات تبعية أو ذات صلة أو إضافية؛
- (ز) الإشارة إلى أي جنس تشمل الجنس الآخر؛
- (ح) تشمل الكلمات الواردة بصيغة المفرد الجمع، والعكس صحيح؛
- (ط) أي كلمات ترد بعد عبارة "يشمل" أو «بما في ذلك» أو «على وجه الخصوص» أو أي عبارات أو تعبيرات مماثلة، تُفسر على أنها وردت على سبيل المثال والتوضيح فقط، ولا تحد من معنى أي كلمة أو عبارة أو مصطلح أو تعريف أو وصف يسبق تلك الكلمات؛ و
- (ي) إن جدول المحتويات، وأي عناوين للبنود أو الجداول أو غيرها من العناوين الواردة في هذه الشروط، إنما أدرجت للتيسير فقط، ولا يكون لها أي أثر في تفسير هذه الشروط.

2- فتح الحساب وإدارته

- 1-2 الأهلية
1-1-2 لفتح حساب، يجب على العميل استيفاء معايير الأهلية المنصوص عليها في بيان الحقائق الأساسية (KFS)، والتي قد تشمل الحد الأدنى للعمر، وحالة الإقامة، وأي شروط أخرى قد يحددها البنك من وقت لآخر.
- 2-1-2 يحتفظ البنك بالحق في طلب مستندات إضافية أو رفض أي طلب لفتح حساب وفقاً لتقديره المطلق ودون إبداء الأسباب، ما لم يكن الإفصاح مطلوباً بموجب القوانين المعمول بها.
- 3-1-2 يوافق العميل على أنه في حال رفض البنك أي طلب لفتح حساب، فإن البنك سيحتفظ بجميع المستندات والمعلومات المقدمة من العميل ضمن سجلاته ولن تُرد للعميل.

4-1-2 رهنأً باستيفاء العميل لمعايير الأهلية التي يحددها البنك، يجوز للعميل أن يتقدم بطلب، مباشرةً أو من خلال القنوات المصرفية، لفتح حساب إضافي واحد أو أكثر. وتُعتبر أي إشارة إلى "الحساب" في هذه الشروط شاملةً لأي حساب إضافي من هذا القبيل يفتحه البنك، وتخضع جميع تلك الحسابات لهذه الشروط.

5-1-2 يلتزم البنك بتعزيز الشمول المالي وضمان تقديم خدمات مصرفية عادلة ولائقة وميسرة لجميع العملاء، من فيهم أصحاب الهمم، وفقاً للقوانين السارية ومبادئ البنك العامة للتعامل العادل مع العملاء، والمتاحة على موقعه الإلكتروني عبر الرابط: <https://www.bankofsharjah.com/en/personal-banking/treating-customers>، ودون الإخلال بالتزاماته العامة، يقوم البنك بما يلي:

- (1) تقديم المنتجات والخدمات المصرفية لأصحاب الهمم على أساس عادل ودون تمييز.
- (2) عندما يكون ذلك ممكناً بصورة معقولة، توفير الترتيبات والمساعدة المناسبة لتلبية الاحتياجات الخاصة للعملاء من أصحاب الهمم، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، وسائل الاتصال البديلة، أو قنوات الخدمة المساندة، أو إجراءات الخدمة المصممة بشكل خاص.

2-2 الإفصاح

1-2-2 من خلال تقديم طلب فتح حساب إلى البنك، سواء كان ذلك حضورياً أو إلكترونياً، يقر العميل ويؤكد أنه، قبل هذا التقديم، قد تسلم وراجع وفهم جميع المعلومات الجوهرية المتعلقة بالحساب وأي منتجات أو خدمات مرتبطة به، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، هذه الشروط، وبيان الحقائق الأساسية (KFS)، الذي يوضح خصائص ذلك الحساب ومخاطره ورسومه ومصاريفه وقيود الخدمة المتعلقة به.

2-2-2 إذا رأى العميل أنه لم يتسلم أو لم يفهم بصورة كافية أي معلومات ذات صلة بالحساب أو بالخدمات المطلوب التقدم للحصول عليها، فعليه إخطار البنك بذلك فوراً. وعند استلام هذا الإخطار، يلتزم البنك بتوفير المعلومات أو الإفصاحات ذات الصلة وفقاً للقوانين المعمول بها.

3-2-2 يقوم البنك، بصورة مستمرة، بتحديث المعلومات المتعلقة بالحساب. وأي تغييرات تطرأ على الرسوم أو المصاريف أو أي حكم جوهري آخر من هذه الشروط، يُخَطَر العميل بها من خلال القنوات المعتمدة ووفقاً للمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

3-2 تقديم المستندات والتحقق منها

1-3-2 يجب على العميل تقديم نموذج اعرف عميلك وجميع المستندات التي يطلبها البنك لأغراض التحقق من الهوية، والتحقق من العنوان، والعناية الواجبة. وقد تشمل هذه المستندات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- (أ) مستند هوية ساري صادر عن جهة حكومية؛
- (ب) إثبات الإقامة في دولة الإمارات العربية المتحدة؛
- (ج) إثبات عنوان السكن؛
- (د) إثبات العمل أو مصدر الدخل؛ و
- (هـ) أي معلومات إضافية لازمة لتمكين البنك من الامتثال لمتطلبات أي لوائح معمول بها للجرائم المالية.

2-3-2 بتقديم طلب فتح الحساب، يقر العميل ويتعهد ويعلن بما يلي:

- (أ) أن جميع المعلومات والمستندات المقدمة إلى البنك صحيحة ودقيقة وكاملة وغير مضللة؛
- (ب) أنه سيستخدم الحساب حصراً لأغراض شخصية مشروعة وحقيقية، وليس لأي معاملات تجارية أو أعمال أو معاملات متعلقة بالشركات أو معاملات تخص أطرافاً ثالثة؛ و
- (ج) أن جميع الأموال المودعة في الحساب مملوكة للعميل ومتحصلة من مصادر دخل مشروعة وقانونية خاصة به،

3-3-2 ويتعهد العميل بإخطار البنك فوراً بأي تغيير يطرأ على صحة البيانات المشار إليها أعلاه. ويجب على العميل إخطار البنك فوراً بأي تغييرات تطرأ على المعلومات المقدمة، بما في ذلك بيانات الاتصال، أو مستندات الهوية، أو الحالة الوظيفية، أو الإقامة الضريبية.

4-3-2 يجري البنك عمليات التحقق، وإجراءات الفحص، وتقييمات العناية الواجبة وفقاً للقوانين المعمول بها، بما في ذلك قوانين الجرائم المالية. ويفوض العميل البنك ويوافق له على التحقق من أي من تلك المعلومات من أي مصادر يراها البنك مناسبة.

5-3-2 يخضع فتح الحساب لاستكمال البنك بنجاح لجميع متطلبات التحقق. ويجوز للبنك رفض فتح الحساب أو إغلاقه إذا أخفق العميل في استيفاء معايير العناية الواجبة القانونية أو التنظيمية.

6-3-2 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره وفي أي وقت، طلب معلومات أو مستندات محدثة أو إضافية وفقاً للقوانين المعمول بها ومتطلبات المصرف المركزي، بما في ذلك لأغراض العناية الواجبة بالعميل، أو العناية الواجبة المعززة، أو المراقبة المستمرة. ويلتزم العميل بتقديم تلك المعلومات والمستندات فوراً أو خلال المدة التي يحددها البنك، متى طُلب منه ذلك. وقد يؤدي عدم الامتثال إلى إيقاف أو تقييد تشغيل الحساب أو إغلاقه.

الإقرارات الضريبية	4-2
1-4-2 يجب على العميل تقديم أي معلومات أو مستندات متعلقة بالضرائب تكون مطلوبة بموجب القوانين المعمول بها، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الإقرارات المطلوبة بموجب قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (فاتكا) أو المعيار المشترك للإبلاغ.	
2-4-2 يجوز للبنك الإفصاح عن معلومات العميل إلى السلطات الضريبية المختصة وفقاً لما تقتضيه أي قوانين معمول بها.	
الإيداع الأولي (إن وجد)	5-2
1-5-2 قد تتطلب بعض أنواع الحسابات إيداعاً أولياً أو حداً أدنى للرصيد. ويتم إخطار العميل بهذه المتطلبات عند فتح الحساب.	
2-5-2 قد يؤدي عدم الاحتفاظ بالحد الأدنى المطلوب من الرصيد إلى فرض رسوم وفقاً لجدول الرسوم الخاص بالبنك أو إلى إغلاق الحساب.	
قبول الشروط	6-2
1-6-2 يجب على العميل قراءة هذه الشروط وفهمها وقبولها، وكذلك أي شروط إضافية خاصة بالمنتجات أو الجداول أو السياسات المطبقة على الحساب.	
2-6-2 يشكل تقديم نموذج فتح الحساب، أو تفعيل الحساب أو أي خدمة مصرفية أو الاستمرار في استخدامها، قبولاً من العميل لهذه الشروط.	
3-6-2 إلى أقصى حد تسمح به القوانين المعمول بها، يوافق العميل على أنه يجوز تقديم أو توقيع أو تنفيذ هذه الشروط، وأي موافقة أو اعتماد أو تعليقات أو إقرار أو إشعار أو مراسلات أو توقيع مطلوب بموجب هذه الشروط أو فيما يتعلق بها، بصيغة إلكترونية، بما في ذلك من خلال التوقيعات الإلكترونية والسجلات الإلكترونية، وعن طريق خدمات التسليم الإلكتروني المعتمدة من البنك. ويكون لأي توقيع إلكتروني أو سجل إلكتروني ذات الأثر القانوني والحجية وقابلية النفاذ ذاتها المقررة للتوقيع الخطي "التوقيع بالحبر" أو المستند الورقي، وذلك وفقاً لأحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (46) لسنة 2021 بشأن المعاملات الإلكترونية ولائحته التنفيذية (بما في ذلك قرار مجلس الوزراء رقم (28) لسنة 2023)، أو أية تعديلات لهم من وقت لآخر.	
الحق في سحب الطلب أو إلغائه	7-2
1-7-2 يكون للعميل الحق في سحب أو إلغاء طلب فتح الحساب دون غرامة ودون إبداء أي سبب، وذلك خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ توقيع طلب فتح الحساب أو مستندات فتح الحساب ("فترة الانسحاب"). ويجوز إجراء هذا السحب أو الإلغاء من خلال طلب خطي، أو زيارة أحد الفروع، أو من خلال القنوات الرقمية التي يتيحها البنك لهذا الغرض. وإذا لم يتلقَ البنك هذا الإشعار خلال فترة الانسحاب، يُعتبر الطلب مؤكداً ويظل نافذاً ومرتباً لكامل آثاره القانونية.	
2-7-2 في حال قام العميل بإلغاء الطلب خلال فترة الانسحاب، يظل العميل مسؤولاً عن التكاليف الفعلية والمعقولة التي تكبدها البنك مباشرة، وفقاً لما تسمح به القوانين المعمول بها، فيما يتعلق بالمعاملات التي تم تنفيذها بناءً على طلب صريح من العميل قبل ذلك الإلغاء، بما في ذلك أي رسوم مفصّل عنها تخص أطرافاً ثالثة.	
3-7-2 يقوم البنك برد أي رسوم تم تحصيلها فيما يتعلق بطلب فتح الحساب والمستحقة للعميل نتيجة الإلغاء خلال فترة الانسحاب، وذلك خلال مدة معقولة، مع مراعاة خصم التكاليف المشار إليها في البند 2-7-2 أعلاه فقط.	
رفض الحساب أو إغلاقه	8-2
1-8-2 يجوز للبنك رفض فتح الحساب أو إغلاق حساب قائم، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، في الحالات التالية:	
(أ) إخفاق العميل في استيفاء متطلبات الأهلية أو متطلبات المستندات؛	
(ب) تقديم العميل معلومات مضللة أو غير صحيحة؛	
(ج) تعذر استكمال عمليات التحقق وإجراءات العناية الواجبة المطلوبة بصورة مرضية؛ أو	
(د) إذا كان البنك ملزماً بذلك بموجب القوانين المعمول بها أو قوانين الجرائم المالية.	
2-8-2 حيثما كان ذلك جائزاً قانوناً، يجوز للبنك إخطار العميل بسبب الرفض أو الإغلاق.	
3-8-2 يجوز للعميل إغلاق حسابه في أي وقت ولأي سبب، وذلك باتباع إجراءات إغلاق الحساب المتاحّة عبر المنصة أو من خلال التواصل مع خدمة دعم العملاء لدى البنك.	
4-8-2 دون الإخلال بأي تعليمات أو طلب يقدمه العميل لإغلاق الحساب، يحق للبنك، وفقاً لتقديره المطلق ودون أي مسؤولية، رفض أو تأجيل إغلاق الحساب في أي من الحالات التالية:	
(أ) في حال وجود أي التزامات أو مسؤوليات قائمة أو غير مستحقة أو محتملة أو متنازع عليها أو محتملة الوقوع مترتبة على العميل تجاه البنك، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، السحب على المكشوف، أو الرسوم، أو المصاريف، أو العمولات، أو الفوائد، أو التسهيلات الائتمانية، أو الضمانات، أو التعهدات بالتعويض، أو الالتزامات الخاصة بتقديم الضمانات، أو أي مديونية أخرى ناشئة بموجب هذه الشروط أو أي اتفاقية أخرى مع البنك.	

(ب) إذا كان الحساب خاضعاً لأي قرار حجز أو حق امتياز أو رهن أو قيد أو حجز تحفظي أو حجز ما للمدين لدى الغير أو تجميد أو تقييد بموجب أي أمر قضائي أو حكم قضائي أو إجراء تنفيذي أو طلب من النيابة العامة أو تعليمات أو إشعار صادر عن أي جهة مختصة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

(ج) إذا كان من شأن إغلاق الحساب أن يؤدي إلى مخالفة أي من القوانين المعمول بها أو أن يحول دون امتثال البنك لأي التزامات إبلاغ مفروضة عليه من أي جهة مختصة.

(د) إذا كان الحساب خاضعاً لأي إجراءات تحقيق أو استفسار أو نزاع أو شكوى أو مطالبة قائمة، أو لأي نشاط يُشتبه في كونه غير مشروع أو احتيالياً أو غير سليم، أو إذا قرر البنك بصورة معقولة أن إغلاق الحساب قد يضر بحقوقه أو يعرضه للمسؤولية أو يعيق امتثاله لالتزاماته القانونية أو التنظيمية.

5-8-2 يحق للبنك الإبقاء على الحساب في حالة نشطة أو مقيدة أو محظورة طوال المدة التي يراها ضرورية بصورة معقولة للامتثال لالتزاماته القانونية أو التنظيمية أو التعاقدية. ويظل العميل مسؤولاً وملتزماً بالكامل عن جميع الالتزامات والمسؤوليات والرسوم والمصاريف المتعلقة بالحساب إلى حين إغلاق الحساب رسمياً من قبل البنك، وذلك دون الإخلال بأي حقوق للمقاصة أو الاحتفاظ أو الاسترداد تكون متاحة للبنك بموجب القوانين المعمول بها.

3- الحسابات

يجوز للبنك توفير أنواع مختلفة من الحسابات المصرفية الشخصية، ويكون لكل منها خصائص ومزايا وشروط يحددها البنك. كما يجوز إبلاغ العميل بمدى اتاحتها له، ومعايير الأهلية، والشروط الخاصة المطبقة على كل نوع من أنواع الحسابات من خلال الكتيبات التعريفية بالمنتجات، أو الموقع الإلكتروني للبنك، أو أي قنوات رسمية أخرى. وتشمل الفئات الرئيسية للحسابات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

1-3 الحساب الجاري	
1-1-3	يتيح الحساب الجاري للعميل إيداع الأموال وسحبها في أي وقت، وإجراء المدفوعات، وتنفيذ المعاملات المصرفية اليومية.
2-1-3	قد يتيح الحساب الجاري خدمة إصدار دفتر الشيكات، وبطاقة دفع، وإمكانية الوصول إلى القنوات المصرفية الإلكترونية.
3-1-3	قد يكون الحساب الجاري غير مدرّ للفائدة، ما لم يحدد البنك خلاف ذلك أو تسمح القوانين المعمول بها بذلك.
2-3 حساب التوفير	
1-2-3	صُمم حساب التوفير لتشجيع الادخار، وقد يدر فائدة يتم احتسابها وقيدها وفقاً لسياسات البنك المعمول بها والقوانين المعمول بها.
2-2-3	لا يخول حساب التوفير العميل الحصول على دفتر شيكات.
3-2-3	قد تُطبق قيود على السحب أو متطلبات حد أدنى للرصيد.
4-2-3	يجوز للبنك تقديم عدة أنواع من حسابات التوفير مصممة خصيصاً لفئات معينة من العملاء.
5-2-3	تُحدد أسعار الفائدة، والشرائح المطبقة، ودورات القيد، وطرق الاحتساب، وأي خصائص أو مزايا أخرى لحساب التوفير من قبل البنك، ويجوز تعديلها من وقت لآخر وفقاً لتقدير البنك. وتسري أي تعديلات من هذا القبيل بعد إخطار العميل مسبقاً.
2-3 حساب الوديعة الثابتة أو لأجل	
1-3-3	يتيح حساب الوديعة الثابتة أو لأجل للعميل إيداع أموال لدى البنك لمدة محددة مقابل سعر فائدة أو ربح محدد مسبقاً.
2-3-3	يُحدد البنك الحد الأدنى لمبلغ الإيداع وخيارات المدة من وقت لآخر. ويتم دفع الفائدة، وفقاً لسعر الفائدة الذي يحدده البنك على حساب الوديعة لأجل عند تاريخ الاستحقاق ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابياً.
3-3-3	ما لم يصدر العميل تعليمات بخلاف ذلك من خلال اختيار أحد خيارات الاستحقاق أو بأي وسيلة أخرى يقبلها البنك في أو قبل تاريخ الاستحقاق، يجوز للبنك، وفقاً لتقديره، تجديد حساب الوديعة لأجل تلقائياً للمدة ذاتها وبسعر الفائدة الذي يحدده البنك وبما يتوافق مع معدلات الفائدة السائدة في السوق فيما يتعلق بهذه الودائع.
4-3-3	في حال تطبيق التجديد التلقائي، يلتزم البنك بإخطار العميل خطياً قبل موعد التجديد بما لا يقل عن ثلاثين (30) يوماً تقويمياً. ويجب أن يتضمن الإشعار تفاصيل شروط التجديد، بما في ذلك سعر الفائدة المطبق (إن وجد)، ومدة الوديعة، وتعليمات واضحة بشأن كيفية قيام العميل بإلغاء أو رفض أو تعديل التجديد التلقائي قبل تاريخ التجديد. ويُعتبر عدم قيام العميل بتقديم تعليمات بشأن إلغاء أو رفض التجديد خلال فترة الإشعار المحددة بمثابة قبول للتجديد التلقائي وفقاً للشروط التي أخطره بها البنك.
5-3-3	يجب على العميل الاحتفاظ بحساب آخر من النوع الذي يحدده البنك طوال مدة الوديعة الثابتة أو لأجل.

