



## Online Banking Terms and Conditions

United Arab Emirates



© HSBC Bank Middle East Limited 2022 ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, on any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of HSBC Bank Middle East Limited.

Issued by HSBC Bank Middle East Limited, U.A.E Branch, PO Box 66, Dubai, U.A.E, regulated by the Central Bank of the UAE and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority. In respect of certain financial services and activities offered by HBME, it is regulated by the Securities and Commodities Authority in the UAE under license number 602004. (Version TC000013). CRN: DIG062022. Effective date: 29 June 2022.

## شروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

الإمارات العربية المتحدة

© بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود ٢٠٢٢ جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي جهاز لحزن المعلومات أو تحويله، في أي شكل أو وسيلة إلكترونية، ميكانيكية، التصوير، التسجيل، أو غير ذلك، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود.

صدر عن بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود فرع الإمارات العربية المتحدة، ص.ب. ٦٦، دبي، الإمارات العربية المتحدة، خاضع للتنظيم من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لأغراض هذا العرض الترويجي والتنظيم الأساسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية. وفيما يتعلق ببعض الخدمات والأنشطة المالية التي يقدمها بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود، فهو خاضع للتنظيم من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة بموجب الترخيص رقم ٦٠٢٠٠٤. (الإصدار CRN: DIG062022 (TC000013). تاريخ سريان المفعول: ٢٩ يونيو ٢٠٢٢.

## Online Banking Terms and Conditions

**These Terms and Conditions only applies when you download and register to the new Mobile Banking App and/or access the new Personal Internet Banking.**

These Terms form the basis of the contract between you and us regarding your use and access to your account through our Personal Internet Banking and Mobile Banking Services referred to as the "Service".

These Terms are applicable to personal accounts only.

These Terms create legally binding obligations upon you. **Before deciding whether to accept these Terms you should consider seeking independent financial and legal advice.**

**By registering Online to use the Service and/or downloading Mobile Banking, you confirm your agreement to be bound by the terms and conditions set out herein "Online Banking Terms and Conditions" (as may be amended from time to time).**

Please read these Terms before using the Service. If you do not understand any part of it, or if you have any questions, please speak with a staff member at any of the Bank's branches or customer service units or call the Bank's Call Centre.

## 1 DEFINITIONS

Defined terms used in this Agreement are set out below:

**"Account(s)"** means any account(s) you have with the Bank operable through the Bank's branches in the Country which the Bank has determined is accessible by the Service including any new accounts opened if permitted by the Bank.

**"Account Holder"** means the person(s) who has an Account at the Bank in his/her own name (or a joint Account in their own names in respect of which the Bank may act on the instructions of any one or more of them) and has subscribed online for the Service. The Account Holder may also have Investment Account(s).

**"Agreement"** means these terms and conditions set out herein, and as may be modified from time to time by the Bank as provided for herein, and as are applicable to your use of the Service.

**"Bank"** means HSBC Bank Middle East Limited acting through its branches in the Country, and having its correspondence address as Post Office Box 66, Dubai, United Arab Emirates.

**"Bank Account(s)"** means your UAE HSBC bank account(s), including any Joint Account(s), Current Account(s) and Savings Account(s) unless otherwise specified.

**"Bank's Call Centre"** means the internet banking call centre operated by the Bank which can be reached on telephone number +97142274310 (from within and outside the UAE).

**"Bank's General Terms and Conditions"** means the Bank's "Personal Banking General Terms and Conditions (UAE)" as may be amended from time to time, and as may be applicable to the Account(s) you access using the Service including the opening of any new Account.

**"Biometrics"** means the Service provided by the Bank that allows you to use your fingerprint(s), facial map(s) stored on your mobile device or Voice Biometrics used to access the Bank's Phone Banking Service, all of which are called biometric verification which can be used to log on to Mobile Banking or the Phone Banking Service.

**"Customer Information"** has the same meaning as provided in the Bank's General Terms

تنطبق هذه الشروط والأحكام فقط عندما تقوم بتنزيل وتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك الجديد و/أو منصة الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الجديدة.

تشكل هذه الشروط أساس العقد المبرم بينك وبيننا بشأن استخدام والوصول إلى حسابك عن طريق الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك (يشار إليها بـ «الخدمة»).

تنطبق هذه الشروط على الحسابات الشخصية فقط.

تشكل هذه الشروط التزامات قانونية ملزمة لك. وقبل أن تقرر قبول هذه الشروط، يجب أن تفكر في طلب الحصول على المشورة المالية والقانونية المستقلة.

**عند التسجيل عبر الإنترنت لاستخدام الخدمة و/أو تنزيل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، فإنك تؤكد على موافقتك بالالتزام بالشروط والأحكام الواردة هنا «شروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت» (والتي قد يتم تعديلها بين الحين والآخر).**

يرجى قراءة هذه الشروط والأحكام قبل استخدام هذه الخدمة. وفي حال عدم فهم أي جزء منها، أو في حال كان لديك أي أسئلة حولها، يرجى التحدث إلى أحد الموظفين في فرعك أو الاتصال بنا على الفرع أو مركز خدمة العملاء أو مركز الاتصال الخاص بالبنك.

## 1 التعريفات

المصطلحات والتعبيرات التالية المستخدمة في هذه الاتفاقية لها المعاني التالية:

**«الحساب (الحسابات)»** يعني أي حساب (حسابات) باسمك لدى البنك والذي يتم تشغيله في فروع البنك في الدولة التي قرر البنك بأنه يمكنك فيها الوصول إليه عن طريق الخدمة بما في ذلك أي حسابات مفتوحة حديثاً إذا سمح البنك بذلك.

**«صاحب الحساب»** يعني الشخص (الأشخاص) الذي يمتلك حساب في البنك باسمه الخاص (أو حساب مشترك بأسمائهم المشتركة حيث يمكن للبنك التصرف على أساس تعليقات صادرة عن أحدهم أو أكثر منهم) وسجل عبر الإنترنت في هذه الخدمة. وقد يكون لدى صاحب الحساب أيضاً حساب (حسابات) استثمارية.

**«الاتفاقية»** تعني هذه الشروط والأحكام المنصوص عليها في هذا المستند، والتي يمكن للبنك تعديلها بين الحين والآخر حسبما هو منصوص عليه فيها، وحسبما هو مطبق على استخدامك للخدمة.

**«البنك»** يعني بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود الذي يتصرف من خلال فروع المنتشرة في الدولة ومركزه الكائن ص.ب. 66، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

**«الحساب (الحسابات) البنكية»** تعني حسابك (حساباتكم) لدى بنك إتش إس بي سي الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك أي حساب (حسابات) مشتركة وحساب (حسابات) جارية وحساب (حسابات) توفير، ما لم يحدد خلاف ذلك.

**«مركز اتصال البنك»** يعني مركز اتصال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الذي يشغله البنك والذي يمكن الوصول إليه على رقم الهاتف ٤٣١٠ ٤٣٢٧ ٩٧١+ (من داخل وخارج الإمارات).

**«الشروط والأحكام العامة لدى البنك»** تعني «الشروط والأحكام العامة الخاصة بالخدمات المصرفية الشخصية (الإمارات العربية المتحدة)» لدى البنك حسب ما قد يتم تعديلها بين الحين والآخر، وحسب ما قد تطبق على الحساب (الحسابات) التي تصل إليها باستخدام الخدمة، بما في ذلك فتح أي حساب جديد.

**«السمات البيولوجية»** تعني الخدمة المقدمة من قبل البنك والتي تتيح لك إمكانية استخدام بصمتك (بصماتك) أو سمة (سمات) وجهك المخزنة على هاتفك المتحرك أو بصمة الصوت المستخدمة للدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف، وكلها تسمى السمات البيولوجية للتحقق من الهوية والتي يمكن استخدامها لتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف.

and Conditions.

“Country” means the United Arab Emirates.

“Digital Secure Key” means the feature that is available through HSBC UAE Mobile App which allows an Account Holder to generate a Secure Key Code to access the Service.

“e-Statements” means the electronic version of your periodical statements issued by the Bank for any Account(s)/Investment Account(s)/Credit Card which you will receive through the Service.

“eAdvice” means the electronic advices that you will receive through either your Personal Internet Banking or Mobile Banking inbox which will be relevant to certain transactions.

“Face ID” means the service provided by the Bank that allows you to use your device registered facial map(s) as a biometric reader to log on to Mobile Banking.

“Financial Crime” means money laundering, terrorist financing, bribery, corruption, tax evasion, fraud, violations of or evasion of sanctions laws and regulations, other violations of law or attempts to violate laws or regulations

“Global View” means the service we provide you which enables you by using Personal Internet Banking and/ or Mobile Banking to view from anywhere in the world those of your HSBC accounts to which you have created a link.

“Global Transfers” are international payments between your own account(s) that you hold in Participating Countries with HSBC Group companies that you have linked in Global View. Global Transfers can be performed using Personal Internet Banking and/ or Mobile Banking.

“HSBC Exchange Rate” means in respect of supported currencies, live exchange rates, which comprises the HSBC cost rate and a foreign currency conversion margin provided between the opening hours of the Hong Kong Market on Monday morning (local time) and the close of the New York Market on Friday afternoon (local time) - excluding public holidays and unexpected closures, Transfers made outside of these hours will be based on the most recent closing foreign exchange rates as applicable, and may include an additional premium in the exchange rate provided.

“HSBC Group of Companies” means HSBC Holdings PLC, its subsidiaries and affiliates.

“HSBC to HSBC Payment” is a service that permits payments to be made from your HSBC UAE Accounts, to payees who have HSBC accounts (including joint accounts) in Participating Countries. HSBC to HSBC Payment can be performed only using Mobile Banking.

“Information” means any financial, market or other information and data supplied by us or any Information Provider and made available to you through the Service.

“Information Provider” means any person, other than the Bank, who supplies the Information and includes any person who supplies any information to an Information Provider.

“Institution” means (i) any member of the HSBC Group of Companies (other than the Bank); and (ii) any third party financial institution which should be treated as an Institution for the purposes of this Agreement.

“Instruction” means any request or instruction that is received by the Bank in connection with an Account and/or Investment Account through the Service and which appears to have been issued by you.

«معلومات العميل» يكون لها نفس المعنى المنصوص عليه في الشروط والأحكام العامة للبنك.

«الدولة» تعني دولة الإمارات العربية المتحدة

«أداة الأمان الرقمية» تعني الميزة المتاحة من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من بنك HSBC الإمارات العربية المتحدة التي تتيح لصاحب الحساب إمكانية إنشاء رمز أمان للدخول إلى الخدمة.

«كشوف الحساب الإلكترونية» تعني النسخة الإلكترونية من كشوف الحساب الدورية الصادرة عن البنك لأي حساب (حسابات) أو حساب استثماري (حسابات استثمارية) أو بطاقة ائتمانية والتي ستستلمها من خلال الخدمة.

«الإشعار الإلكتروني» تعني الإشعارات الإلكترونية الخاص بعمليات معينة والتي تقوم باستقبالها على صندوق البريد من خلال أي من الإنترنت البنكي للخدمات المصرفية الشخصية أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

«بصمة الوجه (Face ID)» يعني الخدمة المقدمة من قبل البنك التي تتيح لك إمكانية استخدام سمة (سمات) ووجهك المسجلة على جهازك كوسيلة لقراءة السمات البيولوجية لتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

«الجرائم المالية» يعني غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والرشوة والفساد والتهرب الضريبي والاحتيال وانتهاك أو التهرب من العقوبات الدولية واللوائح التنظيمية، والانتهاكات الأخرى للقانون أو محاولات انتهاك القوانين واللوائح التنظيمية.

«Global View» تعني الخدمة التي نقدمها لك والتي تمكنك من استخدام الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت و/ أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك لعرض حسابات بنك إتش إس بي سي الخاصة بك التي أنشأت رابطاً لها من أي مكان في العالم.

«Global Transfers» تعني الدفعات الدولية بين حسابك (حساباتك) التي تملكها في البلدان المشاركة مع مجموعة شركات إتش إس بي سي التي قمت بربطها في خدمة Global View. ويمكن إجراء التحويلات العالمية باستخدام الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت و/ أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

«سعر الصرف من بنك إتش إس بي سي» يعني فيما يتعلق بالعملات المدعومة وأسعار الصرف المباشرة والتي تشمل سعر تكلفة بنك إتش إس بي سي وهامش تحويل العملات الأجنبية المقدم بين ساعات عمل سوق هونغ كونغ صباح يوم الاثنين (بالتوقيت المحلي) وإغلاق سوق نيويورك بعد ظهر يوم الجمعة (بالتوقيت المحلي) - باستثناء أيام العطل الرسمية والإغلاق غير المتوقع، وستعتمد التحويلات التي تتم خارج هذه الساعات على أحدث أسعار صرف العملات الأجنبية المغلقة حسب الاقتضاء، وقد تتضمن علاوة إضافية في سعر الصرف المقدم.

«مجموعة شركات إتش إس بي سي» يعني إتش إس بي سي القابضة بي ال سي والشركات الفرعية والشركات الزميلة والشركات الشقيقة.

«HSBC to HSBC Payments» هي خدمة تسمح بتسديد الدفعات من حسابات إتش إس بي سي الإمارات العربية المتحدة الخاصة بك، إلى معارفك ممن لديهم حسابات إتش إس بي سي (بما في ذلك الحسابات المشتركة) في البلدان المشاركة. ولا يمكن تسديد الدفعات من خلال خدمة HSBC to HSBC Payments إلا باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

«المعلومات» تعني أية معلومات أو بيانات مالية أو معلومات أو بيانات متعلقة بالسوق أو معلومات أو بيانات أخرى مقدمة من قبلنا أو من قبل أي مزود معلومات ويتم توفيرها إليك من خلال الخدمة.

«مزود المعلومات» يعني أي شخص، غير البنك، يقدم المعلومات ويتضمن أي شخص يقدم أية معلومات إلى مزود معلومات.

«مؤسسة» تعني (1) أي عضو في مجموعة شركات HSBC (غير البنك) و(2) أي مؤسسة مالية من الغير بأنه يجب معاملتها كمؤسسة لأغراض هذه الاتفاقية.

«التعليمات» يعني أي طلب أو تعليمات يستلمها البنك بشأن الحساب و/أو الحساب الاستثماري من خلال الخدمة والتي يبدو بأنها صادرة عنك.

“**Internet Site(s)**” means any internet site established, operated and maintained by the Bank, or on the Bank’s behalf, to facilitate the provision of the Service.

“**Investment Account(s)**” means the investment account(s) in your name which are operable through the Bank in accordance with our General Terms and Conditions for Investment and Insurance Products including its supplemental and additional terms and conditions in the form of Online Trading Schedule.

“**Mobile Banking**” or “**Mobile Banking App**” means those aspects of the Service which are accessible and functional through the Bank’s mobile banking application (as updated from time to time) which runs an operating system supported by us through which you can access some of the Bank’s online banking services.

“**mPIN**” means the PIN you create as part of the Mobile Banking App activation by which the Bank identifies you when you log on to HSBC Mobile Banking App. It would read as PIN on Mobile Banking App.

“**Online**” means by way of internet access to the Service through any of the Internet Site(s).

“**OTP**” means One Time Password sent by Bank to the mobile number registered with us and which identifies you to create the mPIN.

“**Participating Country(ies)**” means the countries listed on our Website that are eligible for sending and receiving Global Transfers and in respect of HSBC to HSBC Payments countries that are eligible for sending payments only.

“**Password**” means when you create a password using your credentials by which the Bank identifies you.

“**Payment Cut-Off Time**” means the payment cut off times as specified on the Internet Site under the heading “Cut off Times” or any other time as may otherwise be advised by the Bank to you from time to time.

“**PBN**” means your ten digit Phone Banking Number supplied to you by the Bank for accessing the Phone Banking Service.

“**Phone Banking PIN**” means the personal identity number issued to you, and as may be altered by you from time to time, to enable access to your account via the Phone Banking Service and to register for the Service.

“**Phone Banking Service**” means the Bank’s usual telephone instruction and information service made available by the Bank’s Call Centre. You can reach the Phone Banking Service on the number printed at the back of your debit or credit card.

“**PIB Full**” means the level of functionality, which may be available as part of the Service (subject to conditions determined in the Bank’s sole discretion), as further described in the frequently asked questions (FAQs) located on our website in “Find out more about Secure Key” tab under Help – Online Banking section.

“**PIB Lite**” means the level of functionality, which may be available as part of the Service (subject to conditions determined in the Bank’s sole discretion), as further described in the frequently asked questions (FAQs) located on our website in “Find out more about Secure Key” tab under Help – Online Banking section.

“**PIN**” means the personal identification number issued to you (and as you may amend from time to time) in conjunction with any ATM/Debit Card or Credit Card issued to you by the Bank.

«**الموقع (المواقع) الإلكتروني**» يعني أي موقع على الإنترنت أسسه وبشغله ويحافظ عليه البنك، أو بالنيابة عن البنك لتسهيل توفير الخدمة.

«**الحساب الاستثماري (الحسابات الاستثمارية)**» يعني الحساب (الحسابات) الاستثماري/الاستثمارية المسجلة باسمك والتي يمكن تشغيلها من خلال البنك وفقاً للشروط والأحكام العامة لمنتجات الاستثمار والتأمين بما في ذلك البنود والشروط الملحقه والإضافية المذكورة في استمارة برنامج التداول عبر الإنترنت.

«**الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك**» أو «تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك» يعني جوانب الخدمة التي يمكن الوصول إليها والتي تعمل من خلال تطبيق البنك الخاص بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك (حسب ما يتم تحديثه من وقت لآخر) والتي تعمل بنظام التشغيل المدعوم من قبلنا والتي يمكنك من خلالها الوصول إلى بعض خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت.

«**mPIN**» يعني رقم التعريف الشخصي الذي تقوم بإنشائه كجزء من عملية تفعيل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والذي يتعرف البنك من خلاله عليك عندما تقوم بتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. ويتم قراءته على تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك كرقم تعريف شخصي (PIN).

«**عبر الإنترنت**» يعني عن طريق الوصول إلى الخدمة عبر الإنترنت.

«**OTP**» يعني كلمة سر تستخدم لمرة واحدة يتم إرسالها من قبل البنك إلى رقم الهاتف المتحرك المسجل لدينا والتي تقوم بتحديد هويتك لإنشاء رقم التعريف الشخصي (mPIN).

«**البلد (البلدان) المشاركة**» تعني البلدان المدرجة على موقعنا الإلكتروني المؤهلة لإرسال واستقبال التحويلات العالمية Global Transfers وفيما يتعلق بالدفعات من بنك إنتش إس بي سي إلى بنك إنتش إس بي سي HSBC to HSBC Payment فالبلدان المؤهلة لإرسال الدفعات فقط.

«**كلمة السر**» يعني عندما تقوم بإنشاء كلمة سر باستخدام البيانات التعريفية الخاصة بك والتي يتعرف البنك عليك من خلالها.

«**وقت انتهاء استلام طلبات الدفع**» يعني وقت انتهاء استلام طلبات الدفع المحدد على الموقع الإلكتروني تحت عنوان «أوقات انتهاء استلام طلبات الدفع» أو في أي فرع من فروع البنك و الذي قد يبلغك به بين الحين والآخر.

«**رقم الخدمات المصرفية عبر الهاتف «PBN»**» يعني رقم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المكون من عشرة أرقام الذي يقدمه البنك إليك للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف.

«**الرقم التعريفي للخدمات المصرفية عبر الهاتف**» يعني الرقم التعريفي الشخصي الصادر إليك، ووفقاً للتغييرات التي تقوم بها بين الحين والآخر، للتمكن من الوصول إلى حسابك عن طريق الخدمات المصرفية الشخصية عبر الهاتف والتسجيل في الخدمة.

«**الخدمات المصرفية عبر الهاتف**» يعني تعليمات الهاتف وخدمة المعلومات المعتادة لدى البنك التي يتم توفيرها من خلال مركز اتصال البنك. ويمكن الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف من خلال الاتصال على الرقم المطبوع على الجانب الخلفي من بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بك.

«**الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة**» تعني مستوى الأداء التشغيلي الذي قد يكون متوفر كجزء من الخدمة (مع مراعاة الشروط التي يحددها البنك وفقاً لاختياره وحده)، والتي يرد ذكرها بمزيد من التفصيل في الأسئلة الشائعة والمتكررة (FAQs) الموجودة على الموقع الإلكتروني في «اعرف المزيد حول أداة الأمن والحماية Secure Key» تحت بند «مساعدة – قسم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت».

«**الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة**» تعني مستوى الأداء التشغيلي، حسبما يكون متوفراً كجزء من الخدمة (مع مراعاة الشروط التي يحددها البنك وفقاً لاختياره وحده)، والتي يرد ذكرها بمزيد من التفصيل في الأسئلة الشائعة والمتكررة (FAQs) الموجودة على الموقع الإلكتروني في «اعرف المزيد حول أداة الأمن والحماية Secure Key» تحت بند «مساعدة – قسم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت».

«**رقم التعريف الشخصي «PIN»**» يعني رقم التعريف الشخصي الصادر إليك (وحسب التعديلات التي تقوم بها بين الحين والآخر) الملزم لأي بطاقة صراف آلي/ خصم أو ائتمان صادرة عن البنك إليك.

“**Reports**” means reports compiled from the Information in any form, medium or means.

“**Secure Key Device**” means the device, which will be provided to the Account Holder in order for the Account Holder to access the Service.

“**Secure Key Code**” means the code that is generated by either the Digital Secure Key or the Secure Key Device when the mPIN or Secure Key PIN is correctly entered, respectively.

“**Secure Key PIN**” means the personal identification number which the Account Holder creates (and as the Account Holder may amend from time to time) to use the Secure Key Device.

“**Security Question**” and “**Security Answer**” means the Security Question and Security Answer set by you when registering as a user to the Service on the Personal Internet Banking.

«**Service**» means the Personal Internet Banking and Mobile Banking online platforms offered by the Bank, including transactions and facilities offered by the Bank through the Internet Site to the Account Holder in relation to their Account(s) or Investment Account(s).

“**Touch ID**” means the service provided by the Bank that allows you to use your device registered fingerprints as a biometric reader to log on to Mobile Banking.

