

Terms & Conditions for Business Account

Mashreq Psc Terms & Conditions

1. Introduction:

The Terms and Conditions. Operation of the Account

- 1.1 These Terms and Conditions (“**these Terms and Conditions**”) shall apply to and govern every business account including any subsequent account or accounts (“**the Account**”) opened by a banking customer (“**the Customer**”) with Mashreq psc (“**the Bank**”) pursuant to an account opening form or in any other acceptable manner and are binding on the Customer and the Bank including in particular the branch, subsidiary or affiliate where the Account is held. The signature by or on behalf of the Customer to the Account opening form shall be deemed to constitute the agreement and acceptance of the Customer to these Terms and Conditions and create a binding agreement between the Customer and the Bank, as varied in accordance with these Terms and Conditions from time to time. The signature on the Account opening form shall also be deemed to be a signing by the Customer on all the pages of these Terms and Conditions constituting acknowledgment and acceptance of the provisions of each page of this document. The Customer(s) may therefore not contest the contents hereof on the grounds of lack of initials or signature(s).
- 1.2 Within forty eight hours of the Account being opened and the account number being notified to the Customer, the Customer shall fund the Account so that it may be activated by the Bank.
- 1.3 The Bank will provide branch services for the Account and act on instructions properly issued by the Customer during normal business hours for the banks in the United Arab Emirates and on days when commercial banks are open for business in the country (“business days”). Customers are advised that time limits and deadlines are applied from time to time for the provision of different services and products by the branches of the Bank.
- 1.4 If any service other than that specified in the account opening terms, conditions and forms is offered by the Bank, a separate form and agreement may be required to activate the service, and accordingly such service will be governed with these Terms and Conditions as supplemented or amended by the terms and conditions specified in the separate agreement. If there is any inconsistency between the terms and conditions, the agreement for the specific service or product shall prevail.
- 1.5 The Customer (and its principals where applicable) expressly agrees to abide with these Terms and Conditions as amended from time to time by other terms and conditions which may come into effect and undertakes to regularly provide the Bank with:
- all renewed/updated and other documents and information reasonably required by the Bank or which are material in respect of the Customer, its business, revenues, its legal or regulatory status including the issue of necessary visas, licences and permits or in relation to any Account or any banking service or banking product, or required by the Bank to keep the relationship regularised and to confirm the ongoing validity of the entity or account holder; and
 - when required by the Bank, all necessary or requisite documents in respect of the Customer’s commercial and banking transactions connected to or involving the Account
 - Following restrictions will be applicable on Business Account if renewed copy of Trade License or KYC is not updated

Days Expired	KYC Expiry	Trade License
More than 45 days	Cheque Book blocked	-
More than 90 days	Account Debit Freeze	Cheque Book blocked
More than 365 days	Account Closure	Account Debit Freeze

- 1.6 The Bank may at its discretion and at any time replace, amend or supplement these Terms and Conditions or any fee and charges by notice in writing 60 days in advance to that effect sent to the Customer and in the absence of any written objection by the Customer received by the Bank within fifteen days the Customer shall be deemed to have accepted and agreed to such variation.
- 1.7 The Bank may at its discretion waive compliance with any of these Terms and Conditions but no such waiver shall prejudice or be construed as a waiver of its rights and benefits otherwise arising under these Terms and Conditions including the right to fully enforce them at a future date.
- 1.8 In these Terms and Conditions where the neutral gender is used it shall include the male or female gender as the case may be and vice-versa.

2. Authority and Change of Authority

- 2.1 The Customer shall by notice in writing and in a form acceptable to the Bank appoint a designated person or persons through whom it shall issue all instructions and other communications and otherwise deal with the Bank. The Bank will at its sole discretion accept the authority of the person or persons so designated.
- 2.2 The Bank may rely on the authority of each person or persons so designated (in a form acceptable to the Bank) by the Customer to issue instructions and communications or otherwise deal with the Bank until the Bank receives written notice or other notice advising to the contrary from the Customer, its board of directors or other authority or representative acceptable to the Bank.
- 2.3 Any change of authority or mandate will be effective once the Bank has received a valid notification of change and has had reasonable time to register such change of authority or mandate.

3. Communications

- 3.1 Each of the Customer and the Bank will comply with certain agreed security procedures (the “**Protocols**”), designed to verify and authenticate the communications between them such as instructions, notification, enquiries and advices (each a “**Communication**”).
- 3.2 When determining the authority or identity of the person issuing a Communication, the Bank need only comply with the Protocols. Errors or omissions made by the Customer in such Communication or the duplication of any Communication is solely the responsibility of the Customer and the Bank shall not have any liability in this regard.
- 3.3 The Bank may act on a Communication on the basis only of an account number provided notwithstanding that the title of the account may also be provided.
- 3.4 The Bank may act on a Communication if it reasonably believes that it contains sufficient information and may in its discretion decide not to act on a Communication where it reasonably doubts its authenticity or compliance with the Protocols. Where the Bank decides

not to act on a Communication received, it will immediately notify the Customer of such decision through such means at its disposal including telephone, facsimile, SMS, email or letter.

- 3.5 Where the Customer seeks to withdraw or vary any communication to the Bank, the Bank will make reasonable endeavour to implement such request without any liability for omission or failure to do the same.
- 3.6 The Bank may in its sole and unfettered discretion offer or make available to the Customer banking services by telefax, facsimile, email, internet communications, telephone or mobile telephony including SMS and in such case the Customer may be required to enter into a separate agreement with the Bank prior to utilising such services. The provisions of the separate agreement shall supplement and in the case of inconsistency prevail over these Terms and Conditions. The Customer accepts that such communications carry a risk and that such risk or any losses occurring are solely the responsibility of the Customer. Where the Bank acts on any Customer Communication sent by telephone, SMS, telex, facsimile, electronic mail (including email) or by hand, then subject to the Bank's compliance with the Protocols, the Customer will indemnify the Bank against all loss or damage incurred by the Bank in acting on such communication.
- 3.7 Any notice, instructions or other communication given by the Customer to the Bank shall be given or confirmed in writing and deemed to be validly given or served when acknowledged by an appropriate officer of the Bank. The Customer shall provide originals of all applications and other documents that are, in the sole opinion of the Bank, required or necessary to be provided for any transactions that are initiated by such communications. Where the Bank at its sole discretion and at the request of the Customer, acts on instructions by telephone, facsimile or electronic mail, such instructions shall be immediately confirmed in writing, duly signed by the Customer stating: "CONFIRMATION OF INSTRUCTION DUPLICATION TO BE AVOIDED". The Customer shall remain liable in respect of such instructions or other communications notwithstanding that the Bank does not receive the written confirmation.
- 3.8 Where the Bank's forms or Bank stationery are prescribed for particular instructions, communications or procedures the Customer is requested to abide by such set forms or stationery. If the Bank receives instructions or communication from the Customer in forms or stationery other than that prescribed the Bank may accept the same at its sole discretion and once accepted shall be deemed to have been received in the Bank's forms or stationery as appropriate, subject to these Terms and Conditions, and any other applicable provisions and procedures of the Bank had the prescribed, forms been used. In honouring or acting on such instructions or communications the Bank shall not be in any manner liable or accept responsibility for the same.
- 3.9 The Customer hereby consents to the receipt of offers, newsletters, promotions and other marketing communications (including SMS messages, emails and "in-app" messages) from the Bank. If the customer wishes to withdraw consent to receive such marketing communications, the Customer can do so by calling +971 4 424 4763

4. Deposits & Withdrawals

- 4.1 The Bank may make any debit to an Account even if this results in or increases a debit balance.
- 4.2 The Bank shall credit the Customer with sums which may be paid in or transferred for such purpose by the Customer or by any third party for the benefit of the Customer. Proceeds of deposits or credits will generally not be available for withdrawal by the Customer until cleared funds are received by the Bank.
- 4.3 Cheques and other instruments drawn to the order of the Customer or to a bearer will be accepted for collection but may not be drawn against unless cleared. The Bank reserves the right to debit the Customer with the value of any returned cheques together with the costs and charges applicable to returned cheques.
- 4.4 The Bank reserves the sole right to credit an account before the funds have cleared. In such case it may also reverse any debit or credit thus made if the funds do not clear in the ordinary course of time.
- 4.5 In the event of any erroneous debit or credit to the Account the Bank reserves the right to unilaterally reverse such entry or otherwise rectify the effects of such entry without any liability for any losses or damages thereby incurred.
- 4.6 In accepting items for deposit or credit the Bank only acts as the Customer's collecting agent and assumes no responsibility for the realisation of the same. The Bank may route and handle items for collection in accordance with its normal practice.
- 4.7 If an amount is deposited by cheque or other instrument, the deposit shall come into force only upon net realisation and receipt of the amount of the instrument by the Bank.
- 4.8 Withdrawals may only be made by the channels permitted by the Bank from time to time which include but are not limited to cheques, ATM machine facilities, written orders to pay or transfers against cleared funds in the account or within an agreed overdraft limit.
- 4.9 In the absence of an overdraft facility or special arrangements with the Bank the Bank shall not honour any cheques, bills of exchange, promissory notes or other orders for the payment of money issued by the Customer if it creates a debit balance. If such payment instruments are honoured for any reason by the Bank, the Customer shall repay the amount overdrawn together with interest at the Bank's overdraft rate and the Bank's prevailing charges on demand. The Bank shall have no responsibility or liability to the Customer in the event that it refuses to honour such payment.
- 4.10 If the total amount of debits to an account exceeds the available credit the Bank shall decide which debits it will make and in which order. Any credit extended by reason of permitting the account to result in a debit balance will be treated as an overdraft and such credit may be cancelled at any time at the Bank's discretion.
- 4.11 The Bank may at any time cancel any extension of credit. The Customer will transfer to the Bank on closure of an Account and otherwise on demand from the Bank sufficient immediately available funds to cover any debit balance on an Account or any other extension of credit and any interest, fees and other amounts owed by the Customer to the Bank.
- 4.12 You may get cash deposits effected into your Business Account through any of the Channels offered by the bank (Teller counter/ Cash Deposit Machine/ any other). However, the bank reserves the right to cap these deposits at any of the Channels which are available for cash deposit at any point of time without prior notice as per internal guidelines. By agreeing to open the Business Account, you agree to abide by the bank's policies and guidelines.
- 4.13 Fraud or misuse of Account must be informed immediately to the Bank by calling +9714 424 4763
- 4.14 The Customer will not conduct transactions in their Account(s) on behalf of third party(ies).
- 4.15 Dormancy:
 - a. The Business Account(s) will be treated as dormant if there is no financial transaction or non-financial actions in the Account(s) for 3

years as per UAE Central Bank regulations.

- b. Unclaimed funds (if any) for a period of five (5) years will be transferred to the UAE Central Bank.
- c. Any unclaimed balance in foreign currencies will be converted as of date of transfer at the Banks published customer rate before transfer to the UAE Central Bank. Customers will be reimbursed this AED equivalent amount on reclaim.
- d. The Bank will not be taking any responsibility as a result of transferring the amounts available in the dormant accounts or unclaimed balances to the Central Bank.
- e. Interest bearing accounts will continue to accrue interest at prevailing rates depending on the terms & conditions for the particular account type until the time the balance is transferred to the UAE Central Bank.
- f. No other fees other than those agreed during the life-cycle of the account activity will be levied on dormant accounts.

5. Telegraphic Transfers, Demand Drafts and Manager's Cheques

- 5.1 The Customer accepts that value for incoming and outgoing payment instruments to him or a third party will be given net of costs, banking charges and fees, taxes and exchange losses.
- 5.2 The Bank may at its discretion, negotiate the purchase of a payment or collection instrument previously issued by it. Any such transaction will be affected at the buying rate determined by it.
- 5.3 The Bank may make any currency conversions at its spot rate of exchange for the relevant currencies at the time of conversion.
- 5.4 All outward transfers are sent entirely at the customer's risk. The customer shall be responsible for the accuracy of the particulars given in the payment order issued and shall be liable to compensate the Bank for any loss arising on account of any error in the payment order. Customer agrees that the payment order shall become irrevocable when it is executed by the Bank. All payment instructions should be checked carefully by the Customer. The Customer agrees to indemnify the Bank, its agents and correspondents against any loss, cost, damages, expense, liability or proceeding which the Bank may incur or suffer as a result of acting upon, delaying to act upon or refraining from acting upon the said instructions. In no event shall the Bank be liable for any loss of profits or contracts or special, indirect or consequential loss or damages suffered by the Customer. The Bank shall have the right not to execute the transfer request in case of insufficient balance in the account set out in the transfer application. The Bank shall also have the right to deduct from the account(s) of the Customer who requested the transfer in case of deducting any amounts to do the transfer as a result of a computer, devices, or technical default, human or any other error. The Customer authorizes the Bank to deduct from his account(s) any loss arising from non-utilization of special FX rate deals booked by the Customer or booked by the Bank, its agents or correspondents on behalf of the Customer for processing of the transaction. All deals which are not executed completely, partially or cancelled will be considered as non-utilization.

6. Cheques and Payment Instruments

- 6.1 Cheque books will be issued for current accounts and any other eligible accounts at the Bank's discretion and subject to payment of the Bank's current charges. No cheque book will however be issued to the Customer in relation to savings accounts. The Customer will make every reasonable effort to avoid any fraud, theft or misuse or dishonour of cheques and payment instruments and will promptly notify the Bank in writing of any theft or loss of such cheques or payment instruments.
- 6.2 On closure of the account the Customer shall promptly return all unused cheques, payment instruments and related materials.
- 6.3 If cheque(s) issued by the Customer have to be returned unpaid on account of inadequate funds the Bank may close the account pursuant to the applicable laws and regulations of the U.A.E. In such event the Customer will return to the Bank, the cheque books relating to the account. The Customer understands that the Bank may be obliged to report details or accounts with returned cheques to the U.A.E. Central Bank and other relevant authorities.
- 6.4 Where cheques drawn in favour of the Customer are returned the Bank may at its option, return such cheque(s) to the Customer through ordinary or registered mail to the last given address of the Customer without any liability for any losses due to postal errors, thefts or otherwise.
- 6.5 Cheque Books are issued in accordance with the Central Bank's policy after having performed the AECB check. A broad summary is as follows:
 - 50 leaves cheque book if AECB history of last 12 months shows 0 cheque returns.
 - 10 leaves cheque book if AECB history of last 12 months shows 1-3 cheque returns.
 - No cheque Book if AECB history of last 12 months shows greater than 3 cheque returns.

7. Loss in Transit

The Bank shall not be liable for any loss of or damage to any cheques or any other commercial instrument or bank document while the same is in transit from the Bank to any Customer or from a Customer to the Bank.

8. Cheque Stop Payment

The Bank shall accept a stop payment instruction in the event of loss or theft of a cheque subject to receipt of a Police Report or an Order of a court having jurisdiction along with a comprehensive indemnity being received from me/us.

I/We will accept any and all liability arising from the Bank affecting such a stop including any legal costs, fees or penalties.

9. Statements and Advices

The Bank shall send to the Customer at monthly or other agreed intervals a statement of account showing the entries made in the account since the last statement and specifying the balance in the account. The Customer will notify the Bank in writing of any incorrect entry in a statement or advice promptly and in any case within thirty (30) days from the date on which the statement or advice is sent to the Customer. If the Bank does not receive an objection in writing to the statement within the specified time period the Customer shall be deemed to have confirmed the correctness of the Account, manifest errors and omissions excepted. The customer hereby agrees that he/she is responsible for

verifying the accuracy of any account / transaction statements sent to them. The customer can always request receipt of electronic account statements either through initial account opening process or through any of the digital banking channels such as mobile or online banking, the charges of which are detailed in the schedule of charges and can be viewed at www.mashreq.com/smeoc

10. VAT

Definitions:

Value Added Tax means any value added tax or similar tax payable to any authority in respect of transactions and includes, but without limitation, any other form of taxation that maybe applicable to this agreement.

- 10.1 All amounts expressed to be payable under this Agreement by the Customer to the Bank which (in whole or in part) constitute the consideration for any fees for services for VAT purposes are deemed to be exclusive of any VAT which is chargeable on that fees for services, and accordingly if VAT is or becomes chargeable on any fees for services by the Bank to the Customer under this Agreement and the Bank is required to account to the relevant tax authority for VAT on that fees for services, that Customer must pay to the Bank (in addition to and at the same time as paying any other consideration for such fees for services or at the point the VAT becomes due to be paid by the Bank if earlier) an amount equal to the amount of that VAT and the Bank must promptly provide an appropriate VAT invoice to the Customer where so required to by law).
- 10.2 Where this Agreement requires the Customer to reimburse or indemnify the Bank for any fees for services, the Customer shall reimburse or indemnify (as the case may be) the Bank for the full amount of such fees for services, including such part thereof as represents VAT, save to the extent that such the Bank reasonably determines that it is entitled to credit or repayment in respect of such VAT from the relevant tax authority.
- 10.3 In relation to any services provided by the Bank to the Customer under this Agreement, if reasonably requested by the Customer, the Bank must promptly provide the Customer with details of the Banks VAT registration and such other information as is reasonably requested in connection with the Customer's VAT reporting requirements in relation to fees for services provided.

11. Trade Doc

WHEREAS:-

- 11.1 We understand that the most expedient means of transporting trade finance related documents from/to Mashreq psc (the "Bank") is through courier; and
- 11.2 We are fully aware of the various risks (e.g. misplace and loss during transit) inherent and associated with transportation of the documents by courier and are fully prepared to accept such risks and all responsibilities and/or liabilities relating thereto. We hereby expressly acknowledge that it is not in the interest of Bank to assume such risks, responsibilities and/or liabilities, which are of far-reaching consequences.

In consideration of the above, we hereby confirm, agree and undertake to indemnify the Bank as follows:-

- 11.3 The Bank will not be held liable for any irregularity, delay, mistake, loss, omission or theft, which may occur in the transportation of the documents by the courier company chosen by the Bank.
- 11.4 If for any reason Bank is held responsible or found liable by any other party or competent authorities in relation to loss arising from transportation of the said documents, we hereby agree and undertake to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep the Bank and its shareholders, directors, officers and employees fully indemnified for any and all claims, losses, damages, liabilities, obligations, demands, penalties, actions, causes of action, proceedings, judgments, suites, costs and expenses of any kind or nature whatsoever and howsoever arising which are imposed or that may be imposed on, incurred, or that may be incurred, asserted or which may be asserted against, suffered or that may be suffered by the Bank.
- 11.5 In addition to the above, we hereby fully, irrevocably and forever waive, release, discharge and relieve the Bank from any and all claims, obligations and rights whatsoever and howsoever arising, that we may have against the Bank (if any) which arises or may arise as a result of or based on any existing laws, rules, regulations as we request and authorize the Bank to act upon and to accept our documents being transported through courier.
- 11.6 Without prejudice to the Bank's rights as above or otherwise and notwithstanding any other provision to the contrary in this document, the Bank shall have the absolute right and discretion, for any reason whatsoever, to act or not to act upon the documents being delivered.

12. Interest, Fees and Other Amounts

The Bank may charge interest on any debit balance at the rate of interest notified to the Customer. The Customer acknowledges that when opening the account, no initial deposit is required and that a copy of the schedule of the Bank's fees, interest rates and charges prevailing at the time was received. Unless otherwise agreed such fees, rates of interest and charges may be revised from time to time by the Bank on giving prior written notice 60 days in advance of such change or changes.

The Bank reserves the right to debit the Customer's account or accounts without reference to the Customer with all expenses, fees including ledger fees, interest, commissions, taxes, postage and other expenses paid or incurred on behalf of the Customer or arising out of the banking services and facilities provided to the Customer and in respect of any dealings between the Bank and the Customer, including any legal and other costs incurred in taking and realising any security. The charges for the banking services and facilities shall be based on the charges or tariffs of the Bank prevailing or otherwise in force from time to time, unless otherwise agreed.

13. Internet Banking

Where the Bank at its discretion offers and the Customer accepts the option of banking with the Bank through the internet, the Customer acknowledges that whilst every reasonable effort will be made by the Bank to make such banking secure and accurate, electronic transmission

can be intercepted, corrupted or fail to be delivered and accordingly the Bank is unable to accept responsibility for the use of internet banking services. The Customer therefore accepts the sole responsibility for the risks and any consequences in terms of costs, claims and ineffectiveness thereby incurred. The Bank and the Customer acknowledge that internet banking in respect of the Account will, unless the Bank otherwise decides, require a separate agreement, as well as separate mandates and specific operational instructions for the branch banking and the internet banking. Any change in mandates or operational instructions will therefore require instructions to both the branch and the internet banking centre before they can be effective. The terms of any separate agreement for internet banking services shall apply in addition to these Terms and Conditions and prevail in the event of inconsistency.