6-3-3	في حال طلب العميل السحب المبكر أو الإنهاء المبكر لحساب الوديعة لأجل، كلياً أو جزئياً، قبل تاريخ الاستحقاق المحدد، فإن هذا السحب المبكر يخضع لموافقة البنك وللشروط المطبقة التي يحددها البنك من وقت لآخر، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
	(أ) لا تُدفع أي فائدة على حساب الوديعة لأجل إذا تم سحب تلك الودائع كلياً أو جزئياً خلال سبعة (7) أيام من تاريخ الإيداع؛
	(ب) لا تستحق أي فائدة على الوديعة لأجل، أو، إذا وافق البنك، تُدفع الفائدة بسعر مخفض يقل بنسبة واحد بالمائة (1%) عن سعر الفائدة المطبق، وفي كلتا الحالتين يتم احتسابها عن الفترة التي تم خلالها الاحتفاظ فعلياً بحساب الوديعة لأجل؛
	(ج) يجوز للبنك فرض رسوم أو غرامة على الكسر المبكر للوديعة؛ و
	(د) يجوز للبنك فرض أي شروط أخرى يحددها وفقاً للقوانين المعمول بها.
7-3-3	يتم احتساب أي الفائدة المستحقة، إن وجدت، بعد السحب المبكر وفقاً للسياسات السارية لدى البنك وقت السحب المبكر. ولا يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة في الفوائد أو الأرباح نتيجة السحب المبكر وإنهاء حساب الوديعة لأجل.
8-3-3	يجوز للبنك، وفقاً لتقديره، تعديل الأحكام المطبقة على السحب المبكر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر سعر الفائدة، وأساس احتساب سعر الفائدة المطبق، ورسوم أو غرامة الكسر المبكر، من وقت لآخر.
4-3	الحساب المشترك
1-4-3	يجوز فتح حساب مشترك باسم عميلين أو أكثر، وذلك رهناً بتقديم المستندات المطلوبة، والاتفاق على تفويض التشغيل، والقيود الداخلية المعتمدة لدى البنك.
2-4-3	يلتزم أصحاب الحساب المشترك بالامتناع عن تفويض التشغيل وإخطار البنك بأي نزاع أو تغيير يطرأ على علاقتهم.
3-4-3	يجوز للبنك، وفقاً لتقديره، تقييد العمليات على الحساب المشترك في حال نشوء نزاع بين أصحاب الحساب المشترك.
4-4-3	ما لم يُحدد خلاف ذلك كتابةً، تكون حقوق والتزامات كل صاحب حساب مشترك تضامنية وتكافئية فيما يتعلق بالحساب المشترك و/أو أي منتج أو خدمة أخرى حصل عليها صاحب الحساب المشترك من البنك.
5-4-3	ما لم يتفق أصحاب الحساب المشترك على خلاف ذلك، تُعتبر جميع المبالغ المدوغة في الحساب المشترك مملوكة لهم على الشيوع وبالتساوي فيما بينهم.
6-4-3	لن يؤثر أي نشاط في الحسابات المشتركة على تصنيف الركود في الحسابات الفردية المملوكة لأصحاب الحساب المشترك، والعكس صحيح.
7-4-3	يحدد أصحاب الحساب المشترك صاحب حساب رئيسي تُرسل إليه كشوف الحساب والمراسلات المتعلقة بالحساب. ويقر أصحاب الحساب المشترك ويوافقون على أن هذا التسليم يُعد تسليماً صحيحاً وناشئاً لجميع أصحاب الحساب المشترك، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن إعادة إرسال تلك الكشوف أو المراسلات بين أصحاب الحساب المشترك.
5-3	حسابات القُصْر أو الشباب
1-5-3	يجوز للبنك تقديم حسابات للقُصْر أو العملاء الشباب، وذلك وفقاً لمعايير الأهلية والقوانين المعمول بها.
2-5-3	يتطلب حساب القاصر أن يتخذ أحد الوالدين أو الوالي القانوني صفة المفوض بالتوقيع إلى أن يبلغ القاصر سن الرشد وفقاً للقوانين المعمول بها.
3-5-3	يجوز للبنك، في أي وقت ودون إشعار مسبق، فرض حجز أو تجميد أو قيود على الحساب إذا توفى الوالي القانوني للقاصر أو أصبح فاقد الأهلية أو فقد سلطته بأي صورة أخرى، أو إذا نشأ أي نزاع أو مطالبة أو إجراءات قانونية فيما يتعلق بولاية القاصر، أو لحين استلام مستندات قانونية مُرضية أو تعليمات صادرة من جهة مختصة.
6-3	حساب الراتب
1-6-3	يُخصص حساب الراتب لقيود راتب العميل المحول إلى البنك من جهة عمله.
2-6-3	قد تُطبق خصائص إضافية أو شروط تفضيلية على حساب الراتب، بما في ذلك أهلية السحب على المكشوف، وذلك رهناً بموافقة البنك.
7-3	حساب العملات الأجنبية
1-7-3	يجوز للبنك أن يسمح للعملاء بالاحتفاظ بحسابات بعملة أجنبية معتمدة.
2-7-3	تخضع حسابات العملات الأجنبية لمخاطر تقلبات العملات، وقد تخضع المعاملات لقواعد الصرف والقيود التنظيمية المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي الدولة المصدرة للعملة الأجنبية المعنية. ويتحمل العميل أي مخاطر تنشأ عن القيود القانونية أو الإدارية المتعلقة بالتحكم في العملات أو الصرف، وكذلك أي ضرائب أو رسوم مطبقة في الدولة المصدرة للعملة الأجنبية المعنية.
3-7-3	لا يجوز إجراء السحوبات من حساب العملات الأجنبية إلا عن طريق الشيكات المصرفية أو التحويلات البرقية. وتخضع أي وسائل سحب أخرى للموافقة المسبقة من البنك.
4-7-3	لا يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير أو إخفاق أو عدم قدرة على توفير أو إتاحة أي عملة أجنبية بسبب ظروف خارجة عن السيطرة المعقولة للبنك، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، قيود

الصرف الأجنبي، أو التحويلات الإيجارية للعملاء، أو المصادرات، أو الإجراءات أو التعليقات الصادرة عن أي جهة حكومية أو تنظيمية أو قضائية، أو أي حدث مماثل.

الحساب الإلكتروني	8-3
1-8-3 يجوز للبنك توفير حسابات رقمية فقط يتم فتحها وتشغيلها حصرياً من خلال القنوات المصرفية الإلكترونية.	
2-8-3 يجب على أصحاب الحسابات الرقمية أو الحسابات الإلكترونية الامتثال لجميع متطلبات التعريف والتحقق الإلكتروني التي يحددها البنك.	

4- تشغيل الحسابات

1-4 تفويض التشغيل العام	
1-1-4 يتم تشغيل الحساب وفقاً للتفويض المقدم من العميل عند فتح الحساب أو وفقاً لما يتم تعديله لاحقاً بموافقة البنك.	
2-1-4 يجب على العميل التأكد من أن التعليمات المتعلقة بالحساب يتم تقديمها من الأشخاص المخولين فقط.	
3-1-4 يجوز للبنك الاعتماد على أحدث تفويض أو تصريح محفوظ لديه إلى أن يتلقى إشعاراً خطياً بأي تغيير، مرفقاً بجميع المستندات المطلوبة.	
4-1-4 رهنأً بنوع الحساب ووفقاً لتقديره المطلق، يجوز للبنك تزويد العميل بدفتر شيكات أو بطاقة دفع أو أي أدوات أخرى لتشغيل الحساب. ويجوز استلام هذه الأدوات من قبل العميل أو ممثله المفوض من الفرع الذي يُحتفظ فيه بالحساب. وبدلاً من ذلك، يجوز للبنك إرسال الأدوات عن طريق البريد السريع أو البريد العادي إلى العنوان الذي حدده العميل أو المسجل في سجلات البنك، وذلك بالكامل على مسؤولية العميل ومخاطره ودون أي مسؤولية على البنك أيًا كانت.	

2-4 الإيداعات	
1-2-4 يجوز إجراء الإيداعات النقدية أو إيداعات الشيكات في الحساب لدى أمين الصندوق من خلال أي من فروع البنك أو أجهزة الإيداع النقدي "CDM" أو أي وسيلة أخرى معتمدة يتيحها البنك.	
2-2-4 يحتفظ البنك بالحق في رفض أي إيداع نقدي أو شيك لا يستوفي المتطلبات المنصوص عليها في القوانين المعمول بها أو قوانين الجرائم المالية أو سياسات البنك أو معايير التشغيلية.	
3-2-4 قد لا يتمكن العميل من سحب كامل قيمة الإيداع أو الوصول إليه بسبب ما يلي:	
(أ) ممارسة البنك لحقه في المقاصة؛	
(ب) الرسوم والمصاريف الخاصة بالبنك الدافع؛	
(ج) قيود الصرف؛	
(د) الزمن اللازم لإتمام تحصيل المبلغ المدوع بالكامل؛ و/أو	
(هـ) أي قيود أخرى تنطبق على الطرف الذي قام بالإيداع.	
4-2-4 تُقيد الإيداعات النقدية أو إيداعات الشيكات في الحساب رهنأً بإجراءات التحقق والتحصيل المعتمدة لدى البنك. ويُعتبر مبلغ الإيداع الذي يتحقق منه البنك هو المبلغ الصحيح للإيداع. وفي حالة الإيداعات التي تتم من خلال أجهزة الإيداع النقدي "CDM"، فإن السجل الصادر عن جهاز الإيداع النقدي "CDM" لا يمثل إلا ما يدعي العميل أنه قام بإيداعه، ولا يُعتبر نهائياً إلا بعد التحقق منه.	
5-2-4 تُقبل الإيداعات النقدية أو إيداعات الشيكات التي يتعذر التحقق منها فوراً من قبل البنك على أساس أن أي تحقق لاحق يكون نهائياً وحاسماً فيما يتعلق بالمبلغ المدوع.	
6-2-4 عند قبول إيداعات الشيكات، فإن البنك يتعامل مع الشيك فقط بصفته وكيلاً للتحصيل لصالح العميل ولا يتحمل أي مسؤولية عن التحصيل. ولا يلتزم البنك بقيد قيمة الشيك في الحساب قبل استلام البنك القيمة المقابلة والنهائية له بأموال محصلة.	
7-2-4 قد تُعاد الشيكات المدوعة دون صرف لأسباب تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، عدم كفاية الرصيد، أو عدم مطابقة التوقعات، أو بسبب وجود كشط، أو تعديل في الشيك، أو بسبب تقادم تاريخ الشيك، أو القيود التنظيمية.	

3-4 السحوبات والتحويلات البرقية والخصم المباشر	
1-3-4 يجوز إجراء السحوبات النقدية من خلال الفروع أو أجهزة الصراف الآلي "ATM" أو القنوات المصرفية أو أي وسائل أخرى يعتمدها البنك.	
2-3-4 يجوز إجراء معاملات التحويل البرقي من خلال الفروع أو الخدمات المصرفية الرقمية أو أي وسيلة اتصال أخرى يقبلها البنك لهذا الغرض.	
3-3-4 يجب على العميل استخدام بيانات الاعتماد الأمنية المعتمدة عند إجراء السحوبات النقدية أو التحويلات البرقية إلكترونياً من خلال القنوات المصرفية أو الخدمات المصرفية الرقمية.	
4-3-4 يجوز للعميل تفويض البنك بتنفيذ المدفوعات الدورية أو المجدولة من خلال التعليمات المستدامة أو الخصم المباشر.	
5-3-4 لا يلتزم البنك بتنفيذ طلبات السحب النقدي أو التحويلات البرقية أو التعليمات المستدامة في حال عدم وجود أموال متاحة وكافية، أو إذا كانت الأموال خاضعة للحجز، أو في حال وجود قيود قانونية أو تنظيمية.	

- 6-3-4 إذا لم تتوافر أموال محصلة وكافية في الحساب لتمكين البنك من تنفيذ تعليمات مستدامة في مناسبتين (2) متتاليتين، فيجوز للبنك، وفقاً لتقديره، إلغاء تلك التعليمات المستدامة دون إشعار مسبق للعميل.
- 7-3-4 يجوز للعميل تعديل أو إلغاء أي تعليمات مستدامة من خلال إخطار البنك مسبقاً، ولا يكون إلغاء أو تعديل التعليمات المستدامة نافذاً إلا بالنسبة للمدفوعات المستحقة بعد أكثر من خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ استلام البنك لذلك الإشعار.
- 8-3-4 يجوز للبنك، في أي وقت ووفقاً لتقديره، تقييد أو تعليق أو فرض حدود على قدرة العميل على تنفيذ تعليمات التحويل الرقمي بعملة معينة أو بطريقة معينة أو إلى جهة معينة، وذلك مراعاةً لملف العميل، وملف المستفيد، والقوانين المعمول بها، وقوانين الجرائم المالية، والاعتبارات المتعلقة بالمخاطر أو الامتثال أو التشغيل لدى البنك.
- 9-3-4 يتحمل العميل بالكامل جميع تكاليف التحويل وأي رسوم أو مصاريف أو ضرائب أو نفقات من أي نوع يتكبدها البنك فيما يتعلق بالسحوبات النقدية أو التحويلات الرقمية أو معاملات الخصم المباشر أو الناشئة عنها، وذلك دون الحق في أي خصم أو مطالبة مقابلة أو مقاصة، ويجب على العميل سدادها عند الطلب أو يجوز استيفاؤها من خلال قيام البنك بالخصم من أي حساب يملكه العميل لدى البنك.

معالجة المعاملات

4-4

- 1-4-4 قد تتم معالجة المعاملات التي يتلقاها البنك بعد وقت الإغلاق المحدد أو في يوم غير يوم عمل في يوم العمل التالي.
- 2-4-4 يجوز للبنك رفض أو تأخير معالجة أي معاملة إذا كان ذلك مطلوباً لأغراض منع الاحتيال أو الامتثال القانوني أو لأسباب تشغيلية.
- 3-4-4 يجوز للبنك رفض تنفيذ أي سحب أو تحويل رقمي إذا لم تتوافر أموال محصلة وكافية في الحساب المعنى. وعلى الرغم مما تقدم، يجوز للبنك خصم أي مبلغ من الحساب حتى لو أدى ذلك الخصم إلى كشف الحساب برصيد مدين أو زيادة الرصيد المدين القائم. ويُعتبر أي رصيد مدين في الحساب مبلغاً مستحقاً وواجب السداد فوراً من قبل العميل، ويلتزم العميل بسداد المبلغ المسحوب على المكشوف إلى البنك فور الطلب، مع أي رسوم أو مصاريف أو فوائد مطبقة، دون أي خصم أو مقاصة.
- 4-4-4 يجوز للبنك، في أي وقت ووفقاً لتقديره المطلق، تحديد ترتيب الأولوية التي يتم بموجبها معالجة وخصم أي سحوبات أو تحويلات برقية أو خصومات مباشرة أو شيكات أو تعليمات دفع أخرى من الحساب، دون الاعتداد بترتيب استلام تلك التعليمات.
- 5-4-4 لا يكون البنك مسؤولاً عن عدم تنفيذ التعليمات بسبب عدم كفاية الأموال، أو تقديم العميل ببيانات غير صحيحة، أو لأسباب خارجة عن إرادة البنك.

السحب على المكشوف

5-4

- 1-5-4 لا يجوز أن يكون الحساب مكشوفاً إلا إذا وافق البنك صراحةً وخطياً على منح حد ائتماني للسحب على المكشوف.
- 2-5-4 قد يترتب على السحب على المكشوف غير المصرح به رسوم أو فوائد أو مصاريف أخرى وفقاً لجدول الرسوم.
- 3-5-4 يجوز للبنك إلغاء أي تسهيل ائتماني للسحب على المكشوف في أي وقت. ويجب على العميل، عند إغلاق الحساب وأيضاً عند طلب البنك في أي وقت، القيام فوراً بتحويل أموال متاحة وكافية لسداد أي مبلغ مسحوب على المكشوف، بما في ذلك جميع الرسوم والمصاريف أو الفوائد ذات الصلة.
- 4-5-4 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره المطلق ومن وقت لآخر، أن يختار تحويل أي مبلغ مسحوب على المكشوف إلى خطة سداد بالأقساط بالمدة ووفقاً للشروط التي يحددها البنك، وذلك رهناً بأسعار الفائدة والرسوم والمصاريف السارية المطبقة على تلك الخطة. ولا يُفسر أي تحويل من هذا القبيل على أنه حق للعميل، ولا يخل بحقوق البنك فيما يتعلق بالأموال المسحوبة على المكشوف أو بأي حالة إخلال قائمة.

معاملات العملات الأجنبية

6-4

- 1-6-4 قد تتطلب السحوبات النقدية بالعملة الأجنبية أو بالمبالغ الكبيرة إشعاراً مسبقاً، وذلك وفقاً لسياسات البنك وتوافر النقد.
- 2-6-4 تتم معالجة المعاملات المتعلقة بالعملات الأجنبية وفقاً لسعر الصرف السائد الذي يحدده البنك وقت إجراء المعاملة.
- 3-6-4 قد تُطبق رسوم أو مصاريف إضافية على الإيداعات أو السحوبات أو التحويلات بالعملة الأجنبية.
- 4-6-4 يقر العميل بأن أسعار صرف العملات الأجنبية خاضعة للتقلبات، ويقبل جميع المخاطر المرتبطة بذلك.

الحجز والتجميد والإيقاف والقيود

7-4

1-7-4 يجوز للبنك فرض حجز أو تجميد أو قيود على الحساب في الحالات التالية:

- (أ) وفقاً للمتطلبات القانونية أو التنظيمية؛
- (ب) عند وجود نشاط مشبوه أو غير اعتيادي؛
- (ج) عند استلام أوامر قضائية أو تعليمات صادرة من الجهات المختصة؛ و
- (د) عند إخفاق العميل في تقديم معلومات أو مستندات محدثة.

7-4-2 يقوم البنك برفع تلك القيود بمجرد زوال السبب الذي أدى إلى فرضها، ما لم يكن ذلك محظوراً بموجب القانون.

7-4-3 في حالة الحساب المشترك، يجوز للبنك تعليق عمليات الخصم من الحساب مؤقتاً عند علمه بوفاء أي من أصحاب الحساب المشترك أو فقدانه للأهلية القانونية، سواء من خلال إخطار من صاحب حساب مشترك آخر أو بخلاف ذلك، وذلك إلى حين تقديم أدلة مرضية للبنك تفيد بتعيين ممثل مفوض حسب الأصول عن ورثة أو خلفاء صاحب الحساب المشترك المتوفى أو فاقد الأهلية ووفقاً للقوانين المعمول بها، أو إلى حين صدور أمر بهذا الشأن من محكمة مختصة.

7-4-4 دون الإخلال بحق البنك في إجراء ذلك التعليق، يجوز صرف أي شيكات صحيحة مسحوبة على الحساب المشترك ومقدمة إلى البنك بعد استلام ذلك الإخطار، وذلك وفقاً للقوانين المعمول بها. ولا يكون البنك مسؤولاً عن أي سحبات أو معاملات أخرى تمت قبل استلامه إشعار الوفاة أو فقدان الأهلية القانونية.

