



الشروط والأحكام التي تحكم المنتجات/الخدمات الرقمية

تنظم هذه الشروط والأحكام ("شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية") استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية التي يوفرها مصرف الشارقة الإسلامي ش.م.ع ("المصرف") خاضع للتنظيم ومرخص من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي) من وقت لآخر على النحو المنصوص عليه في منصة الخدمات المصرفية الرقمية ("المنتجات / الخدمات الرقمية"). يجب قراءة شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية هذه جنباً إلى جنب مع الشروط والأحكام العامة للحسابات والخدمات المصرفية وتشكل جزءاً لا يتجزأ منها ("الشروط العامة").

1. تعريفات

يكون للمصطلحات التي لم يتم تعريفها في هذه الشروط والأحكام المعاني الواردة في الشروط العامة. يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني التالية:

الحساب يعني الحساب الجاري أو الرقمي أو توفير للاستثمار أو وطني الذي يقوم العميل بفتحه والاحتفاظ به باسم العميل، لأغراض استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية.

القانون المعمول به يعني أي قانون معمول به (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي قوانين ولوائح صادرة عن المصرف المركزي أو أي جهة تنظيمية أخرى في دولة الإمارات العربية المتحدة)، أو لائحة، أو قرار رسمي، أو قاعدة، أو مرسوم، أو قانون طوعي، أو توجيه، أو نظام عقوبات، أو حكم، أو أمر محكمة صادر عن محكمة مختصة في دولة الإمارات العربية المتحدة، أو اتفاقية بين المصرف وأي سلطة حكومية وتنظيمية، أو اتفاقية أو معاهدة بين الحكومة والسلطات التنظيمية (في كل حالة، سواء كانت محلية أو أجنبية أو دولية) متوافقة مع أحكام الشريعة .

إيه بي أي إن تعني رقم التعريف الشخصي للبطاقة المكون من 4 أرقام.

تحديد الهوية البيومترية تعني التحقق من الهوية باستخدام الخصائص البيولوجية والسلوكية للشخص، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، صوت الشخص ووجهه وبصمة العين واليد والتوقيع وبصمة الإصبع، والتي يمكن استخدامها للتحقق من هوية الشخص.

يوم العمل يعني أي يوم تكون فيه البنوك مفتوحة للعمل العام في دولة الإمارات العربية المتحدة.

العميل تعني أي شخص طبيعي أو كيان قانوني يتقدم بطلب ويستخدم منتجاً رقمياً و/أو خدمات رقمية لها علاقة بالمصرف.

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي يعني المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

بيانات اعتماد مصادقة العميل تعني أي بيانات للثبوت من هوية العميل قد يستخدمها المصرف لتحديد هوية العميل بغرض توفير الوصول وتمكين استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التعريف البيومتري ومعرف الشركة ومعرف المستخدم وكلمة المرور والبطاقات الذكية والأمن. رموز الهوية، الرموز المميزة، كلمات المرور، قسائم الأمان، الرموز التعريفية، مفاتيح التشفير، كلمة السر لمرة واحدة، التوقيع الرقمي، أو أي تعريف للغير و/أو تطبيقات أو منصات إلكترونية مقبولة للمصرف مثل الهوية الرقمية الآمنة، الهيئة الاتحادية للهوية، الجنسية وأمن الجمارك والموانئ ووزارة الداخلية.

منصة الخدمات المصرفية الرقمية تعني وتشمل الموقع الإلكتروني و/أو الدردشة الآلية و/أو الخدمات المصرفية عبر الفيديو و / أو أي منصة إلكترونية تستخدم للوصول على سبيل المثال لا الحصر إلى المنتجات / الخدمات الرقمية.

المنتجات/الخدمات الرقمية تعني أي منتجات أو خدمات يقدمها المصرف من خلال منصة مصرفية رقمية و / أو يمكن استخدامها والوصول إليها وإدارتها (حسب الاقتضاء) من خلال منصة الخدمات المصرفية الرقمية.



القنوات الإلكترونية تعني وتشمل أي منصة إلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأي قناة إلكترونية يتم استخدامها للوصول إلى المنتجات/الخدمات الرقمية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الهاتف والفاكس والفيديو والدردشة والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف المحمول .

المنصة الإلكترونية تعني وتشمل أي منصة إلكترونية، بما في ذلك أي منصة طرف آخر مقبولة للمصرف ويستخدمها العميل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الوصول إلى منتج / خدمة رقمية، وقبول الشروط والأحكام، وتنفيذ اتفاقية مع المصرف و/أو لمصادقة هوية العميل.

كشف الحساب الإلكتروني يعني كشف الحساب الإلكتروني الذي يصدره المصرف للعميل والذي يوضح الرصيد والمعاملات على الحساب خلال الفترة التي يغطيها كشف الحساب.

المجموعة تعني المصرف أو فروع أو أي شركة تابعة أو أي شخص آخر خاضع للمصرف، أو أي شخص يخضع لرقابة مشتركة مع المصرف، في كل حالة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وسواء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها.

قنوات الإشعار تعني أي قناة إشعار يستخدمها المصرف، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، العرض في فروع، وعبر الهاتف، والرسائل النصية القصيرة، والبريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني، وإشعارات تطبيقات الهاتف المحمول، والرسائل وأي وسائل اتصال إلكترونية أخرى يستخدمها المصرف من وقت لآخر.

كلمة المرور تعني رمز التعريف الشخصي المكون من قيمة أجيدي رقمية، والذي يتم إنشاؤه بواسطة العميل في وقت تسجيل الدخول إلى منصة الخدمات المصرفية الرقمية.

سياسة الخصوصية تعني سياسة خصوصية البيانات الخاصة بالمصرف والمتاحة على الموقع الإلكتروني.

جدول التكاليف تعني جدول تكاليف المصرف والرسوم والتعريف المطبقة على المنتجات/الخدمات الرقمية على النحو المبين في منصات الخدمات المصرفية الرقمية والمنشور على الموقع الإلكتروني.

تي بي أي إن تعني رقم التعريف الشخصي للخدمة الهاتفية المكون من 4 أرقام / كلمة مرور يختارها العميل من خلال التسجيل عبر الهاتف.

المعاملة تعني أي وجميع المعاملات المالية وغير المالية التي يقوم بها العميل أو ينفذها من خلال منصة الخدمات المصرفية الرقمية.

معرّف المستخدم تعني تعريف المستخدم الذي أنشأه العميل ليستخدمه العميل جنباً إلى جنب مع كلمة المرور عند تسجيل الدخول إلى المنتجات/الخدمات الرقمية، بغرض تحديد هوية العميل من قبل المصرف.

معرّف الشركة تعني المعرّف الوحيد لعملاء الشركات في نظام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الذي يختاره العميل بالاقتران مع معرف المستخدم وكلمة المرور عند تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية، بغرض تحديد هوية العميل من قبل المصرف؛

أ.ع.م تعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

موقع الويب يعني الموقع الإلكتروني للمصرف المتاح على www.sib.ae.

2. التفسير

1-2 العناوين المستخدمة في شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية هذه هي للملائمة فقط ولن تؤثر على تفسير أي من شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية هذه.

2-2 ما لم يتطلب السياق خلافاً لذلك، فإن المفرد يشمل الجمع والعكس صحيح، والإشارات إلى أحد الجنسين تشمل الجنس الآخر.



