

كتيب الشروط والأحكام العامة  
للخدمات المصرفية للأفراد  
بالبنك العربي الأفريقي الدولي  
فروع دولة الإمارات العربية المتحدة

## البنك العربي الأفريقي الدولي – فروع الإمارات

### كتيب الشروط والأحكام العامة

### "الخدمات المصرفية للأفراد"

#### 1. الوضع القانوني

البنك العربي الأفريقي الدولي – فروع الإمارات ("البنك") مرخص له العمل وخاضع لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

#### 2. العلاقة بين العميل والبنك

تنظم هذه الشروط والأحكام العلاقة المصرفية بين البنك وعملاءه ("العميل") ويبدأ تطبيقها فور توقيع العميل على نموذج طلب فتح الحساب الخاص بالبنك العربي الأفريقي الدولي ("طلب فتح الحساب"/"الطلب")، لذلك فإن العميل يقر بقراءته هذه الشروط والأحكام بعناية واستيعابها قبل التوقيع على الطلب، حيث أنه بمجرد التوقيع على طلب فتح الحساب تبدأ العلاقة المصرفية مع البنك بما تشمله من شروط وأحكام تنظم العلاقة سالف الذكر، وأن العميل يكون ملتزماً بها وبكافة الشروط والأحكام المنظمة لها والتي سيرد بيانها تفصيلاً بهذا الكتيب.

بالإضافة إلى هذه الشروط والأحكام، فإن العميل قد يكون مطالباً بالتوقيع على أحكام إضافية منفصلة لخدمات أو منتجات محددة على سبيل المثال: القروض والبطاقات الائتمانية (في حالة طلب الحصول على قرض و/أو بطاقة ائتمانية، فإن العميل يكون ملتزماً بالتوقيع على مستندات القرض/ البطاقة الائتمانية والالتزام بما ورد بهم من شروط وأحكام).

يقر ويوافق العميل على كل ما ورد بهذه الشروط والأحكام وما يطرأ عليها من تعديلات يتم نشرها على الموقع الرسمي للبنك العربي الأفريقي الدولي من وقت لآخر، وفقاً لإرادة البنك المنفردة، شريطة إرسال إخطار من قبل البنك قبل التاريخ الذي ستتم فيه التعديلات بسنتين يوماً على الأقل.

#### 3. التعريفات:

"الحساب": يعني أي حساب جاري أو حساب توفير أو أي نوع آخر من الحسابات يتم فتحه والاحتفاظ به باسم عميل واحد أو أكثر، بشكل مشترك أو منفرد لأغراض الاستخدام الحالي و/أو المستقبلي للخدمات المصرفية.

"صاحب الحساب": يعني العميل (العملاء) الذي يتم فتح حساب باسمه (أسمائهم) لدى البنك.

"طلب فتح الحساب" / "الطلب": يعني طلباً موقفاً حسب الأصول (وفقاً لنماذج البنك).

"كتيب شروط وأحكام فتح الحساب" / "الكتيب": يعني كافة الشروط والأحكام المذكورة هنا وتعديلاتها والتي يتم نشرها على الموقع الرسمي للبنك العربي الأفريقي الدولي، من وقت لآخر، حسبما يتم تعديلها وفقاً لإرادة البنك المنفردة.

"كشوف الحساب": لها المعنى المحدد لهذا المصطلح بالبند رقم 7.

"المنتجات المصرفية": تعني أي منتج (منتجات) مصرفي يقدمه البنك للعميل (العملاء) في أي وقت.

"الخدمات المصرفية": تعني أي خدمة (خدمات) مصرفية يقدمها البنك للعميل (العملاء) في أي وقت والتي تشمل على سبيل المثال وليس الحصر، المعاملات المصرفية في فروع البنك والخدمات المصرفية المباشرة وعمليات السحب والإيداع.

"موقع البنك" أو "موقع البنك العربي الأفريقي الدولي": يعني الموقع الرسمي للبنك العربي الأفريقي الدولي (الموجود على [www.aajib.com](http://www.aajib.com)).

"يوم العمل": يعني أي يوم عمل في دولة الإمارات العربية المتحدة يكون فيه البنك مفتوحاً للعمل.

"المصرف المركزي": يعني مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

"حامل البطاقة": يعني العميل الذي لديه حساب لدى البنك باسمه والذي يكون مرتبطاً ببطاقة الخصم المصدرة من البنك.

"رقم البطاقة": هو الرقم المكون من ستة عشر رقماً المطبوع أو البارز على سطح بطاقة الخصم المباشر.

"معاملة البطاقات": تعني أي معاملات مالية أو غير مالية باستخدام بطاقة الخصم مع أو بدون استخدام رقم التعريف الشخصي أو التوقيع، وبغض النظر عن أي إيصال أو قسيمة موقعة من قبل حامل (حامل) البطاقة.

"قناة (قنوات) الاتصال و/أو التسليم": تعني أي قناة اتصال متاحة يرى البنك أنها آمنة ومناسبة للاستخدام مع العميل فيما يتعلق بالحساب سواء إلكترونياً من خلال البريد الإلكتروني و/أو الخدمات المصرفية الإلكترونية و/أو الفاكس أو عبر الهواتف المحمولة (المكالمات أو الرسائل النصية) (في كل حالة، وفقاً لإخطار العميل من وقت لآخر للبنك) أو أي قنوات أخرى مؤمنة يحددها البنك، ما لم يحدد البنك طريقة معينة للتسليم و/أو الاتصال، وفي هذه الحالة، لن يكون هذا الاتصال مرسلاً أو مستملاً بشكل صحيح، ما لم يتم اتباع طريقة التسليم التي حددها البنك.

"العميل": يُقصد به ويشمل فرداً واحداً أو أكثر ممن قاموا بفتح حساب مشترك أو منفرد ويحتفظون بحساب لدى البنك وفقاً لطلب فتح الحساب.

"الموعد النهائي": يعني الوقت المحدد من قبل الفروع أو المركز المستلم من وقت لآخر، والذي يتم بعده التعامل مع أي طلب فيما يتعلق بأي من المنتجات والخدمات المصرفية بحلول يوم العمل التالي.

"بطاقة الخصم": تعني بها بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الخصم (بما في ذلك البطاقة الجديدة أو المجددة أو المعاد إصدارها أو البديلة)، أو أي بطاقة أخرى (باستثناء بطاقات الائتمان) التي يصدرها البنك للعميل لتسهيل الوصول الإلكتروني إلى حساب العميل.

"عميل راكد": له المعنى المحدد لهذا المصطلح بالبند 5.5.

"خدمة كشوف الحساب الإلكترونية": لها المعنى المحدد لهذا المصطلح بالبند 7.1.

"الخدمات المصرفية الإلكترونية/EBS": تعني الخدمة المقدمة من خلال نافذة الويب الخاصة بالبنك للعميل / المستخدم المصرح له بذلك.

"الخدمة المصرفية عبر الهاتف": تعني الخدمة المقدمة عبر الهاتف عن طريق مركز الاتصال / الخط الساخن للبنك العربي الأفريقي الدولي.

"رقم التعريف الشخصي": يعني رقم التعريف الشخصي الصادر عن البنك لحامل (حامل) البطاقة لتمكين استخدام بطاقة (بطاقات) الخصم المباشر في أي ماكينة صراف آلي أو جهاز نقاط البيع.

"تم الاستلام عن طريق جهاز حاسب آلي خاص بالبنك العربي الأفريقي الدولي": يعني النقطة التي تترك عندها تعليمات المستخدم للبنك خدمة الاتصالات التي يستخدمها العميل / المستخدم للتواصل مع البنك وتدخل جهاز حاسب آلي يستخدمه البنك كجزء من تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالبنك.

"سويفت": يعني جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك، وهي شبكة حاسب آلي توفر وسائل اتصال بين البنوك في جميع أنحاء العالم.

"تعريف الرسوم / العوائد": تعني تعريف البنك للرسوم والأتعاب والمصروفات والعوائد والعمولات كما يتم تعديلها من وقت لآخر والمنشورة على موقع البنك الإلكتروني وفي جميع فروع البنك فيما يتعلق بمنتجات وخدمات البنك.

"معاملة": تعني معالجة أي من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك.

"الإمارات": تعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

"المستخدم": يعني الشخص المفوض من قبل العميل لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (EBS) من قبل البنك.

"مُعَرَف المستخدم ورمز كلمة المرور": يعني الرمز السري الذي يمكن للعميل / المستخدم المفوض بموجبه استرداد معلوماته / بياناته السرية باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية وفقاً لمواصفاته ووظائفه. قد يتم إصدار رمز كلمة المرور أو اعتماده من قبل العميل.

"تعليمات المستخدم": تعني أي طلب أو تعليمات يتم استلامها من جانب البنك وتكون صادرة من العميل عن طريق استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

#### 4. اللغة

تحرر هذا الكتيب باللغتين (العربية والإنجليزية) وفي حال نشوب نزاع وإحالاته للمحاكم أو غيرها من السلطات المختصة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة ووجود تعارض بين النسختين، عندئذ يكون للنص باللغة العربية الصدارة (حتى وإن كان العميل غير متحدث باللغة العربية قراءة أو كتابة أو استيعاباً).

#### 5. الحسابات

يتم التعامل على الحسابات إما عن طريق الشيكات التي يقوم العميل بسحبها على الحساب الجاري أو بموجب إيصال موقع من العميل لإثبات استلام الأموال مباشرة، أو من خلال طلب إجراء تحويلات داخلية لصالح المستفيدين من عملاء البنك و/أو من غير عملاء البنك أو أي طريقة أخرى متاحة لعمليات السحب وفقاً للأنظمة المطبقة بالبنك.

**5.1 الحساب الجاري:** ما لم يتم النص على غير ذلك في أي شروط خاصة، لا تدر الأرصدة الدائنة بالحسابات الجارية أي عائد.

- الحسابات الجارية يمكن فتحها والاحتفاظ بها فقط بواسطة مواطني الإمارات ودول مجلس التعاون الخليجي والأجانب المقيمين في الإمارات. إذا تراءى للبنك أن العميل لم يعد مقيماً أو لن يظل مقيماً بالإمارات، فمن حق البنك تجميد أو وقف الحساب الجاري. للعميل، وبشرط استيفاء أي شروط ذات صلة، تغيير الحساب الجاري إلى نوع حساب آخر الذي يراه البنك مناسباً في هذه الأحوال. إذا لم يتم العميل بتغيير الحساب الجاري خلال الفترة الزمنية المحددة من قبل البنك، جاز للبنك إما تغيير الحساب الجاري إلى حساب يراه مناسباً أو غلق الحساب وتحويل أي أرصدة دائنة به إلى العميل بأي طريقة يراها البنك مناسبة. ويتم مراعاة أي إخطارات ذات صلة بالإجراءات التي يتخذها البنك.
- يجوز للبنك إصدار دفتر شيكات (على نفقة العميل) فيما يتعلق بالحساب الجاري. في حالة إصدار دفتر الشيكات، سيتم توفير دفتر الشيكات للاستلام الفعلي من قبل العميل في فرع محدد من قبل البنك.
- يقر العميل ويلتزم بالحد الأدنى للرصيد لفتح الحساب الجاري والاحتفاظ به عليه والذي يحدده البنك. إذا انخفض الرصيد عن الحد الأدنى للمبلغ المطلوب، يتم فرض رسوم من قبل البنك وفقاً لجدول التعريف والرسوم الخاص بالبنك الذي تم إتاحتها للعميل.
- في حالة إغلاق الحساب الجاري، يجب على العميل أن يعيد للبنك على الفور جميع الشيكات غير المستخدمة فيما يتعلق بهذا الحساب الجاري.

#### 5.2 حساب التوفير:

- يقر العميل ويلتزم بالحد الأدنى لرصيد فتح حساب التوفير والاحتفاظ به الذي يحدده البنك. إذا انخفض الرصيد عن الحد الأدنى للمبلغ المطلوب، فسيتم فرض رسوم من قبل البنك وفقاً لجدول التعريف والرسوم الخاص بالبنك الذي تم إتاحتها للعميل.
- يتم تحديد أسعار العائد من قبل البنك ويتم احتسابها على أساس الحد الأدنى للرصيد خلال الشهر، بشرط ألا يقل عن الحد الأدنى للرصيد الذي يحدده البنك من وقت لآخر.
- يقر العميل بأن جميع اللوائح والتعليمات الخاصة بحساب العوائد والعمولات والمصرفيات الخاصة بالبنك قد تمت قراءتها وفهمها، كما يقر بحق البنك في تعديل سعر العائدة والمصرفيات وفقاً للوائح البنك التي تخضع للمراجعة والتغيير الدوريين. ويقوم البنك بإرسال الإخطار اللازم في هذا الشأن.
- لا يحق للعميل المطالبة بأي مقابل أو عائد على حساب التوفير في حالة غلق الحساب قبل تاريخ إضافة المقابل أو العائد المحدد كما هو متفق عليه في وقت فتح الحساب، كما يقر ويعي أن دفاتر الشيكات لا يمكن إصدارها على حسابات التوفير وأنه يتم إصدارها فقط على الحسابات الجارية.

