

# Personal Internet Banking Agreement

Effective from 13 July 2018

# اتفاقية الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت

سارية المفعول اعتباراً من ١٣ يوليو ٢٠١٨

## Personal Internet Banking Agreement

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 (the "Service").

These Terms are applicable to personal accounts only.

These Terms create legally binding obligations upon you.

**By submitting a duly completed Personal Internet Banking Application Form to the Bank, 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 (as 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 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.

**"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 either submitted a Personal Internet Banking Application Form to the Bank or has subscribed online for the Service.

**"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's Call Centre"** means the internet banking call centre operated by the Bank which can be reached on telephone number 800 4525 (within the UAE) or (971) 800 4525 (outside the UAE).

**"Bank's General Terms and Conditions"** means the Bank's "Personal Banking General Terms and Conditions" 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 telephone device or voice recognition technology, all of which are called biometric verification which can be used to log on to Mobile Banking.

**"Country"** means the United Arab Emirates.

## اتفاقية الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت

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

تنطبق هذه الشروط على الحسابات الشخصية فقط.

تشكل هذه الشروط التزامات قانونية ملزمة لك.

**عند تقديم استمارة طلب معبأة أصولاً للتسجيل في الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت إلى البنك عند التسجيل عبر الانترنت لاستخدام الخدمة و/أو تنزيل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، فإنك تؤكد على موافقتك بالالتزام بالشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية (والتعديلات التي تطرأ عليها 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 مركز الاتصال الخاص بالبنك.

### التعريفات

المصطلحات والتعريفات 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.

**«صاحب الحساب»** يعني الشخص (الأشخاص) يمتلك حساب في البنك باسمه الخاص (أو حساب مشترك بأسمائهم المشتركة حيث يمكن للبنك التصرف على أساس تعليمات صادرة عن أحدهم أو أكثر واحد منهم) وقدم استمارة طلب للتسجيل في الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت إلى البنك أو قد سجل عبر الانترنت في هذه الخدمة.

**«الاتفاقية»** يعني 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 وعنوانه هو ص.ب. 66، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

**«مركز اتصال البنك»** يعني مركز اتصال الخدمات المصرفية عبر الانترنت الذي يشغله البنك والذي يمكن الوصول إليه على رقم الهاتف 800 4525 (من داخل الإمارات) أو 800 4525 (971) (من خارج الإمارات).

**«الشروط والأحكام العامة لدى البنك»** تعني الشروط والأحكام العامة الخاصة بالخدمات المصرفية الشخصية 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 جهاز هاتفك المتحرك أو تقنية التعرف الصوتي، وكلها تسمى السمات البيولوجية للتحقق من الهوية والتي يمكن استخدامها لتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

**«الدولة»** تعني دولة الإمارات العربية المتحدة.

«**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.

«**HSBC Group of Companies**» means HSBC Holdings PLC, its subsidiaries and affiliates.

«**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 you have notified to the Bank 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 through the Service and which appears to have been issued by you.

«**Internet Banking ID**» means your Internet Banking ID (of 5-76 alphanumeric characters) by which the Bank identifies you together with your Memorable Answer and Password whenever you use the Service.

«**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.

«**Memorable Question**» and «**Memorable Answer**» means the Memorable Question and Memorable Answer set by you when registering as a user to the Service on the Internet Site.

«**Mobile Banking**» 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 internet banking service.

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

«**Password**» means the 8-30 characters you create as your password and 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.

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

«**مجموعة شركات HSBC**» يعني HSBC القابضة بي ال سي والشركات الفرعية والشركات الزميلة والشركات الشقيقة.

«**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 قمت بإبلاغ البنك بأنه يجب معاملتها كمؤسسة لأغراض هذه الاتفاقية.

«**التعليمات**» يعني أي طلب أو تعليمات يستلمها البنك بشأن حساب من خلال الخدمة والتي يبدو بأنها صادرة عنك.