3-2 ما لم يُنص على خلاف ذلك، الإشارات إلى:

(أ) "المصرف" تشمل أي خلفاء (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الخلفاء عن طريق الاندماج أو بموجب القانون) وأي دائن بديل أو متنازل له أو منقول إليه أو مشتترٍ لحقوق المصرف و/ أو التزاماته؛

(ب) التواريخ والأشهر والسنوات تتوافق مع التقويم الميلادي؛

(ج) سيتم تفسير "الرسالة" التي يتم إجراؤها أو تسليمها فيما يتعلق بالخدمة المصرفية الرقمية على أنها تتضمن تعليمات أو توجيهات أو إشعارًا أو طلبًا أو مستندًا أو معلومات أخرى يتم إجراؤها أو تسليمها فيما يتعلق بهذه الخدمات المصرفية الرقمية؛

(د) "العميل" تشمل، حسب السياق، الممثلين الشخصيين والورثة والخلفاء والمتنازل لهم المسموح لهم؛

(هـ) "المستند" هو إشارة إلى نفس ما تم تعديله أو تغييره أو استكماله أو استبداله أو إعادة صياغته بأي طريقة من وقت لآخر، في كل حالة كما يفسره المصرف؛

(و) "اللائحة" تشمل أي لائحة أو قاعدة أو توجيه رسمي أو شرط أو إرشادات (سواء كان له قوة القانون أم لا) من أي هيئة أو وكالة أو إدارة حكومية أو دولية أو فوق الوطنية أو أي هيئة تنظيمية أو ذاتية التنظيم أو سلطة أو منظمة أخرى؛

(ز) حكم "القانون" هو إشارة إلى أي قانون محلي أو أجنبي معمول به أو لائحة أو أمر رسمي أو مرسوم أو معاهدة بصيغتها المعدلة أو المعاد سنّها؛ شرط التوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية و

(ح) أن يكون المصرف مطالبًا باتخاذ قرار أو أمر، أو اتخاذ أي إجراء، أو إبداء رأي، أو ممارسة حق أو تعويض فإن هذا سيكون بمثابة إشارة إلى ذلك الإجراء الذي يتم اتخاذه من قبل المصرف وفقًا لتقديره الوحيد والمطلق.

3. العلاقة مع المصرف

3-1 تخضع علاقة العميل بالمصرف للشروط العامة وشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية هذه جنبًا إلى جنب مع أي شروط وأحكام إضافية تنطبق على المنتجات/الخدمات الرقمية التي اشترك فيها العميل أو استفاد منها من المصرف.

3-2 يوافق العميل على أنه يجوز للمصرف بالإضافة إلى شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية و/أو تعديلها بشروط وأحكام إضافية في شكل إشعارات إلكترونية و/أو اتفاقيات الموافقة الإلكترونية التي يقدمها المصرف للعميل.

3-3 تشكل شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية هذه عقدًا ملزمًا قانونًا بين العميل والمصرف. من خلال التقدم بطلب للحصول على خدمات المنتجات الرقمية، يعتبر العميل قد وافق على شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية هذه ويوافق العميل على الالتزام بها. قد يُطلب من العميل استكمال خطوات إضافية لاستخدام المنتجات/الخدمات الرقمية وتقديم الموافقة إلكترونيًا.

3-4 يتفهم العميل ويوافق على أنه يمكن للمصرف والعميل استخدام القنوات الإلكترونية للتعاقد وقبول الشروط وتقديم التعليمات والتواصل مع بعضهما البعض ومشاركة المستندات. ستكون أي مسألة متفق عليها أو تعليمات معطاة باستخدام القنوات الإلكترونية ملزمة لكلا الطرفين كما لو كان هذا العقد أو الشروط أو التعليمات قد تم تنفيذها والاتفاق عليها وقبولها في نسخة ورقية وموقعة بالتوقيع الأصلي وستشكل هذه الاتفاقية أو التعليمات عقدًا ساريًا وقابل للتنفيذ بموجب قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.

3-5 يجب على العميل تقديم جميع المعلومات التي يطلبها المصرف في جميع الأوقات من أجل استخدام أي من المنتجات/الخدمات الرقمية. جميع المعلومات التي يطلبها المصرف ضرورية للوفاء بالسياسات الداخلية للمصرف والتزامات اعرف عميلك (KYC) بموجب القوانين المعمول بها، وقد يؤدي فشل العميل في تقديم جميع المعلومات التي يطلبها المصرف إلى رفض المصرف لفتح الحساب أو إغلاق حساب موجود أو تقييد وتعليق وإنهاء المنتجات/ الخدمات الرقمية المتاحة.



4. طلب الحصول على المنتجات الرقمية

1-4 يجوز للعميل استخدام منصات الخدمات المصرفية الرقمية للتقدم بطلب للحصول على المنتجات/الخدمات الرقمية. يجوز للمصرف فرض معايير وشروط الأهلية على المنتجات التي يراها مناسبة من وقت لآخر، وقد يغير هذه المعايير والشروط وفقاً لتقديره.

2-4 يوافق العميل على استكمال وتوقيع و/أو قبول وتقديم جميع النماذج والتفويضات والجدول والوثائق والاتفاقيات التي يطلبها المصرف فيما يتعلق بالمنتجات/الخدمات الرقمية، بالشكل والمضمون المقبولين لدى المصرف.

3-4 يوافق العميل على تزويد المصرف بأي معلومات يطلبها المصرف من وقت لآخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، إكمال عملية التحقق وتلبية المتطلبات التنظيمية للمصرف، بما في ذلك سن العميل وإثبات العنوان وإثبات التوظيف، إثبات الإقامة، معلومات الدخل/الراتب، الهوية الإماراتية، جواز السفر والمعلومات البيومترية. يتعهد العميل بأن هذه المعلومات دقيقة ومحدثة على حد علمه. يتحمل العميل المسؤولية عن دقة أي من هذه المعلومات، ولا يتحمل المصرف أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر ينشأ عن أي معلومات خاطئة أو غير كافية مقدمة للمصرف.

4-4 يجب على العميل تقديم جميع المعلومات التي يطلبها المصرف في جميع الأوقات من أجل استخدام أي من المنتجات/الخدمات الرقمية للمصرف. جميع المعلومات التي يطلبها المصرف ضرورية للوفاء بالسياسات الداخلية للمصرف، والتزامات اعرف عميلك بموجب القانون المعمول به، وقد يؤدي فشل العميل في تقديم جميع المعلومات التي يطلبها المصرف إلى رفض المصرف لفتح الحساب، إغلاق الحساب الحالي، أو تقييد وتعليق وإنهاء المنتجات/الخدمات الرقمية التي تم توفيرها.

5-4 من خلال الوصول إلى و/أو استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية، يقر العميل ويضمن أنه يجب عليه إخطار المصرف على الفور كتابياً بأي تغييرات تطرأ على المعلومات المقدمة في الوقت الذي قدم فيه العميل ذلك الطلب، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: (1) التغييرات في وضع إقامة العميل؛ (2) أي تغيير في العنوان؛ (3) التغييرات في راتب/دخل العميل و/أو وظيفته.

6-4 أي منتج/خدمة رقمية يتم توفيرها للعميل تكون شخصية للعميل.

7-4 يجب على العميل اتباع تعليمات المصرف لتفعيل المنتج/الخدمة الرقمية والذي يمكن إجراؤه من خلال منصات الخدمات المصرفية الرقمية. إذا لم يتم تفعيل المنتج الرقمي بالطريقة أو ضمن الفترة التي يحددها المصرف، فيجوز للمصرف إلغاء / إغلاق المنتج/الخدمة الرقمية.

8-4 سيكون توفير أي منتج/خدمة رقمية وتوافر منصات الخدمات المصرفية الرقمية والمنتجات/الخدمات الرقمية وفقاً لتقدير المصرف المطلق. يحتفظ المصرف بالحق في رفض تسجيل العميل للمنتجات/الخدمات الرقمية و/أو إيقاف الوصول أو رفض توفير الوصول إلى منصات الخدمات المصرفية الرقمية دون مواجهة أي التزامات أو عقوبات.