14. Discharge of the Bank's Obligations

- 14.1 The Bank will make every effort to comply with and exceed the performance standards and practices established by the reputable banks in the United Arab Emirates and discharge its obligations diligently and efficiently with customer satisfaction being the paramount objective. In so doing the Bank may use the methods, systems, equipment software, banking intermediaries, network relationships and programmes it deems to be the most suited and optimum for its purposes and customer satisfaction objective. The Bank's performance at any time will therefore be dependent on such supporting systems, equipment and arrangements particularly in respect of reimbursement, documentary collection and letter of credit related services and governed by international banking standards, guidelines and procedures set by global standards bodies such as the International Chamber of Commerce.
- 14.2 No claim may at any time be made nor shall either party have any liability for any indirect, incidental or consequential loss or damages (including loss of profit), even if advised of or being aware of the possibility of such loss or damages.
- 14.3 Payments in respect of an account, letter of credit or confirmation shall be made in the currency in which that account, letter of credit or confirmation is denominated. The rights and obligations of the Bank and the Customer in respect of any account, letter of credit or confirmation shall be governed by the laws and regulations of the country or territory in which the account is held or such letter of credit or confirmation is issued and will be enforceable only against the branch, subsidiary or affiliate of the Bank where the account is held or such letter of credit or confirmation is issued.
- 14.4 Where the Bank opens or confirms a letter of credit at the request of or for the Customer, the Customer's obligation to pay arises on substantially confirming documents.
- 14.5 "Force majeure event" for the purposes of these Terms and Conditions shall mean any event due to any cause beyond the reasonable control of the relevant party, such as restrictions on convertibility or transferability, requisitions, involuntary transfers, unavailability of any banking arrangements or system, sabotage, fire, flood, explosion, acts of God, civil commotion, strikes or industrial action of any kind, riots, insurrection, war or acts of government. Where the Bank or its performance is prevented, hindered or delayed by a force majeure event, its obligations will be suspended for as long as the force majeure event continues.
- 14.6 Should the performance by the Bank or the Customer of any of its obligations with respect to any Account or banking activity result in the breach of any law, regulation or other lawful requirement of any relevant governmental or other authority then such party shall be entitled to decline to discharge such obligation without any liability for such nonperformance.

15. Addresses and Receipt of Communications

- 15.1 For the purposes of any dealings with the Customer, the Bank shall rely on the address stipulated in the account opening form or the most recent statements for the relevant account, unless a change is validly and effectively communicated to the Bank. Any change in address shall be notified by the Customer to the Bank in writing. The Bank shall give effect to the revised address once such notification has actually been received and the Bank's records updated accordingly. In the event of failure to notify the Bank of any change of address the Bank shall incur no responsibility or liability for any losses resulting.
- 15.2 Any communication which may be addressed to the Customer at such address shall be deemed to have been received by the Customer four days after the date of mailing of the same. When such communication is sent by facsimile or email or electronic transmission to a facsimile number or email address given by the Customer to the Bank for that purpose in the account opening form or by a subsequent valid update or notification the communication shall be deemed to have been received immediately after completion of transmission regardless of when and if it was actually received.
- 15.3 The Bank shall not incur any liability or responsibility for any delays or loss of any mail sent to the Customer at the address provided.
- 15.4 Written notices by the Customer shall be effective if delivered to the Bank's address on the most recent statement for the relevant Account (or at any other address it may provide by written notice for this purpose).
- 15.5 Notices shall be in English unless otherwise agreed.
- 15.6 The Customer hereby agrees that he/she is responsible for keeping the bank correspondence secure for future reference

16. Customer Information

- 16.1 Whilst every effort will be made by the Bank to treat customer information as highly confidential, the Customer acknowledges and agrees to the Bank disclosing or sharing of Customer information to and between: (a) the branches, subsidiaries, representative offices, affiliates and agents of the Bank; (b) third parties selected by any of them, wherever situated, for confidential use including any data processing, statistical and risks analysis purposes; and (c) any relevant law, court, regulator or legal process to which any of them is subject.
- 16.2 In order to comply with the applicable laws and regulations and for the purposes of (i) getting my/our personal or business information, (ii) managing my/our account(s) and the transactions entered into by me/us and (iii) executing any product or service subscribed by me/us including but not limited to loans and credit cards, I/we hereby irrevocably and unconditionally agree, consent and authorize the Bank, its subsidiaries, agents and bank's third party service providers, and any others as the Bank may deem appropriate and at its sole and absolute discretion, to:
 - Collect, seek, obtain, process, confirm and keep updated all information relating to me/us including but not limited to my/our personal or business details, details of my/our accounts, statements, loans, current and previous credit card, banking transactions, repayment history and any default and any other personal information that I/we may share with the Bank such as name, gender, date of birth, Emirates ID number and work-related information, as necessary (the "Information").

- Disclose and exchange the Information with any government authority and/or quasi government authority and/or private entities, including but not limited to Al Etihad Credit Bureau, or any other third party which may also introduce possible limitations for customer in accessing future Financial Products and/or Services based on the customer record provided/information shared.

I/We undertake to regularly provide the Bank with the requested Information and keep this Information updated as long as I/we shall remain Customer(s) of the Bank.

- 16.3 The Customer acknowledges that the Bank shall collect and process the Information of the Customer for lawful purposes only, to enable the Bank to provide banking services to the Customer and to comply with the Bank's legal obligations as a licensed financial institution of the Central Bank of the UAE.
- 16.4 The Customer acknowledges that he/she has the right to refuse to provide his/her consent to the Bank's processing of his/her Information. However, where the Bank collects Information under the terms of these Terms and Conditions or by law, and the Customer fails to consent or provide that data when requested, the Bank may not be able to perform the contract that it has or is entering into with the Customer in line with the Terms and Conditions, for example, to provide to the Customer with the banking services. In this case, the Bank may have to cancel any banking services to the Customer or the Account(s) and the Bank shall notify the Customer if this is the case at the time. The Customer acknowledges that a future withdrawal of the Customer's consent shall not affect the lawfulness of the data processing conducted by the Bank that is based on the prior consent.
- 16.5 The Customer acknowledges and understands that he/she has the right to request access and correction of his/her Information from the Bank or to limit the processing of his/her Information. The Customer can exercise his/her rights or make a complaint about the processing of his/her personal information by contacting the Direct Banking Centre at +971 4 424 4763.
- 16.6 The Customer hereby acknowledges that he/she has read and understands the information provided in the Bank's privacy notice (click here to read the Privacy Notice) and that the Customer consents to the Bank's processing of the Customer's personal data in line with the privacy notice

17. Closing an Account: Termination

- 17.1 Subject to these Terms and Conditions, either party may close an Account at any time and without assigning any reason.
- 17.2 The Customer shall ensure that at all times the Account is in credit in an amount not less than the required minimum balance. When the Account does not meet the minimum required balance, the Bank may either impose a service charge or terminate the Account. Without prejudice to the other provisions of these Terms and Conditions, the Bank is entitled by giving written notice to the Customer to close an Account if there is no credit balance in the Account for a period of one month.
- 17.3 When an Account is closed, and subject to these Terms and Conditions, the Bank will pay to the Customer any final cleared funds standing to the credit of the Account and any interest due as at the time the Account is closed, and the Customer shall return to the Bank all related information, money owed and equipment supplied by the Bank within seven days.
- 17.4 The Bank may by notice in writing and solely at its own unfettered discretion close an Account and any such closure shall be binding upon the Customer. The closure shall be effective as of the date stipulated in the notice notwithstanding that the Customer had inadvertently not received the said notice. The Customer irrevocably agrees and waives any right, whether legal or otherwise, that it/they may have to challenge the Bank's right or decision to close an Account.
- 17.5 Wherein the accounts remains inactive (never funded) for more than 180 days from the account open date, the bank reserves the right to automatically close such account without any notice.

18. Bank's Books and Records

- 18.1 Extracts or statements from the Bank's books, records and accounts, duly certified by an authorised officer of the Bank, including any computer and electronic printouts and telephone recordings shall be final and conclusive evidence against the Customer as to the accuracy thereof in any dispute, differences or legal proceedings or otherwise.
- 18.2 The Customer agrees to relinquish any legal or contractual entitlement to have the Bank's books, accounts and records audited or, inspected or to require that such books, accounts or records be produced physically by any court or person. The Customer agrees to accept as genuine and binding duly authorised signatures of any of the Bank's documents and transactions.
- 18.3 The Customer recognises and accepts that the Bank's records are contained on microfilm and other information repositories and confirms and agrees that all documents, recordings and communications produced, are legal and genuine instruments, constituting conclusive evidence as against the Customer. The Customer agrees not to exercise any legal rights or entitlement to object to such evidence.
- 18.4 The Customer acknowledges that the Bank maintains telephonic and electronic monitoring and recording of communications with Customers for the purposes of records, service quality, training and security. The parties agree to such recordings and records being produced in evidence in the course of any proceedings concerning the relationship of the Customer and the Bank.

19. General

- 19.1 The Bank may in its unfettered discretion and without being obliged to give any prior notice or disclose any reason therefore restrict, curtail, suspend or cancel the operation of an Account or the provision of any or all types of banking services or facilities. In exercising such discretion the Bank shall not be subject to or incur any liability for any claims, losses, disruption or inconvenience which may be caused.
- 19.2 The rights and obligations of each party under the Terms and Conditions may not be assigned without the written consent of the other which when requested shall be forthcoming unless withheld or delayed for good reason. The Bank may however without the Customer's consent, assign or transfer the Account and all its rights and obligations in respect thereof to a branch, subsidiary or affiliate where it would be without detriment to the provision of services to the Customer or if required by the Bank's corporate or operational restructuring.
- 19.3 The illegibility, invalidity or unenforceability of any provision of these Terms and Conditions shall not prejudice the remainder of these Terms and Conditions which shall remain in full force and effect.
- 19.4 The Bank may at its discretion waive compliance with any of these Terms and Conditions but no such waiver shall prejudice or curtail

the Bank's rights and benefits under the Terms and Conditions generally, including the right to enforce the waived term or condition at a future date.

- 19.5 Amounts deposited by the Customer or held in the Customer's name cannot be assigned or charged by the Customer to any other person or entity by way of security without the Bank's consent.
- 19.6 I/We confirm that I/we or the firm has/have not been debarred from opening or operating a Bank account by UAE Central Bank, the UAE Courts, Federal or Amiri Decree, in the UAE or by any authority in the country where the firm/company is registered.
- 19.7 The Bank shall not be liable to me/us for any act of commission/omission thereof by it under the terms of these General Conditions or the account mandate unless directly caused by the Bank's gross negligence or willful misconduct.
- 19.8 The Bank hereby confirms disclosure of the following:
- a) It will only collect Data / Personal Data for a lawful purpose directly related to a function or activity of the Customer;
 - b) Where it is obligatory for the Customer to provide the Data / Personal Data, the consequences for the Consumer for failing to provide the Data / Personal Data as required;
 - c) A future withdrawal of expressed consent by a Customer shall not affect the lawfulness of data processing based on the prior expressed consent. Unless specified otherwise, the withdrawal must take effect within complete 30 calendar days of the Customer requesting the withdrawal with the Bank;
 - d) When Data / Personal Data of the Customer is being processed by or on behalf of the Bank, provide a description of the Data / Personal Data being processed;
 - e) When other external information on the Customer is collected by the Bank and the source of that Data / Personal Data;
 - f) The Customer's right and means to request access to and to request correction of the Data / Personal Data and how to contact the Bank with any enquiries or Complaints in respect of the Data / Personal Data;
 - g) The choices and means the Bank offers the Customer for limiting the processing of Data / Personal Data

20. Overdrafts & Balances

The Customer shall not be entitled to overdraw an account without the Bank's consent. Where the Bank permits or authorises the Customer to overdraw an account interest will be chargeable on such overdraft at the Bank's prevailing overdraft rate calculated on a daily basis and added to the principal amount every month. The interest rate may be varied by the Bank from time to time at the Bank's discretion. The Bank shall be entitled to levy charges for unauthorised overdrafts and overdrafts exceeding limits. The Customer shall also pay to the Bank such charges and expenses as may be incurred by the Bank in arranging, approving or permitting and administering any such overdraft. The balance of any such overdraft and accrued interest shall be repayable by the Customer to the Bank immediately upon demand.

21. Legitimate Funds

- 21.1 The Customer accepts that banks in the United Arab Emirates and elsewhere have statutory and regulatory obligations imposed on them with regard to ascertaining the source and nature of their Customers' funds. Accordingly, the Customer, as with other Customers, agrees and consents to the Bank being at liberty in the discharge of such obligations to report any confirmed or suspected money laundering or other suspicious or illegal transactions in or related to the Customer's Account(s) to the relevant authorities, and where necessary to take such action as may be necessary if the Bank's representatives believe the funds to have been obtained other than through lawful means or transactions.
- 21.2 Where the Customer or its agents or servants present to the Bank any counterfeit currency notes of any description whether advertently or inadvertently such currency notes shall be retained and forfeited to the Bank. Any such counterfeit currency received will be fully disclosed and reported to the Central Bank of the UAE and other lawful authorities of the state notwithstanding that such action may be contrary to the Customer's express instructions and no liability on the part of the Bank shall thereby arise whether in respect of customer confidentiality or otherwise.

22. Provisions Regarding Specific Accounts

22.1 Current Accounts

- (a) Current account facilities are only available to businesses resident or registered in the United Arab Emirates and the denomination of current accounts may be restricted to U.A.E. Dirhams only or any other specified.
- (b) All current accounts shall be non-interest bearing unless the Bank decides otherwise.

22.2 Savings Accounts

Subject to any minimum balance requirements, the amount of interest on any savings account will be computed monthly on the minimum monthly balance in the Customer's savings account and credited at such periodic intervals as the Bank shall decide. The interest rate shall be the Bank's prevailing rate for savings accounts.

22.3 Other Accounts

Customers may be offered other accounts which will be governed by the Bank's terms and conditions for such accounts from time to time which will be applicable in addition to these Terms and Conditions.

22.4 Fixed Deposit

- (a) When a Fixed Deposit is opened, the bank shall inform the customer of prevalent interest rates for various terms before opening the fixed deposit. The Bank shall also issue a confirmation advice stating the principal sum, the term and the rate of interest payable & its frequency. The Fixed Deposit will be subject to the minimum balance limit determined by the Bank from time to time. Interest will be paid on maturity and withdrawals may be made only on the maturity date of the relevant deposit unless otherwise agreed.
- (b) Instructions for renewal or withdrawal of Fixed Deposit must be received by the Bank no later than two business days prior to the maturity date. If the Bank does not receive instructions, then the deposit and any other interest earned will be automatically rolled over for a similar period.

- (c) Where the Customer withdraws a Fixed Deposit early this will be subject to the payment of such fee, penalty and/or charge as the Bank deems appropriate in the circumstances and subject to the prevailing provisions of the Bank regarding such withdrawals. The Customer acknowledges that the Bank may at its discretion and from time to time vary the provisions applicable to early withdrawal of Fixed Deposits including but not limited to the interest rate and the basis of calculation of the interest rate applicable from time to time.
- (d) For premature withdrawals of Fixed Deposits, a penalty rate of 2% will be charged, i.e., the interest applicable for the total period for which the deposit has run less applicable penalty. No partial withdrawal is allowed on a Fixed Deposit.

23. Foreign Currency Account

- 23.1 If an Account is denominated in a foreign currency withdrawals and cash deposits may only be made in the local currency and such Account will be subject to the local and national laws and regulations. All transmission costs, service charges and any other charges and expenses whatsoever of any kind relating to withdrawals from the Account will be paid by the Customer in full without deduction or set-off immediately upon demand. The Bank's spot rate of exchange from time to time shall prevail unless the Bank in its discretion decides otherwise.
- 23.2 In case of any currency dealings and settlement of foreign exchange contracts:
- (a) I/We agree that Offers to purchase or sell currencies where we have agreed to the offer through any of our Representatives irrespective of whether it was made in writing, by telex or by telephone and (regardless of how the offer is made) such offer may be accepted by any of those means. I/We agree to indemnify and keep you indemnified against any liabilities, losses or costs that you may incur as a result of acting in reliance on any instructions or communications received on our behalf and honestly believed by you to have been given by us or by a person having such authority. I/We will bear the risk of any losses arising from mistakes, misunderstandings or errors which may occur in the course of communications by telephone, facsimile transmission or telex with us in this connection.
 - (b) I/We agree to comply strictly with the terms of each foreign exchange contract, including the obligation to pay on the settlement date at the agreed purchase price by us and to pay on the settlement date the agreed amount of foreign currency being sold to us. On the settlement day of each foreign exchange contract, I/we hereby irrevocably authorise you (but without any obligation on your part) to purchase with any settlement payment due from you to us, the currency of the countervailing payment due from us to you at the current rate of exchange and, after applying the purchased currency towards payment of the amounts due from us to you under the foreign exchange contract, you shall pay to us any surplus or (as the case may be) demand from us any deficiency, whereupon we shall immediately pay in full the amount so demanded.

24. Revolving Credit Facility

The Bank may at its sole discretion offer or make available a revolving credit facility to the Customer if the Customer satisfies the Bank's requirements as determined by the Bank in its sole discretion. If the Customer obtains a revolving credit facility then unless agreed otherwise in writing, the Customer shall repay any amount outstanding under the facility to the Bank on demand with interest at the rate determined by the Bank. The Customer shall also pay the annual service fee for the right to use the revolving credit facility.

25. Joint Accounts

The Customer agrees that the title of a Customer's Account will not give any person any right to the benefit of any particular current, savings, call, fixed or other account and that the Account opening form or related documentation will determine whether the particular current, savings, call, fixed or other Account is single or joint.

26. Other Interest Earning Accounts

In the case of any other interest earning accounts, instructions for the withdrawal of monies shall be received by the Bank by no later than the time and date the Bank specifies for this purpose. Interest earned will be credited to the account at intervals specified by the Bank for this purpose. Interest will accrue on a 360 day year basis. And the rate of interest may be changed and/or modified by the Bank at any time without prior notice to the Customer.

27. Set Off & Consolidation

The Bank may at any time and without notice to the Customer combine or consolidate all or any of the Customer's accounts at any of its branches and set off or transfer any sum or sums outstanding to the credit of one or more of such accounts or any other asset of the Customer in the Bank's custody or control in or towards satisfaction of any of the Customer's liabilities to the Bank on any other account or in any other respect whether such liabilities be actual or contingent, primary or collateral, several or joint. The combinations, consolidation, set off and transfers referred to may be made on one or more occasions and at the discretion of the Bank. Any exercise of its rights under these provisions shall not prejudice any security held by the Bank.

28. Opening of Additional Accounts and Provision of Additional Products

The Bank may from time to time open any further account/s in any currency in the name of the Customer where the Customer makes a request to that effect or if the Bank deems it necessary and advantageous for operational or legal reasons to control, monitor, segregate and/or separate some transactions from others. Such accounts when opened shall be governed by these Terms and Conditions and the Bank shall be deemed to have the lawful authority to open and maintain such accounts for so long as it may think fit without requiring additional account opening forms to be executed by the Customer, who will be deemed to have accepted the same. The Bank may at its discretion and at such time as it deems fit close any accounts which have been thus opened.

29. Death of a Signatory

Subject to compliance with the mandate of the Customer from time to time if any signatory (other than a sole proprietor) dies then:

- (i) if withdrawal is by one or more signature from a set of signatories the other signatories may continue to operate the account; and

- (ii) if withdrawal is by joint signatures the surviving signatory may continue to operate the account, provided also that the operation of an account shall in such event be subject to the Bank being satisfied that it may lawfully permit such continued operation.

30. Law, Jurisdiction & Immunity

- 30.1 The operation of the account and these Terms and Conditions are governed by the law of the United Arab Emirates and by the laws of the specific Emirate of the branch at which the account is opened. As all transactions are commercial in nature the provisions of the Civil Code of the United Arab Emirates do not apply to the account or these Terms and Conditions or any transactions arising therefrom.
- 30.2 Any dispute or difference between the Bank and the Customer arising in respect of or touching upon the account, any funds therein or these Terms and Conditions will be submitted to resolution by the civil courts of the United Arab Emirates or, at the sole discretion of the Bank, by arbitration in the Emirate of the branch holding one or more of the Customer's accounts before a single arbitrator subject as below.
- 30.3 In the case of arbitration the parties shall jointly appoint an arbitrator within 30 days of the service of a notice by either party specifying the subject matter of the dispute but if by the end of such period the parties have been unable to agree on an arbitrator the arbitrator shall be appointed by the Dubai International Arbitration Centre on application by either party and the arbitration and entire process shall be conducted in accordance with the rules of the Centre. The venue of the arbitration shall be Dubai and the language of arbitration shall be English. The award made shall be, to the extent possible under the applicable law, binding on the parties and not subject to appeal. The costs shall be determined and borne as set out in the award.
- 30.4 Each of the Customer and the Bank waives any right it may have to immunity from legal proceedings or execution.

31. Acceptance of these Terms and Conditions

The Customer confirms that it or its duly authorised representative has read these Terms and Conditions set out as above and understood and accepted the same.