«**إسم الدخول الخاص بالخدمات المصرفية عبر الانترنت**» يعني إسم الدخول الخاص بالخدمات المصرفية عبر الانترنت الخاص بك (مكون من 5 إلى 76 حروف و/أو أرقام) الذي يجعل البنك يتعرف إليك من خلاله بالإضافة الي جواب السؤال التذكيري وكلمة السر عندما تقوم باستخدام الخدمة.

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

«**سؤال التذكير بكلمة السر**» و «**جواب التذكير بكلمة السر**» يعني سؤال وجواب التذكير بكلمة السر الذي تضعه عند التسجيل كمستخدم في الخدمة على الموقع الإلكتروني.

«**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 الانترنت.

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

«**كلمة السر**» يعني 8-30 حرفاً لإنشاء كلمة سر تكون كلمة السر الشخصية الخاصة بك والتي يتعرف إليك البنك 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 بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود الذي قد يبلغك البنك به بين الحين والآخر.

«**رقم الخدمات المصرفية عبر الهاتف**» يعني رقم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المكون من عشرة خانات 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. ويمكنك الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف من خلال الاتصال على الرقم المطبوع على الجانب الخلفي من بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بك.

“**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 under the Personal Internet Banking section and Secure Key tab.

“**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 under the Personal Internet Banking section and Secure Key tab.

“**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.

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

“**Secure Key Code**” means the code which will be generated by the Secure Key Device when the Secure Key PIN is correctly entered.

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

“**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 Internet Site.

“**Service**” means the personal internet banking service and Mobile Banking service offered by the Bank, including transactions and facilities offered by the Bank through the Internet Site to the Account Holder.

“**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.

“**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.

“**User ID**” means the Internet Banking ID.

“**working day**” means any day except Fridays, Saturdays, and public holidays announced by the Central Bank of UAE, on which banks in the Country are normally open for business.

“**we**”, “**us**” and “**our**” 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.

«**الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت الكاملة**» تعني مستوى الأداء الوظيفي الذي يتم تزويده على جهاز الكمبيوتر أو تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، والتي قد تكون متوفرة 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 تحت بند قسم الخدمات المصرفية عبر الانترنت وأداة الأمان والحماية Secure Key

«**الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت المختصرة**» تعني مستوى الأداء الوظيفي، 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 تحت بند قسم الخدمات المصرفية عبر الانترنت وأداة الأمان والحماية Secure Key.

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

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

«**رمز Secure Key**» يعني الرمز الذي سيتم إنشاؤه بواسطة أداة Secure Key عند إدخال رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key بشكل صحيح.

«**أداة Secure Key**» يعني الأداة التي قد تقدم لصاحب الحساب لغرض تمكينه من الوصول إلى الخدمة.

«**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.

«**سؤال الأمان**» و «**جواب الأمان**» يعني سؤال الأمان وجواب الأمان الذي تحدده عند التسجيل بصفحتك مستخدماً للخدمة على الموقع الإلكتروني.

«**الخدمة**» تعني الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك التي يوفرها البنك، بما فيها المعاملات والتسجيلات التي يوفرها البنك عن طريق الموقع الإلكتروني إلى صاحب الحساب.

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

«**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.

«**رقم تعريف المستخدم**» يعني رقم التعريف الشخصي الخاص بالخدمات المصرفية عبر الانترنت.

«**يوم العمل**» يعني أي يوم تكون فيها البنوك في الدولة مفتوحة للعمل بشكل عادي باستثناء أيام الجمعة والسبت والعطلات الرسمية التي يعلن عنها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

«**نحن**» و «**لنا**» و «**الخاص بنا**» 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 Internet Site, 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 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 banking services may vary depending upon whether you are using Mobile Banking or Internet Banking and in addition, 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 of 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 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 or regulatory 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.