9-4 يجوز للمصرف أن يرفض أو يسحب تقديم المنتجات/الخدمات الرقمية أو الوصول إلى المنتجات/الخدمات الرقمية وسيسعى إلى تقديم أسباب أي رفض أو سحب من هذا القبيل حيثما كان ذلك مسموحاً به بموجب القانون المعمول به. قد تشمل أسباب الرفض على سبيل المثال لا الحصر:

(أ) عندما يعتقد المصرف أن المعلومات المقدمة على منصة الخدمات المصرفية الرقمية غير صحيحة أو غير دقيقة أو موثوقة؛

(ب) عندما يعتقد المصرف أنه سينتج عن ذلك خرق للقانون المعمول به و/أو سياسات المصرف؛

(ج) عندما يشنّه المصرف في أي نشاط احتيالي أو خرق أمني؛

(د) في حالة فشل العميل في تقديم أي من المعلومات التي يطلبها المصرف؛ أو



(هـ) أي سبب آخر يعتبره المصرف شرعياً.

5. استخدام منصات الخدمات المصرفية الرقمية

1-5 لاستخدام المنتجات/الخدمات الرقمية، سيحتاج العميل إلى إنشاء معرف مستخدم وتسجيل الدخول على منصة الخدمات المصرفية الرقمية باستخدام بيانات اعتماد مصادقة العميل المقبولة لدى المصرف من وقت لآخر، أو استخدام الهوية الرقمية للتسجيل أو تسجيل الدخول بدون معرف المستخدم. قد يحتاج العميل إلى تقديم رقم بطاقة الخصم أو رقم الحساب أو رقم بطاقة الائتمان أو رقم التعريف الشخصي أو رقم التعريف الشخصي للبطاقة أو رقم التعريف الشخصي للخدمة الهاتفية.

2-5 سيتم تفعيل معرف المستخدم الخاص بالعميل بناءً على موافقة المصرف وتلبية متطلبات المصرف.

3-5 يجوز للعميل استخدام منصات الخدمات المصرفية الرقمية للتواصل مع المصرف. سيعتبر المصرف أن أي تعليمات يتم إرسالها من خلال منصة الخدمات المصرفية الرقمية من قبل العميل آمنة، بما في ذلك أي تطبيقات مقدمة للمنتجات الرقمية.

4-5 يمكن أيضاً استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية للتقدم بطلب للحصول على المنتجات/الخدمات الرقمية وأيضاً لتغيير/إعادة تعيين بيانات اعتماد العميل.

5-5 يجوز للعميل أن يطلب إلغاء تفعيل حسابه أو توفير المنتجات/الخدمات الرقمية المقدمة بموجب هذه الشروط العامة في أي وقت عن طريق إرسال إشعار مسبق للمصرف. ما لم يتم الاتفاق صراحة على خلاف ذلك، يجب على العميل تزويد المصرف بإخطار مسبق بإلغاء التفعيل قبل سبعة (7) أيام على الأقل. عندما ينهي المصرف أو العميل العلاقة المصرفية وفقاً للبند 20 أدناه، يجب أن يؤدي الإنهاء إلى التعطيل الفوري للمنتجات/الخدمات الرقمية والحساب.

6. توفر المنتجات/الخدمات الرقمية

1-6 قد تكون المنتجات/الخدمات الرقمية غير متوفرة من وقت لآخر للصيانة الروتينية أو قد لا تتوفر معالجة معاملات معينة لمدة أربع وعشرين (24) ساعة في اليوم، سبعة (7) أيام في الأسبوع.

2-6 سيكون توافر المنتجات/الخدمات الرقمية والوصول إليها وفقاً لتقدير المصرف وحده، وقد يتم تأخيرها أو حجزها أو تقييدها من وقت لآخر. لن يكون المصرف مسؤولاً عن أي خسائر يتكبدها العميل بسبب عدم توفر أو تعليق وصول العميل إلى المنتجات/الخدمات الرقمية.

3-6 يجب على المصرف أن يعطي العميل إخطاراً معقولاً بأي إغلاق أو تعليق أو إنهاء وفقاً للقانون المعمول به. في حالة حدوث ذلك التعليق، يجوز للعميل طلب إعادة المنتجات/الخدمات الرقمية عن طريق الاتصال بالمصرف. يحتفظ المصرف بالحق، وفقاً لتقديره الخاص، في منح أو رفض إعادة العميل إلى استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية.

7. مراسلات المصرف والعميل

1-7 فيما يتعلق بأي إخطار أو مراسلات للعميل، يجوز للمصرف استخدام قنوات الإخطار أو أي شكل آخر من أشكال الإخطار التي يستخدمها المصرف من وقت لآخر (بما في ذلك أي طرق إلكترونية).

2-7 ما لم يوافق المصرف أو ينصح العميل بخلاف ذلك، يعتبر أي إخطار أو مراسلات للعميل صحيحة:

(أ) إذا تم إرسالها بالبريد إلى عنوان العميل المسجل؛

(ب) إذا تم إرسالها عن طريق البريد السريع إلى عنوان العميل المسجل في السجل، في اليوم الذي تؤكد فيه شركة البريد السريع التسليم؛



(ج) إذا تم نشرها على منصة مصرفية رقمية، في اليوم الذي يكون فيه هذا النشر رقمياً؛ و/أو
(د) إذا تم إرسالها عن طريق أي منصة إلكترونية، في يوم الإرسال.

3-7 فيما يتعلق بأي إخطار أو مراسلات للمصرف، يجب على العميل إرسال تلك المراسلات (1) إلى تفاصيل الاتصال المحددة في منصة الخدمات المصرفية الرقمية أو أي جهة اتصال أخرى يتم إخطار العميل بها؛ و (2) كتابياً، أو إذا سمح المصرف بذلك، عن طريق الرسائل الآمنة أو التعليمات الإلكترونية من خلال منصة الخدمات المصرفية الرقمية.

4-7 أي إخطار يتم إرساله إلى المصرف يعتبر أنه قد تم تسليمه فقط في حالة استلامه فعلياً من قبل المصرف.

8. الكشوفات الإلكترونية

1-8 يتم إرسال الكشوفات الإلكترونية إلى عنوان البريد الإلكتروني المسجل للعميل بشكل دوري وفقاً لسياسات المصرف و/أو القانون المعمول به. يتحمل العميل مسؤولية الحفاظ على أمان جميع مراسلات العميل مع المصرف للرجوع إليها في المستقبل.

2-8 تقع على عاتق العميل مسؤولية إعداد الترتيبات الأمنية والحفاظ عليها ومراجعتها بانتظام فيما يتعلق بالوصول إلى البريد الإلكتروني وأنظمة الإنترنت الخاصة بالعميل واستخدامها. سيتم اعتبار أي كشف حساب يتم تسليمه إلكترونياً على أنه يمثل كشف حساب وفقاً لما يقتضيه القانون المعمول به، وسوف يفي، لجميع الأغراض، بالتزامات المصرف بتقديم كشف حساب للعميل.

3-8 يمكن للعميل عرض وطلب كشوفات الحساب الإلكترونية على منصات الخدمات المصرفية الرقمية.

4-8 يجب على العميل مراجعة كل كشف إلكتروني وإخطار المصرف كتابياً بأي تناقض في غضون ثلاثين (30) يوم عمل من تاريخ الكشف (وفي حالة عدم استلام العميل أو عدم تمكنه من الوصول إلى كشف الحساب الإلكتروني، ستبدأ هذه الفترة من تاريخ استلام العميل للكشوف الإلكترونية ويكون قادراً على الوصول إليه بعد تقديم إشعار للمصرف) في حالة عدم صحة كشف الحساب الإلكتروني (مع مراعاة حق المصرف في تصحيح أي خطأ) وقبوله من قبل العميل. لا يجوز للعميل بعد ذلك تقديم أي اعتراضات على الكشوف الإلكترونية وستكون الكشوفات الإلكترونية التي يحتفظ بها المصرف فيما يتعلق بحالة حسابات العميل نهائية وملزمة للعميل.