**5.3 الحساب المشترك:** هو حساب مصرفي بين فردين أو أكثر، يكون لكل منهما/منهم حصة محددة في ملكية الحساب، وفي حالة عدم تحديد حصص الحساب المشترك في الطلب، يتم تقسيمها بالتساوي بين أصحاب الحساب.

- في حالة فتح حساب مشترك، يقر العميلان/العملاء مجتمعين بسريان الشروط والأحكام المنصوص عليها بهذا الكتيب، بالإضافة إلى الشروط والأحكام المنصوص عليها بطلب فتح الحساب على هذا الحساب، كما يقر/يقروا بمسئوليتهم التضامنية الناشئة عن استخدام الحساب، بحيث يتم التعامل على هذا الحساب المشترك بتعليمات مشترطة صادرة من كافة الأطراف، ما لم يتم الاتفاق على خلاف

ذلك كتابة، وتقديم ذلك الاتفاق المكتوب للبنك بالشكل والمضمون المقبولين من البنك، وفي هذه الحالة، تعتبر أي أوامر أو معاملات مصرفية صادرة عن الشخص المفوض منفرداً بموجب الاتفاق المشار إليه بعاليه، مبرأة لذمة البنك قبل الأطراف جميعاً وخلفائهم العامين والخاصين، وكذلك لدانتيهم أي كانت طبيعة أو نوع الدين الخاص بهم، ويشمل ذلك: (أ) إيداع أو سحب أو إجراء التحويلات الداخلية أو الخارجية لأي مبالغ من الحساب، (ب) استثمار الأموال المودعة في الحساب في أوجه الاستثمار التي يحددها أي من الأطراف ممن له/لهم حق التعامل منفردين نيابة عن باقي الأطراف، بالإضافة إلى، ربط أو شراء الودائع و/أو شهادات الادخار بأنواعها وصرف المبالغ الناتجة عنها أو عوائدها، (ج) طلب إصدار بطاقات الخصم المباشر بأنواعها، (د) وبصفة عامة يكون لأي من أطراف الحساب ممن له/لهم حق التعامل منفردين نيابة عن باقي الأطراف وفقاً لهذا البند الحق في طلب كافة العمليات المصرفية على هذا الحساب ولو لم تذكر صراحة، وذلك بغير الحاجة إلى إذن مسبق من باقي أطراف الحساب، إلا أنه لا يحق لأي من أطراف الحساب إصدار توكيل للغير أو إلغاءه إلا بموافقة الأطراف مجتمعين.

- إذا أخطر أحد أطراف هذا الحساب البنك كتابة بوجود خلاف بينهم، أو نما إلى علم البنك وجود خلاف فيما بين الأطراف، أو قام أي طرف أو الأطراف بمعاملات قد دلت على وجود خلاف فيما بين الأطراف من وجهة نظر البنك، يحق للبنك تجميد الحساب بصورة تلقائية وذلك حتى يتم تسوية الخلاف رضاً أو قضاءً، وذلك للحفاظ على حقوق كافة أطراف الحساب.
- إذا وقع حجز، أو قرار بالتحفظ، أو حكم بالحراسة، أو شهر إفلاس على أحد أطراف الحساب تحت يد البنك، تجمد بصورة تلقائية فقط حصة المحجوز عليه أو من صدر ضده الأمر أو الحكم.
- إذا توفي أحد أطراف الحساب المشترك أو فقد الأهلية القانونية وجب على الباقي إخطار البنك بواقعة الوفاة أو فقد الأهلية. وفي هذه الحالة، يتم إيقاف السحب من الحساب المشترك حتى يتم تحديد الورثة أو تعيين القيم على من فقد الأهلية القانونية منهم.
- في حالة وجود أكثر من حساب لأي من أطراف الحساب المشترك لدى البنك بأي فرع من فروع سواء داخل الإمارات العربية المتحدة أو خارجها، يصرح هؤلاء الأطراف للبنك بالخصم المباشر وبصورة تلقائية على أي حسابات دائنة، أو كسر أي ودائع أو شهادات خاصة بأي طرف وبغض النظر عن عملتها، وذلك لسداد أية مبالغ مستحقة للبنك بحيث لا يستحق للأطراف أي أرصدة دائنة إلا بعد تسوية جميع المبالغ المستحقة على الحساب بأي عملة كانت، وسواء كانت أصل، عوائد أو أي مصروفات أخرى.
- مع مراعاة ما ورد أعلاه من شروط وأحكام خاصة بالحسابات المشتركة، يقر أطراف هذا الحساب المشترك بالتزامهم الكامل وقبولهم للشروط والأحكام العامة لفتح الحساب الواردة بطلب فتح الحساب والتي تعد جزءاً لا يتجزأ من هذه الشروط والأحكام، وذلك بالإضافة إلى، الشروط والأحكام الخاصة بالبطاقات المدينة، خدمة كشف الحساب الإلكتروني، الخدمات المصرفية الإلكترونية أو أي خدمات أخرى وتعريف الرسوم المعمول بها لدى البنك، والتي يحق للبنك تغييرها أو تعديلها في أي وقت دون الحاجة لموافقة الأطراف المسبقة، ويكون استخدام الحساب بعد تلك التعديلات بمثابة إقرار وموافقة من أطراف الحساب على ذلك التغيير و/أو التعديل، والذي يتم الإعلان عنه من خلال فروع البنك و/أو قنوات الاتصال بما فيها الموقع الرسمي للبنك. ويتم مراعاة فترات الإخطار اللازمة من قبل البنك.

#### 5.4 السحب على المكشوف: يجب على العميل كشف أي حساب دون الحصول على موافقة البنك الكتابية المسبقة.

- بالرغم مما هو مذكور بعاليه، يوافق العميل على أنه يحق للبنك أن يخصم من حساب العميل قيمة أي أتعاب، رسوم، تكاليف أو مصروفات مستحقة للبنك، وأي شيكات، أو كمبيالات، أو سندات إذنيه، أو أوامر دفع مسحوبة، أو معاملات بطاقات خصم مقبولة أو صادرة عن العميل وتنفيذ أي تعليمات تتعلق بالحساب، حتى لو كان القيام بذلك قد يتسبب في كشف الحساب أو زيادة أي سحب على المكشوف.
- إذا سمح البنك بحدوث أي سحب على المكشوف أو زيادة السحب على المكشوف، لأي سبب من الأسباب، يتم سداد المبلغ المسحوب على المكشوف، بالإضافة إلى العوائد والرسوم الأخرى فور طلب البنك.
- يحق للبنك أن يفرض عائد على أي مبلغ مسحوب على المكشوف بالسعر الذي يحدده البنك من وقت لآخر، ويتم احتسابه وفقاً لسياسة البنك وسيتم خصمه من الحساب في الفترات التي يحددها البنك. أي مدفوعات من قبل العميل في حساب مكشوف يقوم البنك باستخدامها أولاً في سداد العوائد والرسوم الأخرى على الحساب المكشوف، وبعد ذلك لتسوية أصل مبلغ السحب على المكشوف.
- مع عدم الإخلال بعمومية ما ورد أعلاه، فإن البنك ليس ملزماً بالسماح بحدوث سحب على المكشوف من حساب العميل أو استمرار ذلك.

**5.5 العميل الراكد:** هو العميل الذي يحتفظ بحساب (حسابات) لدى البنك والتي لم يتم إجراء أي معاملات عليها (سحب أو إيداع) أو إجراءات غير مالية (طلب خدمة، استعلام ناقي للجهالة، تحديث بيانات، إلخ) لمدة ثلاث سنوات من تاريخ آخر معاملة على كافة الحسابات لدى البنك، بخلاف العمليات المجراة بواسطة البنك.

**5.6** يتم اعتبار العميل راكداً في حالة عدم احتفاظ العميل بحساب آخر نشط لدى البنك، ويشمل ذلك عدم وجود تسهيلات قائمة، عدم معرفة محل إقامة العميل الحالي وعدم ورود مراسلات من العميل من خلال القنوات المتفق عليها.

**5.7 إعادة تنشيط الحساب:** عند طلب العميل، يجوز للبنك السماح بتنشيط الحسابات بعد الحصول على صورة من بطاقة هوية العميل السارية، ومضاهاتها بالأصل وتحديث باقي بيانات ملف العميل.

## 5.8 إقرارات هامة بخصوص الحسابات الراكدة:

- يجوز للبنك صرف أي شيكات مسحوبة على أي حساب راكد من حسابات العميل وتنفيذ أي تعليمات مستديمة على الحساب (الحسابات)، ويدرك العميل أن هذا لن يعتبر إعادة تنشيط للحساب (الحسابات) وشريطة أن يتم إخطاره بعد صرف أي من الشيكات عن طريق أي وسيلة اتصال مصرح بها من قبل البنك.
- يقر العميل بالفهم الكامل للاحتساب المستمر للعائد المستحق فيما يتعلق بحساب (حسابات) التي تدر عائد، وفقاً لنوع الحساب وأسعار وفترات العائد.
- يحتفظ البنك بالحق في إغلاق الحساب (الحسابات) غير النشطة إذا انخفض رصيد الحساب (الحسابات) إلى المستوى الذي لا يمكن أن يفي برسوم البنك، مع مراعاة الإخطار اللازم للعميل.
- تطبق لائحة المصرف المركزي فيما يتعلق بالحسابات الراكدة بما في ذلك (أ) إغلاق الحساب وتحويل الأرصدة، إن وجدت، إلى حسابات داخلية (ب) تحويل الأرصدة إلى المصرف المركزي. يتم الاحتفاظ بالأرصدة المحولة إلى المصرف المركزي في حساب مخصص تحت إشراف المصرف المركزي. يحق للعميل المطالبة برصيد (أرصدة) الحسابات الراكدة بغض النظر عن التحويل إلى حساب داخلي بالبنك أو إلى المصرف المركزي وفقاً للشروط والأحكام ذات الصلة.

## 6. الودائع لأجل وودائع جرين بيرلز

- الوديعة لأجل ووديعة جرين بيرلز هي ودائع ادخارية بالعملة المعنية المعتمدة من قبل البنك، وتكون لمدة زمنية متفق عليها بين البنك والعميل في طلب الوديعة لأجل أو طلب وديعة جرين بيرلز الموقع بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الشروط والأحكام التالية:
- يتم إضافة أصل المبلغ والعائد في تاريخ استحقاق الوديعة لأجل أو وديعة جرين بيرلز إلى الحساب المحدد بالطلب الموقع، ما لم يطلب العميل خلاف ذلك فيما بعد بالطريقة التي يراها البنك مقبولة.
- يتم تحديد الحد الأدنى للرصيد لطلب الوديعة لأجل أو وديعة جرين بيرلز وفقاً لتعريف الرسوم / العوائد الخاصة بالبنك.
- يتم تقديم طلبات العميل لاسترداد أو كسر ودائع جرين بيرلز وفقاً لجدول الاسترداد الموضوع من جانب البنك، وبناء عليه يتم إعادة حساب سعر العائد وفقاً لجدول الاسترداد بأثر رجعي اعتباراً من تاريخ الطلب. في حالة كسر الوديعة لأجل خلال المدة المتفق عليها، لا يحق للعميل الحصول على أي عائد عن الفترة السابقة على إنشاء الوديعة أو آخر تجديد لها.
- لا يمكن استرداد قيمة الوديعة لأجل أو وديعة جرين بيرلز إلا بموافقة مشتركة من كافة المستفيدين، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بالطلب أو فيما بعد بالطريقة التي يراها البنك مقبولة.
- يعتبر الطلب استلام مؤقت لتعليمات العميل التي ستخضع لكافة إجراءات البنك، وبناء على ذلك، يقدم البنك للعميل إشعار تأكيد يوضح سعر العائد المطبق والرقم المسلسل للوديعة وتفاصيل أخرى.
- في حالة عدم تمكن البنك من تلبية طلب الوديعة لأجل أو وديعة جرين بيرلز لأي سبب معقول، فسيقوم البنك بإخطار العميل عبر قنوات الاتصال و/أو التسليم.
- يجب على العميل إخطار البنك كتابة بالطريقة التي يراها البنك مقبولة بأي تغيير محتمل في الطلب خلال يومي عمل من تاريخ توقيع الطلب.
- بالنسبة للوديعة لأجل، تكون قيمة الوديعة لأجل غير قابلة للتجزئة خلال مدتها وحتى تاريخ الاستحقاق.
- بالنسبة لوديعة جرين بيرلز، يبدأ احتساب العائد بعد يومي عمل من توقيع الطلب، ولا يُسمح للعميل باسترداد أو كسر وديعة جرين بيرلز قبل ستة أشهر من تاريخ الطلب.