Debit Card Terms and Conditions

In consideration of Mashreq (the "Bank") pursuant to my/our request, making available to me/us and my/our authorised staff (the "Staff"), services and issuing to me/us and my/our Corporate Debit Card (the "Card") for use at approved ATM and Point Of Sale ("POS") terminals ("Terminals"), I/we agree to be bound by the following Terms and Conditions:

1. At all times to regard the Card as the property of the Bank and to surrender all or each of them unconditionally and without reservation upon demand by the Bank.
2. The Bank shall consider providing the facilities to such Staff as shall be notified by me/us from time to time and I/we agree to provide the Bank in writing with the name and full signature and evidence of the identity of the person authorised to hold the Card. Any changes shall be made in writing and signed by me/us and delivered to the Bank.
3. To restrict use of the Card exclusively to me/us and to my/our Staff as they are not transferable.
4. To keep these facilities and all Information relating thereto secure and confidential and not to allow any unauthorised person access to them.
5. Not to use or attempt to use and at all times to guarantee that the Staff will not use or attempt to use the Card unless there are sufficient funds in my/our Account to cover the withdrawal or payments.
6. Not to use or attempt to use and at all times to guarantee that the Staff will not use or attempt to use the Card after any notification of its/their cancellation or withdrawal has been given to me/us by the Bank or by any person acting on behalf of the Bank.
7. At no time and under no circumstances to disclose to any person the Personal Identification Number (PIN) allotted to me/us and my/our Staff to facilitate the use of the Card at any Terminal.
8. Cash withdrawal and purchase limits are subject to change. In the event of any variation in the limits allocated on the Card, I/we accept and agree that existing Card shall be cancelled and issued afresh.
9. To immediately notify the Bank of the loss or theft of the Card.
10. To accept full responsibility for all transactions processed from the use of the Card except any transactions occurring after the Bank shall have confirmed to me/us that it has received notice of loss or theft of the Card or of unauthorised acquisition of the PIN.
11. Subject to (10) above, to accept the Bank's record of withdrawals and/or payments as conclusive and binding for all purposes and to authorise the Bank to debit my/our Account with all amounts withdrawn or paid with or without my/our knowledge or authority.
12. Charges & Expenses: The Bank reserves the right to debit the Customer's Account or Accounts without reference to the Customer with all expenses, fees including ledger fees, interest, commissions, taxes, postage and other expenses paid or incurred on behalf of the Customer or arising out of the banking services and facilities provided to the Customer and in respect of any dealings between the Bank and the Customer, including any legal and other costs incurred in taking and realising any security.
13. I/We acknowledge that the amount stated on the ATM screen or a printed enquiry slip or receipt advice shall not for any purpose whatsoever be taken as conclusive of the state of my/our Account with the Bank.
14. Statements: The Bank shall send to the Customer at monthly or other agreed intervals a statement of Account showing the entries made in the Account since the last statement and specifying the balance in the Account. If the Bank does not receive an objection in writing to the statement within 15 days of it being mailed the Customer or where requested or authorised by the Customer of it being sent by facsimile or e-mail, the Customer shall be deemed to have confirmed the correctness of the Account, manifest errors and omissions excepted, and shall

thereafter have no right to claim that it is incorrect.

15. The Bank will not be responsible for the Card not being honoured at any Terminals for any reason.
16. The Bank will not be liable, responsible or accountable in any way whatsoever for any and all actions, proceedings, costs, losses or damage (including legal costs) howsoever arising caused by any mechanical defect in or insufficiency of funds in or malfunction of any Terminal.
17. Not to hold the Bank liable, responsible or accountable in any way whatsoever for any indirect or consequential losses or any economic loss, injury or damage howsoever arising caused by my/our and/or the Staff use or misuse of the Card, PIN and/or the facilities.
18. That I/we fully indemnify the Bank for any and all actions, proceedings, costs, losses or damage (including legal costs) it may have suffered in connection with the delivery of the Card or PIN or the use or provision of the facilities and/or my/our and/or the Staff use/misuse of the Card/PIN and/or the Facilities.
19. Notwithstanding and without prejudice to the generality of the provisions of (14) and (15) above, the use of the Card shall be at my/our sole risk and I/we assume any and all risks incidental to or arising out of the use of the Card.
20. I/We agree to return the Card for cancellation should they no longer be required or should my/our Account with the Bank for any reason be closed.
21. I/We agree to (i) call the Bank if and when I/we wish to cancel the Card and (ii) confirm the Card cancellation in writing no later than 48 hours after I/we called the Bank concerning the cancellation of the Card.
22. The Bank shall be at liberty to terminate the provision of services at any time without notice to me/us by cancelling or refusing to renew the Card.
23. The Bank reserves the right to vary these Terms and Conditions by prior notice in writing to me/us.
24. Death of a Signatory
If any signatory (other than a sole authorised person) dies, then:
 - (i) The company, Account/Card owner could nominate any other signatory to continue transacting on the Account; and
 - (ii) If withdrawal is by joint signatures the surviving signatory may continue to make withdrawals from the Account.

Provided always that the operation of an Account shall in such event be subject to the Bank being satisfied that it may lawfully permit such continued operation.
25. Internet Banking: Where the Customer accepts the option of banking with the Bank through the internet the Customer acknowledges that whilst every reasonable effort will be made by the Bank to make such banking secure and accurate, electronic transmission can be intercepted, corrupted or fail to be delivered and accordingly the Bank is unable to accept responsibility for the use of such internet banking services and that the Customer, having accepted or requested such form of banking, uses such form of its own volition, knowing of and accepting sole responsibility for the risks of costs, claims and ineffectiveness thereby arising or involved.
26. Foreign Currency Accounts: If an Account is denominated in a foreign currency then:
 - (i) Cash withdrawals of cleared funds and deposits can only be made in the currency of the Account unless the Bank in its sole discretion directs otherwise;
 - (ii) The Account is payable solely at the branch of the Bank in which the Account is maintained and is subject to the laws and regulations of the United Arab Emirates;
 - (iii) All transmission costs, service charges and any other charges and expenses whatsoever of any kind relating to withdrawals from the Account will be paid by the Customer in full without deduction or set off immediately upon demand; and

In the event of closure of the Account for any of the reasons, the Customers agrees that the remaining balance in the Account (if any) can be disbursed or refunded to the Customer by the Bank in UAE Dirhams, after deducting any applicable charges and fees (including conversion cost in case of foreign currency).
27. That I/we have read and agree to be bound by the Bank's Terms and Conditions relating to all Bank Accounts.
28. I/We hereby agree and undertake to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep you fully indemnified of, from and against any and all claims, demands, liabilities, obligations, damages, penalties, actions, causes of actions, costs and expenses of any kind or nature whatsoever imposed or which may be imposed on, or incurred, asserted or which may be asserted against, suffered by you or be required to pay by reason of as a result of or arising directly or indirectly out of your compliance with our aforesaid request.
29. Applicable Law and Dispute Resolution
 - (i) The operation of the Account and these Terms and Conditions are governed by the law of the United Arab Emirates and by the laws of the specific Emirate of the branch at which the Account is opened as both parties agreed that all transactions are commercial in nature.
 - (ii) Any dispute or difference between the Bank and the Customer arising in respect of or touching upon the Account, any funds therein or these Terms and Conditions will be submitted to resolution by the civil courts of the United Arab Emirates.
30. The Business Debit Card and related PIN are issued/generated to the cardholder entirely at the customer's own risk, and the Bank shall bear no liability whatsoever for any loss/damage arising from the issuance of the Debit Card and the related PIN.
31. Important points to keep in mind when using your Mashreq Business Debit / Credit cards:

- (i) Report lost/stolen/damaged cards immediately.
 - (ii) a Use your cards at merchants/websites that makes transactions 3D secure.
 - (iii) Report any unidentified transaction on your card immediately
 - (iv) Use only those internet browsers that securely transmit data. You can see whether a browser is secure by making sure the web address begins with https:// and looking for a closed-padlock symbol in the browser.
 - (v) Do not respond to unsolicited email requests for personal account information, even if the source of the request looks trustworthy.
 - (vi) Do not share card details by email.
 - (vii) Never let your card out of your sight when paying for goods/services.
31. Actions to take in case you suspect fraud:
- (i) Block the Card: (1) Log on to Mobile Banking> select the card type> click on “card control” and press “lock temporarily”. (2) Alternatively, call the Mashreq Direct Banking Centre at number given on the reverse of your card, and speak to a call center agent to temporarily block your card.
 - (ii) b. File a Dispute: If you have observed a fraudulent transaction, visit mashreq.com to download the dispute form, fill it out, and email it to us at the email address given on the form.
31. In case the card is lost or stolen or any unauthorized transactions are performed on it, or on any other instrument provided by the bank, the customer should immediately inform the bank by calling +971 4 424 4763.

Mashreq Business Online & Mashreq Biz

1. Definitions

Accounts

Account(s), Loan & Finances, Credit Card(s), Investment(s) & Deposits of the Customer with the Bank.

Business Day

A day on which the Bank is open for business in Dubai.

Administrator

Person(s) authorised by the Customer to allow access to Mashreq Business Online & Mashreq Biz to conduct financial and non-financial transaction. The administrator may or may not be part of the authorized signatory(s) or power of attorney nominated to operate the account.

Financial User

Person(s) appointed by the Customer to conduct financial transactions that may or may not be part of the authorized signatory(s) or power of attorney nominated to operate the account.

Non-Financial User

Person(s) appointed by the Customer to conduct non-financial transactions (such as Statement Download, Cheque Book request, etc) that may or may not be part of the authorized signatory(s) or power of attorney nominated to operate the account.

Authoriser

Person(s) appointed by the Customer to authorise Financial and Non-Financial transactions. The Authoriser can be an Authorised Signatory, Power of Attorney or an Administrator appointed by the customer to conduct transactions on the Customer's Account.

Mashreq Business Online

The brand name of the Online Banking Delivery Channel launched by Mashreq psc

Services

Financial and non-financial services provided under this Agreement.

Password

Means any confidential password, phrase, code or number, memorable data, or any other identification of any kind either issued by the Bank to the Customer or sent by the bank to the registered mobile number of the customer.

Mashreq Business Online Token

Refers to the Physical Electronic Signature Card or Electronic Signature Mobile App issued to customers having access to Mashreq Business Online & Mashreq Biz. The Mashreq Business Online Token is used to authorize any transaction both financial and non-financial on Mashreq Business Online & Mashreq Biz.

2. Access and Use of the Service

- 2.1 The Bank has agreed to provide the customer access to Mashreq Business Online & Mashreq Biz and use of the services in accordance with the Terms and Conditions of the Agreement.
- 2.2 The Services of Mashreq Business Online & Mashreq Biz provided by the Bank under this Agreement shall consist of:
 - (a) Financial Services: services which include instructions given or changes advised which if accepted by the Bank, have or may have an impact on the operation and/or balances of the Customer's Account(s), Loan(s), Finance(s) or Credit Card(s); and/or
 - (b) Non-Financial Services: services which include making enquiries, initiating requests to download statements, cheque book request and other activities not covered by Financial Services.
- 2.3 The Customer is solely responsible for ensuring that the computer and other equipment with which the Non-Financial User/Financial User accesses and uses the services is suitable for such use and its functioning properly. The Bank accepts no liability if the Customer incurs any loss or damage because an item of the Customer's equipment is unsuitable for the services or not functioning properly.
- 2.4 The Customer may at any time restrict and/or cancel access to or use of the services by a Non-Financial User/Financial User in whichever manner it deems necessary, and shall inform the Bank of such restriction and/or cancellation as soon as practically possible and shall obtain the Bank's acknowledgment of receipt of such information.
- 2.5 The Customer shall be liable for all actions taken by the Non-Financial User and/or the Financial User and/or Administrator under this Agreement.
- 2.6 Mashreq Business Online Token, One Time Password & Password
 - 2.6.1 All Mashreq Business Online users will be provided with a separate Login ID and Password in order to access and use Mashreq Business Online & Mashreq Biz Services. The Authoriser shall additionally be provided with Mashreq Business Online Token or a One Time Password on the registered mobile number of Mashreq Business Online & Mashreq Biz to authorize the transaction.
 - 2.6.2 The Bank hereby grants the Customer and each Authoriser a non-exclusive, non-transferable license to use Mashreq Business Online Token or One Time Password to authorize a transaction.
 - 2.6.3 The Customer is required to notify the Bank immediately if the Mashreq Business Online token or the registered mobile number fails to function correctly and the Bank shall have no liability for breach of access to the Mashreq Business Online token or the registered mobile number.
 - 2.6.4 The Bank shall send the Mashreq Business Online Token and/or the pin-mailer by courier to the registered address of the customer mentioned in the Bank's system. The Customer shall take all necessary steps and measures to ensure that the Mashreq Business Online Token and/or the pin mailer are received by a duly authorised representative of the Customer and the Bank shall not be responsible to monitor if the Mashreq Business Online token and/or the pin mailer have been duly delivered to the Authorised Customer.
 - 2.6.5 The Bank shall not be liable in any manner whatsoever for any loss, delay or damage to, of the Mashreq Business Online Token or pin mailer after it has been dispatched to the Customer in the manner specified herein. The Customer shall take reasonable care of the Mashreq Business Online Token, Login ID and the Password so that it is not stolen, lost, damaged or faulty.

- 2.6.6 If for any reason, the Bank is held responsible or found responsible/liable, for acting under the email instruction from the Customer, by any third party, the Customer agrees and undertakes to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep the Bank and/ or its Representatives fully indemnified from and against any and all claims, losses, damages, liabilities, obligations, demands, penalties, actions, causes of action, proceedings, judgment suits, cost and expenses of any kind and nature whatsoever and howsoever arising which are imposed or that maybe imposed, incurred, asserted or suffered as a result of or arising directly or indirectly out of the Bank's relying upon and acting in compliance with the Customer's email instruction.
- 2.6.7 The Customer is solely responsible for ensuring that the computer, mobile device and mobile SIM, and other equipment and the software with which any User accesses and uses the Services is suitable for such use and is functioning properly. The Bank accepts no liability if the Customer suffers any loss or damage because an item of the Customer's equipment or the Software is unsuitable for the Services, not updated or not functioning properly.

3. Instructions

- 3.1 The Customer irrevocably authorises the Bank to accept and act upon instructions given to the Bank by the Financial User or Administrator.
- 3.2 The Customer undertakes, and shall procure that the Administrators/Non-Financial User/Financial User undertakes, to be bound by instructions given by the Bank regarding security procedures.
- 3.3 The customer may conduct transactions at all hours. Exceptions may apply hereto, but the Customer will be advised in respect hereof at the time of conducting the transactions.
- 3.4 All transactions shall be conducted subject to the availability of adequate funds in the Account.
- 3.5 The Bank may keep records of electronic or other written instructions received in respect of the services for as long as the Bank considers appropriate.
- 3.6 The Bank may not act on any instruction via public e-mail nor via the Mashreq Business Online & Mashreq Biz mail facility. The Bank shall not be liable for any loss or damage arising from the use of public e-mail by the Customer.
- 3.7 The Bank reserves the right to debit the Customer's Account(s) with the charges for the services as agreed upon between the Customer and the Bank from time to time.
- 3.8 The Bank's books and records shall be final and conclusive evidence of the correctness of any transaction or Account.
- 3.9 In case customer gives instruction to close the Account(s) with Mashreq or gives instructions to add and/or remove a signatory(s) then the customer is required to provide a separate instruction to amend the Mashreq Business Online & Mashreq Biz access accordingly.

4. Security

- 4.1 The Customer undertakes to procure the Non-Financial User/Financial User to treat the access rights, documentation or any other information related to the services, and/or security procedures that the Bank may choose to adopt, as strictly confidential.
- 4.2 If access rights, documentation or other information related to the services, and/or security procedures that the Bank may choose to adopt are disclosed to any person other than a Non-Financial User/Financial User, that person may be treated by the Bank as an authorised Non-Financial User/Financial User of the Customer.
- 4.3 If the Customer and/or Non-Financial User/Financial User knows or suspects that someone else has learned such access rights, documentation or other information related to the services, and/or any other security procedure that the Bank may choose to adopt, the Customer shall immediately inform the Bank in writing and obtain the Bank's acknowledgement of receipt hereof.
- 4.4 The Customer undertakes to limit access to the Services to properly authorised persons through the use of security procedures advised by the Bank.
- 4.5 All technology-based devices and method of electronic authentication for the security and integrity of electronic data and electronic communications transmission and identification of the sender may be subject to change, at the sole discretion of the Bank.

5. Procedures regarding delivery of Services

- 5.1 The Bank shall be entitled to alter, amend or replace any or all of the security procedures, forms or level of encryption used by the Bank to protect the confidentiality of information provided through Mashreq Business Online & Mashreq Biz, and all other matters related to or in connection with the delivery or use of the services by the Bank.
- 5.2 In the event of such alternation or amendment, the Bank will inform the Customer of the amended or altered procedure to be complied with by the Customer to facilitate the delivery and use of the services under such amended or altered procedure by the Bank to the Customer.
- 5.3 The Customer undertakes, or shall procure the Non-Financial User/Financial User to undertake, to be bound by any and all instructions given by the Bank regarding amendment to an alteration of the procedures regarding delivery and use of the Services under this Agreement.

6. Privacy Policy

- 6.1 The Bank recognises the importance of protecting personal information and any and all other information supplied by the Customer to the Bank under this Agreement (the "Confidential Information") and undertakes to follow and comply with its internal operating procedures designed to prevent misuse of Confidential Information.
- 6.2 The Bank can share customer information with any third party as long as such Information remains confidential or is not otherwise generally in the public domain except as required by law.

7. Liability & Indemnity

- 7.1 The Bank shall not be liable for payments made to any third party arising out of erroneous instructions by the Customer.
- 7.2 The Customer shall be liable for any action taken by the Administrator, Non-Financial User and/or Financial User under this Agreement and for instructions issued by a person to whom information relating to access and use of the services has been disclosed by the Customer, its employees or agents.
- 7.3 With the exception of gross negligence and/or willful misconduct committed by the Bank, the Bank shall not be liable for any damage or loss incurred by the Customer from the use of failure to use the services. The Customer is fully liable to indemnify the Bank, its officers, directors and employees, agents for any loss or damage, howsoever caused to the Bank, resulting from the use of the services by the Customer.
- 7.4 Business Online & Mashreq Biz, the customer hereby agrees and undertakes to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep the Bank

fully indemnified of, from and against any and all claims, demands, liabilities, obligations, losses, damages, penalties, actions, causes of action, costs and expenses of any kind and nature whatsoever that may be imposed on or asserted against or incurred or suffered or sustained by the Bank directly or indirectly as a result of or in consequence of the Bank's compliance with the customer's instructions and the Customer also fully and irrevocably waives, releases, discharges and relinquishes the Bank from any and all claims, obligations and rights that the customer may have against the Bank under the law or otherwise.

8. Suspension

8.1 The Bank may at any time refuse access to or use of the services or any part thereof for any period of time and may choose to withdraw, suspend or restrict the services temporarily.

9. Termination

9.1 The Bank may terminate this Agreement and the Customer's use of the services by seven (7) days prior written notice to the Customer.

9.2 The Customer may terminate this Agreement by giving thirty (30) days prior written notice to the Bank.

9.3 The Bank may further terminate access to Mashreq Business Online & Mashreq Biz with immediate effect.

9.3.1 If the Customer ceases to maintain an Account with the Bank in the U.A.E.

9.3.2 If the Customer fails to comply with any obligation under this Agreement.

9.3.3 If the Customer's relationship with the Bank is terminated.

9.3.4 If the Customer passes a resolution for its winding up or a court of competent jurisdiction makes an order for the Customer's winding up or dissolution.

9.3.5 Upon the passing of an order for the appointment of a liquidator or receiver for the Customer.

9.3.6 If the Customer enters into an arrangement or composition with its creditors generally or applies to a court of competent jurisdiction for protection from its creditors generally.

9.3.7 If the Customer notifies the Bank of any change in its status which is unacceptable to the Bank.

10. Miscellaneous

10.1 Force Majeure

The Bank shall not be liable for any delay or failure of Mashreq Business Online & Mashreq Biz caused by factors outside its reasonable control including without limitation any Act of God, act of government or regulatory authority, war, fire, flood, explosion, terrorism, riot or civil commotion, or non-availability, non-functioning or malfunctioning of internet services provider(s), broadcast, telecommunications or other network systems or services, except in cases where these events may be remedied.

10.2. Waiver

Failure or delay on the part of the Bank to exercise any power, right or remedy under this Agreement shall not operate as a waiver thereof, nor shall any partial exercise by the Bank of any power, right or remedy prevent any other alternative exercise thereof or the exercise of any other power, right or remedy. The remedies provided in this Agreement are cumulative and are not exclusive of any remedies provided by law.

10.3. Full Agreement

This Agreement is in addition to any Account related agreement (the "Account Agreements") signed between the Customer and the Bank. In case of a conflict between the provisions of this Agreement and the Account Agreements, provisions of this Agreement will prevail. Issues which are not covered by this Agreement but covered by the Account Agreements will be governed by the provisions of the Account Agreements.

10.4. Alteration

The Bank reserves the right to revise or alter any of the terms of this Agreement. The Bank will in the event hereof, where practicable, notify the Customer in advance. If the Bank alters any part of this Agreement, the Customer agrees to be bound by this Agreement in relation to the appropriate alterations.

10.5. Severability

In the event any one or more provisions of this Agreement is held to be unenforceable under the laws of the applicable jurisdiction: the validity, legality and enforceability of the remaining provisions of this Agreement shall not be in any way affected or impaired thereby.

10.6. Governing Law

This Agreement shall be governed by and construed pursuant to the laws of the U.A.E. The courts of the Emirate of Dubai shall have jurisdiction over any over any dispute arising under this Agreement.