“**Transaction Confirmation**” means the electronic version of the communication or contract note we send to you to confirm that an investment transaction has been effected and include the transaction details.

“**Trusted Browser**” is a security feature that generates a device ID by collecting a number of technical parameters eg. client operating system, browser version, IP address and time zone to recognize the customer’s source of logon at each instance.

“**User Guide**” means the guidance and information set out on the Internet Site in the ‘Help’ pages for the Service, and all other customer guides mentioned in this Agreement and other guidance issued by the Bank in connection with the Service, as amended from time to time.

“**Username**” means your Internet Banking ID by which the Bank identifies you together with your Secure Key Code or Password (as applicable) whenever you use the Service.

“**Valuation Reports**” means the electronic version of your periodical valuation reports issued by your custodian for any Investment Account(s) which you will receive through the Service.

“**Working Day**” means any day on which banks are generally open for business in the Country, excluding any day which the UAE Central Bank declares is a bank holiday, unless otherwise stipulated in these Terms.

“**We**”, “**Us**”, “**Our**” and the “**Bank**” refer to HSBC Bank Middle East Limited. Our “**Branches**” means those branches of HSBC Bank Middle East Limited situated in the Country.

“**You**” means the Account Holder, and “**Your**” has the corresponding meaning.

«**التقارير**» يعني التقارير المجمعة من المعلومات في أي شكل أو صيغة أو وسيلة.

«**أداة Secure Key الفعلية**» أو «**أداة الأمان الفعلية**» يعني الأداة الفعلية التي سيتم تقديمها إلى صاحب الحساب لتمكينه من الوصول إلى الخدمة.

«**رمز Secure Key**» يعني الرمز الذي يتم إنشاؤه إما باستخدام أداة Secure Key الرقمية أو أداة Secure Key الفعلية عندما يتم إدخال mPin أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key بشكل صحيح، على التوالي.

«**رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key**» يعني رقم التعريف الشخصي الذي ينشئه صاحب الحساب والذي يمكن لصاحب الحساب تعديله بين الحين والآخر) لاستخدام أداة Secure Key الفعلية.

«**سؤال الأمان**» و «**جواب الأمان**» يعني سؤال الأمان وجواب الأمان الذي تحدده عند التسجيل بصفحتك مستخدماً للخدمة على الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت.

«**الخدمة**» تعني منصات الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك التي يوفرها البنك، بما فيها المعاملات والتسهيلات التي يوفرها البنك عن طريق الموقع الإلكتروني إلى صاحب الحساب والمتعلقة بالحساب (الحسابات) أو حساب الاستثمار (الحسابات الاستثمارية) التابعة لصاحب الحساب.

«**بصمة اللمس Touch ID**» يعني الخدمة المزودة من قبل البنك والتي تتيح لك إمكانية استخدام خاصية فارئ بصمات أصابعك لتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

«**تأكيد المعاملة**» يعني النسخة الإلكترونية من الرسالة أو مذكرة العقد التي نرسلها إليك لتأكيد تنفيذ صفقة استثمارية وتتضمن تفاصيل المعاملة.

«**متصفح الإنترنت المعتمد**» يعني الميزة الأمنية التي تقوم بإنشاء اسم تعريف للجهاز عن طريق جمع عدد من العوامل التقنية، على سبيل المثال، نظام التشغيل الخاص بالعميل، نسخة إصدار متصفح الإنترنت، عنوان البروتوكول الإلكتروني والمنطقة الزمنية وذلك من أجل التعرف على مصدر تسجيل دخول العميل في كل مرة.

«**دليل المستخدم**» يعني الدليل والمعلومات الواردة في الموقع الإلكتروني في صفحات «مساعدة» بشأن الخدمة وجميع التوجيهات الأخرى للعميل الواردة في هذه الاتفاقية والأدلة التوجيهية الأخرى التي يصدرها البنك بشأن الخدمة، حسب التعديلات التي تطرأ عليها بين الحين والآخر.

«**اسم المستخدم**» يعني اسم المستخدم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة بك والتي يتعرف البنك عليك من خلالها بالإضافة إلى رمز Secure Key أو كلمة السر حسب ما ينطبق عندما تقوم باستخدام الخدمة.

«**تقارير التقييم**» تعني النسخة الإلكترونية من تقارير التقييم الدورية الصادرة عن أمين الحفظ الخاص بك للحساب الإستثماري (الحسابات الإستثمارية) و التي ستلقاها من خلال الخدمة.

«**يوم العمل**» يعني أي يوم تكون فيه البنوك مفتوحة بشكل عام للعمل في الدولة، باستثناء أي يوم يعلن فيه مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أنه عطلة مصرفية، ما لم تنص هذه الشروط على خلاف ذلك.

«**نحن**» و «**لنا**» و «**الخاص بنا**» و «**البنك**» تشير إلى بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود. و «**فروعنا**» تعني فروع بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود الكائنة في الدولة.

«**أنت**» يعني صاحب الحساب، و«الخاص بك» لها معنى مماثل.

## 2 THE SERVICE

- 2.1 The terms and conditions set out in this Agreement apply to the Bank's provision of, and your use of, the Service, and should be read in conjunction with the Bank's General Terms and Conditions. If there is any inconsistency between the Bank's General Terms and Conditions and this Agreement, as may be relevant to the Bank's provision of, and your use of, the Service, the terms and conditions set out in this Agreement shall prevail. Further terms and conditions may be applicable with regard to any specific product or service which is accessed through your use of the Service, which can be found on our website.
- 2.2 The Bank shall provide, subject to this Agreement, Online services and facilities from time to time through an Internet Site and through Mobile Banking to enable you to give Instructions to, and communicate with, the Bank for the purpose of operating your Account and/or your Investment Account and conducting banking, investment, financial and other types of transactions and for the purpose of obtaining services, products, goods, benefits and privileges from the Bank. As part of the Service, the Bank may make available (via the Internet Site) Information and may provide Reports. The available online banking services may vary depending upon whether you are using Mobile Banking or Internet Banking and in additional, the portal and the country from which the Internet Site is being accessed.
- 2.3 As part of the Service you will be issued either PIB Full or PIB Lite functionality.
- 2.4 The Bank has the right to determine and vary from time to time the scope of the Service to be made available including, without limitation:
- 2.4.1 expanding, modifying or reducing the Service or its functionality at any time;
- 2.4.2 imposing and varying any restrictions on the use of the Service such as minimum and maximum daily limits with respect to the value of any transaction or dealing which you may conduct by using the Service; and
- 2.4.3 prescribing and changing the normal service hours during which the Service shall be available and the Payment Cut-Off Time applicable for any type of facility or transaction. Any Instruction in connection with your Account received by the Bank after any applicable Payment Cut-Off Time will be processed by the next working day if you have provided us with all pre-requisite information and/or documentation. The Bank may specify a working day and a Payment Cut-Off Time by reference to the date and time of various markets operating in different time zones. In the event that we are unable to process the payment request for legal, regulatory or Financial Crime reasons, we will not be liable for any losses (whether we process the payment or not).
- 2.5 The Service is offered only in the Country where it may be lawfully offered by the Bank, any of the HSBC Group of Companies and/or any third party. If you are not accessing the Service through a computerised device located in the Country, you are required to inform yourself about and observe any relevant laws, regulations and local practices (whether in relation to any restrictions or otherwise and also in the light of your own circumstances) before using the Service or acting on information relating to the Service.
- 2.6 No Information provided through the Service shall be regarded as an offer or solicitation to buy, switch or sell investments in any jurisdiction or make deposits in any jurisdiction nor is such Information intended to offer (directly or indirectly) investment, legal, accounting, tax or financial advice to you or any party.
- 2.7 You shall at all times, in addition to complying with this Agreement, exercise due diligence and good faith in using the Service. Should the Bank be of the opinion that you have in any way breached this Agreement; the Bank shall have the right, without further notice, to suspend or terminate the use of the Service by you.

## ٢ الخدمة

- ١-٢ إن الشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية تطبق على توفير البنك واستخدامك للخدمة، ويجب قراءتها مع الشروط والأحكام العامة لدى البنك. وسيعتمد بالشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية في حال وجود عدم انسجام أو تعارض فيما بين الشروط والأحكام العامة لدى البنك وهذه الاتفاقية، حسيما يكون ذات صلة بتوفير البنك، واستخدامك للخدمة. وقد تطبق شروطا وأحكاما إضافية بشأن أي منتج أو خدمة محددة يتم الوصول إليها عن طريق استخدامك للخدمة، والتي يمكن العثور عليها على موقعنا الإلكتروني.
- ٢-٢ يوفر البنك، مع مراعاة هذه الاتفاقية، خدمات وتسهيلات عبر الإنترنت بين الحين والآخر من خلال موقع إلكتروني لتمكينك من تقديم التعليمات إلى البنك والتواصل معه لغرض تشغيل حسابك و/أو حسابك الاستثماري والقيام بمعاملاتك المصرفية والاستثمارية والمالية والأنواع الأخرى من المعاملات ولغرض الحصول على الخدمات والمنتجات والبضائع والفوائد والمزايا من البنك. وقد يقوم البنك كجزء من هذه الخدمة بتوفير (عبر الموقع الإلكتروني) معلومات وقد يوفر أيضا تقارير. وقد تتفاوت الخدمات المصرفية المتوفرة عبر الإنترنت بالاعتماد عما إذا كنت تستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وكذلك الصفحة الإلكترونية والدولة التي وصلت منها إلى الموقع الإلكتروني.
- ٣-٢ كجزء من الخدمات، سيتم تزويدك إما بخاصية التشغيل للخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة أو المختصرة.
- ٤-٢ لدى البنك الحق بتحديد والتغيير بين الحين والآخر نطاق الخدمة التي يوفرها بما في ذلك، دون الحصر: ١-٤-٢ توسيع أو تعديل أو تخفيض الخدمة في أي وقت؛ و
- ٢-٤-٢ فرض وتغيير أية قيود مفروضة على استخدام الخدمة مثل الحد الأدنى والحد الأقصى للحدود اليومية المتعلقة بقيمة أي معاملة أو التعامل الذي قد تقوم به باستخدام الخدمة؛ و
- ٣-٤-٢ بيان وتغيير ساعات الخدمة العادية التي تكون الخدمة متوفرة خلالها وأوقات انتهاء استلام طلبات الدفع المطبقة على أي نوع من التسهيلات أو المعاملات. وأي تعليمات يتم استلامها من قبل البنك بعد مواعيد انتهاء استلام طلبات الدفع المطبقة سيتم تنفيذها بحلول يوم العمل التالي وذلك في حال قمت بتزويدنا بكافة المعلومات و/أو المستندات المتعلقة بالمتطلبات المسبقة. ويمكن للبنك تحديد يوم عمل لنهاية استلام طلبات محدد وذلك بالاعتماد على التاريخ والوقت في العديد من الأسواق التي يعمل بها في مناطق زمنية مختلفة. وفي حال عدم تمكننا من تنفيذ طلب الدفع للأسباب القانونية أو تنظيمية أو جرائم مالية، فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر (سواءً قمنا بتنفيذ الدفعة أو لا).
- ٥-٢ يتم توفير الخدمة فقط في الدولة التي يكون توفيرها من قبل البنك و/أو أية شركة من مجموعة شركات HSBC و/أو أي طرف آخر قانونيا. وفي حال عدم وصولك إلى الخدمة من خلال جهاز موجود داخل الدولة، فسيُتوجب عليك الاطلاع على أية قوانين وأنظمة وممارسات محلية ذات صلة (سواء فيما يتعلق بأية قيود أو خلاف ذلك وأيضا في ضوء الظروف الخاصة بك) واتباعها قبل استخدام الخدمة أو التصرف بناء على المعلومات المتعلقة بالخدمة.
- ٦-٢ لا يجب معاملة المعلومات المقدمة من خلال الخدمة على أنها عرض أو مشورة لشراء أو تحويل أو بيع استثمارات في أي اختصاص إقليمي أو القيام بإبداعات في أي اختصاص إقليمي ولا يقصد من هذه المعلومات عرض (بشكل مباشر أو غير مباشر) استثمار أو نصيحة قانونية أو محاسبية أو ضريبية أو مالية لك أو لأي طرف آخر.
- ٧-٢ يجب عليك في جميع الأوقات، إضافة إلى الالتزام بهذه الاتفاقية، ممارسة العناية الواجبة وحسن النية في استخدام الخدمة. وسيكون البنك محولا بحق إيقاف أو إنهاء استخدامك للخدمة دون تقديم أي إشعار بذلك في حال ارتأى بأنك قد انتهكت أو خالفت هذه الاتفاقية بأي طريقة كانت.

2.8 Any use by you of the Service shall always be subject to the terms and conditions set out in this Agreement. If at any time, and for any reason, you are unable to abide by this Agreement, you must immediately cease to use the Service and notify the Bank accordingly.

### 3. DATA PRIVACY

3.1 If you are using and accessing your account through the Service, you can view the Bank's full Privacy and Security Statement at [www.hsbc.ae/privacy-statement/](http://www.hsbc.ae/privacy-statement/). ("the Statement"). The Statement also details how the Bank uses cookies and the purpose for which the Bank uses them. In addition to this, Section 7 of the Bank's General Terms and Conditions governs how we handle your Customer Information.

3.2 The Bank may use cookies to show you tailored content on its website or other websites of things it thinks you might be interested in, but only in relation to HSBC products and services.

3.3 The Bank may, using the data gathered through cookies, contact you via post, sms, email or phone when you agree to be contacted in this way. The Bank will do so in accordance with the applicable law and regulations in the UAE.

3.4 Information collected may be used to prepare aggregate information about the number of visitors to the Internet Site and general statistics on usage patterns.

3.5 You agree that the Bank may collect, use and share such information for the purposes and to such persons as described in the relevant section of the Bank's General Terms and Conditions.

3.6 The Bank may pass information about you and your dealings with the Bank to other companies within the HSBC Group of Companies, the Bank's agents or service providers or your product providers or service providers to the extent allowed by law. All the HSBC Group of Companies, all the Bank's staff, and all third parties with permitted access to information relating to you, are specifically required to observe the Bank's confidentiality obligations.

3.7 You can set your browser to disable persistent cookies and/or session cookies, but if you disable session cookies, you will not be able to log onto the Service through the Internet Site (although you will be able to view the Bank's public website).

3.8 The Bank may also use Trusted Browser feature whereby it collects information of every time you log into the Service to easily and securely identify the customer as opposed to the same client operating system, browser version, IP address and time zone that the customer has been logging from. This information may be stored with third party service provider.

### 4. PIB FULL OR PIB LITE

4.1 You need to activate your Digital Secure Key or Secure Key Device in order to have access to PIB Full.

4.2 If you are a user of the Mobile Banking App, you must activate your Digital Secure Key through your Mobile Banking App. Once you have activated Digital Secure Key on your Mobile Banking App, you will not be able to use Secure Key Device.

4.3 If you are a user of the Mobile Banking App, and do not activate your Digital Secure Key, you will not be able to use your Mobile Banking App until you activate your Digital Secure Key. However, you will still be able to access Personal Internet Banking.

٨٢ إن أي استخدام من جانبك للخدمة سيكون خاضعاً دوماً للشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية. ويجب عليك في حال عدم قدرتك في أي وقت ولأي سبب من الالتزام بهذه الاتفاقية التوقف فوراً عن استخدام الخدمة وإبلاغ البنك بذلك.

### ٣ خصوصية البيانات

١٣ إذا كنت تستخدم حسابك وتصل إليه من خلال الخدمة، فيمكنك الاطلاع على كامل بيان الخصوصية والأمن الخاص بالبنك على [www.hsbc.ae/privacy-statement/](http://www.hsbc.ae/privacy-statement/). («البيان»). كما يوضح البيان أيضاً كيفية استخدام البنك لملفات تعريف الارتباط والغرض من قيام البنك باستخدامها. وبالإضافة إلى ذلك، تحكم المادة ٧ من الشروط العامة للبنك كيفية تعاملنا مع معلومات العميل الخاصة بك.

٢٣ يجوز للبنك استخدام ملفات تعريف الارتباط لتظهر لك محتوى مخصصاً على موقعه الإلكتروني أو مواقع إلكترونية أخرى لأغراض معتددة أنه قد تكون مهتماً بها، ولكن فيما يتعلق بمنتجات وخدمات HSBC فقط.

٣٣ يجوز للبنك، استخدام البيانات التي تم جمعها من خلال ملفات تعريف الارتباط، والاتصال بك عبر البريد أو الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الهاتف عندما توافق على أن يتم الاتصال بك بهذه الطريقة. وسيقوم البنك بذلك وفقاً للقانون واللوائح التنظيمية المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

٤٣ يمكن استخدام المعلومات التي تم جمعها لإعداد معلومات مجمعة حول عدد زوار موقع الإنترنت والإحصاءات العامة عن أنماط الاستخدام.

٥٣ توافق على أنه يجوز للبنك جمع واستخدام ومشاركة هذه المعلومات للأغراض وللأشخاص الموصوفين في القسم ذي الصلة من الشروط والأحكام العامة للبنك.

٦٣ يجوز للبنك تمرير المعلومات المتعلقة بك وبتعاملاتك مع البنك إلى شركات أخرى ضمن مجموعة شركات HSBC أو وكلاء البنك أو مزودي الخدمة أو مزودي المنتج أو الخدمة الخاصة بك إلى الحد المطلوب لأداء الخدمة. وسيطلب من جميع شركات مجموعة HSBC وجميع الموظفين لدى البنك وجميع الأطراف الآخرين الذين يسمح لهم بالوصول إلى المعلومات المتعلقة بك على وجه التحديد إتباع التزامات السرية لدى البنك.

٧٣ بإمكانك إعداد متصفح الإنترنت لديك ليتم تعطيل ملفات تعريف الارتباط المتكررة وأو الخاصة بالجلسة (كوكيز)، ولكنك لن تكون قادراً على تسجيل الدخول في الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني (على الرغم من مفدرتك مشاهدة الموقع الإلكتروني العام الخاص بالبنك) عند تعطيلك لملفات تعريف الارتباط الخاصة بالجلسة (كوكيز).

٨٣ يجوز للبنك أيضاً استخدام ميزة «متصفح الإنترنت المعتمد» حيث يقوم بجمع المعلومات في كل مرة تقوم فيها بتسجيل الدخول إلى الخدمة لتحديد هوية العميل بسهولة وأمان من خلال نظام التشغيل الخاص بالعميل نفسه، ونسخة إصدار متصفح الإنترنت، وعنوان البروتوكول الإلكتروني والمنطقة الزمنية التي كان العميل يقوم بتسجيل الدخول منها. وقد يتم تخزين هذه المعلومات لدى مزود خدمات آخر.

### ٤ الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة أو الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة

١٠٤ ينبغي عليك تفعيل أداة Secure Key الرقمية أو أداة Secure Key الفعلية الخاصة بك لغرض الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة.

٢٠٤ إذا كنت من مستخدمي تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك، فيجب عليك تفعيل أداة Secure Key الرقمية من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك. وبمجرد قيامك بتفعيل أداة Secure Key الرقمية في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك، فلن يعود بإمكانك استخدام أداة Secure Key الفعلية.

٣٠٤ إذا كنت من مستخدمي تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك، ولم تقم بتفعيل أداة Secure Key الرقمية الخاصة بك، فلن تتمكن من استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك إلى أن تقوم بتفعيل أداة Secure Key الرقمية الخاصة بك. إلا أنك ستبقى قادراً على الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت.

- 4.4 If you have been sent a Secure Key Device, you have 30 calendar days from the date that the Secure Key Device was requested to activate the Secure Key Device, in accordance with the activation instructions sent to you with the device. Until you activate the Secure Key Device you may only have access to PIB Lite, unless you have opted to activate your Digital Secure Key through your Mobile Banking App, in which case your Secure Key Device will not be valid.
- 4.5 If you do not activate the Secure Key Device which you have been sent (whether requested or otherwise) within 30 calendar days of being sent the device, your access to the Service (both PIB Full and PIB Lite) may be suspended. You should speak to your local branch or Bank's Call Center to arrange access to the Service and for a replacement Secure Key Device.
- 4.6 The Bank reserves the right to provide you with either PIB Full or PIB Lite functionality at any time, at our discretion.

٤٤ إذا تم إرسال أداة Secure Key الفعلية إليك، فسيكون لديك ٣٠ يوماً ميلادياً اعتباراً من التاريخ الذي تم فيه طلب أداة Secure Key لتفعيلها وفقاً لتعليمات التفعيل المرسلّة إليك مع الأداة. ويمكنك الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة فقط لحين تفعيل أداة Secure Key الفعلية، إلا إذا اخترت تفعيل أداة Secure Key الرقمية الخاصة بك من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك، وفي كلتا الحالتين لن تكون أداة Secure Key الفعلية الخاصة بك صالحة للعمل.

٥٤ إذا لم تفعل أداة Secure Key الفعلية التي تم إرسالها إليك (سواء المطلوبة أو غير ذلك) في غضون ٣٠ يوماً ميلادياً من إرسالها، فقد يتم تعليق حقلك بالوصول إلى الخدمة (الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة والخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة). ولذلك ينبغي عليك التحدث إلى فرعك أو مركز اتصال البنك المحلي لديك لترتيب الوصول إلى الخدمة والحصول على أداة Secure Key الفعلية بديلة.

٦٤ يحتفظ البنك بحق تزويدك إما بالخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة أو الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة في أي وقت وفقاً لاختيارنا.