## 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. وسيعدت بالشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية في حال وجود عدم انسجام أو تعارض فيما بين الشروط والأحكام العامة لدى البنك وهذه الاتفاقية، حسبما يكون ذات صلة بتوفير البنك، واستخدامك للخدمة. وقد تطبق شروطاً وأحكاماً إضافية بشأن أي منتج أو خدمة محددة يتم الوصول إليها عن طريق استخدامك الموقع الإلكتروني، 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 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 أيضاً تقارير. وقد تتفاوت الخدمات المصرفية المتوفرة 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 بوظيفة الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة أو وظيفة الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت 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 بالمطلبات المسبقة. ويمكن للبنك تحديد يوم عمل وموعد انتهاء 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 لأسباب قانونية أو تنظيمية، 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 قانونياً. وفي حال عدم وصولك إلى الخدمة من خلال جهاز موجود داخل الدولة، فسيطلب عليك الاطلاع على أية قوانين وأنظمة وممارسات محلية ذات صلة (سواء فيما يتعلق بأية قيود أو خلاف ذلك وأيضاً في ضوء الظروف الخاصة بك) واتباعها قبل استخدام الخدمة أو التصرف بناء على المعلومات المتعلقة بالخدمة.

- 2.6 No Information provided through the Service shall be regarded as an offer or solicitation to sell investments or make deposits in any jurisdiction other than the Country 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.
- 2.8 The Bank may pass information about you and your dealings with the Bank to other companies within the HSBC Group of Companies or the Bank's agents 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.
- 2.9 The Bank may collect personal and other information that identifies a visitor to the Internet Site individually. Information collected may be used to prepare aggregate information about the number of visitors to the Internet Site and general statistics on usage patterns. 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 Personal Banking General Terms and Conditions (UAE). The Bank may also rely on such information collected to send you customer communications either through the Internet Site or through the telephone, emails, SMS or such other means as the Bank considers appropriate. Some of this information will be gathered through the use of «cookies» in accordance with the terms of our prevailing cookies policy. Cookies are small pieces of information that are automatically stored on a person's web browser in their computer that can be retrieved by this site. 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 unsecured website).
- 2.10 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 PIB FULL OR PIB LITE

- 3.1 You need to activate your Secure Key Device in order to have access to PIB Full.
- 3.2 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.

٦٠٢ لا يجب معاملة المعلومات المقدمة من خلال الخدمة على أنها عرض أو جذب لبيع استثمارات أو القيام بإداعات في أي اختصاص قضائي 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.

٧٠٢ يجب عليك في جميع الأوقات، إضافة إلى الالتزام بهذه الاتفاقية، ممارسة العناية الواجبة وحسن النية في استخدام الخدمة. وسيكون البنك مخولاً بحق إيقاف أو إنهاء استخدامك للخدمة دون تقديم أي إشعار بذلك في حال ارتأى بأنك قد انتهكت أو خالفت هذه الاتفاقية بأي طريقة كانت.

٨٠٢ يجوز للبنك تمرير المعلومات المتعلقة بك وتعاملاتك مع البنك إلى شركات أخرى ضمن مجموعة شركات HSBC أو وكلاء البنك إلى الحد المطلوب ل أداء 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.