11. Sanctions Indemnity

11.1. Mashreq has always thrived on conducting its business in a compliant manner. Mashreq, including all domestic and foreign branches, is committed to ensuring full compliance with applicable laws, regulations and sanctions requirements in all jurisdictions in which it operates. Mashreq expects that its customers also abide by the same objective.

11.2. Funds Transfer Declaration (Bank's Sanctions policy requirements):-

- a. The Bank does not engage in any transactions, irrespective of currency, with or involving Syria, Crimea, Cuba, Iran and North Korea.
- b. The Bank does not engage in USD denominated transactions with or involving Sudan and Myanmar. As such, it is expected that customers do not conduct any transaction in USD involving these countries. It is also advised that proceeds of any such transactions received in any other currency should not be converted in USD and routed through the Bank.
- c. The Bank does not allow any transaction with persons, entities or vessels designated as sanctions targets by local and international regulators.
- d. The Bank does not engage in transactions (including imports or exports) involving items of dual-use which can be used for offensive purposes e.g. items that can be used in nuclear proliferation, arms, ammunitions etc.
- e. The Bank pursuant to its policy provides banking services exclusively to its account holders who are customers of the bank. Customers are therefore advised not to conduct transactions in their account(s) on behalf of 3rd party(ies) unless through legal representatives which are clearly disposed to the bank.

11.3. In keeping with the Bank's adopted policies and its regulatory compliance obligations, the Bank will not be able to serve customers that fail to abide by the foregoing requirements.

٤-٧ بالنسبة لامتنال البنك للتعليمات الصادرة من قبل العميل بموجب هذه الشروط (البند رقم ٣) وأحكام اتفاقية خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بين، فإن العميل يقرب ويتعهد بحماية البنك والدفاع عنه وعدم الإضرار به، وتعويضه والالتزام بتعويض البنك بالكامل، مقابل وضد أي من جميع الدعاوى والمطالبات المساءلات والالتزامات والخسائر والأضرار والعقوبات، والإجراءات وأسبابها وأي نوع من التكاليف والنفقات مهما كانت طبيعتها والتي قد يتم فرضها عليه أو تأكيدها ضده، أو تلك التي قد يتكديها أو يعاني منها أو تلك التي قد تلحق بالبنك مباشرة أو غير مباشرة بسبب أو نتيجة لالتزام البنك بتعليمات العميل، كما ويتنازل العميل تنازلاً كاملاً لا رجعة فيه، ويعفي البنك ويخلي مسؤوليته عن أي من جميع المطالبات والالتزامات والحقوق التي قد تكون للعميل ضد البنك بحسب القانون أو غير ذلك.

٩- تعليق الخدمة

١-٨ يجوز للبنك في أي وقت منع الوصول إلى الخدمات أو تعليق استخدامها أو أي جزء منها لأي فترة زمنية، كما وله الخيار في سحب أو تعليق أو تقييد الخدمات مؤقتاً.

٩- الفسخ والإنهاء

١-٩ يحق للبنك إنهاء هذه الاتفاقية ووقف استخدام العميل للخدمات من خلال إرسال إشعار خطي للعميل قبل سبعة (٧) أيام.

٢-٩ يحق للعميل إنهاء هذه الاتفاقية من خلال إعطاء البنك إشعار خطي قبل ثلاثين (٣٠) يوماً.

٣-٩ يجوز للبنك أيضاً إنهاء الوصول إلى خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بين بأثر فوري:

١-٣-٩ إذا توقف العميل عن الاحتفاظ بحساب مع البنك داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

٢-٣-٩ إذا فشل العميل في الوفاء بأي من التزاماته بموجب هذه الاتفاقية.

٣-٣-٩ إذا انتهت علاقة العميل مع البنك.

٤-٣-٩ إذا اتخذ العميل قرار بالتصفيه أو صدر قرار من محكمة مختصة بتصفيه أو حل العميل.

٥-٣-٩ عند صدور أمر قضائي لتعيين مصرفي أو وصي على العميل.

٦-٣-٩ إذا دخل العميل في ترتيب أو اتفاق مع دائنيه عموماً، أو قامت محكمة مختصة بإصدار حكم لحماية دائنيه عموماً.

٧-٣-٩ إذا قام العميل بإعلام البنك بأي تغيير من شأنه جعل وضعه غير مقبول من جهة نظر البنك.

١٠- متفرقات

١-١٠ القوة القاهرة

لا يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير أو فشل في خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بين ينجم عن عوامل خارجة عن سيطرته بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: المشيئة الإلهية، وإجراءات الحكومة أو السلطة التنظيمية، والحرب، والحرائق، والفيضانات، والانفجارات، والإرهاب والشغب أو التظاهرات المدنية، أو عدم توافر أو انقطاع الخدمة أو الخلل في تزويد خدمات الإنترنت، والخلل في البث والاتصالات أو أنظمة الشبكة الأخرى أو الخدمات، وذلك باستثناء الحالات التي يمكن فيها تدارك مثل هذه الأحداث.

٢-١٠ التنازل

الفشل أو التأخير من جانب البنك في ممارسة أي من سلطاته أو حقوقه أو امتيازاته بموجب هذه الاتفاقية لا يعتبر بمثابة تنازل منه، ولا تلغي أية ممارسة جزئية من قبل البنك لأي من سلطاته أو حقوقه أو التعويضات الواجبة للبنك الحق في أية ممارسات أخرى بديلة عنها أو ممارسة أي من سلطاته أو حقوقه أو تعويضاته الأخرى. التعويضات المضمونة بموجب هذه الاتفاقية تراكمية وليست حصرية، ولا تلغي أية تعويضات أخرى يضمنها أو ينص عليها القانون.

٣-١٠ الاتفاق الكامل

تمثل هذه الاتفاقية بالإضافة إلى أية اتفاقية حساب ذات صلة ("اتفاقية الحساب") وقعت فيما بين العميل والبنك الاتفاق الكامل. في حال وجود تعارض ما بين أحكام هذه الاتفاقية واتفاقيات الحساب، تكون أحكام هذه الاتفاقية هي السائدة. المسائل التي لا تغطيها هذه الاتفاقية والمغطاة من خلال اتفاقيات الحساب تكون خاضعة لأحكام اتفاقيات الحساب.

٤-١٠ التعديل / التغيير

يحتفظ البنك بحقه في تنقيح أو تعديل أي من بنود هذه الاتفاقية، وفي حال قيام البنك بمثل ذلك، حيثما كان ذلك ممكناً، وجب عليه إخطار العميل بذلك مقدماً. إذا قام البنك بتغيير أي جزء من هذه الاتفاقية، فإن العميل يوافق على الالتزام بهذه الاتفاقية بصيغتها المعدلة.

٥-١٠ قابلية التطبيق

في حال كون بنوداً واحداً أو أكثر من بنود هذه الاتفاقية غير قابل للتطبيق بحسب قوانين الولاية القضائية المنفذة فيها، فإن هذا لا يلغي صحة وشرعية وقابلية تنفيذ الأحكام والبنود المتبقية لهذه الاتفاقية، و لن تتأثر فاعليتها أو تأثيرها نتيجة لذلك.

٦-١٠ القانون المنظم

تخضع هذه الاتفاقية وتفسر وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، ويكون لمحاكم إمارة دبي السلطة القضائية للفصل بخصوص أية نزاع ينشأ بشأن هذه الاتفاقية.

١١- تعويضات العقوبات

١-١١ يزاول المشرق دائماً أعماله بطريقة تتوافق مع المتطلبات؛ حيث يلتزم المشرق، بما في ذلك جميع فروع المحلية والأجنبية، بضمان الامتنال الكامل لمتطلبات القوانين واللوائح والجزاءات المعمول بها في جميع السلطات القضائية التي يزاول فيها أعماله. ويتوقع المشرق من عملائه أن يلتزموا أيضاً بهذا الهدف.

٢-١١ بيان تحويل الأموال (متطلبات سياسة العقوبات الخاصة بالبنك):

- أ- لا يخطر البنك في أي معاملات، بغض النظر عن عملتها، مع سوريا وشبه جزيرة القرم وكوبا وإيران وكوريا الشمالية.
- ب- لا يخطر البنك في أي معاملات بالدولار الأمريكي تشارك فيها السودان وميانمار أو معها. وبالتالي، من المتوقع ألا يقوم العملاء بأي معاملة بالدولار الأمريكي تشمل هذه الدول. وينبغي ألا يتم تحويل العائدات التي تنتج عن مثل هذه المعاملات بأي عملة أخرى إلى الدولار الأمريكي وتوجيهها من خلال البنك.
- ج- لا يسمح البنك بإجراء أي معاملة مع الأشخاص أو الكيانات أو القنوات المحددة على أنها مستهدفة لتوقيع عقوبات عليها من جانب الجهات التنظيمية المحلية والدولية.
- د- لا يخطر البنك في أي معاملات (بما في ذلك الاستيراد والتصدير) تتضمن عناصر ذات استخدام مزدوج يمكن استخدامها لأغراض عدوانية، مثل العناصر التي يمكن استخدامها في الانتشار النووي والأسلحة والذخائر وما إلى ذلك.
- هـ- لا يقدم البنك، وفقاً لسياسته، الخدمات البنكية إلا لمن يملكون حسابات لديه من عملائه. وبالتالي، يُنصح العملاء بعدم إجراء معاملات على حساباتهم نيابة عن أي طرف خارجي ما لم يتم عن طريق ممثلين قانونيين يتم اعلام البنك بهم.

٣-١١ تماشياً مع السياسات التي يتبعها البنك والتزامات امتثاله التنظيمي، لن يستطيع البنك خدمة العملاء الذين لا يلتزمون بالمتطلبات سالفة الذكر.

٥-٦-٢ لا يكون البنك مسؤولاً بأي شكل من الأشكال تجاه أية خسارة أو تأخير أو أضرار ناجمة عن رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز و/ أو الوثيقة التي تحوي الرمز من عقب إرسالها إلى العميل على الوجه المبين في هذه الوثيقة. يجب على العميل توخي العناية الكافية للمحافظة على رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز، تعريف تسجيل الدخول وكلمة المرور ضد السرقة، الفقدان أو التلف أو الخلل.

٦-٦-٢ إذا اعتقد أي طرف ثالث بكون البنك مسؤولاً أو وجد الأخير مسؤولاً / مسألاً، نتيجة تصرف البنك بموجب التعليمات الواردة من قبل العميل بواسطة البريد الإلكتروني لأي سبب من الأسباب، فإن العميل يقر ويتعهد بحماية البنك و/ أو ممتلكيه، والدفاع عنهم وعدم الإضرار بهم، وتوعيتهم تعويضاً كاملاً عن ومقابل و ضد أي من وجميع المطالبات، والخسائر، والأضرار، والتعويضات، والالتزامات، والمطالب، والعقوبات، والإجراءات، وأسباب الإجراءات، والدعاوى، والقضايا ذات الأحكام، والتكاليف والنقبات من أي نوع ومهما كانت طبيعتها و بغض النظر عن الأسباب المنشئة أو الموجبة لها أو التي قد تتسبب في فرضها، تكديها، تأكيدها أو المعانة منها أو الناشئة مباشرة أو غير مباشرة من اعتماد البنك على وتصرفه وفقاً لتعليمات العميل الواردة من خلال البريد الإلكتروني.

٧-٦-٢ يكون العميل وحده مسؤولاً عن التأكد من أن جهاز الكمبيوتر أو جهاز الهاتف المحمول، وبطاقة الهاتف المحمول، وغيرها من المعدات والبرمجيات التي يستعملها أي مستخدم للوصول إلى والاستفادة من الخدمات مناسبة لمثل هذا الاستخدام وكونها تعمل بشكل سليم. لا يقبل البنك أية مسؤولية في حالة تعرض العميل لأية خسارة أو ضرر ناجم عن خلل في معدات العميل أو كون البرمجيات غير مناسبة للخدمات أو لم يتم تحديثها أو كونها لا تعمل بشكل سليم.

٣- تعليمات

- ١-٣ يخول العميل البنك وبصورة لا رجعة فيها بقبول التعليمات الصادرة من طرف البنك من قبل المسؤول المراقب أو المستخدم المالي والتصرف بموجبه.
- ٢-٣ يتعهد العميل، ويضمن التزام المراقبين المسؤولين / المستخدمين الغير الماليين / المستخدمين الماليين بالتعليمات التي يصدرها البنك بخصوص الإجراءات الأمنية.
- ٣-٣ يحق للعميل إجراء المعاملات في جميع الأوقات. قد تحدث بعض الاستثناءات لهذه الحالة، ولكن سيتم نصح العميل بخصوص هذه القاعدة في وقت إجراء المعاملات.
- ٤-٣ اجراء جميع المعاملات مرهون بتوافر أرصدة مالية كافية في الحساب.
- ٥-٣ يحق للبنك الاحتفاظ بسجلات التعليمات الإلكترونية أو التعليمات الخطية الأخرى الواردة في صدد الخدمات لفترات زمنية بحسب ما يعقده البنك مناسباً.
- ٦-٣ لا يجوز للبنك التصرف وفقاً للتعليمات الواردة من خلال حساب بريد إلكتروني عام أو من خلال مرفق البريد الخاص بخدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز. لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسارة أو ضرر ناجم عن استخدام العميل لبريد إلكتروني عام.
- ٧-٣ يحتفظ البنك بالحق في خصم رسوم الخدمات من حساب/ حسابات العميل مع على النحو المتفق عليه بين العميل والبنك من وقت لآخر.
- ٨-٣ تمثل دفاتر وسجلات البنك دليلاً نهائياً وحاسماً لصحة أي معاملة أو حساب.
- ٩-٣ إذا رغب العميل باعطاء تعليمات بخصوص إغلاق حسابه (حساباته) لدى بنك المشرق أو إعطاء تعليمات لإضافة و/ أو شطب أي من الموقعين، وجب على العميل ارسال تعليمات منفصلة لتعديل الوصول إلى خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز وفقاً لذلك.

٤- الأمن

- ١-٤ يتعهد العميل بالتزام المستخدمين الغير الماليين / المستخدمين الماليين في التعامل مع حقوق الوصول أو الوثائق أو أية معلومات أخرى تتعلق بالخدمات و/ أو الإجراءات الأمنية التي قد يختار البنك اعتمادها بسرية تامة.
- ٢-٤ إذا تم الإفصاح عن حقوق الوصول أو الوثائق أو غيرها من المعلومات المتعلقة بالخدمات و/ أو الإجراءات الأمنية التي قد يختار البنك اعتمادها لأية شخص آخر من غير المستخدمين الغير الماليين / المستخدمين الماليين، فإنه يحق للبنك التعامل مع هذا الشخص بصفته من المستخدمين الغير الماليين / المستخدمين الماليين المعتمدين من قبل العميل.
- ٣-٤ إذا اشتبه العميل و/ أو المستخدمين الغير الماليين / المستخدمين الماليين بعلم أو حصول شخص آخر على حقوق هذا الوصول، أو وثائق أو غيرها من المعلومات المتعلقة بالخدمات، و/ أو أية إجراء أمنية أخرى قد يختار البنك اعتمادها، فإنه يجب على العميل أن يقوم بإبلاغ البنك خطياً وعلى الفور بشأن ذلك، والحصول على اعتراف من البنك بشأن استلام الأخير لهذا الاخطار.
- ٤-٤ يتعهد العميل بتمكين الأشخاص المخولين فقط من الوصول إلى الخدمات، وذلك من خلال اتباع الإجراءات الأمنية التي ينصح بها البنك.
- ٥-٤ تكون كافة الأجهزة القائمة على التكنولوجيا، وطرق التوثيق الإلكتروني لأمن وسلامة البيانات الإلكترونية، ونقل الاتصالات الإلكترونية، وتحديد هوية المرسل عرضة للتغيير، ويتم ذلك بحسب التقدير المطلق للبنك.

٥- الإجراءات المتعلقة بتوفير الخدمات

- ١-٥ يحق للبنك تغيير أو تعديل أو استبدال أي من الإجراءات الأمنية، وشكل أو مستوى التشفير المستخدم من قبل البنك لحماية سرية المعلومات المقدمة من خلال خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز، وكذلك جميع الإجراءات الأخرى المتعلقة بأو في اتصال مع ايصال أو استخدام الخدمات المقدمة من قبل البنك.
- ٢-٥ في حال حدوث مثل هذه التغييرات أو التعديلات، سيقوم البنك بإبلاغ العميل بشأن إجراء هذا التعديل أو التغيير، ويجب على العميل الالتزام ليتسنى تسهيل وصول العميل واستخدامه للخدمات التي تكون في إطار اجراءات تلك التعديلات أو التغييرات من قبل البنك.
- ٣-٥ يتعهد العميل بالتزام المستخدمين الغير الماليين / المستخدمين الماليين بكل من وجميع التعليمات التي يصدرها البنك بشأن التعديلات والتغييرات في الإجراءات المتعلقة بايصال واستخدام الخدمات بموجب هذه الاتفاقية.

٦- سياسة الخصوصية

- ١-٦ يدرك البنك أهمية حماية المعلومات الشخصية وأي من وجميع المعلومات الأخرى المقدمة من قبل العميل للبنك بموجب هذه الاتفاقية ("المعلومات السرية")، ويتعهد البنك باتباع والامتثال لإجراءات التشغيل الداخلية التي تهدف إلى منع إساءة استخدام سرية المعلومات.
- ٢-٦ يجوز للبنك تبادل معلومات العميل مع أية طرف ثالث طالما بقيت هذه معلومات سرية ولم يتم نشرها علناً باستثناء ما قد يقتضيه القانون.

٧- المسؤولية والتعويض

- ١-٧ لن يكون البنك مسؤولاً عن أية دفعات تتم لأي طرف ثالث نتيجة تعليمات خاطئة من قبل العميل.
- ٢-٧ يكون العميل مسؤولاً عن أية إجراء يتم اتخاذه من قبل المراقب المسؤول، المستخدم الغير مالي و/ أو المستخدم المالي بموجب هذه الاتفاقية، كما ويكون مسؤولاً عن التعليمات الصادرة عن الشخص الذي حصل على المعلومات المتعلقة بالوصول إلى واستخدام الخدمات من قبل العميل أو موظفيه أو وكلائه.
- ٣-٧ باستثناء حالات الإهمال الجسيم و/ أو سوء التصرف المتعمد من قبل البنك، لن يكون البنك مسؤولاً عن أية أضرار أو خسائر يتكبدها العميل من استخدام أو الفشل في استخدام الخدمات. يكون العميل مسؤولاً بشكل كامل عن تعويض البنك، ومراقبيه، ومدبريه وموظفيه ووكلائه مقابل أية خسارة أو ضرر يقع على البنك يكون ناتجاً عن استخدام الخدمات من قبل العميل.

١- التعاريف/ المصطلحات

حسابات

الحساب (الحسابات)، والقروض والتمويل، وبطاقات الائتمان، ومحافظ الاستثمار، وودائع العملاء لدى البنك.

يوم العمل

اليوم الذي يزاوول فيه البنك أعماله بحسب إمارة دبي.

المسؤول المراقب

الشخص المخول (الأشخاص المخولين) من قبل العميل المسموح لهم بالوصول إلى خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز لإجراء المعاملات المالية وغير المالية. المسؤول المراقب قد يكون أو قد لا يكون من المفوض/ المفوضين بالتوقيع أو من الوكلاء القانونيين لتشغيل الحساب.

المستخدم المالي

الشخص المعين (الأشخاص المعينين) من قبل العميل لإجراء المعاملات المالية والذي قد يكون أو قد لا يكون من المفوض/ المفوضين بالتوقيع أو من الوكلاء القانونيين لتشغيل الحساب.

المستخدم الغير مالي

الشخص المعين (الأشخاص المعينين) من قبل العميل لإجراء المعاملات الغير مالية (مثل التنزيل الإلكتروني لكشوفات الحساب، طلب دفتر الشيكات، الخ) والذي قد يكون أو قد لا يكون من المفوض/ المفوضين بالتوقيع أو من الوكلاء القانونيين لتشغيل الحساب.

المفوض

الشخص المعين (الأشخاص المعينين) من قبل العميل لتفعيل والتصريح بإجراء المعاملات المالية وغير المالية، ويمكن أن يكون المفوض من المخول/ المخولين بالتوقيع أو من الوكلاء القانونيين أو من المراقبين المعينين من قبل العميل للقيام بالمعاملات المتعلقة بحساب العميل.

خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية

الاسم التجاري لقناة توصيل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي أطلقها المشرق ش.م.ع.

سناب بيز

سناب بيز (Mashreq Biz) - اسم العلامة التجارية لقناة تقديم العمليات المصرفية من خلال الجوال التي أطلقها المشرق ش.م.ع.

الخدمات

هي الخدمات المالية والخدمات الغير مالية التي يتم ذكرها في هذه الاتفاقية.

كلمة المرور

تعني أية كلمة أو عبارة سرية أو رمز أو رقم سري، أو بيانات محفوظة، أو أية وسيلة تعريف أخرى من أية نوع تصدر من قبل البنك للعميل أو يتم إرسالها من قبل البنك إلى رقم الهاتف المتنقل المسجل للعميل.

رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز

يشير إلى بطاقة التوقيع الإلكتروني المموسة أو تطبيق التوقيع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتنقل، والذي تم إصداره للعملاء لتمكينهم من الوصول إلى خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز. يتم استخدام رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز للموافقة على وتفعيل أي من المعاملات المالية وغير المالية المتعلقة بخدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز.

٢- الوصول الى الخدمة واستخدامها

١-٢ لقد وافق البنك على تمكين العميل من الوصول إلى خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز، واستخدامها وفقاً لشروط وأحكام هذه الاتفاقية.

٢-٢ تضم خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز، والتي يقدمها البنك بموجب هذه الاتفاقية التالي:

أ) الخدمات المالية: وهي الخدمات التي تتضمن التعليمات المعطاة أو التغييرات الموصى بها، والتي إذا تم قبولها من قبل البنك، قد يكون لها تأثير على معاملات و/ أو أرصدة حساب/ حسابات العميل، والقروض/ القروض، والتسهيلات أو بطاقة/ بطاقات الائتمان؛ و/ أو

ب) الخدمات غير المالية: وهي الخدمات التي تشمل الاستفسارات، إجراءات الطلبات لتنزيل الكشوف الكترونياً، و طلب دفاتر الشيكات وغيرها من الأنشطة التي لا تندرج تحت الخدمات المالية.

٣-٢ يكون العميل مسؤولاً وحده عن التأكد من أن جهاز الكمبيوتر وغيره من المعدات المستعملة للوصول المستخدم غير المالي / المستخدم المالي مناسبة لمثل هذا الاستخدام وأنها تعمل بشكل سليم. لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه العميل بشأن أية خسارة أو ضرر نتج عن كون معدات العميل غير مناسبة للحصول على تلك الخدمات أو كونها لا تعمل بشكل سليم.

٤-٢ يحق للعميل في أي وقت تقييد و/ أو إلغاء وصول المستخدم غير المالي / المستخدم المالي إلى الخدمة أو الاستفادة منها وبحسب ما يراه ضرورياً، ويجب عليه إبلاغ البنك بخصوص هذا التقييد و/ أو الإلغاء في أقرب وقت ممكن عملياً، والحصول على تأكيد من جهة البنك بخصوص تلقيه لمثل هذه التعليمات.

٥-٢ يكون العميل مسؤولاً عن جميع المعاملات التي يقوم بها المستخدم غير المالي / المستخدم المالي و/ أو المسؤول المراقب بموجب هذه الاتفاقية.

٦-٢ رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية للأعمال وكلمة المرور مرة واحدة وكلمة المرور:

١-٦-٢ سيتم تزويد جميع مستخدمي خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز بتعريف تسجيل الدخول وكلمة سر منفصلة من أجل الوصول إلى استخدام خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز، وبالإضافة إلى ذلك سيتم تزويد المفوضين برمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز أو كلمة مرور أحادية الاستخدام ترسل إلى رقم الهاتف المتنقل المسجل تحت خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز للسماح بإجراء المعاملة.

٢-٦-٢ يمنح البنك بموجب العميل و كل مفوض رخصة غير حصرية وغير قابلة للنقل لاستخدام رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز أو كلمة المرور أحادية الاستخدام ليتم استخدامها في السماح بإجراء المعاملة.

٣-٦-٢ يجب على العميل إخطار البنك فوراً إذا فشل رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز أو رقم الجوال المسجل في العمل بشكل صحيح، و لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه الخروقات في الوصول إلى رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز أو رقم الهاتف المتنقل المسجل.

٤-٦-٢ يجب أن يقوم البنك بإرسال رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز و/ أو الوثيقة التي تحوي الرمز بواسطة خدمات التوصيل إلى عنوان العميل المسجل والمدرج في النظام السجلي للبنك. على العميل اتخاذ كافة الخطوات والتدابير اللازمة لضمان استلام رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز و/ أو الوثيقة التي تحوي الرمز ليتم ذلك من قبل الممثل المفوض من قبل العميل، ولا يكون البنك مسؤولاً عن مراقبة ما اذا تم تسليم رمز خدمات المشرق المصرفية الإلكترونية وسناب بيز و/ أو الوثيقة التي تحوي الرمز إلى العميل المفوض بحسب الأصول.

على أن تخضع إدارة الحساب في تلك الحالة دائماً لقتاعة البنك بإمكانية السماح قانوناً باستمرار تلك الإدارة.

٢٥- الخدمة المصرفية عبر الإنترنت : عندما يقبل العميل خيار الخدمة المصرفية لدى البنك عبر الإنترنت يقر العميل أنه بينما يتم بذل كل جهد معقول بواسطة البنك لجعل تلك الخدمات المصرفية آمنة ودقيقة، يمكن التشويش على الإرسال الإلكتروني أو تخريبه أو يمكن أن يفشل تسليمه وعليه لا يمكن أن يتحمل البنك المسؤولية عن استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، لذلك فإن العميل، الذي قبل أو طلب ذلك الشكل من الخدمة المصرفية، يستخدم ذلك النوع حسب اختياره وهو يعلم ويقبل المسؤولية الحصرية عن مخاطر التكاليف والمطالبات وعدم الفعالية المتكبدة أو الناشئة من جراء ذلك.

٢٦- حسابات العملة الأجنبية: إذا كان الحساب بعملة أجنبية:

(أولاً) يمكن إجراء السحوبات النقدية للأموال المدفوعة والودائع فقط بعملة الحساب ما لم يوجه البنك وفق تقديره الحصري بخلاف ذلك؛

(ثانياً) يستحق دفع الحساب فقط في فرع البنك الذي يكون الحساب مفتوحاً فيه ويخضع لقوانين ولوائح دولة الإمارات العربية المتحدة؛

(ثالثاً) كل تكاليف التحويل ورسوم الخدمة وأي رسوم ومصاريف أخرى أيا كانت من أي نوع فيما يتعلق بالسحوبات من الحساب سيتم دفعها بواسطة العميل بالكامل بدون اقتطاع أو مقاصة عند الطلب فوراً؛

في حالة اغلاق الحساب لأي من الأسباب، يوافق العميل على أن الرصيد المتبقى بالحساب (إن وجد) يمكن صرفه أو اعادته من قبل البنك إلى العميل بالدرهم الإماراتي وذلك بعد خصم أية رسوم ومصاريف مطبقة (بما في ذلك تكلفة التحويل في حالة العملة الأجنبية).

٢٧- اطلعت ووافقت / اطلعنا ووافقنا على الالتزام بأحكام وشروط البنك بكل حسابات البنك.

٢٨- بموجبه أوافق على وأتعهد / نوافق على ونتعهد بحمايتكم والدفاع عنكم وحفظكم بمنأى عن الضرر وتعويضكم وحفظكم معوضين تماماً عن وضد أي من وكل المطالبات والطلبات والمسؤوليات والالتزامات والأضرار والجزاءات والقضايا وأسباب الدعاوى والتكاليف والمصاريف من أي نوع أو طبيعة أيا كانت والمفروضة أو التي قد تقرض على أو يتم تكبدها بواسطتكم أو تؤكد أو التي قد يتم تأكيدها ضدكم أو التي تتعرضون لها أو التي يطلب منكم الدفع مقابلها بسبب أو كنتيجة لـ أو الناشئة بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن تقييدكم بطلبنا المذكور.

٢٩- القانون المعمول به وحل النزاعات

(أولاً) تخضع إدارة الحساب وهذه الأحكام والشروط لقانون دولة الإمارات العربية المتحدة ولقانون الإمارة المعنية التي يوجد فيها الفرع المفتوح فيه الحساب حيث اتفق كلا الطرفين أن كل المعاملات ذات طبيعة تجارية.

(ثانياً) تتم إحالة أي نزاع أو خلاف بين البنك والعميل ينشأ فيما يتعلق برؤوس الحساب أو أي أموال فيه أو هذه الأحكام والشروط للفصل فيه بواسطة المحاكم المدنية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

أحكام وشروط بطاقة الخصم

مقابل قيام بنك المشرق («البنك») وفقاً لطبقي / طلبنا بتوفير الخدمات لي / لنا ولموظفي / موظفنا المفوض («الموظف») وإصداره لي / لنا ولبطاقة الخصم الرسمية الخاصة بي / بنا («البطاقة») للاستخدام في أجهزة الصراف الآلي ومراكز («المراكز») نقاط («النقاط») البيع («POS») المعتمدة، وأوافق / نوافق على الالتزام بالأحكام والشروط التالية:

- ١- اعتبار البطاقات في كل الأوقات مملوكة للبنك وتسليمها كلها أو كل منها من غير شرط وبدون تحفظ بناء على طلب البنك.
 - ٢- يعتبر البنك موفراً للتسهيلات إلى كل موظف حسبما يتم إبلاغي / إبلاغنا به من وقت لآخر وأوافق / نوافق على تزويد البنك خطياً باسم الشخص المفوض بحمل البطاقة وتوقيعه الكامل وبينه إثبات هويته. ويتم إجراء أي تغييرات خطياً ويتم توقيعها بواسطة / بواسطتنا وتسليمها للبنك.
 - ٣- تقييد استخدام البطاقة حصرياً لي / لنا ولموظفي / موظفنا حيث أنها غير قابلة للتحويل.
 - ٤- المحافظة على هذه التسهيلات وكل المعلومات المتعلقة بذلك آمنة وسريّة وعدم السماح لأي شخص غير مفوض بالوصول إليها.
 - ٥- عدم استخدام أو محاولة استخدام البطاقة وضمن عدم استخدامها أو محاولة استخدامها بواسطة الموظف ما لم تكن هنالك أموال كافية في حسابي / حسابنا لتغطية السحوبات أو المدفوعات.
 - ٦- عدم استخدام أو محاولة استخدام البطاقة وضمن عدم استخدامها أو محاولة استخدامها بواسطة الموظف بعد أي إشعار لي / لنا من البنك أو من أي شخص يتصرف بالنيابة عن البنك بإلغاء أو سحب البطاقة / البطاقات.
 - ٧- عدم القيام في أي وقت وتحت أي ظرف من الظروف بالإفصاح لأي شخص عن رقم التعريف الشخصي (PIN) المخصص لي / لنا ولموظفي / لموظفنا لتسهيل استخدام البطاقة في أي مركز.
 - ٨- تخضع حدود السحب النقدي والشراء للتغيير. وفي حال أي انتهاك للحدود المخصصة للبطاقة، أقبل وأوافق / نقبل ونوافق على إلغاء البطاقة الحالية وإصدار بطاقة أخرى جديدة.
 - ٩- القيام فوراً بإبلاغ البنك بفقدان أو سرقة البطاقة.
 - ١٠- تحمل المسؤولية كاملة عن كل المعاملات التي تتم بسبب استخدام البطاقة باستثناء أي معاملات تتم بعد أن يؤكد البنك لي / لنا أنه قد استلم إشعار بفقدان أو سرقة البطاقة أو بالتملك غير المسموح به لرقم التعريف الشخصي (PIN).
 - ١١- مع مراعاة البند (١٠) أعلاه، قبول سجل البنك بخصوص السحوبات و / أو المدفوعات كدليل قطعية وملزمة لكل الأغراض وتفويض البنك بالخصم على حسابي / حسابنا بخصوص كل المبالغ المسحوبة أو المدفوعة مع أو بدون علمي أو تفويضي / علمنا أو تفويضنا.
 - ١٢- الرسوم والمصروفات: يحتفظ البنك بالحق في الخصم على حساب العميل بدون الرجوع إلى العميل بخصوص كل المصروفات والرسوم بما في ذلك رسوم الدفتر والفائدة والعمولات والضرائب ورسوم البريد والمصاريف الأخرى المدفوعة أو المتكبدة بالنيابة عن العميل أو الناشئة عن الخدمات والتسهيلات المصرفية المقدمة للعميل وفيما يتصل بأي معاملات بين البنك والعميل، بما في ذلك أي تكاليف قانونية أو أخرى متكبدة من جراء أخذ وتنفيذ أي ضمان.
 - ١٣- أقر/ نقر بأن المبلغ الوارد على شاشة جهاز الصراف الآلي أو أي قسيمة استفسار مطبوع أو إشعار استلام لن يتم أخذه لأي غرض كان كدليل قطعية بشأن حالة حسابي / حسابنا لدى البنك.
 - ١٤- الكشوفات: يرسل البنك للعميل في فترات شهرية أو غيرها حسبما يتفق عليه كشفاً بالحساب يبين القيد التي تمت في الحساب منذ الكشف الأخير ويحدد الرصيد في الحساب. وإذا لم يستلم البنك اعتراضاً خطياً على الكشف خلال ١٥ يوماً من إرساله له بالبريد، أو من تاريخ إرساله بالفاكس أو البريد الإلكتروني إذا طلب العميل أو فوض في إرساله له عبر ذلك، يعتبر العميل قد أكد صحة الحساب، مع استثناء الأخطاء الظاهرة والإغفالات، ولن يكون له أي حق بعد ذلك في الادعاء بعدم صحة الكشف.
 - ١٥- لا يكون البنك مسؤولاً عن عدم تفويض البطاقة في أي مركز من المراكز لأي سبب.
 - ١٦- لا يكون البنك مسؤولاً أو ملتزماً أو مساءلاً بأي طريقة أيا كانت عن أي وكل التصرفات أو الإجراءات أو التكاليف أو الخسائر أو الأضرار (بما في ذلك التكاليف القانونية) كيفما تنشأ أو تحدث بسبب أي عطل ميكانيكي في أو عدم كفاية الأموال في أو سوء تشغيل لأي مركز.
 - ١٧- عدم تحميل البنك أي مسؤولية أو التزام أو مساءلة بأي طريقة كانت عن أي خسائر غير مباشرة أو تبعية أو أي خسارة اقتصادية أو إصابة أو أضرار أيا كان سبب نشوئها تحصل بسببي / بسببنا و / أو بسبب استخدام الموظف أو سوء استخدامه للبطاقة و / أو رقم التعريف الشخصي (PIN) و / أو التسهيلات.
 - ١٨- سأقوم / سنقوم بالكامل بتفويض البنك عن أي وكل التصرفات أو الإجراءات أو التكاليف أو الخسائر أو الأضرار (بما في ذلك التكاليف القانونية) التي قد يتعرض لها فيما يتعلق بتسليم البطاقة أو رقم التعريف الشخصي (PIN) و / أو التسهيلات.
 - ١٩- على الرغم من ومع عدم الإخلال بعمومية البندين (٤) و (٥) أعلاه، يكون استخدام البطاقة على مسؤوليتي / مسؤوليتنا الحصرية وأتحمل / نتحمل أياً من وكل المخاطر التبعية أو الناشئة عن استخدام البطاقة.
 - ٢٠- أوافق / نوافق على إرجاع البطاقة للإلغاء إذا لم تعد مطلوبة أو إذا تم غلق حسابي / حسابنا لدى البنك لأي سبب.
 - ٢١- أوافق / نوافق على (أولاً) الاتصال بالبنك إذا رغبت / رغبتنا في إلغاء البطاقة و(ثانياً) تأكيد إلغاء البطاقة خطياً في موعد لا يقل عن ٤٨ ساعة من اتصالي / اتصالنا بالبنك بخصوص إلغاء البطاقة.
 - ٢٢- يكون للبنك مطلق الحرية في إنهاء التزويد بالخدمات في أي وقت بدون إشعار لي / لنا عن طريق إلغاء أو رفض تجديد البطاقة.
 - ٢٣- يحتفظ البنك بالحق في تعديل هذه الأحكام والشروط بموجب إشعار خطي مسبق لي / لنا.
 - ٢٤- وفاة المفوض بالتوقيع
- إذا توفي أي مفوض بالتوقيع (بخلاف الشخص الوحيد المفوض بالتوقيع):
- (أولاً) يمكن للشركة، حامل الحساب / البطاقة تسمية أي مفوض آخر بالتوقيع للاستمرار في التعامل في الحساب؛ و
- (ثانياً) إذا كان الانسحاب بواسطة التوقيعات المشتركة يجوز للمفوض بالتوقيع المتبقي الاستمرار في إجراء السحوبات من الحساب.

٢٥- الحسابات المشتركة

يوافق العميل على أن أي اسم لأي حساب عميل لن يعطى أي شخص أي حق في الاستفادة من أي حساب جاري أو حساب توفير أو حساب عند الطلب أو حساب ثابت أو أي حساب آخر محدد، وأن استمارة فتح الحساب أو المستندات ذات الصلة ستحدد ما إذا كان الحساب الجاري أو حساب التوفير أو الحساب عند الطلب أو الحساب الثابت أو الحساب الآخر فردياً أو مشتركاً.

٢٦- الحسابات الأخرى المستحقة للفائدة

في حالة أي حسابات أخرى مستحقة للفائدة، يتم استلام التعليمات بسحب الأموال بواسطة البنك في موعد لا يتجاوز الوقت والتاريخ اللذين يحددهما البنك لهذا الغرض. ويتم قيد الفائدة المترصدة لصالح الحساب في الفترات المحددة بواسطة البنك لهذا الغرض، وتترصد الفائدة على أساس السنة ذات الـ ٣٦٠ يوماً. ويجوز تغيير و/ أو تعديل أي سعر فائدة بواسطة البنك في أي وقت بدون إشعار مسبق للعميل.

٢٧- المقاصة والتوحيد

يجوز للبنك في أي وقت وبدون إشعار للعميل توحيد كل وأي من حسابات العميل في أي من فروع ومقاصة أي مبلغ أو مبالغ مستحقة لصالح واحد أو أكثر من تلك الحسابات أو أي أصل آخر للعميل في عهدة أو تحت سيطرة البنك في أو مقابل الوفاء بأي من التزامات العميل للبنك على أي حساب آخر أو في أي ناحية أخرى سواء كانت تلك الالتزامات فعلية أو طارئة، مبدئية أو إضافية، منفردة أو مشتركة. عمليات التجميع، التوحيد، المقاصة والتحويلات المشار إليها يجوز أن تتم في حالة واحدة أو أكثر وفقاً لتقدير البنك. وأي ممارسة لحقوقه بموجب هذه الأحكام لا تخل بأي ضمان محتفظ به بواسطة البنك.

٢٨- فتح الحسابات الإضافية وتقديم المنتجات الإضافية

يجوز للبنك أن يفتح أي حساب إضافي/ حسابات إضافية بأي عملة باسم العميل عندما يقدم العميل طلباً بذلك الأثر أما إذا اعتبر البنك ذلك ضرورياً ومفيداً لأسباب تشغيلية أو قانونية للإشراف على، مراقبة، فصل و/ أو عزل بعض المعاملات عن معاملات أخرى. تخضع الحسابات عندما يتم فتحها لهذه الأحكام والشروط ويعتبر أن للبنك السلطة القانونية في فتح واستدامة تلك الحسابات حسبما يراه ملائماً بدون طلب تنفيذ استمارات فتح حسابات إضافية بواسطة العميل، الذي سيعتبر قد قبل ذلك. ويجوز للبنك، وفقاً لتقديره في أي وقت يرى فيه ذلك ملائماً، قفل أي حسابات قد تم فتحها كما ذكر.

٢٩- وفاة المفوض بالتوقيع

مع مراعاة التقيد بتفويض العميل من وقت لآخر، إذا توفي أي مفوض بالتوقيع (بخلاف المالك المنفرد)، فإنه: (أولاً) إذا كان السحب يتم بموجب توقيع واحد أو أكثر من مجموعة المفوضين بالتوقيع، يجوز أن يستمر المفوضون بالتوقيع في إدارة الأمور؛ و (ثانياً) إذا كان السحب يتم بواسطة توقيعات مشتركة، يجوز للمفوض بالتوقيع المتبقي الاستمرار في إدارة الحساب، على أن تخضع أيضاً إدارة أي حساب في كل حالة لاقتناع البنك بإمكانية السماح قانوناً باستمرار تلك الإدارة.

٣٠- يتم إصدار / إنشاء بطاقة الخصم المباشر للأعمال ورقم التعريف الشخصي المرتبط بها لحامل البطاقة على مسؤولية العميل الخاصة بالكامل، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية من أي نوع عن أي خسارة / ضرر ينشأ عن إصدار بطاقة الخصم ورقم التعريف الشخصي ذات الصلة.

٣١- نقاط مهمة يجب مراعاتها عند استخدام بطاقات الخصم / الائتمان للأعمال الخاصة بك من المشرق:

- (١) الإبلاغ عن البطاقات المفقودة / المسروقة / التالفة على الفور.
- (٢) استخدام البطاقات الخاصة بك مع التجار / في مواقع الويب التي تجعل المعاملات ثلاثية الأبعاد آمنة.
- (٣) قم بالإبلاغ عن أي معاملة مجهولة الهوية على بطاقتك على الفور.
- (٤) استخدم فقط متصفحات الإنترنت التي تنقل البيانات بأمان. يمكنك معرفة ما إذا كان المتصفح آمناً عن طريق التأكد من أن عنوان الويب يبدأ بـ https:// :// والبحث عن رمز القفل المغلق في المتصفح.
- (٥) لا ترد على طلبات البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها للحصول على معلومات الحساب الشخصية، حتى إذا كان مصدر الطلب يبدو جديراً بالثقة.
- (٦) لا تشارك تفاصيل البطاقة عن طريق البريد الإلكتروني.
- (٧) لا تترك بطاقتك بعيداً عن نظرك عند الدفع مقابل السلع / الخدمات.