## 5. INSTRUCTIONS AND TRANSFERS

### 5.1 General

- 5.1.1 Utilisation functionality of the Service may differ depending upon the portal from which you are accessing our Internet Site, the level of functionality granted to you, and the method which you have used to access the Service, i.e. whether through Secure Key Code, password or with Biometrics. Your ability to exercise the functions set out in this clause 5 will depend on whether you have been given PIB Full or PIB Lite functionality for your Personal Internet Banking accessible from an Internet Site. If you have registered for Mobile Banking, you will use Biometrics or mPIN to access the Service and use the functionality available to you on the Mobile Banking App.
- 5.1.2 You may make a payment transfer from any Account to another person's account with the Bank within the Country or another financial institution (which includes the foreign branches of the Bank) or to another account you hold with another financial institution, provided that the aggregate amount of such payments (as per any foreign currency conversion rates applicable) on any day does not exceed the daily service limits set by the Bank.
- 5.1.3 If you place orders for the purchase or sale of a foreign currency involving an equivalent to the amount of the daily service limit, then any exchange rates provided will be indicative only. The rate of exchange to be applied will be the applicable exchange rate in force at the date and time at which the relevant transaction is processed by the Bank.
- 5.1.4 If you give an Instruction on a Working Day to make a payment from an Account to another bank after the Payment Cut-Off Time it will be processed on the next Working Day.
- 5.1.5 If you give an Instruction to make a payment between any Accounts with the Bank in the Country, it will be effected instantly. This does however not apply to transfers made to credit cards, where the amount transferred shall be debited instantly but credited only the next Working Day.
- 5.1.6 If you give an Instruction to make a transfer of money in the currency of the Country to any account not held with the Bank either after the Payment Cut-Off Time or on any day which is not a Working Day it will not be made until the next Working Day.

### ٥- التعليمات والتحويلات

#### ١-٥ أحكام عامة

١-١-٥ قد يختلف الاستفادة من الخدمة بالاعتماد على الصفحة الإلكترونية التي وصلت من خلالها إلى موقعنا على الإنترنت، ومستوى الاستفادة الممنوحة إليك، والطريقة التي اتبعتها للوصول إلى الخدمة، أي، سواءً من خلال أداة التعريف الشخصي Secure Key أو كلمة السر أو من خلال السمات البيولوجية. وتعتمد قدرتك على الاستفادة من الوظائف المذكورة في هذه المادة ٥ على ما إذا تم منحك حق الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة أو الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة للخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الخاصة بك التي يمكن الوصول إليها من خلال موقع الإنترنت. وإذا قمت بالتسجيل في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، فستستخدم السمات البيولوجية أو رقم التعريف الشخصي mPIN للوصول إلى الخدمة واستخدام الوظائف المتاحة لك في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

٢-١-٥ يمكنك إجراء تحويل لدفع ما من أي حساب إلى حساب شخص آخر لدى البنك داخل الدولة أو لدى مؤسسة مالية أخرى (التي قد تشمل على الفروع الأجنبية للبنك) أو إلى حساب آخر تمتلكه لدى مؤسسة مالية أخرى، شريطة أن يكون المبلغ الإجمالي لهذه الدفعات (وفقاً لأي أسعار تحويل عملة أجنبية مطبق) في أي يوم لا يتجاوز حدود الخدمة اليومية التي يحددها البنك.

٣-١-٥ إذا قدمت أوامر لشراء أو بيع عملة أجنبية تعادل مبلغ حد الخدمة اليومي، فعندئذ تعتبر أي أسعار صرف دلالية فقط. وسيكون سعر الصرف الذي سيطبق هو سعر الصرف المطبق والساري في تاريخ ووقت تنفيذ المعاملة ذات الصلة من قبل البنك.

٤-١-٥ إذا قدمت تعليمات في يوم العمل لسداد دفعة ما من حساب إلى بنك آخر بعد وقت انتهاء استلام طلبات الدفع، فسيتم تنفيذها في يوم العمل التالي.

٥-١-٥ إذا قدمت تعليمات لسداد دفعة ما بين أي حسابات لدى البنك في الدولة، فسيتم تنفيذها على الفور. إلا أن ذلك لا ينطبق على التحويلات إلى بطاقات الائتمان، حيث يتم قيد المبلغ المحول على الحساب فوراً بينما يتم قيده إلى الحساب في يوم العمل التالي فقط.

٦-١-٥ إذا قدمت تعليمات لتحويل الأموال في عملة غير عملة تلك الدولة إلى حساب لدى أي بنك آخر بعد وقت انتهاء استلام طلبات الدفع، فسيتم دفعها في اليوم التالي، الذي يكون يوم عمل في الدولة، ويوم عمل في دولة حساب المستفيد والمركز المالي للعملة ذات الصلة.



- 5.1.7 If you give an Instruction to transfer monies in a currency other than that of the Country to an account with any other bank after the Payment Cut-off Time, it will be made on the next day which is both a Working Day in the Country, and a working day in the country of the beneficiary account and the financial centre for the relevant currency. ٧-١-٥ إذا قمت بتقديم تعليمات لتحويل الأموال بعملة غير عملة البلد إلى حساب لدى أي بنك آخر بعد آخر موعد للدفع، فسيتم تنفيذ التعليمات في اليوم التالي وهو يوم عمل في البلد ويوم عمل في بلد حساب المستفيد والمركز المالي للعملة المعنية.
- 5.1.8 The Bank may, in its absolute discretion and without liability, refuse to act on or delay acting on any Instruction if: ٨-١-٥ بإمكان البنك، وفقاً لاختياره وحده ودون تحمل أي مسؤولية، رفض التصرف أو تأخير التصرف بناءً على أي تعليمات إذا:
- 5.1.8.1 It is a request or instruction the effect of which would be to exceed a limit imposed by the Bank upon you or your Account for whatever reason (please refer to "Frequently Asked Questions and Help" text under "Transfer" option on the Internet Site for details of limits governing the Service); ١٨-١-٥ كان طلب أو تعليمات لا يتجاوز أثرها الحد الذي يفرضه البنك عليك أو على حسابك لأي سبب كان (يرجى العودة إلى «الأسئلة الشائعة ومساعدة» تحت خيار «تحويل» على الموقع الإلكتروني للحصول على تفاصيل الحدود التي تحكم الخدمة)؛ أو
- 5.1.8.2 The Bank knows of or suspects a breach of security, fraud or unlawful activity in respect of or in connection with the operation of one or more of the Accounts or the Investment Accounts or the Service generally; ٢٨-١-٥ كان البنك يعلم أو يشك في انتهاك للأمن أو الاحتيال أو نشاط مشبوه بشأن أو فيما يتعلق بتشغيل أحد الحسابات أو الحسابات الاستثمارية أو أكثر أو الخدمة بشكل عام؛ أو
- 5.1.8.3 We reasonably believe that we may fail to comply, or it may negatively impact our compliance with a law, regulation, code, court order or other requirement imposed on us, or any of the HSBC Group of Companies, if we act or choose not to act; ٣٨-١-٥ اعتقادنا بشكل معقول أننا قد نعجز عن الامتثال، أو أنه قد يؤثر سلباً على الامتثال لقانون أو لائحة تنظيمية أو تشريع أو أمر محكمة أو أي متطلبات أخرى مفروضة علينا، أو على أي من الشركات التابعة لمجموعة إتش إس بي سي، في حال قيامنا بالتصرف أو اختيار عدم التصرف؛
- 5.1.8.4 We reasonably believe this is necessary for the prevention, detection or investigation of Financial Crime; ٤٨-١-٥ اعتقادنا بشكل معقول أن هذا قد يكون ضرورياً لمنع أو اكتشاف الجرائم المالية أو التحقيق فيها؛
- 5.1.8.5 There are reasonable administrative reasons; or ٥٨-١-٥ وجود أسباب إدارية تدعو لذلك بشكل معقول؛
- 5.1.8.6 The Bank has terminated this Agreement. ٦٨-١-٥ قيام البنك بإنهاء هذه الاتفاقية.
- 5.1.9 Where the Bank has Instructions for more than one payment from an Account on the same day, it will determine the order or priority in which the payments are made. ٩-١-٥ إذا كان لدى البنك تعليمات لأكثر من دفعة واحدة من حساب في نفس اليوم، فسيحدد الترتيب أو الأولوية التي سيتم فيها سداد الدفعات.
- 5.1.10 Due to unexpected communication network volumes and failures, there may be a time lag in transmission of information and communication via the Internet Site. Accordingly, your Instructions, requests or transactions may not be carried out within the time frames anticipated. ١٠-١-٥ نتيجة إلى أحجام المراسلات والاتصالات غير المتوقعة وحوادث الفشل فيها، فقد يكون هناك تأخراً في إرسال المعلومات والمراسلات والاتصالات عبر موقع الانترنت. وبالتالي، فقد لا يتم حمل تعليماتك أو طلباتك أو معاملتك ضمن الحدود الزمنية المتوقعة.
- 5.1.11 You are responsible for the accuracy and completeness of Instructions and for ensuring that they will achieve their intended purpose. The Bank shall not be liable for any loss or delay where the contents of an Instruction are inaccurate or incomplete. Charges may be applied by us or third party corresponding banks if there is a customer error or omission in providing correct or incomplete remittance information and may cause a rejection of, or delays in the transfer. The exchange rate used for the refund of money paid by you may differ from the original rate used for the transfer. We shall not be held liable for any potential exchange rate loss. ١١-١-٥ ستكون مسؤولاً عن دقة وتام التعليمات وعن التأكد من أنها تستوفي بالفرص المعدة له. ولن يكون البنك مطالباً عن أي خسارة أو تأخير إذا لم تكن محتويات هذه التعليمات صحيحة أو تامة. وقد يتم تطبيق الرسوم من قبلنا أو من قبل البنوك المقابلة التابعة لجهة خارجية في حال وجود أي خطأ أو إغفال من قبل العميل في تقديم معلومات تحويل صحيحة أو غير كاملة وقد يتسبب في رفض التحويل أو تأخيره. وقد يختلف سعر الصرف المستخدم لاسترداد الأموال التي دفعته عن السعر الأصلي المستخدم في عملية التحويل. ولن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة محتملة في سعر الصرف.
- 5.1.12 The Bank is entitled to debit the Accounts, wherever they are situated and whenever they are opened, with any amounts that the Bank has paid or incurred in accordance with an Instruction. ١٢-١-٥ سيكون البنك مخولاً بالقيام بالقيام على الحسابات، في أي مكان كانت ومتى ما كانت مفتوحة، أي مبالغ قام البنك بدفعها أو ترتيبها عليه وفقاً للتعليمات.
- 5.1.13 You will be responsible for all Instructions given by you or anyone acting with your authority between when you log on to Mobile Banking until you log off Mobile Banking. You are responsible for making sure information shown or stored on your mobile phone device is kept secure. ١٣-١-٥ ستكون مسؤولاً عن كافة التعليمات التي يتم تزويدها من قبلك أو أي شخص يتصرف بموجب تفويض منك خلال فترة قيامك بتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك لحين قيامك بتسجيل الخروج من تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. كما ستكون مسؤولاً عن ضمان أمن وحماية المعلومات الظاهرة أو المخزنة في هاتفك المتحرك.

5.1.14 Instructions under the “manage card” feature within Mobile Banking made in respect of a primary card will not apply to your supplementary card(s) unless made separately and specifically to the supplementary card(s).

## 5.2 Global Transfer and HSBC to HSBC Payments

### 5.2.1 Global Transfers:

- is a service where you can make payments in the same or different currencies (i.e. send and receive) to other Global HSBC personal accounts in your name, including a joint account that you have linked in Global View.
- exclusive to HSBC Jade, HSBC Global Private banking, Premier and Advance customers.
- is available for a list of Participating Countries and supported currencies the details of which can be found on our Website.

5.2.1.1 To set up a Global Transfer you are required to link your Account using Global View through Personal Internet Banking between:

- the country of the Account you wish to transfer from;
- the country of the Account you wish to receive the transfer in
- You will then be able to make transfers to and from your HSBC accounts in those linked countries.

5.2.1.2 The HSBC customer receiving the payment must be registered for HSBC internet Banking services in the Participating Country of the receiving account. The receiving account must be an HSBC personal deposit account in the Participating Country eligible for receiving Global Transfers payments.

5.2.1.3 You can instruct us to make either immediate and/ or future dated (including recurring future-dated) payments when using the Service. 5.2.1.4 To make a Global Transfers payment, you must provide us with the following information:

- the account you wish to make the payment from;
- select your linked HSBC international account in the participating jurisdiction to which you wish to make the payment;
- the amount you wish to send and the currency you wish to send the payment in;
- the date you wish to make the payment (immediate or, where available, future-dated or recurring payments); and
- the reason why you’re making or intending to make the Global Transfers payment.

### 5.2.2 HSBC to HSBC Payment

- is a service where you can send or receive payments to or from someone else, who have personal HSBC accounts (including joint accounts) in Participating Countries in the same or in different currencies as their payment account.
- For a list of supported currencies and Participating Countries where HSBC to HSBC Payments may be made from your UAE HSBC account, please refer to our Website.

1-0-14 إن تنطبق التعليمات الواردة ضمن ميزة «إدارة البطاقة» في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والتي تم إجراؤها فيما يتعلق بالبطاقة الأساسية على البطاقة (البطاقات) الإضافية الخاصة بك ما لم يتم تقديمها بشكل منفصل وعلى وجه التحديد إلى البطاقة (البطاقات) الإضافية.

## ٢-0 التحويلات العالمية (Global Transfer) ودفعات إنتش إس بي سي إلى إنتش إس بي سي (HSBC to HSBC Payment)

١-٢-0 التحويلات العالمية:

- هي خدمة يمكنك من خلالها تسديد الدفعات بالعملة نفسها أو بعملة مختلفة (أي الإرسال والاستلام) إلى حسابات الشخصية الأخرى باسمك لدى إنتش إس بي سي في بلدان أخرى، بما في ذلك الحساب المشترك الذي قمت بربطه في خدمة المعاينة العالمية Global View .
- خدمة حصرية لعملاء أنتش إس بي سي Jade و الخدمات المصرفية الخاصة العالمية HSBC Advance و Premier .
- متاحة لقائمة البلدان المشاركة والعملة المدعومة والتي يمكن العثور على تفاصيلها على موقعنا الإلكتروني.
- ١-٢-0 لعمل تحويل عالمي يلزمك ربط حسابك باستخدام خدمة المعاينة العالمية من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت بين:
- بلد الحساب الذي ترغب في التحويل منه؛
- بلد الحساب الذي ترغب في استلام التحويل فيه؛
- ستتمكن بعد ذلك من إجراء تحويلات من وإلى حسابات بنك إنتش إس بي سي الخاصة بك في تلك البلدان المرتبطة.

٢-٢-0 يجب أن يكون عميل بنك إنتش إس بي سي الذي يتلقى الدفعات مسجلاً في خدمات بنك إنتش إس بي سي المصرفية عبر الإنترنت في البلدان المشاركة في الحساب المستلم. كما يجب أن يكون حساب الاستلام حساب إيداع شخصي من بنك إنتش إس بي سي في البلدان المشاركة المؤهلة لاستلام دفعات التحويلات العالمية.

٣-١-٢-0 يمكنك أن تطلب منا تسديد دفعات فورية و / أو مستقبلية (بما في ذلك الدفعات المستقبلية المتكررة) عند استخدام الخدمة.

٤-١-٢-0 لتسديد دفعات التحويلات العالمية، يجب عليكم تزويدنا بالمعلومات التالية:

- الحساب الذي ترغب في التحويل منه؛
- تحديد حسابك الدولي المرتبط من بنك إنتش إس بي سي في الولاية القضائية المشاركة التي ترغب في السداد إليها؛
- المبلغ الذي ترغب في إرساله والعملة التي ترغب في إرسال الدفع بها؛
- التاريخ الذي ترغب في إجراء السداد فيه (فوري أو، عند توفره، دفعات مستقبلية أو متكررة)؛
- سبب قيامك بإجراء أو نية تسديد دفعات التحويلات العالمية.

٢-٢-0 دفعات إنتش إس بي سي إلى إنتش إس بي سي

- هي خدمة يمكنك من خلالها إرسال أو استلام الدفعات من أو إلى شخص آخر لديه حسابات شخصية في بنك إنتش إس بي سي (بما في ذلك الحسابات المشتركة) في البلدان المشاركة بنفس حساب الدفع الخاص به أو بعملة مختلفة.
- للحصول على قائمة بالعملة المدعومة والدول المشاركة حيث يمكن تسديد دفعات إنتش إس بي سي إلى إنتش إس بي سي من حساب إنتش إس بي سي الإماراتي الخاص بك، يرجى الرجوع إلى موقعنا الإلكتروني.

5.2.2.1 The HSBC customer receiving the payment must be registered for HSBC Personal Internet Banking in the Participating Country of the receiving account. The receiving account must be a personal HSBC account in the Participating Country eligible for receiving HSBC to HSBC Payments.

5.2.2.2 You can instruct us to make HSBC to HSBC Payment from your HSBC UAE Bank Accounts or Global Money Account only using Mobile Banking app.

5.2.2.3 To make a HSBC to HSBC Payment, you must provide us with the following information after logging into Mobile Banking app:

- the account you wish to make the payment from;
- the amount you wish to send and the currency you wish to send the payment in;
- the payee details including account number and bank details to which you wish to make the payment;
- the reason why you're making or intending to make the HSBC to HSBC Payment.

### 5.2.3 Exchange Rates

5.2.3.1 If the HSBC account to which you direct a Global Transfers payment or HSBC to HSBC Payment is denominated in a currency different to that of the HSBC account from which you make the payment from, the amount which the payee will receive, will be determined by the exchange rate we apply to the transfer or payment.

5.2.3.2 The HSBC Exchange Rate will apply where it is necessary to convert from one currency to another. The rate you receive will depend on the following factors:

- Your customer segment;
- the amount you would like to send;
- the currencies being exchanged.
- If it is a Supported currencies: we will agree with you the HSBC Exchange Rate that applies to your Global Transfers payment or HSBC to HSBC Payment, before we give effect to your instructions to make it. These transactions will typically be processed immediately.
- If it is an Unsupported currencies: (i.e. currency pairs that are not able to be processed immediately), the rate will be indicative and may differ from the final rate applied. The actual exchange rate applied to your transaction will be displayed in your account statement and post transaction receipt.
- If it is a Future-dated transfers (for Global Transfer only): the prevailing HSBC Exchange Rate that applies at the time of processing the payment will apply to those transactions. The actual exchange rate applied to your transaction will be displayed in your account statement and post transaction receipt.

5.2.3.3 Where you instruct us to give effect to a Global Transfers payment immediately, you will as part of the payment process be presented with an exchange rate for supported currencies, and you will be given a period of time to agree to this rate by selecting 'confirm'. If you do not select 'confirm' within this period of time, then you will be deemed not to have agreed such exchange rate and the transaction will not be processed.

١-٢-٥ يجب أن يكون عميل بنك إتش إس بي سي الذي يستلم الدفعات مسجلاً في الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت من بنك إتش إس بي سي في البلدان المشاركة في الحساب المستلم. كما يجب أن يكون الحساب المستلم حساب إتش إس بي سي شخصي في البلدان المشاركة المؤهلة لاستلام دفعات إتش إس بي سي إلى إتش إس بي سي.

٢-٢-٥ يمكنك توجيهنا لتسديد دفعات إتش إس بي سي إلى إتش إس بي سي من حسابات إتش إس بي سي الإماراتية أو الحساب المالي العالمي فقط باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

٣-٢-٥ لتسديد دفعة إتش إس بي سي إلى إتش إس بي سي، يجب عليكم تزويدنا بالمعلومات التالية بعد تسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك:

- الحساب الذي ترغب في إجراء الدفع منه؛
- المبلغ الذي ترغب في إرساله والعملة التي ترغب في إرسال الدفعة بها؛
- تفاصيل المستفيد بما في ذلك رقم الحساب والتفاصيل المصرفية التي ترغب في إجراء الدفع لها؛
- سبب قيامك أو نيتك تسديد الدفعات من بنك إتش إس بي سي إلى بنك إتش إس بي سي.

### ٣-٢-٥ أسعار الصرف

١-٣-٥ إذا كان حساب بنك إتش إس بي سي الذي أرسلت إليه دفعة التحويلات العالمية أو دفعات إتش إس بي سي إلى إتش إس بي سي مسمى بعملة مختلفة عن عملة حساب بنك إتش إس بي سي الذي تقوم بالدفع منه، فسيتم تحديد المبلغ الذي سيحصل عليه المستفيد بسعر الصرف الذي نطبقه على التحويل أو الدفع.

٢-٣-٥ سيتم تطبيق سعر الصرف من بنك إتش إس بي سي عندما يكون من الضروري التحويل من عملة إلى أخرى. ويعتمد السعر الذي تستلمه على العوامل التالية:

- شريحة العملاء الخاصة بك؛
- المبلغ الذي ترغب في إرساله؛
- العملات المتداولة.
- إذا كانت من العملات المدعومة: سنتفق معك على سعر الصرف من بنك إتش إس بي سي الذي ينطبق على دفعات التحويل العالمية الخاصة بك أو دفعات إتش إس بي سي إلى إتش إس بي سي، قبل أن ننفذ تعليماتك الخاصة بالسداد. وعادة ما تتم معالجة هذه المعاملات على الفور.
- إذا كانت العملات غير مدعومة: (أي أزواج العملات التي لا يمكن معالجتها على الفور)، سيكون السعر دلاليًا وقد يختلف عن السعر النهائي المطبق. وسيتم عرض سعر الصرف الفعلي المطبق على معاملتك في كشف حسابك وإيصال المعاملة.
- إذا كانت تحويلات ذات تاريخ مستقبلي (للتحويل العالمي فقط): فسيتم تطبيق سعر الصرف السائد لدى بنك إتش إس بي سي والذي يتم تطبيقه في وقت معالجة الدفع على تلك المعاملات. وسيتم عرض سعر الصرف الفعلي المطبق على معاملتك في كشف حسابك وإيصال المعاملة.

٣-٢-٥ عندما تطلب منا تنفيذ دفعات التحويل العالمي على الفور، سيتم تقديم سعر صرف للعملات المدعومة كجزء من عملية الدفع، وسيتم منحك فترة زمنية للموافقة على هذا السعر من خلال اختيار «تأكيد». إذا لم تحدد خيار «تأكيد» خلال هذه الفترة الزمنية، فسيتم اعتبارك أنك لم توافق على سعر الصرف هذا ولن تتم مباشرة المعاملة.

5.2.3.4 Where you instruct us to give effect to a Global Transfers payment at a future date(s) you agree by giving us that instruction that (unless you cancel your instruction in accordance with clause 5.2.5 below) the HSBC Exchange Rate prevailing at the time of your Global Transfers payment will apply.