٩٠٢ يحق للبنك القيام بتجميع بيانات شخصية أو معلومات أخرى لتحديد هوية الزائر إلى الموقع الإلكتروني بشكل شخصي. قد يتم استخدام المعلومات التي تم تجميعها لإستبيان معلومات تجميعية حول عدد الزائرين للموقع الإلكتروني وإحصائيات عامة عن أنماط الاستخدام. توافق على أنه يجوز للبنك تجميع واستخدام و مشاركة تلك البيانات والمعلومات للأغراض وإلى الأشخاص المحددين في القسم المعني في الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية لدى البنك في الإمارات العربية المتحدة. كما يجوز للبنك الاعتماد على هذه المعلومات المجمعة لإرسال المراسلات الخاصة بالعملاء إليك سواءً عن طريق الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف أو رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو أي وسائل أخرى قد يعتبرها البنك مناسبة. وسيتم جمع بعض هذه البيانات والمعلومات من خلال استخدام ملفات تعريف الارتباط «كوكيز» وفقاً للشروط المطبقة على سياسة ملفات تعريف الارتباط لدينا. وتعتبر ملفات تعريف الارتباط «كوكيز» قطع صغيرة من المعلومات التي تخزن تلقائياً على متصفح الانترنت لدى الشخص الذي يتصفح الموقع على حاسوبه الخاص بحيث يمكن استردادها من قبل هذا الموقع. وبإمكانك إعداد متصفحك الإلكتروني ليتم تعطيل ملفات تعريف الارتباط المتكررة و/ أو الخاصة بالجلسة «كوكيز»، ولكنك لن تكون قادراً على تسجيل الدخول في الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني (على الرغم من مقدرتك مشاهدة الموقع الإلكتروني العام غير المحمي لدى البنك) عند تعطيلك لملفات تعريف الارتباط الخاصة بالجلسة (كوكيز).

١٠٠٢ 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 الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت الكاملة والخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت المختصرة

١٠٣ ينبغي عليك تفعيل أداة Secure Key الخاصة بك لغرض الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت الكاملة.

٢٠٣ إذا تم إرسال أداة Secure Key إليك، فسيكون لديك ٣٠ يوماً ميلادياً اعتباراً من التاريخ الذي تم فيه طلب أداة Secure Key لتفعيلها وفقاً لتعليمات التفعيل المرسله إليك مع الأداة. ويمكنك الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت المختصرة فقط لحين تفعيل أداة Secure Key.

- 3.3 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 removed. 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.
- 3.4 If you have been given access to PIB Full you will only be able to have PIB Full functionality by using your Secure Key Device. If you access the Service without using your Secure Key Device, you may only be able to have PIB Lite functionality.
- 3.5 If you have accessed Mobile Banking using Biometrics, you will only be able to access PIB Lite functionality on the Mobile Banking App.
- 3.6 The Bank reserves the right to provide you with either PIB Full or PIB Lite functionality at any time, at our discretion.

#### 4 INSTRUCTIONS

- 4.1 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 device or with Biometrics. Your ability to exercise the functions set out in this clause 4 will depend on whether you have been given PIB Full or PIB Lite functionality.
- 4.2 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.
- 4.3 You may place orders for the purchase or sale of foreign currency provided that the currency purchased is to be transferred between Accounts. 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.
- 4.4 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.
- 4.5 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 banking day.
- 4.6 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.

٣٠٣ إذا لم تفعل أداة Secure Key التي تم إرسالها إليك (سواء المطلوبة أو غير ذلك) في غضون ٣٠ يوماً ميلادياً من إرسالها، فقد يتم إزالة 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 بديلة.

٤٣ إذا تم منحك حق الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة، فستكون قادراً على الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة فقط عن طريق استخدام أداة Secure Key الخاصة بك. وستكون قادراً على الاستفادة من الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة فقط إذا وصلت إلى الخدمة دون استخدام أداة Secure Key الخاصة بك.

٥٣ إذا قمت بالدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك باستخدام السمات البيولوجية، فلن يكون بإمكانك سوى الوصول إلى الوظائف المحدودة للخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة على تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

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

#### ٤ التعليمات

١٠٤ 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 من خلال السمات البيولوجية. وتعتمد قدرتك على الاستفادة من الوظائف المذكورة في هذه المادة ٤ على ما إذا تم منحك حق الوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الكاملة أو الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت المختصرة.

٢٠٤ 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.

٣٠٤ بإمكانك تقديم الأوامر لشراء أو لبيع عملة أجنبية شريطة أن يكون الغرض من العملة التي تم شراؤها هو تحويلها بين الحسابات. وإذا قدمت أوامر لشراء أو بيع عملة أجنبية تعادل مبلغ حد الخدمة اليومي، فعدت 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.