٣٢- الإجراءات الواجب اتخاذها في حالة الشك في الاحتيال:

- (أ) حظر البطاقة: (١) قم بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال < حدد نوع البطاقة > انقر فوق "card control" واضغط على "lock temporarily". (٢) أو بدلاً من ذلك، اتصل بمركز الخدمات المصرفية المباشرة من المشرق على الرقم الوارد على ظهر بطاقتك، وتحدث إلى وكيل مركز الاتصال لإيقاف بطاقتك مؤقتاً.
- (ب) التقدم بشكوى: إذا لاحظت معاملة احتيالية، فتفضل بزيارة mashreq.com لتحميل نموذج الشكوى وملئه وإرساله إلينا بالبريد الإلكتروني على عنوان البريد الإلكتروني الوارد في النموذج.

٣٣- في حالة ضياع البطاقة أو سرقتها أو إجراء أي معاملات غير مصرح بها عليها، أو على أي وسيلة أخرى يقدمها البنك، يجب على العميل إبلاغ البنك على الفور عن طريق الاتصال على الرقم +٩٧١ ٤٤ ٢٤٤ ٧٦٣

٢١-٢٢ عندما يقدم العميل أو وكلاؤه أو مستخدموه للبنك أي أوراق عملة مزورة بأي وصف سواء عمداً أو سهواً، يتم التحفظ على ومصادرة أوراق العملة المذكورة بواسطة البنك. ويتم الإفصاح الكامل عن أي عملة مزورة مستلمة وإبلاغ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والسلطات القانونية الأخرى بالدول بذلك على الرغم من أن ذلك التصرف قد يكون خلافاً لتعليمات العميل الصريحة ولا تنشأ على البنك أي مسؤولية نتيجة لذلك سواء فيما يتعلق بسرية العميل أو خلافه.

٢٢- أحكام بخصوص حسابات محددة

٢٢-١ الحسابات الجارية

- (أ) تسهيلات الحسابات الجارية متوفرة فقط للأعمال المقيمة أو المسجلة في دولة الإمارات العربية المتحدة وقد تكون عملة الحسابات الجارية مقيدة بالدرهم الإماراتي فقط أو غيرها كما هو محدد.
- (ب) كل الحسابات الجارية من غير فائدة ما لم يقرر البنك خلاف ذلك.

٢٢-٢ حسابات التوفير

مع مراعاة أي متطلبات حد أدنى للرصيد، سيتم حساب مبلغ الفائدة على أي حساب توفير شهرياً على الحد الأدنى الشهري للرصيد في حساب التوفير الخاص بالعميل ويتم قيده في فترات دورية حسبما يقرر البنك. ويكون سعر الفائدة هو المعدل السائد لدى البنك بالنسبة لحسابات التوفير.

٢٢-٣ حسابات أخرى

يجوز منح العملاء حسابات أخرى والتي سوف تخضع لأحكام وشروط البنك لتلك الحسابات من وقت لآخر والتي ستطبق بالإضافة إلى هذه الأحكام والشروط.

٢٢-٤ الوديعة الثابتة

- (أ) عند فتح وديعة ثابتة، يجب على البنك إبلاغ العميل بأسعار الفائدة السائدة بشروط مختلفة قبل فتح الوديعة الثابتة. كما سيصدر البنك إشعار تأكيد يوضح المبلغ الأساسي والمدة وسعر الفائدة المستحقة الدفع وتكرارها. تخضع الوديعة الثابتة للحد الأدنى للرصيد الذي يحدده البنك من وقت لآخر. سيتم دفع الفائدة عند الاستحقاق ولا يجوز إجراء عمليات السحب إلا في تاريخ استحقاق الوديعة ذات الصلة ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.
- (ب) يجب استلام تعليمات تجديد وسحب الوديعة الثابتة بواسطة البنك في موعد لا يقل عن يومي عمل قبل تاريخ الاستحقاق. وإذا لم يستلم البنك التعليمات، سيتم تلقائياً تجديد الوديعة وأي فائدة أخرى مترصدة لها لفترة مماثلة.
- (ج) عندما يسحب العميل أي وديعة ثابتة مبكراً، سيخضع ذلك لدفع أتعاب، غرامة و/ أو رسم حسبما يعتبره البنك ملائماً في تلك الظروف ومع مراعاة الأحكام السائدة بالبنك فيما يتعلق بتلك السحوبات. يقر العميل أنه يجوز للبنك وفقاً لتقديره القيام من وقت لآخر بتغيير الأحكام المطبقة على السحب المبكر للودائع الثابتة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر سعر الفائدة وأساس حساب سعر الفائدة المطبق من وقت لآخر.
- (د) بالنسبة لعمليات السحب المبكرة للودائع الثابتة، سيتم فرض غرامة قدرها ٢٪، أي الفائدة المطبقة على الفترة الإجمالية التي تم خلالها تشغيل الوديعة بأقل غرامة سارية. لا يسمح بسحب جزء من الوديعة الثابتة.

٢٣- حساب العملة الأجنبية

٢٣-١ إذا تم فتح حساب بعملة أجنبية، يجوز فقط إجراء السحوبات والودائع النقدية بالعملة المحلية ويخضع ذلك الحساب للقوانين واللوائح المحلية والوطنية. كل تكاليف الإرسال ومصاريف الخدمة وأي رسوم ومصاريف أخرى أياً كان نوعها فيما يتعلق بالسحوبات من الحساب سيتم دفعها بواسطة العميل بالكامل بدون اقتطاع أو مقاصة فوراً عند الطلب. ويسود سعر الصرف المصري الفوري من وقت لآخر ما لم يقرر البنك حسب استئنابه خلاف ذلك.

٢٣-٢ في حالة أي معاملات عملة وتسوية عقود صرف أجنبي؛

- (أ) أوافق/ نوافق على أن عروض شراء أو بيع العملات عندما نوافق على العرض من خلال أي من ممثلينا بغض النظر عن ما إذا تمت خطأً أو بالتلصق أو هاتفيًا (بغض النظر عن كيفية تقديم العرض)، فإن ذلك العرض يجوز قبوله عن أي من تلك الوسائل. وأوافق/ نوافق على تعويضكم وأن تكونوا مؤمنين ضد أي مسؤوليات أو خسائر أو تكاليف قد يتم تكبدها كنتيجة للتصرف اعتماداً على أي تعليمات أو إشعارات مستلمة بالنيابة عنا وأن تثقوا بإمانة من قبلكم أنها صادرة منا أو بواسطة شخص لديه تلك الصلاحية. وأتحمل/ نتحمل خطر أي خسائر تنشأ عن أي خطأ أو سوء فهم أو غلط قد يحدث في سياق الإشعارات الصادرة منا في هذا الصدد بالهاتف أو الفاكس أو التلصق.
- (ب) أوافق/ نوافق على التقيد بشدة بأحكام كل عقد صرف أجنبي، بما في ذلك الالتزام بالدفع بالسعر المتفق عليه بواسطتنا بتاريخ التسوية ودفع المبلغ المتفق عليه بتاريخ التسوية بالنسبة للعملة الأجنبية التي تم بيعها إلينا. وبتاريخ تسوية كل عقد صرف أجنبي، أفوضكم بموجبه وبما لا يقبل النقض (من غير التزام عليكم) بالقيام بتاريخ استحقاق أي دفعة تسوية بالشراء منكم إلينا بالنسبة لعملة الدفعة الموازية المستحقة منا لكم بسعر الصرف الساري، وبعد استخدام العملة المشتراة مقابل دفع المبالغ المستحقة منا لكم بموجب عقد الصرف الأجنبي، تدفعون لنا أي فائض أو (كيفما تكون الحال) تطلبون منا أي نقص، وعليه سندفع فوراً كامل المبلغ المطلوب كما ذكر.

٢٤- تسهيل الائتمان الدوار

يجوز للبنك وفقاً لتقديره الحصري عرض أو توفير أي تسهيل ائتمان دوار للعميل إذا أوفى العميل بمتطلبات البنك حسبما هي محددة بواسطة البنك وفقاً لتقديره الحصري. وإذا حصل العميل على تسهيل ائتمان دوار، وما لم يتم الاتفاق على خلافه خطياً، يسد العميل أي مبلغ مستحق بموجب التسهيل للبنك بناءً على الطلب مع الفائدة بالمعدل المحدد بواسطة البنك. كما يدفع العميل أيضاً رسم الخدمة السنوي عن الحق في استخدام تسهيل الائتمان الدوار.

٣-١٨ يقر ويقبل العميل أن تكون سجلات البنك متضمنة في ميكرو فلم وحافظات معلومات أخرى ويؤكد ويوافق على أن كل المستندات والتسجيلات والإشعارات المقدمة هي محررات قانونية وصحيحة وتشكل بيئة قطاعية تجاه العميل. ويوافق العميل على عدم ممارسة أي حقوق قانونية أو استحقاق في معارضة تلك البيئة.

٤-١٨ يوافق العميل بأن يحافظ البنك على القيام بمراقبة هاتفية وإلكترونية وتسجيل الإشعارات مع العملاء لأغراض التسجيل والجودة والتدريب والأمن. ويوافق الطرفان على تلك التسجيلات والسجلات التي يتم تقديمها كبنية في سياق أي إجراءات تتعلق بعلاقة العميل والبنك.

١٩- عام

١-١٩ يجوز للبنك، وفقاً لتقديره غير المقيد وبدون أن يكون ملزماً بتوجيه أي إشعار مسبق أو بالإفصاح عن أي سبب لذلك، تقييد أو تقليص أو تعليق أو إلغاء تشغيل أي حساب أو تقديم أي من أو كل أنواع الخدمات والتسهيلات المصرفية. وعند ممارسة ذلك التقدير، لا يخضع البنك أو يتكبد أي مسؤولية عن أي مطالبات أو خسائر أو قطع أو عدم ملاءمة قد تكون حدثت.

٢-١٩ لا يجوز التنازل عن حقوق والتزامات كل طرف بموجب الأحكام والشروط بدون الموافقة الخطية من الطرف الآخر والتي يجب منحها إن طلبت ما لم تحجب أو تؤخر لسبب وجيه. غير أنه، وبدون موافقة العميل، يجوز للبنك التنازل عن أو تحويل الحساب وكل حقوقه والتزاماته فيما يتعلق بذلك إلى أي فرع أو شركة تابعة أو شركة منتسبة عندما لا يكون في ذلك أي ضرر على تقديم الخدمات للعميل أو إذا تطلب ذلك بسبب إعادة هيكلة البنك التأسيسية أو التشغيلية.

٣-١٩ عدم مشروعية أو عدم صلاحية أو عدم قابلية أي نص بهذه الأحكام والشروط للتنفيذ لا يخل بباقي هذه الأحكام والشروط التي تظل سارية المفعول بكامل القوة والأثر.

٤-١٩ يجوز للبنك وفقاً لتقديره التنازل عن التقييد بأي من هذه الأحكام والشروط ولكن لا يخل ولا يقلص ذلك التنازل حقوق ومنافع البنك بموجب الأحكام والشروط عامة، بما في ذلك الحق في تنفيذ الحكم أو الشرط المتنازل عنه في أي تاريخ لاحق.

٥-١٩ المبالغ المدعومة بواسطة العميل أو المملوكة باسم العميل لا يمكن التنازل عنها أو تخصيصها بواسطة العميل لأي شخص أو كيان آخر عن طريق الضمان بدون موافقة البنك.

٦-١٩ أو أكد أنني / نؤكد أننا أو المؤسسة لم يتم حرماننا / حرماننا من فتح أو إدارة حساب مصرفي بواسطة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو محاكم دولة الإمارات العربية المتحدة أو بموجب مرسوم اتحادي أو أميري في دولة الإمارات العربية المتحدة أو بواسطة أي سلطة في بلد تسجيل المؤسسة / الشركة.

٧-١٩ لا يكون البنك مسؤولاً تجاهي / تجاهنا عن أي تصرف فعل / امتناع عن ذلك بواسطته بموجب أحكام هذه الشروط العامة أو بموجب تفويض الحساب ما لم يحدث ذلك بصورة مباشرة بسبب الإهمال الجسيم أو سوء التصرف المتعمد من طرف البنك.

٨-١٩ يؤكد البنك بموجب ذلك الإفصاح عما يلي:

- سيقوم فقط بجمع البيانات / البيانات الشخصية لغرض قانوني مرتبط مباشرة بوظيفة أو نشاط للعميل؛
- عندما يكون إلزاماً على العميل تقديم البيانات / البيانات الشخصية، فإن العواقب المترتبة على العميل لعدم تقديم البيانات / البيانات الشخصية كما هو موضح بالأسفل؛
- لا يؤثر السحب المستقبلي للموافقة الصريحة من قبل العميل على قانونية معالجة البيانات بناءً على الموافقة الصريحة المسبقة. ما لم يُنص على خلاف ذلك، يجب أن يسري السحب خلال ٣٠ يوماً تقويمياً كاملاً من طلب العميل السحب من البنك؛
- عند معالجة البيانات / البيانات الشخصية للعميل من قبل البنك أو نيابة عنه، يجب تقديم وصف للبيانات / البيانات الشخصية التي تتم معالجتها؛
- عندما يقوم البنك بجمع معلومات خارجية أخرى عن العميل ومصدر تلك البيانات / البيانات الشخصية؛
- حق العميل والوسائل المكفولة له لطلب إلى البيانات / البيانات الشخصية وطلب تصحيحها وكيفية الاتصال بالبنك بشأن أي استفسارات أو شكاوى فيما يتعلق بالبيانات / البيانات الشخصية؛

٢٠- السحوبات المصرفية على المكشوف والأرصدة

لا يحق للعميل السحب المصرفي على المكشوف من أي حساب بدون موافقة البنك. وعندما يسمح للبنك للعميل أو يفوضه بالسحب المصرفي على المكشوف من أي حساب، سيتم فرض فائدة على ذلك السحب المصرفي على المكشوف بمعدل السحب المصرفي على المكشوف السائد لدى البنك والمحسوب على أساس يومي ويضاف إلى المبلغ الأساسي كل شهر. ويجوز تعديل معدل الفائدة بواسطة البنك من وقت لآخر بناءً على تقدير البنك. ويحق للبنك فرض رسوم عن عمليات السحب المصرفي على المكشوف غير المصرح بها وعن عمليات السحب المصرفي على المكشوف التي تتجاوز الحد المسموح به. كما يدفع العميل للبنك أيضاً أي رسوم ومصاريف حسبما يتم تكبدها بواسطة البنك جراء ترتيب أو الموافقة على أو السماح بإدارة أي سحب مصرفي على المكشوف مما ذكر. ويسدد العميل فوراً للبنك بناءً على الطلب رصيد أي سحب مصرفي على المكشوف مما ذكر وأي فائدة مترصدة.

٢١- الأموال المشروعة

٢١-١ يقر العميل أن للبنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي أي مكان آخر التزامات قانونية وتنظيمية مفروضة عليها فيما يتعلق بالتأكد من مصدر وطبيعة أموال عملائهم. وعليه، يوافق ويقبل العميل، مثله مثل العملاء الآخرين، أن يقوم البنك بمطلق الحرية بتنفيذ تلك الالتزامات بإبلاغ السلطات المختصة عن أي عمليات غسيل أموال مؤكدة أو مشتبه بها أو أي عمليات أخرى مشبوهة أو غير مشروعة فيما يتصل أو بشأن حساب (حسابات) العميل، وإذا اقتضى الأمر أن يقوم باتخاذ أي إجراء حسبما قد يكون ضرورياً إذا اعتقد ممثلو البنك أن الأموال متحصل عليها عبر طرق غير مشروعة.

١٥-٦ يوافق العميل بموجب هذا على أنه مسؤول عن الحفاظ على المراسلات المصرفية آمنة للرجوع إليها في المستقبل.

١٦-١ معلومات العميل

١٦-١ بينما يبذل البنك قصارى جهوده لمعاملة معلومات العميل بمنتهى السرية، يقر العميل ويوافق على قيام البنك بالإفصاح عن أو مشاركة معلومات العميل إلى وبين: (أ) الفروع، الشركات التابعة، مكاتب التمثيل، الشركات المنتسبة وكلاء البنك؛ (ب) الغير المختارين بواسطة أي منهم، أينما كانوا، للاستخدام السري بما في ذلك أي معالجة بيانات، أغراض التحليل الإحصائي وتحليل المخاطر؛ و(ج) أي قانون، محكمة، منظم أو عملية قانونية ذات صلة يخضع لها أي منهم.

١٦-٢ من أجل التوافق مع القوانين واللوائح المطبقة ومن أجل أغراض (أ) الحصول على معلوماتي / معلوماتنا الشخصية أو معلومات الأعمال، (ب) إدارة حسابي / حساباتي / حسابنا / حساباتنا والمعاملات المبرمة من قبلي / قبلنا و(ج) تنفيذ أي منتج أو خدمة مكتتبه من قبلي / قبلنا وتتضمن على سبيل المثال لا الحصر التمويلات وبطاقات الائتمان. بموجب هذا أوافق / نوافق نهائياً ودون شرط وأخول / نخول البنك وشركاته التابعة وكلائه وموردي خدمات الطرف الثالث الخاصين بالبنك وآخرون حسب ما يراه البنك مناسباً وبناءً على ما يتراءى له منفرداً من أجل:

- جمع جميع المعلومات المتعلقة بي / بنا، والسعي إليها، والحصول عليها، ومعالجتها، وتأكيدتها، وتحديثها باستمرار، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، بياناتي / بياناتنا الشخصية أو التجارية، وتفصيل حساباتي / حساباتنا، والبيانات، والقروض، وبطاقات الائتمان الحالية والسابقة، المعاملات المصرفية وتاريخ السداد، وأي تقصير وأي معلومات شخصية أخرى قد نشاركها مع البنك مثل الاسم والجنس وتاريخ الميلاد ورقم هوية الإمارات والمعلومات المتعلقة بالعمل، حسب الضرورة («المعلومات»).
- الكشف عن المعلومات وتبادلها مع أي سلطة حكومية و/ أو هيئة شبه حكومية و/ أو كيانات خاصة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية، أو أي طرف ثالث قد يفرض أيضاً قيوداً محتملة على العميل في الوصول إلى المنتجات المالية المستقبلية و/ أو الخدمات استناداً إلى سجل العميل المقدم / المعلومات المقدمة التي تتم مشاركتها.

أتعهد / نتعهد بتزويد البنك بانتظام بكل المعلومات المطلوبة والحفاظ على تحديث هذه المعلومات طالما لازلت / لا زلنا عميل / عملاء للبنك.

١٦-٣ يقر العميل بأن البنك يجب أن يقوم بجمع ومعالجة معلومات العميل للأغراض القانونية فقط، لتمكين البنك من تقديم الخدمات المصرفية للعميل والامتثال للالتزامات القانونية للبنك كمؤسسة مالية مرخصة من المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

١٦-٤ يقر العميل بأن له / لها الحق في رفض تقديم موافقته / موافقتها على معالجة البنك لمعلوماته. ومع ذلك، في حالة قيام البنك بجمع المعلومات بموجب هذه الشروط والأحكام أو بموجب القانون، ولم يتمكن العميل من الموافقة على تلك البيانات أو تقديمها عند الطلب، فقد لا يتمكن البنك من تنفيذ العقد الذي أبرمه أو يبرمه معه العميل بما يتماشى مع الشروط والأحكام، على سبيل المثال، لتزويد العميل بالخدمات المصرفية. في هذه الحالة، قد يضطر البنك إلى إلغاء أي خدمات مصرفية للعميل أو الحساب (الحسابات) ويجب على البنك إخطار العميل إذا كان هذا هو الحال في ذلك الوقت. يقر العميل بأن السحب المستقبلي لموافقة العميل لن يؤثر على قانونية معالجة البيانات التي يجريها البنك بناءً على الموافقة المسبقة.

١٦-٥ يقر العميل ويفهم أن له / لها الحق في طلب الوصول إلى معلوماته / معلوماتها وتصحيحها من البنك أو للحد من معالجة معلوماته / معلوماتها. يمكن للعميل ممارسة حقوقه / حقوقها أو تقديم شكوى بشأن معالجة معلوماته الشخصية عن طريق الاتصال بمركز الخدمات المصرفية المباشرة على الرقم +٩٧١ ٤٤٢٤٤٧٦٣

١٦-٦ يقر العميل بموجب ذلك أنه قد قرأ وفهم المعلومات الواردة في إشعار الخصوصية الخاص بالبنك (انقر هنا لقراءة إشعار الخصوصية) وأن العميل يوافق على معالجة البنك لبيانات العميل الشخصية بما يتماشى مع إشعار الخصوصية.

١٧-١ قفل الحساب: الإنهاء

١٧-١ مع مراعاة هذه الأحكام والشروط، يجوز لأي من الطرفين قفل أي حساب في أي وقت وبدون إبداء أي أسباب لذلك.