8-4 عكس القيود الدائنة الخاطئة أو غير المصرح بها

8-4-1 يقر العميل بأن للبنك، ودون إشعار مسبق، الحق في عكس أو خصم أي مبلغ تم قيده في الحساب بطريق الخطأ أو بطريق احتيالي أو دون تفويض صحيح، بغض النظر عن مصدر ذلك القيد أو عما إذا كان العميل قد قام بالفعل بسحب الأموال أو استخدامها بأي صورة أخرى.

8-4-2 لا يجوز للعميل سحب أو تحويل أو استخدام أي أموال يعلم، أو يفترض منطقياً أنه يعلم، بأنها قُيدت في الحساب بطريق الخطأ، ويلتزم بإخطار البنك فور علمه بذلك الخطأ. وتظل تلك الأموال مملوكة للبنك أو للطرف الثالث ذي الصلة، ويجوز للبنك استرداد أو عكس تلك الأموال وفقاً لهذه الشروط والقوانين المعمول بها.

8-4-3 إذا كان العميل قد قام بالفعل بسحب أو تحويل أو استخدام الأموال المقيدة خطأً في الحساب، فيجوز للبنك:

(أ) الخصم من أي حساب يملكه العميل لدى البنك (فردياً كان أو مشتركاً)؛

(ب) إجراء المقاصة بين المبلغ وأي رصيد دائن؛

(ج) المطالبة بالسداد الفوري للمبلغ المستحق؛ و

(د) اتخاذ أي إجراءات استرداد يجيزها القانون المعمول به.

8-4-4 يوافق العميل على سداد تلك المبالغ فور مطالبة البنك بها.

8-4-5 يجوز للبنك إخطار العميل بالقيود الخاطئة وما يقابله من عكس للقيود، ما لم يكن ذلك محظوراً بموجب القوانين المعمول بها أو متطلبات التحقيقات الجارية. ولا يؤثر إخطار العميل في استلام ذلك الإخطار أو الرد عليه على حق البنك في عكس القيد غير الصحيح.

8-4-6 يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بأي قيد يبدو غير صحيح أو مشبوهاً أو غير متسق مع معاملاته المعتادة.

8-4-7 يجوز للبنك فرض حجز أو قيود على الحساب أثناء التحقيق في أي قيد خاطئ أو مشبوهاً أو غير متسق مع معاملات العميل المعتادة.

8-4-8 في حال نشوء نزاع، يلتزم العميل بتقديم جميع المستندات المطلوبة بصورة معقولة لمساعدة البنك في تحقيقاته.

8-4-9 يلتزم العميل بتعويض البنك عن أي خسائر أو أضرار أو تكاليف قانونية أو مصاريف يتكبدها نتيجة استخدام العميل أو سحبه أو إخفاقه في إعادة الأموال المقيدة بطريق الخطأ.

9-4 كشوف الحسابات والمطابقات

9-4-4 يجوز للبنك إرسال كشوف الحساب للعميل بوسائل ورقية أو إلكترونية، سواء بصورة شهرية أو في أوقات أو فترات أو بصيغ أخرى يحددها البنك من وقت لآخر. ويجوز للعميل اختيار وسيلة الاستلام المفضلة لديه من بين الخيارات التي يتيحها البنك؛ إلا أن البنك يحتفظ بالسلطة التقديرية المطلقة في تحديد أو تعديل أو استبدال أو تعليق أو إيقاف أي وسيلة تسليم أو وتيرة أو صيغة لكشوف الحساب في أي وقت. وما لم تقتض القوانين المعمول بها خلاف ذلك، يجوز للبنك اعتماد التسليم الإلكتروني لكشوف الحساب كخيار افتراضي.

9-4-5 يقر العميل ويوافق على أن كشوف الحساب التي يتم تسليمها أو إتاحتها إلكترونياً تُعد تسليمياً صحيحاً ونافاذاً لجميع الأغراض، وتكون لها ذات الأثر القانوني والحجية والقيمة الإثباتية المقررة لكشوف الحساب الورقية.

9-4-6 يجب على العميل مراجعة كشوف الحساب فور استلامها وإخطار البنك بأي اختلافات خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ استلام كشف الحساب. وإذا أخفق العميل في إخطار البنك خلال المدة المحددة، جاز اعتبار كشف الحساب صحيحاً وملزماً.

9-4-7 في حال عدم وجود خطأ ظاهر، تعتبر سجلات البنك صحيحة وحاسمة.

10-4 الحسابات الراكدة أو غير النشطة

10-4-1 يجوز تصنيف الحساب على أنه راكد أو غير نشط إذا لم يتم العميل بأي معاملات أو مراسلات لمدة ثلاث (3) سنوات، أو أي مدة أخرى يحددها المصرف المركزي.

10-4-2 عند تحديد ما إذا كان الحساب راكداً، يجوز للبنك مراعاة عوامل تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

(أ) ما إذا كان العميل يحتفظ بحسابات أخرى نشطة لدى البنك؛

- (ب) ما إذا كانت بيانات الاتصال الخاصة بالعميل محدثة؛
- (ج) ما إذا كان الحساب خاضعاً لأي قيود قانونية أو تنظيمية؛ و
- (د) ما إذا كانت هناك أي مراسلات من العميل عبر قنوات الاتصال المتفق عليها.
- 3-10-4 بمجرد تصنيف الحساب على أنه راكد، يجوز للبنك فرض قيود على الحساب وفقاً للقوانين المعمول بها إلى حين استكمال العميل لمتطلبات إعادة التفعيل.
- 4-10-4 سيبدل البنك محاولات معقولة للتواصل مع العميل لتسهيل إعادة تفعيل الحساب. وإذا ظل الحساب راكداً، فيجوز للبنك تحويل الرصيد إلى سجل داخلي للحسابات الراكدة وفقاً لسياساته والقوانين المعمول بها.
- 5-10-4 يجوز للبنك تحويل الأرصدة غير المطالب بها في الحسابات الراكدة إلى المصرف المركزي وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها، ولا يؤثر هذا التحويل على حق العميل في المطالبة بالأموال في أي وقت.
- 6-10-4 يتم تحويل أي رصيد غير مطالب به محتفظ به بعملة أجنبية إلى الدرهم الإماراتي وفقاً لسعر الصرف المنشور لدى البنك والسائد بتاريخ التحويل إلى المصرف المركزي. ويقر العميل بأن أي استرداد سيتم تسويته حصراً بالدرهم الإماراتي وبقيمة المبلغ المحول، وأن البنك أو المصرف المركزي لا يتحمل أي مسؤولية عن أي تقلبات في أسعار الصرف الأجنبي قبل أو بعد هذا التحويل.
- 7-10-4 يجوز تعليق أو تقييد كشوف الحساب والمراسلات المتعلقة بالحسابات الراكدة؛ ومع ذلك، تظل السجلات متاحة للعميل عند الطلب.
- 8-10-4 تُطبق الرسوم والمصاريف الخاصة بالحسابات الراكدة، إن وجدت، وفقاً لجدول الرسوم والقوانين المعمول بها.

5- الخدمات المصرفية الرقمية

1-5 تفويض التشغيل العام

- 1-1-5 يجوز للبنك تقديم الخدمات المصرفية الرقمية من خلال مختلف القنوات المصرفية. ويوافق العملاء على الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية عبر القنوات المصرفية على مسؤوليتهم ومخاطرهم الخاصة.
- 2-1-5 تُقدّم القنوات المصرفية التي يتيحها البنك لغرض الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية "كما هي" و"حسب التوافر". وإلى أقصى حد تسمح به القوانين المعمول بها، يخلي البنك مسؤوليته عن جميع الضمانات الخاصة بتلك الخدمات المقدمة عبر القنوات المصرفية، سواء كانت صريحة أو ضمنية، بما في ذلك أي ضمانات خفية تتعلق بالقابلية للتسويق، أو الملاءمة لاستخدام غرض معين، أو عدم التعدي على حقوق الغير.
- 3-1-5 إلى أقصى حد تسمح به القوانين المعمول بها، لا يقدم البنك أي تعهد أو ضمان، سواء كان صريحاً أو ضمناً، بشأن دقة أو اكتمال أو موثوقية أو توقيت أي معلومات يتم إتاحتها للعميل من خلال القنوات المصرفية، ويقر العميل بأن أي اعتماد على تلك المعلومات يكون على مسؤوليته الخاصة.
- 4-1-5 يحق للبنك الوصول إلى أي معلومات يتم إرسالها أو تخزينها من خلال القنوات المصرفية أو مراجعتها أو مراقبتها أو الاحتفاظ بها أو تعديلها أو حذفها لأغراض الأمن، أو منع الاحتيال، أو الامتثال، أو التشغيل، أو الإدارة، أو أي أغراض مشروعة أخرى تتعلق بأعمال البنك.
- 5-1-5 يقر العميل بأن البنك غير ملزم بتوفير أو توريد أو صيانة أي أجهزة أو برامج أو معدات اتصالات أو اتصال بالإنترنت لازمة لتمكين الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية أو استخدامها من خلال القنوات المصرفية، وأن العميل وحده المسؤول عن الحصول على تلك الأجهزة والخدمات وصيانتها على نفقته ومخاطره الخاصة.
- 6-1-5 لا يتحمل البنك أي مسؤولية على الإطلاق عن أي خسارة أو ضرر أو مصروف ينشأ عن أية حالة عدم توافق بين أجهزة العميل أو برامجه أو أنظمتها وبين القنوات المصرفية، بما في ذلك الحالات التي يؤثر فيها هذا عدم التوافق على توافر الخدمات المصرفية الرقمية أو أدائها أو وظائفها.
- 7-1-5 من خلال الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية أو استخدامها، وفي كل مرة، يقر العميل (على سبيل التضامن والتكافل، حيثما ينطبق) بأنه قد قرأ هذه الشروط وفهمها ووافق على الالتزام بها، كما يوافق على أي شروط مطبقة تحكم استخدام القنوات المصرفية، والتي قد يتم نشرها من وقت لآخر على الموقع الإلكتروني للبنك و/أو تطبيق الهاتف المتحرك الخاص به.
- 8-1-5 يقر العميل بأن الوصول إلى الحساب واستخدام الخدمات المصرفية الرقمية قد يخضعان لمدة معالجة إضافية داخل البنك نتيجة لاختلاف المناطق الزمنية، وساعات العمل، وأيام العمل بين المكان الذي يتم فيه استلام التعليمات أو المعاملة والمكان الذي سيتم خصم الحساب أو قيده فيه.
- 9-1-5 يجوز للبنك تعديل أو تعليق أو تحديث أي قناة مصرفية لأسباب تتعلق بالأمن أو الصيانة أو الامتثال، سواء بإشعار مسبق أو بدونه متى كان ذلك جائزاً قانوناً.
- 10-1-5 لا يضمن البنك استمرارية الخدمة من خلال القنوات المصرفية الرقمية دون انقطاع، لا سيما أثناء أعمال الصيانة أو تحديث الأنظمة أو القيود المتعلقة بالأجهزة أو الأعطال الفنية. ولا يكون البنك مسؤولاً عن انقطاع الخدمة الناجم عن:
- (أ) مشكلات الاتصالات؛
- (ب) أعطال الإنترنت أو الأجهزة؛
- (ج) مزودي الخدمات الخارجيين؛ أو
- (د) الظروف الخارجة عن السيطرة المعقولة للبنك.

- 11-1-5 يتطلب الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية التسجيل واستخدام بيانات الاعتماد الأمنية، والتي قد تشمل كلمات المرور، أو أرقام التعريف الشخصية "PIN"، أو كلمات المرور لمرة واحدة "OTP"، أو القياسات الحيوية/المصادقات البيومترية، أو الرموز الأمنية، أو وسائل المصادقة متعددة العوامل.
- 12-1-5 يجوز للبنك الاعتماد على نجاح عملية التحقق باستخدام بيانات الاعتماد الأمنية باعتبارها دليلاً قاطعاً على أن العميل قد صرح بالمعاملة.
- 13-1-5 يجوز للبنك الاحتفاظ بسجلات إلكترونية للمعاملات، وتُعتبر هذه السجلات دليلاً كافياً ما لم يثبت وجود خطأ ظاهر.
- 14-1-5 لا يجوز إلغاء التعليمات التي تمت معالجتها أو إرسالها إلى شبكات أطراف ثالثة (مثل شبكات الدفع)، إلا إذا كانت القواعد ذات الصلة تسمح بذلك.
- 15-1-5 يجوز للبنك حظر الوصول أو طلب إعادة تعيين وسائل التحقق إذا تم اكتشاف نشاط غير اعتيادي أو مخاطر أمنية.
- 16-1-5 يقر العميل بأن الخصائص البيومترية المفعل على أجهزته لغرض الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية من خلال القنوات المصرفية تعتمد على تقنيات التعرف المطورة والمشغلة من قبل مزودي خدمات من الغير، وأن استخدام هذه التقنيات يخضع للشروط والأحكام المطبقة لدى تلك الأطراف الثالثة.
- 17-1-5 كما يقر العميل ويوافق على أن استخدام المصادقة البيومترية للوصول إلى القنوات المصرفية يكون على مسؤوليته ومخاطره الخاصة وحده. وإلى أقصى حد تسمح به القوانين المعمول بها، لا يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر أو مصروف ينشأ بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن أو فيما يتعلق باستخدام تقنيات المصادقة البيومترية أو تنفيذ أي معاملة من خلال الخدمات المصرفية الرقمية باستخدام تلك المصادقة.
- 18-1-5 يوافق العميل بصورة نهائية وغير مشروطة ويفوض البنك بالتصرف بناءً على أي أمر أو معاملة و/أو تعليمات يتلقاها البنك من خلال القنوات المصرفية باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية أو بخلاف ذلك، سواء كانت تلك الأوامر أو المعاملات أو التعليمات مصرحاً بها أو صادرة من العميل أم لا، شريطة أن تكون قد استُلمت وتمت معالجتها وفقاً لإجراءات التحقق والأمن المعتمدة لدى البنك.
- 19-1-5 يجوز للبنك أن يتيح للعميل خيار استخدام تقنية التعرف على الوجه ("بصمة الوجه") كوسيلة للمصادقة للوصول إلى الحسابات أو الخدمات أو تنفيذ المعاملات، وذلك وفقاً للشروط التالية:
- (أ) يستخدم "بصمة الوجه" ملامح وجه العميل لإنشاء قالب بيوميتر فريد. ويتم تشفير القوالب البيومترية وتخزينها بصورة آمنة لأغراض الأمن أو منع الاحتيال أو الامتثال التنظيمي. ولن يستخدم البنك البيانات البيومترية لأغراض تسويقية أو لأغراض غير ذات صلة دون الحصول على موافقة صريحة إضافية.
- (ب) من خلال التسجيل في خدمة "بصمة الوجه" أو استخدامها، يوافق العميل صراحةً على جمع ومعالجة وتخزين واستخدام بياناته البيومترية الخاصة بالوجه لأغراض التحقق والمصادقة والأمن، وذلك وفقاً لهذه الشروط والقوانين المعمول بها.
- (ج) تُستخدم البيانات البيومترية الخاصة بوجه العميل لأغراض التحقق من الهوية والمصادقة، ومنع الاحتيال وإدارة المخاطر، وتعزيز الأمن وتجربة العملاء، والامتثال للالتزامات القانونية والتنظيمية. ويقوم البنك بتطبيق تدابير تقنية وتنظيمية معقولة لحماية البيانات البيومترية من الوصول غير المصرح به أو التعديل أو الإفصاح أو الإلتاف، بما في ذلك التشفير وضوابط الوصول. ويحتفظ البنك بالحق في تعديل أو تعليق أو إيقاف خدمات "بصمة الوجه" في أي وقت، مع إشعار مسبق للعميل.
- (د) يوافق العميل على استخدام "بصمة الوجه" فقط على الأجهزة المسجلة والخاضعة لسيطرته، كما يلتزم بضمان بقاء بياناته الوجهية خاصة به وعدم السماح لأي أشخاص غير مصرح لهم بالتسجيل أو استخدام "بصمة الوجه". ويلتزم العميل بإخطار البنك فوراً إذا اشتبه في وجود وصول غير مصرح به أو اختراق.
- (هـ) يقر العميل بأن "بصمة الوجه" تعتمد على تقنية قد لا تكون خالية من الأخطاء، وقد تخفق أحياناً في التعرف على الوجه أو قد تتعرف على وجه بصورة غير صحيحة. ويحتفظ البنك بالحق في طلب وسائل مصادقة بديلة وفقاً لتقديره.
- (و) يجوز للعميل سحب موافقته وتعطيل "بصمة الوجه" في أي وقت من خلال قنوات البنك. وعند سحب الموافقة، يتم حذف البيانات البيومترية أو إخفاء هويتها بصورة آمنة، ما لم يكن الاحتفاظ بها مطلوباً بموجب القانون.

6- بطاقات الدفع

1-6 تفويض التشغيل العام

- 1-1-6 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره المطلق، إصدار بطاقات دفع للعميل مرتبطة بالحساب، بناءً على الطلب ورهنناً بالأهلية.
- 2-1-6 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره، ترتيب تسليم بطاقة الدفع عن طريق البريد أو البريد السريع إلى العنوان الذي قدمه العميل والمثبت في سجلات البنك. ويتم التسليم على نفقة العميل ومسؤوليته ومخاطره الخاصة، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية على الإطلاق عن أي فقد أو سرقة أو تأخير أو تسليم خاطئ لبطاقة الدفع قبل استلام العميل لها.