5.2.3.5 If:

- a Global Transfers payment we have converted into a foreign currency is returned to us; or
- we are unable to make to make a Global Transfers payment for any reason prescribed in the terms and conditions applicable to the account from which it is initiated, we will convert the particular Global Transfers payment back into the currency of the account from which it was initiated using the HSBC Exchange Rate that applies at that time.
- we believe that the payment was made due to computer system error, technical error or malfunction, human error, clearing system error, fraud or mistake, This means the amount added back to your account could be less than the original amount of the Global Transfers payment made initially. We are not responsible for any loss you may incur as a result of this.

#### 5.2.4 Rejecting a Global Transfer or HSBC to HSBC Payment

In addition to the general provisions under 5.1.8, We can reject a payment if:

- another party involved in the transactions refuses the payment or to act on the instructions;
- there are circumstances beyond our reasonable control, such as equipment or power failure, a strike, or a natural disaster;
- We can also take back money we paid into your Bank Account or Global Money Account, if we believe that the payment was made due to computer system error, technical error or malfunction, human error, clearing system error, fraud or mistake, without the need of prior notice or authorisation from you and in each case without any liability. That reversal of funds can happen from any of the Accounts you hold with us irrespective of the currency of the Account and we will apply HSBC exchange rate at the time of reversing any transaction. If we're told that a payment wasn't meant for you, we'll contact you when reasonably practicable.

#### 5.2.5 Cancelling a Transfer Instruction

Once you have instructed us to make a Global Transfers payment or HSBC to HSBC Payment, you are not able to cancel your instruction. However, since Global Transfers are made between your own accounts globally, you can always reverse the transfer back from your receiving account. This may attract further currency exchanges rates.

Future-dated or recurring payments may be cancelled, provided you instruct us to do so 1 Working Day before the Global Transfers payment is due to be made. The one working day prior notification is considered to start according to the time zone of the country from which the payment was instructed.

٤-٣-٢-٥ عندما تطلب منا تفعيل دفعات التحويل العالمي في تاريخ (تواريخ) مستقبلية، فإنك توافق على إعطائنا تلك التعليمات التي (ما لم تقم بإلغاء تعليماتك وفقاً للبند ٥-٢-٥ أدناه) فسيتم تطبيق سعر الصرف السائد لدى بنك إتش إس بي سي في وقت تسديد دفعات التحويلات العالمية الخاصة بك.

٥-٣-٢-٥ وفي حال:

- تم إعادة دفعة التحويلات العالمية التي قمنا بتحويلها إلى عملة أجنبية إلينا؛ أو
  - تعذر علينا تسديد دفعات التحويلات العالمية لأي سبب محدد في الشروط والأحكام المطبقة على الحساب الذي تم البدء منه، سوف نقوم بتحويل دفعات التحويلات المعنية مرة أخرى إلى عملة الحساب الذي تم منه استخدام سعر الصرف من بنك إتش إس بي سي المطبق في ذلك الوقت.
  - نعتقد أن الدفع قد تم بسبب خطأ في نظام الكمبيوتر أو خطأ فني أو عطل أو خطأ بشري أو خطأ في نظام المقاصة أو احتيال أو خطأ.
- وهذا يعني أن المبلغ المضاف إلى حسابك قد يكون أقل من المبلغ الأصلي لدفعات التحويلات العالمية الذي تم سدادها في البداية. نحن لسنا مسؤولين عن أي خسارة قد تتكبدها نتيجة لذلك.

٤-٢-٥ رفض التحويل العالمي أو دفعات إتش إس بي سي إلى إتش إس بي سي

بالإضافة إلى الأحكام العامة بموجب المادة ٨-١-٥، يمكننا رفض الدفع إذا:

- رفض طرف آخر مشارك في المعاملات الدفع أو التصرف وفقاً للتعليمات؛
- كان هناك ظروف خارجة عن سيطرتنا المعقولة، مثل انقطاع التيار الكهربائي أو المعدات أو الإضراب أو كارثة طبيعية؛
- يمكننا أيضاً استرداد الأموال التي دفعناها إلى حسابك المصرفي أو حساب المالى العالمي، إذا اعتقدنا أن السداد قد تم بسبب خطأ في نظام الكمبيوتر أو خطأ فني أو عطل أو خطأ بشري أو خطأ في نظام المقاصة أو احتيال أو خطأ آخر، دون الحاجة إلى إشعار مسبق أو إذن منك وفي كل حالة دون أي مسؤولية. ويمكن أن يحدث رد الأموال هذا من أي من الحسابات التي تمتلكها معنا بغض النظر عن عملة الحساب وسنطبق سعر الصرف من بنك إتش إس بي سي في وقت رد أي معاملة. إذا قيل لنا أن الدفعة لم تكن مخصصة لك، فسنصل بك عندما يكون ذلك ممكناً عملياً.

٥-٢-٥ إلغاء تعليمات التحويل

بمجرد قيامك بتوجيهنا لتسديد دفعة التحويلات العالمية أو تسديد دفعات إتش إس بي سي إلى إتش إس بي سي، فلا يمكنك إلغاء التعليمات الخاصة بك. ومع ذلك، نظراً لأن التحويلات العالمية تتم بين حساباتك الخاصة عالمياً، فيمكنك دائماً رد التحويل مرة أخرى من حساب الاستقبال الخاص بك. وقد يؤدي هذا إلى جذب مزيد من أسعار صرف العملات.

وقد يتم إلغاء الدفعات الآجلة أو المتكررة، بشرط أن تطلب منا القيام بذلك قبل يوم عمل واحد من موعد سداد التحويلات العالمية. وبيد الإخطار قبل يوم عمل واحد وفقاً للمنطقة الزمنية للبلد الذي تم منه إرسال الدفعة.

## 5.2.6 Effecting Global Transfers and HSBC to HSBC Payment

5.2.6.1 Cooling off: Due to the immediate nature of fulfillment you will be asked to waive your cooling off each time you instruct a payment from your Bank Account(s) or Global Money Account. If you choose not to waive your entitlement to the cooling-off period, then we will not be able to process your instructions.

5.2.6.2 Where you instruct us to effect to a Global Transfers payment:

Immediately; the funds comprised within your transfer or payment will leave the HSBC account from which you make it and appear in your HSBC account or as soon thereafter as banking requirements permit. Global Transfers are effected instantly (typically within 6 seconds from submitting the required information) for supported currencies.

At a date in the future; the funds comprised within your transfer or payment will leave the HSBC account from which you make the transfer/payment, before noon on the day you selected the transfer/payment to be made. The one working day prior notification is considered to start according to the time zone of the country from which the payment was instructed. The transfer / payment will then appear in your HSBC account as soon thereafter as banking requirements permit.

Global Transfers payments may however be delayed if we carry out operational checks or we require further information from you in order to effect the payment.

5.2.6.3 Where you instruct us to effect to a HSBC to HSBC Payments:

Immediately; the funds comprised within your payment will leave the HSBC account from which you make it and appear in third party HSBC account within the time period stated in:

- the HSBC account terms and conditions applicable to the account from which you make it (where there are none); or
- as soon thereafter as banking requirements permit.

## 5.2.7 Limits

We may set maximum payment limits for Global Transfers payments and HSBC to HSBC Payment and may change these at our discretion. This maximum payment limit may be shared between other payment methods available on Personal Internet Banking and Mobile Banking.

## ٦-٢-٥ تنفيذ التحويلات العالمية ودفعات إنتش إس بي سي إلى إنتش إس بي سي

١-٦-٢-٥ فترة التراجع: نظراً للطبيعة الفورية للوفاء، سيُطلب منك التنازل عن فترة التراجع في كل مرة تطلب فيها دفعة من حسابك (حساباتك) المصرفية أو الحساب المالي العالمي. وإذا اخترت عدم التنازل عن حقل في فترة التراجع، فلن تتمكن من مباشرة تعليماتك.

٢-٦-٢-٥ عندما تطلب منا أن ننفذ تسديد دفعات التحويلات العالمية:

على الفور؛ ستغادر الأموال المتضمنة في التحويل أو السداد حساب بنك إنتش إس بي سي الذي تجربها منه وتظهر في حساب بنك إنتش إس بي سي الخاص بك أو في أقرب وقت بعد ذلك وفقاً لما تسمح به المتطلبات المصرفية. ويتم إجراء التحويلات العالمية على الفور (عادةً في غضون ٦ ثوانٍ من تقديم المعلومات المطلوبة) للعملاء المدعومة.

في تاريخ مستقبلي؛ ستغادر الأموال المتضمنة في التحويل أو السداد حساب بنك إنتش إس بي سي الذي تجري منه التحويل/ الدفع، قبل ظهر اليوم الذي حددت فيه التحويل/ السداد. وتبدأ فترة الإخطار قبل يوم عمل واحد وفقاً للمنطقة الزمنية للبلد الذي تم منه إرسال الدفعة. وسيظهر التحويل / الدفع بعد ذلك في حساب بنك إنتش إس بي سي الخاص بك في أقرب وقت بعد ذلك وفقاً لما تسمح به المتطلبات المصرفية.

ومع ذلك، قد تتأخر دفعات التحويلات العالمية إذا قمنا بإجراء فحوصات تشغيلية أو طلبنا مزيداً من المعلومات منكم من أجل تسديد الدفعات.

٣-٦-٢-٥ عندما تطلب منا أن تنفيذ دفعات إنتش إس بي سي إلى إنتش إس بي سي:

على الفور؛ ستغادر الأموال المتضمنة في دفعتك حساب بنك إنتش إس بي سي الذي تجري منه هذه الأموال وتظهر في حساب بنك إنتش إس بي سي التابع لطرف ثالث خلال الفترة الزمنية المذكورة في:

- شروط وأحكام حساب بنك إنتش إس بي سي المطبقة على الحساب الذي تسدد منه (في حالة عدم وجودها)؛ أو
- بمجرد أن تسمح المتطلبات المصرفية بعد ذلك.

## ٧-٢-٥ الحدود

يجوز لنا تعيين حدود دفع قصوى لتسديد التحويلات العالمية وتسديد الدفعات من بنك إنتش إس بي سي إلى بنك إنتش إس بي سي وقد نغيرها حسب تقديرنا. وقد تتم مشاركة حد الدفع الأقصى هذا بين طرق الدفع الأخرى المتاحة في الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

## 6 ACCESS TO THE SERVICE

- 6.1 When you first register for the Service, you will be asked to identify yourself by confirming any of the following of your existing personal security identification information (n.b. the initial registration for the Personal Internet Banking must be completed from a computer and not from a mobile phone):
- ▶ PBN and the existing 6-digit Phone Banking PIN, or
  - ▶ ATM/Debit Card number or Credit Card number and the corresponding PIN.
- 6.2 Once you have successfully identified yourself in the Service registration process, you will be asked to create a new Username (Internet Banking ID), Password, a Security Question and Security Answer.
- 6.3 You may activate your Digital Secure Key during your Mobile App registration journey.
- 6.4 You will only be sent a Secure Key Device by the Bank if requested and that you are not a user of the Mobile Banking App. If you are not sent a Secure Key Device by the Bank, you may also request one through one of our branches or through the Bank's Call Centre.
- 6.5 Access to the Service and to your Account and Investment Account, once you have successfully completed the registration process for the Service, may thereafter be achieved by the Bank's online verification of the Username, Password, or Secure Key Code (generated through Digital Secure Key or accessed by providing your Secure Key PIN on Secure Key Device), Biometrics or mPIN (for Mobile Banking once activated), and without the Bank having any ability to verify the actual physical identity of the person submitting this information to the Bank through use of the Service.
- 6.5.1. Once you have passed the online verification you will be asked to trust the browser you are using to logon into Service. The way of recognizing the browser will differ on whether you have logged in using your Secure Key Code.
- 6.5.2 It is of critical importance therefore for you to keep your all related security information secret, and never to disclose this information to anyone, including those purporting to be acting on behalf of, or to be employed by, the Bank.
- 6.6 The Bank may reset your Username, Password, Secure Key PIN and Security Answer at any time, by notifying you by a SMS or email. You may change your Password from time to time to protect yourself and your Account.
- 6.7 The Internet Site through which you access the Service is subject to change by the Bank, and the Bank may make such changes (including changes to layout) without prior notification to you.
- 6.8 Mobile Banking can be used on a mobile device running an operating system supported and specified by us from time to time, from which you can access the internet. However, not all of our services available on online banking can be accessed using Mobile Banking.

## ٦ الوصول إلى الخدمة

- ١-٦ سيطلب منك التعريف عن نفسك عند التسجيل لأول مرة في الخدمة من خلال التأكيد على أي من البيانات التعريفية الأمنية الشخصية الحالية لديك (يرجى الملاحظة بأنه ينبغي إتمام عملية التسجيل الأولية في الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت من حاسوب وليس من هاتف متحرك):
- ▶ رقم الخدمات المصرفية عبر الهاتف ورقم التعريف الشخصي للخدمات المصرفية عبر الهاتف المؤلف من ٦ أرقام، أو
- ▶ رقم بطاقة الصراف الآلي/ الخصم أو رقم بطاقة الائتمان ورقم التعريف الشخصي لها.
- ٢-٦ عند تعريف نفسك بنجاح في عملية التسجيل في الخدمة، سيطلب منك إنشاء اسم مستخدم (اسم التعريف للخدمات المصرفية عبر الإنترنت)، وكلمة سر وسؤال تذكير وجواب تذكير جديد.
- ٣-٦ يجوز لك تفعيل أداة Secure Key الرقمية أثناء سير عملية التسجيل في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك الخاص بك.
- ٤-٦ سيتم إرسال أداة Secure Key إليك من قبل البنك فقط في حال طلبها وألا تكون مستخدماً لتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. وإذا لم يتم إرسال أداة Secure Key إليك من قبل البنك، فيمكنك طلب الحصول على الأداة عن طريق الاتصال بالبنك عبر الموقع الإلكتروني أو طلبها عبر أي من فروعنا أو التواصل مع مركز الاتصال الخاص بالبنك.
- ٥-٦ يمكن الوصول إلى الخدمة وإلى حسابك أو حسابك الاستثماري، عند إتمام عملية التسجيل في الخدمة بنجاح، ويمكن القيام بذلك فيما بعد من خلال قيام البنك بالتحقق من اسمك المستخدم وكلمة السر أو رمز أداة Secure Key (الذي يمكن إنشاؤه من خلال أداة Secure Key الرقمية أو الوصول إليه عن طريق تقديم رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key الخاصة بك على أداة Secure Key) أو السمات البيولوجية أو mPIN (عند تفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك)، ودون أن يكون البنك قادراً على التحقق من الهوية الفعلية للشخص الذي يقدم هذه المعلومات إلى البنك عن طريق استخدام الخدمة.
- ١-٥-٦ وبمجرد اجتيازك لعملية التحقق عبر الإنترنت، سيطلب منك اعتماد متصفح الإنترنت الذي تستخدمه لتسجيل الدخول إلى الخدمة. وستختلف طريقة التعرف على متصفح الإنترنت فيما إذا كنت قد سجلت الدخول باستخدام رمز Secure Key Code الخاصة بك.
- ٢.٥.٦ ومن بالغ الأهمية أن تقوم بالمحافظة على بياناتك ذات الصلة بشكل سري وألا تفتح عن هذه المعلومات لأي أحد كان، بما في ذلك أولئك الذين يزعمون بأنهم يتصرفون بالنيابة عن البنك أو بأنهم موظفين من قبل البنك.
- ٦-٦ بإمكان البنك إعادة ضبط اسم المستخدم وكلمة السر ورقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key وجواب سؤال التذكير في أي وقت، من خلال تبليغك بذلك عن طريق الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني. ويمكنك تغيير كلمة السر الخاصة بك من وقت لآخر لحماية نفسك وحسابك.
- ٧-٦ إن الموقع الإلكتروني الذي يمكنك من خلاله الوصول إلى الخدمة للتغيير من قبل البنك، وبإمكان البنك القيام بأية تغييرات (بما في ذلك تغييرات في التصميم) دون تقديم إشعار مسبق إليك.
- ٨-٦ يمكن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على جهاز هاتف متحرك يعمل بنظام التشغيل المعتمد والمحدد من قبلنا من وقت لآخر، والذي يمكنك من خلاله الوصول إلى الإنترنت. ومع ذلك، فإن ليس كل خدماتنا المتوفرة على منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمكن الوصول إليها باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

- 6.9 To access Mobile Banking, you would need to download the HSBC UAE Mobile Banking App on a suitable device from your relevant app store. As part of the activation you would be required to verify yourself by the Bank's online verification of the Username, Password, and One Time Password sent to you on the mobile number registered with the Bank. This activation process will be followed by creation of mPIN which you may need to use in subsequent logons to Mobile Banking unless you activate Biometrics.
- 6.10 We do not charge for accessing Mobile Banking. However, your mobile network operator may charge you to download or access the Mobile Banking App and its features and these charges may vary if you download or access the Mobile Banking App when abroad. You are responsible for these charges.
- 6.11 Updates to Mobile Banking may be issued periodically through the supplying app store. For some devices, updates will be downloaded automatically. If this does not happen, you will need to download the update yourself. We may display in-app messages when you try to log on to remind you to do this. You should log on to Mobile Banking regularly to check these messages. Depending on the update, you may not be able to use Mobile Banking until the latest version has been downloaded.
- 6.12 Mobile Banking may only be installed and used by our customers, who are already enrolled to Personal Internet Banking. It is not intended for download, or use by, any person who is not already our customer or in any jurisdiction where such download or use would be contrary to any law or regulation of such jurisdiction or where we are not licensed or authorized to provide Mobile Banking or related services.
- 6.13 Access to the Service could be allowed simultaneously ie. on both Personal Internet Banking and Mobile Banking platforms. However, you must ensure to log out from either Service if you are not directly using it. The Bank shall not be responsible at any time if the Service was accessed by any other person if you have failed to log out of any of the platforms while using the Service.

## 7 SECURE E- MESSAGING

- 7.1 If the Bank makes this facility available to you as part of the Service, you may send the Bank, and the Bank may communicate with you, through secure "e-messages".
- 7.2 If you send the Bank an e-message, the Bank will aim to respond to you within two Working Days by e-message or by telephone as confirmation of receipt of your e-message. If this is not possible, or the Bank is not able to answer your query or comply with your request within this timescale or at all, the Bank will aim to let you know this within two Working Days. No request will be implemented until the Bank has first sent you an e-message as confirmation. Please be aware that once you have sent a request, the Bank may not be able to reverse it before it is implemented.
- 7.3 You must not send the Bank e-messages:-
- 7.3.1 in relation to matters for which there is a specific functionality on the Service e.g. to notify the Bank of a change to your address or to make a payment;
- 7.3.2 which require immediate attention such as a security breach of your Username or Password (in such circumstances, please immediately telephone the Bank instead);

9-7 للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك، ستحتاج إلى تنزيل تطبيق خدمات HSBC المصرفية عبر الجهاز المتحرك في الإمارات العربية المتحدة على جهاز مناسب من متجر التطبيقات المناسب لديك. وكجزء من عملية التفعيل، سيتعين عليك تأكيد هويتك عن طريق الإجراءات الخاصة بالبنك عبر الإنترنت للتحقق من اسم المستخدم أو كلمة المرور وكلمة المرور لمرة واحدة المرسله إليك على رقم هاتفك المتحرك المسجل لدى البنك. وستتبع إجراءات التفعيل هذه عملية إنشاء mPIN والذي قد تحتاج إلى استخدامه في عمليات تسجيل الدخول اللاحقة إلى الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك إلا إذا قمت بتفعيل خاصية السمات البيولوجية.

10-7 نحن لا نقوم باحتساب أي رسوم مقابل الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. ومع ذلك، فإن مشغل شبكة الهاتف متحرك لديك قد يقوم باحتساب رسوم مقابل تنزيل أو الوصول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك وخصائصه، وقد تختلف هذه الرسوم إذا قمت بتنزيل أو الوصول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك عندما تكون خارج بلدك، وبالتالي فأنت مسؤول عن هذه الرسوم.

11-7 قد يتم إصدار تحديثات على تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بشكل دوري من خلال متجر التطبيقات. وبالنسبة لبعض الأجهزة، سيتم تنزيل التحديثات بشكل تلقائي. وإذا لم يحدث ذلك، فسيتعين عليك تنزيل التحديث بنفسك. كما قد تقوم بعرض رسائل ضمن التطبيق عندما تحاول تسجيل الدخول لتذكيرك للقيام بذلك. ينبغي عليك تسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بانتظام للتحقق من هذه الرسائل. واعتماداً على التحديث، فإنك قد لا تكون قادراً على استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك إلى أن يتم تحميل أحدث إصدار.

12-7 يمكن تثبيت واستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من قبل عملائنا فقط، الذين هم مسجلين لدينا بالفعل في الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت. وهو ليس مخصص للتنزيل أو الاستخدام من قبل أي شخص لا يكون بالفعل من عملائنا أو في أي اختصاص قضائي يكون فيها هذا التنزيل أو الاستخدام مخالفاً لأي قانون أو لائحة تنظيمية لهذا الاختصاص القضائي أو حيث لا نكون مرخصين أو مصرح لنا بتوفير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الخدمات ذات الصلة.

13-7 يمكن السماح بالوصول إلى الخدمة في وقت واحد، أي إلى كل من منصات الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. ومع ذلك، ينبغي عليك التأكد من تسجيل الخروج من أي خدمة إذا لم تكن تستخدمها بشكل مباشر. ولن يكون البنك مسؤولاً في أي وقت في حال تم الوصول إلى الخدمة من قبل أي شخص آخر في حال عدم قيامك بتسجيل الخروج من أي من المنصات أثناء استخدام الخدمة.

## ٧ رسائل البريد الإلكتروني المحمية

1-٧ يمكنك الإرسال إلينا وبمكنا الإرسال إليك رسائل إلكترونية محمية عن طريق «رسائل البريد الإلكتروني» المحمية في حال جعل البنك هذا التسهيل متاحاً أمامك.