١٧-٢ يضمن العميل في كافة الأوقات أن الحساب به رصيد وفيه مبلغ لا يقل عن مبلغ الحد الأدنى المطلوب للرصيد. وعندما لا يلتزم الحساب بمبلغ الحد الأدنى المطلوب للرصيد، يجوز للبنك فرض رسم خدمة أو إنهاء الحساب. ومع عدم الإخلال بالنصوص الأخرى لهذه الأحكام والشروط، يحق للبنك بموجب إشعار خطي يوجهه للعميل قفل أي حساب إذا لم يكن به رصيد دائن لفترة شهر.

١٧-٣ عند قفل الحساب، ومع مراعاة هذه الأحكام والشروط، يدفع البنك للعميل أي أموال نهائية مدفوعة قائمة لصالح الحساب وأي فائدة مستحقة كما بتاريخ قفل الحساب، ويرجع العميل للبنك كل المعلومات ذات الصلة والأموال المستحقة والمعدات الموردة بواسطة البنك خلال سبعة أيام.

١٧-٤ يجوز للبنك بموجب إشعار خطي وفق تقديره غير المقيد قفل أي حساب ويكون ذلك القفل ملزماً للعميل. ويكون القفل نافذاً كما بالتاريخ الوارد في الإشعار على الرغم من عدم استلام العميل لذلك الإشعار سهواً. ويقبل ويتنازل العميل بما لا يقبل النقص عن أي حق، سواء قانوني أو خلافه، يكون له / لهم في معارضة حق أو قرار البنك بقفل الحساب.

١٧-٥ عندما تظل الحسابات غير نشطة (غير مغذاة برصيد) لأكثر من ١٨٠ يوماً من تاريخ فتح الحساب، يحتفظ البنك بالحق في القيام بقفل ذلك الحساب تلقائياً بدون أي إشعار.

١٨-١ دفاتر وسجلات البنك

١٨-١ تكون المستخرجات أو الكشوفات من دفاتر وسجلات وحسابات البنك، المصدقة حسب الأصول بواسطة مسؤول مفوض من البنك، بما في ذلك أي طبعت كمبيوتر أو طبعت آلية والتسجيلات الهاتفية، بيئة نهائية وقطعية ضد العميل بخصوص صحتها في أي نزاع أو خلافات أو إجراءات قانونية أو خلافه.

١٨-٢ يوافق العميل على التنازل عن أي استحقاق قانوني أو تعاقدي في تدقيق أو تفتيش دفاتر وحسابات وسجلات البنك أو طلب إبراز تلك الدفاتر أو الحسابات أو السجلات فعلياً بواسطة أي محكمة أو شخص. ويوافق العميل على قبول أي توقيعات مفوض بها حسب الأصول على أي مستندات ومعاملات للبنك أنها صحيحة وملزمة.

١١-٦ مع عدم الإخلال بحقوق البنك على النحو الوارد أعلاه أو خلاف ذلك، وبصرف النظر عن أي حكم آخر مخالف لذلك في هذه الوثيقة، يكون للبنك الحق المطلق وحرية التصرف، ولأي سبب كان، أن يتصرف أو لا يتصرف بالوثائق التي يجري تسليمها.

١٢- الفائدة والأتعاب والمبالغ الأخرى

يجوز للبنك أن يفرض فائدة على أي رصيد مدين بسعر الفائدة المخطر للعميل. يقر العميل بأنه عند فتح الحساب، لا يلزم إيداع أولي وأنه تم استلام نسخة من جدول رسوم البنك وأسعار الفائدة والرسوم السائدة في ذلك الوقت. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك فإن مثل هذه الرسوم ومعدلات الفائدة والتكاليف يجوز للبنك تعديلها من وقت لآخر عند تقديم إشعار كتابي مسبق قبل ٦٠ يوماً من هذا التغيير أو التغييرات.

ويحتفظ البنك بالحق في خصم كافة المصاريف والأتعاب من حساب أو حسابات العميل بدون رجوع للعميل، بما في ذلك رسوم الدفتر والفائدة والعمولات والضرائب ورسوم البريد والمصاريف الأخرى المدفوعة أو المتكبدة بالنيابة عن العميل أو الناشئة عن الخدمات والتسهيلات المصرفية المقدمة للعميل فيما يتصل بأي تعاملات بين البنك والعميل، بما في ذلك أي تكاليف قانونية أو غيرها متكبدة عن أخذ أو تنفيذ أي ضمان. وتعتمد رسوم الخدمات والتسهيلات المصرفية على رسوم وتعريفات البنك السائدة أو التي تكون نافذة من وقت لآخر، ما لم يتم الاتفاق على خلافه.

١٣- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

عندما يقدم البنك بناء على تقديره، ويقبل العميل خيار الخدمات المصرفية مع البنك من خلال الانترنت، يقر العميل بأنه بينما يتم بذل كل جهد معقول بواسطة البنك لجعل تلك الخدمات المصرفية آمنة ودقيقة، يمكن التشويش على الإرسال الإلكتروني أو تخريبه أو يمكن أن يفشل تسليمه وعليه لا يمكن أن يتحمل البنك المسؤولية عن استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. لذلك يتحمل العميل المسؤولية الحصرية عن المخاطر وأي عواقب فيما يتعلق بالتكاليف والمطالبات وعدم الفعالية المتكبدة من جراء ذلك. ويقر البنك والعميل بأن الخدمة المصرفية عبر الإنترنت فيما يتعلق بالحساب، ما لم يقرر البنك خلاف ذلك، تتطلب اتفاقية منفصلة، وكذلك تفويضات منفصلة وتعليمات تشغيلية محددة للخدمة المصرفية للفرع والخدمة المصرفية عبر الإنترنت. لذلك يتطلب أي تغيير في التفويضات أو التعليمات التشغيلية صدور تعليمات لكل من الفرع ومركز الخدمة المصرفية عبر الإنترنت قبل تنفيذها. وتنطبق شروط أي اتفاقية منفصلة للخدمات المصرفية عبر الانترنت، بالإضافة إلى هذه الأحكام والشروط، وتسود في حالة التعارض.

١٤- تنفيذ البنك لالتزاماته

١٤-١ يبذل البنك قصارى جهوده للتفوق في مستويات وممارسات الأداء الموضوعه بواسطة البنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة وتنفيذ التزاماته بمثابرة وكفاءة بما يرضي العميل إذ أن رضا العميل هو الهدف الأسمى. وعند القيام بذلك، يجوز للبنك استخدام طرق وأنظمة وبرامج معدات ووسائل مصرفية وشبكة علاقاته وبرامج حسبما يراه أكثر ملاءمة ومثالية لأغراضه ولهدف إرضاء العميل. لذلك سيعتمد أداء البنك في أي وقت على أي أنظمة ومعدات وترتيبات دعم خاصة فيما يتعلق بالخدمات المتعلقة بالسداد والتحصيل المستندي وخطابات الاعتماد وخاضعة للمعايير والتوجيهات والإجراءات المصرفية العالمية الموضوعه بواسطة هيئات المعايير العالمية مثل غرفة التجارة الدولية.

١٤-٢ لا يجوز في أي وقت إثارة أي مطالبة كما لا يتحمل أي طرف أي مسؤولية عن أي خسارة أو أضرار غير مباشرة أو عرضية أو تبعية (بما في ذلك فوات الربح)، حتى وإن تم إبلاغه بإمكانية أو كان مدركا لإمكانية حدوث تلك الخسارة أو ذلك الضرر.

١٤-٣ تتم الدفعات فيما يتعلق بأي حساب أو خطاب اعتماد أو تأكيد بعملة ذلك الحساب أو خطاب الاعتماد أو التأكيد. وتخضع حقوق والتزامات البنك والعميل فيما يتعلق بأي حساب أو خطاب اعتماد أو تأكيد لقوانين ولوائح البلد أو الإقليم الذي يكون فيه الحساب مفتوحاً أو يكون خطاب الاعتماد أو التأكيد صادراً فيه.

١٤-٤ عندما يفتح البنك أو يؤكد أي خطاب اعتماد بناء على طلب من والنيابة عن العميل، ينشأ التزام العميل بالدفع بموجب مستندات مطابقة بصورة جوهرية.

١٤-٥ «حالة القوة القاهرة» لأغراض هذه الأحكام والشروط يقصد بها أي حالة تعزى لأي سبب خارج نطاق السيطرة المعقولة للطرف المعني، مثل القيود على الصرف أو التحويل، المصادرة، التحويات الإجبارية، عدم وجود أي ترتيبات مصرفية أو نظام مصرفي، التخريب، الحريق، الفيضان، الانفجارات، القضاء والقدرة، الاضطرابات المدنية، الإضرابات أو النزاعات العمالية من أي نوع، أحداث الشغب، التمرد، الحرب أو الإجراءات الحكومية. عند منع أو إعاقة أو تأخير البنك أو أدائه بسبب حالة قوة القاهرة، سيتم تعليق التزاماته طيلة فترة استمرار حالة القوة القاهرة.

١٤-٦ إذا نتج عن تنفيذ البنك أو العميل لأي من التزاماته فيما يتعلق بأي حساب أو نشاط مصرفي في الإخلال بأي قانون أو لائحة أو أي مطلب قانوني آخر من أي حكومة مختصة أو سلطة أخرى، يحق لذلك الطرف رفض القيام بذلك الالتزام بدون تحمله لآية مسؤولية عن عدم التنفيذ المذكور.

١٥- العناوين واستلام الإشعارات

١٥-١ لأغراض أي معاملات مع العميل، يعتمد البنك على العنوان الوارد في استمارة فتح الحساب أو البيانات التي صدرت مؤخراً للحساب ذات الصلة، ما لم يتم إبلاغ البنك بأي تغيير بصورة صحيحة وفعالة. ويتم قيام العميل بإبلاغ البنك بأي تغيير في العنوان خطياً. ويتم إنفاذ العنوان المعدل بواسطة البنك بمجرد استلام ذلك الإشعار ويتم تحديث سجلات البنك تبعاً لذلك. وفي حالة الإخفاق في إبلاغ البنك بأي تغيير في العنوان، لا يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام عن أي خسارة ناتجة.

١٥-٢ أي إشعار، قد يتم إرساله إلى العميل على أي عنوان، يعتبر قد تم استلامه بواسطة العميل بعد أربعة أيام من تاريخ إرساله بالبريد. وعندما يرسل البنك ذلك الإشعار بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني أو بالإرسال إلكترونياً إلى رقم فاكس العميل أو عنوان بريده الإلكتروني الذي قدمه للبنك لذلك الغرض في استمارة فتح الحساب أو بموجب تحديث أو إشعار صحيح لاحق، يعتبر الإشعار قد تم استلامه فوراً بعد إكمال الإرسال بغض النظر عن متى وهل تم استلامه فعلاً.

١٥-٣ لا يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام عن أي تأخيرات أو فقدان أي بريد مرسل إلى العميل على العنوان الذي تم تزويده به.

١٥-٤ تسري الإشعارات الخطية بواسطة العميل إذا تم تسليمها على عنوان البنك الوارد في أحدث كشف للحساب المعني (أو على أي عنوان آخر قد يتم التزويد به بموجب إشعار خطي لهذا الغرض).

١٥-٥ تكون الإشعارات باللغة الإنجليزية ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك.

٧- الخسارة أثناء النقل

لا يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر بأي شيكات أو محرر تجاري آخر أو مستند مصرفي أثناء نقلها من البنك لأي عميل أو من أي عميل للبنك.

٨- إيقاف دفع الشيك

يقبل البنك تعليمات إيقاف الدفع في حالة خسارة أو سرقة أي شيك مع مراعاة استلام تقرير من الشرطة أو أي أمر محكمة ذات اختصاص مع تعويض شامل يتم استلامه مني / منا وأقبل / نقبل أي وكل مسؤولية تنشأ عن تنفيذ البنك لأي إيقاف بما في ذلك أي تكاليف أو أتعاب أو غرامات قانونية.

٩- الكشوفات والبيانات

يرسل البنك إلى العميل على فترات شهرية أو فترات أخرى متفق عليها كشف حساب يوضح الإدخلات التي تم إجراؤها في الحساب منذ آخر كشف وتحديد الرصيد في الحساب. يقوم العميل بإخطار البنك كتابياً بأي إدخال غير صحيح في بيان أو إشعار على الفور وفي كل الأحوال خلال ثلاثين (٣٠) يوماً من تاريخ إرسال البيان أو الإشعار إلى العميل. إذا لم يتلق البنك اعتراضاً كتابياً على البيان خلال الفترة الزمنية المحددة، فسيتم اعتبار أن العميل قد أكد صحة الحساب، ويستثنى من ذلك الأخطاء الواضحة والسهو. يوافق العميل بموجب هذا على أنه مسؤول عن التحقق من دقة أي بيانات حساب / معاملة يتم إرسالها إليه. يمكن للعميل دائماً طلب استلام كشوف الحساب الإلكترونية إما من خلال عملية فتح الحساب الأولية أو من خلال أي من القنوات المصرفية الرقمية مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتي يتم تفصيل الرسوم الخاصة بها في جدول الرسوم ويمكن الاطلاع عليها على www.mashreq.com/smeoc

١٠- ضريبة القيمة المضافة

تعريفات:

ضريبة القيمة المضافة هي ضريبة غير مباشرة، تشمل ضريبة القيمة المضافة نفسها وأي ضريبة أخرى متوجبة الدفع لأي سلطة رسمية فيما يتعلق بالمعاملات والمنتجات والخدمات. كما أنها تشمل أي شكل آخر من أشكال الضرائب التي تنطبق عليها هذه الاتفاقية.

١٠-١ كافة المبالغ المطلوب دفعها بموجب هذه «الاتفاقية» من «العميل» إلى «البنك» والتي تمثل (كلياً أو جزئياً) رسوماً لقاء الخدمات المقدمة، لا تشمل أي ضريبة قيمة مضافة مستحقة على رسوم الخدمات تلك، وبالتالي في حال كانت ضريبة القيمة المضافة مستحقة أو أصبحت مستحقة على أي رسوم لقاء الخدمات المقدمة من قبل «البنك» إلى «العميل» بموجب هذه «الاتفاقية»، وكان مطلوباً من «البنك» حساب ضريبة القيمة المضافة على تلك الرسوم ودفعها إلى سلطة الضرائب المعنية، عندئذ يجب على «العميل» أن يدفع إلى «البنك» (بالإضافة إلى دفع أي مقابل آخر لهذه الرسوم وفي نفس ذلك الوقت، أو في الوقت الذي تصبح فيه ضريبة القيمة المضافة مستحقة الدفع من قبل «البنك»، أيهما قبل) مبلغاً مساوياً لمبلغ ضريبة القيمة المضافة، ويجب على «البنك» على وجه السرعة تقديم فاتورة رسمية بضرية القيمة المضافة «للعامل» وفق القانون.

١٠-٢ حيث تقتضي هذه «الاتفاقية» من «العميل» أن يسدد إلى «البنك» أو يعوضه مقابل أي رسوم لقاء الخدمات المقدمة، ينبغي على «العميل» أن يسدد إلى «البنك» أو أن يعوضه (حسب الحالة) مقابل المبلغ الكامل لرسوم الخدمات هذه، بما في ذلك الجزء الذي يمثل ضريبة القيمة المضافة، باستثناء الحالة التي يقدرها «البنك» في أنه يحق له الحصول على ائتمان أو استرداد قيمة الضريبة القيمة المضافة تلك من سلطة الضرائب المعنية.

١٠-٣ فيما يتعلق بأية خدمات يقدمها «البنك» إلى «العميل» بموجب هذه «الاتفاقية»، وفي حال طلب «العميل» ذلك بشكل مبرر، يجب على «البنك» أن يقدم إلى «العميل» سريعاً تفاصيل تسجيل «البنك» لدى سلطة الضرائب المعنية، وغيرها من المعلومات التي يحتاجها «العميل» للوفاء بمتطلبات إبلاغه عن ضريبة القيمة المضافة المتعلقة برسوم الخدمات المقدمة.

١١- التمويل التجاري

حيث أننا:-

١١-١ ندرك بأن أنسب وسائل نقل وثائق التمويل التجاري من / الى بنك المشرق («البنك») تكون عبر البريد السريع.

١١-٢ ندرك تماماً أن هناك مخاطر مختلفة (كال فقدان والضياغ) متصلة ومرتبطة بنقل الوثائق عن طريق البريد ويكون هناك إستعداد تام لقبول هذه المخاطر وكافة المسؤوليات و / أو الالتزامات المتعلقة بها. ونحن نعترف بصراحة هنا، أنه ليس في مصلحة البنك تحمل مثل هذه المخاطر والمسؤوليات و / أو الالتزامات، ذات العواقب بعيدة المدى.

واستناداً إلى ما ورد أعلاه، فإننا نؤكد بموجب ذلك، ونتعهد بتعويض البنك على النحو التالي:-

١١-٣ لن يكون البنك مسؤولاً عن أي مخالفة أو تأخير أو خطأ أو خسارة أو إغفال أو سرقة، قد تحدث عند نقل الوثائق من قبل شركة البريد السريع التي تم إختيارها من قبل البنك.

١١-٤ إذا تحمل البنك المسؤولية لأي سبب من الأسباب أو ثبتت مسؤولية أي طرف آخر أو أي سلطات مختصة فيما يتعلق بالخسارة الناتجة عن نقل المستندات المذكورة، فإننا نوافق ونتعهد بالحماية والدفاع وتحمل الأضرار والتعويض وتعويض البنك والمساهمين والمديرين والموظفين تعويضاً كاملاً عن أي وجميع المطالبات والخسائر والأضرار والمسؤوليات والالتزامات والمطالبات، والعقوبات، والإجراءات، والتي تتسبب جراء العمل، والإجراءات، والقرارات، والقضايا والتكاليف والنفقات من أي نوع أو طبيعة أياً كان ومهما كان منشؤها والتي تفرض أو التي قد تفرض على، والتي تم تكبدها، أو التي قد يتم تكبدها، المؤكدة أو التي قد يتم تأكيدها التي عانى أو قد يعاني منها البنك.

١١-٥ بالإضافة إلى ما سبق، فإننا وبما لا يقبل الرجعة فيه مطلقاً، نغني ونبريء ونخلي طرف البنك من أي وجميع المطالبات والالتزامات والحقوق على الإطلاق، مهما كان وكائناً من كان منشؤها، تلك التي قد تكون من حقنا ضد البنك (إن وجدت) والتي تنشأ أو قد تنشأ نتيجة أو على أساس أية قوانين وقواعد وأنظمة مرعية، حين نطلب ونفوض البنك بإتخاذ الإجراءات وقبول وثائقنا التي يجري نقلها عن طريق البريد السريع.

قنوات أخرى). ومع ذلك، يحتفظ البنك بالحق في وضع حد أقصى لهذه الإيداعات في أي من القنوات المتاحة للإيداع النقدي في أي وقت دون إشعار مسبق وفقاً للإرشادات الداخلية. بالموافقة على فتح حساب تجاري، فإنك توافق على الالتزام بسياسات البنك وإرشاداته.

٤-٣ يجب إبلاغ البنك عن الاحتيال أو إساءة استخدام الحساب على الفور عن طريق الاتصال على ٤٧٦٣ ٤٢٤ ٤٩٧١ +

٤-١ لن يقوم العميل بإجراء معاملات في حسابه (حساباته) نيابة عن الطرف (الأطراف) الثالثة.

٤-٥ الخمول:

- أ. سيتم التعامل مع الحساب (الحسابات) التجاري على أنه خامل إذا لم تكن هناك معاملات مالية أو إجراءات غير مالية في الحساب (الحسابات) لمدة ٣ سنوات وفقاً للوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
- ب. سيتم تحويل الأموال غير المطالب بها (إن وجدت) لمدة خمس (٥) سنوات إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
- ج. سيتم تحويل أي رصيد بالعملة الأجنبية لم تتم المطالبة به اعتباراً من تاريخ التحويل بالسعر المعلن للعميل قبل التحويل إلى المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة. سيتم تعويض العملاء عن هذا المبلغ المعادل بالدرهم الإماراتي عند الاسترداد.
- د. لن يتحمل البنك أي مسؤولية نتيجة تحويل المبالغ المتوفرة في الحسابات الخاملة أو الأرصدة غير المطالب بها إلى المصرف المركزي.
- هـ. سيستمر تراكم الفائدة على الحسابات التي تحمل فائدة بالمعدلات السائدة اعتماداً على الشروط والأحكام الخاصة بنوع الحساب المعين حتى وقت تحويل الرصيد إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
- و. لن يتم فرض أي رسوم أخرى غير تلك المتفق عليها خلال دورة حياة نشاط الحساب على الحسابات الخاملة.

٥- التحويلات البرقية، الحوالات عند الطلب وشيكات المدير

٥-١ يقر العميل أن قيمة محركات الدفعات الواردة والصادرة إليه أو لأي من الغير سيتم إعطاؤها صافي التكاليف، والرسوم والمصاريف المصرفية، والضرائب وخسائر الصرف.

٥-٢ يجوز للبنك وفق تقديره مفاوضة شراء أي محرر دفع أو تحصيل صادر سابقاً بواسطته. ويتم تنفيذ أي معاملة مما ذكر بمعدل الشراء المحدد بواسطته.

٥-٣ يجوز للبنك إجراء أي تحويلات عملة بسعر صرفها الفوري بالنسبة للعملاء ذات الصلة في وقت التحويل.