- 3-1-6 في حال عدم قيام العميل باستلام أو تسلم بطاقة الدفع خلال أربعة (4) أسابيع من تاريخ إصدارها (أو أي مدة أخرى قد يحددها البنك من وقت لآخر)، يجوز للبنك إلغاء بطاقة الدفع وفقاً لتقديره، ويظل العميل مسؤولاً عن جميع تكاليف الإصدار وأي رسوم لإعادة الإصدار، بغض النظر عن سبب عدم الاستلام أو عدم التسلم.
- 4-1-6 يجب على العميل التوقيع على بطاقة الدفع (حيثما ينطبق) فور استلامها وتفعيلها باستخدام الوسيلة التي يحددها البنك. ويقر العميل ويوافق على أن هذا التوقيع وأي تفعيل و/أو استخدام لبطاقة الدفع يشكل دليلاً ملزماً وقاطعاً على قبول العميل لهذه الشروط والأحكام وموافقته على الالتزام بها.
- 5-1-6 إلى أن يتم استكمال إجراءات التفعيل المعمول بها بما يرضي البنك، لا يجوز إجراء أي معاملات باستخدام بطاقة الدفع.
- 6-1-6 إلى أقصى حد تسمح به القوانين المعمول بها، يوافق العميل على تعويض البنك وإبراء ذمته من جميع الخسائر أو الأضرار أو المسؤوليات أو التكاليف أو المصاريف الناشئة عن أو المتعلقة بإصدار بطاقة الدفع أو حيازتها أو استخدامها أو إساءة استخدامها، باستثناء ما يكون ناشئاً عن الإهمال الجسيم أو سوء السلوك المتعمد من جانب البنك.
- 7-1-6 يجوز للبنك، من وقت لآخر ووفقاً لتقديره، تعديل أو تعليق أو سحب أي مزايا أو خصائص أو خدمات مرتبطة بطاقة الدفع. وحيثما تتطلب القوانين المعمول بها ذلك، يقوم البنك بتقديم إشعار مسبق بأي تغيير من هذا القبيل.
- 8-1-6 تكون بطاقة الدفع شخصية خاصة بالعميل وغير قابلة للتحويل، ولا يجوز بيعها أو التنازل عنها أو رهنها أو استخدامها كضمان للحصول على ائتمان.
- 9-1-6 بناءً على طلب العميل ورهنًا بتقدير البنك، يجوز للبنك إصدار بطاقة دفع إضافية واحدة أو أكثر أو بطاقات تكميلية لمستخدمين مفوضين للحساب، وذلك وفقاً لأي شروط وأحكام إضافية قد يطلبها البنك. ويُعتبر أي حامل بطاقة إضافية مستخدماً مفوضاً للحساب لأغراض بطاقة الدفع. ولتجنب الشك، يظل العميل مسؤولاً بالكامل عن جميع المعاملات والرسوم والالتزامات الناشئة عن استخدام أي بطاقة دفع صادرة بموجب الحساب، سواء استخدمها العميل أو أي شخص مفوض.
- 10-1-6 عند إغلاق الحساب المرتبط بطاقة الدفع، سواء تم الإغلاق من قبل البنك لأي سبب أو من قبل العميل، تصبح بطاقة الدفع غير صالحة تلقائياً دون حاجة إلى إشعار إضافي، ولا يحق للعميل استخدامها بعد ذلك.
- 11-1-6 تظل بطاقات الدفع مملوكة للبنك ويجب إعادتها عند الطلب أو عند إغلاق الحساب.

2-6 معاملات البطاقات

- 1-2-6 يجوز للعميل استخدام بطاقة الدفع لإجراء السحوبات النقدية من أجهزة الصراف الآلي "ATM"، أو الشراء من التجار، أو المدفوعات الإلكترونية، أو المدفوعات اللاسلكية، أو أي خدمات أخرى يسمح بها البنك. ولا يجوز للعميل السماح لأي شخص آخر باستخدام بطاقة الدفع الخاصة به.
- 2-2-6 يفوض العميل البنك بصورة نهائية وغير مشروطة بخضيم جميع المبالغ الناشئة عن أو المتعلقة باستخدام أي بطاقة دفع من أي حساب يملكه العميل، بما في ذلك جميع السحوبات والمدفوعات والرسوم والمصاريف والمبالغ المستردة وعمليات العكس والتسويات، وذلك دون حاجة إلى إشعار إضافي.
- 3-2-6 يحق للبنك الاعتماد على أي قسيمة بيع أو سجل معاملة أو إيصال خصم أو سجل نظام يحتفظ به البنك بأي شكل أو وسيلة باعتباره دليلاً قاطعاً وملزماً على أي معاملة تمت باستخدام بطاقة الدفع، وتكون تلك السجلات نهائية وملزمة للعميل، ما لم يوجد خطأ ظاهر.
- 4-2-6 يجب على العميل استخدام بطاقة الدفع فقط لشراء السلع والخدمات المشروعة في دولة الإمارات العربية المتحدة و/أو في الدولة التي يتم استخدام بطاقة الدفع فيها. ورهنًا بالقوانين المعمول بها، يحتفظ البنك بالحق في رفض التصريح أو تسوية أي معاملة تتم بطاقة الدفع إذا رأى بصورة معقولة أن تلك المعاملة تتعلق بسلع أو خدمات غير قانونية في دولة الإمارات العربية المتحدة أو في دولة الاستخدام، أو إذا كانت المعاملة قد تشكل مخالفة لأي من قوانين الجرائم المالية.
- 5-2-6 فيما يتعلق بالسلع أو الخدمات التي يتم شراؤها باستخدام بطاقة الدفع، لا يكون البنك مسؤولاً أو ملتزماً بأي شكل تجاه العميل أو أي طرف ثالث عن:
- (أ) أي عيب أو قصور في تلك السلع أو الخدمات؛
- (ب) أي إخلال أو عدم تنفيذ من جانب أي طرف ثالث؛ أو
- (ج) أي خسارة أو ضرر، بما في ذلك ما ينشأ بسبب أي عطل آلي/ميكانيكي أو أي عطل آخر في تلك السلع.
- 6-2-6 تخضع جميع معاملات بطاقة الدفع، بما في ذلك السحوبات اليومية من أجهزة الصراف الآلي "ATM"، والمشترقات الإلكترونية، والتحويلات، والمدفوعات اللاسلكية، للحدود والضوابط والمتطلبات الأمنية التي يحددها البنك.
- 7-2-6 يجوز للعميل طلب تعديل حدود المعاملات، وذلك رهنًا بموافقة البنك.
- 8-2-6 يجوز للبنك تخفيض الحدود أو حظرها مؤقتاً للحد من مخاطر الاحتيال، أو للامتثال لقوانين الجرائم المالية، أو استجابةً لأي نشاط غير اعتيادي.
- 9-2-6 يجوز توثيق المعاملات اللاسلكية والمعاملات الإلكترونية باستخدام وسائل مبسطة أو وسائل ترميز، ويقر العميل بالمخاطر الإضافية للمعاملات التي لا تكون البطاقة حاضرة فيها، ويلتزم باتخاذ الاحتياطات المعقولة لحماية بيانات البطاقة.

10-2-6 إذا تم إجراء معاملة ببطاقة الدفع من قبل العميل بالعملة المحلية ولكن تمت معالجتها خارج الدولة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المعاملات الإلكترونية التي تتم مع تاجر محلي تتم معاملة مدفوعاته من خلال وسيط خارجي، أو مع تاجر مسجل كتاجر خارجي بغض النظر عن موقعه الفعلي، فإن العميل يقر ويوافق على أن عملية تحويل العملة وأي أسعار صرف مطبقة يتم تحديدها من قبل التاجر المعني أو معالج المدفوعات الخاص به، وليس من قبل البنك.

11-2-6 إذا تم تحويل معاملة بطاقة دفع (بما في ذلك، عند الاقتضاء، المعاملات الإلكترونية أو الخارجية) إلى العملة المحلية من خلال التحويل الآلي/الديناميكي للعملة (وهو خدمة يقدمها بعض التجار أو أجهزة الصراف الآلي "ATM" أو مزودو الخدمات تسمح بتحويل المعاملة المقومة بعملة أجنبية إلى العملة المحلية عند نقطة السحب أو البيع)، فإن العميل يقر ويوافق على ما يلي:

(أ) إن قرار تطبيق التحويل الآلي/الديناميكي للعملة، وأسعار الصرف المستخدمة، وأي رسوم أو هوامش مرتبطة بذلك، تُحدد من قبل التاجر المعني أو مشغل جهاز الصراف الآلي "ATM" أو مزود خدمة التحويل الآلي/الديناميكي للعملة، بحسب الأحوال؛ و

(ب) لا يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام فيما يتعلق بأسعار الصرف المطبقة أو عملية التحويل.

12-2-6 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره ودون إشعار مسبق، تحديد أو تعديل وقت الإغلاق اليومي لمعالجة معاملات بطاقات الدفع، وأي معاملة تتم باستخدام بطاقة الدفع بعد وقت الإغلاق المعمول به تُعالج بتاريخ قيمة يوم العمل التالي، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي تأخير ناتج عن ذلك.

13-2-6 يجوز للبنك السماح بربط بطاقات الدفع أو الحسابات بالمحافظ الرقمية أو منصات الدفع التابعة لأطراف ثالثة.

14-2-6 يقر العميل بأن المنصات التابعة لأطراف ثالثة تخضع لشروطها وممارساتها الأمنية الخاصة. ولا يكون البنك مسؤولاً عن أي إخفاقات أو اختراقات أو خسائر تنشأ عن استخدام خدمات الأطراف الثالثة.

15-2-6 يجوز للبنك، في أي وقت ووفقاً لتقديره ودون إشعار مسبق، رفض التصريح بأي معاملة، أو إلغاء أو تعليق استخدام أي بطاقة دفع أو بيانات اعتماد أمنية مرتبطة بها (سواء فيما يتعلق بمعاملة معينة أو بشكل عام)، ورفض تجديد أو استبدال أي بطاقة دفع، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن ممارسة هذه الحقوق، إلا بالقدر الذي تقتضيه القوانين المعمول بها.

16-2-6 لا يقوم البنك ببيع مبلغ أي استرداد متعلق بمعاملة شراء ملغاة أو مستردة إلى حساب العميل إلا بعد استلام ومعالجة قسيمة ائتمان صحيحة أو إشعار استرداد إلكتروني من التاجر المعني أو مزود الخدمة الخارجي، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي تأخير أو إخفاق من جانب التاجر في تقديم هذا الاسترداد.

17-2-6 تُعامل جميع السحوبات والمعاملات الأخرى التي تتم باستخدام بطاقة الدفع خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، أو المقومة بعملة أجنبية، على أنها مدفوعات تمت في فروع البنك داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وتحويلات إلى الدولة التي تم فيها إجراء ذلك السحب أو المعاملة، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي تقلبات في أسعار الصرف أو أي فرق بين تاريخ المعاملة وتاريخ الخصم. وتتم معالجة هذه المعاملات وفقاً لأسعار الصرف السائدة لدى البنك. ويجوز للبنك، وفقاً لتقديره وrehناً بالقوانين المعمول بها، فرض رسوم معالجة للعملة الأجنبية وأي رسوم أخرى مطبقة وفقاً للأسعار السائدة لدى البنك فيما يتعلق بهذه المعاملات. ويكون سعر الصرف المطبق هو السعر الذي يحدده البنك ويطبقه في التاريخ والوقت الذي يتم فيه خصم المعاملة من حساب العميل.

18-2-6 يلتزم العميل بتعويض البنك عن جميع التكاليف والرسوم والمصاريف التي يتكبدها البنك فيما يتعلق بأي من معاملات العملات الأجنبية أو المعاملات العابرة للحدود المشار إليها أعلاه.

19-2-6 لا يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام على الإطلاق إذا لم يتم قبول بطاقة الدفع من قبل أي تاجر أو مزود خدمات، أو إذا تعذر على العميل استخدام بطاقة الدفع لإجراء دفعة، سواء لأسباب فنية أو تشغيلية أو متعلقة بالتاجر أو لأي أسباب أخرى.

20-2-6 يجوز للبنك، في أي وقت ودون إشعار مسبق، تغيير أو تعليق أو إيقاف توفير أو تشغيل أي من أجهزة الصراف الآلي "ATM" التابعة له. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام على الإطلاق عن أي تعذر في الوصول إلى بطاقة الدفع أو استخدامها في أجهزة الصراف الآلي "ATM" التابعة للبنك أو التابعة لأي مؤسسة مالية أخرى.

21-2-6 لا يتحمل البنك أي مسؤولية على الإطلاق عن أي خسارة أو ضرر أو مصروف ينشأ عن أي خلل أو عطل في بطاقة الدفع أو جهاز الصراف الآلي "ATM"، أو عدم كفاية الأموال المتوافرة في جهاز الصراف الآلي "ATM"، أو أي معاملة تتم باستخدام بطاقة الدفع.

22-2-6 تكون جميع المعاملات والالتزامات والمسؤوليات الناشئة عن أو المتعلقة باستخدام أي بطاقة دفع مرتبطة بحساب مشترك ملزمة لكل أفراد أصحاب الحساب المشترك، وتشكل التزامات تضامنية وتكافلية عليهم جميعاً، بغض النظر عن صاحب الحساب المشترك أو المستخدم المفوض الذي قام بإجراء المعاملة.

3-6 بطاقات الدفع المفقودة أو المسروقة أو التي أسيء استخدامها

1-3-6 يلتزم العميل باتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة للمحافظة على بطاقة الدفع ومنع فقدانها أو إساءة وضعها أو تلفها أو سرقتها، كما يلتزم بالاحتفاظ ببطاقة الدفع تحت سيطرته الشخصية في جميع الأوقات. ولا يجوز للعميل الإفصاح عن بطاقة الدفع أو إعارتها أو تحويلها أو السماح لأي شخص آخر بحيازتها الفعلية.

- 2-3-6 يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً إذا فقدت بطاقة الدفع أو سُرقت أو اشتبه في تعرضها للاختراق.
- 3-3-6 يجوز للبنك حظر أو استبدال أو إعادة إصدار بطاقات الدفع بناءً على طلب العميل، وقد تُطبق رسوم استبدال حسب الاقتضاء.
- 4-3-6 قد يكون العميل مسؤولاً عن المعاملات غير المصرح بها التي تمت قبل الإبلاغ عن الفقد، وذلك وفقاً للقوانين المعمول بها وسياسات البنك.
- 5-3-6 يتحمل العميل مسؤولية المعاملات غير المصرح بها الناتجة عن:
- (أ) مشاركة بيانات الاعتماد الأمنية مع الآخرين؛
- (ب) الإهمال في المحافظة على بطاقة الدفع أو بيانات الاعتماد؛ أو
- (ج) الإخفاق في إخطار البنك فوراً بالفقد أو السرقة أو النشاط المشبوه.
- 6-3-6 لا يكون البنك مسؤولاً عن المعاملات غير المصرح بها إذا كان قد تصرف وفقاً لبيانات تحقق صحيحة أو تعليمات مستلمة عبر القنوات المعتمدة.

4-6 استبدال البطاقات وتجديدها وانتهاء صلاحيتها وإنهاؤها

- 1-4-6 يجوز للبنك إصدار بطاقة دفع بديلة أو مجددة تلقائياً عند انتهاء صلاحية بطاقة الدفع ما لم يتلقَ تعليمات بخلاف ذلك. ويتحمل العميل مسؤولية إتلاف بطاقة الدفع منتهية الصلاحية بصورة آمنة.
- 2-4-6 يجوز للبنك تعليق أو إنهاء الخدمات المصرفية الرقمية أو خدمات بطاقة الدفع إذا:
- (أ) أخل العميل بهذه الشروط؛
- (ب) اشتبه في وجود احتيال أو إساءة استخدام؛
- (ج) تم إغلاق الحساب أو تقييده؛ أو
- (د) كان ذلك مطلوباً بموجب القانون أو من قبل الجهات التنظيمية.
- 3-4-6 يظل العميل مسؤولاً عن جميع معاملات بطاقة الدفع والرسوم المتكبدة قبل الإنهاء.
- 4-4-6 تعتمد صلاحية البطاقة الإضافية على صلاحية بطاقة الدفع الرئيسية الخاصة بالعميل. وعند إنهاء بطاقة الدفع الرئيسية، أو إغلاق الحساب لأي سبب كان، يتم أيضاً إنهاء البطاقة الإضافية. ولا يترتب على إنهاء البطاقة الإضافية وحدها إنهاء بطاقة الدفع الرئيسية. وتظل صلاحية أي بطاقة دفع إضافية مشروطة باستمرار صلاحية بطاقة الدفع الرئيسية الخاصة بالعميل. وعند إلغاء أو إنهاء بطاقة الدفع الرئيسية، أو عند إغلاق الحساب لأي سبب، تُلغى جميع بطاقات الدفع الإضافية تلقائياً وتصبح غير صالحة. ولا يؤثر إلغاء أو إنهاء بطاقة الدفع الإضافية وحدها على صلاحية بطاقة الدفع الرئيسية.

7- الدفع الفوري "آني"

- 1-7 تعريف "آني"**
- 1-1-7 يشير تعبير "آني" إلى منصة الدفع الفوري في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تعمل تحت إشراف المصرف المركزي و"شركة الاتحاد للمدفوعات"، والتي تتيح تحويل الأموال بشكل فوري باستخدام أرقام الهواتف المتحركة المسجلة في دولة الإمارات العربية المتحدة، أو عناوين البريد الإلكتروني، أو أي معرفات أخرى معتمدة.
- 2-1-7 يخضع استخدام خدمات "آني" لهذه الشروط وجميع اللوائح المعمول بها الصادرة عن المصرف المركزي.
- 2-7 الأهلية والتسجيل في "آني"**
- 1-2-7 يتم تسجيل العميل تلقائياً في "آني" عند فتح الحساب واستمرار الاحتفاظ بحساب نشط لدى البنك، وذلك بغرض استخدام خدمات "آني".
- 2-2-7 يتطلب التسجيل والتحقق من الهوية لخدمات "آني" إجراء مصادقة من قبل البنك. ويقر العميل بأن جميع المعلومات المقدمة لأغراض التسجيل (بما في ذلك رقم الهاتف المتحرك وبيانات الهوية) صحيحة وسارية ومحدثة.
- 3-7 استخدام خدمات "آني"**
- 1-3-7 يجوز للعميل استخدام "آني" لإرسال الأموال، أو طلب الأموال، أو تقسيم الفواتير، أو إجراء المدفوعات المعتمدة على رمز الاستجابة السريعة، أو تنفيذ أي خدمات دفع فوري أخرى قد يتم طرحها ضمن خدمات "آني" من وقت لآخر.
- 2-3-7 يتحمل العميل وحده مسؤولية التأكد من صحة بيانات المستفيد (رقم الهاتف المتحرك أو المعرف أو غير ذلك) قبل تأكيد أي معاملة.
- 3-3-7 يجوز للبنك الاعتماد على بيانات الاعتماد الأمنية المقدمة من العميل، وتعتبر المعاملة صحيحة بمجرد إتمام المصادقة.
- 4-3-7 يتم تنفيذ معاملات "آني" بصورة فورية، وبمجرد اكتمالها لا يجوز للعميل استرجاعها أو عكسها.
- 5-3-7 تخضع الرسوم الخاصة بمعاملات "آني" (إن وجدت) لجدول الرسوم الساري لدى البنك ولوائح المصرف المركزي. وقد تُطبق رسوم إضافية على طلبات الاسترجاع.
- 6-3-7 لا يجوز تقديم طلب استرجاع إلا من خلال البنك، ويخضع ذلك لموافقة المستفيد وتأكيد البنك الخاص بالمستفيد. ولا يمكن للبنك ضمان نجاح عملية الاسترداد.