٢-٧ سيقوم البنك في حال أرسلت إليه رسالة إلكترونية بالرد عليك في غضون يومين عمل عبر رسالة إلكترونية أو عبر الهاتف كتأكيد على استلام رسالتك الإلكترونية. وإذا لم يكن هذا ممكناً، أو لم يكن البنك قادراً على الرد على استفسارك أو الالتزام بطلبك في غضون هذا الجدول الزمني بإطلاعك على هذا الأمر في غضون يومين عمل. ولن ينفذ أي طلب حتى يرسل البنك أول رسالة إليك أو يجري مكالمة هاتفية معك كتأكيد على ذلك. ويرجى أخذ العلم بأنك عند إرسال طلبا إلى البنك، فقد لا يكون بإمكانه إرجاعه قبل أن يتم تنفيذه.

٣-٧ يجب عليك عدم إرسال رسائل إلكترونية إلى البنك:-

١-٣-٧ فيما يتعلق بالمسائل التي يوجد فيها وظيفة محددة على الخدمة؛ على سبيل المثال لإبلاغ البنك بحدوث تغيير في عنوانك أو لسداد دفعة.

٢-٣-٧ فيما يتعلق بالمسائل التي تتطلب انتباهاً فورياً مثل انتهاك أمني لرقم تعريف أو كلمة سر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة بك (في هذه الحالات، يرجى الاتصال بالبنك هاتفياً على الفور بدلاً من ذلك).

- 7.3.3 which are requests of a transactional nature e.g. investment dealing or fund management instructions, unless otherwise agreed with the Bank;
- 7.3.4 reporting the loss or theft of your device on which your Mobile Banking App is installed, Secure Key Ddevice, cheques, ATM/Debit Cards and/or Credit Cards (in such circumstances, please immediately telephone the Bank instead);
- 7.3.5 using any content which would be regarded generally as offensive, frivolous or otherwise inappropriate.

- 7.4 If you use the e-messaging part of the Service inappropriately in any way, the Bank may (in its absolute sole discretion) remove the e-messaging facility or terminate your use of the Service in accordance with the Termination provisions in this Agreement.
- 7.5 Under no circumstances should any e-message sent by the Bank be construed as an offer to provide a product or service to you on particular terms or at all. All products and services are subject to separate terms and conditions.

## 8 E-STATEMENTS, E-ADVICES AND INVESTMENT ACCOUNT DOCUMENTS

- 8.1 Accessibility and receipt of e-Statement/e-Advice/Transaction Confirmations/Valuation Reports through the Service waives your legal right to challenge the non-receipt of its content.
- 8.2 For credit card customers who also hold an Account with us, you will be automatically subscribed to the credit cards e-Statements service and you will no longer receive paper statements. You may however de-select this option at any time, in which case we will send you a paper statement.
- 8.3 You are deemed to have validly received your e-Statements electronically at the time when a notification is sent by us on your Personal Internet Banking informing that your composite e-Statement is ready to be viewed and to your registered e-mail address when your Credit Card e-Statement is ready to be viewed on Personal Internet Banking. Our records constitute the final and conclusive evidence that such e-mail notification was effectively sent and received by you.
- 8.4 It is your responsibility to retrieve, collect, take delivery, download or otherwise seek to obtain statements and documents related to your Account and Investment Account.
- 8.5 The e-Statement, e-Advice, Transaction Confirmation and Valuation Reports facilities are not available through Mobile Banking.

## 9 SMS ALERT SERVICE

- 9.1 The Bank will from time to time determine or specify at its discretion the scope and features of the SMS Alert Service and shall be entitled to modify, expand or reduce the same at any time upon notice to you.
- 9.2 The SMS Alert Service may, without prior notice to you, be suspended or terminated by the Bank for any reason whatsoever, including, without limitation, invalid data, closure of related account(s), breakdown, maintenance, modification, expansion and/or enhancement work caused or initiated by the telecommunications company(s) concerned in relation to their

٣-٣-٧ تعتبر طلبات تنفيذية للمعاملات؛ على سبيل المثال تعليمات إدارة صفقة استثمارية أو صندوق استثمار، ما لم يتم الاتفاق مع البنك على خلاف ذلك.

٤-٣-٧ للإبلاغ عن فقدان أو سرقة الجهاز الذي تم تنزيل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك عليه، أو أداة Secure Key أو الشيكات و/أو بطاقات الصراف الآلي/إلخضم و/أو البطاقات الائتمانية الخاصة بك (في هذه الحالات، يرجى الاتصال بالبنك هاتفياً على الفور بدلا من ذلك).

٥-٣-٧ استخدام أي محتوى يعتبر بشكل عام مؤذي أو عابث أو غير ملائم.

٤-٧ يجوز للبنك إذا قيمت باستخدام جزء الرسائل الإلكترونية المحمية من الخدمة بشكل غير ملائم في أي طريقة (وفقاً لاختياره المطلق و/أو بإيقاف أو إلغاء تسهيل رسائل البريد الإلكتروني المحمية أو حتى إنهاء استخدامك للخدمة وفقاً لأحكام الإنهاء الواردة في هذه الاتفاقية).

٥-٧ يجب عدم تفسير أية رسائل إلكترونية يرسلها البنك إليك تحت أي ظرف من الظروف على أنها عرض لتوفير منتج أو خدمة إليك بناء على شروط محددة. وتخضع جميع المنتجات والخدمات لشروط وأحكام مستقلة خاصة بها.

## ٨- كشوف الحساب الإلكترونية والإشعارات الإلكترونية ومستندات الحساب الاستثماري

١-٨ من خلال إمكانية الوصول واستلام كشف الحساب والإشعار الإلكتروني/تأكيدات المعاملات/ تقارير التقييم من خلال الخدمة ينتفي حقل القانوني في الطعن في عدم استلام محتواها.

٢-٨ وبالنسبة لعملاء بطاقة الائتمان ممن يمتلكون حسابات لدينا أيضاً، فسيتم تسجيلك تلقائياً في خدمة الكشوف الإلكترونية الخاصة ببطاقات الائتمان ولن تتلقى أي كشوف ورقية بعد ذلك. ويمكنك أيضاً إلغاء هذا الخيار في أي وقت، وفي تلك الحال سنرسل إليك كشف حساب ورقي عادي.

٣-٨ ستعتبر أنك قد تلقيت كشف حسابك الإلكتروني بشكل صحيح في وقت إرسال إشعارنا إليك من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الخاصة بك للإبلاغ بأن كشف حسابك المصرفي الموحد الإلكتروني جاهزاً للاطلاع عليه وإلى عنوان بريدك الإلكتروني المسجل عندما يكون كشف حساب بطاقةك الائتمانية جاهزاً للاطلاع عليه على الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت. وتمثل سجلاتنا الدليل النهائي والقطعي الذي يثبت إرسال الإشعار إليك واستلامه من قبلك.

٤-٨ من مسؤوليتك استرجاع أو تحصيل أو استلام أو تنزيل أو خلاف ذلك السعي للحصول على الكشوف والمستندات المتعلقة بحسابك وحسابك الاستثماري.

٥-٨ لن تكون تسهيلات كشف الحساب الإلكتروني والإشعار الإلكتروني وتأكيدات المعاملات وتقارير التقييم متوفرة عن طريق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

## ٩ خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة

١-٩ سيقوم البنك بين الحين والآخر بالتحديد حسب اختياره نطاق ومزايا خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة وستكون محولة بتعديل أو توسيع أو تخفيض هذه الخدمة في أي وقت بناءً على إشعار يرسل إليك.

٢-٩ قد يقوم البنك بإيقاف أو إنهاء خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة دون إبداء أي سبب كان ودون إرسال إشعار مسبق إليك، بما في ذلك، على سبيل الذكر، لحدوث، بسبب بيانات غير صحيحة و/أو إغلاق الحساب (الحسابات) ذو الصلة و/أو توقف و/أو صيانة و/أو تعديل و/أو توسيع و/أو صرف



- network or by any service provider in respect of the SMS Alert Service. The Bank shall not assume any liability or responsibility for any such suspension or termination. The SMS Alert Service may be terminated at any time by notice from you to the Bank in the form of an application form (available at any of our branches). Any such termination shall be effective within 3 Working Days of the Bank's receipt of the termination notice.
- 9.3 Any information received by you under the SMS Alert Service will be generally taken as conclusive evidence of the matter to which it relates.
- 9.4 You must promptly notify the Bank of any changes to information provided to the Bank related to or for the purposes of the SMS Alert Service including the details of your designated mobile phone number and the telecommunications company providing or servicing it. In addition, you shall promptly inform the Bank of any loss or theft of your mobile phone by calling the Bank's Call Centre. The Bank shall not be liable for any loss or claim resulting from the relaying of any information pursuant to the SMS Alert Service to the designated mobile phone number prior to receipt of any notification of loss or theft. Following receipt of notification of loss or theft, you shall have no further liability provided that you have acted in good faith and all reasonable care and diligence in safeguarding the designated mobile phone number and in promptly reporting its loss or theft to the Bank.
- 9.5 The Bank shall not assume any liability or responsibility for any failure or delay in transmitting information to you through the SMS Alert Service or any error in such information, unless this results from the gross negligence or wilful default on the part of the Bank. In particular, the Bank shall not assume any liability or responsibility for the consequences arising from any cause beyond its reasonable control including, without limitation, failure of your telecommunications equipment to receive information for whatever reason, any telecommunications breakdown, mechanical failure, path failure, malfunction, breakdown, interruption or accuracy of equipment or installation. None of the telecommunications companies designated by the Bank are the Bank's agents or the Bank's representatives and there is no co-operation, partnership, joint venture or other relationship between the Bank and any of them.
- 9.6 You undertake to indemnify and hold the Bank harmless against all actions, claims, demands, liabilities, losses, damages, costs and expenses of whatever nature that may result or which the Bank may sustain, suffer or incur as a result of the Bank agreeing to provide the SMS Alert Service to you.
- 9.7 The Bank shall not be liable for any losses or damage caused (a) by the disclosure of confidential information; (b) by the disclosure of information to the designated mobile phone where such designated mobile phone is in another person's possession with your consent; or (c) to your data, designated mobile phone, telecommunications equipment or other equipment, in each case caused by your use of the SMS Alert Service, unless such loss or damage is directly and solely caused by our wilful default or negligence.
- 9.8 Any notice from the Bank to you may be made in such manner and by such means of communication as the Bank shall deem fit, including, without limitation, use of direct mailing material, advertisement, branch display, electronic communications such as e-mail or any communication made through use of the Service, or via the SMS Alert Service.

قامت به شركة (شركات) الاتصالات بشأن شيكتهم أو عن طريق أي مزود خدمة بشأن خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة. ولن يتحمل البنك أي مسؤولية أو مسؤولية عن هذا التعليق أو الإنهاء للخدمة. ويمكن إنهاء خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة في أي وقت بموجب إشعار ترسله للبنك على شكل استمارة طلب (متوفرة في أي فرع من فروعنا). ويسري مفعول هذا الإنهاء في غضون 3 أيام عمل من تاريخ استلام البنك لإشعار الإنهاء.

٣-٩ إن أي معلومات تستلمها بموجب خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة سيتم اعتبارها عموماً كدليل حاسم على المسألة التي تتعلق بها.

٤-٩ ينبغي عليك إبلاغ البنك على الفور بأي تغييرات تطرأ على المعلومات التي قدمتها للبنك بشأن أو لأغراض خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة بما فيها بيانات رقم هاتفك المتحرك وشركة الاتصالات المزودة للخدمة. وينبغي عليك أيضاً إبلاغ البنك بأي فقدان أو سرقة لهاتفك المتحرك من خلال الاتصال بمركز الاتصال لدى البنك. ولن يكون البنك مطالباً عن أي خسارة أو مطالبة ناتجة عن الاعتماد على أي معلومات بموجب خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة إلى رقم الهاتف المتحرك المخصص قبل استلام أي إشعار بشأن الفقدان أو السرقة. وتجدر الإشارة بأنك لن تتحمل أي مطالبة بعد استلام إشعار الفقدان أو السرقة، شريطة أن تكون قد تصرفت بحسن نية واتخذت كافة سبل العناية المعقولة لحماية رقم هاتفك المتحرك المخصص وإبلاغ البنك على الفور بالفقدان أو السرقة.

٥-٩ لن يتحمل البنك أي مطالبة أو مسؤولية عن أي فشل أو تأخير في إرسال المعلومات إليك عن طريق خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة أو أي خطأ في المعلومات، ما لم ينتج ذلك عن إهمال فادح أو إخلال متعمد من جانب البنك. ولن يتحمل البنك بالأخص أي مسؤولية عن التبعات المترتبة على أي سبب خارج عن نطاق سيطرته المعقولة المشتملة على سبيل الذكر لا الحصر تعطل معدات الاتصال وعدم قدرتها على تلقي المعلومات مهما كان سبب ذلك أو تعطل الاتصالات أو عطل ميكانيكي أو خلل فني أو انقطاع أو دقة المعدات أو تركيبها. ولا تعتبر أية شركة من شركات الاتصالات التي قام البنك بتكليفها وكلاء له أو ممثلين عنه ولا يوجد هناك أي تعاون أو شراكة أو مشروع مشترك أو علاقة أخرى بين البنك وبين أي منها.

٦-٩ تتعهد بتعويض وإعفاء وإبراء البنك ضد جميع الدعاوى والقضايا والطلبات والمطلوبات والخسائر والأضرار والتكاليف والنفقات مهما كانت طبيعتها التي قد تنتج عنها أو قد يعاني منها أو يتكبدها نتيجة إلى موافقته على تقديم خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة إليك.

٧-٩ لن يكون البنك مطالباً عن أي خسائر أو أضرار بسبب (أ) الإفصاح عن المعلومات السرية أو (ب) الإفصاح عن المعلومات إلى الهاتف المتحرك المخصص في حال كان هذا الهاتف المتحرك المخصص في حوزة شخص آخر بموافقة منك أو (ج) أي خسائر أو أضرار تلحق ببياناتك أو الهاتف المتحرك المخصص أو معدات الاتصالات أو المعدات الأخرى، في كل حالة بسبب استخدامك لخدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة، ما لم يكن سبب هذه الخسائر أو الأضرار ناتجاً بشكل مباشر ووحيد عن إخلال أو إهمال متعمد من قبلنا.

٨-٩ قد يتم تقديم أي إشعار مرسل من البنك إليك بأية طريقة وبأية وسائل اتصال وفق ما يعتبره البنك ملائماً، بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر، استخدام مادة بريدية مباشرة، عرض في الفروع، اتصالات إلكترونية مثل البريد الإلكتروني أو أي مراسلات تتم عبر استخدام الخدمة أو عن طريق خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة.

## 10 SERVICE INTERRUPTION

- 10.1 The Bank may, as it sees fit, suspend any service provided to you under the Service, without notice where the Bank considers it necessary or advisable to do so, for example, the Bank may do so when:
- 10.1.1 the Bank needs to suspend the Service for maintenance or other reasons; or
- 10.1.2 the Bank suspects a breach or a potential breach of security, fraud or unlawful activity;
- 10.1.3 you fail to take reasonable care to ensure the security of your use of the Service;
- 10.1.4 if you access the Service from a sanctioned destination;
- 10.1.5 we reasonably believe that we may fail to comply, or it may negatively impact our compliance with a law, regulation, code, court order or other requirement imposed on us, or any of the HSBC Group of Companies, if we act or choose not to act; or
- 10.1.6 we reasonably believe this is necessary for the prevention, detection or investigation of Financial Crime.
- 10.2 The Bank will use its best efforts to inform you without undue delay through the Service, and/or the Internet Site(s) if any feature of the Service is not available.

## 11 SECURITY OF YOUR USERNAME, PASSWORD, MOBILE BANKING, BIOMETRICS, mPIN AND SECURE KEY DEVICE

- 11.1 You must keep all of your security information which you use to access the Service safe and take steps to prevent any unauthorised use of them. You must not tell or disclose them to another person or allow them to be seen by another person (including your family or friends). You must not keep a record of them in a way which they can be determined by another person. You must not record them together. You must not select a Password or Secure Key PIN which represents your birth date or a recognizable part of your name, address or telephone number.
- 11.2 The Bank may from time to time provide guidelines for ensuring the security of a Password, Security Questions, Secure Key PIN, Username, Mobile Banking Biometrics or mPIN. The guidelines will provide examples only of security measures and will not determine your liability for any unauthorised Instruction on your Account or Investment Account. Liability for such transactions will be determined in accordance with clauses 12, 13 and 14 below.

## 12 WHAT TO DO IF YOUR USERNAME, SECURE KEY PIN, MOBILE BANKING, BIOMETRICS, mPIN OR PASSWORD IS LOST OR STOLEN OR OTHERWISE COMPROMISED

- 12.1 You must notify the Bank immediately by calling the Bank's Call Centre or using our Web Chat or Mobile Chat facilities which you can access to if:
- 12.1.1 a record of your Username, Secure Key PIN, Password and/or mobile device is lost or stolen;

10-10 بإمكان البنك، وفق ما يراه ملائماً، تعليق أو إيقاف أية ميزة مقدمة إليك من خلال الخدمة دون تقديم إشعار حيث يعتبر البنك القيام بذلك ضرورياً أو مرغوباً به، على سبيل المثال، يمكن للبنك القيام بذلك عندما:

10-10.1 يحتاج البنك إلى تعليق الخدمة لأغراض الصيانة أو لأسباب أخرى؛ أو

10-10.2 يشتبه البنك بوقوع انتهاك أو انتهاك محتمل للأمن أو احتيال أو نشاط مشبوه؛

10-10.3 عجزك عن اتخاذ سبل العناية المعقولة للتأكد من أمن استخدامك للخدمة؛

10-10.4 في حال قيامك بالوصول إلى الخدمة من جهة خاضعة للعقوبات؛

10-10.5 اعتقادنا بشكل معقول أننا قد نعجز عن الامتثال، أو أنه قد يؤثر سلباً على امتثالنا لقانون أو لائحة تنظيمية أو تشريع ما أو أمر محكمة أو أي متطلبات أخرى مفروضة علينا أو على أي من الشركات التابعة لمجموعة HSBC، في حال قيامنا بالتصرف أو اختيار عدم التصرف؛ أو

10-10.6 اعتقادنا بشكل معقول أن هذا قد ضرورياً لمنع أو اكتشاف الجرائم المالية أو التحقيق فيها؛

10-10 سيقوم البنك ببذل قصارى جهوده لإبلاغك دون أي تأخير لا داعي له من خلال الخدمة و/أو موقع (مواقع) الإنترنت في حال عدم توفير أية ميزة من الخدمة.

## 11 حماية إسم المستخدم وكلمة السر والسمات البيولوجية للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك و mPIN وأداة Secure Key الخاصة بك

10-11 يجب عليك المحافظة على معلوماتك وبياناتك الأمنية التي تستخدمها للوصول إلى الخدمة في مكان آمن واتخاذ الخطوات لمنع الوصول غير المصرح به لها. ويجب عليك عدم إخبار أو عدم الإفصاح عنها إلى شخص آخر أو السماح برؤيتها من قبل شخص آخر (بما في ذلك أفراد عائلتك أو أصدقائك). ويجب عليك عدم تسجيلها أو تحويرها في أية طريقة يمكن تحديدها فيها من قبل شخص آخر وألا تسجلها معاً. ويجب عليك عدم اختيار كلمة سر أو رقم تعريف شخصي لأداة Secure Key يمثل تاريخ ميلادك أو يكون جزءاً يمكن التعريف إليه من اسمك أو أية كلمة سر واضحة.

10-11 يجوز للبنك تقديم الإرشادات من وقت لآخر للتأكد من أمن كلمة السر أو جواب سؤال التذكير أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو اسم المستخدم أو السمات البيولوجية للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو mPIN. وستوفر هذه الإرشادات إجراءات أمنية فقط ولن تحدد مسؤوليتك عن أية تعليمات غير مصرح بها على حسابك أو حسابك الاستثماري. وسيتم تحديد المسؤولية عن أية معاملات وفقاً للمواد 12 و 13 و 14 أدناه.

## 12 ما الذي ينبغي عليك فعله في حال فقدان أو سرقة اسم المستخدم أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو السمات البيولوجية للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو mPIN أو كلمة السر الخاصة بك؟

10-12 يجب عليك إبلاغ البنك بذلك على الفور عن طريق التواصل مع مركز الاتصال الخاص بالبنك أو باستخدام منصات المحادثة عبر موقع الإنترنت أو عبر تطبيق الهاتف المتحرك والتي يمكنك الوصول إليها في حال:

10-12.1 فقدان أو سرقة اسم المستخدم أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو كلمة السر و/أو هاتفك المتحرك؛

12.1.2 you become aware or suspect another person knows your Username, Secure Key PIN or Password;

12.1.3 you become aware or suspect another person has compromised or changed your Biometrics, mPIN or Password without your permission; and/or

12.1.4 you become aware or suspect another person has made unauthorised use of the Service.

The Bank will then cancel/reset your Password or Secure Key PIN and arrange for you to select a new one.

12.2 The Bank may cancel/reset a Username, Secure Key PIN and/or Password at any time without notice if it believes either is being misused.

12.3 You agree that the Bank may disclose information about you or your Account/ Investment Account to the police or other third parties if it thinks it will help prevent or recover losses.

### 13 RECORDS AND STATEMENTS

13.1 You should carefully check Account and Investment Account records and statements when you receive them. If you believe that there has been a mistake in any transaction using the Service, or an unauthorised transaction, you must notify the Bank immediately by calling the Bank's Call Centre or using our Web Chat or Mobile Chat facilities which you can access to. Failure to do so may render you liable for any unauthorised transaction which you may not otherwise be liable for.

13.2 The Bank's records, unless proven to be manifestly wrong, will be evidence of your dealings with the Bank in connection with the Service.

13.3 Subject to the applicable laws of evidence, each party agrees not to object to the admission of the records of the other as evidence in legal proceedings because such records are not originals, are not in writing or are documents produced by, or printed from, a computer.