5-8 تقع على عاتق العميل مسؤولية إخطار المصرف إذا لم يستلم العميل كشفًا إلكترونياً أو إذا كان غير قادر على الوصول إلى كشف الحساب الإلكتروني في غضون شهر واحد (1) من تاريخ استلام أو إصدار كشف الحساب الإلكتروني للعميل. عند انتهاء تلك الفترة، سيعتبر العميل قد استلم الكشف الإلكتروني ووصل إليه. ولن يكون المصرف مسؤولاً عن عدم استلام العميل للكشوفات الإلكترونية أو تأخر استلامها.

9. إقرارات وتعهدات العميل

1-9 يقر العميل ويضمن للمصرف أنه في كل مرة يستخدم فيها العميل المنتجات/الخدمات الرقمية:

(أ) يتمتع العميل بكامل الصلاحيات والسلطات والموافقة اللازمة للدخول في الالتزامات وتنفيذها بموجب شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية؛

(ب) أن جميع المعلومات التي قدمها العميل إلى المصرف من خلال منصة الخدمات المصرفية الرقمية صحيحة ومحدثة على حد علم العميل وقدرته؛

(ج) يلتزم العميل بالقانون المعمول به، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تلك المتعلقة بمنع الفساد والرشوة والاحتيال والأنشطة الإرهابية وغسيل الأموال و/أو الأنشطة التجارية مع الأشخاص الذين قد يتعرضون للعقوبات؛ و



(د) دخول العميل في شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية وأدائها لا ينتهك أو يخالف أو يتعارض أو يشكل تقصيراً بموجب أي قانون أو لائحة أو قاعدة أو حكم أو عقد أو أي صك آخر ملزم للعميل.

2-9 يتعهد العميل بما يلي:

(أ) الإلمام بشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية وموافقته على الالتزام بموجبه في استخدام العميل للمنتجات / الخدمات الرقمية؛

(ب) الامتثال لجميع الإجراءات الأمنية التي يوفرها المصرف ويجب أن تتخذ جميع الخطوات المعقولة لمنع الاستخدام الاحتيالي أو الوصول غير المصرح به إلى المنتجات/الخدمات الرقمية؛

(ج) توقيع أي مستندات إضافية قد يطلبها المصرف قبل تقديم أي خدمات حالية أو إضافية بموجب المنتجات/الخدمات الرقمية، وفي حالة الإخفاق، لن يكون للعميل الحق في استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية ويكون للمصرف الحق في سحب تلك المنتجات/الخدمات الرقمية؛

(د) عدم استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية لأي غرض غير قانوني أو غير مسموح به، صراحة أو ضمناً، بموجب شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية أو بموجب أي قانون معمول به. يتعهد العميل أيضاً بأنه لن يستخدم المنتجات/الخدمات الرقمية بأي طريقة يمكن أن تلحق الضرر بالمنتجات/الخدمات الرقمية أو تعطلها أو تضعفها أو تتداخل مع استخدام أي طرف آخر وتمتعه بالمنتجات/الخدمات الرقمية؛ و

(هـ) التعاون مع المصرف، ومساعدة المصرف في الوفاء بالتزاماته القانونية بموجب القانون المعمول به، وتزويد المصرف بأي معلومات يطلبها المصرف.

10. التعليمات

1-10 يدرك العميل أن أي مراسلات و/أو تعليمات مقدمة من خلال أي قناة إلكترونية ("**التعليمات**") ستكون ملزمة بشكل غير مشروط ولا رجعة فيه. يجب أن تكون جميع التعليمات على تكلفة ومخاطر ومسؤولية العميل وحده. يوافق العميل على عدم الطعن في صحة أو مقبولية أو قابلية تنفيذ أي تعليمات على أساس أنها في صيغة إلكترونية.

2-10 في حالة طلب العميل من المصرف إلغاء أو تعديل أي تعليمات لأي سبب من الأسباب، سيبدل المصرف قسارى جهوده المعقولة للامتثال للطلب. ومع ذلك، فإن المصرف غير مسؤول عن أي فشل في إلغاء أو تعديل التعليمات إذا تم استلام هذا الطلب في وقت أو في ظل ظروف تجعل المصرف غير قادر على الامتثال للطلب.

3-10 يتفهم العميل ويوافق على أن المصرف سيعتمد على المعلومات المقدمة من العميل ويفوض المصرف بموجب هذا الاعتماد على هذه المعلومات والتصرف بشأنها، بما في ذلك المعلومات المقدمة من خلال أي منصة مصرفية رقمية.

4-10 يتحمل العميل مسؤولية دقة المعلومات المقدمة إلى المصرف، بما في ذلك المعلومات المقدمة من خلال المنصة المصرفية الرقمية، ولا يتحمل المصرف أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر ينشأ عن أو فيما يتعلق بأي معلومات خاطئة أو غير كافية مقدمة إلى المصرف.

5-10 يجوز للمصرف الاعتماد والتصرف بناء على جميع التعليمات وسيكون العميل ملزماً بأي اتفاقية مبرمة بين العميل والمصرف ولن يكون مسؤولاً عن أي خسارة يتكبدها المصرف في الاعتماد على تلك التعليمات.

6-10 قد يعتمد المصرف على صحة المعاملات التي أجراها العميل باستخدام بيانات اعتماد مصادقة العميل.

7-10 فيما يتعلق بهوية العميل الذي يصل إلى المنتجات/الخدمات الرقمية، يعتمد المصرف على صحة أي بيانات اعتماد العميل المقدمة و/أو أي طرق/أجهزة أمان إضافية أخرى يطبقها المصرف وفقاً لتقديره المطلق.



8-10 يجوز للمصرف رفض تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات يطلبها العميل إذا فشل العميل في الامتثال لشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية أو الشروط العامة أو في حالة تم اكتشاف أي معلومات قدمها العميل غير صحيحة أو تنتهك أي قانون معمول به. إذا كان لدى المصرف أي أسباب للشك في صحة التعليمات و/أو المعاملات، فيجوز للمصرف، وفقاً لتقديره الخاص، اختيار عدم إجراء التعليمات و / أو المعاملة.

9-10 يقر العميل ويقبل مخاطر أنه يمكن اعتراض التعليمات أو مراقبتها أو تعديلها أو إتلافها أو احتوائها على فيروسات أو التدخل فيها بطريقة أخرى من قبل الغير، ويقر ويوافق على أن المصرف غير مسؤول أو ملزم تجاه العميل أو الغير عن أي خسائر تنشأ عن ذلك، ويتنازل العميل عن أي وجميع المطالبات المتعلقة.

11. الأمن:

1-11 يكون العميل مسؤولاً عن الحفاظ على بيانات اعتماد مصادقة العميل في سرية تامة ويجب ألا يكشف عنها لأي شخص. يجب على العميل ممارسة العناية الواجبة لمنع أي فقدان أو سرقة أو وصول غير مشروع إلى بيانات اعتماد مصادقة العميل أو الكشف عن بيانات اعتماد مصادقة العميل للغير. وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، التدابير التالية:

(أ) عدم الرد على أي طلب يطلب مثل تلك المعلومات أو العناصر، حتى لو بدا أن هذا الطلب قد تم تقديمه من قبل المصرف؛

(ب) عدم تحديد بيانات اعتماد مصادقة العميل التي يسهل تخمينها. على وجه الخصوص، يجب على العميل عدم اختيار كلمة مرور تحتوي على أو تمثل تاريخ ميلاد العميل، أو جزء من اسم العميل أو أي من التفاصيل الشخصية للعميل (مثل رقم هاتف العميل، وما إلى ذلك) التي يمكن الوصول إليها من قبل الغير، وبدلاً من ذلك، يوصى بأن يستخدم العميل مزيجاً من الأحرف الكبيرة والصغيرة، بالإضافة إلى الأرقام والأحرف الخاصة لكلمة المرور؛