## 7. كشوف الحساب

- يجب على البنك تقديم كشف حساب ("**كشف حساب**") للعميل عن كل حساب يحتفظ به لدى البنك على أساس شهري وبدون رسوم، ما لم يطلب العميل خلاف ذلك. أي طلب للحصول على كشف حساب إضافي خارج دورية كشف الحساب سوف تخضع للرسوم حسب تعريفه ورسوم البنك التي تمت إتاحتها للعميل. يتم تسليم كشوف الحساب بالبريد الإلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني المسجل للعميل في سجلات البنك.
- يتحمل العميل مسؤولية إعداد الترتيبات الأمنية والحفاظ عليها ومراجعتها بانتظام فيما يتعلق بالوصول إلى البريد الإلكتروني وأنظمة الإنترنت الخاصة بالعميل واستخدامها. يعتبر أي كشف حساب يتم تسليمه إلكترونياً بمثابة كشف حساب وفقاً لما يقتضيه القانون المطبق ويجب، لكافة الأغراض، أن يفي البنك بالتزامه الخاص بتسليم كشف حساب للعميل.
- في الحالات التي يقرر فيها البنك أنه ليس من المعقول عملياً تسليم كشوف الحساب للعميل إلكترونياً، يجوز للبنك تسليم كشوف الحساب بأي طريقة يراها مناسبة.
- تقع على عاتق العميل مسؤولية مراجعة كل كشف حساب (والإقرار بالاستلام عند طلب البنك للقيام بذلك) وإخطار البنك بأي تعارض خلال ثلاثين (30) يوم عمل من تاريخ استلامه، وإلا يتم اعتبار كشف الحساب صحيحاً (مع حفظ حق البنك في تصحيح أي خطأ) ومقبولاً من قبل العميل.
- لا يجوز للعميل بعد ذلك تقديم أي اعتراضات على كشف الحساب وستكون كشوف الحساب التي يحتفظ بها البنك فيما يتعلق بموقف حسابات العميل نهائية وملزمة للعميل.



- يقع على عاتق العميل مسؤولية إخطار البنك إذا لم يستلم العميل كشف حساب أو تعذر عليه الوصول إلى كشف الحساب خلال ثلاثين (30) يوماً من التاريخ الذي كان من المفترض استلام كشف الحساب فيه.
- يحق للبنك تصحيح أي خطأ في أي كشف حساب، ولن يكون البنك مسؤولاً عن عدم استلام العميل لكشوف الحساب أو التأخر في استلامها.
- يجوز للبنك تعليق تسليم كشوف الحساب إذا كان لديه أسباب للاعتقاد بأن العميل لا يتلقى كشوف الحساب هذه.

### 7.1 خدمة كشف الحساب الإلكتروني: هي الخدمة الخاصة بإرسال كشوف حساب العميل إلى البريد الإلكتروني الخاص بالعميل والمسجل طرف البنك أو بواسطة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- يقر العميل بقبوله لخدمة كشف الحساب الإلكتروني والتي يتم إتاحتها وفقاً لمطلق تقدير البنك، في حالة ما إذا ارتأى البنك عدم ملائمة الخدمة لطبيعة حساب العميل أو عدم توافر الإجراءات الأمنية اللازمة لتوفير الخدمة بشكل سليم وآمن، كان للبنك الحق في عدم إتاحة خدمة كشف الحساب الإلكتروني.
- يوافق العميل على استلام كشف الحساب المصرفي الخاص بي الكترونياً عن طريق البريد الإلكتروني المسجل لدى البنك بصفة شهرية أو طبقاً لدورية كشف الحساب المتفق عليها بطلب فتح الحساب، ويقر أن كشوف الحساب الإلكترونية سوف تحل محل كشوف الحساب الورقية التي ترسل عن طريق البريد العادي، وأن البنك لن يكون مسؤولاً عن عدم وصول كشف الحساب الإلكتروني لوجود خلل بعنوان البريد الإلكتروني / صندوق البريد الإلكتروني الخاص بالعميل، وعليه سيتمكن العميل من مراجعة و/أو طباعة كشوف الحسابات عن طريق البريد الإلكتروني وكذا عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- لحماية البيانات سوف يكون كشف الحساب الإلكتروني مؤمن بكلمة مرور. يجب على العميل إدخال كلمة المرور لمراجعة كشف الحساب الإلكتروني، ويكون فقدان كلمة المرور أو استخدامها بواسطة أي شخص هي مسؤولية العميل وحده.
- من أجل الحفاظ على خصوصية وأمن البيانات، يجب على العميل الحفاظ على كلمة المرور سرية، ويجب عليه عدم الإفصاح عنها إلى أي شخص بما في ذلك أي من موظفي البنك.
- يقر العميل بأن استلام كشف الحساب إلكترونياً، حتى عند تأمينه بكلمة مرور، يحتوي على بعض المخاطر والتي تشمل (على سبيل المثال لا الحصر): عمليات الاختراق أو القرصنة الإلكترونية أو القوة القاهرة وغيرها من الأسباب التي تؤدي إلى عدم استلام كشف الحساب الإلكتروني، وأقر بقبولي لتلك المخاطر.
- سوف يتم إرسال كشف الحساب الإلكتروني لبريد إلكتروني واحد فقط حتى في حالة الحسابات المشتركة أو الحسابات التي يوقع عليها أكثر من موقع.
- وفي حالة توقف الخدمة، يقوم البنك بإخطار العميل عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية، بأن كشف الحساب سيتم إرساله عن طريق البريد العادي. يقوم البنك بإبلاغ العميل بأي انقطاع للخدمة بسبب عمل صيانة محددة مسبقاً عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو الموقع الرسمي للبنك.
- يجب على العميل إخطار البنك بأي أخطاء تتعلق بمحتوى أو أي قيود في كشف الحساب الإلكتروني أو عدم التمكن من الوصول إليه. وفي حالة عدم اعتراض العميل على المحتوى أو على أي قيود في الحساب خلال 30 يوماً من تاريخ استلام كشف الحساب الإلكتروني، تكون كشوف حسابات البنك دليل قاطع على صحة الأرصدة المدينة والدائنة للحساب (الحسابات).
- يجب على العميل إبلاغ البنك فور اكتشاف واقعة أو محاولة وصول غير مصرح به لكشف الحساب الإلكتروني عن طريق أي شخص غيرى أو أي شكل آخر من إساءة استخدام خدمة كشف الحساب الإلكتروني أو بسبب عمليات اختراق أو قرصنة إلكترونية للبريد الإلكتروني الخاص بالعميل.
- يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه لمصلحة العميل، أن يقوم بوقف أو إنهاء أو الحد من استخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة إخطار العميل من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة ولن يؤثر هذا على الحقوق والتعويضات المستحقة الخاصة لأي من الطرفين شريطة أن يتم إخطار العميل بسبب وقف أو إلغاء الخدمة، إن أمكن.
- يحق للبنك تعليق بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية أو كلها وذلك في حالة وجود طارئ، إغلاقات روتينية، أو لصيانة الخدمات أو تحسينها أو في حالة عدم استخدام الخدمة لوقت طويل نسبياً (6 أشهر) أو في حالة رؤية البنك أنه من الضروري أو المستحسن أن يفعل ذلك شريطة توجيه الإخطار اللازم

### 8. تعليمات العميل المستديمة

- يجوز للبنك التصرف بناء على أي تعليمات مستديمة (بأي شكل يتم إرسالها أو استلامها عبر أي قناة مقبولة للبنك) ويصرح له بالخصم من حساب العميل إذا كان يعتقد بشكل معقول أن هذه التعليمات قد أصدرها العميل.
- إذا كان البنك يشك في وضوح أو صحة أو سرية أي تعليمات، فيجوز له تأخير أو رفض تنفيذ هذه التعليمات حتى يتم تأكيدها من قبل العميل. إذا كان لدى العميل سبب للاعتقاد بأن أي تعليمات معطاة للبنك غير مصرح بها أو احتيالية، يجب على العميل إخطار البنك على الفور. ما لم يتم قيام العميل بالإخطار بخلاف ذلك، فإن جميع التعليمات التي يتلقاها البنك والتي تتوافق مع هذه الشروط العامة تعتبر صادرة عن العميل، ويحق للبنك الاعتماد على هذه التعليمات دون أي استعلام أو استفسار إضافي.
- يقر العميل ويوافق على أن البنك قد لا يكون قادراً على رد أو إلغاء أي معاملة تم تنفيذها بناء على التعليمات التي تم تلقيها قبل أن يقوم العميل بإخطار البنك وفقاً لهذا البند.

- يجب على العميل دائماً التأكد من توفر أموال كافية في حساب أو إجراء أي ترتيبات أخرى مع البنك من أجل الوفاء بأي تعليمات صادرة عن العميل.

### 8.1 تعليمات العميل المستديمة الخاصة باستلام وتنفيذ المعاملات المصرفية الخاصة بالحساب عن طريق البريد الإلكتروني و/أو الفاكس:

- يصرح العميل للبنك بتنفيذ كافة المعاملات المصرفية التي يتلقاها البنك عبر البريد الإلكتروني من العناوين المذكورة في الطلب؛ بما في ذلك التعليمات المرفقة بالبريد الإلكتروني أو المكتوبة بصلب البريد الإلكتروني أو من خلال الفاكس أو أي من القنوات المؤمنة التي يحددها البنك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر؛ التحويلات سواء كانت داخلية بين حساباتي أو إلى حسابات أخرى أو تحويلات خارجية إلى حسابات في بنوك أخرى، الاستعلام عن أرصدة حساباتي وتأكيدها / المصادقة عليها سواء كانت أرصدة دائنة أو مدينة، السحب، استخدام التسهيلات الائتمانية أو القروض الممنوحة من البنك (إن وجدت) وفقاً لشروطها وأحكامها المنصوص عليها في مستندات ذلك التسهيل أو القرض، تعزيز صرف الشيكات (إذا طلب البنك)، طلب دفاتر شيكات، فتح حسابات فرعية، طلب ودائع لأجل و/أو ودیعة جرين بيرلز، طلب استردادها، إصدار بطاقات الائتمان و/أو الخصم الإضافية، وتحديث بيانات الحساب (إذا طلب البنك ذلك أو وافق عليه)، الاشتراك في الخصائص الجديدة للخدمات المصرفية الإلكترونية من وقت لآخر، وتأكيدها / إقرار أي تعديل أو تغيير في شروط وأحكام فتح الحساب أو أي منتج أو خدمة أخرى يقدمها البنك و/أو أي معاملات مصرفية أخرى ("المعاملات المصرفية").

- وفقاً لهذا البند، يلتزم العميل بإرسال التعليمات عبر (البريد الإلكتروني) و/أو الفاكس المتعلقة بالمعاملات المصرفية خلال ساعات العمل الرسمية ويعتبر محتواها نهائياً وصریحاً، ووفقاً لذلك، يفوض العميل البنك في الخصم من حسابه الرئيسي وحساباته الفرعية في البنك أو أي فرع من فروعها، ولا يجوز للعميل الاعتراض بأي شكل من الأشكال على ما ينفذه البنك بخصوص تلك التعليمات المستديمة. وبالتالي، يحق للبنك رفض تنفيذ التعليمات المرسله عبر قنوات الاتصال في حالات عدم كفاية رصيد الحسابات و/أو إلغاء أو تعليق التسهيلات الائتمانية أو القروض الممنوحة من البنك و/أو وفقاً لسياسات وموافقات البنك الداخلية و/أو لأي سبب آخر وفقاً لتقدير البنك المطلق، كما يعفي العميل البنك وموظفيه من أي التزامات أو مسؤوليات تتعلق بتعليمات غير صحيحة أو غير دقيقة، أو تعليمات يتم تأجيلها بعد أو ليس خلال ساعات العمل الرسمية للبنك. وبناء على ذلك، يقر العميل بأن تنفيذ التعليمات المصرفية دائماً قد لا يتم تنفيذها في ذات وقت إرسال التعليمات.

- في حالة موافقة البنك على تنفيذ المعاملة (المعاملات) المصرفية المنصوص عليها في تعليمات العميل المرسله عبر (البريد الإلكتروني) و/أو الفاكس، يقر العميل بموجب هذا بعلمه وقبوله لكافة الشروط والأحكام والتعهدات والالتزامات على النحو المنصوص عليه في نماذج وعقود البنك، سواء على وجه نماذج البنك أو ظهرها، ويبرئ العميل ذمة البنك بالكامل من أي مسؤولية أو من أي ضرر قد يصيب العميل نتيجة تنفيذ هذه التعليمات / الطلب، وليس له الحق في التنصل من أي شرط أو تعهد أو التزام على أساس عدم العلم بمحتواه أو بسبب أنه غير مذكور في التعليمات المرفقة بالبريد الإلكتروني أو مكتوباً بصلب البريد الإلكتروني، كما يقر العميل بأنه يحق للبنك إخطاره أو عدم إخطاره بقبول أو رفض تنفيذ تعليماته، وأنه في حالات الشك فيما يتعلق بسريان التعليمات وعدم القدرة على تأكيدها مع العميل، يحق للبنك عدم تنفيذ تلك التعليمات.