7-3-7	تعتمد خدمات "آني" على توافر نظام وشبكة "آني". ولا يكون البنك مسؤولاً عن انقطاع الخدمة أو الإخفاقات الناتجة عن "شركة الاتحاد للمدفوعات" أو المصرف المركزي، أو انقطاع الشبكة، أو المشكلات الفنية الخارجة عن سيطرة البنك.
8-3-7	تخضع جميع معاملات "آني" للوائح المصرف المركزي وقواني الجرائم المالية، بما في ذلك الفحص مقابل العقوبات المحلية والدولية وضوابط مكافحة الاحتيال. ويجوز للبنك أو "شركة الاتحاد للمدفوعات" حظر أو رفض المعاملات المشتبه في كونها احتيالية أو غير مصرح بها أو المخالفة للقانون.
9-3-7	يجوز للبنك تعليق خدمات "آني" لأسباب تتعلق بالأمن أو الامتثال أو التشغيل.
4-7	أمن "آني" ومسؤولية العميل
1-4-7	يجب على العميل عدم مشاركة بيانات الاعتماد الأمنية أو أرقام التعريف الشخصية (PIN) أو كلمات المرور لمرة واحدة (OTP) أو أي بيانات اعتماد أخرى للمصادقة تُستخدم للوصول إلى "آني". وقد يؤدي الإفصاح عنها إلى خسائر يتحمل العميل مسؤوليتها الكاملة.
2-4-7	يلتزم العميل بالإبلاغ فوراً عن أي وصول غير مصرح به، أو اختراق لبيانات الاعتماد، أو أي نشاط مشبوه.
3-4-7	تُعتبر جميع معاملات "آني" التي تتم باستخدام مصادقة صحيحة صادرة ومصرحاً بها من قبل العميل.
5-7	استخدام البيانات والإفصاح عنها في "آني"
1-5-7	باستخدام خدمات "آني"، يوافق العميل على معالجة البيانات الشخصية بالقدر اللازم لإتمام المعاملات.
2-5-7	يجوز مشاركة معلومات العميل مع "شركة الاتحاد للمدفوعات"، والمصرف المركزي، والبنوك المشاركة، والأطراف الثالثة وفقاً لما تقتضيه القوانين المعمول بها لأغراض تنظيمية أو امتثال أو إحصائية أو تشغيلية.
3-5-7	يجوز لـ "شركة الاتحاد للمدفوعات" الاحتفاظ ببعض المعلومات المتعلقة بالمعاملات لمدة خمس (5) سنوات أو وفقاً لما يقتضيه القانون.

8- الرسوم والمصاريف والفوائد

1-8	أحكام عامة
1-1-8	يوافق العميل على سداد جميع الرسوم والمصاريف المطبقة على الحساب والخدمات المصرفية، وفقاً لجدول الرسوم الساري لدى البنك أو كما يتم إبلاغ العميل به بخلاف ذلك.
2-1-8	يجوز للبنك خصم أي رسوم أو مصاريف مباشرة من حساب العميل دون إشعار مسبق، ما لم يكن الإشعار مطلوباً بموجب القوانين المعمول بها.
3-1-8	تخضع جميع الرسوم والمصاريف وأسعار الفائدة والعمولات للتغيير من وقت لآخر، ويقوم البنك بإخطار العميل بأي تغييرات من خلال قنوات الاتصال المناسبة.
4-1-8	قد تشمل الرسوم والمصاريف المطبقة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: (أ) رسوم صيانة الحساب أو رسوم الحد الأدنى للرصيد؛ (ب) رسوم المعاملات (بما في ذلك استخدام أجهزة الصراف الآلي "ATM"، والتحويلات، ومعالجة الشيكات)؛ (ج) رسوم إصدار واستبدال بطاقات الدفع؛ (د) رسوم طلب كشف الحساب أو استرجاع المستندات؛ (هـ) رسوم صرف العملات الأجنبية والمعاملات العابرة للحدود؛ (و) رسوم الحسابات الراكدة أو غير النشطة؛ (ز) الغرامات المترتبة على السحب غير المصرح به على المكشوف أو المعاملات الفاشلة.
5-1-8	قد تُطبق رسوم ومصاريف إضافية خاصة بمنتجات معينة، ويتم إبلاغ العميل بها بشكل منفصل من قبل البنك.
6-1-8	تُخصم مبالغ جميع المعاملات والرسوم والمصاريف بعملة الحساب، ويتم إدراجها في كشف الحساب.
7-1-8	إذا انخفض رصيد الحساب، في أي وقت ولأي سبب، عن الحد الأدنى للرصيد المعمول به لدى البنك خلال أي شهر، يكون العميل ملزماً بسداد الرسوم المطبقة، ويحق للبنك خصمها من الحساب وفقاً لجدول الرسوم والمصاريف الساري لدى البنك. وإذا أدى هذا الخصم إلى نشوء رصيد مدين في الحساب أو زيادة الرصيد المدين القائم، جاز للبنك فرض فائدة على الرصيد المدين وفقاً لسعر الفائدة الساري لدى البنك، كما يحدده البنك من وقت لآخر، وذلك رهناً بالقوانين المعمول بها.
2-8	جدول الرسوم
1-2-8	يُنصح جدول الرسوم للعميل من خلال الموقع الإلكتروني للبنك أو الفروع أو أي قنوات رسمية أخرى.
2-2-8	يتحمل العميل مسؤولية مراجعة جدول الرسوم بانتظام. ويُعتبر الاستمرار في استخدام الحساب قبولاً لأي رسوم معدلة.

3-8	الفائدة على الأرصدة الدائنة
1-3-8	قد تستحق بعض أنواع الحسابات فائدة على الأرصدة الإيجابية، وذلك وفقاً لسياسات البنك والقوانين المعمول بها.
2-3-8	يحدد البنك أسعار الفائدة وطرق الاحتساب وفترات الاستحقاق وتواريخ القيد، وقد تختلف بحسب نوع الحساب.
3-3-8	يجوز للبنك تعديل أسعار الفائدة وفقاً لتقديره، رهنماً بالمتطلبات التنظيمية، ويقوم بإخطار العميل بهذه التغييرات حيثما كان ذلك مطلوباً.
4-8	الفائدة والرسوم على السحب على المكشوف
1-4-8	إذا كان لدى العميل تسهيل ائتماني معتمد للسحب على المكشوف، يتم تطبيق الفائدة وفقاً لسعر الفائدة والفترات الدورية التي يحددها البنك أو كما هو منشور في جدول الرسوم.
2-4-8	قد يترتب على السحب على المكشوف غير المصرح به رسوم إضافية أو أسعار فائدة أعلى أو غرامات وفقاً لما هو منصوص عليه في جدول الرسوم.
3-4-8	يجوز للبنك المطالبة بالسداد الفوري لأي مبلغ مسحوب على المكشوف، سواء كان مصرحاً به أو غير مصرح به، في أي وقت.
4-4-8	إذا أخفق العميل في سداد أي مبلغ سحب على المكشوف (سواء كان مصرحاً به أو غير مصرح به) عند استحقاقه، جاز للبنك الإبلاغ عن هذا التعثر إلى شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية أو أي جهات مختصة للتصنيف الائتماني، كما يجوز له اتخاذ إجراءات الاسترداد التي يراها ضرورية.
5-8	رسوم العملات الأجنبية
1-5-8	قد تخضع المعاملات التي تتضمن عملات أجنبية لرسوم تحويل العملات، أو هوامش أسعار الصرف، أو الرسوم الخاصة بالمعاملات العابرة للحدود.
2-5-8	يكون سعر الصرف المطبق هو السعر السائد لدى البنك وقت معالجة المعاملة.
6-8	الضرائب والرسوم الحكومية
1-6-8	قد تخضع جميع الرسوم والمصاريف، بما في ذلك الفوائد، المستحقة على العميل للضرائب أو الرسوم أو الاستقطاعات المفروضة بموجب القانون، بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة.
2-6-8	يلتزم العميل بسداد تلك المبالغ عند استحقاقها. ويجوز للبنك خصم أو اقتطاع المبالغ المطبقة وفقاً لما تقتضيه القوانين المعمول بها.
3-6-8	يتحمل العميل مسؤولية أي التزامات ضريبية ناشئة عن الحساب أو الخدمات.
7-8	الأخطاء أو المنازعات المتعلقة بالرسوم والمصاريف
1-7-8	إذا اعتقد العميل أن أي رسوم و/أو مصاريف قد تم تطبيقها عن طريق الخطأ، فيجب عليه إخطار البنك خلال ثلاثين (30) يوماً من استلام كشف الحساب الذي يعكس تلك الرسوم و/أو المصاريف.
2-7-8	يقوم البنك بالتحقيق في الأمر وتصحيح أي أخطاء فوراً. وإذا لم يتم العثور على أي خطأ، تظل الرسوم أو المصاريف مستحقة السداد.
8-8	التخلف عن السداد وتكاليف الاسترداد
1-8-8	يكون العميل مسؤولاً عن جميع المبالغ المستحقة للبنك، بما في ذلك الرسوم والمصاريف والفوائد، ويلتزم بسداد تلك المبالغ عند استحقاقها.
2-8-8	إذا أخفق العميل في سداد المبالغ المستحقة عند حلول موعدها، يجوز للبنك استرداد تكاليف التحصيل، والرسوم القانونية، وأي مصاريف أخرى، وذلك بالقدر الذي يجيزه القانون.

9- التزامات العميل

1-9	صحة المعلومات
1-1-9	يلتزم العميل بتقديم معلومات ومستندات صحيحة ودقيقة وكاملة ومحدثة عند التقدم بطلب فتح حساب، وفي أي وقت بناءً على طلب البنك.
2-1-9	يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بأي تغييرات تطرأ على بياناته الشخصية (بما في ذلك الاسم، والعنوان، والجنسية، والإقامة الضريبية، وبيانات الاتصال، والحالة الوظيفية)، وتقديم المستندات المؤيدة متى طُلب منه ذلك.
2-9	الامتثال للقوانين والسياسات
1-2-9	يلتزم العميل بالامتثال لجميع القوانين المعمول بها، بما في ذلك قوانين الجرائم المالية ومتطلبات الإبلاغ الضريبي.
2-2-9	لا يجوز للعميل استخدام الحساب أو الخدمات لأي غرض غير مشروع، أو لممارسة أي نشاط تجاري أو أعمال، أو بأي طريقة قد تعرض البنك لمخاطر قانونية أو تنظيمية.

<p>التعاون فيما يتعلق بإجراءات اعرف عميلك / العناية الواجبة</p> <p>1-3-9 يلتزم العميل بتقديم جميع المعلومات والمستندات والإيضاحات التي يطلبها البنك بصورة معقولة لأغراض إجراءات اعرف عميلك، وعمليات التحقق، والعناية الواجبة، وفحص العقوبات، والمراقبة المستمرة.</p> <p>2-3-9 قد يؤدي عدم تقديم المعلومات المطلوبة إلى حدوث تأخير أو فرض قيود أو تعليق/إغلاق الحساب.</p>	<p>3-9</p>
<p>أمن بيانات الاعتماد وحمايتها</p> <p>1-4-9 يلتزم العميل باتخاذ جميع الخطوات المعقولة للمحافظة على سرية وأمن جميع بيانات الاعتماد الأمنية المستخدمة للوصول إلى القنوات المصرفية والخدمات المصرفية الرقمية. ودون حصر، يلتزم العميل بما يلي:</p> <p>(أ) عدم الرد على أو التصرف بناءً على أو الإفصاح عن بيانات الاعتماد الأمنية استجابةً لأي طلب أو مراسلة، حتى وإن بدا أن ذلك الطلب صادر من البنك؛</p> <p>(ب) ضمان ألا تكون بيانات الاعتماد الأمنية سهلة التخمين، وألا تتضمن أو تعكس أو تستند إلى معلومات شخصية قد تكون متاحة لأطراف ثالثة؛</p> <p>(ج) تغيير بيانات الاعتماد الأمنية بانتظام وفور الاشتباه في تعرضها للاختراق؛</p> <p>(د) إجراء فحص منتظم للأجهزة المستخدمة للوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية للكشف عن الفيروسات أو البرمجيات الخبيثة أو أي تهديدات أمنية أخرى؛</p> <p>(هـ) ضمان تحديث أنظمة التشغيل والتطبيقات وبرامج الأجهزة بأحدث التصحيحات والتحديثات الأمنية؛</p> <p>(و) تسجيل الخروج من الخدمات المصرفية الرقمية بعد كل جلسة، وضمان عدم ترك الأجهزة دون مراقبة أثناء تسجيل الدخول؛</p> <p>(ز) عدم تدوين بيانات الاعتماد الأمنية بصيغة مقروءة، أو حفظها معاً، أو تخزينها على أي جهاز أو متصفح أو تطبيق يقوم بحفظ تلك المعلومات تلقائياً؛</p> <p>(ح) استخدام مواقع وشبكات واتصالات آمنة وموثوقة فقط عند إجراء المعاملات الإلكترونية؛</p> <p>و</p> <p>(ط) الامتنال لأي إجراءات أو متطلبات أمنية إضافية يفرضها البنك من وقت لآخر فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الرقمية والقنوات المصرفية.</p> <p>2-4-9 يلتزم العميل بإخطار البنك فور علمه بأي فقد أو سرقة أو اختراق فعلي أو مشتبه به لبيانات الاعتماد الأمنية أو التعليمات أو معاملات الدفع، كما يلتزم فوراً باتباع أي تعليمات يقدمها البنك.</p>	<p>4-9</p>
<p>استخدام الخدمات المصرفية الرقمية</p> <p>1-5-9 يلتزم العميل باستخدام أنظمة تشغيل الأجهزة والمتصفحات ووسائل الحماية المحدثة (مما في ذلك برامج مكافحة الفيروسات والبرمجيات الخبيثة)، كما يلتزم بتثبيت التحديثات الرسمية للتطبيقات في الوقت المناسب.</p> <p>2-5-9 يلتزم العميل بالوصول إلى القنوات المصرفية حصرياً من خلال التطبيقات أو البرامج أو المنصات الرسمية الصادرة عن البنك، كما لا يجوز له تعديل أو التلاعب أو إجراء هندسة عكسية أو التدخل أو العبث بأي منصة أو نظام أو آلية أمنية رقمية تتعلق بالقنوات المصرفية. وأي إخلال بهذا البند قد يؤدي إلى تعليق أو إنهاء الوصول إلى القنوات المصرفية، وذلك دون الإخلال بأي حقوق أخرى للبنك.</p> <p>3-5-9 يقر العميل بأن بعض المعاملات الرقمية قد تتطلب مصادقة متعددة العوامل، ويوافق على الإجراءات الأمنية المعتمدة لدى البنك.</p> <p>4-5-9 يلتزم العميل بمراجعة والتحقق بعناية من دقة واكتمال جميع التعليمات المقدمة من خلال القنوات المصرفية قبل تأكيد أو اعتماد تلك التعليمات. كما يلتزم العميل بإخطار البنك فور علمه بأي فقد أو سرقة للأجهزة المستخدمة للوصول إلى القنوات المصرفية، أو أي وصول غير مصرح به فعلي أو مشتبه به إلى القنوات المصرفية، أو أي اختراق أو اشتباه باختراق بيانات الاعتماد الأمنية، أو أي معاملة احتيالية أو غير مصرح بها أو مشبوهة.</p>	<p>5-9</p>
<p>التمويل وتوفير الرصيد الكافي</p> <p>1-6-9 يلتزم العميل بتوفير أموال متاحة وكافية لتغطية المدفوعات والتعليمات المستدامة والخصومات المباشرة والرسوم والمصاريف.</p> <p>2-6-9 يظل العميل مسؤولاً بالكامل في جميع الأوقات عن أي رصيد مدين أو سحب على المكشوف في الحساب، وعن جميع الديون والالتزامات والمسؤوليات الناشئة عن أو المتعلقة بالحساب، والتي تصبح مستحقة وواجبة السداد فوراً للبنك عند الطلب.</p> <p>3-6-9 لا يجوز للعميل السحب من أموال غير محصلة أو غير متاحة ما لم يسمح البنك بذلك صراحةً.</p> <p>4-6-9 يلتزم العميل بسداد أي مبلغ سحب غير مصرح به على المكشوف فوراً، وجميع الرسوم والمصاريف أو الفوائد المتعلقة به.</p>	<p>6-9</p>
<p>صحة التعليمات</p> <p>1-7-9 يتحمل العميل مسؤولية صحة واكتمال جميع التعليمات، بما في ذلك أسماء المستفيدين، وأرقام الحسابات/أرقام الحسابات المصرفية الدولية (الآي.بان)، والمبالغ، وبيانات مرجع الدفع.</p>	<p>7-9</p>

2-7-9 يجوز للبنك تنفيذ التعليمات التي تتطابق مع رقم الحساب/رقم الحساب المصرفي الدولي (الآيبان) المقدم، حتى وإن كان اسم المستفيد غير متطابق.

- 8-9 الشيكات وأدوات الدفع**
- 1-8-9 يلتزم العميل بالمحافظة على دفاتر الشيكات وبطاقات الدفع وغيرها من الأدوات، وألا يوقع على شيكات على بياض مقدماً، وألا يصدر شيكات دون توفر رصيد كافٍ.
- 2-8-9 يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بأي شيك أو أداة مفقودة أو مسروقة أو مختزقة، واتباع إجراءات إيقاف الدفع المعتمدة لدى البنك.
- 3-8-9 يلتزم العميل بإعادة أي شيكات أو أدوات غير مستخدمة إلى البنك أو إتلافها عند إغلاق الحساب.
- 4-8-9 يتحمل العميل مسؤولية ضمان استكمال الشيكات والأدوات بصورة واضحة وصحيحة ومتوافقة مع القوانين المعمول بها.
- 5-8-9 إذا تمت إعادة أربع (4) شيكات أو أكثر مسحوبة من قبل العميل على الحساب دون صرف بسبب عدم كفاية الرصيد خلال أي فترة متحركة مدتها اثنا عشر (12) شهراً، فيجوز للبنك، دون إشعار مسبق ودون الإخلال بأي حقوق أخرى، إغلاق الحساب.
- 6-8-9 ولتجنب الشك، فإن أي شيك يُعاد دون صرف بسبب عدم كفاية الرصيد يُعتبر شيكاً مرتجعاً لعدم كفاية الرصيد بغض النظر عن أي سداد جزئي أو لاحق يقوم به العميل.

- 9-9 الالتزامات الضريبية والتقارير**
- 1-9-9 يلتزم العميل بتقديم أي إقرارات أو نماذج أو شهادات مطلوبة بموجب قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية "فاتكا"، أو المعيار المشترك للإبلاغ "CRS"، أو أي أنظمة ضريبية أخرى، وتحديثها عند تغير الظروف.
- 2-9-9 يتحمل العميل مسؤولية جميع الضرائب الناشئة عن الحساب، ويفوض البنك بحجز أو الإبلاغ عن المعلومات إلى السلطات الضريبية حيثما كان ذلك مطلوباً بموجب القانون.
- 3-9-9 يتحمل العميل وحده مسؤولية الحصول على مشورة قانونية وضريبية ومهنية مستقلة فيما يتعلق بأي معاملات تتم على الحساب. وفي حال قيام العميل بتغيير محل إقامته أو جنسيته أو موطنه أو مكان عمله، يكون العميل وحده مسؤولاً عن فهم كيفية تأثير ذلك التغيير على أي معاملة، وضمان الامتثال المستمر لجميع القوانين المعمول بها متى أصبحت ذات صلة.
- 4-9-9 كما يقر العميل ويوافق على أن البنك لا يقدم مشورة قانونية أو ضريبية، ولا يقوم بإسداء أي مشورة للعميل بشأن الآثار القانونية أو الضريبية أو التنظيمية لأي معاملة، وأن العميل لم يعتمد ولن يعتمد على أي بيان أو تعهد أو امتناع صادر عن البنك باعتباره مشورة قانونية أو ضريبية. ويتنازل العميل بصورة نهائية وغير قابلة للرجوع عن أي حق أو مطالبة تنشأ عن أو فيما يتعلق بأي اعتماد يزعم بأن البنك قام بتقديم تلك المشورة.