٤٠٤ إذا قدمت تعليمات في يوم عمل لسداد دفع ما من حساب إلى بنك آخر بعد وقت انتهاء استلام طلبات الدفع، فسيتم تنفيذها في يوم العمل التالي.

٥٠٤ إذا قدمت تعليمات لسداد دفع 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.

٦٠٤ 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.

- 4.7 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.
- 4.8 The Bank may, in its absolute discretion and without liability, refuse to act on or delay acting on any Instruction if:
- 4.8.1 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);
- 4.8.2 the Bank knows of or suspects a breach of security in respect of or in connection with the operation of one or more of the Accounts or the Service generally; or
- 4.8.3 the Bank has terminated this Agreement.
- 4.9 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.
- 4.10 Due to unexpected communication network volumes and failures, there may be a time lag in transmission of information and communication via the Internet. Accordingly, your Instructions, requests or transactions may not be carried out within the time frames anticipated.
- 4.11 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.
- 4.12 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.
- 4.13 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.

## 5 ACCESS TO THE SERVICE

- 5.1 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 Service 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.
- 5.2 Once you have successfully identified yourself in the Service registration process, you will be asked to create a new Internet Banking ID (5-76 characters), confirm a Memorable Question and Memorable Answer (6-30 characters), create a Security Question and Security Answer and create a Password (8-30 characters).

٧-٤ 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 و يوم عمل في بلد حساب المستفيد والمركز المالي للعملة المعنية. .

٨-٤ بإمكان البنك، وفقاً لاختياره وحده ودون تحمل أي مطالبة، رفض التصرف أو تأخير التصرف بناءً على أي تعليمات إذا:

١٠-٨-٤ 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

٢-٨-٤ كان البنك يعلم أو يشتبه بانتهاك للأمن بشأن أو بشأن تشغيل أحد الحسابات أو أكثر أو الخدمة بشكل عام؛ أو

٣-٨-٤ أنهى البنك هذه الاتفاقية.

٩-٤ إذا كان لدى البنك تعليمات لأكثر من دفعة واحدة من حساب في نفس اليوم، فسيحدد الترتيب أو الأولوية التي سيتم فيها سداد الدفعات.

١٠-٤ نتيجة إلى أحجام المراسلات والاتصالات غير المتوقعة وحوادث الفشل فيها، فقد يكون هناك تأخرًا في إرسال المعلومات والمراسلات والاتصالات عبر الانترنت. وبالتالي، فقد لا يتم حمل تعليماتك أو طلباتك أو معاملاتك ضمن الحدود الزمنية المتوقعة.

١١-٤ ستكون مسؤولاً عن دقة وتمام التعليمات وعن التأكد من أنها تستوفي بالعرض المعدة له. ولن يكون البنك مطالباً عن أي خسارة أو تأخير إذا لم تكن محتويات هذه التعليمات صحيحة أو تامة.

١٢-٤ سيكون البنك مخولاً بالقيود على الحسابات، في أي مكان كانت ومضى ما كانت مفتوحة، أي مبالغ قام البنك بدفعها أو ترتبت عليه وفقاً للتعليمات.

١٣-٤ 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 جهاز هاتفك المتحرك.

## ٥ الوصول إلى الخدمة

١-٥ 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 الخدمة من حاسوب وليس من هاتف متحرك):

- رقم الخدمات المصرفية عبر الهاتف ورقم التعريف الشخصي للخدمات المصرفية عبر الهاتف المؤلف من ٦ خانات، أو
- رقم بطاقة الصراف الآلي/ الخصم أو رقم بطاقة الائتمان ورقم التعريف الشخصي لها.