- يقر العميل بالتزامه بتقديم التعليمات الأصلية في نسخة ورقية / في شكل مادي والتأشير عليها بـ ("تم إرسالها بالفعل عبر البريد الإلكتروني و/أو الفاكس") وتحمل التوقيعات التي تمت مطابقتها بالبنك، في غضون خمسة أيام عمل، لتجنب تكرار تنفيذ التعليمات، وفي حالة عدم وصول التعليمات الأصلية إلى البنك، فإن التعليمات المرسله عبر البريد الإلكتروني و/أو الفاكس تعتبر الأصلية أمام جميع الجهات الحكومية وغير الحكومية، وبأن العميل يجب عليه الالتزام بها، وبناء عليه، لا يجوز له أن يدعي عدم إصدار مثل هذه التعليمات في شكل مادي طالما كانت هناك نسخة من التعليمات المرسله عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس وتم تنفيذها من قبل البنك، كما لا يحق للعميل طلب أصل التعليمات لأي سبب من الأسباب، كما يقبل أيضاً الالتزام بتعريف رسوم البنك المطبقة على المعاملات المصرفية المذكورة.

- يقر العميل بأنه في حالة استلام أصل التعليمات بخلاف ما ورد في التعليمات المرسله عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس، سوف يلتزم العميل بالتعليمات أو بما قام البنك بتنفيذه أي كان، وبالتزاماته الناشئة عنها.

- يوافق العميل ويقر بصحة وسريان التعليمات المرسله عبر البريد الإلكتروني فيما يتعلق بالمعاملة (المعاملات) المصرفية، حيث يحق للبنك الاعتماد عليها كأصل أمام جميع السلطات الحكومية وغير الحكومية وأنه يلتزم بجميع ما تضمنته، كما يقر العميل بعدم الاحتجاج بأن تلك التعليمات لم تصدر من جانبه، وبالتالي، فإن حماية وأمن البريد الإلكتروني أو الفاكس ضد عمليات القرصنة / الهجمات الإلكترونية وكذلك إرسال تعليمات مشفرة أو استخدام أي وسائل حماية أخرى لتلك التعليمات من أجل الحد من القرصنة / الهجمات الإلكترونية هي مسؤولية العميل وحده، وبناء على ذلك، فإن التحقق من صحة التعليمات وسلامتها وعدم تكرارها هو مسؤولية العميل وحده، ولن يكون البنك مسؤولاً عن تنفيذ أي تعليمات / معاملات مصرفية متكررة يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس، ويحق للبنك قبول أو رفض تنفيذ هذه التعليمات تحت مسؤولية العميل وعلى نفقته، وبناء عليه، يحق للبنك الخصم المباشر من حسابات العميل أي نفقات متعلقة بالتعليمات و/أو المطالبة بها.

- يحق للبنك بشكل غير قابل للإلغاء الاستفسار/الاستعلام عن العميل و/أو كل أو جزء من المعاملات المصرفية و/أو الأطراف ذات الصلة بها، أو المعلومات سواء كانت مالية أو غير مالية، سواء كانت تتعلق بالعميل أو الأطراف المرتبطة به، كما يتم منح ذات التفويض للشركات التابعة والشقيقة للبنك وكذلك جميع الأطراف التي يرى البنك أنها ضرورية ومناسبة لإجراء مثل هذا الاستفسار/الاستعلام. بالإضافة إلى ذلك، يفوض العميل البنك لتوفير أو تبادل أي معلومات فيما يتعلق بالمعاملات المصرفية، كما يفوض البنك أيضاً بشكل



نهائي وغير مشروط بتعليق أو تأجيل تنفيذ أي من المعاملات المصرفية في حال رأى البنك ضرورة الحصول على تعزيز كتابي من العميل بتوقيعه المعتمد من أجل التحقق من أن هذه المعاملات المصرفية لا تنتهك أو تتعارض مع القوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، أو سياسات ولوائح البنك الداخلية أو تتعارض مع أي لوائح ملزمة للبنك صادرة عن أي جهة داخلية أو هيئة تنظيمية خارجية، وفقاً لتقدير البنك المطلق في هذا الصدد.

- يقبل العميل أيضاً ويفوض البنك في تسجيل جميع المكالمات الهاتفية مع مركز خدمة العملاء بالبنك كجزء من الإجراءات الأمنية وأن هذه المكالمات والتعليمات المسجلة تعتبر دليلاً قانونياً ومعترفاً به على صحة التعليمات المنفذة للاعتماد عليها في حالة وجود أي اعتراض من جانب العميل.

- يقر العميل أيضاً بأن تأمين البيانات فيما يتعلق بالتعليمات المستديمة سواء كانت أرقام الفاكس أو عناوين البريد الإلكتروني أو نماذج التوقيع هي مسؤولية العميل وحده وأن البنك لن يتحمل أي مسؤولية عن أي تزوير أو تقليد أو قرصنة يتم إجراؤها لأي منها حيث إن تلك التعليمات المستديمة قد تمت بناء على طلب العميل.

- يجوز للعميل طلب إلغاء التعليمات المستديمة بموجب طلب كتابي يتم تقديمه وتوقيعه في فروع البنك وليس من خلال البريد الإلكتروني أو الفاكس أو أي وسيلة أخرى قبل (15) خمسة عشر يوماً من تاريخ الإلغاء المطلوب، ومع ذلك، يحق للبنك إلغاء التعليمات المستديمة في أي وقت في حالة اعتقاد البنك أن أمان التعليمات المستديمة قد تم اختراقه بشكل جوهري أو تم انتهاك أي من شروط التعليمات المستديمة أو توقف البنك عن قبول هذا النوع من التعليمات المستديمة.

- يقر العميل بأنه في حالة إلغاء التعليمات المستديمة سواء من العميل أو البنك، فإن هذا لن يؤثر على حقوق البنك أو مسؤوليات العميل فيما يتعلق بأي تعليمات مرسله عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس وتم استلامها قبل تاريخ الإلغاء.

- يقر العميل بالالتزام الكامل بعدم إرسال أي تعليمات إلى البنك عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس، إلا باستخدام العناوين و/أو الأرقام الموضحة والمقدمة للبنك في الطلب.

### 9. الخدمات المصرفية الإلكترونية:

عند تقديم طلب العميل للاشتراك في الخدمات المصرفية الإلكترونية، يقر العميل التزامه، دون أي تحفظات، لأي شروط وأحكام تنظم الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الهاتف وجميع الأحكام ذات الصلة التي يحددها البنك. علاوة على ذلك، يشهد العميل أن جميع البيانات والمعلومات، المذكورة في طلب الاشتراك الموقع، سارية وصحيحة، وبالتالي، فإن كافة الشروط والأحكام تشكل جزء لا يتجزأ من طلب الاشتراك، ومكملة لأحكامه. تكون هذه الشروط والأحكام هي الاتفاقية النهائية الملزمة مع البنك؛ التي تم التأكد من قراءتها وفهمها بعناية قبل التوقيع.

- يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية لعملائه الأفراد، حيث يمكن للعميل مراجعة الأرصدة من خلال موقع البنك على الإنترنت.

- يقر العميل، بناء على طلب إتاحة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالفهم والقبول الكاملين للالتزام بجميع شروط وأحكام هذا الكتيب، وعلى وجه التحديد، الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة على الخدمة، كما يتم تعديلها من وقت لآخر.

### 9-1-2 الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية:

قبل استخدامي للخدمات المصرفية الإلكترونية يتعين على العميل التسجيل في الخدمة التي يرغب فيها، وذلك من خلال اتباع التعليمات التي ترسل على البريد الإلكتروني المسجل لدى البنك. تتطلب عملية التسجيل استخدام الرقم التعريفي وشفرة المرور التي يتم إرسالها للعميل عن طريق البريد الإلكتروني. في حالة مواجهة العميل لأي مشكلة أثناء عملية التسجيل يمكن الاتصال برقم 8002242 لطلب المساعدة والدعم.

- **إتاحة الخدمات:** تتوافر الخدمات المصرفية الإلكترونية طوال أيام الأسبوع ويحق للبنك في أي وقت وقف الخدمة مؤقتاً، سواء بسبب انقطاع الخدمة، أو لأعمال صيانة موقع البنك المخطط لها مسبقاً و/أو بسبب حدوث أو الاشتباه في حدوث اختراق أمني للموقع قد يؤثر على سلامة استخدام الموقع - أو لأسباب فنية أخرى و/أو لأسباب غير فنية و/أو أسباب أمنية، شريطة أن يتم إبلاغ العميل مسبقاً، إن أمكن، وكذلك الوقت المتوقع لعودة الخدمة إلى وضعها الطبيعي.

**الإجراءات الأمنية:** يجب على العميل مراعاة والالتزام بالتحذيرات والتنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال التي يتم نشرها على الموقع الإلكتروني للبنك من وقت لآخر.

- يحافظ البنك على سرية بيانات العميل داخلياً وخارجياً ويحميها؛ خارجياً بالتحقق من أن أي إفصاح يكون في الحدود المطلوبة من قبل الجهات ذات الاختصاص المخول لها سلطة طلب الإفصاح سواء كانت جهات قضائية أو رقابية، وداخلياً بالإفصاح عن بيانات العميل للموظفين المختصين فقط مع التأكد من التزامهم بشروط وأحكام سرية بيانات العملاء طبقاً للوائح الداخلية والقوانين المعمول بها.

- **خصائص أو خدمات مصرفية إلكترونية جديدة:** (أ) يقوم البنك بتحسين الخدمة وفقاً لما يترأى له مناسباً، ويمكن في أي وقت إضافة خصائص جديدة للخدمة و/أو تطوير خدمات مصرفية إلكترونية جديدة كلياً، (ب) يحق للبنك وضع الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة الجديدة وإتاحتها على الموقع الإلكتروني للبنك، ويمكن أن يتطلب من العميل تسجيل جديد للخدمة الجديدة وذلك من

خلال اتباع التعليمات التي ترسل على البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف الخاص بي المسجلين لدى البنك، (ج) يحق للبنك وفقاً لتقديره المطلق تقرير إتاحة الخاصية أو الخدمة الجديدة للعميل من عدمه، (د) يعتبر استخدام الخاصية أو الخدمة الجديدة إقراراً بالموافقة على الالتزام بكل ما ورد بالشروط والأحكام الخاصة بتلك الخاصية أو الخدمة الجديدة باعتبارها جزء لا يتجزأ من طلب الحصول على الخدمة متممة ومكاملة له.

**9.2 الخدمة المصرفية عبر الهاتف:** هي الخدمة المقدمة عن طريق الهاتف والتي يتم تفعيلها بموجب طلب العميل لتفعيل الخدمة وموافقة البنك على الطلب والتصريح باستخدام تلك الخدمة من خلال مركز الاتصال الخط الساخن رقم 8002242 والذي يعمل على مدار 24 ساعة.

- يقر العميل بأن الخدمة المصرفية عبر الهاتف يتم تعهدها من قبل البنك لطرف ثالث خارج الإمارات ويتفهم جميع المخاطر التي قد تنشأ عن ذلك.
- يحق للبنك تسجيل مكالمات العميل أثناء استخدام العميل للخدمة المصرفية عبر الهاتف ويمكن استخدام هذا التسجيل في حل أي مشكلة قانونية قد تحدث في المستقبل دون أدنى مسؤولية على البنك.
- تكون سجلات البنك دليلاً فيما يتعلق بالخدمة المصرفية عبر الهاتف ويوافق العميل على عدم الاعتراض على قبول هذه السجلات كدليل في أي إجراءات قانونية من خلال الادعاء بأن السجلات ليست أصلية، أو ليست مكتوبة، أو شائعات أو هي بيانات في المستندات تم استخراجها من الكمبيوتر.

## 10. بطاقات الخصم

عند قيام العميل بطلب إصدار بطاقة خصم أساسية و/أو إضافية ("البطاقة") من البنك، فإنه يوافق على الالتزام بكافة الشروط والأحكام التالية:

**10.1 ملكية البطاقة:** تظل كل من البطاقة الأساسية أو الإضافية (إن وجدت) مملوكة ملكية كاملة للبنك ويكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة عن كل الالتزامات الناشئة عن استخدام البطاقة الأساسية وجميع البطاقات الإضافية (إن وجدت).

