

# NEO BIZ Business Account Service Promise Terms and Conditions

## Introduction

At Mashreqbank psc (the "Bank"), we promise to activate your business account within 1 business day of your application ("Promise") subject to the following terms and conditions ("Terms and Conditions").

## Eligibility

- › This Promise applies to new NEO BIZ Express business accounts applied through the NEO BIZ online portal [Apply Now](#) and where the applicant verifies their identity digitally through electronic facial recognition using the Emirates ID.
- › Promise Validity Period: 17 May 2026 to 31 December 2026.
- › This Promise will not apply in the event of one or more exclusions listed below.

### Exclusions:

This Promise does not apply in the following cases:

- › One or more owners/shareholders/partners (as the case may be) of the applicant are non-individuals.
- › There is discrepancies or missing information or documents in the application.
- › The Bank requests additional information or documentation as part of its due diligence process.
- › Identity verification is not successful during the application.
- › Cases where a physical meeting for verification is required, because of due diligence process conducted.
- › The application is declined or does not meet basic eligibility criteria;
- › Where the processing is delayed due to external factors or reasons beyond the control of the Bank.
- › If the Bank believes the application requires detailed or enhanced review upon its initial assessment of the application; and
- › If the Bank decides to reject any application, per its internal policies.

## Documentation

- › The applicant must submit all required documentation at the time of application. The list of the required documents will be shown on the screens on NEO BIZ portal in the course of application process. There is discrepancies or missing information or documents in the application.
- › All documents submitted must be clear and legible. Identity verification is not successful during the application.
- › Any delay caused by incomplete or missing documents will exclude the application from this Promise.

## Calculation of Time (TAT)

- › The one-day period is calculated on business days (i.e. Monday through Friday, excluding any public holidays for the banks in the UAE).
- › Any submission made post cutoff of 11:00 AM (UAE time), will be considered as the submission for next working day.
- › The TAT begins once the complete documentation is submitted, and the customer receives a confirmation email on application submission.
- › The TAT includes only the time taken by internal bank staff and/or systems to complete due diligence and activate the account.

## Customer Communication

The Bank will keep applicants informed throughout the account opening process:

- › Notifications via email on applicants' registered email IDs, will be sent for any additional requirements, exceptions, or exclusions that may affect the TAT.

## Compensation

If the Bank fails to keep this Promise, it will credit ~~₹~~1,000 to your new business account within 60 calendar days of account activation. This credit does not apply if delays are customer-related or if the application is treated as an exclusion or if the application is withdrawn / terminated / rejected / declined.

## Contact Information

For queries or assistance, please contact us at:



: +971 4 424 4550 (Mon-Sat, 8 AM-8 PM)



letstalkbiz@mashreq.com

## Legal Terms

- THE COMPENSATION MENTIONED IN CLAUSE 5 (COMPENSATION) ABOVE SHALL BE THE BANK'S SOLE AND ENTIRE OBLIGATION AND LIABILITY, AND APPLICANT'S AND ITS AFFILIATES' SOLE AND EXCLUSIVE RIGHT AND REMEDY, IN THE EVENT THE BANK FAILS TO KEEP THE PROMISE OR BREACHES THESE TERMS AND CONDITIONS. AND THE BANK HEREBY DISCLAIMS ANY AND ALL EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES WITH RESPECT TO THE PROMISE. IN NO EVENT SHALL THE BANK, ANY OF ITS AFFILIATES, OR ANY OF ITS OFFICERS, DIRECTORS, EMPLOYEES OR AGENTS SHALL BE LIABLE OR RESPONSIBLE FOR ANY LOSS, DAMAGE OR EXPENSE ARISING OUT OF OR OTHERWISE RELATED TO THIS PROMISE.
- The Bank reserves the right, at its absolute discretion, to amend, supplement and/or revoke these Terms and Conditions at any time without any prior notification to existing and new applicants.
- The Bank shall not be in breach of its obligations or otherwise be liable of this Promise in the event of any Force Majeure Event. For purposes of these Terms and Conditions, "Force Majeure Event" shall mean any and all circumstances beyond the reasonable control of the Bank including, amongst other things, acts of God, global health scare, industrial disputes, civil disobedience/unrest, war, acts and regulations of any governmental or authority in any jurisdiction. In such circumstances, the Bank's obligations to the applicant/customer shall automatically stand discharged without the need to provide notice to that effect.
- These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the federal and Emirati laws of the United Arab Emirates as applicable in the Emirate of Dubai. Any dispute arising under and in connection with this Promotion shall be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Dubai.

## التعهد الخاص بخدمات حساب نيو بيزنس للأعمال الشروط والأحكام -

### مقدمة

نتعهد في بنك المشرق ش.م.ع ("البنك") بتفعيل حساب الأعمال الخاص بك خلال 1 يوم عمل من تاريخ تقديم طلبك ("التعهد") وفقاً للشروط والأحكام التالية ("الشروط والأحكام").

### الأهلية

- يسري هذا التعهد على حسابات نيو بيزنس إكسبريس للأعمال التي يتم التقديم عليها من خلال بوابة نيو بيزنس على شبكة الإنترنت [\[قدم طلب الآن\]](#) وحيث يقوم مقدم الطلب بإثبات هويته رقمياً من خلال خاصية التعرف الإلكتروني على الوجه باستخدام بطاقة الهوية الإماراتية.
- فترة سريان التعهد: من 17 مايو إلى 31 ديسمبر 2026.
- لن يسري هذا التعهد في حالة وجود سبب استبعاد واحد أو أكثر مما يلي.