- 10-9 المراسلات وبيانات الاتصال**
- يلتزم العميل بالحفاظ على تحديث بيانات الاتصال الخاصة به ومتابعة المراسلات الصادرة من البنك. وتُعتبر الإشعارات المرسلة إلى آخر بيانات اتصال معروفة مستلمة من قبل العميل.

- 11-9 دخول الأطراف الثالثة والوكالات القانونية**
- 1-11-9 لا يجوز للعميل تفويض أو السماح بتشغيل الحساب إلا بعد الحصول على الموافقة المسبقة من البنك، وrehناً بقيام الطرف الثالث المعني بتنفيذ هذه الشروط والموافقة على الالتزام بها، وأي مستندات أو متطلبات إضافية يفرضها البنك من وقت لآخر.
- 2-11-9 يتحمل العميل مسؤولية أي صلاحية ممنوحة لأطراف ثالثة (بما في ذلك الوكلاء أو المستخدمين المفوضون)، وكذلك التعليمات الصادرة منهم ضمن نطاق الصلاحية المحفوظة لدى البنك.
- 3-11-9 يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بأي إلغاء أو تعديل يطرأ على تلك الصلاحية، وتقديم المستندات المؤيدة لذلك.

- 12-9 حسابات القُصّر / الشباب**
- 1-12-9 فيما يتعلق بالحسابات المملوكة للقُصّر، يلتزم الوالد أو الولي القانوني بصفته مفوضاً بالتوقيع بالامتثال لهذه الشروط نيابةً عن القاصر إلى أن يبلغ سن الرشد أو وفقاً لما يسمح به القانون.
- 2-12-9 عند بلوغ القاصر سن الرشد، يلتزم العميل، خلال ثلاثين (30) يوماً من ذلك، باستكمال جميع المستندات والإجراءات الشكلية التي يطلبها البنك لتحويل الحساب أو إعادة تفويضه. وإذا لم يتم استكمال تلك المتطلبات خلال المدة المحددة، جاز للبنك، دون إشعار مسبق، تعليق تشغيل الحساب أو إغلاقه دون أي مسؤولية على البنك.

- 13-9 الاستخدامات المحظورة ومنع الاحتيال**
- 1-13-9 لا يجوز للعميل استخدام الحساب في أي أنشطة غير قانونية أو احتيالية أو مخالفة لقوانين الجرائم المالية أو النظام العام (بما في ذلك المقامرة المحظورة، أو الاتجار غير المشروع، أو المعاملات التي تهدف إلى التحايل على العقوبات).
- 2-13-9 يلتزم العميل باتخاذ جميع الخطوات المعقولة للحد من الخسائر الناشئة عن المعاملات غير المصرح بها أو سوء الاستخدام أو الأخطاء، بما في ذلك الإبلاغ في الوقت المناسب والتعاون الكامل مع تنيهات الاحتيال الصادرة عن البنك، وطلبات التحقق من المعاملات، ومعالجة النزاعات، والتحقيقات.

- 14-9 السجلات والإثبات**
- 1-14-9 يلتزم العميل بالاحتفاظ بنسخ من تأكيدات المعاملات والسجلات ذات الصلة.

2-14-9 يقر العميل بأن سجلات البنك (هما في ذلك السجلات الإلكترونية) تُعتبر دليلاً أولياً على المعاملات والتعليمات، ما لم يثبت وجود خطأ ظاهر.

15-9 التعاون في المنازعات والاسترداد
 1-15-9 يلتزم العميل بتقديم المعلومات والمستندات والمساعدة المطلوبة بصورة معقولة وفي الوقت المناسب للتحقيق في النزاعات أو استرداد الأموال أو الامتثال للإجراءات القانونية.
 2-15-9 يقر العميل بأن استرداد الأموال المرسله عن طريق الخطأ أو إلى مستفيد غير صحيح غير مضمون، وقد يعتمد على تعاون الأطراف الثالثة والقوانين المعمول بها.

10- حقوق وصلاحيات البنك

1-10 سلطة البنك التقديرية في تنفيذ التعليمات
 1-1-10 يجوز للبنك التصرف بناءً على أي تعليمات مقدمة من خلال القنوات المصرفية والخدمات المصرفية الرقمية المعتمدة، والتي تم التحقق منها باستخدام بيانات الاعتماد الأمنية الخاصة بالعميل.
 2-1-10 يجوز للبنك رفض تنفيذ أي تعليمات تبدو غير مكتملة أو غامضة أو غير دقيقة أو غير مصرح بها أو مخالفة للقوانين المعمول بها.
 3-1-10 يجوز للبنك رفض أو تأخير معالجة أي معاملة إذا:
 (أ) لم تتوافر أموال كافية ومتاحة؛
 (ب) بدت المعاملة غير اعتيادية أو مشبوهة؛
 (ج) احتاج البنك إلى إجراء تحقق إضافي؛
 (د) اشتبه البنك في وجود اختراق أمني أو نشاط احتيالي؛
 (هـ) كان من شأن معالجة المعاملة أن تؤدي إلى إخلال البنك بسياساته الخاصة أو بأي التزام آخر يقع على عاتقه؛
 (و) كان ذلك مطلوباً بموجب القوانين المعمول بها أو من قبل الجهات التنظيمية؛ أو
 (ز) حالت مشكلات فنية أو تشغيلية دون التنفيذ الآمن.
 4-1-10 لا يكون البنك مسؤولاً عن الخسائر الناشئة عن التأخيرات الناتجة عن وفاءه بالالتزامات التنظيمية أو إجراءات التحقق المتعلقة بمنح الاحتيايل أو الظروف الخارجة عن سيطرته.

2-10 حق تجميد الحسابات أو حظرها أو حجزها أو تعليقها أو تقييدها
 1-2-10 يجوز للبنك تجميد الحساب أو تقييد الوصول إليه دون إشعار مسبق إذا:
 (أ) كان ذلك مطلوباً بموجب القانون أو أمر قضائي أو توجيه تنظيمي؛
 (ب) تم اكتشاف نشاط مشبوه أو احتيالي أو غير مصرح به؛
 (ج) احتاج البنك إلى مستندات محدثة لإجراءات اعرف عميلك "KYC" أو العناية الواجبة؛ أو
 (د) نشأ نزاع بين أصحاب الحساب المشترك أو المستخدمين المفوضين.
 2-2-10 يجوز للبنك رفض أو تعليق أو حظر أو الإبلاغ عن أي معاملة يعتبرها مشبوهة أو غير متسقة مع ملف العميل.
 3-2-10 يجوز للبنك رفض معالجة أي تعليمات أو معاملات معلقة أو مستقبلية تتعلق بذلك الحساب عند إخلال العميل بأي من هذه الشروط.
 4-2-10 تظل القيود قائمة إلى حين معالجة السبب الأساسي وفقاً للقوانين المعمول بها.
 5-2-10 يقر العميل بأن البنك قد يكون محظوراً عليه قانوناً الإفصاح عن تفاصيل تلك الإجراءات.

3-10 الحق في خصم الرسوم أو المصاريف أو الأخطاء من الحسابات
 1-3-10 يجوز للبنك خصم الرسوم أو المصاريف أو العمولات أو الضرائب أو الفوائد من الحساب وفقاً لما هو منصوص عليه في جدول الرسوم.
 2-3-10 يجوز للبنك تصحيح أخطاء المعالجة من خلال عكس أو تعديل القيود غير الصحيحة، سواء بإشعار أو دون إشعار، وذلك وفقاً لما يسمح به القانون.
 3-3-10 إذا كان رصيد الحساب غير كافٍ، يجوز للبنك إجراء المقاصة أو استرداد المبالغ من أي حساب آخر يحتفظ به العميل لدى البنك.

4-10 حق المقاصة ودمج الحسابات
 1-4-10 يجوز للبنك، دون إشعار مسبق، دمج أو توحيد أي حسابات يملكها العميل، واستخدام الأرصدة المتاحة لتسوية أي التزامات مستحقة للبنك. وينطبق هذا الحق على الالتزامات الفردية والمشاركة.
 2-4-10 يجوز للبنك ممارسة حق المقاصة حتى بعد وفاة العميل أو إعساره أو إفلاسه، وذلك بالقدر الذي يسمح به القانون.

5-10 الحق في حفظ معلومات العميل والإفصاح عنها ومشاركتها
 1-5-10 يجوز للبنك مشاركة معلومات العميل مع:
 (أ) الشركات التابعة له (هما في ذلك موظفيها ومديريها ومساهميها) الخاضعين للالتزام بالسرية تجاه البنك؛

- (ب) الجهات التنظيمية، وأجهزة إنفاذ القانون، والمحاكم؛
- (ج) مكاتب المعلومات الائتمانية، أو جهات التصنيف الائتماني، أو خدمات منع الاحتيال؛
- (د) البنوك المرابطة، أو شبكات الدفع، أو مزودي الخدمات المرتبطين بالبنك الذين يساعدون في تقديم الخدمات؛ و
- (هـ) السلطات الضريبية امتثالاً لقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (فانكا)، أو المعيار المشترك للإبلاغ (CRS)، أو أي لوائح مماثلة؛
- (و) أي طرف في معاملة يكتسب مصلحة في علاقة العميل بالبنك أو يتحمل مخاطر مرتبطة بها أو ناشئة عنها؛ و
- (ز) أي طرف، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المستشارون المهنيون للبنك، وذلك لغرض إنفاذ أو المحافظة على حقوق البنك تجاه العميل.
- 2-5-10 لأغراض أي من حالات الإفصاح المشار إليها أعلاه، يجيز العميل صراحةً هذا الإفصاح ويتنازل، بالقدر المسموح به، عن أي حق في السرية يتمتع به بموجب القوانين المعمول بها أو في أي اختصاص قضائي آخر.
- 3-5-10 يحتفظ البنك بمعلومات العميل لأغراضه الداخلية المتعلقة بالأعمال والتشغيل وإدارة المخاطر والامتثال والأغراض التنظيمية، بما في ذلك لمصلحة البنك والشركات التابعة له. ويقر العميل بأنه، باستثناء ما تنص عليه القوانين المعمول بها صراحةً، لا يملك أي حقوق ملكية في تلك السجلات.
- 4-5-10 إلى أقصى حد تسمح به القوانين المعمول بها، لا يكون البنك أو أي من الشركات المرتبطة معه مسؤولاً عن أي فقد أو تلف أو فساد أو إتلاف لمعلومات العميل، مهما كان سبب ذلك، إلا بالقدر الناشئ عن الإهمال الجسيم أو سوء السلوك المتعمد من جانب البنك.
- 5-5-10 يتنازل العميل بصورة نهائية عن أي حق في تدقيق أو فحص أو طلب تقديم معلومات العميل، إلا إذا كان ذلك الإفصاح أو التقديم مطلوباً بموجب القوانين المعمول بها أو بأمر صادر عن محكمة أو جهة مختصة لها ولاية قضائية على البنك.
- 6-10 الحق في تعديل الخدمات أو إنهاؤها**
- 1-6-10 يجوز للبنك، وفقاً لتقديره، تقديم أو تعديل أو تعليق أو إنهاء أي منتج أو خاصية أو خدمة، وذلك بعد مراعاة القوانين المعمول بها.
- 2-6-10 يقوم البنك بإخطار العميل بالتغييرات الجوهرية من خلال القنوات المتاحة للجمهور (مثل الموقع الإلكتروني أو كشوف الحساب أو المراسلات المباشرة) حينما كان ذلك مطلوباً وفقاً للقوانين المعمول بها.
- 3-6-10 يُعتبر استمرار استخدام الحساب بعد تلك التغييرات قبولاً للتعديلات.
- 7-10 الحق في إغلاق الحسابات**
- 1-7-10 يجوز للبنك إغلاق أي حساب بعد توجيه إشعار معقول إلى العميل، إلا إذا كان الإغلاق الفوري مطلوباً بموجب القانون، أو بسبب:
- (أ) الاحتيال أو الاشتباه في نشاط إجرامي؛
- (ب) إساءة استخدام الحساب أو إساءة استغلاله؛
- (ج) الإخفاق في الامتثال لطلبات إجراءات اعرف عميلك (KYC) أو العناية الواجبة؛
- (د) تعذر استكمال عمليات التحقق والعناية الواجبة بصورة مرضية؛
- (هـ) إعسار العميل أو إفلاسه أو وفاته؛
- (و) استمرار وجود رصيد سلبى أو عدم القدرة على الحفاظ على الحد الأدنى للرصيد؛
- (ز) ركود الحساب؛
- (ح) صدور أمر من محكمة أو جهة تنظيمية؛
- (ط) عدم وجود إقامة سارية؛
- (ي) الإخلال بهذه الشروط أو بأي اتفاقية أخرى مع البنك؛
- (ك) أية أمور داخلية أخرى (دون أي التزام على البنك بتبرير إجراءاته للعميل).
- 2-7-10 عند إغلاق الحساب، يتم رد أي رصيد دائن متبقي (بعد خصم الرسوم المطبقة) إلى العميل وفقاً لإجراءات البنك.
- 3-7-10 يقر العميل ويوافق على أن قرار البنك بإغلاق الحساب يكون نافذاً وملزماً للعميل اعتباراً من التاريخ المحدد في الإشعار ذي الصلة بتاريخ للإغلاق، سواء استلم العميل ذلك الإشعار فعلياً أم لا. ورهنأً بالقوانين المعمول بها، يتنازل العميل بصورة نهائية عن أي حق في الطعن أو الاعتراض على قرار البنك بإغلاق الحساب، شريطة أن يكون هذا القرار قد تم اتخاذه وفقاً لهذه الشروط والأحكام والقوانين المعمول بها.
- 8-10 الحق في مراجعة المعاملات ومراقبتها**
- 1-8-10 يجوز للبنك الوصول إلى نشاط ومعاملات حساب العميل و/أو بطاقة الدفع الصادرة له لدى البنك، ومراقبتها وفحصها ومراجعتها والتحقق فيها، وذلك للتحقق من الامتثال لمتطلبات قوانين الجرائم المالية.
- 2-8-10 يجوز للبنك، في أي وقت، أن يطلب من العميل أو أي صاحب حساب مشترك أو مفوض بالتوقيع تقديم أي معلومات أو مستندات أو إيضاحات أو أدلة مؤيدة يطلبها البنك فيما يتعلق بأي معاملة تم تنفيذها أو مقترحة على الحساب أو أي تسهيلات يستخدمها العميل، ويلتزم العميل بالامتثال فوراً لهذا الطلب بما يرضى البنك.
- 3-8-10 يجوز للبنك فرض حدود للمعاملات أو قيود على السحب أو ضوابط أمنية على الحسابات أو بطاقات الدفع. كما يجوز تعديل الحدود أو تخفيضها مؤقتاً لضمان الأمن أو الامتثال التنظيمي.

9-10	الحق في استخدام السجلات الإلكترونية
1-9-10	يجوز للبنك الاحتفاظ بسجلات إلكترونية للتعليمات والمعاملات والمراسلات.
2-9-10	يجوز اعتبار تلك السجلات دليلاً كافياً على معاملات العميل والتزاماته، ما لم يثبت وجود خطأ ظاهر.
10-10	الحق في تسوية فروقات تقلبات العملات
1-10-10	فيما يتعلق بالحسابات أو المعاملات بالعملة الأجنبية، يجوز للبنك تحويل الأموال وفقاً لسعر الصرف السائد لديه.
2-10-10	يجوز للبنك استرداد الخسائر الناجمة عن تقلبات العملات عند تنفيذه لتعليمات العميل.
11-10	الحق في تعديل الشروط والأحكام
1-11-10	يجوز للبنك تعديل هذه الشروط من وقت لآخر للامتثال للمتطلبات القانونية أو الاحتياجات التشغيلية أو تحديثات المنتجات. ويقوم البنك بتقديم إشعار مسبق لا يقل عن ستين (60) يوماً قبل سريان تلك التعديلات، أو أي مدة أقصر أو أطول وفقاً لما تقتضيه القوانين المعمول بها. ويُعتبر استمرار العميل في استخدام الحساب قبولاً للشروط المعدلة.
11- الخصوصية وحماية البيانات	
1-11	معالجة المعلومات الشخصية
1-1-11	يجوز للبنك جمع المعلومات الشخصية من العميل عند فتح الحساب، أو أثناء صيانة الحساب المستمرة، أو استخدام الخدمات المصرفية، أو التفاعلات الرقمية، أو من خلال مصادر أطراف ثالثة وفقاً لما تسمح به القوانين المعمول بها.
2-1-11	يوافق العميل ويفوض البنك، في أي وقت، بإجراء أي استفسارات وفحوصات يراها البنك بصورة معقولة ضرورية لدى البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، وصاحب عمل العميل (إن وجد)، ومكاتب المعلومات الائتمانية، والجهات التنظيمية، و/أو أي أطراف ثالثة ذات صلة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها، وذلك دون إشعار مسبق للعميل، فيما يتعلق بالعميل أو الحساب أو المعلومات الشخصية. وقد تشمل تلك الاستفسارات والفحوصات جمع معلومات العميل الشخصية والتحقق منها وتبادلها لأغراض مصرفية أو ائتمانية أو امتثال أو إدارة مخاطر أو أغراض تنظيمية.
3-1-11	قد تشمل المعلومات الشخصية بيانات الهوية، ومعلومات الاتصال، ومعلومات الإقامة، والبيانات المالية، وسجل المعاملات، والبيانات التقنية وبيانات الأجهزة، وبيانات العمل، وأي معلومات أخرى مطلوبة لأغراض عمليات البنك أو إدارة المخاطر أو الامتثال التنظيمي.
4-1-11	للعامل الحق في سحب موافقته على مشاركة معلوماته الشخصية في أي وقت، إلا أن هذا السحب يجب أن يتم خطياً، مع تقديم المستند إلى الفرع المعني لدى البنك.
2-11	معالجة المعلومات الشخصية
1-2-11	يوافق العميل على أن للبنك الحق في معالجة المعلومات الشخصية للأغراض التالية:
	(أ) فتح الحساب وإدارته؛
	(ب) التحقق من الهوية وإجراء العناية الواجبة والفحص مقابل العقوبات المحلية والدولية؛
	(ج) تنفيذ المعاملات والمدفوعات والطلبات؛
	(د) تقديم المنتجات المصرفية والخدمات الرقمية وخدمات دعم العملاء؛
	(هـ) منع الاحتيال والجرائم المالية والاختراقات الأمنية؛
	(و) الوفاء بالالتزامات القانونية والتنظيمية؛
	(ز) تحسين الخدمات والأنظمة وتجربة العملاء؛
	(ح) تسويق المنتجات أو الخدمات المسموح بها، رهناً بموافقة العميل حيثما كان ذلك مطلوباً.
2-2-11	يقوم البنك بمعالجة المعلومات الشخصية حصراً لأغراض مشروعة وقانونية.
3-2-11	يجوز للبنك مراقبة أو تسجيل المكالمات الهاتفية أو الجلسات الإلكترونية أو رسائل البريد الإلكتروني أو أي مراسلات أخرى لأغراض الامتثال للقواعد التنظيمية أو ضمان الجودة أو منع الاحتيال أو لإثبات المعاملات والتعليمات والموافقات. ويجوز استخدام تلك التسجيلات كدليل في أي نزاع أو إجراء قانوني.
4-2-11	قد تستخدم المواقع الإلكترونية للبنك والقنوات المصرفية الإلكترونية ملفات تعريف الارتباط أو معرفات الأجهزة أو تقنيات مشابهة لتحسين الأمن والوظائف وتجربة المستخدم.
5-2-11	يجوز للعميل إدارة أو تعطيل ملفات تعريف الارتباط من خلال إعدادات المتصفح، إلا أن بعض الميزات قد تصبح غير متاحة نتيجة لذلك.
6-2-11	في حال وقوع خرق للبيانات يؤثر على المعلومات الشخصية الخاصة بالعميل، يلتزم البنك باتخاذ جميع الخطوات المعقولة لاحتواء الخرق والحد من المخاطر. وحيثما يقتضي القانون، يقوم البنك بإخطار العميل والجهات المختصة.
7-2-11	يلتزم العميل بتعويض البنك عن الخسائر الناشئة عن إساءة استخدام المعلومات الشخصية أو الإفصاح غير المشروع عنها أو الوصول غير المصرح به إليها بسبب إهمال العميل أو إخلاله بهذه الشروط.
8-2-11	تخضع معالجة المعلومات الشخصية لهذه الشروط، وسياسة الخصوصية الخاصة بالبنك، وللقوانين المعمول بها. وفي حال وجود أي تعارض، تكون الأولوية للقوانين المعمول بها.