## 10.2 الاستخدام المحلي والدولي للبطاقة:

- يحدد البنك السعر المعادل من العملات للعمليات التي تتم بواسطة استخدام البطاقة. لا يحق لحامل البطاقة الاعتراض على أسعار الصرف المطبقة، كما يحدد البنك الحد الأقصى لمبالغ السحب النقدي اليومي من رصيد حساب حامل البطاقة بالعملة المحلية وبالعملات الأجنبية وكذلك لسداد قيمة السلع والخدمات، ويحق للبنك أيضاً من أن لأخر تعديل قيمة هذا الحد وفقاً لتقديره، وإخطار حامل البطاقة بهذا الحد الجديد خلال فترة الإخطار المقررة.
- يتم قيد جميع العمليات في حساب حامل البطاقة بالدرهم الإماراتي أو وفقاً لنوع وعملة البطاقة، ويتم تحويل قيمة العمليات التي تجرى بعملات أخرى إلى عملة البطاقة وفقاً لسعر الصرف الذي يحدده البنك في تاريخ التسوية أو التنفيذ وفقاً لما يترأى للبنك في هذا الشأن، بالإضافة إلى احتساب عمولة البنك المقررة لعملية تحويل العملة.
- يقر حامل البطاقة صراحة بقبول تحمل المسؤولية كاملة عن كامل المبالغ المستخدمة عن طريق البطاقة الإضافية وعن أية مسؤولية أخرى ناشئة أو مرتبطة باستخدام البطاقة الإضافية وذلك خلال مدة سريان البطاقة بالإضافة إلى المطالبات التي قد تستحق بعد تاريخ إغلاق البطاقة.

## 10.3 حدود الخصم:

- يتوقف إتمام العمليات التي تتم بالخصم على أي من حسابات العميل باستخدام البطاقة على الرصيد المتاح بالحساب في تاريخ ووقت استخدام البطاقة، ولا يحق لحامل البطاقة بتجاوز هذا الرصيد. وفي حالة تجاوز الرصيد لأي سبب من الأسباب، يلتزم حامل البطاقة بتغطية هذا التجاوز عند أول مطالبة من البنك.

**10.4 المحافظة على البطاقة:** يلتزم حامل البطاقة بالمحافظة عليها وعدم السماح لأي شخص باستخدامها، كما يلتزم بعدم الإفصاح عن رقم التعريف الشخصي.

## 10.5 المسؤولية عن استخدام البطاقة:

- يتعين على حامل البطاقة التوقيع على قسائم الشراء عند استخدام البطاقة في أي معاملة مع الاحتفاظ بصورة من تلك القسائم. لا يعفى حامل البطاقة من المسؤولية تجاه البنك في حالة عدم التوقيع على القسائم المشار إليها.
- لا يكون البنك مسؤولاً عن أي خلاف ينشأ بين حامل البطاقة والتجار فيما يخص السلع أو الخدمات التي تم الحصول عليها، وإذا أصدر التاجر قسيمة استرجاع مبلغ عن عملية بيع أو خدمة مقدمة باستخدام البطاقة، فإن البنك يقوم بإضافة المبلغ المستحق للحساب. فإذا لم تصل قسيمة استرجاع المبلغ إلى البنك، يجوز لحامل البطاقة استيفاء نموذج اعتراض لتمكين البنك من المطالبة باسترداد المبلغ حفاظاً على حقوق العميل.

- يكون حامل البطاقة مسؤولاً عن أي معاملات مصرح بها من قبل البنك، والتي تكون بطاقة الخصم قد تم قبولها إلكترونياً إما بواسطة ماكينات الصراف الآلي أو نقاط البيع الآلية.
- تكون دفاتر وسجلات البنك قاطعة وملزمة لحامل البطاقة في جميع الأحوال عند استخدام البطاقة في أي من ماكينات الصراف الآلي أو نقاط البيع الآلية.
- يحق للبنك أن يخصم على الحساب قيمة جميع المسحوبات وعمليات الشراء التي تمت عن طريق استخدام البطاقة، كما يحق للبنك خصم الرسوم والضرائب ودمغات والمصاريف والعمولات المختلفة من الحساب وفقاً لتعريف الرسوم والعمولات الخاصة بالبنك المنشورة على موقع البنك [www.aaiib.com](http://www.aaiib.com).
- يمكن قبول إيداعات أوراق البنكنوت بماكينات الصراف الآلي متى توافرت تلك الخاصية، ويتم إضافة القيمة إلى حساب البطاقة بعد تمام تحصيلها، ويكون احتساب البنك في هذا الخصوص قاطعاً وملزماً.
- يحق للبنك استبعاد قيمة أي عملات مزورة موجودة ضمن مبالغ الإيداع النقدي من جملة المبالغ المودعة. يكون حامل البطاقة شخصياً مسؤولاً من الناحية المدنية والجنائية، ويحق للبنك اتخاذ ما يراه لازماً من إجراءات قانونية وإبلاغ الجهات المختصة.

### 10.6 إعفاء البنك من المسؤولية

- لا يكون البنك مسؤولاً، كما لا يجوز لحامل البطاقة سواء الأساسية و/أو الإضافية الرجوع على البنك إذا لم تقبل البطاقة لدى أي تاجر أو ماكينات صراف آلي أو نقاط بيع آلية لا تخص البنك.
- لا يكون البنك مسؤولاً، كما لا يجوز لحامل البطاقة سواء الأساسية و/أو الإضافية الرجوع على البنك فيما يخص أعطال ماكينات الصراف الآلي أو نقاط البيع آلية الناجمة عن انقطاع التيار الكهربائي أو الأعطال الميكانيكية أو خلو الماكينة من النقود أو سحب البطاقة أو أي سبب فني آخر.

### 10.7 لا يتحمل البنك المسؤولية في أي من الحالات الآتية:

- أي إخفاق أو خطأ أو تأخير في تنفيذ كل أو بعض تعليمات العميل لأسباب تتعلق بالعمل أو خارجة عن سيطرة البنك.
- أي اختراق بواسطة أي شخص للهاتف المحمول الخاص بالعميل، بريده الإلكتروني، الحصول على اسم المستخدم وكلمة المرور من جانب أي شخص أو أي عمل احتيالي آخر.
- فقدان أي بيانات أو تعليمات أو رسائل أثناء إرسالها إلكترونياً.
- أي نزاع ينشأ بين العميل وبين أي من شركات المحمول أو مقدمي خدمات الإنترنت.
- أي مطالبات بالتعويض فيما يتعلق بأية أضرار ناجمة عن إصدار البطاقة أو استخدامها من قبل حامل البطاقة أو الغير.

### 10.8 إلغاء البطاقة:

- يحق للبنك إلغاء البطاقة الأساسية و/أو الإضافية وذلك في الأحوال التالية:
- إذا طلب إشهار إفلاس حامل البطاقة أو حال وجود دعوى قضائية ضده.
- إذا قرر البنك - بإرادته المنفردة ووفقاً لسياساته - إلغاء البطاقة، وقف التعامل بها، استردادها أو عدم تجديدها، ويحق له عندئذ استخدام هذا الحق شريطة وجود الإخطار المسبق اللازم ودون موافقة حامل البطاقة، ويقوم البنك بإخطار حامل البطاقة بأي طريقة يراها مناسبة مع إبداء الأسباب إن أمكن.
- يحق لحامل البطاقة عدم تجديد البطاقة أو إلغائها في أي وقت شريطة إخطار البنك كتابة، وتعين في هذه الحالة إعادة البطاقة الأساسية والإضافية (إن وجدت)، على أن يتم إتلاف البطاقة لدى تسليمها للبنك، ويتم تنفيذ الطلب في خلال يومين عمل.
- في حالة إلغاء البطاقة الأساسية أو عدم تجديدها بواسطة البنك أو بواسطة حامل البطاقة، يظل حامل البطاقة وبالرغم من الإلغاء أو عدم التجديد مسؤولاً عن كافة المبالغ المستحقة المستخدمة عن طريق البطاقة الأساسية والإضافية قبل الإلغاء أو عدم التجديد وفقاً لشروط هذا الكتيب.

### 10.9 الإخطار عن فقد البطاقة:

- يتعين على حامل البطاقة إخطار مركز اتصال البنك فوراً على رقم 8002242 على مدار 24 ساعة عند فقد أو سرقة البطاقة الأساسية و/أو الإضافية، على أن يتضمن الإخطار ذكر البيانات الآتية: (اسم العميل بالكامل، تاريخ الميلاد، ورقم مستند تحقيق الشخصية بالإضافة إلى رقم البطاقة الأساسية و/أو الإضافية وتاريخ انتهائها، رقم الحساب، تاريخ ووقت فقد أو سرقة البطاقة)، ويلتزم البنك بوقف التعامل على البطاقة وإلغائها فور تلقيه إخطاراً صحيحاً.
- يحق لحامل البطاقة بعد ذلك التقدم بطلب إصدار بطاقة بدل فاقد ويتحمل مصروفات ورسوم إصدارها وفقاً لتعريف رسوم البنك.
- يظل حامل البطاقة مسؤولاً عن كافة المبالغ الواردة بإشعارات الشراء أو السحب النقدي التي تمت بموجب البطاقة وذلك حتى لحظة إخطار البنك أو مركز الاتصال إخطاراً صحيحاً بواقعة فقد أو سرقة البطاقة.
- في حالة العثور على البطاقة المفقودة الموقوفة، يجب على حامل البطاقة ردها إلى البنك.

## 10.10 أحكام متنوعة:

- في حالة حدوث أي نزاع بين البنك وبين حامل البطاقة، تكون البيانات المدونة بسجلات مؤسستي ماستركارد / فيزا العالمية بخصوص جميع العمليات التي تمت باستخدام البطاقة الأساسية أو الإضافية ملزمة لي وغير قابلة لإثبات العكس؛ وتكون كافة المراسلات الالكترونية الواردة للبنك من مؤسسة ماستركارد / فيزا العالمية/ ميزا ملزمة لحامل البطاقة، ولا يمكن إثبات عكسها.

- في حالة رغبة حامل البطاقة الاعتراض على أي معاملة تمت على البطاقة، يتم تقديم نموذج اعتراض عن طريق أحد فروع البنك في موعد أقصاه 30 يوم من تاريخ كشف الحساب الخاص بالمعاملة محل الاعتراض. يتم خصم مصاريف الاعتراض وفقاً لتعريفات رسوم البنك في حالة حسم الاعتراض لصالح البنك.

- في حالة حدوث أي نزاع بين حامل البطاقة والبنك، فإن البيانات المنصوص عليها لدى مؤسستي ماستر كارد / فيزا العالمية بشأن جميع المعاملات التي تمت بواسطة البطاقة الأساسية والإضافية نهائية وملزمة لحامل البطاقة. علاوة على ذلك، فإن جميع رسائل البريد الإلكتروني التي يتلقاها البنك من مؤسستي ماستركارد / فيزا العالمية ستكون ملزمة لحامل البطاقة الذي لن يكون له الحق في الاعتراض أو رفض الصورة التي يقدمها البنك. في حالة الاعتراض على أي معاملة تم إجراؤها بواسطة البطاقة، يجب تقديم طلب اعتراض من خلال أحد فروع البنك بشرط أن يتم تقديم طلب الاعتراض في موعد غايته 30 يوماً من تاريخ كشف الحساب الخاص بهذه المعاملة، وسيتم خصم رسوم الاعتراض من حساب حامل البطاقة في حالة تسوية النزاع لصالح البنك.

## 11. تحويلات الأموال

يلتزم العميل ويوافق على الامتثال لجميع الشروط والأحكام التالية فيما يتعلق بتحويلات الأموال:

### 11.1 مسؤولية البنك:

- يكون البنك مسؤولاً فقط عن بذل جهد حسن النية لتنفيذ أمر الدفع الموضح في أمر التحويل / طلب التحويل ("أمر التحويل") الموقع من قبل العميل.

- يجوز إرسال أمر التحويل بأي طريقة تحويل يراها البنك مقبولة، ويمكن تنفيذ أمر التحويل مباشرة إلى البنك المستفيد، أو بشكل غير مباشر إلى البنك المستفيد من خلال بنك آخر أو وكالة حكومية أو طرف ثالث آخر يراه البنك مقبولاً من الناحية القانونية. يحق للبنك أن يعهد لأي طرف ثالث من اختياره بأداء أي من التزاماته دون الرجوع إلى العميل أو المستفيد.

### 11.2 حدود المسؤولية:

لن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر ناتج عن إخفاق أو تأخير أو خطأ في: (1) طريقة التحويل التي حددها البنك، (2) طرف ثالث يختاره البنك لاستلام أمر التحويل، (3) البنك المستفيد، أو (4) عدم تنفيذ التحويل بسبب عدم اكتمال أو عدم دقة البيانات المقدمة من العميل. لن يكون البنك بأي حال من الأحوال مسؤولاً عن الأضرار التي تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر إذا تم تنفيذ أمر التحويل من قبل البنك بحسن نية ووفقاً لشروط وأحكام هذا أمر التحويل. بغض النظر عن شكل أو طبيعة أي مطالبة أو إجراء، لن يكون البنك بأي حال من الأحوال مسؤولاً عن الأضرار العقابية أو العرضية أو التبعية، سواء تم إخطار البنك بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار أم لا.

### 11.3 الاعتماد على المعلومات المقدمة من العميل:

يجوز للبنك الاعتماد على رمز معرف البنك (BIC) ورقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) الخاص بالمستفيد للتحقق من دقة تعليمات الدفع.