### 14 YOUR LIABILITY

14.1 You will be liable for any loss of funds arising from any unauthorised transaction on your Account and/or Investment Account through your use of the Service if the loss occurs before you notify the Bank that your Username, Password, Secure Key PIN, Biometrics, mPIN or Secure Key Code, mobile or computer devices has been misused, compromised, lost or stolen or has become known or made available to someone else, and if you have contributed to the loss because of any:

14.1.1 Fraud or failure on your part to look after and keep your Password or Username, Biometrics, mPIN or Secure Key PIN secure in accordance with clause 11, or extreme carelessness on your part to protect the security of your Password or Username, Biometrics, mPIN or Secure Key is the dominant cause of your loss; or

٢٠١١٢ أصبحت على علم أو اشتبهت بأن شخصاً آخر يعرف إسم المستخدم أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو كلمة السر الخاصة بك؛

٣٠١١٢ أصبحت على علم أو اشتبهت بأن شخصاً آخر قام بالتلاعب في أو تغيير السمات البيولوجية أو mPIN أو كلمة السر الخاصة بك بدون إذن منك؛ و/أو

٤٠١١٢ أصبحت على علم أو اشتبهت بأن شخصاً آخر قام باستخدام الخدمة بشكل غير مصرح به

وسيقوم البنك بعد ذلك بإلغاء/إعادة ضبط كلمة السر و/أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key الخاصة بك وجعلك تختار واحدة جديدة.

٢٠١٢ يمكن للبنك إلغاء/إعادة ضبط اسم المستخدم، أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key و/أو كلمة السر في أي وقت ودون إشعار في حال كان لديه سبب يدعو للاعتقاد بأنها إما قد كشفت أو تم إساءة استخدامها.

٣-١٢ توافق على أنه بإمكان البنك الإفصاح عن معلومات حولك أو حول حسابك أو حسابك الاستثماري إلى الشرطة أو جهات أخرى في حال اعتقد بأنها ستمنع أو تستترد الخسائر.

### ١٣ السجلات والكشوف

١-١٣ يجب عليك التحقق بعناية من سجلات وكشوف الحساب والحساب الاستثماري عند تلقيها. ويجب عليك إبلاغ البنك على الفور في حال اعتقدت بأن هناك خطأ في أية معاملات تمت باستخدام الخدمة، أو تم القيام بمعاملة غير مصرح بها من خلال الاتصال بمركز الاتصال لدى البنك أو استخدام منصات المحادثة عبر موقع الإنترنت أو عبر تطبيق الهاتف المتحرك التي يمكنك الوصول إليها. وقد يفسر عدم القيام بذلك على أنه قبول من جانبك للمعاملات غير المصرح بها المزعومة وأيضاً سيجعلك ذلك مطالبا عن المعاملات غير المصرح بها التي قد لا تكون مسؤولاً عنها.

٢-١٣ ستعتبر سجلاتنا، ما لم يتم إثبات خطأ فيها، بمثابة الدليل الحصري والوحيد على تعاملاتك مع البنك بشأن الخدمة.

٣-١٣ مع مراعاة قوانين الدلائل والقرائن والإثباتات المعمول بها، يوافق كل طرف على عدم الاعتراض على قبول سجلات الأخر كدليل في الإجراءات القانونية لأن هذه السجلات غير أصلية أو غير مكتوبة أو مستندات تم إنتاجها أو طباعتها من حاسوب.

### ١٤ - مطالبتك ومسؤوليتك

١-١٤ ستكون مطالبا عن أي خسارة للأموال ناشئة عن أية معاملة غير مصرح بها تمت على حسابك أو حسابك الاستثماري من خلال استخدامك للخدمة في حال حدثت الخسارة قبل أن تقوم بإبلاغ البنك بأن اسم المستخدم أو كلمة السر أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو السمات البيولوجية أو mPIN أو رمز أداة Secure Key عبر أجهزة الهاتف المتحرك أو الكمبيوتر قد تم إساءة استخدامها أو فقدانها أو سرقتها أو أصبحت معروفة لشخص ما آخر وفي حال ساهمت في الخسارة لأن:

١٠١٤ احتيالك أو عجزك عن الإعتناء والحفاظ على كلمة السر أو اسم المستخدم الخاص بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو السمات البيولوجية أو رمز أداة التعريف الشخصي Secure Key الخاصة بك بشكل سري بما يتوافق مع المادة ١١ أو إهمالك الفاحش بالعجز عن حماية أمن كلمة السر أو اسم المستخدم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو خاصية البصمة Touch ID أو رمز أداة التعريف الشخصي Secure Key الخاصة بك كان هو السبب الرئيسي في وقوع الخسارة؛ أو

- 14.1.2 unreasonable delay on your part in notifying the Bank of the misuse, loss or theft of your Username or Password or Secure Key PIN Biometrics or mPIN or of them becoming known or made available to someone else, and the loss occurred between the time you became aware, or should reasonably have become aware, of these matters and the time you notified the Bank.
- 14.2 However, your liability arising pursuant to clause 14.1 above will not exceed the lesser of:
- 14.2.1 the credit balance of the Account plus any pre-arranged credit limit; or
- 14.2.2 the amount you are able to withdraw from your Account on the day the unauthorised transaction takes place.
- 14.3 You will not be liable for losses to your Account and/or Investment Account which are incurred:
- 14.3.1 before you have received your Username; or
- 14.3.2 if the transaction(s) giving rise to the loss occurred after you notify the Bank that your Username, Password or Secure Key, Biometrics, mPIN has been misused, compromised, lost or stolen or become known to someone else; or
- 14.3.3 by the fraudulent or negligent action of the Bank's employees or agents, or of fraudulent or negligent action of the employees or agents of the companies involved in networking arrangements for the electronic transfer of funds or of merchants linked to that system; or
- 14.3.4 in circumstances where the access method to the Service (including the Password or Username or Secure Key, Biometrics or mPIN) had been cancelled or expired, or was, faulty or forged; or
- 14.3.5 by the same transaction being incorrectly debited by the Bank more than once to the same Account.
- 14.4 You will be liable for and agree to indemnify the Bank against any loss or damage the Bank may suffer because you did not observe your obligations under this Agreement or acted negligently or fraudulently when using the Service.
- 14.5 Mobile Banking is provided "as is" with no representation, guarantee or agreement of any kind as to its functionality. We cannot guarantee that no viruses or other contaminating or destructive properties will be transmitted or that no damage will occur to your mobile device. We are not responsible for any loss you may incur as a result of this.
- 15 THE BANK'S LIABILITY**
- 15.1 The Bank shall take reasonably practical steps to ensure that its systems in connection with the Service are installed with adequate security designs and to control and manage the risks in operating the systems, taking into account any law, rules, regulation, guidelines, circulars, codes of conduct and prevailing market practices that may be applicable from time to time.
- 15.2 Neither the Bank, nor any member of the HSBC Group of Companies, nor any Information Provider warrants or represents that the Service, the Information and the Reports are free from virus or other destructive features which may adversely affect the hardware, software or equipment belonging to, or being used by, you.

٢٠١٤ تأخر غير المنطقي في إبلاغ البنك حول إساءة استخدام أو فقدان أو سرقة إسم المستخدم أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو السمات البيولوجية أو mPIN أو أصبح أي منها معروفاً أو متاحاً لشخص ما آخر ووقوع الخسارة بين الوقت الذي علمت فيه أو من المفترض أن تكون قد علمت فيه بهذه المسائل والوقت الذي أبغث فيه البنك.

٢٠١٤ ومع ذلك، لن تتجاوز مطالبتك الناشئة حسب المادة ١٠١٤ أعلاه الأقل من:

١٠٢٠١٤ رصيد الحساب زائد أي حد ائتماني تم إعداده مسبقاً أو

٢٠٢٠١٤ المبلغ الذي بإمكانك سحبه من حسابك في اليوم الذي تمت فيه المعاملة غير المصرح بها.

٣-١٤ لن تكون مطالباً عن الخسائر في حسابك و/أو حسابك الاستثماري التي يتم تكبدها:

١٠٣٠١٤ قبل استلامك لاسم المستخدم؛ أو

٢٠٣٠١٤ في حال وقوع المعاملة (المعاملات) التي أدت للخسارة بعد إبلاغك البنك بأن اسم المستخدم أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو السمات البيولوجية أو MPIN الخاصة بك قد تم إساءة استخدامها أو فقدانها أو سرقتها أو أصبحت معروفة لشخص آخر؛ أو

٣٠٣٠١٤ كنتيجة إلى تصرف احتيالي أو إهمالي من جانب موظفي البنك أو وكلاء الشركات الذين يعملون على إجراءات ربط الشبكة لتحويل الأموال إلكترونياً أو التجار المرتبطين بذلك النظام أو موظفيهم أو وكلائهم؛ أو

٤٠٣٠١٤ في الظروف التي تكون فيها طريقة الوصول إلى الخدمة (بما فيها اسم المستخدم أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو السمات البيولوجية أو MPIN) ملغية أو منتهية الصلاحية أو كانت خاطئة أو مزورة؛ أو

٥٠٣٠١٤ بسبب قيد نفس المعاملة بشكل خاطئ من قبل البنك لأكثر من مرة على نفس الحساب.

٤٠٤٤ ستكون مطالباً عن وتوافق على تعويض البنك ضد أية خسارة أو ضرر قد يعاني منه البنك بسبب عدم اتباعك التزاماتك بهذه الشروط أو التصرف بشكل مهمل أو احتيالي عند استخدام الخدمة.

٥٠٤٤ يتم توفير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك «كما هي» بدون أي مقدمة أو ضمان أو اتفاقية من أي نوع تتعلق بطريقة عملها. كما أننا لا نضمن عدم انتقال أي برامج خبيثة أو خصائص قد تسبب أي أخطاء أو أعطال أو عدم تعرض هاتفك المتحرك لأي أضرار. كما أن غير مسؤولين على أي خسائر قد تكبدها نتيجة لذلك.

## ١٥ مطالبة أو مسؤولية البنك

١٠١٥ يلتزم البنك باتخاذ الخطوات العملية المعقولة للتأكد من تثبيت أنظمتها المتصلة بالخدمة من خلال تصاميم أمنية ملائمة والتحكم وإدارة المخاطر أثناء تشغيل الأنظمة والأخذ بعين الاعتبار أية قوانين وأنظمة وإرشادات وتعاميم ومواثيق سلوك وممارسات سائدة في السوق قد تكون مطبقة بين الحين والآخر.

٢٠١٥ لا يضمن البنك ولا أي عضو في مجموعة شركات HSBC ولا أي مزود معلومات بأن الخدمة والمعلومات والتقارير خالية من الفيروسات أو أية تأثيرات تدميرية أخرى قد تؤثر سلباً على القطع الصلبة أو البرامج أو المعدات التي تخصك أو التي تستخدمها.

- 15.3 In no event shall the Bank or any Information Provider be liable to you or any other person(s) for any incidental, indirect, special, consequential or exemplary damages including, without limitation, any loss of use, revenue profit or savings.
- 15.4 The Information and the Reports are made available for reference only and are not intended for trading or other purposes. Neither the Bank nor any Information Provider shall be considered an investment adviser to you.
- 15.5 No warranty, representation or guarantee of any kind is made by the Bank with respect to the Information and/or the Reports nor may any warranty, representation or guarantee of any kind be implied, including without limitation, with respect to the sequence, accuracy, truth, reliability, adequacy, timeliness or completeness of any of the Information or the Reports or whether they are fit for any purpose. No employee or agent of the Bank or those of any Information Provider is authorised to give any such warranty, representation or guarantee. Neither the Bank nor any Information Provider shall assume any liability for any reliance placed on the Information or the Reports by you or any other person.
- 15.6 In relation to information pertaining to any product or service not provided by the Bank (including without limitation, investment and insurance products), you should verify all such information with the product/service provider before relying on any information supplied.
- 15.7 It shall always be your responsibility to determine independently market prices and rates for trading purposes through your usual trading channels, and to verify any Information and/or Report before relying or acting on it/them, and to seek independent professional advice on legal, tax and other issues in connection with the use of the Service, the Information and the Reports, the conduct of transactions pursuant to such use, and this Agreement, as such may affect you under all applicable laws.
- 15.8 The Information will be made available as it is supplied and identifying, where relevant, the Information Provider directly supplying it to the Bank. The Bank does not endorse or express any comment on any Information supplied by any Information Provider nor assume any duty to check or verify any Information.
- 15.9 While every care has been taken in preparing the information and materials contained in the Internet Site, such information and materials are provided to you on an "as is" basis without warranty of any kind either express or implied. In particular, no warranty regarding non-infringement, security, accuracy, fitness for a particular purpose or freedom from computer virus is given in conjunction with such information and materials.
- 15.10 E-mail messages sent to the Bank over the Internet cannot be guaranteed to be completely secure. The Bank shall not be responsible for any damages incurred by you if you send a message to the Bank, or if the Bank sends a message to you at your request, over the Internet. The Bank shall not be responsible in any manner for direct, indirect, special or consequential damages arising out of the use of the Internet Site.
- 15.11 Due to the nature of the Internet, and the inevitable periodic disruptions to the telecommunication services available at any given time, transactions may be subject to interruption, transmission blackout, delayed transmission and incorrect data transmission. The Bank will not be liable for malfunctions in communications facilities not under its control that may affect the accuracy or timeliness of messages and transactions you send.

٣-١٥ لن يكون البنك أو أي مزود معلومات في أي حال من الأحوال مطالبين تجاهك أو تجاه أي شخص (أشخاص) آخر عن أية أضرار عارضة أو غير مباشرة أو خاصة أو تابعة أو تحذيرية بما في ذلك، دون الحصر، أية خسارة استخدام أو أرباح عوائد أو مخدرات.

٤-١٥ لقد تم توفير المعلومات والتقارير لأغراض السهولة فقط ولا يقصد منها أن تكون تجارية أو أية أغراض أخرى. ولن يعتبر البنك ولا أي مزود خدمة مستشاراً استثمارياً بالنسبة إليك.

٥-١٥ لم يتم تقديم أي ضمان أو تعهد من أي نوع من جانب البنك بشأن المعلومات و/أو التقارير ولا يمكن أن يكون أي ضمان أو تعهد من أي نوع متضمناً، بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر، بالنسبة لتسلسل أو صحة أو دقة أو وثوقية أو كمالية أي من المعلومات أو التقارير أو سواء كانت ملائمة لأي غرض أم لا. ولن يكون أي موظف أو وكيل لدى البنك أو أي مزود للمعلومات مفضواً بتقديم أي ضمان أو تعهد. ولن يتحمل البنك ولا أي مزود معلومات أية مسؤولية عن أي اعتماد تم وضعه على المعلومات أو التقارير من جانبك أو من جانب أي شخص آخر.

٦-١٥ بالنسبة للمعلومات الخاصة بأي منتج أو خدمة لا يوفرها البنك (بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر، منتجات الاستثمار والتأمين)، يجب عليك التحقق من جميع المعلومات لدى مزود المنتج/الخدمة قبل الاعتماد على أية معلومات مقدمة.

٧-١٥ سيقع على عاتقك ومسؤوليتك دائماً بشكل مستقل تحديد أسعار السوق لأغراض التداول من خلال قنوات التداول الاعتيادية لديك والتحقق من أية معلومات و/أو طلبات قبل الاعتماد أو التصرف بناءً عليها والبحث عن مشورة احترافية مستقلة حول أية مسائل قانونية وضريبية ومسائل أخرى متعلقة باستخدام الخدمة والمعلومات والتقارير وإجراء المعاملات وفقاً لهذا الاستخدام ولهذه الاتفاقية، بحيث قد يؤثر عليك وفقاً لجميع القوانين المعمول بها.

٨-١٥ تم توفير المعلومات وفق ما تم تقديمها وتم التعرف، في حال كان ذو صلة، على مزود المعلومات الذي قدمها إلى البنك مباشرة. ولا يصادق البنك أو يعتبر عن أي تعليق على أية معلومات مقدمة من جانب أي مزود معلومات ولا يتحمل أية مسؤولية للتحقق من أية معلومات.

٩-١٥ بينما تم اتخاذ كافة سبل العناية اللازمة في إعداد المعلومات والمواد الواردة في الموقع الإلكتروني، فقد تم توفير هذه المعلومات والمواد إليك وفقاً لحالتها دون ضمان من أي نوع سواء كان صريحاً أو ضمنيًا. ولم يتم تقديم على وجه الخصوص أي ضمان بشأن عدم مخالفة أو أمن أو صحة أو دقة لأي عرض أو خلوها من أي فيروسات حاسوبية فيما يتعلق بهذه المعلومات والمواد.

١٠-١٥ لا يمكن ضمان رسائل البريد الإلكتروني المرسلة من أو إلى البنك عبر الإنترنت بأنها آمنة تماماً. ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي أضرار تعاني منها في حال أرسلت رسالة إلى البنك أو في حال أرسل البنك رسالة إليك بناءً على طلبك عبر الإنترنت. ولن يكون البنك مسؤولاً في أي شكل كان عن أية أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو خاصة أو تابعة ناشئة عن استخدام الموقع الإلكتروني.

١١-١٥ قد تكون المعاملات نتيجة إلى طبيعة الإنترنت والانقطاعات الدورية غير المتنبئ بها لخدمات الاتصالات المتوفرة في أي وقت معين معرضة للانقطاع وإيقاف الإرسال وتأخر الإرسال وإرسال غير صحيح للبيانات. ولن يكون البنك مطالباً عن الأعطال في تسهيلات الاتصالات غير خاضعة لسيطرته أو ليست تحت تحكمه بحيث قد تؤثر على دقة أو توقيت الرسائل والمعاملات التي ترسلها.

15.12 Subject to clause 14 and to the extent permitted by law, the Bank will not be responsible for any damage or loss including legal costs, whether consequential or not, caused because of access to, or inability to access, the Service.

15.13 The Bank will not be responsible for any damage or loss caused by the acts or omissions of its employees except where they have committed an unlawful act.

15.14 You will be liable for and agree to indemnify the Bank against any loss or damage the Bank may suffer because you did not observe your obligations under this Agreement or acted negligently or fraudulently when using the Service. The Bank will not be responsible for any loss that you may incur if you fail to comply with this Agreement and to observe all the security tips.

15.15 The use of the Internet is subject to other risks which are not of a security nature described elsewhere in this Agreement but which arise from factors beyond the Bank's control, for example failure of communication networks, mechanical failures, power failures, malfunction, breakdown or inadequacy of equipment. These risks may result in your requests or transactions being delayed, lost or inaccurately transmitted and may cause you to suffer losses. Unless the Bank has been grossly negligent, the Bank will not be responsible for any such losses.

## 16 COMPLAINT PROCEDURE

16.1 If you wish to register a concern regarding our services, please contact us using any of the methods set out in HSBC Public Website. You will receive a notification acknowledging your complaint/ feedback with a Complaint Reference Number and will be contacted within two Working Days. In the event we are unable to provide an immediate solution to your complaint/ feedback, you will be provided with the approximate time frame required to resolve the matter. You will be contacted by the committed date with a response. Further details are outlined in HSBC Public Website, which can be found on [www.hsbc.ae/help/contact/#your-feedback](http://www.hsbc.ae/help/contact/#your-feedback).

## 17 CHANGES TO THIS AGREEMENT

17.1 You agree that the Bank may change the terms of this Agreement (and any other terms where we have referenced this Clause) and any other information it has issued about the Service:

- (i) Immediately if required under applicable laws or regulations, or where required for any safety enhancement purposes; or
- (ii) By providing you with 60 days' notice in advance to reflect:
  - (a) a change in industry code or market practice;
  - (b) a change to our way of doing business, including the introduction of new technology or changes to our existing technology or any of the platforms on which the Service is provided;
  - (c) changes to our product or Service features (including how we operate them), eligibility criteria or internal policies;
  - (d) changes for your benefit; or
  - (e) to make these Terms clearer to you.

١٢-١٥ بالخضوع إلى المادة ١٤ وإلى الحد المسموح به قانوناً، لن يكون البنك مسؤولاً عن أي ضرر أو خسارة بما في ذلك التكاليف القانونية، سواء التابعة أو غير ذلك، الناتجة عن الوصول أو عدم القدرة على الوصول إلى الخدمة.

١٣-١٥ لن يكون البنك مسؤولاً عن أي ضرر أو خسارة بسبب أفعال أو قصور من جانب موظفيه إلا في حال قاموا بفعل غير قانوني.

١٤-١٥ ستكون مطالباً عن وتوافق على تعويض البنك ضد أية خسارة أو ضرر قد يعاني منه البنك بسبب عدم اتباعك التزاماتك بهذه الشروط أو التصرف بشكل مهمل أو احتيالي عند استخدام الخدمة. ولن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسارة قد تترتب عليك في حال عجزت عن الالتزام بهذه الاتفاقية واتباع جميع الإرشادات الأمنية.

١٥-١٥ يخضع استخدام الإنترنت لمخاطر أخرى قد لا تكون ذات طبيعة أمنية على النحو المذكور أعلاه ولكنها تنشأ من عوامل خارجية عن نطاق سيطرة البنك، على سبيل المثال فشل أو تعطل شبكات الاتصالات أو الأعطال الميكانيكية أو انقطاعات الطاقة أو اختلال التشغيل أو تعطل أو عدم ملائمة المعدات. وقد ينتج عن هذه المخاطر تأخر في طلباتك أو معاملاتك أو فقدانها أو إرسالها بشكل غير دقيق وقد ينتج عنه معاناتك من الخسائر. وما لم يكن البنك مهملًا بشكل فادح، لن يكون البنك مسؤولاً عن هذه الخسائر.

## ١٦- إجراءات الشكوى

١٦-١ إذا كنت ترغب في تسجيل ملاحظات بشأن خدماتنا، يرجى الاتصال باستخدام أي من الطرق المذكورة في الموقع الإلكتروني العام لبنك HSBC على الإنترنت، وستتلقى إخطاراً بتقديم شكواك / ملاحظتك مع الرقم المرجعي للشكوى وسيتم الاتصال بك في غضون يومي عمل. في حال تعذر علينا تقديم حل فوري لشكواك / تعليقاتك، سيتم تزويدك بالإطار الزمني التقريبي المطلوب لحل هذه المشكلة. سيتم الاتصال بك بحلول الميعاد المحدد متضمنين الرد. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل على الموقع العام لبنك إنتش إس بي سي و الذي يمكن العثور عليه عن طريق الرابط [www.hsbc.ae/help/contact/#your-feedback](http://www.hsbc.ae/help/contact/#your-feedback)

## ١٧- التغييرات على هذه الاتفاقية

١٧-١ توافق على أنه يجوز للبنك تغيير بنود هذه الاتفاقية (وأية بنود أخرى يشار فيها إلى هذه المادة) وأي معلومات أخرى قد أصدرها حول الخدمة.