٢-٥ سيطلب منك عند تعريف نفسك بنجاح في عملية التسجيل في الخدمة إنشاء رقم تعريف جديد للخدمات المصرفية عبر الانترنت (٧٦٠ حرفاً) والتأكيد على سؤال التذكير بكلمة السر وجواب التذكير بكلمة السر (٣٠٦ حرفاً) وإنشاء سؤال وجواب الأمان وإنشاء كلمة سر (٣٠٨ حرفاً).



- 5.3 You may be sent a Secure Key Device by the Bank. If you are not sent a Secure Key Device by the Bank, you may also request one by contacting the Bank through the Internet Site, in one of our branches or through the Bank's Call Centre.
- 5.4 Access to the Service and to your Account, once you have successfully completed the registration process for the Service, may thereafter be achieved by the Bank's Online verification of the Internet Banking ID, Security Question and Answer, Secure Key code (accessed by providing your Secure Key PIN) or Biometrics (for Mobile Banking once registered), and without the Bank having any ability to verify the actual identity of the person submitting this information to the Bank through use of the Service. It is of critical importance therefore for you to keep your 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.
- 5.5 The Bank may reset your Internet Banking ID, Password, memorable answer, Secure Key PIN and Security Answer at any time, by notifying you in writing. You may change your Password at any time.
- 5.6 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.
- 5.7 Mobile Banking can be used on a mobile telephone 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 Internet Banking can be accessed using Mobile Banking.
- 5.8 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.
- 5.9 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.
- 5.10 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.

٣٠٥ قد يرسل البنك إليك أداة Secure Key. وإذا لم يرسل البنك أداة Secure Key إليك، فيمكنك طلب أداة عن طريق الاتصال بالبنك عبر الموقع الإلكتروني أو تقديم طلب في أحد فروعنا أو التواصل مع مركز الاتصال الخاص بالبنك.

٤٠٥ يمكن الوصول إلى الخدمة وإلى حسابك، عند إتمام عملية التسجيل في الخدمة بنجاح، من خلال تحقق البنك من رقم التعريف الشخصي الخاص بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت وسؤال وجواب الأمان ورمز التعريف الشخصي Secure Key (الذي يمكن الوصول إليه عن طريق تقديم رقم التعريف الشخصي للأداة التعريف الشخصي Secure Key الخاصة بك) أو السمات البيولوجية (عند التسجيل في 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. وإنه بالبالغ الأهمية أن تقوم بالمحافظة على البيانات الخاصة بك بشكل سري وألا تفصح عن هذه المعلومات لأي أحد كان، بما في ذلك أولئك الذين يزعمون بأنهم يتصرفون بالنيابة عن البنك أو بأنهم موظفين من قبل البنك.

٥٠٥ بإمكان البنك إعادة ضبط رقم تعريف وكلمة سر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وجواب التذكير بكلمة السر ورقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key الخاصة بك في أي وقت، من خلال تليفك بذلك خطأً. ويمكنك تغيير كلمة السر الخاصة بك في أي وقت.

٦٠٥ 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.

٧٠٥ 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.

٨٠٥ 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.

٩٠٥ قد يتم إصدار تحديثات على تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بشكل دوري من خلال متجر التطبيقات App Store. وبالنسبة لبعض الأجهزة، سيتم تنزيل التحديثات بشكل تلقائي. وإذا لم يحدث ذلك، فسيستعين 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.

١٠٠٥ يمكن تثبيت واستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من قبل عملائنا فقط، الذين هم مسجلين لدينا بالفعل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الشخصية. 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.

## 6 SECURE E- MESSAGING

- 6.1 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".
- 6.2 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.
- 6.3 You must not send the Bank e-messages:-
- 6.3.1 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;
- 6.3.2 which require immediate attention such as a security breach of your Internet Banking ID or Password (in such circumstances, please immediately telephone the Bank instead);
- 6.3.3 which are requests of a transactional nature e.g. share dealing or fund management instructions;
- 6.3.4 reporting the loss or theft of your Secure Key device, cheques, ATM/Debit Cards and/or Credit Cards (in such circumstances, please immediately telephone the Bank instead);
- 6.3.5 using any content which would be regarded generally as offensive, frivolous or otherwise inappropriate.
- 6.4 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.
- 6.5 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.