### 11.4 الالتزام:

يجب أن يتوافق أمر التحويل مع جميع الشروط والمتطلبات وفقاً للقوانين واللوائح والإجراءات المعمول بها والقوانين المالية الدولية وقوانين ولوائح العقوبات، بالإضافة إلى الشروط والأحكام العامة لفتح الحساب بالبنك العربي الأفريقي الدولي، وإلا يحق للبنك عدم التنفيذ أمر التحويل.

### 11.5 الاسترداد وعدم التنفيذ:

إذا لم يدفع البنك المستفيد للمستفيد المحدد في أمر التحويل، يتم رد الأموال بعد أن يتلقى البنك تأكيداً بالإلغاء الفعلي لأمر التحويل. إذا كان أمر التحويل مستحق الدفع بعملة أجنبية، فلن يكون البنك مسؤولاً عن قيمة أمر التحويل بعد تحويله من العملة الأجنبية إلى الدرهم الإماراتي بسعر شراء البنك في الوقت الذي يتم فيه تأكيد إلغاء أمر التحويل من قبل البنك. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي تحويل أموال يتم إجراؤه وفقاً لتعليمات العميل وفي حالة حجز مبلغ التحويل أو تعليقه به من قبل المراسل بسبب السياسة الداخلية للمراسل أو أي سياسة عقوبات أخرى مطبقة.

- يحتفظ البنك بالحق في عدم إكمال العملية أو تأخير أمر التحويل دون أي مسؤولية أو التزام من جانبه، إذا كان أدرك البنك أي مما يلي:

(أ) المعلومات المقدمة غير مكتملة أو غير واضحة بما فيه الكفاية على سبيل المثال لا الحصر، اسم ورقم حساب المستفيد واسم بنك المستفيد ورمز SWIFT ورقم الحساب المصرفي الدولي للمستفيد (IBAN) ، ومبلغ وعملة التحويل.

(ب) عدم كفاية الأموال في الحساب المحدد.

(ج) لا يتوافق مع أي قرار أو أمر صادر عن هيئة تنظيمية / جهة حكومية.

(د) أي إخفاق أو تأخير أو خطأ يتعلق بالطريقة التي حددها البنك لمعالجة التحويل، أو أي طرف ثالث يختاره البنك لتلقي التحويل، أو بنك المستفيد.

(هـ) أي سبب آخر خارج عن سيطرة البنك.

### 11.6 نهائية أوامر التحويل:

- يكون الطلب نهائياً ولن يخضع للتوقف أو الاسترداد، باستثناء أنه يجوز للبنك، بناء على طلب المنشئ (العميل)، بذل جهد لإيقاف الدفع أو استرداده. في مثل هذه الحالة، لن يكون البنك مسؤولاً عن إخفاقه أو عدم قدرته على القيام بذلك.

### 11.7 الرسوم والعمولات:

- سوف يفرض البنك على العميل رسوم وعمولات التحويل وفقاً لتعريفه رسوم البنك المتاحة للعملاء.

تحذير: قد يتم تحصيل رسوم إضافية من قبل البنك المراسل / المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم خدمات مالية للمستفيد من التحويلات.

تحذير: قد يتم تطبيق العقوبات والرسوم إذا كان هناك خطأ أو إغفال من العميل في تقديم معلومات صحيحة أو غير كاملة عن التحويلات.

### 11.8 أوقات تنفيذ التحويل:

إذا تم تقديم طلب التحويل بعد الموعد النهائي في هذا الصدد، يتم اعتبار الطلب مقدماً في يوم العمل التالي.

### 12. الشيكات المصرفية

يلتزم العميل ويوافق على الامتثال لجميع الشروط والأحكام التالية فيما يتعلق بالشيكات المصرفية.

#### 12.1 عدم التنفيذ:

يحتفظ البنك بالحق في عدم معالجة أو تأخير إصدار الشيكات المصرفية دون أي مسؤولية / التزام من جانب البنك، إذا تبين للبنك أي مما يلي:

(أ) المعلومات المقدمة غير كاملة أو غير واضحة بما فيه الكفاية.

(ب) عدم كفاية الأموال في الحساب المحدد.

(ج) لا يتوافق مع أي قرار أو أمر صادر عن هيئة تنظيمية / جهة حكومية.

(د) سبب آخر خارج عن سيطرة البنك.

#### 12.2 تحديد المسؤولية:

- لن يكون البنك مسؤولاً إذا تم إيقاف دفع الشيك المصرفي، أو تم حجز الأموال من خلال إجراء من السلطات التنظيمية أو القانونية لأي سبب أي كان.

في حالة فقدان أو تلف أو تشويه الشيك المصرفي، لن يكون البنك مسؤولاً إذا تم الدفع لأشخاص بخلاف المستفيدين أو المظهرين حسني النية، ما لم يتم إخطاره على الفور وطلب منه اتخاذ تدابير وقائية.

- يجب تقديم أصل الشيك المصرفي للصرف أو الإلغاء أو تعديل محتواه.



### 12.3 الرسوم والعمولات:

- سوف يفرض البنك على العميل رسوم وعمولات التحويل وفقاً لتعريفه رسوم البنك المتاحة للعملاء.

### 13. إصدار الشيكات

- يوافق ويقر العميل بأن التقدم بطلب للحصول على دفتر شيكات لن يكون متاحاً إلا بعد مرور الفترة التي حددها البنك من فتح الحساب وأن طلب إصدار دفتر الشيكات يستغرق فترة محددة من تاريخ التقديم ولن يتحمل البنك أي مسؤولية فيما يتعلق بهذه الفترات في الحال أو في المستقبل.

- يجب على العميل ضمان الحفظ الآمن والملامم لدفاتر الشيكات في جميع الأوقات. يجب على العميل إخطار البنك والسلطات ذات الصلة على الفور في حالة ضياع أو سرقة دفتر شيكات أو أي شيك. ما لم يستلم البنك مثل هذا الإخطار، يكون العميل مسؤولاً عن أي شيك مسحوب على الحساب الجاري للعميل أو الحسابات الأخرى حسب الحالة، وما لم يتم توجيه تعليمات كتابية بخلاف ذلك مع التعليمات المستديمة للعميل.

- لا يجوز للعميل كتابة الشيكات بطريقة تسمح بسهولة تغيير هذا الشيك أو تزويره.

- يحق للبنك أن يخصم من الحساب الجاري للعميل مبلغ أي شيكات مكتوبة من قبل العميل. قد يتم التقاط صور رقمية أو إلكترونية للشيكات واستخدامها من قبل المؤسسات المالية، بما في ذلك البنك، المشاركة في تبادل وتسوية الشيكات في الإمارات. على هذا النحو، قد يتم إتلاف الشيكات الأصلية ولن يتم إعادتها إلى العميل. يحق للبنك التعامل على أي صورة لجميع الأغراض كما لو كان شيكاً أصلياً.

- يلتزم العميل بضمان ألا يتجاوز المبلغ الإجمالي للشيكات التي حررها العميل على الحساب الجاري، في أي وقت، الرصيد الدائن المتاح في هذا الحساب الجاري. يحق للبنك (ولكنه ليس ملزماً) برفض الوفاء بأي شيكات مسحوبة مقابل رصيد ائتماني غير كاف في الحساب الجاري للعميل.

- يحق للبنك فرض رسوم على الشيكات التي ترد دون دفع وفقاً لتعريفه ورسوم البنك المتاحة للعميل. إذا ارتدت الشيكات بسبب عدم كفاية الأموال في الحساب الجاري للعميل، فيجوز للبنك إغلاق الحساب الجاري ذي الصلة، وتحصيل أي شيكات غير مستخدمة من العميل شريطة توجيه الإخطار اللازم للعميل.

- سيقوم البنك بالإبلاغ عن اسم العميل وتفاصيل الشيك المرتد إلى مكتب الاتحاد للمعلومات الائتمانية أو أي سلطة مختصة أخرى وإذا تم ارتداد 4 شيكات في العام لعدم كفاية الأموال، يجوز للبنك إبلاغ عن العميل لدى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي دون أي مسؤولية على البنك ودون الحاجة لإخطار العميل.

- في حالة تقديم الشيك بعملة الدرهم الإماراتي وكان الحساب غير كافٍ لتغطية قيمة الشيك، يصرح العميل للبنك بالخصم من أي من حسابات العميل لدى البنك أي كان نوعه و / أو بعملات أجنبية أخرى من خلال تنفيذ عمليات تغيير عملات لتغطية الحساب بقيمة تعادل مبلغ الشيك وفقاً لسعر الصرف المعمول به لدى البنك في يوم تقديم الشيك، كما يفوض العميل البنك في حالة تقديم الشيك بالعملة الأجنبية وكان رصيد الحساب غير كافٍ لتغطية الشيك بهذه العملة الأجنبية، في الخصم من أي من حسابات العميل لدى البنك أي كان نوعها و/أو بعملات أجنبية أخرى بقيمة تعادل مبلغ الشيك بعملة الدرهم الإماراتي، فقط إذا قبل المستفيد القيمة المعادلة بالدرهم الإماراتي، في جميع الأحوال يقوم العميل بتفويض البنك في حالة عدم كفاية الرصيد في الحساب الجاري المرتبط بالشيك المقدم في خصم أي من حسابات العميل لدى البنك سواء الحساب الجاري أو التوفير أو بنفس عملة الشيك أو أي عملة أخرى لتغطية الحساب المتعلق بالشيك المقدم، يخضع تنفيذ كل ما هو مذكور في هذا البند لسلطة البنك التقديرية المطلقة، وما لم يُنص على خلاف ذلك كتابياً بموجب التعليمات المستديمة للعميل.

- يقر العميل بأنه يجوز للبنك دفع أي جزء من مبلغ الشيك المرتد إلى المستفيد بحد أقصى الرصيد المتاح إذا طلب المستفيد ذلك، دون الحاجة إلى موافقة العميل الذي أصدر الشيك. يحق للمستفيد الحصول على دفعات جزئية عديدة من الشيك حتى السداد الكامل لمبلغ الشيك.

- يوافق العميل على قبول أي تعليمات لوقف دفع أي شيك فقط وفقاً للقانون المعمول به وسياسة البنك. وفقاً للقانون المعمول به، لن يقبل البنك إيقاف دفع أي شيك بخلاف حالة ضياع هذا الشيك أو سرقة أو عند إفلاس حامله. يوافق العميل على عدم تحمل البنك أي مسؤولية في حالة عدم امتثاله لتعليمات العميل أو عن أي عواقب أو تكاليف، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الرسوم القانونية والعقوبات التي قد تنشأ عن امتثال البنك لتلك التعليمات.

- يحتفظ البنك بالحق في رفض الوفاء بأي شيك لا يلبى متطلبات البنك، أو متطلبات مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي، أو أي قوانين مطبقة أو لأي سبب آخر مسموح به بموجب القانون المطبق.

- يجوز للبنك، ولكنه غير ملزم، صرف أي شيك يتم تقديمه بعد أكثر من (6) ستة أشهر من تاريخ تقديمه.

#### 14. الشيكات والأدوات الأخرى للتحويل:

- يجوز للبنك قبول الشيكات أو غيرها من وسائل الدفع المماثلة للإيداع في حساب العميل إذا كانت هذه الشيكات أو أدوات الدفع قد تم إجراؤها لصالح العميل أو تمت الموافقة عليها بناء على طلب العميل. عند استلام الشيكات أو غيرها من وسائل الدفع المماثلة للتحويل، يعمل البنك (مع أي مندوب) فقط كوكيل تحصيل للعميل ولا يتحمل أي مسؤولية عن تحقيق المطلوب من هذه الشيكات أو الأدوات.

- في حالة عدم قبول أو عدم تسوية أداة دفع ما، يجب على البنك إخطار العميل بعدم قبول أو عدم تسوية الأداة، ويعفى البنك من أي مسؤولية تتعلق بأي تأخير في التحصيل، تقديم، أو احتجاج، أو عدم دفع، أو عدم قبول، أو خسارة كل، أو جزء من الشيكات و/أو الكمبيالات و/أو السندات الإذنية و/أو أي أوراق تجارية أخرى، وأدعها العميل للتحويل أو الخصم سواء تم تقديمها من قبل العميل أو عملائه أو وكلائه. كما يُعفى البنك من المسؤولية فيما يتعلق بأي احتجاج، أو إشعار بعدم قبول، أو عدم سداد كل، أو جزء من هذه المستندات المودعة لدى البنك. كما يُعفى البنك من الإبلاغ عن أي احتجاج في الإطار الزمني القانوني، كما يجب على العميل إعفاء البنك من أي مخاطر قد يتعرض لها نتيجة دفع الشيكات أو الكمبيالات أو السندات الإذنية أو الأوراق التجارية الأخرى نيابة عن العميل، يكون العميل أيضاً مسؤولاً عن تعويض البنك عن جميع الأضرار أو الخسائر أو النفقات التي قد يتكبدها البنك نتيجة لما سبق.