(١) إما بشكل فوري إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القوانين أو اللوائح التنظيمية المعمول بها، أو عند الاقتضاء لأي من أغراض تعزيز الأمن والحماية؛ أو

(٢) أو من خلال تزويدك بإشعار مسبق بذلك قبل ٦٠ يوماً نيين فيه:

- (أ) التغييرات التي طرأت على القانون الناظم لقطاع الأعمال أو ممارسات السوق؛
- (ب) تغيير طريقتنا في ممارستنا لأعمالنا، بما في ذلك إدخال تقنيات جديدة أو تغييرات على تقنياتنا الحالية أو أي من الأنظمة الأساسية التي يتم توفير الخدمة من خلالها؛
- (ج) التغييرات التي تطرأ على ميزات منتجاتنا أو خدمتنا (بما في ذلك كيفية تشغيلها) أو معايير الأهلية أو السياسات الداخلية؛
- (د) إذا كانت التغييرات لصالحك؛ أو
- (هـ) لتوضيح هذه الشروط لك.

17.2 The Bank may change any fees or charges in the Bank's Schedule of Services and Tariffs (or introduce new fees or charges, or remove them), or change the method used to calculate them, by providing you with 60 days' advance notice.

17.3 Where we make a change under this clause, we will use appropriate methods to update you (for more information on notice periods and methods, see section 3 of the Bank's General Terms and Conditions). Where we are required to provide you with a notice, your non objection or continued use of your Account, Investment Account, products or Service within the notice period will be considered as your acceptance of the changes. If you do notify us of your objection, this may impact our ability to continue to provide you with the Service. At any time during this Agreement, if you are unhappy with any changes made by us you have the option to end this Agreement in accordance with clause 24 of these Terms.

## 18 FEES AND CHARGES

18.1 If you use the Service to effect a transaction you may incur a fee on the Account you access or on the beneficiary account or both, depending upon the option you select to pay the charges. Transaction fees on your investment transactions will be charged by us in accordance with our General Terms and Conditions for Investment and Insurance Products. The fees and charges payable in respect of transactions described in this clause are those detailed in the Bank's Schedule of Services and Tariffs (as applicable at the time the relevant transaction is undertaken) and which may be viewed on the Schedule of Services and Tariffs available on [www.hsbc.ae](http://www.hsbc.ae).

18.2 You shall be liable for any telephone charges and any other charges imposed by your Internet service provider as a result of you accessing and using the Service.

18.3 You authorise the Bank to debit your Account with any charges incurred in connection with your use of the Service.

٢-١٧ يجوز للبنك تغيير أي رسوم أو مصاريف في جدول رسوم الخدمات والتعرفة المطبقة لدى البنك (أو إضافة رسوم أو مصاريف جديدة أو إلغائها)، أو تغيير الطريقة المستخدمة لاحتسابها، من خلال تزويدك بإشعار مسبق بذلك قبل ٦٠ يوماً.

٣-١٧ عندما نقوم بإجراء أي تغييرات بموجب هذا البند، فسنستخدم الطرق المناسبة للإبلاغك بها (وللمزيد من المعلومات حول فترات وطرق الإشعار، يرجى مراجعة القسم ٣ من الشروط والأحكام العامة للبنك). وعندما يُطلب منا تزويدك بإشعار، فإن عدم اعتراضك أو استمرار باستخدام حسابك أو حسابك الاستثماري أو منتجاتك أو خدماتك خلال فترة الإشعار سيعتبر بمثابة موافقة منك على التغييرات. وإذا أخطرتنا باعترضك، فقد يؤثر ذلك على قدرتنا على الاستمرار بتزويدك بالخدمة. وإذا لم تكن راضٍ عن أي تغييرات أجريناها في أي وقت خلال فترة هذه الاتفاقية، فسيكون لديك الخيار بإنهاء هذه الاتفاقية وفقاً للمادة ٢٤ من هذه الشروط.

## ١٨- الرسوم والمصاريف

١-١٨ في حال استخدامك للخدمة لتنفيذ معاملة ما فقد يتم فرض رسوم على الحساب الذي تدخل إليه أو على حساب المستفيد أو في كليهما، وذلك بالاعتماد على الخيار الذي تحدده لدفع المصاريف. وسيتم فرض رسوم معاملات على معاملاتك الاستثمارية من قبلنا وفقاً للشروط والأحكام العامة لمنتجات الاستثمار والتأمين. وستكون الرسوم والمصاريف مستحقة الدفع المتعلقة بالمعاملات المبينة بهذا البند واردة على النحو المبين بالتفصيل في جدول رسوم الخدمات والتعرفة لدى البنك (المطبقة في وقت تنفيذ المعاملة ذات الصلة) وعلى النحو الظاهر في جدول رسوم الخدمات والتعرفة على الموقع الإلكتروني [www.hsbc.ae](http://www.hsbc.ae).

٢-١٨ ستكون مطالباً عن أي رسوم هاتفية وأي رسوم أخرى تفرض من قبل مزود الخدمة الخاص بك نتيجة إلى دخولك واستخدامك للخدمة.

٣-١٨ تفوض البنك بالقيام على حسابك أي رسوم أو أجور تترتب عليك بسبب استخدامك للخدمة.

## 19 ELECTRONIC ADVERTISING

19.1 From time to time, the Bank may advertise its own products or services and those of other companies in the HSBC Group of Companies on the Internet Site through which you access the Service. If, in relation to other agreements between you and the Bank, you have asked it not to send you any marketing material (or if you do so in the future), we will follow your instructions in this regard.

## 20 SECURITY OF ONLINE BANKING

20.1 The Bank uses a very high level of encryption to protect your transactions and Accounts/ Investment Accounts from unauthorised access. The use of such levels of encryption may be illegal in certain jurisdictions. It is your responsibility to ensure that your ability to use the Service is permitted by local law. You are responsible for acquiring and maintaining any equipment required for your continued access to and use of the Service (such as your telephone or computer), and for your own computer's anti-virus and security measures.

20.2 You agree not to interfere with or damage (or attempt to interfere with or damage) any data or software associated with the Service.

20.3 Due to the open nature of the Internet, the Bank cannot guarantee the complete security of your transactions from hacking, unauthorised access, virus attacks and other deliberate attempts by third parties in breaching the latest security features which have been put in place.

20.4 You are required to protect yourself against some of the security risks by ensuring that you do not in any circumstances disclose your Username and/or Password to anyone, allow anyone else to register their fingerprint(s) or facial map(s) on your mobile device in case of Biometrics or mPIN and protect your Secure Key device from unauthorised use (please see clause 11 and 12 for information on this issue).

20.5 On the Bank's part, all reasonably practicable steps will be taken to ensure that your transactions are secure, including the installation of security features which are designed to keep all communication private and confidential. Further, the Bank is also not responsible for the consequences of any virus or other destructive features which may adversely affect your hardware, software or equipment.

20.6 You shall assess the security features of the Service, and Online Banking generally, and determine for yourself whether the security features of the Service are adequate to protect you when using the Service. The Bank makes no representations or warranties to you that the security features of the Service are adequate for your personal needs.

20.7 For Touch ID/fingerprint log in, you should ensure that only your fingerprint(s) are registered on the mobile device. You may be responsible for all transactions made from your accounts if your fingerprints are not the only fingerprints registered on the mobile device.

20.8 For Face ID log in, the probability of a false match using Biometrics varies in some cases, for example there is a higher risk of false match where there is a close genetic

١٩-١ قد يقوم البنك بين الحين والآخر بالإعلان عن منتجاته أو خدماته وعن منتجات أو خدمات الشركات الأخرى في مجموعة شركات HSBC على الموقع الإلكتروني الذي تصل من خلاله للخدمة. وإذا طلبت من البنك، فيما يتعلق باتفاقيات أخرى مبرمة بينك وبين البنك، عدم إرسال أي مادة تسويقية إليك (أو في حال قمت بذلك في المستقبل)، فسنقوم باتباع تعليماتك بهذا الشأن.

## ٢٠- أمن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

٢٠-١ يقوم البنك باستخدام مستوى عالي من التشفير لحماية معاملتك وحساباتك/حساباتك الاستثمارية من الوصول غير المصرح به. وقد يكون استخدام هذه المستويات من التشفير غير قانوني في بعض الاختصاصات القضائية. وسيبقى على عاتقك ومسؤوليتك التأكد من أن قدرتك على استخدام الخدمة مسموح به حسب القانون المحلي. وستكون مسؤولاً أيضاً عن الحصول والمحافظة على أية معدات مطلوبة للوصول واستخدامك باستمرار للخدمة (مثل هاتفك أو جهاز الكمبيوتر الخاص بك) واتخاذ الإجراءات الأمنية على جهاز الكمبيوتر الخاص بك وتثبيت برامج مكافحة الفيروسات.

٢٠-٢ توافق على عدم التدخل في أو عدم إلحاق الضرر (أو محاولة التدخل أو إلحاق الضرر) بأي بيانات أو برامج مصاحبة للخدمة.

٢٠-٣ لا يمكن للبنك بسبب الطبيعة المفتوحة لشبكة الإنترنت أن يضمن أمن معاملتك كاملاً من الدخول غير القانوني أو الوصول غير المصرح به وهجمات الفيروسات والمحاولات المتعمدة الأخرى من قبل الغير في سبيل انتهاك أحر المزايا الأمنية التي نقوم بتطبيقها.

٢٠-٤ ينبغي عليك أن تحمي نفسك ضد بعض المخاطر الأمنية من خلال التأكد من عدم إفصاحك تحت أي ظروف عن رقم تعريف و/أو كلمة سر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة بك لأي شخص كان، أو السماح لأي شخص آخر بتسجيل بصمات أصابعه أو سمات وجهه على هاتفك المتحرك في حال استخدام السمات البيولوجية، وحماية أداة Secure Key الخاصة بك من الاستخدام غير المصرح به (يرجى الاطلاع على المادة ١١ و ١٢ للحصول على معلومات حول هذه المسألة).

٢٠-٥ سيتم اتخاذ جميع الخطوات العملية المناسبة من جانب البنك للتأكد من ضمان عملياتك، بما في ذلك تثبيت مزايا أمنية صممت خصيصاً لإبقاء جميع المراسلات خاصة وسرية. ولن يكون البنك أيضاً مسؤولاً عن تبعات أي فيروس أو مزايا تدميرية أخرى التي قد تؤثر سلباً على قطعك الصلبة أو برامجك أو معدتك.

٢٠-٦ ينبغي عليك تقييم المزايا الأمنية للخدمة والخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل عام، وسنحدد لك فيما إذا كانت المزايا الأمنية للخدمة ملائمة لحمايةك عند استخدام الخدمة أم لا. ولا يقدم البنك أية تعهدات أو ضمانات إليك تفيد بأن المزايا الأمنية للخدمة ملائمة لاحتياجاتك الشخصية.

٢٠-٧ لتسجيل الدخول باستخدام خاصية Touch ID/بصمة الإصبع، فينبغي عليك التأكد من أن بصمات أصابعك هي الوحيدة المسجلة على الجهاز المتحرك. وقد تكون مسؤولاً عن كافة المعاملات التي يتم إجراؤها من حساباتك إذا كانت بصمات أصابعك هي ليست الوحيدة المسجلة على الجهاز المتحرك.

٢٠-٨ لتسجيل الدخول باستخدام بصمة الوجه Face ID، فإن احتمال حدوث تطابق كاذب باستخدام السمات البيولوجية قد يتفاوت في بعض الحالات، فعلى سبيل المثال، هناك احتمال أكبر لحدوث تطابق كاذب حيث يكون هناك علاقة وراثية وثيقة مثل الأشقاء أو التوائم، أو بين الأطفال دون سن ١٣



relationship such as siblings or twins, or amongst children under the age of 13 years. The risk is increased if you disable the "Require Attention for face ID" in your mobile device settings. If you are concerned about this, and do not wish to take the associated risks and potential consequences of unauthorized access to your Accounts and Investment Accounts, we recommend you do not use Biometrics for logging in. If you choose to activate Face ID, you may be responsible for all transactions made from your Accounts or in connection with your Investment Accounts. You may be responsible for all transactions made from your accounts if your facial map(s) are not the only facial map registered on the mobile device.

- 20.9 You must take all reasonable precautions to keep safe and prevent fraudulent use of your mobile device. Once you have logged on to Mobile Banking do not leave the mobile device unattended or let anyone else use your mobile device. Always ensure you log out of Mobile Banking once you have finished using the Service, and in particular do not leave your mobile device running in the background whilst logged in (for e.g. whilst multi-tasking or running other apps). You should follow all security measures provided to you by the manufacturer of your mobile device operating system that apply to your use of Mobile Banking or mobile device.
- 20.10 You must not use Mobile Banking on any mobile device or operating system that has been modified outside the mobile device or operating system vendor supported or warranted configurations. This includes mobile devices that have been "jail-broken" or "rooted". A jail broken or rooted device means one that has been freed from the limitations imposed on it by your mobile service provider and the phone manufacturer without their approval. The use of Mobile Banking on a jail broken or rooted device may compromise security and lead to fraudulent transactions. Download and use of Mobile Banking in a jail broken or rooted device is entirely at your own risk and the Bank will not be liable for any losses or any other consequences suffered or incurred by you as a result.
- 20.11 You must delete Mobile Banking from your mobile device if you change your mobile device or dispose of it. If you change your mobile device number please advise us on Bank's Call Centre or Phone Banking of this change without delay.
- 20.12 You should only download Mobile Banking and its updates from an official supplying app store and not from any unofficial sources.

## 21 EMAIL SCAMS

- 21.1 No individual employed by the Bank or any of the HSBC Group of Companies will ever ask you to disclose or confirm your Username, Password or Secure Key PIN or Secure Key Code. If ever someone does ask you to confirm or disclose them, you can be confident that, he/she does not represent the Bank or any of the HSBC Group of Companies. Scam Emails are a method that are used by fraudulent persons to obtain details of your Username, Password or Secure Key PIN or Secure Key Code. We ask you to exercise extreme caution. These e-mails typically tempt customers to click a link which then takes them to a fairly realistic looking website representing HSBC. Customers are then asked to input various details including Usernames, passwords and other personal details quoting security reasons. We have therefore created the following guidelines that we strongly recommend be adhered to.

سنة. وتزداد المخاطرة إذا قمت بتعطيل «طلب الانتباه لسمات الوجه لبصمة الوجه Face ID» في إعدادات جهازك المتحرك. وإذا كنت قلقاً بشأن ذلك، ولا ترغب في تحمل أي مخاطر مرتبطة بها أو أي عواقب محتملة لأي دخول غير مصرح به إلى حساباتك وحساباتك الاستثمارية، فإننا ننصح بعدم استخدام السمات البيولوجية لتسجيل الدخول. وإذا اخترت تفعيل خاصية بصمة الوجه Face ID، فستكون مسؤولاً عن جميع المعاملات التي تتم من حساباتك أو تتعلق بحساباتك الاستثمارية. وقد تكون مسؤولاً عن جميع المعاملات التي تم إجراؤها من حساباتك في حال أن بصمة وجهك (بصمات وجهك) هي ليست بصمة الوجه الوحيدة المسجلة على الجهاز المتحرك.

٩٠٢٠ يجب عليك اتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة للحفاظ على أمن ومنع الاستخدام الاحتيالي لجهازك المتحرك. وعند قيامك بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك فلا ينبغي عليك ترك جهازك المتحرك بدون مراقبة أو السماح لأي شخص آخر باستخدام جهازك المتحرك. وينبغي عليك التأكد دائماً من تسجيل الخروج من تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بمجرد الانتهاء من استخدام الخدمة، وعلى وجه الخصوص عدم ترك جهازك المتحرك يعمل أثناء تسجيل الدخول (على سبيل المثال عند تشغيل مهام متعددة أو تطبيقات أخرى). كما ينبغي عليك اتباع كافة الإجراءات الأمنية المقدمة إليك من قبل الشركة المصنعة لنظام تشغيل جهازك المتحرك التي تنطبق على استخدامك للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الجهاز المتحرك.

١٠٢٠ يجب عليك عدم استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على أي جهاز هاتف متحرك أو نظام تشغيل تم تعديله خارج نطاق المكونات والإعدادات المعتمدة والمضمونة من قبل الشركة المزودة لجهاز الهاتف المتحرك أو نظام التشغيل. وهذا يشمل أجهزة الهاتف المتحرك التي فك حمايتها "Jail-broken" أو "Rooted"، حيث أن الأجهزة التي تم فك حمايتها تعني أن خارج نطاق القيود المفروضة عليها من قبل الشركة المزودة لخدمات الهاتف المتحرك والشركة المصنعة للهاتف المتحرك بدون موافقتهم. كما أن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على جهاز تم فك حمايته قد يضر بأمن وحماية الجهاز ويؤدي إلى معاملات احتيالية. وكذلك فإن تنزيل واستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على جهاز تم فك حمايته هو على مسؤوليتك الخاصة بشكل تام ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسائر أو أي عواقب أخرى تكبدتها أو تعرضت لها نتيجة لذلك.

١١٢٠ يجب عليك حذف تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من هاتفك المتحرك إذا قمت بتغيير أو التخلص من هاتفك المتحرك. وإذا قمت بتغيير رقم هاتفك المتحرك، فيرجى إعلام مركز الاتصال لدى البنك أو مركز الاتصال الخاص بالخدمات المصرفية الهاتفية بهذا التغيير دون أي تأخير.

١٢٢٠ يجب عليك فقط تنزيل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك وتحديثاته من المزود الرسمي لمتجر التطبيقات وليس من أي مصادر غير رسمية.

## ٢١ البريد الإلكتروني الاحتيالي

١٢١ لن يقوم أي شخص يعمل لدى البنك أو أي شركة من شركات مجموعة HSBC بالطلب منك الإفصاح عن أو تأكيد اسم المستخدم أو كلمة السر أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو رمز أداة Secure Key الخاصة بك. وفي حال قيام شخص ما بالطلب منك التأكيد أو الإفصاح عن ذلك، فيمكنك التأكد بأنه لا يمثل البنك أو أي شركة من شركات مجموعة HSBC. وتعتبر رسائل البريد الإلكتروني الاحتيالية طريقة يتم استخدامها من قبل الأشخاص المحتالين للحصول على بيانات اسم المستخدم أو كلمة السر أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو رمز أداة Secure Key الخاصة بك. وغالباً ما تم استهداف العملاء لدى المؤسسات المالية الأخرى مؤخرًا من خلال هذه الطريقة. ولذلك نطلب منك اتخاذ أقصى درجات الحيطه والحذر. وتقوم رسائل البريد الإلكتروني عادة بإغراء العملاء بالضغط على رابط ومن ثم أخذهم إلى موقع إلكتروني ذو واجهة تبدو حقيقية يدعي بأنه يمثل HSBC ومن ثم يطلب من العملاء إدخال العديد من البيانات المشتملة على أسماء المستخدمين وكلمات السر وبيانات شخصية أخرى مع ذكر أسباب أمنية. ولذلك أصدرنا التوجيهات التالية التي نوصي بالالتزام بها بقوة.

21.2 Do not respond to emails asking for secure information. Neither the Bank nor any of the HSBC Group of Companies uses e-mail communication to convey or seek information of a sensitive nature such as Username, Passwords, Secure Key PIN, Secure Key Code or confirmation of personal details.

21.3 On occasion, we may send e-mails promoting our products and services. You can respond to these but you should not have to key in passwords for such responses.

21.4 If you receive any suspicious looking e-mails, do not carry out any of the instructions within them. If you are concerned that you may have mistakenly disclosed your security details, please contact the Bank's Call Centre immediately.

## 22 RECORDING TELEPHONE CALLS

22.1 The Bank may record telephone calls made to the Bank's Call Centre and Chat transcripts for transaction verification, quality control and/or training or other evidentiary purposes.

## 23 COPYRIGHTS, TRADEMARKS AND COPYING MATERIALS

23.1 The Bank and other parties own the trademarks, logos and service marks displayed on the Internet Site, including, without limitation, HSBC and the Hexagon logo, and users of the Service are prohibited from using the same without the prior written permission of the Bank or of such other parties, as applicable.

23.2 The materials on the Internet Site, including the Information and Reports as may be prepared by the Bank, are protected by copyright and no part of such materials may be modified, reproduced, stored in a retrieval system, transmitted (in any form or by any means), copied, distributed, used for creating derivative works or used in any other way for commercial or public purposes without the Bank's prior written consent.

23.3 You acknowledge and agree that HSBC and the Bank's Hexagon logo, the Information and the Reports and their form, format, mode or method of compilation, selection, configuration, presentation and expression (collectively "Confidential Information") are trade secrets and confidential and proprietary property of the Bank and/or that of the respective Information Providers. No right, title or interest other than the right to access the Information and the Reports subject to this Agreement is conveyed or transferred to you. You shall not make any representation or do any act which may be taken to indicate that you have any such right, title or interest.

23.4 Unless expressly permitted by this Agreement, you shall not, and shall not attempt to:

23.4.1 sell, transfer, disclose, assign, convey, lease, sub-license, share, loan, distribute, transmit, broadcast, cablecast, put in circulation, download, reproduce, duplicate or otherwise provide or disseminate any Confidential Information in any form or by any means to any other person or commercially exploit any Confidential Information.

23.4.2 remove, obliterate, erase, relocate or modify in any way any proprietary marking on or appearing within the Confidential Information including, without limitation, any trademark or copyright notice.

23.4.3 incorporate or combine the Confidential Information with any other programs.

٢٠٢١ لا ترد على رسائل البريد الإلكتروني التي تطلب منك معلومات أمنية. فلا البنك ولا أي شركة من شركات مجموعة HSBC تستخدم مراسلات البريد الإلكتروني لنقل أو الحصول على معلومات ذات طبيعة حساسة مثل اسم المستخدم أو كلمة السر أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو رمز أداة Secure Key أو تأكيد البيانات الشخصية.

٣٠٢١ قد نرسل لك في بعض الأحيان رسائل بريد إلكتروني للترويج لمنتجاتنا وخدماتنا. ويمكنك الرد على هذه الرسائل ولكن لا يتوجب عليك إدخال أية كلمات سر على هذه اليرود.