## 7 E-STATEMENTS AND E-ADVICES

- 7.1 If you activate the "e-statement" facility through the Service or you registered for Internet Banking after 1st August 2010, your Account statements will henceforth be sent to you electronically. On the statement due date, you will receive an e-mail informing you that your e-statement is available. If you do not have the software already, you will need to download the Acrobat Reader (version 4.0 or above) software on your computer in order to view, save or print your e-statements. In the event that you do not have this software already installed on your computer, you may download the software for free from [www.adobe.com](http://www.adobe.com). If you prefer to revert to the method of the Bank mailing to you paper statements, you may deselect the e-statement option at any time.

## رسائل البريد الإلكتروني المحمية ٦

- ١-٦ يمكنك إرسال إلينا ويمكننا إرسال إليك رسائل إلكترونية محمية عن طريق «رسائل البريد الإلكتروني» المحمية في حال جعل البنك هذا التسهيل متاحاً أمامك.
- ٢-٦ سيقوم البنك في حال أرسلت إليه رسالة إلكترونية بالرد عليك في غضون يومين عمل عبر رسالة إلكترونية أو عبر الهاتف كإشهاد 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 أولاً رسالة إليك أو يجري مكالمة هاتفية معك كإشهاد على ذلك. ويرجى أخذ العلم بأنك عند إرسال طلباً إلى البنك، فقد لا يكون بإمكانه إرجاعه قبل أن يتم تنفيذه.
- ٣-٦ يجب عليك عدم إرسال رسائل إلكترونية إلى البنك:
- ١-٣-٦ فيما يتعلق بالمسائل التي يوجد فيها وظيفة محددة على الخدمة؛ على سبيل المثال لإبلاغ البنك بحدوث تغيير في عنوانك أو لسداد دفعة.
- ٢-٣-٦ فيما يتعلق بالمسائل التي تتطلب انتباهاً فورياً مثل انتهاك أمني لرقم تعريف أو كلمة سر الخدمات المصرفية الانترنت الخاصة بك (في هذه الحالات، يرجى الاتصال بالبنك هاتفياً على الفور بدلاً من ذلك).
- ٣-٣-٦ تعتبر طلبات ذات طبيعة تشبه طبيعة المعاملة؛ على سبيل المثال مشاركة تعليمات إدارة مسائل التداول أو إدارة الأموال.
- ٤-٣-٦ للإبلاغ عن فقدان أو سرقة أداة Secure Key أو شيكات و/أو بطاقات صراف آلي/ خصم و/أو بطاقات ائتمان (في هذه الحالات، يرجى الاتصال بالبنك هاتفياً على الفور بدلاً من ذلك).
- ٥-٣-٦ استخدام أي محتوى يعتبر بشكل عام مؤذي أو عابث أو غير ملائم.
- ٤-٦ يجوز للبنك إذا قمت باستخدام جزء الرسائل الإلكترونية المحمية من الخدمة بشكل غير ملائم في أي طريقة (وفقاً لاختياره المطلق وحده) بإيقاف أو إلغاء تسهيل رسائل البريد الإلكتروني المحمية أو حتى إنهاء استخدامك للخدمة وفقاً للأحكام الإنهاء الواردة في هذه الاتفاقية.
- ٥-٦ 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.