تخزين المعلومات الشخصية والاحتفاظ بها	3-11
1-3-11 يقر العميل ويوافق على أن للبنك تخزين المعلومات الشخصية ومعالجتها والوصول إليها والاحتفاظ بها من خلال الأنظمة والخوادم والبنية التحتية السحابية والمرافق التي يديرها البنك و/أو مزودو الخدمات من الأطراف الثالثة، سواء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو في بلدان/اختصاصات قضائية أخرى، وذلك لأغراض مصرفية وتشغيلية وللاعتدال وإدارة مخاطر وللاستعانة بمصادر خارجية ولأغراض تنظيمية.	
2-3-11 يجوز للبنك تعيين أو التعاقد مع أو استبدال مزودي الخدمات من الأطراف الثالثة من وقت لآخر، كما يجوز له نقل المعلومات الشخصية إليهم بالقدر اللازم فقط لتقديم الخدمات إلى البنك. ويتم أي تخزين أو معالجة أو نقل من هذا القبيل وفقاً للقوانين المعمول بها، بما في ذلك متطلبات حماية البيانات والسرية المصرفية المعمول بها، ورهنًا بتدابير مناسبة للسرية وحماية البيانات.	
3-3-11 يجوز للبنك الاعتماد على أي سجلات يحتفظ بها، وتُعتبر تلك السجلات، ما لم يثبت وجود خطأ ظاهر، دليلاً كافياً وقاطعاً على معاملات العميل والتزاماته.	
السرية والتدابير الأمنية	4-11
1-4-11 يلتزم البنك بتطبيق تدابير حماية تقنية وإدارية ومادية معقولة ومناسبة لحماية المعلومات الشخصية من الاطلاع غير المصرح به أو التعديل أو الإفصاح أو الإتلاف.	
2-4-11 وعلى الرغم من هذه التدابير، يقر العميل بأن النقل والتخزين الإلكتروني للمعلومات قد ينطويان على مخاطر خفية.	
3-4-11 يجوز للبنك الإفصاح عن المعلومات الشخصية إلى:	
(أ) الجهات التنظيمية، والجهات الرقابية، والسلطات الضريبية، والمحاكم، وأجهزة إنفاذ القانون؛	
(ب) الشركات التابعة له ضمن مجموعة البنك؛	
(ج) مكاتب المعلومات الائتمانية وجهات منع الاحتيال؛	
(د) البنوك المراسلة، وشبكات الدفع، وغرف المقاصة؛	
(هـ) المدققين الخارجيين، والمستشارين القانونيين، ومقدمي الخدمات المهنية؛	
(و) مزودي الخدمات أو التكنولوجيا من الأطراف الثالثة الذين يدعمون عمليات البنك (مثل الاستضافة السحابية، والتحليلات، ومعالجة البطاقات).	
4-4-11 لا يتم الإفصاح إلا وفقاً للقوانين المعمول بها والتزامات السرية المترتبة على البنك.	
5-4-11 إذا كان العميل من رعايا دولة أجنبية أو مقيماً في بلد/اختصاص قضائي خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، وكان البنك قد أصدر (أو قد يصدر مستقبلاً) تعميماً أو إشعاراً أو سياسة خصوصية بيانات تنطبق على دولة أو محل اختصاص العميل، فإن العميل يقر ويوافق على الالتزام بشروط ذلك التعميم أو الإشعار أو السياسة المتعلقة بخصوصية البيانات، بصيغتها المعدلة أو المحدثة من قبل البنك من وقت لآخر، وذلك بالقدر المنطبق ووفقاً للقوانين المعمول بها.	
نقل المعلومات الشخصية عبر الحدود	5-11
1-5-11 يجوز للبنك نقل المعلومات الشخصية خارج دولة الإمارات العربية المتحدة (أو خارج بلد/اختصاص القضائي للعميل) إلى دول قد تختلف فيها معايير حماية البيانات.	
2-5-11 ولا يتم هذا النقل إلا إذا كان:	
(أ) ضرورياً لتقديم الخدمات (مثل شبكات الدفع العالمية)؛	
(ب) مطلوباً من الجهات التنظيمية أو البنوك المراسلة؛	
(ج) مدعوماً بضمانات قانونية مثل الحماية التعاقدية أو قرارات الكفاية أو الإعفاءات التنظيمية.	
3-5-11 يقر العميل بأن عمليات النقل عبر الحدود تُعد ضرورية للخدمات المصرفية والمدفوعات الدولية.	
حقوق العميل المتعلقة بالمعلومات الشخصية	6-11
1-6-11 بعد مراعاة القوانين المعمول بها، قد يكون للعميل الحق في:	
(أ) الوصول إلى المعلومات الشخصية المحتفظ بها لدى البنك؛	
(ب) طلب تصحيح البيانات غير الدقيقة أو غير المكتملة؛	
(ج) طلب حذف أو تقييد المعالجة في ظروف معينة؛	
(د) سحب الموافقة على المعالجة (حيث تكون الموافقة هي الأساس القانوني)، دون التأثير على المعالجة القانونية السابقة؛	
(هـ) الاعتراض على المعالجة التي تتم استناداً إلى مصالح مشروعة؛	
(و) طلب نسخة من المعلومات الشخصية بصيغة قابلة للنقل؛	
(ز) تقديم شكوى إلى البنك أو المصرف المركزي أو إلى جهة حماية البيانات المختصة.	
يجوز للبنك رفض بعض الطلبات حيثما كان ذلك مسموحاً به بموجب القوانين المعمول بها، ولا سيما عندما يكون ذلك ضرورياً لأغراض الامتثال أو الأمن أو المتطلبات التنظيمية.	

12- المراسلات

وسائل الاتصال	1-12
يجوز للبنك التواصل مع العميل من خلال أي من الوسائل التالية:	1-1-12
(أ) الرسائل النصية القصيرة "SMS" أو الرسائل النصية؛	
(ب) البريد الإلكتروني؛	
(ج) إشعارات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية الإلكترونية؛	
(د) المكالمات الهاتفية؛	
(هـ) البريد العادي أو خدمات البريد السريع؛	
(و) زيارات الفروع؛	
(ز) كشوف الحساب أو التنبيهات أو الرسائل ضمن المنصات الرقمية للبنك؛	
(ح) الموقع الإلكتروني الرسمي؛ أو	
(ط) أي وسيلة اتصال أخرى يسمح بها بموجب القوانين المعمول بها.	
قد تشمل المراسلات المهمة الصادرة من البنك من وقت لآخر تنبيهات وإشعارات وإفصاحات تتعلق، على سبيل المثال لا الحصر، بكشوف الحسابات؛ ونشاط المعاملات (القيود الدائنة والمدينة والمعاملات المتعلقة)؛ والمسائل الأمنية (مثل تغيير كلمات المرور أو محاولات تسجيل الدخول أو الأنشطة المشبوهة)؛ وتأكيدات المدفوعات وإشعارات فشل المدفوعات؛ وإشعارات الرسوم والمصاريف والفوائد؛ والتحديثات المتعلقة بحالة الحساب؛ والإشعارات التنظيمية أو المتعلقة بالامتثال؛ والتغييرات التي تطرأ على المنتجات أو الخدمات أو الخصائص المرتبطة بالحساب؛ والتحديثات أو التعديلات على هذه الشروط؛ وأي مراسلات تشغيلية أو معلوماتية أخرى يرى البنك ضرورتها فيما يتعلق بالحساب أو الخدمات.	2-1-12
يوافق العميل على استلام تلك المراسلات عبر القنوات المصرفية التي يحددها البنك.	3-1-12
يوافق العميل على أن للمراسلات الإلكترونية الأثر القانوني ذاته المترتب على المراسلات الخطية الورقية.	4-1-12
يلتزم العميل بتقديم معلومات اتصال صحيحة ومحدثة، بما في ذلك رقم الهاتف المتحرك والبريد الإلكتروني والعنوان الفعلي. كما يجب على العميل إخطار البنك فوراً بأي تغييرات تطرأ على بيانات الاتصال.	5-1-12
لا يتحمل البنك مسؤولية أي خسارة أو تأخير ناتج عن عدم استلام المراسلات لأن معلومات اتصال العميل قديمة أو عندما يقدم العميل معلومات اتصال غير صحيحة.	6-1-12
تُعتبر المراسلات مستلمة من قبل العميل على النحو التالي:	7-1-12
(أ) الرسائل النصية القصيرة "SMS"، ورسائل البريد الإلكتروني، والإشعارات الرقمية: فور إرسالها من قبل البنك؛	
(ب) البريد العادي: خلال المدة المعتادة للتسليم من قبل خدمات البريد أو شركات التوصيل؛	
(ج) كشوف الحسابات: عند إتاحتها عبر القنوات الرقمية أو عند إصدارها بالشكل الورقي؛	
(د) الإشعارات المنشورة على الموقع الإلكتروني: فور نشرها على الموقع.	
تُعتبر التواريخ الواردة في الإشعارات هي تواريخ إرسالها.	8-1-12
إذا تم تسليم أي مراسلة أو أداة أو مستند (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، بطاقة الدفع أو دفتر الشيكات) فعلياً بواسطة البنك أو بالإنابة عنه، وكان ذلك يتطلب تأكيداً أو قبولاً للتسليم من قبل العميل، فإن العميل يوافق على الالتزام بإجراءات التسليم الخاصة بشركة التوصيل، بما في ذلك تقديم إثبات هوية ساري و/أو التوقيع على إقرار قبول أو تأكيد استلام.	9-1-12
يُعتبر أي إقرار أو قبول أو توقيع إلكتروني أو رقمي أو بأي وسيلة أخرى يقدمه العميل (أو أي مستلم مفوض) فيما يتعلق بذلك التسليم ذا الأثر القانوني ذاته للتوقيع الخطي، وبشكل قبولاً صحيحاً لأغراض هذه الشروط، ويجوز للبنك الاعتماد عليه. كما يفوض العميل شركة التوصيل بمشاركة ذلك الإقرار أو القبول أو التأكيد مع البنك. ويُعتبر التسليم إلى أي مستلم مفوض في عنوان التسليم وقبوله بمثابة تسليم إلى العميل.	10-1-12
يتحمل العميل مسؤولية مراجعة جميع المراسلات الواردة من البنك فور استلامها.	11-1-12
تُعتبر أي مراسلة أو إشعار صادر من البنك مقبولاً وملزماً بصورة قاطعة للعميل ما لم يتلقى البنك اعتراضاً خطياً خلال عشرة (10) أيام من تاريخ الإرسال، ويتنازل العميل بعد ذلك عن أي حق في الاعتراض على تلك المراسلة.	12-1-12
قد تكون التنبيهات الإلكترونية المتعلقة بالمعاملات أو الأحداث الأمنية أو أي نشاط آخر يتعلق بالحساب، ويتم تقديم هذه التنبيهات كخدمة تيسيرية ولا تُغني عن التزام العميل بمراجعة كشوف الحسابات.	13-1-12
يقر العميل بأن كل تنبيه يتم إرساله بصيغة غير مشفرة قد يتضمن معلومات متعلقة بالحساب.	14-1-12
لا يتحمل البنك مسؤولية عدم استلام التنبيهات بسبب مشكلات الشبكة أو قيود مزودي الخدمة أو مشكلات الأجهزة.	15-1-12
يحتفظ البنك بالحق في فرض رسوم على خدمة التنبيهات أو رفضها أو إنهاؤها في أي وقت.	16-1-12
المراسلات التسويقية	
يجوز للبنك، بعد مراعاة الحصول على موافقة العميل حينما تقتضي القوانين المعمول بها ذلك، إرسال مراسلات تسويقية أو إجراء تسويق هاتفي فيما يتعلق بمنتجاته وخدماته. ويجوز الحصول على هذه الموافقة وتسجيلها من خلال وسائل متعددة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، طلبات التقديم الإلكترونية وإجراءات الانضمام (بما في ذلك من خلال تطبيقات المراسلة، والتنبيهات داخل التطبيقات، وواجهات المحادثة، والمواقع الإلكترونية، والمنصات الرقمية الأخرى)، أو النماذج الورقية، أو بناءً على طلب أو تعليمات صادرة عن العميل.	2-12
يجوز للبنك، بعد مراعاة الحصول على موافقة العميل حينما تقتضي القوانين المعمول بها ذلك، إرسال مراسلات تسويقية أو إجراء تسويق هاتفي فيما يتعلق بمنتجاته وخدماته. ويجوز الحصول على هذه الموافقة وتسجيلها من خلال وسائل متعددة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، طلبات التقديم الإلكترونية وإجراءات الانضمام (بما في ذلك من خلال تطبيقات المراسلة، والتنبيهات داخل التطبيقات، وواجهات المحادثة، والمواقع الإلكترونية، والمنصات الرقمية الأخرى)، أو النماذج الورقية، أو بناءً على طلب أو تعليمات صادرة عن العميل.	1-2-12

- 2-2-12 يقر العميل بأن الموافقة تُعتبر صادرة لصالح البنك عندما يقوم العميل بالتوقيع على نموذج، أو تحديد مربع موافقة، أو إرسال رسالة نصية، أو اختيار الاشتراك، أو إرسال كلمة مفتاحية، أو تقديم موافقة صريحة شفوية (في حال الطلب عبر مكالمات هاتفية)، أو بأي وسيلة أخرى تُظهر بوضوح موافقة صريحة وإيجابية.
- 3-2-12 يُجرى التسويق الهاتفي من قبل البنك حصرياً عبر أرقام الهواتف المتحركة أو الهواتف المسجلة باسم البنك. ويتعين على العميل اعتبار أي مكالمات تسويقية لا تصدر من تلك الأرقام المسجلة غير مصرح بها، وألا يتعامل معها أو يعتمد عليها.
- 4-2-12 يقر العميل بأن الموافقة على استلام المراسلات التسويقية، بما في ذلك التسويق الهاتفي، ليست شرطاً لتقديم طلب فتح الحساب أو لتقديم أي منتج أو خدمة، ويجوز له إلغاء الاشتراك أو سحب موافقته في أي وقت دون أي رسوم أو آثار سلبية على علاقته المصرفية.
- 5-2-12 يجوز للعميل إلغاء الاشتراك أو سحب موافقته على استلام المراسلات التسويقية من خلال تقديم طلب عبر أي من قنوات دعم العملاء الرسمية التابعة للبنك أو باستخدام الوسائل المتاحة ضمن المراسلات الإلكترونية (حيثما ينطبق). وعند سحب الموافقة على المراسلات التسويقية، يقوم البنك بـ: (أ) التوقف عن إرسال تلك المراسلات أو التواصل مع العميل لأغراض تسويقية؛ و(ب) إزالة تفاصيل العميل من قوائم التسويق الخاصة به؛ و(ج) إدراج رقم اتصال العميل في سجل عدم الاتصال (DNCR) لأغراض التسويق الهاتفي.
- 6-2-12 إلى حين قيام العميل بتقديم موافقات جديدة فيما يتعلق بالمراسلات التسويقية، فإن العميل الذي يختار إلغاء الاشتراك في استلام المراسلات التسويقية لن يتلقى أي مكالمات تسويق هاتفي من البنك.
- 7-2-12 يجوز للعميل الرجوع إلى الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك للحصول على الإرشادات المتعلقة بالتسويق الهاتفي، والتي تتضمن إجراءات تقديم شكاوى التسويق الهاتفي وإجراءات التسجيل في سجل عدم الاتصال.

3-12 التعليمات والتأكيدات

- 1-3-12 يجوز تقديم التعليمات من خلال القنوات المصرفية أو أي وسائل أخرى يعتمدها البنك. ويجوز للبنك أن يطلب من العميل توثيق التعليمات باستخدام بيانات الاعتماد الأمنية.
- 2-3-12 يتحمل العميل مسؤولية التأكد من أن التعليمات صحيحة وكاملة وتم إرسالها من خلال القنوات المصرفية المشروعة.
- 3-3-12 يوافق العميل على قيام البنك بتسجيل أو مراقبة المكالمات الهاتفية، وجلسات المحادثة، والتفاعلات الإلكترونية، وغيرها من أشكال التواصل، ويجوز استخدام تلك التسجيلات كدليل في أي إجراءات قانونية أو تنظيمية.
- 4-3-12 يلتزم العميل باستخدام قنوات الاتصال الرسمية التي يحددها البنك عند تقديم الطلبات أو الشكاوى أو الإشعارات أو التعليمات. ولا تُعتبر تلك المراسلات صادرة أو مُبلّغة بصورة صحيحة من قبل العميل إلا عند استلامها من قبل البنك. ولا يتحمل البنك مسؤولية أي تأخير أو إخفاق ناتج عن استخدام العميل لقنوات اتصال غير صحيحة أو غير مصرح بها.
- 5-3-12 فيما يتعلق بأي تعليمات يُشترط أن تكون خطية من قبل العميل، فإن البنك لن يتصرف بناءً على تلك التعليمات إلا إذا كانت موقعة حسب الأصول من العميل وفقاً لنموذج التوقيع المعتمد في سجلات البنك.
- 6-3-12 إذا قام العميل بتغيير نموذج توقيع المعتمد (أو توقيع أي طرف ثالث مفوض)، فإن العميل يكون وحده مسؤولاً عن استبدال أو سحب أو إلغاء أو إتلاف أو جعل جميع التعليمات والتفويضات والشيكات وأي مستندات أخرى ذات صلة تحمل نموذج التوقيع السابق غير نافذة أو غير قابلة للاستخدام.
- 7-3-12 يلتزم العميل (وكذلك الطرف الثالث المفوض المعني، حيثما ينطبق) بتعويض البنك وإبراء ذمته من أي خسارة أو مسؤولية أو ضرر أو تكلفة أو مصروف ينشأ عن أو يتعلق بقيام البنك بقبول أو معالجة أو تنفيذ أو صرف أي تعليمات أو تفويضات أو شيكات أو مستندات أخرى ذات صلة تحمل نموذج التوقيع السابق والتي يتلقاها البنك بعد ذلك التغيير، شريطة أن يكون البنك قد تصرف بحسن نية ووفقاً لإجراءاته المعتادة.
- 8-3-12 يلتزم العميل بتبليغ الحذر عند تلقي أي رسائل غير مطلوبة تزعم صدورهما من البنك. ويقر العميل بأن البنك لن يطلب منه أبداً بيانات الاعتماد الأمنية عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الهاتف.
- 9-3-12 يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً إذا تلقى أي مراسلات مشبوهة أو احتيالية تنتحل صفة البنك.
- 10-3-12 يتحمل العميل مسؤولية جميع الخسائر الناتجة عن:
- (أ) الإخفاق في المحافظة على بيانات الاعتماد الأمنية؛
- (ب) الدخول غير المصرح به الناتج عن الإهمال أو عدم الحرس أو الإفصاح للمتعهد؛
- (ج) الأعمال الاحتيالية أو التحريف؛
- (د) التعليمات غير الصحيحة أو غير المكتملة أو المكررة المقدمة من العميل.
- 11-3-12 يتحمل العميل مسؤولية جميع المعاملات التي تتم معالجتها قبل استلام البنك لإشعار بفقدها أو سرقة أو اختراق أو استخدام غير مصرح به لبطاقة الدفع أو بيانات الاعتماد الأمنية.