(ج) تغيير بيانات اعتماد مصادقة العميل بانتظام (حسب الاقتضاء)؛

(د) الفحص المنتظم لجهاز الكمبيوتر و / أو الهاتف المحمول الخاص بالعميل بحثاً عن البرامج الضارة (مثل فيروسات الكمبيوتر والفيروسات المتنقلة وأحصنة طروادة وبرامج الفدية وبرامج التجسس وما إلى ذلك) والحفاظ على جهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل وبرامج الهاتف المحمول محدثة (بما في ذلك عن طريق تثبيت أي تحديثات أمنية)؛

(هـ) الحفاظ على أجهزة الكمبيوتر و / أو الأجهزة المحمولة الخاصة بالعميل آمنة ومأمونة وعدم ترك جهاز كمبيوتر العميل أو جهازه الجوال دون رقابة؛

(و) عدم تسجيل بيانات اعتماد مصادقة العميل بطريقة واضحة أو تخزينها في مكان واحد أو على أي برنامج يحفظها تلقائياً؛

(ز) عدم مشاركة بيانات اعتماد مصادقة العميل مع أي شخص وعدم استخدام نفس كلمة المرور لمواقع و / أو تطبيقات أخرى؛

(ح) ضمان استخدام العميل لشبكات لاسلكية آمنة للوصول إلى المنتجات / الخدمات الرقمية؛

(ط) تجنب تسجيل الدخول إلى منصة رقمية من أجهزة غير معروفة أو أجهزة مثبتة عليها تطبيقات غير معروفة أو من مواقع مثل مقاهي الإنترنت أو المكتبات أو المواقع العامة الأخرى؛

(ي) إغلاق النافذة دائماً بمجرد أن يسجل العميل خروجه من جلسة النظام الأساسي الرقمي للعميل؛

(ك) تسجيل الخروج من أي جلسة منصة رقمية بمجرد انتهاء العميل من استخدامها أو قبل ترك كمبيوتر العميل دون مراقبة؛

(ل) أغلق دائماً أي تطبيق يستخدم للوصول إلى المنتجات / الخدمات الرقمية عندما يقوم العميل بتسجيل الخروج من أي أجهزة محمولة؛

(م) الامتثال لأي متطلبات أمنية يقدمها المصرف من وقت لآخر؛ و / أو



(ن) الامتثال لأية إرشادات أمنية أخرى موضحة على الموقع.

- 2-11 يكون العميل مسؤولاً عن استخدام بيانات اعتماد مصادقة العميل أو طريقة تحديد الهوية الأخرى أو الأجهزة المستخدمة للوصول إلى المنتجات / الخدمات الرقمية بالإضافة إلى استخدامها من قبل العميل أو الغير.
- 3-11 يجب على العميل إخطار المصرف على الفور في حالة فقد أو إفشاء أو إساءة استخدام أي من بيانات اعتماد المصادقة الخاصة بالعميل أو أي خرق للإجراءات الأمنية المنصوص عليها من قبل المصرف. يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أي معاملات تتأثر بإفصاح العميل عن بيانات اعتماد مصادقة العميل أو سوء الاستخدام أو أي خسارة يتم تكبدها نتيجة لذلك، وسيقوم العميل بتعويض المصرف وإبراءه من أي مسؤولية تنشأ عن هذا الوصول غير المصرح به. .

12. التعويض

1-12 يلتزم العميل بتعويض المصرف دون قيد أو شرط (ومدراءه ، ومسؤوليه، وموظفيه، ووكلائه) إلى أقصى حد يسمح به القانون، ويدافع في جميع الأوقات عن المصرف ويحميه ضد أي وجميع المطالبات والمطالب والإجراءات والدعاوى والأضرار والالتزامات مهما كانت طبيعتها (أي مسؤولية فعلية يشار إليها فيما يلي باسم ("مطالبة") يتسبب فيها العميل، حيث تتعلق هذه المطالبة بأي شكل من الأشكال أو تنشأ عن موضوع شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية، ما لم يكن ذلك بسبب إهمال جسيم من المصرف أو سوء سلوك متعمد.

2-12 لن يكون المصرف بأي حال من الأحوال مسؤولاً عن أي أضرار تبعية أو غير مباشرة أو اقتصادية أو خاصة أو تأديبية. ولا يضمن المصرف دقة واكتمال ودرجة حداثة المعلومات الواردة أو المضمنة في المنتجات/الخدمات الرقمية وأي معلومات يتم توفيرها من خلال المنتجات/الخدمات الرقمية التي تخضع للتعديل والتغيير من وقت لآخر، وفقاً لتقدير المصرف المطلق. .

3-12 ستظل التعويضات المقدمة بموجب هذا البند سارية بعد إنهاء شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية أو إغلاق الحساب (الحسابات) مع المصرف شريطة أن تتعلق التعويضات بالمطالبات التي نشأت قبل هذا الإنهاء أو الإغلاق.

13. المسؤولية والضمان

1-13 في حالة عدم وجود إهمال أو سوء سلوك، لن يكون المصرف (ومدبروه ومسؤولوه وموظفوه وممثلوه ووكلائه من وقت لآخر) مسؤولين تجاه العميل فيما يتعلق بأي خسارة يتكبدها العميل أو الغير مهما كانت طبيعتها ، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، ناشئة عن أو فيما يتعلق بما يلي:

(أ) أي تأخير أو معاملة غير مكتملة أو عدم استلام أو خطأ أو إغفال مهما كان السبب، بما في ذلك فشل أو عدم توفر أي شبكة الاتصالات، أو عطل في الاتصال و/أو النظام الإلكتروني الذي قد يحدث عند إرسال تعليمات العميل؛

(ب) أي تغيير أو تبديل أو إضافة أو حذف لشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية أو المنتجات/الخدمات الرقمية؛

(ج) القرصنة والوصول غير المصرح به وهجمات الفيروسات والمحاولات المتعمدة الأخرى من قبل الغير والتي قد تنتهك خصائص الأمان للمنتجات/الخدمات الرقمية؛ و

(د) أي إخفاق من قبل المصرف في التعرف على التعليمات أو المستندات المزيفة أو المزورة أو المعدلة والتي يعتقد بشكل معقول أنها مصرح بها من قبل العميل.

2-13 لن يكون المصرف مسؤولاً عن دقة واكتمال أي معلومات يتلقاها من البنوك أو المؤسسات المالية غير المصرف. لن يكون المصرف بأي حال من الأحوال مسؤولاً تجاه العميل عن أي أضرار قد يتعرض لها العميل من خلال الاعتماد على المعلومات الواردة من البنوك والمؤسسات المالية بخلاف المصرف.



13-3 باستثناء ما هو منصوص عليه صراحةً في شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية الواردة هنا، يخلي المصرف مسؤوليته من أي ضمانات من أي نوع، صريحة أو ضمنية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي ضمانات تتعلق بالتسويق أو الملاءمة لغرض معين أو عدم التعدي على حقوق الملكية الفكرية أو حقوق الغير، ولا يقدم المصرف أي ضمان أو إقرار فيما يتعلق بدقة أو موثوقية أي معلومات بما في ذلك المعلومات التي يسترجعها العميل من الحساب أو أي نتائج يمكن الحصول عليها من استخدام المنتجات/الخدمات الرقمية، أو أن المنتجات الرقمية ستلبي الخدمات متطلبات جميع المستخدمين، وستكون دون انقطاع أو في الوقت المناسب أو آمنة أو خالية من الأخطاء.

13-4 لن يتحمل المصرف أي مسؤولية عن الأموال المجمدة أو المحظورة لأي سبب من الأسباب.

13-5 وتجنباً للشك، سيكون العميل مسؤولاً عن أي خسارة ناتجة عن تقديم تفاصيل غير صحيحة أو غير كاملة أو غير دقيقة لتحويل المدفوعات أو المستفيد وعن أي طلبات غير متصلة بالإنترنت.