- في حالة طلب العميل من البنك تحصيل الشيكات إلى حسابه وارتداد أي من هذه الشيكات دون تحصيل لأي سبب من الأسباب وكذلك عدم استلام هذه الشيكات المرتدة في غضون 30 يوماً من إخطار العميل بارتداد الشيكات، يحق للبنك إرسال هذه الشيكات بالبريد المسجل إلى آخر عنوان مسجل للعميل لدى البنك دون أي مسؤولية على البنك.

- لن يكون البنك ملزماً بإخطار أو اتخاذ أي إجراء ضد أي طرف آخر.

- يوافق العميل على أن متحصلات أي شيكات أو غيرها من أدوات الدفع لن تكون متاحة للسحب حتى يتم استلامها وتسويتها فعلياً من قبل البنك. مع عدم الإخلال وبالإضافة إلى أي من حقوق البنك بموجب القانون المعمول به، إذا لم يستلم البنك مبلغ أي شيك أو أي أداة دفع أخرى مماثلة مسحوبة لصالح العميل، فإن هذا المبلغ، إذا تم إيداعه مسبقاً في حساب العميل، يجوز دون إخطار العميل، الخصم من حساب العميل (سواء كان من الممكن إعادة الشيك نفسه أم لا) و / أو يجب على العميل أن يسدد هذا المبلغ على الفور في غضون ثلاثة (3) أيام من طلب البنك.

- يقبل البنك جميع الشيكات أو غيرها من أدوات الدفع المماثلة المودعة للتحويل بشرط أن يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن صحة التظهير والتوقيعات الواردة فيه وسريتها وسلامتها. يتم تقديم خدمة البنك كوكيل تحصيل على مسؤولية العميل ولن يكون البنك مسؤولاً عن التأخير أو الضياع في نقل الشيك أو أي أداة دفع أخرى مماثلة.

- إذا قرر البنك أن الشيك أو أي أداة دفع أخرى مماثلة تم قبولها من قبل البنك للإيداع في حساب العميل كانت احتيالية، يحتفظ البنك بالحق ويفوض العميل البنك بالخصم من حساب العميل (وفي حالة أن الرصيد غير كافٍ، يتم كشف حساب العميل) بمبلغ يصل إلى قيمة هذا الشيك أو غيره من وسائل الدفع المماثلة، دون أي مسؤولية.

- في حالة قيام العميل بتقديم أي شيكات مسحوبة على بنوك خارج دولة الإمارات العربية المتحدة لتحويلها في الحساب، يقر العميل بأنه سيتم تحصيل الشيكات وفقاً لقوانين البنك المسحوب عليه. وبناء عليه، فإن البنك غير مسؤول عن أي من إجراءات التحصيل و/أو التداول للبنك المسحوب عليه و / أو إجراءات استلام الشيكات وتسليمها.

#### 15. الشروط العامة المتعلقة بالحسابات

##### 15.1 الاستعلام والإفصاح:

يفوض العميل بشكل غير قابل للإلغاء ويصرح للبنك بالاستفسار والاستعلام والإفصاح عن كل أو جزء من بيانات العميل أو معاملاته أو معلوماته سواء كانت مالية أو غير مالية، سواء كانت تتعلق بالعميل أو الأطراف المرتبطة به (إن وجدت)، في مصرف الإمارات المركزي، والقطاع المصرفي، والشركات التابعة والشقيقة، والمؤسسات المالية، وموظفي البنك، وكذلك جميع الأطراف التي يراها البنك ضرورية ومناسبة. كما يفوض العميل البنك بتقديم أو تبادل أي معلومات حول معاملات العميل وفقاً لمتطلبات تقديم الخدمات الضرورية أو تحسين الخدمة المقدمة ومتطلبات العمل أو عند اتخاذ أي إجراءات قانونية ضد العميل.

## 15.2 الاستعانة بالغير

يحق للبنك إبرام اتفاقيات مع شركات متخصصة من جهات خارجية في دولة الإمارات العربية المتحدة أو في الخارج أو الاستعانة بمصادر خارجية لوكلائه أو أي كيان يراه البنك مناسباً فيما يتعلق بتقديم خدماته المصرفية أو إدارة بطاقات الائتمان أو الخصم وتزويدهم ببيانات الحساب الشخصي الخاص بالعميل دون اعتبارها مخالفة للقواعد القانونية المنظمة لسرية الحسابات المصرفية، مع مراعاة الأحكام القانونية المنظمة لذلك.

## 15.3 الإخطارات والمراسلات

يصرح العميل بأنه اتخذ موطناً مختاراً هو العنوان المذكور في طلب فتح الحساب (ما لم يخطر العميل البنك بأي تغيير في العنوان) وأن إرسال كشوف الحساب، أو أي رسائل، أو مراسلات، أو إخطارات إلى آخر عنوان مسجل أو من خلال قنوات التواصل والتسليم - وهذا وفقاً لآخر بريد إلكتروني أو رقم هاتف محمول مسجل وفقاً لسجلات البنك - لا يعتبر كشف عن سرية الحساب. تعتبر نسخ مراسلات البنك التي تم تسليمها للعميل بموجب إحدى قنوات الاتصال المذكورة أعلاه ، دليلاً قاطعاً على إرسال جميع المراسلات بما في ذلك كشوف الحساب ، وتعتبر دليلاً نهائياً وملزماً على ما هو مدون بها ولا يمكن رفضها في حالة عدم تقديم اعتراض خطي من العميل خلال 30 يوماً تحتسب من تاريخ إرسال ذلك الخطاب (الخطابات) والكشف (الكشوف) إلى العميل ، كما يعفي العميل البنك من أي مسؤولية عن الاستلام أو عدم تلقي كشوف الحسابات تلك أو أي مراسلات مرسله إلى العميل بموجب إحدى قنوات الاتصال المذكورة أعلاه نتيجة لأي أسباب خارجة عن إرادة البنك ، مثل عمليات القرصنة الإلكترونية أو القوة القاهرة أو أي حادث آخر له نفس التأثير.

## 15.4 الأسعار، الرسوم، المصروفات والعمولات:

- يصرح العميل للبنك باحتساب و / أو خصم الأتعاب والرسوم والمصاريف والعوائد والعمولات بغض النظر عن نوعها، والتي قد تكون مستحقة للبنك دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل وفقاً لتعريف الرسوم الخاصة بالبنك المطبقة على المنتجات والخدمات المقدمة للعميل، والتي تكون مطبقو ومعلن عنها في جميع فروع البنك، أو يتم نشرها من خلال قنوات الاتصال بما في ذلك الموقع الرسمي للبنك. يصرح العميل أيضاً أنه يحق للبنك تعديل التعريفات المذكورة بشكل دوري دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل بشرط إرسال الإخطار اللازم.

## 15.5 عدم قابلية الحسابات للتجزئة والمقاصة:

يوافق العميل على اعتبار جميع الحسابات التي يحتفظ بها في البنك وفروعه (سواء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها) كوحدة واحدة، ويفوض البنك دون قيد أو شرط وبشكل غير قابل للنقض في إجراء المقاصة التلقائية لأية مبالغ مستحقة أو مديونية للبنك أو مستحقة على العميل لأي سبب آخر من أي حساب أو المنتجات الأخرى (الودائع لأجل، شهادة الإيداع، إلخ) المحتفظ بها في البنك سواء داخل أو خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، بأي عملة وفقاً لأسعار الصرف الخاصة بالبنك. وبالتالي، لن تكون هناك أرصدة دائنة مستحقة للعميل، إلا بعد تسوية جميع الحسابات وبأي عملة.

## 15.6 غلق الحسابات

- يقر العميل بأنه يحق للبنك تعليق أو إغلاق أي من حسابات العميل لدى البنك في أي وقت في حالة وجود ميرر لذلك ، أو إساءة استخدام الحساب ، أو في حالة إصدار شيكات على الحساب وارتدادها دون سداد بسبب عدم كفاية الرصيد أو وجود تعليمات مستديمة أو معاملات على الحساب أو تتعلق به تتعارض مع أي من القوانين المعمول بها ، أو الأنظمة أو اللوائح الداخلية للبنك أو أي معاملة قد تتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بشخص أو كيان أو دولة خاضعة لعقوبات دولية سواء كانت عقوبات اقتصادية أو مالية أو قد تنتهك لوائح العقوبات الدولية كما سنتها الأمم المتحدة ومجلس الأمن والاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية أو السلطات المحلية المختصة (وفقاً لتقدير البنك). سيقدم البنك فترة إخطار مناسبة إذا لزم الأمر وعند الاقتضاء بموجب اللوائح المنظمة.

- أيضاً، إذا تلقى البنك تعليمات متضاربة من العميل أو من أي من محامي العميل أو الشخص المفوض أو الممثلين، يحق للبنك - وفقاً لتقديره الخاص - تعليق أو إغلاق أي من حسابات العميل أو تعليق جميع المعاملات على الحساب و / أو إلغاء أو تعليق التعامل على الحساب، بأي توكيل رسمي و / أو تفويض على الحساب وعدم تفعيل أي تعليمات أو الامتناع عن تنفيذ التعليمات المتضاربة دون أي مسؤولية على البنك حتى استلام تفويضات جديدة من العميل بالشكل والمضمون المقبولين للبنك.

- في حالة إغلاق الحساب لأي سبب من الأسباب، يلتزم العميل بسحب أي مبالغ لدى البنك (إن وجدت) بعد خصم المبالغ المستحقة للبنك من أصل وعائد و عمولات ومصروفات من أي نوع، كما يتعين عليه رد دفاتر الشيكات المتعلقة بالحساب المغلق للبنك في غضون المهلة التي قد يحددها البنك للعميل أو يجب على البنك إجراء المقاصة بين حسابات العميل وسداد الرصيد المدين، إن وجد، بجميع الوسائل القانونية المتاحة شريطة إرسال إخطار من البنك، دون أي التزامات من أي نوع على البنك.

### 15.7 توقيعات العميل:

تعتبر نماذج التوقيعات الخاصة بالعميل على نماذج بطاقات التوقيع الخاصة بالبنك والمخصصة لهذا الغرض والمودعة في البنك معتمدة قانوناً وتشكل أساساً قانونياً لجميع المعاملات والعمليات التي تتم عبر الحساب، وستظل سارية حتى يتم تغييرها كتابة من قبل العميل، بالإضافة إلى ذلك، يعني العميل البنك من أي مسؤولية مهما كانت قد تنتج عن التحقق من صحة التوقيعات المزورة بسبب عدم قدرة البنك على اكتشاف تزوير التوقيعات بالطرق العادية.

### 15.8 صحة أو سريان تعليمات العميل:

يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أي مستند (مستندات) أو كتاب أو شيك (شيكات) تم سحبه على البنك أو طلب (طلبات) التحويل والتي يكون أي منها موقع من قبل العميل، ويبرئ ذمة البنك و / أو جميع موظفيه من أي مسؤولية مهما كانت، في حال تبين للبنك أن أي من المعلومات المقدمة للبنك غير كاملة، أو غير واضحة بما فيه الكفاية أو أن كتابة أو توقيع أي مستند (مستندات) أو معلومات أو كتابات تم تقديمها إلى البنك عن طريق استخدام أقلام بأحبار تختفي أو قد تختفي، وفي هذه الحالة، يحق للبنك الاعتماد على أي ميكروفيلم أو صورة ضوئية من هذا المستند (المستندات) أو الشيك (الشيكات) الذي يحمل توقيع العميل، ويجب معاملة المستند أو الشيك المذكور على أنه مستند أو شيك أصلي ولا يمكن رفضه في الوقت الحاضر أو في المستقبل.

### 15.9 الالتزام

- يصرح العميل بالالتزام الكامل بالامتثال لأحكام قوانين مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والقطاع المصرفي وأحكام القوانين المتعلقة بمكافحة غسل الأموال، إلى جانب لائحته التنفيذية والقوانين التي ستدخل حيز التنفيذ في المستقبل والخاصة بهذا الشأن، بالإضافة إلى أي تعليمات أو لوائح مطبقة من أي هيئة تنظيمية من وقت لآخر على أي خدمة أو منتج أو الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو عبر الهاتف المحمول، وبالتالي، فإن أي خرق لهذه الأحكام، يجب على العميل وحده أن يكون مسؤولاً عن الخرق المذكور ولن يتحمل البنك أي مسؤولية من أي نوع في هذا الصدد.

- يصرح العميل بأن جميع المعلومات المتعلقة بـ "قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية" (FATCA) و / أو "معايير الإبلاغ المشتركة" (CRS) صحيحة، وفي حالة أن أي من المعلومات المذكورة (أو أي جزء منها) تبين أنها خاطئة أو مضللة، يكون العميل مسؤولاً عن ذلك ويفوض البنك للإفصاح تلقائياً عن أي بيانات أو معلومات تتعلق بالحسابات المحتفظ بها لدى البنك إلى أي سلطة تتعلق بتطبيق "قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية" (FATCA) و / أو معايير الإبلاغ المشتركة، سواء كانت هذه السلطة سلطة محلية أو أجنبية، مع موافقة هذه السلطة على الكشف عن هذه المعلومات مع جهات أخرى لتنفيذ القانون المشار إليه.