٤٠٢١ في حال تلقيت أية رسائل بريد إلكتروني يبدو مشتبه بها، فلا تقم بتنفيذ أية تعليمات بداخلها. وفي حال كان لديك شك بأنك قد أفصحت عن بيانات أمنية خاصة بك، فيرجى الاتصال بمركز الاتصال لدى البنك.

## ٢٢ تسجيل المكالمات الهاتفية

١٠٢٢ قد يقوم البنك بتسجيل المكالمات الهاتفية التي تقوم بها مع مركز لإتصال ونصوص إلمحادثة لدى البنك للتحقق من المعاملات ولأغراض ضمان الجودة والتدريب أو لأغراض إثباتية أخرى.

## ٢٣ حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية ونسخ المواد

١٠٢٣ إن البنك والأطراف الآخريين يمتلكون العلامات التجارية والشعارات وشعارات الخدمة المعروضة على الموقع الإلكتروني، بما في ذلك، دون الحصر، HSBC والشعار سداسي الزوايا، ويمنع على مستخدمي الخدمة استخدامها دون الحصول على إذن خطي مسبق من البنك أو من هؤلاء الأطراف الآخريين، حسبما هو معمول به.

٢٠٢٣ إن المواد المعروضة على الموقع الإلكتروني، بما في ذلك المعلومات والتقارير التي قد يقوم البنك بإعدادها، محمية بموجب حقوق الطبع والنشر ولا يجوز تعديل أو استنساخ أو تخزين أي جزء من هذه المواد في نظام يمكن استعادته أو نقلها (في أي شكل أو بآية وسائل) أو نسخها أو توزيعها أو استخدامها لإنشاء أعمال مشتقة عنها أو استخدامها في أية طريقة لأغراض تجارية أو هامة دون الحصول على موافقة البنك الخطية المسبقة.

٣٠٢٣ تقر وتوافق بأن شعار HSBC وشعار البنك سداسي الزوايا والمعلومات والتقارير وشكلها وصيغتها وطريقة تجميعها واختيارها وضبطها وتقديمها والتعبير عنها (بإشارة إليها مجتمعة «المعلومات السرية») هي أسرار تجارية وأملأكي خاصة وسرية عائدة للبنك و/أو إلى مزودي المعلومات ذوي الصلة. ولن يتم نقل أو التنازل عن أي حق أو ملكية أو مصلحة إليك باستثناء الحق في الوصول إلى المعلومات والتقارير الخاضعة لهذه الاتفاقية. ويجب عليك عدم تقديم أي تعهد أو القيام بأي فعل يمكن اتخاذه للإشارة بأنك مخول بأي حق أو ملكية أو مصلحة.

٤٠٢٣ يجب عليك، ما لم يسمح بذلك بشكل صريح في هذه الاتفاقية، عدم القيام وعدم محاولة القيام بـ:

١٠٤٢٣ بيع أو التنازل أو الإفصاح أو التفرغ أو تأجير أو الترخيص من الباطن أو مشاركة أو إرسال أو بث أو التعميم أو تنزيل أو استنساخ أو نسخ أو خلاف ذلك تقديم أو نشر أية معلومات سرية بأي شكل أو بآية وسائل إلى أي شخص آخر أو استخدام أية معلومات سرية لأغراض تجارية.

٢٠٤٢٢ إزالة أو طمس أو محو أو نقل أو تعديل أية علامة ملكية أو علامة خاصة بأي شكل تظهر على أو ضمن المعلومات السرية بما في ذلك، على سبيل الذكر لا الحصر، أية علامة تجارية أو شعار حقوق طبع ونشر.

٣٠٤٢٢ ضم أو دمج المعلومات السرية مع أي برامج أخرى.

23.5 An Information Provider may impose from time to time terms and conditions in relation to the availability of any Information supplied by it. Access by you to such Information by, on or after the effective date, subject to prior notification, of such terms and conditions shall constitute acceptance by you thereof.

23.6 When using the Service, you are permitted only to print, copy, download or temporarily store extracts from the Internet Site for your own information purposes and any other use of the Service is prohibited unless the Bank's prior written consent is obtained. You are not authorised to alter any aspect of the Service. You may not use any part of the Internet Site on any other web site, or link any other web site to the Bank's Internet Site, without the Bank's prior written consent.

23.7 You must not alter, modify, adapt, reverse-engineer, copy or reproduce all or any part of Mobile Banking.

23.8 You must not remove or tamper with any copyright notice attached to or contained within Mobile Banking. All ownership in Mobile Banking remains with us.

23.9 Mobile Banking is for your personal use only, and you must not use Mobile Banking for business or commercial or other unauthorised purposes.

## 24 TERMINATION

24.1 You may stop your use of the Service at any time by giving written notice to the Bank.

24.2 The Bank may terminate the Service at any time by giving you a written notice.

24.3 Bill payments or funds transfers for which Instructions have been given and which are scheduled to be made after your use of the Service is terminated shall not be effected by the Bank unless the Bank confirms to you otherwise. Investment transactions for which Instructions have been given by you and a trade date is confirmed prior to your use of the Service is terminated shall not be affected by the termination unless the Bank notifies you otherwise.

24.4 Upon termination of Mobile Banking, you must remove Mobile Banking from your mobile device and destroy all copies of Mobile Banking including all components of it in your possession. All rights you have in respect of Mobile Banking will immediately end.

## 25 GOVERNING LAW

25.1 This Agreement and the Bank's provision of, and your use of the Service, including transactions carried out under it, are governed by the laws in force in the Country. In the event of a dispute between you and the Bank, both parties agree to settle the dispute in the exclusive jurisdiction of the non-DIFC courts of the Country. The laws of the Country and any local applicable Emirate laws will apply to this Agreement.

## 26 AGENCIES

26.1 The Bank may at any time appoint one or more agents to provide all or any part of the Service and references to the Bank will include references to such the Bank's agents. You agree that such parties shall have the benefit of any provisions of this Agreement which limit the Bank's liability.

٥٠٢٣ بإمكان مزود المعلومات فرض شروط وأحكام متعلقة بتوفير أية معلومات قام بتقديمها بين الحين والآخر. وإن وصولك لهذه المعلومات في أو بعد تاريخ سريان المفعول يشكل قبولاً لها من جانبك مع مراعاة تقديم إشعار مسبق بهذه الشروط والأحكام.

٦٠٢٣ يسمح لك عند استخدام الخدمة طبع أو نسخ أو تنزيل أو التخزين مؤقتاً من الموقع الإلكتروني فقط لأغراضك الخاصة بأخذ العلم ويمنع أي استخدام آخر للخدمة ما لم يتم الحصول على موافقة البنك المسبقة. وأنت لست مفوضاً بتغيير أي جانب من الخدمة وقد لا يكون بإمكانك استخدام أي جزء من الموقع الإلكتروني على أي موقع إلكتروني آخر أو ربط أي موقع إلكتروني آخر بالموقع الإلكتروني الخاص بالبنك، دون الحصول على موافقة البنك الخطية المسبقة.

٧٠٢٣ يجب عليك عدم تغيير، أو تعديل، أو تهيبى أو عكس هيكلة أو نسخ أو إعادة إنتاج كل أو أي جزء من تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

٨٠٢٣ يجب عليك عدم إزالة أو التلاعب بأي إشعار حقوق نشر مرفق أو موجود ضمن تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. حيث أن ملكية تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بالكامل تعود إلينا.

٩٠٢٣ إن تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك مخصص لاستخدامك الشخصي فقط، وينبغي عليك عدم استخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك لأغراض العمل أو الأغراض التجارية أو أي أغراض أخرى غير مصرح بها.

## ٢٤ الإنهاء

١٠٢٤ بإمكانك التوقف عن استخدامك للخدمة في أي وقت من خلال تقديم إشعار خطي بذلك إلى البنك.

٢٠٢٤ بإمكان البنك إنهاء الخدمة في أي وقت من خلال تقديم إشعار خطي بذلك إليك.

٣٠٢٤ قد لا يقوم البنك بتنفيذ دفعات الفواتير أو تحويلات الأموال التي أصدرت تعليمات بها وتم جدولة تنفيذها بعد إنهاء استخدامك للخدمة ما لم يؤكد لك البنك خلاف ذلك. ولن تتأثر معاملات الاستثمار، التي زدتها بتعليماتك بشأنها وتم تأكيد تاريخ التداول قبل إنهاء استخدامك للخدمة، بالإلغاء ما لم يخطر البنك بخلاف ذلك.

٤٠٢٤ عند إنهاء استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، يجب عليك إزالة تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من هاتفك المتحرك وإتلاف كافة نسخ تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بما في ذلك كافة المكونات الموجودة بحوزتك. كما أن كافة الحقوق التي تمتلكها فيما يتعلق بتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك ستنتهي بأثر فوري.

## ٢٥ القانون الحاكم

١٠٢٥ تخضع هذه الاتفاقية وقيام البنك بتوفير الخدمة، واستخدامك للخدمة، بما في ذلك المعاملات التي تنفذ بموجبها، إلى القوانين النافذة في الدولة. وفي حال وجود أي نزاع بينك وبين البنك، فسيتفق الطرفان على تسوية النزاع خارج الإختصاص القضائي لمحاكم مركز دبي المالي العالمي في الدولة. وتطبق قوانين الدولة وأي قوانين محلية مطبقة خاصة بالإمارة على هذه الاتفاقية.

## ٢٦ الوكالات

١٠٢٦ بإمكان البنك تعيين وكيل واحد أو أكثر لتقديم جميع أجزاء أو أي جزء من الخدمة في أي وقت وإن الإشارات إلى البنك تتضمن الإشارات إلى أي وكيل من وكلاء البنك، وتوافق على أنه يحق لهؤلاء الأطراف الاستفادة من أية أحكام في هذه الاتفاقية التي تحد من مطالبة ومسؤولية البنك.

## 27 TRANSACTIONS WITH OTHER INSTITUTIONS

- 27.1 Where the Bank passes an Instruction to an Institution on your behalf, the Bank shall not be responsible for any delay or failure by the Institution in executing those Instructions.
- 27.2 Where the Service delivers to you any information supplied to the Bank by an Institution, the Bank makes no warranty as to the accuracy or sufficiency of the information provided by that Institution.
- 27.3 In order that an Institution may give effect to an Instruction, the Bank may, as your agent, agree with any Institution that where applicable the terms of this Agreement will apply between you and the Institution.

## 28 NOTICES

- 28.1 The Bank shall be entitled to prescribe from time to time the form of notice (whether written or any other form) and the mode of communication with respect to each type of notice to be given pursuant to this Agreement.
- 28.2 All notices and advices to be given by the Bank to you under this Agreement may be given in writing or electronically through the Service. All such notices and advices will be deemed to have been received by you as follows:
- 28.2.1 in the case of personal delivery, at the time of personal delivery or on leaving it at the last address provided by you notwithstanding the subsequent return of such notice and advice;
- 28.2.2 in the case of posting, 5 Working Days from dispatch to the last correspondence address provided by you notwithstanding the subsequent return of such notice and advice;
- 28.2.3 in the case of each e-mail communication, immediately after transmitting to the registered e-mail address through which you have so communicated with the Bank;
- 28.2.4 in the case of e-mail communication initiated by the Bank through the Service, immediately after issuance of the message by the Bank; and
- 28.2.5 in the case of posting on the Internet Site(s), by display and/or advertisement, immediately after such posting, display and/or advertisement by the Bank.
- 28.3 Except where this Agreement, or the Internet Site itself specifically provides for the manner of giving notice, all notices and communications from you to the Bank (such as instructions to close any account(s) with the Bank) shall be in writing and shall be delivered by registered post to the Bank at its correspondence address and marked for the attention of the Network Services Centre, or delivered by hand to the Network Services Centre at the main office branch of the Bank in the Country.

## 29 FORCE MAJEURE

- 29.1 Neither party will be liable for delay in performing or failure to perform any of its obligations under this Agreement which is caused by circumstances beyond its reasonable control, including, without limitation, the failure, malfunction or unavailability of telecommunications, data communications and computer systems and services, war, civil unrest, government action, strikes, lock-outs or other industrial action or trade

## ٢٧ المعاملات المبرمة مع المؤسسات الأخرى

- ١٠٢٧ لن يكون البنك مسؤولاً في حال مرور أية تعليمات إلى أية مؤسسة عن أي تأخير أو عجز من جانب هذه المؤسسة في تنفيذ تلك التعليمات.
- ٢٠٢٧ لا يقدم البنك أي ضمان في حال تقديم الخدمة أية معلومات إليك مقدمة إلى البنك من مؤسسة ما حول دقة أو كفاية المعلومات التي قدمتها تلك المؤسسة.
- ٣٠٢٧ قد يقوم البنك، بصفته وكيلك، بالاتفاق مع أي مؤسسة تكون فيها شروط هذه الاتفاقية مطبقة بينك وبينها لمنحها القدرة على تنفيذ التعليمات.

## ٢٨ الإشعارات

- ١٠٢٨ يكون البنك مخولاً بين الحين والآخر بوصف شكل الإشعار (سواء كان خطياً أو في أي شكل آخر) وطريقة الإرسال المتعلقة بكل نوع من أنواع الإشعارات كي تقدم وفق هذه الاتفاقية.
- ٢٠٢٨ يمكن تقديم جميع الإشعارات واللاخطارات التي يقدمها البنك إليك بموجب هذه الاتفاقية بشكل خطي أو إلكتروني من خلال الخدمة. وسيتم الاعتبار بأنك استلمت جميع هذه الإشعارات واللاخطارات وفق ما يلي:
- ١٠٢٠٢٨ في حال التسليم شخصياً، في وقت التسليم شخصياً أو عند تركها على آخر عنوان قدمته بغض النظر عن إعادتها لاحقاً؛
- ٢٠٢٠٢٨ في حال الإرسال بالبريد العادي، بعد ٥ أيام عمل من تاريخ إرسالها إلى آخر عنوان للمراسلة قدمته بغض النظر عن إعادتها لاحقاً؛
- ٣٠٢٠٢٨ في حال الإرسال بالبريد الإلكتروني، على الفور بعد الإرسال إلى عنوان البريد الإلكتروني المسجل الذي تتواصل من خلاله مع البنك؛
- ٤٠٢٠٢٨ في حال الإرسال بالبريد الإلكتروني من قبل البنك عبر الخدمة، على الفور بعد إصدار الرسالة من قبل البنك؛ و
- ٥٠٢٠٢٨ في حال الإرسال بالبريد عبر الموقع الإلكتروني (المواقع الإلكترونية) و/أو من خلال العرض و/أو الإعلان، على الفور بعد الإرسال و/أو العرض و/أو الإعلان من قبل البنك.
- ٣٠٢٨ يجب أن تكون جميع الإشعارات والمراسلات التي ترسلها إلى البنك خطية (مثل تعليمات إغلاق أي حساب (حسابات) لدى البنك)، باستثناء في حال نصت هذه الاتفاقية أو الموقع الإلكتروني ذاته بشكل محدد على طريقة تقديمها، ويجب تسليمها من خلال البريد المسجل إلى البنك على عنوان المراسلات الخاص به وأن يتم تعليمها لعناية مركز خدمات الشبكة أو أن تسلم باليد إلى مركز خدمات الشبكة في فرع المقر الرئيسي للبنك في الدولة.

## ٢٩ القوة القاهرة

- ١٠٢٩ لن يكون أي طرف مطالباً عن تأخير أو عجز في تأدية أي التزام من التزاماته المحددة بموجب هذه الاتفاقية بحيث يكون سبب ذلك ظروف خارجة عن نطاق سيطرته المعقولة، بما في ذلك على سبيل الذكر لـ الحصر عدم قدرة أو تعطل أو عدم توفر أنظمة وخدمات الاتصالات وإرسال البيانات أو الحروب أو النزاعات الأهلية أو الإجراءات الحكومية أو الإضرابات أو الإغلاقات التعجيزية

disputes (whether involving either party's employees or those of a third party). Any delay or failure of this kind will not be deemed to be a breach of this Agreement and the time for performance of the affected obligation will be extended by a period which is reasonable in the circumstances.

- 29.2 While we make reasonable efforts to provide Mobile Banking, we will not be liable for any failure to provide those services, in part or in full, due to abnormal and unforeseen circumstances beyond our control, the consequences of which would have been unavoidable despite all efforts to the contrary. This includes any phone network failures or, in the case of mobile networks, where you are not in an area of mobile coverage.

### 30 MISCELLANEOUS

- 30.1 The parties shall comply with all applicable data protection and other laws to the same or similar purpose in all relevant jurisdictions.
- 30.2 Nothing in this Agreement shall affect any right of set-off or combination which the Bank has in relation to any Accounts which are accessed by you through the Service.
- 30.3 If any provision of this Agreement shall become or shall be declared by any court of competent jurisdiction to be invalid or unenforceable in any way, such invalidity or unenforceability shall in no way impair or affect any other provisions, all of which shall remain in full force and effect.
- 30.4 The HSBC Group is required to act in accordance with the laws and regulations operating in various jurisdictions which relate to the prevention of money laundering, terrorist financing and the provision of financial and other services to any persons or entities which may be subject to sanctions. The HSBC Group may take any action which we, in our sole discretion, consider appropriate in accordance with such laws and regulations. This may result in a delay in the processing of certain information and therefore information which you access via the Service may not be current or up-to-date.
- 30.5 You may have the rights and remedies available to you in relation to the provision of services by the Bank which cannot be excluded, restricted or modified (non-excludable rights). The Bank does not exclude any of these non-excludable rights.
- 30.6 We can transfer all or some of our rights under this Agreement to someone else. You cannot transfer any of your rights and obligations under this Agreement to anyone else.

© HSBC Bank Middle East Limited 2022 ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, on any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of HSBC Bank Middle East Limited.

Issued by HSBC Bank Middle East Limited, U.A.E Branch, PO Box 66, Dubai, U.A.E, regulated by the Central Bank of the UAE and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority. In respect of certain financial services and activities offered by HBME, it is regulated by the Securities and Commodities Authority in the UAE under license number 602004. (Version TC000013). CRN: DIG062022. Effective date: 29 June 2022.

أو الأحدث الصناعية الأخرى أو النزاعات التجارية (سواء التي تتضمن موظفي أي طرف أو موظفي طرف آخر). ولن يعتبر أي تأخير أو عجز من هذا النوع بمثابة انتهاك لهذه الاتفاقية وسيتم تمديد الفترة الزمنية لأداء الالتزام المتأثر لفترة زمنية معقولة حسب الظروف.

٢٢٩ في حين أننا نبذل جهوداً معقولة لتوفير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، فإننا لن نكون مسؤولين عن أي عجز في تقديم هذه الخدمات سواءً بشكل جزئي أو كلي بسبب أي ظروف غير طبيعية وغير متوقعة خارجة عن إرادتنا، وكان من غير الممكن تجنب عواقبها على الرغم من كل الجهود المخالفة لذلك. ويشمل ذلك أي أعطال في شبكة الهاتف، أو في حال شبكات الهاتف المتحرك، حيث تكون في منطقة غير مشمولة بتغطية الهاتف المتحرك.

### ٣٠- مسائل متفرقة

- ١٣٠ يتعين على الطرفين الالتزام بجميع قوانين حماية البيانات والقوانين الأخرى المعمول بها للغرض ذاته أو لغرض مشابه في جميع الاختصاصات القضائية ذات الصلة.
- ٢٣٠ لا شيء في هذه الاتفاقية يؤثر على أي حق بمقاصة أو تجميع قد يكون البنك مخولاً به فيما يتعلق بأي حساب من الحسابات التي تصل إليها من خلال الخدمة.
- ٣٣٠ في حال أصبح أي حكم من هذه الاتفاقية أو تم الحكم من قبل أية محكمة ذات اختصاص قضائي بأنه لاغى أو غير قابل للتطبيق في أية طريقة كانت، فإن عدم سريان المفعول أو عدم قابلية التطبيق لن يؤثر بأي شكل كان على أية أحكام أخرى حيث ستبقى هذه الأحكام بكامل سريان المفعول والنفاذ.
- ٤٣٠ ينبغي على مجموعة HSBC التصرف وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في العديد من الاختصاصات القضائية التي تتعلق بمكافحة غسل الأموال ومنع تمويل الإرهاب وعدم توفير الخدمات المالية والخدمات الأخرى إلى أي أشخاص أو جهات قد تكون خاضعة للعقوبات. وبإمكان مجموعة HSBC اتخاذ أي فعل نعتبره ملائماً، وفقاً لاختيارنا وحدنا، وذلك وفقاً لهذه القوانين والأنظمة. وهذا قد ينتج عنه تأخيراً في معالجة بعض المعلومات ولذلك قد لا تكون المعلومات التي تصل إليها عن طريق الخدمة الحالية أو حديثة.
- ٥٣٠ ستكون مخولاً بالحقوق والإجراءات العلاجية المتاحة إليك بشأن توفير الخدمات من قبل البنك والتي لا يمكن استثنائها أو تقييدها أو تعديلها (حقوق غير قابلة للاستثناء). ولن يستثنى البنك أي من هذه الحقوق غير القابلة للاستثناء.
- ٦٣٠ بإمكاننا تحويل كل أو بعض من حقوقنا بموجب هذه الاتفاقية لأي شخص آخر. في حين لا يمكنك تحويل أي من حقوقك أو التزاماتك بموجب هذه الاتفاقية لأي شخص آخر.

© بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود ٢٠٢٢ جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي جهاز لخص المعلومات أو تحويله، في أي شكل أو وسيلة إلكترونية، ميكانيكية، التصوير، التسجيل، أو غير ذلك، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود.

صدر عن بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود فرع الإمارات العربية المتحدة، ص.ب. ٦٦، دبي، الإمارات العربية المتحدة، خاضع للتنظيم من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لأغراض هذا العرض الترويجي والتنظيم الأساسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية. وفيما يتعلق ببعض الخدمات والأنشطة المالية التي يقدمها بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود، فهو خاضع للتنظيم من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة بموجب الترخيص رقم ٦٠٢٠٠٤. (الإصدار CRN: DIG062022 (TC000013). تاريخ سريان المفعول: ٢٩ يونيو ٢٠٢٢.