### الاستبعاد:

- لا يسري هذا التعهد في الحالات التالية:
- واحد أو أكثر من الملاك/المساهمين/الشركاء (بحسب الأحوال) التابعين لمقدم الطلب ليسوا أفراداً؛
- وجود اختلافات أو معلومات أو وثائق ناقصة في الطلب؛
- يطلب البنك معلومات أو وثائق إضافية كجزء من عملية بذل العناية الواجبة الخاصة به؛
- عدم إثبات الهوية بنجاح أثناء تقديم الطلب؛
- الحالات التي تتطلب إجراء مقابلة شخصية للتحقق من الهوية لأغراض عملية بذل العناية الواجبة المطبقة؛
- رفض الطلب أو عدم تلبية لمعايير الأهلية الأساسية؛
- تأخير معالجة الطلب بسبب عوامل أو أسباب خارجية تتجاوز نطاق سيطرة البنك؛
- إذا كان البنك يرى أن الطلب يحتاج إلى مراجعة تفصيلية أو معززة بناءً على تقييم البنك المبدئي للطلب؛
- وإذا قرر البنك رفض الطلب وفقاً للسياسات الداخلية المتبعة.

### الوثائق

- يجب على مقدم الطلب تقديم كافة الوثائق المطلوبة وقت تقديم الطلب. ستظهر قائمة بالوثائق المطلوبة على الشاشات على بوابة نيو بيزنس أثناء عملية تقديم الطلب.
- يجب أن تكون جميع الوثائق المقدمة واضحة ومقروءة.
- سيؤدي أي تأخير بسبب عدم اكتمال أو نقص الوثائق إلى استبعاد الطلب من هذا التعهد.

- تُحسب فترة اليوم الواحد باعتباره يوم عمل (أي من الإثنين إلى الجمعة، باستثناء العطلات الرسمية للبنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة).
- أي طلب يقدم بعد وقت التوقف في تمام الساعة 11:00 صباحاً (بتوقيت دولة الإمارات العربية المتحدة) سيعتبر أنه تم تقديمه في يوم العمل التالي.
- يبدأ حساب الوقت منذ تقديم الوثائق الكاملة واستلام العميل لرسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني بشأن تقديم الطلب.
- يشمل حساب الوقت فقط الوقت المستغرق من قبل العاملين و/أو الأنظمة الداخلية للبنك لإنجاز إجراءات العناية الواجبة وتفعيل الحساب.

## التواصل مع العميل



سوف يبقى البنك مقدمي الطلبات على اطلاع طوال مراحل عملية فتح الحسابات:

- سيتم إرسال إشعارات عبر البريد الإلكتروني على عنوان البريد الإلكتروني المسجل الخاص بمقدم الطلب لبيان المتطلبات الإضافية أو الاستثناءات أو حالات الاستبعاد التي قد تؤثر على حساب الوقت.

## التعويض



في حالة عدم التزام البنك بالوفاء بهذا التعهد، فإنه سيقوم بإضافة 1,000 درهم إلى حساب الأعمال الجديد الخاص بك خلال 60 يوماً تقويمياً من تاريخ تفعيل الحساب. ولا يسري هذا الائتمان إذا كان التأخير بسبب العميل أو في حالة التعامل مع الطلب أنه مستبعد أو في حالة سحب /إنهاء / رفض / عدم قبول الطلب.

## بيانات الاتصال



للاستفسارات أو المساعدة يرجى الاتصال بنا على:

letstalkbiz@mashreq.com



+971 4 424 4550 (من الاثنين إلى السبت، من 8 صباحاً لغاية 8 مساءً)



## الشروط القانونية



- يكون التعويض المذكور في البند 5 (التعويض) أعلاه هو الالتزام والمسؤولية الوحيدة والكاملة للبنك، والحق وسبيل الانتصاف الوحيد والحصري لمقدم الطلب وتابعيه، في حالة عدم التزام البنك بالوفاء بالتعهد أو إخلاله بهذه الشروط والأحكام. ويخلى البنك مسؤوليته بموجب عن أي وكل الضمانات الصريحة أو الضمنية فيما يتعلق بالتعهد. ولا يتحمل البنك أو أي من شركاته التابعة أو أي من مسؤوليه أو مديره أو موظفيه أو وكلائه في أي حال من الأحوال الالتزام أو المسؤولية عن أي خسارة أو ضرر أو نفقات تنشأ عن أو فيما يتعلق بهذا التعهد.
- يحتفظ البنك بالحق وفقاً لتقديره المطلق في تعديل و/أو الإضافة إلى و/أو إلغاء هذه الشروط والأحكام في أي وقت بدون توجيه أي إشعار مسبق إلى مقدمي الطلبات الحاليين والجدد.
- لا يعتبر البنك مخالفاً لالتزاماته أو مسؤولاً عن هذا التعهد في حالة وقوع أي حدث قوة قاهرة. ولأغراض هذه الشروط والأحكام فإن "حدث القوة القاهرة" يعني أي وجميع الظروف التي تقع خارج السيطرة المعقولة للبنك بما في ذلك من بين أمور أخرى القضاء والقدر والذعر الصحي العالمي والنزاعات الصناعية والعصيان/الاضطرابات المدنية والحرب والإجراءات واللوائح الخاصة بأي حكومة أو سلطة في أي دولة. وفي مثل هذه الظروف يتم إعفاء البنك تلقائياً من التزاماته تجاه مقدم الطلب/العميل بدون الحاجة لتوجيه إشعار لهذا الغرض.
- تخضع هذه الشروط والأحكام وتفسر وفقاً للقوانين الاتحادية والإماراتية لدولة الإمارات العربية المتحدة السارية في إمارة دبي. ويخضع أي نزاع ينشأ بموجب أو فيما يتعلق بهذا العرض الترويجي للاختصاص الحصري لمحاكم دبي.