14. حقوق المصرف

14-1 يحتفظ المصرف بالحق في الحصول على جميع المعلومات التي يراها المصرف ضرورية بشكل معقول لضمان عدم وجود انتهاك للقانون في استخدام العميل للمنتجات/الخدمات الرقمية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، القوانين واللوائح المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال المطبقة في دولة الإمارات العربية المتحدة أو في الدولة (الدول) التي يتم من خلالها الوصول إلى المنتجات/الخدمات الرقمية.

14-2 يكون العميل مسؤولاً عن منع غسيل الأموال وبضمن الامتثال الكامل للقوانين المعمول بها ويتعهد بموجب هذا بتزويد المصرف بأي معلومات قد يطلبها المصرف أو لأغراض الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها، بما في ذلك المعاملات المشبوهة.

14-3 يحتفظ المصرف بالحق في اتخاذ أي إجراء يراه مناسباً للوفاء بأي من التزاماته القانونية، سواء كان ذلك في الإمارات العربية المتحدة أو في أي مكان آخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، فيما يتعلق ببرنامج اعرف عميلك (KYC) والعناية الواجبة للعملاء أو الرشوة أو غسيل الأموال أو الاحتيال أو الأنشطة الإرهابية والامتثال للعقوبات السارية (سواء كانت حظر أو عقوبات مالية أو اقتصادية أو تجارية أو غير ذلك) ومنع الفساد.

14-4 يقر العميل ويتفهم أن المصرف يخضع لمتطلبات قانونية وتنظيمية صارمة. لا يوجد في شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية ما يلزم المصرف بفعل أو الامتناع عن القيام بأي شيء قد يرقى، في رأي المصرف، إلى انتهاك أي من: (1) القانون المعمول به؛ (2) أمر صادر عن أي محكمة مختصة أو سلطة أخرى لها سلطة قضائية على المصرف أو أي عضو في المجموعة أو العميل؛ (3) واجب العناية؛ أو (4) عقوبات اقتصادية أو مالية أو تجارية أو حظر.

14-5 يتفهم العميل أنه يجوز للمصرف اتخاذ أي إجراء من أي نوع للامتثال للقوانين المعمول بها وقد يؤدي ذلك إلى تأخير في معالجة تعليمات العميل أو استلام الأموال المحصلة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

(أ) تعليق أو تجميد حساب العميل، و/أو حظر معاملات العميل و/أو تعليق معاملات العميل؛

(ب) إغلاق حساب العميل؛

(ج) تعليق أو إنهاء استخدام العميل للمنتج/الخدمة الرقمية؛

(د) التحقيق واعتراض المدفوعات داخل وخارج أي حساب (خاصة في حالة التحويلات الدولية للأموال)؛

(هـ) التحقيق في المصدر أو المتلقي المقصود لأي أموال؛

(و) إجراء استفسارات لتحديد ما إذا كان الشخص يخضع لعقوبات؛ و

(ز) الإبلاغ عن أي أنشطة أو معاملات مشبوهة أو غير قانونية إلى السلطات المختصة سواء في الإمارات العربية المتحدة أو في أي مكان آخر.



15. الرسوم

1-15 يوافق العميل على دفع جميع الرسوم والنفقات والأرباح والعمولات والتكاليف المطبقة ("الرسوم") فيما يتعلق باستخدام المنتجات/الخدمات الرقمية، على النحو المبين في جدول الرسوم من وقت لآخر، ويتم نشرها على الموقع.

2-15 يجوز للمصرف، في أي وقت، تحديث الرسوم بإخطار العميل مسبقاً (في شكل إشعارات إلكترونية و/أو اتفاقيات الموافقة الإلكترونية) وفقاً للقانون المعمول به. من خلال الاستمرار في الوصول إلى أو تشغيل منتج/خدمة رقمية، سيعتبر العميل قد قبل الرسوم المطبقة على هذا المنتج/الخدمة الرقمية والخدمات ذات الصلة حسبما قد تكون مطبقة في الوقت المعني.

3-15 يصرح العميل للمصرف بخضم أي رسوم واجبة التطبيق من أي حساب (حسابات) للعميل على النحو المبين في جدول الرسوم وأي ضرائب ورسوم ومصاريف ورسوم قانونية معمول بها، وفقاً لتقدير المصرف وحده.

4-15 إذا لم يكن لدى العميل أموال كافية في حسابه لدفع الرسوم، يحق للمصرف تحميل الحساب بهذه الرسوم ويكون العميل مسؤولاً عن سداد ذلك المبلغ المسحوب للمصرف.

5-15 يجوز للمصرف أيضاً ممارسة حقه في المقاصة وفقاً للشروط العامة والمعايير الشرعية الخاصة بأحكام الصرف.

6-15 يحق للمصرف الإخطار بوكالة مرجعية ائتمانية بالتقصير من جانب العميل. قد يؤثر ذلك سلباً على الجدارة الائتمانية للعميل مع المصرف والمصارف الأخرى في المستقبل.

7-15 يجوز للمصرف أيضاً اتخاذ إجراءات تنفيذية أخرى ضد العميل وقد يتم الاتصال بالعميل من قبل المصرف أو وكالات تحصيل الديون التابعة لطرف يعمل لصالح المصرف للتصرف نيابة عنه لأغراض تحصيل الديون.

16. حماية البيانات

1-16 يجب على العميل قراءة سياسة الخصوصية والتعرف عليها والتي تحدد المعلومات التي يجمعها المصرف وكيفية استخدامها وحقوق العميل في هذا الصدد.

2-16 يدرك العميل أن المصرف قد يحتفظ ببعض المعلومات الشخصية عن العميل، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الاسم وعنوان المنزل ورقم الهاتف وتاريخ الميلاد ورقم التعريف والراتب والجنسية ومصدر الأموال والمسمى الوظيفي للعميل لغرض انجاز وإدارة وتعزيز حسابات العميل.

3-16 يوافق العميل على جمع البيانات الشخصية للعميل وتخزينها واستخدامها ونقلها (في صيغة إلكترونية أو أي صيغة أخرى) من قبل المجموعة والشركات التابعة (داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها) والغير بغرض انجاز وإدارة وتعزيز حسابات العميل وإتاحة المنتجات/الخدمات الرقمية.

4-16 بالإضافة إلى ذلك، وفقاً للقانون المعمول به، يجوز للمصرف إرسال معلومات تسويقية للعملاء (مثل الرسائل الإخبارية أو معلومات المنتج أو دعوات الفعاليات) فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات التي تهم العميل، وقد يستخدم المصرف البيانات الشخصية للعميل لتقديم العروض إلى العميل وتقديم أفضل خدمة ممكنة للعميل.

5-16 سيتم الاحتفاظ ببيانات العميل فقط طالما كان ذلك ضرورياً وفقاً للقانون المعمول به.

6-16 يدرك المصرف أنه يجوز للعميل، في أي وقت، عرض البيانات، وطلب معلومات إضافية حول تخزين البيانات ومعالجتها، وطلب أي تعديلات ضرورية على البيانات أو رفض أو سحب الموافقات، في أي حال من الأحوال دون تكلفة، عن طريق إخطار المصرف باستثناء الحد الذي لا يسمح فيه بالسحب بموجب القانون المعمول به.

7-16 يفوض العميل المصرف وممثليه بالاتصال بالعميل فيما يتعلق بتطبيق (تطبيقات) منتج العميل. يدرك العميل أن ذلك التفويض يلغي أي اتصال سابق من العميل يطلب من المصرف عدم الاتصال بالعميل (بأي



وسيلة) فيما يتعلق بتلك المنتجات، ما لم يطلب العميل عدم الاتصال بالمصرف (بأي وسيلة) فيما يتعلق لتلك المنتجات.