أيضاً، من المفهوم والمعترف به أن العميل يخضع للالتزام القانوني فيما يتعلق بلوائح العقوبات الدولية كما تم سنها من قبل الأمم المتحدة ومجلس الأمن والاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية أو السلطات المختصة المحلية. تتضمن القواعد عقوبات عالمية ضد البلدان أو عقوبات محددة للسلع والخدمات وما إلى ذلك، والعقوبات الدولية المشار إليها في هذا التطبيق تعني العقوبات الاقتصادية أو المالية المفروضة على أي شخص أو كيان (يشار إليه فيما يلي باسم "الشخص") أو الطائرات، أو السفن، أو الدولة، أو الإقليم، أو الحكومة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، عمليات الحظر وتجميد الأصول والعقوبات المفروضة على أي قطاعات معينة من الاقتصاد والقيود الأخرى على الانخراط في التعامل مع أهداف العقوبات المذكورة أعلاه. يتم إصدار العقوبات الدولية أو إدارتها أو تنفيذها من قبل مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة والاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية (بما في ذلك مكتب مراقبة الأصول الأجنبية التابع لوزارة الخزانة الأمريكية ووزارة الخارجية الأمريكية) أو من قبل أي سلطة محلية ذات صلة أو دولة.

### 15.10 أحكام متنوعة

- يصرح العميل بأنه المستفيد الوحيد من الحساب ويعلم المسؤولية الكاملة عن سلامة ومشروعية مصادر أي مبالغ مودعة في الحساب أو يتم تحويلها إليه ويقر بالمسؤولية الكاملة للتحقق من الموارد المشروعة لهذه الأموال والتي لا تتعارض مع قوانين مكافحة غسل الأموال المعمول بها ولوائحها والقرارات ذات الصلة والقوانين المنظمة الأخرى التي تسري عليها، ويصرح بأن أي مبالغ أو أموال في الحساب أو محتفظ بها باسم العميل لدى البنك، بغض النظر عن طبيعتها، سواء كان مدين أو دائن أو الودائع لأجل أو شهادات الإيداع أو الالتزامات أو المديونيات لا يمكن التنازل عنها أو تحصيلها من قبل العميل إلى أي طرف ثالث أو عن طريق الضمان دون موافقة خطية مسبقة من البنك

- يحتفظ البنك بالحق، ويصرح العميل للبنك، بالخصم من أي حساب (وفي حالة عدم كفاية الرصيد، في السحب من الحساب) في حالة قيام البنك بإيداع أي أموال في حساب العميل بسبب خطأ في نظام الحساب الآلي، خطأ أو عطل فني، خطأ بشري، خطأ في نظام المقاصة، احتيال من قبل العميل أو طرف ثالث أو أي سبب آخر دون أي مسؤولية.

- يوافق العميل على أن البنك لديه حقوق الملكية ومصحة فيما يتعلق برقم الحساب ورقم التعريف وله الحق والامتياز لتعديل أو تغيير رقم الحساب أو رقم التعريف في أي وقت شريطة تقديم الإخطار اللازم.

- يصرح العميل بأن البنك لن يكون مسؤولاً عن دفع أي تعويضات نتيجة أي ضرر أو خسائر ناجمة عن قوة قاهرة أو أحداث غير متوقعة.

- يفوض العميل البنك بتسجيل جميع المكالمات الهاتفية لمركز خدمة العملاء بالبنك وأن هذه التسجيلات تعتبر إثباتاً قانونياً ومعترفاً به ومقبولاً من العميل على صحة المكالمات، ويحق للبنك استخدامها وفقاً لتقديره المطلق في أي وقت.

- يصرح العميل بقبوله وعدم الاعتراض على حق البنك في رفض أو تعليق أو تأجيل تنفيذ أي من معاملات العميل من أجل التحقق من أن هذه المعاملات لا تنتهك أو تتعارض مع القوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، أنظمة البنك الداخلية، أو أي اتفاقيات، أو لوائح دولية، أو أي معاملة تخضع للعقوبات الاقتصادية المفروضة من وقت لآخر من المملكة المتحدة، أو الاتحاد الأوروبي، أو الولايات المتحدة، أو الأمم المتحدة، أو السلطات السيادية الأخرى.

- في حالة تقديم أي طلب أو تعليمات باستخدام نماذج خارجية (على غير نماذج البنك)، يقبل العميل جميع الشروط والالتزامات والارتباطات الواردة بنماذج البنك، سواء في وجه النموذج أو ظهره ويقر قبول جميع هذه النماذج والشروط والالتزامات والارتباطات الواردة فيه ويبرئ ذمة البنك بالكامل من أي مسؤولية أو من أي ضرر قد تصيب على العميل، ولا يحق له التنصل من أي شرط أو تعهد أو التزام على أساس عدم العلم بمحتواه أو أنه غير مكتوب في الأوراق المقدمة للبنك.

- يصرح العميل للبنك بالحق في تنفيذ أي تعليمات يتم إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس المسجل في سجلات البنك باسم العميل، والتي يمكن للعميل تعديلها كتابة من وقت لآخر. للبنك السلطة التقديرية المطلقة لتنفيذ هذه التعليمات من عدمه، وفقاً لما يترأى للبنك فيما يتعلق بحاجة العميل إلى تنفيذ هذه التعليمات، وبشرط موافقة البنك على تلك التعليمات في شكلها ومضمونها، بما في ذلك التحقق من صحة التوقيع على التعليمات المذكورة أو هوية المرسل أو جدوى تنفيذ هذه التعليمات وغيرها. يكون العميل هو المسؤول الوحيد عن عواقب تنفيذ أي طلب أو تعليمات ويكون مسؤولاً عن الحفاظ على سرية هذه التعليمات أو أي بيانات ذات صلة، ويعفي العميل البنك من أي مسؤولية عن تلقي أو عدم تلقي هذه التعليمات باعتباره نتيجة لأي أسباب خارجة عن إرادة البنك، مثل عمليات القرصنة الإلكترونية أو القوة القاهرة أو أي حادث آخر له نفس التأثير.

- يتعهد العميل بإخطار البنك في حالة إصدار توكيل رسمي لطرف ثالث على غير نموذج البنك، وفي حالة عدم إخطار العميل للبنك بإصدار التوكيل المذكور، يحق للبنك الامتناع عن التصرف بناء على التوكيل المقدم، حتى يقوم العميل بإخطار البنك بإصداره، وعلى أي حال، يجوز للبنك قبول التعامل بموجب هذا التوكيل دون أي التزامات عليه، كما يقر العميل ويؤكد موافقته الكاملة على جميع تصرفات الوكيل بشأن الحساب حتى يتم إخطار البنك كتابياً بإلغاء التوكيل.

- يدرك العميل أنه في حالة الوفاة أو نقص الأهلية أو الإعسار (أو أن أي إجراء، سواء كان قضائياً أو مؤقتاً، يعيق تشغيل الحساب)، وفي مثل هذه الحالات، يحق للبنك تعليق جميع المعاملات على الحساب حتى يتم تحديد الخلف أو الوصي أو الولي الطبيعي والموافقة عليه من قبل البنك للتعامل مع الحساب وفقاً للقوانين المعمول بها. يحق للبنك أيضاً تجميد حساب العميل حتى يتم إصدار إعلام الوراثة. ويقسم الميراث حسب الحصص الشرعية المذكورة في إعلام الوراثة. إذا كان هناك قاصر في الحساب، فلن يتم دفع حصته إلا بموافقة المحكمة المختصة، وإذا كان هناك شهادات في الحساب، فلن يتم كسر الشهادات إلا بطلب كتابي موقع من جميع الورثة أو من ينوب عنهم بشرط أن تكون صلاحية كسر الشهادات مذكورة صراحة في التفويض أو التوكيل الرسمي.

## 16. استفسارات وشكاوى العملاء والإبلاغ عن حالات الاعتراض المتعلقة بأي معاملة:

- يوفر البنك عدة قنوات لتلقي استفسارات العملاء أو الإبلاغ عن شكوى بخصوص الخدمات أو الإبلاغ عن أي حالة اعتراض بشأن أي معاملة؛ سواء عن طريق ممثلي خدمة العملاء بالبنك في الفروع أو مركز الاتصال - عن طريق الاتصال على 8002242 من أي هاتف محلي أو عبر البريد الإلكتروني: [complaint\\_UAE@aaib.com](mailto:complaint_UAE@aaib.com)

- يقوم البنك بالرد كتابة على استفسارات أو شكوى العملاء في أسرع وقت ممكن أو خلال 30 يوم عمل كحد أقصى، تبدأ من تاريخ استلام المعلومات التفصيلية حول استفسار العميل أو شكواه، بالإضافة إلى جميع التفاصيل المطلوبة والأدلة الخاصة بهذا الشأن.

- في حالة عدم تسوية الشكوى خلال هذه الفترة، سيتواصل البنك مع العميل لإبلاغه بحالة الشكوى وآخر مستجد تم الوصول إليه.

- سيقوم البنك باتخاذ الإجراءات اللازمة لتسوية شكوى العميل، بشرط أن يكون العميل قد اتخذ جميع الإجراءات اللازمة لإخطار البنك بالشكوى.



## 17. التغيير:

- مع مراعاة القوانين المعمول بها، يجوز للبنك في أي وقت تغيير الشروط والأحكام المطبقة على أي حساب أو خدمة، أو تعريف الرسوم الخاصة به، أو كتيب شروط وأحكام فتح الحساب أو أي شروط خاصة (وقد تفرض هذه التعديلات التزامات إضافية على عميل). يجب على البنك تقديم إخطار بأي تعديلات من هذا القبيل بأي طريقة يراها البنك كافية لإبلاغ العميل بالتعديلات، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) عن طريق تحديث أي نسخ مطبوعة من هذه الشروط والأحكام، تعريف الرسوم / العوائد، الشروط والأحكام المتاحة في فروع البنك أو رفع البنود والشروط المعدلة، وتعريف الرسوم / العوائد، وكتيب شروط وأحكام فتح الحساب على موقع البنك الإلكتروني أو بأي طريقة أخرى من خلال أي من قنوات الاتصال والتسليم. يقر العميل ويوافق على أن فترة الإخطار بالتغيير قد تختلف تبعاً لطبيعة التغيير، ومع ذلك، في جميع الحالات، يجب على البنك الامتثال للقانون المعمول به عند تنفيذ أي تغيير، بما في ذلك فترة الإخطار المقدمة.

- تسري أي تعديلات يقوم بها البنك وفقاً لهذا البند اعتباراً من التاريخ الذي يحدده البنك.

- بالاستمرار في الوصول إلى حساب أو تشغيله أو استخدام خدمة، يُعتبر العميل موافقاً على الشروط والأحكام المطبقة على هذا الحساب أو الخدمة كما هي سارية في الوقت ذي الصلة.

- إذا قام البنك بتغيير أي شروط وأحكام سارية وفقاً لهذا البند والعميل (أ) لم يوافق على هذه التغييرات و (ب) قام بإخطار البنك في غضون 30 يوماً من الإشعار بهذا التغيير، فيجوز للعميل أن يطلب إغلاق الحساب الذي تأثر بالتغيير أو إنهاء الخدمة ذات الصلة بشرط عدم وجود التزامات مستحقة للبنك، ويمكن تقديم هذا الطلب بدون رسوم.

## 18. القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي:

- تُفسر شروط وأحكام هذا الكتيب وطلب فتح الحساب وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة وقواعد ولوائح وتوجيهات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. القانون الذي يحكم الحسابات أو أي خدمة أو معاملة بنكية هو قانون الإمارة الذي يتم فيه الاحتفاظ بالحساب، في حالة نشوء نزاع فيما يتعلق بأي حساب أو خدمة مصرفية أو معاملة، تكون محاكم هذه الإمارات هي صاحبة الاختصاص، بشرط أنه يجوز للبنك، إذا رأى ذلك مناسباً، رفع دعوى في أي ولاية قضائية أخرى، داخل أو خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

- يتنازل العميل بشكل نهائي عن جميع الحصانات (سواء على أساس السيادة أو غير ذلك) التي قد يتمتع بها العميل أو أي من أصول العميل أو إيراداته في أي ولاية قضائية من: (أ) اتخذها أي إجراء ضد العميل أو أصول العميل؛ (ب) أي إجراءات (سواء كانت لأمر قضائي أو أداء عيني أو طلب تعويضات أو غير ذلك) قد يتخذها البنك ضد العميل أو أصول العميل؛ (ج) أي حجز على أصول العميل (سواء قبل الحكم أو بعده)؛ و (د) أي تنفيذ لحكم ضد العميل، وفي كل حالة، يجب ضمان عدم قيام العميل أو أي شخص يتصرف نيابة عنه بإثارة أو المطالبة أو التسبب في المطالبة بأي حصانة من هذا القبيل في أو فيما يتعلق بأي تصرف أو إجراء من هذا القبيل.