٥-٤ يتم إرسال جميع الحوالات الخارجية على مسؤولية العميل. يكون العميل مسؤولاً عن دقة التفاصيل المدونة في أمر الدفع الصادر، كما ويكون مسؤولاً عن تعويض البنك مقابل أية خسائر تنجم عن وجود أية أخطاء في أمر الدفع. يوافق العميل على أن أمر الدفع يكون غير قابل للإلغاء (لا رجعة فيه) عندما يتم تنفيذه من قبل البنك. يجب على العميل تدقيق جميع تعليمات الدفع بعناية. يوافق العميل على تعويض البنك، وكلائه ومراسليه مقابل أية خسارة أو تكلفة أو أضرار أو مصروفات، أو مطالبات بالتعويض أو إجراءات يتكدها البنك أو يعاني منها بسبب تصرفه، أو التأخر في التصرف أو الإحجام عن التصرف وفقاً لتلك التعليمات المذكورة. لن يكون البنك مسؤولاً بأية حال من الأحوال عن أية خسارة للأرباح، أو للعقود، أو خسارة خاصة، أو خسارة غير مباشرة أو تبعية، أو أي من الأضرار التي قد تلحق بالعمل. يحق للبنك الامتناع عن تنفيذ طلب التحويل في حالة عدم وجود رصيد كافٍ في الحساب المدرج في طلب الحوالة. يكون للبنك الحق أيضاً في أن يخصم من حساب (حسابات) العميل الطالب للحوالة الأخرى اللازمة لإجراء الحوالة؛ والتي قد تنشأ نتيجة الخلل في أجهزة الكمبيوتر أو المعدات، أو بسبب قصور في التقنية، أو نتيجة للأخطاء البشرية أو أية أخطاء أخرى. يخول العميل البنك لأن يقطع من حساب (حسابات) العميل أية خسارة ناجمة عن فشل الأخير في اعتماد معدل صفقات العملات الأجنبية التي تم حجزها من قبل العميل أو حجزها من قبل البنك أو وكلائه، أو المراسلين / المتواصلين نيابة عن العميل لتنفيذ تلك المعاملة / الصفقة. سيتم اعتبار جميع المعاملات / الصفقات التي لا يتم تنفيذها بشكل كامل، أو المنفذة جزئياً أو الملغاة بكونها فشل في التطبيق.

٦- الشيكات ومحركات الدفع

٦,١ سيتم إصدار دفاتر الشيكات للحسابات الجارية وأي حسابات أخرى مؤهلة وفقاً لتقدير البنك وتخضع لدفع الرسوم الحالية للبنك. ومع ذلك، لن يتم إصدار دفتر شيكات للعميل فيما يتعلق بحسابات التوفير. سيبدل العميل قصارى جهده لتجنب أي احتيال أو سرقة أو إساءة استخدام أو إهانة للشيكات وأدوات الدفع وسيخطر البنك على الفور كتابياً بأي سرقة أو ضياع لهذه الشيكات أو أدوات الدفع.

٦-٢ عند قفل الحساب، يقوم العميل فوراً بإرجاع الشيكات ومحركات الدفع والمواد ذات الصلة غير المستخدمة.

٦-٣ إذا ارتد أي شيك (شيكات) صادر بواسطة العميل لعدم الدفع بسبب عدم كفاية الأموال، يجوز للبنك قفل الحساب وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها بدولة الإمارات العربية المتحدة. وفي تلك الحالة، يرجع العميل للبنك دفاتر الشيكات المتعلقة بالحساب. ويفهم العميل أنه قد يكون البنك ملزماً بإبلاغ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والسلطات المعنية الأخرى بتفاصيل أو أسباب ارتجاع الشيكات.

٦-٤ عند ارتجاع الشيكات المسحوبة لصالح العميل، يجوز للبنك حسب خياره إرجاع ذلك الشيك (تلك الشيكات) إلى العميل بواسطة البريد العادي أو المسجل إلى آخر عنوان للعميل حسبما أفاد به بدون أي مسؤولية عن أي خسائر بسبب أخطاء بريدية أو سرقات أو خلافه.

٦-٥ يتم إصدار دفاتر الشيكات وفقاً لسياسة البنك المركزي بعد إنهاء إجراء المراقبة من طرف الإتحاد للمعلومات الائتمانية على النحو المختصر والموضح أدناه:

• دفتر شيكات ٥٠ ورقة إذا كانت قيود الإتحاد للمعلومات الائتمانية في آخر ١٢ شهراً تبين ٠ شيكات مرتجعة.

• دفتر شيكات ١٠ ورقات إذا كان تاريخ الإتحاد للمعلومات الائتمانية لآخر ١٢ شهراً تبين مرتجعات من ١-٣ شيكات.

• لا يتم إصدار دفتر شيكات إذا كانت قيود تاريخ الإتحاد للمعلومات الائتمانية لآخر ١٢ شهراً تبين أكثر من ٣ شيكات مرتجعة.

- ٤-٣ يجوز للبنك التصرف بموجب أي إشعار إذا اعتقد بصورة معقولة أنه يحتوي على معلومات كافية ويجوز له أن يقرر وفق تقديره عدم التصرف بموجب أي إشعار عندما يشك بصورة معقولة في مصداقيته أو تقيده بالبروتوكولات. وعندما يقرر البنك عدم التصرف بموجب أي إشعار يتم استلامه، يقوم فوراً بإبلاغ العميل بذلك القرار بأي وسيلة حسب تصرفه، بما في ذلك الهاتف أو الفاكس أو الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني بموجب خطاب.
- ٥-٣ عندما يطلب العميل سحب أو تغيير أي إشعار للبنك، يبذل البنك جهداً معقولاً لتنفيذ ذلك الطلب بدون أي مسؤولية عن إغفال ذلك أو عدم القيام به.
- ٦-٣ يجوز للبنك وفق تقديره الوحيد وغير المقيد القيام بتزويد العميل بالخدمات المصرفية أو توفيرها له هاتفياً أو بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني أو بالإنترنت أو بالهاتف المتحرك بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة وفي تلك الحالة قد يطلب من العميل الدخول في اتفاق منفصل مع البنك قبل استخدام تلك الخدمات. وتلحق أحكام الاتفاقية المنفصلة وفي حالة التعارض تسود على هذه الأحكام والشروط. ويقبل العميل أن الإشعارات تتضمن خطراً وأن ذلك الخطر أو الخسائر التي تحدث هي حصراً من مسؤولية العميل. وعند تصريف البنك بموجب أي إشعار من العميل يتم إرساله عبر الهاتف أو رسالة نصية قصيرة أو التلكس أو الفاكس أو البريد الإلكتروني (بما في ذلك الإيميل) أو باليد، ومع مراعاة تقييد البنك بالبروتوكولات، سيقوم العميل بتعويض البنك مقابل كل الخسائر أو الأضرار المتكبدة بواسطة البنك جراء تصرفه بناء على ذلك الإشعار.
- ٧-٣ أي إشعار أو تعليمات أو إبلغات أخرى يوجهها العميل للبنك يتم توجيهها أو تأكيدها خطياً وتعتبر قد تم توجيهها أو إرسالها بصورة صحيحة عند الإقرار من المسؤول الملائم لدى البنك. ويقدم العميل أصول كل الطلبات والمستندات الأخرى التي تكون، حسب رأي البنك الحصري، من المطلوب أو الضروري تقديمها لأي معاملات تنشأ بموجب تلك الإشعارات. وعندما يتصرف البنك وفق تقديره الحصري وبناء على طلب العميل بموجب تعليمات بالهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، يتم تأكيد تلك التعليمات فوراً وخطياً ويتم توقيعها حسب الأصول بواسطة العميل بما مفاده: «تأكيد التعليمات ويجب تجنب التكرار». ويظل العميل مسؤولاً فيما يتعلق بتلك التعليمات أو أي إشعارات أخرى على الرغم من عدم استلام البنك للتأكيد الخطي.
- ٨-٣ عندما تخصص استثمارات البنك أو أوراق البنك الرسمية لتعليمات أو إشعارات أو إجراءات معينة، يكون مطلوباً من العميل التقييد بتلك الاستثمارات أو الأوراق الرسمية الموضوعية. وإذا استلم البنك تعليمات أو إشعارات من العميل في استثمارات أو أوراق رسمية بخلاف تلك المقررة يجوز للبنك قبولها وفق تقديره الحصري وبمجرد قبولها تعتبر أنها قد تم استلامها في استثمارات البنك أو أوراقه الرسمية حسبما يكون ملائماً، مع مراعاة هذه الأحكام والشروط، وأي أحكام وإجراءات أخرى معمول بها لدى البنك إذا تم استخدام الاستثمارات المقررة. وعند التنفيذ أو التصرف بموجب تلك التعليمات أو الإشعارات، لا يكون البنك بأية طريقة مسؤولاً ولا يتحمل أي مسؤولية عن ذلك.
- ٩-٣ يوافق العميل بموجب ذلك على استلام العروض والرسائل الإخبارية والعروض الترويجية وغيرها من الاتصالات التسويقية (بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل «داخل التطبيق») من البنك. إذا رغب العميل في سحب موافقته لتلقي مثل هذه الاتصالات التسويقية، يمكن للعميل القيام بذلك عن طريق الاتصال على ٤٧٦٣ ٤٢٤ ٩٧١ +

٤- الودائع والسحوبات

- ١-٤ يجوز للبنك القيام بأي خصم على أي حساب حتى ولو كان هذا سينتج عنه أو يزيد أي رصيد مدين.
- ٢-٤ يقيد البنك لصالح العميل المبالغ التي قد يتم دفعها في أو تحول لأي غرض بواسطة العميل أو بواسطة أي طرف ثالث لمنفعة العميل. وبصورة عامة لن تتاح عوائد الودائع والمبالغ الدائنة للسحب بواسطة العميل لغاية أن يتم استلام البنك للمبالغ المدفوعة.
- ٣-٤ الشيكات والمحركات الأخرى المسحوبة لأمر العميل أو لأي حامل سيتم قبولها للتحويل ولكن لا يجوز سحبها مقابل ذلك ما لم يتم دفعها. ويحتفظ البنك بالحق في خصم قيمة أي شيكات المرتجعة، إلى جانب التكاليف والرسوم المطبقة على الشيكات المرتجعة، من العميل.
- ٤-٤ يحتفظ البنك بالحق الحصري في القيد لصالح أي حساب قبل دفع الأموال. وفي تلك الحالة، يقوم أيضاً بإلغاء أي قيد مدين أو دائن يتم ذكر إذا لم يتم دفع الأموال في السياق الزمني العادي.
- ٥-٤ في حالة أي قيد مدين أو دائن في الحساب عن طريق الخطأ، يحتفظ البنك بالحق في أن يلغي من طرف واحد أي قيد أو يصحح آثار ذلك القيد بدون أي مسؤولية عن خسائر أو أضرار تتكبّد بموجبيه.
- ٦-٤ عند قبول أي بنود للإيداع أو القيد الدائن، يتصرف البنك فقط كوكيل تحصيل للعميل ولا يتحمل أي مسؤولية عن تحقق ذلك. ويجوز للبنك متابعة ومعاملة البنود للتحويل وفقاً للممارسات المعتادة.
- ٧-٤ إذا تم إيداع مبلغ بشيك أو بأي وسيلة أخرى، فإن الإيداع لا يدخل حيز التنفيذ إلا بعد التحقق من صافي المبلغ واستلام إيصال وسيلة المستخدمة من قبل البنك.
- ٨-٤ لا يجوز إجراء عمليات السحب إلا عن طريق القنوات التي يسمح بها البنك من وقت لآخر والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر الشيكات، وماكينات الصراف الآلي، والأوامر الكتابية للدفع أو التحويلات مقابل الأموال المواقفة في الحساب أو ضمن حد السحب على المكشوف المتفق عليه.
- ٩-٤ في حالة عدم وجود تسهيلات السحب على المكشوف أو الترتيبات الخاصة مع البنك، لن يلتزم البنك بأي شيكات أو كمبيالات أو سندات إذنية أو أوامر أخرى لدفع الأموال الصادرة عن العميل إذا أنشأ رسيداً مدينياً. إذا تم اعتماد أدوات الدفع هذه لأي سبب من قبل البنك، يجب على العميل سداد المبلغ المسحوب مع الفائدة بسعر السحب على المكشوف الخاص بالبنك ورسوم البنك السائدة عند الطلب. لا يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام تجاه العميل في حالة رفضه الوفاء بهذه المدفوعات.
- ١٠-٤ إذا كان المبلغ الإجمالي للخصم على الحساب يتجاوز الائتمان المتاح، يقرر البنك أي الديون التي سيطالب بها وبأي ترتيب. أي ائتمان يتم تقديمه بسبب السماح للحساب بأن ينتج عنه رصيد مدين سيتم التعامل معه على أنه سحب على المكشوف ويمكن إلغاء هذا الائتمان في أي وقت وفقاً لتقدير البنك.
- ١١-٤ يجوز للبنك إلغاء أي تمديد للائتمان في أي وقت. يقوم العميل بالتحويل إلى البنك عند إغلاق الحساب أو بناءً على طلب من البنك، بخلاف ذلك، ما يكفي من الأموال المتاحة على الفور لتغطية أي رصيد مدين على الحساب أو أي تمديد آخر للائتمان وأي فوائد ورسوم ومبالغ أخرى مستحقة على العميل البنك.
- ١٢-٤ يمكنك الحصول على إيداعات نقدية يتم إجراؤها في حسابك التجاري من خلال أي من القنوات التي يقدمها البنك (عداد الصراف / جهاز الإيداع النقدي / أي

١- مقدمة:

الأحكام والشروط. إدارة الحساب

- ١-١ تطبيق الأحكام والشروط (« هذه الأحكام والشروط ») على وتحكم كل حساب أعمال بما في ذلك أي حساب أو حسابات (« الحساب ») مفتوحة بواسطة عميل مصرفي (« العميل ») لدى المشرق ش.م.ع. (« البنك ») وفقاً لاستمارة فتح حساب أو بأية طريقة أخرى مقبولة وتكون ملزمة للعميل والبنك بما في ذلك على وجه الخصوص الفرع أو أي شركة تابعة أو منتسبة حيث يتم الاحتفاظ بالحساب. يعتبر التوقيع بواسطة أو بالنيابة عن العميل على استمارة فتح الحساب أنها تشكل موافقة وقبول العميل لهذه الأحكام والشروط وتنشئ اتفاقاً ملزماً بين العميل والبنك، حسبما يتم تعديله وفقاً لهذه الأحكام والشروط من وقت لآخر. كما يعتبر التوقيع على استمارة فتح الحساب أيضاً توقيعاً بواسطة العميل على كل صفحات هذه الأحكام والشروط مشكلاً إقراراً وقبولاً لأحكام كل صفحة من هذا المستند. لذلك يجوز للعميل (العملاء) معارضة محتوياته على أساس عدم وجود التوقيع بالأحرف الأولى أو التوقيع (التوقيعات).
- ٢-١ خلال ثمانية وأربعين ساعة من فتح الحساب وإبلاغ العميل برقم الحساب، يقوم العميل بتغذية الحساب ولذلك يمكن تفعيله بواسطة البنك.
- ٣-١ يقدم البنك خدمات الفرع للحساب ويتصرف بناءً على التعليمات الصادرة بصورة ملائمة من العميل خلال ساعات العمل العادية للبنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي الأيام التي تكون فيها البنوك التجارية مفتوحة للأعمال في الدولة (« أيام العمل »). ويتم إبلاغ العملاء بأن الحدود والمواعيد الزمنية التي تطبق من وقت لآخر لتقديم مختلف الخدمات والمنتجات بواسطة فروع البنك.
- ٤-١ إذا تم طرح أي خدمة بواسطة البنك بخلاف تلك المحددة في أحكام وشروط واستمارات فتح الحساب، قد يكون مطلوباً توقيع استمارة واتفاقية منفصلة لتفعيل الخدمة، وعليه ستخضع تلك الخدمة لهذه الأحكام والشروط حسبما يتم إلحاقها أو تعديلها بموجب الأحكام والشروط المحددة في الاتفاقية المنفصلة. وإذا كان هنالك أي تعارض بين الأحكام والشروط، تسود الاتفاقية الخاصة بالخدمة المحددة أو المنتج المحدد.
- ٥-١ يوافق العميل صراحة (وموكله عند الاقتضاء) على التقيد بهذه الأحكام والشروط حسبما يتم تعديلها من وقت لآخر بموجب أحكام وشروط أخرى قد تدخل حيز التنفيذ ويتعهد بتزويد البنك بانتظام بـ:
- (أ) كل المستندات والمعلومات المحدثة/الأخرى المطلوبة بصورة معقولة بواسطة البنك أو التي تكون جوهرية فيما يتعلق بالعمل أو أعماله أو إيراداته أو وضعه القانوني أو النظامي بما في ذلك إصدار التأشيرات والترخيص والتصاريح الضرورية أو المتعلقة بأي حساب أو أي خدمة مصرفية أو منتج مصرفي، أو المطلوبة بواسطة البنك للمحافظة على العلاقة المنظمة ولتأكيدات الصلاحية المستمرة للكيان أو صاحب الحساب؛ و
- (ب) عندما يطلب البنك ذلك، كل المستندات الضرورية أو المطلوبة فيما يتعلق بمعاملات العميل التجارية والمصرفية المتصلة أو المتعلقة بالحساب.
- (ج) سيتم تطبيق القيود التالية على الحساب التجاري إذا لم يتم تقديم نسخة محدثة من الرخصة التجارية أو مستند «أعرف عميلك»

الأيام منذ انتهاء الصلاحية	بيانات اعرف عميلك (KYC)	الرخصة التجارية
أكثر من ٤٥ يوم	إيقاف العمل بدفتر الشيكات	-
أكثر من ٩٠ يوم	تجميد المعاملات المدينة على الحساب	إيقاف العمل بدفتر الشيكات
أكثر من ٣٦٥ يوم	غلق الحساب	تجميد المعاملات المدينة على الحساب

- ٦-١ يجوز للبنك وفقاً لتقديره وفي أي وقت استبدال أو تعديل أو استكمال هذه الشروط والأحكام أو أي رسوم وتكاليف عن طريق إخطار كتابي في غضون ٦٠ يوماً تسبق تنفيذ هذا الإخطار ويتم إرساله إلى العميل، وفي حالة عدم وجود أي اعتراض خطي من قبل العميل يستقبله البنك في غضون خمسة عشر يوماً، ويعتبر العميل قد قبل هذا التغيير ووافق عليه.
- ٧-١ يجوز للبنك وفق تقديره المطلق التنازل عن التقيد بأي من هذه الأحكام والشروط ولا يخل أي تنازل مما ذكر ولا يفسر كتنازل عن حقوقه ومنافعه الناشئة فيما يتصل بهذه الأحكام والشروط بما في ذلك الحق في التنفيذ الكامل لها في أي تاريخ لاحق.
- ٨-١ في هذه الأحكام والشروط عندما تتم الإشارة إلى المذكر، ذلك يشمل المؤنث والعكس صحيح.

٢- **الصلاحيات وتغيير الصلاحيات**

- ١-٢ بموجب إشعار خطي وفي شكل مقبول للبنك، يقوم العميل بتعيين شخص مفوض أو أشخاص مفوضين يقوم من خلالهم بإصدار كل التعليمات والإشعارات الأخرى والتعامل مع البنك. ويقبل البنك وفق تقديره المطلق صلاحية الشخص أو الأشخاص المعيّنين بما ذكر.
- ٢-٢ يجوز للبنك الاعتماد على صلاحية كل شخص أو أشخاص معيّنين كما ذكر (في شكل مقبول للبنك) بواسطة العميل إصدار التعليمات والإشعارات أو التعامل مع البنك لغاية استلام إشعار خطي أو أي إشعار آخر يفيد بخلاف ذلك من العميل أو مجلس إدارته أو أي سلطة أو ممثل آخر له مقبول للبنك.
- ٣-٢ أي تغيير في السلطة أو التفويض سيسري بمجرد استلام البنك لإشعار صحيح بالتغيير وكان لديه وقت معقول لتسجيل ذلك التغيير في السلطة أو التفويض.

٣- **الإشعارات**

- ١-٣ كل من العميل والبنك سيتقيدان بإجراءات أمن معينة متفق عليها («البروتوكولات»)، موضوعة للتدقيق والتحقق من الإشعارات فيما بينهما مثل التعليمات والاستفسارات والبلاغات (كل واحد منها «إشعار»).
- ٢-٣ عند تحديد سلطة أو هوية الشخص المصدر لأي إشعار، يلزم البنك فقط أن يتقيد بالبروتوكولات. الأخطاء والإغفالات التي تتم من جانب العميل في أي من مثل تلك الإشعارات أو تكرار أي من تلك الإشعارات هي على مسؤولية العميل حصراً، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية في هذا الصدد.
- ٣-٣ يجوز للبنك التصرف بموجب أي إشعار فقط على أساس أي رقم حساب يتم تقديمه على الرغم من عدم تقديم اسم الحساب إلى جانب ذلك الرقم.

أحكام وشروط الحساب الجاري للأعمال