8-16 مزيد من التفاصيل فيما يتعلق بجمع البيانات الشخصية ومعالجتها ونقلها والإفصاح عنها موضحة في سياسة الخصوصية.

17. السرية

1-17 يوافق العميل والمصرف على التعامل مع كل رسالة على أنها سرية. يجب أن يكون هذا البند ملزماً للأطراف وسيبقى ساريًا بعد إنهاء المنتجات/الخدمات الرقمية وفقاً لشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية هذه. لأغراض هذا البند، "المراسلات" تعني جميع المراسلات الخاصة بالمعلومات بين الأطراف بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي تعليمات لتنفيذ معاملة معينة.

2-17 بخلاف ما هو وارد في البند 1-17 أعلاه، يتفهم العميل ويوافق على أنه يجوز للمصرف الإفصاح، وفقاً لتقديره الخاص والمطلق، عن المعلومات السرية:

- (أ) إلى أي عضو في مجموعتها (بما في ذلك الموظفين والمديرين والمقاولين والمساهمين)؛
- (ب) لمستشاريه المهنيين الذين يخضعون لواجب الحفاظ على السرية تجاه المصرف؛
- (ج) إلى أي متنازل له أو محول له فعلياً أو محتملاً (أو أي وكيل أو مستشار لأي مما سبق ذكره) للمصرف؛
- (د) إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو أي محكمة أو هيئة قضائية أو تنظيمية أو إشرافية أو ضريبية أو أي سلطة حكومية أو شبه حكومية أخرى لها اختصاص على المصرف؛
- (هـ) إلى أي وكالات مرجعية ائتمانية (بما في ذلك مكتب الاتحاد الائتماني) أو وكالة التصنيف أو شركة التأمين أو وسيط التأمين أو المزود المباشر أو غير المباشر لحماية الائتمان للمصرف فيما يتعلق بالمنتجات/الخدمات الرقمية و/ أو المنتجات/الخدمات الرقمية ويقر العميل تماماً بالنتائج المترتبة على هذا الكشف لقدرته على الوصول إلى المنتجات أو الخدمات المالية المستقبلية، سواء من المصرف أو أي طرف آخر؛
- (و) لأي طرف يقدم خدمات للعميل نيابة عن المصرف كوسيط؛
- (ز) لأي طرف يعتقد المصرف بشكل معقول أنه يتصرف نيابة عن العميل، بما في ذلك مستلمي المدفوعات، والمستفيدين من حساب العميل، والمرشحون، والوسطاء، والبنوك المراسلة والوكيلة، وبيوت المقاصة، وأنظمة المقاصة أو التسوية؛
- (ح) إلى أي طرف آخر بالقدر اللازم، وفقاً لتقدير المصرف المطلق، لكي يقدم المصرف المنتجات/الخدمات الرقمية؛
- (ط) لأي مزود طرف ثالث؛
- (ي) حسب ما يقتضيه القانون المعمول به؛ و
- (ك) حسب الاقتضاء من أجل الحفاظ على أو إنفاذ أي من حقوق أو تعويضات المصرف ضد العميل.

3-17 يصرح العميل للمصرف بالحصول على معلومات، بشكل مستمر، من مكتب الاتحاد للمعلومات الائتمانية، وشركة الإمارات للسجلات المتكاملة، والبنوك والمؤسسات المالية الأخرى، وصاحب عمل العميل أو أي هيئة أخرى يراها المصرف مناسبة، بشأن الشؤون المالية وغير المالية للعميل والتي قد تشمل على سبيل المثال لا الحصر، تفاصيل التسهيلات المصرفية للعميل والمركز المالي والدخل و أي معلومات أخرى تتعلق بالعميل والتي يراها المصرف مناسبة دون أي تفويض آخر من العميل.



4-17 يجب أن يفهم العميل أيضاً أنه قد يُطلب من المصرف بموجب القانون أو الاتفاق مع السلطات الضريبية المعمول بها، الإبلاغ عن معلومات معينة حول العميل (أو في حالة الأشخاص الاعتباريين، مالكي العميل المباشرين وغير المباشرين أو أمناء العميل والمستفيدين منه) وعلاقة العميل مع المصرف، بما في ذلك المعلومات حول المنتجات/الخدمات الرقمية و/أو المنتجات/الخدمات الرقمية التي يقدمها المصرف للعميل: (1) إلى السلطات الضريبية في البلد الذي يحتفظ فيه المصرف بحسابات للعميل، وقد تمرر تلك المعلومات بعد ذلك إلى السلطات الضريبية في بلد آخر حيث يخضع العميل للضريبة فيه؛ أو (2) مباشرة إلى السلطات الضريبية في بلد جنسية العميل أو إقامته أو البلدان الأخرى التي يقرر المصرف فيها بشكل معقول أو مطلوب منه افتراض أن العميل يخضع للضريبة. إذا لم يكن العميل مقيماً في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد يتم تطبيق شروط وأحكام إضافية وفقاً لإخطار المصرف من وقت لآخر.

5-17 يوافق العميل على تقديم أي معلومات أو مستندات قد يطلبها المصرف ويتنازل عن أي حقوق سرية مطبقة بموجب حماية البيانات أو السرية المصرفية أو القوانين المماثلة فيما يتعلق بهذه المعلومات التي قد يفصح عنها المصرف وفقاً لهذا البند.

18. حقوق الملكية الفكرية

1-18 يقر العميل ويوافق على أن أي وجميع حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بتنفيذ شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية والتي تم إصدارها من قبل المصرف أو لصالحه تخص المصرف فقط. للمصرف الحق المطلق في الاستفادة من حقوق الملكية الفكرية لصالحه ومصالحته وإجراء أي تغيير أو تحسين عليها في أي وقت وبأية طريقة يراها مناسبة. ليس للعميل أي حق أو مصلحة في حقوق الملكية الفكرية بموجب استخدام و/أو الوصول إلى المنتجات/الخدمات الرقمية.

2-18 فيما يتعلق بحقوق الملكية الفكرية التي تخضع لشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية، يجب على العميل الالتزام بما يلي:

(أ) لا يجوز للعميل بيع حقوق الملكية الفكرية أو إعطاؤها أو منحها أو التنازل عنها أو التخلص منها أو محاولة التخلص منها بأي شكل من الأشكال إلى الغير؛

(ب) لا يجوز للعميل التسجيل أو التقدم لتسجيل أي حقوق ملكية فكرية في الإمارات العربية المتحدة أو في أي دولة أخرى؛ و

(ج) لا يجوز للعميل بأي شكل من الأشكال التعدي على حقوق الملكية الفكرية.

3-18 يوافق العميل على إخطار المصرف بمجرد علم العميل بأي انتهاك لحقوق الملكية الفكرية للمصرف أو علم أو يشتبه في وصول أي طرف غير مصرح به إلى حقوق الملكية الفكرية أو استخدامها.

4-18 في حالة انتهاك العميل أو التعدي على حقوق الملكية الفكرية بأي وسيلة دون موافقة مسبقة مكتوبة وموثقة من المصرف، يحق للمصرف اتخاذ أي إجراء قانوني ضد العميل والمطالبة بالتعويض عن ذلك الانتهاك و/أو إرسال رسالة مكتوبة وإخطار العميل بإنهاء شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية.

5-18 يوافق العميل على التعامل في جميع الأوقات مع حقوق الوصول والوثائق وحقوق الملكية الفكرية أو أي معلومات أخرى متعلقة بالمنتجات/الخدمات الرقمية على أنها خاصة وسرية تماماً. لا يحق للعميل أن يقوم، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من المصرف (والتي قد يتم حججها)، استخدام أو نسخ أو إعادة إصدار أو الكشف أو السماح لأي شخص أو كيان تجاري آخر باستخدام أو الوصول إلى حقوق الملكية الفكرية هذه.