13- المسؤولية والتعويض

- 1-13 **مسؤولية البنك**
- 1-1-13 يلتزم البنك ببذل العناية والحرس المعقولين في تقديم الخدمات المصرفية، ومعالجة المعاملات، والمحافظة على حساب العميل ومعلوماته.
- 2-1-13 لا يكون البنك مسؤولاً عن أي خسائر أو أضرار أو مصاريف يتكبدها العميل ناشئة عن:
- (أ) انقطاع الأنظمة أو تعطلها أو التأخير الناتج عن أعمال الصيانة أو المشكلات الفنية أو مزودي الخدمات؛
- (ب) الأخطاء أو التأخير الناتج عن شبكات الأطراف الثالثة أو أنظمة الدفع أو البنوك المرسلات أو التجار؛

- (ج) أي تعديل أو استخدام أو تلاعب غير مصرح به بالمعلومات الواردة في المراسلات أو التعليمات أو الناتج بأي شكل آخر عن تسليمها؛
- (د) أفعال العميل أو امتناعه عن القيام بمسؤولياته، بما في ذلك إصدار تعليمات غير دقيقة أو الإخفاق في المحافظة على بيانات الاعتماد الأمنية؛
- (هـ) التوقيعات المزورة أو غير المصرح بها، أو المستندات المزيفة، أو التفويضات المعيبة التي لم يكن بإمكان البنك اكتشافها بصورة معقولة؛
- (و) المعاملات التي تم توثيقها باستخدام بيانات الاعتماد الأمنية أو وسائل التوثيق المعتمدة من قبل البنك؛
- (ز) الأحداث الخارجة عن السيطرة المعقولة للبنك، بما في ذلك الكوارث الطبيعية، أو الهجمات الإلكترونية، أو انقطاع الكهرباء، أو الحرب، أو الاضطرابات المدنية، أو الإجراءات التنظيمية؛
- (ح) إذا انخفضت قيمة الأموال المقيمة في الحساب بسبب الضرائب أو الرسوم أو انخفاض القيمة؛ أو
- (ط) أي خسارة في الأرباح أو الأعمال أو السمعة أو أي أضرار غير مباشرة أو تبعية.
- 3-1-13 يقتصر الحد الأقصى لمسؤولية البنك عن أي معاملة غير مصرح بها تم التحقق منها، أو خطأ في النظام، أو إهمال مثبت، على أصل المبلغ محل المعاملة المتنازع عليها، ما لم يقتض القانون خلاف ذلك.
- 4-1-13 تتم جميع أوامر الدفع ومعاملات صرف العملات الأجنبية وأي عمليات بيع أو شراء للأوراق المالية التي ينفذها البنك لصالح العميل أو نيابةً عنه على نفقة العميل ومخاطره الخاصة، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أداء تلك المعاملات أو نتائجها أو آثارها.
- 5-1-13 في حال وفاة العميل أو فقدانه للأهلية أو إعساره أو إفلاسه، أو البدء في أي إجراءات مماثلة، لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي معاملات تتم على الحساب قبل استلامه إشعاراً خطياً ومستندات مؤيدة مقبولة. وعند استلام ذلك، يجوز للبنك تعليق العمليات على الحساب وفقاً للقوانين المعمول بها، ولا يكون ملزماً بمعالجة أي معاملات إلى حين استكمال جميع الإجراءات المطلوبة.
- 6-1-13 لا يكون البنك مسؤولاً عن الخسائر الناشئة عن تقلبات أسعار العملات في الحسابات أو المعاملات بالعملة الأجنبية؛ أو التأخيرات الناتجة عن التحقق الإضافي أو نتائج فحص العقوبات أو إجراءات مكافحة الاحتيال؛ أو الخدمات أو المنتجات المقدمة من أطراف ثالثة (بما في ذلك التجار أو مزودي المحافظ الرقمية أو شبكات الدفع).
- 7-1-13 يجوز للبنك الاعتماد على مزودي خدمات من الأطراف الثالثة لمعالجة المدفوعات، أو إصدار بطاقات الدفع، أو المنصات الرقمية، أو وسائل الاتصال، أو أدوات التوثيق، أو أي وظائف دعم أخرى. ولا يكون البنك مسؤولاً عن الخسائر الناتجة عن أفعال أو امتناع تلك الأطراف الثالثة عن قيام بواجبها ما لم يكن ذلك ناجماً مباشرة عن إهمال مثبت من جانب البنك.
- 8-1-13 ليس في هذه الشروط ما يستبعد أو يحد من مسؤولية البنك إذا كان هذا الاستبعاد أو التحديد محظوراً بموجب القوانين المعمول بها.
- 2-13 **الإخلال أو إساءة الاستخدام**
- 1-2-13 يلتزم العميل باتخاذ جميع الخطوات المعقولة للحد من الخسائر الناشئة عن المعاملات غير المصرح بها أو سوء الاستخدام أو الأخطاء، بما في ذلك إبلاغ البنك في الوقت المناسب والتعاون في التحقيقات.
- 2-2-13 يوافق العميل على تعويض البنك وأعضاء مجلس إدارته وموظفيه ووكلائه وإبراء ذمتهم من أي خسائر أو مطالبات أو أضرار أو غرامات أو مسؤوليات أو مصاريف (بما في ذلك التكاليف القانونية) تنشأ عن:
- (أ) إخلال العميل بهذه الشروط؛
- (ب) إساءة استخدام الحساب أو خدمات البنك؛
- (ج) التعليمات غير المصرح بها أو الخاطئة الصادرة باستخدام بيانات الاعتماد الأمنية الخاصة بالعميل؛
- (د) الأنشطة الاحتمالية أو غير القانونية أو المشبوهة المرتبطة بحساب العميل؛ و
- (هـ) الإجراءات التي يتخذها البنك للامتثال للمتطلبات القانونية أو التنظيمية أو الأوامر القضائية و/أو الالتزامات ذات الصلة.
- 3-2-13 يسري هذا التعويض حتى إذا قام العميل بإغلاق الحساب أو إنهاء علاقته مع البنك.
- 3-13 **القوة القاهرة**
- 1-3-13 لا يكون البنك مسؤولاً عن أي إخفاق في تنفيذ التزاماته نتيجة أحداث خارجة عن سيطرته المعقولة، بما في ذلك الكوارث الطبيعية، أو الأوبئة أو الجوائح، أو الحرب أو الإرهاب أو العقوبات أو الاضطرابات السياسية؛ أو الهجمات الإلكترونية أو اختراقات الأنظمة الإلكترونية؛ أو إخفاقات أجهزة الاتصالات أو المرافق الخاصة بها أو مزودي البنية التحتية؛ أو التوجيهات الحكومية أو التنظيمية التي تقيد العمليات المصرفية.
- 2-3-13 يجوز للبنك تعليق أو تعديل الخدمات أثناء تلك الأحداث لضمان السلامة والأمن والامتثال.

4-13 استمرار الالتزامات
 تظل أحكام هذا البند 13 سارية ونافاذة بعد إنهاء الحساب أو تعليقه أو إغلاقه، وتبقى قابلة للتنفيذ إلى حين الوفاء الكامل بجميع الالتزامات.

14- معالجة الشكاوى

1-14 تقديم الشكاوى

1-1-14 للعميل الحق في تقديم شكوى تتعلق بأي منتج أو خدمة أو معاملة أو رسوم أو تعامل مرتبط بالبنك، بما في ذلك التسويق الهاتفي غير المرغوب فيه.

2-1-14 يجوز تقديم الشكاوى من خلال أي من قنوات البنك الرسمية عبر الضغط على الرابط التالي <https://www.bankofsharjah.com/en/contactus>، كما يجوز للعميل تقديم شكواه مباشرة في أي من فروع البنك، أو من خلال مراكز الاتصال، أو المنصات الرقمية، أو البريد الإلكتروني، أو الطرق الأخرى التي يحددها البنك.

3-1-14 يجوز للعميل تفويض ممثل لتقديم شكوى نيابةً عنه، رهنماً بتقديم ما يثبت السلطة بصورة مقبولة لدى البنك.

4-1-14 إذا تعذر على العميل، لأي سبب كان، تقديم الشكاوى بنفسه، جاز له طلب مساعدة البنك. ويلتزم البنك، حيثما كان ذلك ممكناً بصورة معقولة، بتقديم تلك المساعدة لتسهيل التقديم الصحيح للشكاوى وفقاً لإجراءاته الداخلية.

5-1-14 يقوم البنك بتأكيد استلام الشكاوى خلال المدة المحددة بموجب سياساته الداخلية أو القوانين المعمول بها. وقد يتضمن التأكد رقم مرجعي، والمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى، ومعلومات عن أي مستندات إضافية مطلوبة.

2-14 التحقيق والتسوية

1-2-14 يلتزم البنك بإجراء تحقيق عادل وشامل وفي الوقت المناسب بشأن الشكاوى. ويجوز للبنك التواصل مع العميل للحصول على إيضاحات أو مستندات إضافية أو معلومات أخرى لازمة لاستكمال التحقيق.

2-2-14 يسعى البنك إلى تسوية الشكاوى ضمن المدد الزمنية المنصوص عليها في القوانين المعمول بها، أو خلال مدة معقولة إذا لم يتم تحديد مدة معينة.

3-2-14 يقوم البنك بإبلاغ العميل بنتيجة الشكاوى عبر القنوات المناسبة. ويجب أن تتضمن المراسلة نتائج البنك، وأي إجراءات تصحيحية تم اتخاذها، إن وجدت، وأسباب رفض الشكاوى إذا لم يتم تقديم أي معالجة، ومعلومات عن الخطوات الإضافية المتاحة للعميل.

4-2-14 إذا لم يكن العميل راضياً عن رد البنك أو اعتقد أن المسألة لم تتم تسويتها، جاز له تصعيد الشكاوى غير المحلولة إلى الجهة التنظيمية الخارجية أو جهة تسوية المنازعات لدى المصرف المركزي (مثل أمين المظالم أو سندك أو وحدة حماية المستهلك لدى المصرف المركزي).

5-2-14 لا يؤثر تقديم الشكاوى على حق العميل في اتخاذ الإجراءات القانونية أو إنهاء الخدمات أو ممارسة أي حق آخر متاح له بموجب هذه الشروط أو القوانين المعمول بها.

6-2-14 لا تُعتبر معالجة البنك للشكاوى إقراراً بالمسؤولية ما لم يُنص على ذلك صراحةً.

7-2-14 لا يجوز للبنك فرض أي رسوم على العميل مقابل تقديم أو متابعة الشكاوى. أما التكاليف الناشئة عن التمثيل القانوني أو خدمات الأطراف الثالثة التي يستعين بها العميل فتكون على مسؤولية العميل وحده.

8-2-14 يحتفظ البنك بسجلات الشكاوى وفقاً لسياساته الداخلية والمتطلبات التنظيمية. ويجوز استخدام تلك السجلات لأغراض تقارير الامتثال، وتحسين الجودة، وعمليات التدقيق التنظيمية.

15- أحكام عامة

1-15 تعديل الشروط

1-1-15 يجوز للبنك تعديل أو استبدال أو استكمال أو حذف أي من هذه الشروط، أو جدول الرسوم، أو أي شروط خاصة بالمنتجات. ويقوم البنك بتقديم إشعار مسبق لا يقل عن ستين (60) يوماً قبل سريان تلك التعديلات، أو أي مدة أقصر أو أطول وفقاً لما تقتضيه القوانين المعمول بها.

2-1-15 يقوم البنك بإخطار العميل بالتغييرات الجوهرية من خلال:

(أ) موقعه الإلكتروني الرسمي؛

(ب) البريد الإلكتروني؛

(ج) الرسائل النصية القصيرة (SMS)، أو التطبيق الهاتفي؛ و/أو

(د) أي قنوات أو وسائل اتصال أخرى يراها البنك مناسبة.

3-1-15 إذا لم يوافق العميل على أي تعديل، فيجب عليه إخطار البنك قبل تاريخ السريان والتوقف عن استخدام الحساب أو الخدمة ذات الصلة، ويجوز له طلب إغلاق الحساب. ويحتفظ البنك بحقه في إنهاء علاقته مع العميل الذي يعترض على الشروط المحدثة.

4-1-15 يُعتبر استمرار العميل في استخدام الحساب بعد تاريخ سريان التعديلات قبولاً بالشروط المعدلة.

القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي	2-15
1-2-15 تخضع هذه الشروط وأي نزاعات تنشأ عنها لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.	
2-2-15 رهنأً بالقوانين المعمول بها، تكون لمحاكم الإمارة التي يُحتفظ فيها بالحساب الاختصاص الحصري بنظر والفصل في أي نزاع ينشأ عن أو فيما يتعلق بهذه الشروط أو الحساب. وعلى الرغم من ذلك ليس في هذا البند ما يمنع البنك من إقامة دعاوى قضائية ضد العميل أو تنفيذ أي حكم صادر ضد العميل أمام أي محكمة أخرى مختصة.	
قابلية الفصل	3-15
إذا تبين أن أي حكم من أحكام هذه الشروط غير صحيح أو غير مشروع أو غير قابل للتنفيذ، فيتم تعديل ذلك الحكم أو اعتباره مستبعداً بالقدر اللازم لجعله صحيحاً، وتظل الأحكام الأخرى نافذة وتامة السريان.	
عدم التنازل	4-15
إن إخفاق البنك في إنفاذ أي حق أو حكم بموجب هذه الشروط لا يُعد تنازلاً عن ذلك الحق أو الحكم. ولا يكون أي تنازل نافذاً إلا إذا تم صراحةً بموجب محرر خطي.	
التنازل / حوالة الحق	5-15
1-5-15 يجوز للبنك التنازل عن أو إحالة حقوقه أو التزاماته بموجب هذه الشروط إلى أي شركة تابعة أو خلف أو طرف ثالث مفوض دون الحاجة إلى موافقة العميل، شريطة أن يكون هذا التنازل أو الإحالة متوافقاً مع القوانين المعمول بها.	
2-5-15 لا يجوز للعميل التنازل عن أو إحالة أو تفويض حقوقه أو التزاماته بموجب هذه الشروط دون موافقة خطية مسبقة من البنك.	
3-5-15 بالقدر الذي لا تعترف فيه القوانين المعمول بها بمفهوم الملكية المنفعية للغير أو صناديق الائتمان فيما يتعلق بالحسابات المصرفية، لا يكون البنك ملزماً أو مطالباً بالاعتراف بأي إعلان أمانة أو أي سند ينشأ حق مزعوم للغير بمصالح منفعية أو حقوق في الحساب أو عليه، ويحق للبنك اعتبار العميل المقيد في دفاتره وسجلاته المالك القانوني الوحيد للحساب.	
شمولية الاتفاقية	6-15
1-6-15 تُشكل هذه الشروط، إلى جانب جدول الرسوم، والشروط الخاصة بالمنتجات، ومُذاج الطلبات، وأي مستندات أخرى ذات صلة، الاتفاق الكامل بين العميل والبنك فيما يتعلق بالحساب.	
2-6-15 تبقى جميع القرارات أو الاتفاقيات أو التفاهات السابقة، سواء كانت شفوية أو خطية، سارية المفعول، إلا بالقدر الذي تتعارض فيه أو تتناقض مع هذه الشروط، وفي هذه الحالة تسود هذه الشروط.	
اللغة	7-15
1-7-15 يجوز توفير هذه الشروط باللغتين العربية والإنجليزية. وفي حال وجود أي تعارض أو عدم اتساق، تسري النسخة باللغة العربية.	
2-7-15 يجب تقديم جميع المراسلات والتعليمات باللغة العربية أو الإنجليزية أو بأي لغة يقبلها البنك.	
مشورة العميل وتقديره المستقل	8-15
1-8-15 لا يقدم البنك أي استشارات مالية أو استثمارية أو ضريبية أو قانونية ما لم يُنص على ذلك صراحةً. ويتحمل العميل مسؤولية الحصول على استشارات مهنية مستقلة قبل استخدام أو الاعتماد على أي منتج أو خدمة مصرفية.	
العلاقة بين الأطراف	9-15
لا يجوز تفسير أي حكم من هذه الشروط على أنه ينشئ علاقة أمانة أو وكالة أو شراكة أو مشروعاً مشتركاً بين العميل والبنك.	
الامتثال والمتطلبات التنظيمية	10-15
تخضع خدمات البنك وخدماته لجميع القوانين المعمول بها، بما في ذلك قوانين الجرائم المالية، والتوجيهات والمتطلبات التنظيمية، بما في ذلك متطلبات المصرف المركزي. ويجوز للبنك اتخاذ ما يلزم من إجراءات للامتثال لتلك المتطلبات، بما في ذلك حظر المعاملات، أو تجميد الحسابات، أو الإفصاح عن المعلومات للجهات المختصة.	
الإثبات والسجلات	11-15
تُعتبر سجلات البنك، بما في ذلك السجلات الإلكترونية، وسجلات المعاملات، وتسجيلات المكالمات، دليلاً أولياً على تعليمات العميل وخدماته، ما لم يثبت وجود خطأ ظاهر.	
الاستمرار في النفاذ	12-15
تظل الأحكام المتعلقة بالمسؤولية، والتعويض، والسرية، وحماية البيانات، والمقاصة، والاسترداد، وأي التزامات أخرى بطبيعتها يجب أن تستمر بعد الإنهاء، نافذة وسارية بعد إغلاق الحساب.	

***** النهاية *****