6-18 يقر العميل ويوافق على أن أي وجميع حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بتنفيذ شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية وجميع المواد ووثائق المنتجات/الخدمات الرقمية والتعديلات اللاحقة بما في ذلك إرشادات المستخدم بأي شكل من الأشكال للاستخدام فيما يتعلق بتنفيذ شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية تشكل ملكية للمصرف.

7-18 تظل التزامات العميل الواردة في هذا البند سارية بغض النظر عن إنهاء شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية لأي سبب كان.



19. سجلات المعاملات

1-19 يحتفظ المصرف بحقه في مراقبة وتسجيل وتخزين أي تعليمات والتواصل مع العميل والرسائل المرسله إلى المصرف إلكترونياً أو غير ذلك وأي معاملات يتم إجراؤها بواسطة أو من خلال أي وسيط من هذا القبيل، ويوافق العميل بموجب هذا صراحة على المراقبة والتسجيل والتخزين المذكورة أعلاه.

2-19 يوافق العميل على أنه إذا كشفت هذه المراقبة أو التسجيل، على النحو المنصوص عليه في هذه الوثيقة، عن دليل محتمل على الاحتيال أو أي نشاط غير قانوني محتمل أو فعلي، يجب على المصرف الإبلاغ عن هذه الحادثة إلى السلطات المختصة المعنية ويحتفظ بحقه في رفع دعاوى قانونية ضد العميل.

3-19 يوافق العميل على أن سجلات المصرف المشار إليها أعلاه ستكون دليلاً قاطعاً على مثل هذه المعاملات وستكون مقبولة كدليل في أي محكمة أو تحكيم أو إجراءات أخرى وملزمة قانوناً للعميل.

20. الإنهاء

1-20 يحتفظ المصرف بالحق، وفقاً للقانون المعمول به أو وفقاً لسياساته الداخلية، في إيقاف أو تعليق أو إنهاء أي منتج رقمي و/أو المنتجات والخدمات الرقمية في أي وقت ولأي سبب.

2-20 في حالة إنهاء العلاقة المصرفية بين العميل والمصرف أو إغلاق الحساب، لأي سبب من الأسباب، يحق للمصرف على الفور إلغاء المنتجات والخدمات الرقمية. يوافق العميل بموجبه على هذا الإلغاء ويتعهد بتعويض المصرف فيما يتعلق بأي مطالبات قد تنشأ عن هذا الإلغاء.

3-20 لا يجوز للعميل إنهاء المنتجات والخدمات الرقمية إلا من خلال تقديم إشعار كتابي إلى المصرف وزيارة أي فرع للمصرف سيكون العميل مسؤولاً عن جميع المعاملات التي تتم من خلال المنتجات والخدمات الرقمية حتى إنهائها من قبل المصرف.

21. الشروط العامة

1-21 يجوز للمصرف، دون أي إشعار مسبق للعميل، وفقاً لتقديره الخاص، التنازل عن كل أو أي جزء من حقوقه والتزاماته بموجب شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية. لا يجوز التنازل عن التزامات العميل بموجب شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية كلياً أو جزئياً، دون موافقة خطية مسبقة من المصرف.

2-21 لن يؤدي أي تسامح أو إهمال أو تنازل من قبل المصرف في ممارسة أو إنفاذ أي حق أو تعويض ناشئ عن أي من شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية إلى الإخلال بحق المصرف في تطبيق ذلك بصراحة بعد ذلك. لن يكون أي تنازل من المصرف سارياً ما لم يكن كتابياً.

3-21 يُعتبر العميل قد قرأ وفهم ووافق على الالتزام بشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية. يجوز للمصرف في أي وقت تغيير أو إضافة أو تعديل أو إلغاء أو استكمال أي من أو جميع شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية. سيقوم المصرف بإخطار العميل من خلال أي وسيلة اتصال (البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة، الفاكس ... إلخ) كتابياً بأي تعديلات على شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية، وستكون تلك التعديلات سارية المفعول من تاريخ إخطار جميع العملاء بتلك التغييرات. ومع ذلك، تعتبر تلك التغييرات ملزمة للعميل سواء تلقى العميل إشعاراً محدداً شخصياً بهذه التعديلات أم لا.

4-21 إذا تبين أن أي بند في شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية غير قابل للتنفيذ أو غير صالح أو غير قانوني، فسيتم اعتبار هذا الحكم محذوقاً ولن تتأثر بقية شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية بعدم قابلية التنفيذ أو عدم الصلاحية أو عدم القانونية.

5-21 لن يكون المصرف مسؤولاً عن عدم قدرته على الدفع بسبب القيود المفروضة على قابلية التحويل أو التحويل أو طلبات الشراء أو التحويلات غير الطوعية أو أعمال الحرب أو الحرب الأهلية أو أسباب أخرى مماثلة خارجة عن سيطرة المصرف. في هذه الحالة، لن يكون أي مكتب أو فرع أو شركة فرعية أو شركة تابعة للمصرف مسؤولاً أو ملزماً تجاه العميل.



21-6 باستثناء ما هو منصوص عليه في شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية، فإن أي طلب أو مراسلات يقوم به المصرف بموجب شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية ستكون كتابياً باللغة الإنجليزية ويتم إرساله إلى العنوان الذي قدمه العميل (أو أي عنوان آخر قد يخطر العميل به المصرف من وقت لآخر)، وإذا تم نشرها، فسيتم اعتبار أنه قد تم تقديمها للعميل في تاريخ النشر. ما لم يخطر العميل المصرف كتابياً، يعتبر عنوان العميل المذكور في نموذج طلب العميل هو العنوان المعتمد لجميع المراسلات، على سبيل المثال لا الحصر، تسليم الإخطارات أو التنبيهات أو كشف الحساب أو الإخطار أو أي مستند بين المصرف والعميل.

22. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

22-1 تخضع شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية وتفسر وفقاً للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة و إمارة الشارقة، وكذلك الإخطارات والقرارات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والهيئة العليا الشرعية وهيئة الخدمات المصرفية والمالية، حسب الاقتضاء، من وقت لآخر، ويخضع المصرف والعميل بموجب هذا بشكل لا رجوع فيه للاختصاص القضائي الحصري للمحاكم في دولة الإمارات العربية المتحدة للاستماع إلى أي دعوى أو إجراء أو إجراء والفصل فيهما وتسوية أي نزاعات قد تنشأ عن أو فيما يتعلق بشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية.

22-2 يتنازل العميل بشكل نهائي عن أي اعتراض قد يكون لدى العميل الآن أو فيما بعد أمام المحاكم المشار إليها في هذا البند والذي يتم ترشيحه كمحكمة مختصة للاستماع والبث في أي دعوى أو إجراء وتسوية أي نزاعات قد تنشأ عن أو فيما يتعلق بشروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية المنصوص عليها أدناه وبوافق على عدم الادعاء بأن تلك المحكمة ليست مناسبة أو ملائمة.

22-3 لا يجب أن يحد الخضوع للاختصاص القضائي لمحاكم الإمارات العربية المتحدة من حق المصرف في رفع دعاوى ضد العميل في أي محكمة أخرى ذات اختصاص قضائي ولا يؤدي اتخاذ الإجراءات في أي ولاية قضائية واحدة أو أكثر إلى منع اتخاذ الإجراءات في أي ولاية قضائية أخرى، سواء في الوقت نفسه أم لا.

لتسجيل شكوى:

يرجى التواصل معنا عبر الخدمة المصرفية عبر الموبايل، تطبيق SIB Digital أو خدمة الأونلاين المصرفية، أو عبر الموقع الإلكتروني <https://www.sib.ae/ar/complaints>

يمكنكم أيضاً الاتصال بنا على **065999999** لتقديم الشكوى وسيتم التواصل معكم في غضون 7 أيام عمل.