## ٧ كشف الحساب الإلكتروني والإشعارات الإلكترونية

- ١-٧ إذا قمت بتفعيل تسهيل «كشف الحساب الإلكتروني» عن طريق الخدمة أو قمت بالتسجيل في الخدمات المصرفية عبر الانترنت بعد تاريخ ١ أغسطس ٢٠١٠، فسيتم عندئذ إرسال كشف حسابك إليك إلكترونياً. وستستلم في تاريخ استحقاق كشف الحساب رسالة عبر البريد الإلكتروني تبلغك بأن كشفك حسابك الإلكتروني قد أصبح متوفراً. وإذا لم يكن لديك برنامج لفتحه، فستحتاج إلى تنزيل برنامج Acrobat Reader (النسخة ٤.٠ أو أعلى) على جهاز الكمبيوتر الخاص بك لعرض أو حفظ أو طباعة كشف حسابك الإلكتروني. ويمكنك تنزيل هذا البرنامج عن طريق الانترنت مجاناً من [www.adobe.com](http://www.adobe.com) إذا لم يكن مثبتاً على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. كما يمكنك العودة إلى الطريقة التي يرسل فيها البنك كشف حساب ورقية إليك حيث يمكن إزالة

Paper statements, for joint accounts, will be sent to you if any party to a joint account has not registered to use the Service or if any party to a joint account deselects the e-statement option

- 7.2 If you activate the "e-advice" facility through the Service, you will receive your transaction advices electronically through the Service, and paper advices will cease to be sent to you.
- 7.3 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 will receive an e-mail notification at the e-mail address provided to the Bank that you statements have been sent to you electronically. You may however de-select this option at any time.
- 7.4 You are deemed to have validly received your e-Statements at the time when e-mail notification is sent by us to you informing you that the e-Statement has been sent to you electronically. Our records constitute the final and conclusive evidence that such e-mail notification was effectively sent.
- 7.5 It is your responsibility to retrieve, collect, take delivery, download or otherwise seek to obtain statements related to your Account. Should you fail to receive your statements we shall not be held liable.
- 7.6 The e-statement and e-advice facilities are not available through Mobile Banking.

## 8 SMS ALERT SERVICE

- 8.1 The SMS Alert Service may be activated for you when using the Service. (The SMS Alert Service is not available through Mobile Banking).
- 8.2 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.
- 8.3 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 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.
- 8.4 Any information received by you under the SMS Alert Service is for general information purposes only, and shall not be taken as conclusive evidence of the matter to which it relates.
- 8.5 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

خيار كشف الحساب الإلكتروني في أي وقت. وسيتم إرسال كشوف حساب ورقية إليك، بالنسبة للحسابات المشتركة، في حال لم يكن أي طرف من أطراف الحساب المشترك مسجلاً لاستخدام الخدمة أو قام أي طرف من أطراف الحساب المشترك بإلغاء خيار كشف الحساب الإلكتروني.

- ٢٠٧ إذا قمت بتفعيل تسهيل «الإشعار الإلكتروني» عن طريق الخدمة، فستستلم إشعارات معاملاتك إلكترونياً عن طريق الخدمة، وستوقف إرسال الإشعارات الورقية إليك.
- ٣٠٧ وبالنسبة لعملاء بطاقة الائتمان الذين يمتلكون حساباً لدينا أيضاً، فسيتم تسجيلك تلقائياً في خدمة الكشوف الإلكترونية الخاصة ببطاقات الائتمان ولن تتلقى أي كشوف ورقية بعد ذلك. كما ستتلقى إشعاراً عبر البريد الإلكتروني على عنوان البريد الإلكتروني الذي قدمته إلى البنك يفيد بأن كشف حسابك قد أرسل إليك إلكترونياً. ويمكنك أيضاً إلغاء هذا الخيار في أي وقت.
- ٤٠٧ سنتعتبر أنك قد تلقيت كشف حسابك الإلكتروني بشكل صحيح في وقت إرسال إشعارنا إليك عبر البريد الإلكتروني لإبلاغك بأن كشف حسابك الإلكتروني قد تم إرساله إليك إلكترونياً. وتمثل سجلاتنا الدليل النهائي والقطعي الذي يثبت إرسال الإشعار إليك.
- ٥٠٧ من مسؤوليتك استرجاع أو تحصيل أو استلام أو تنزيل أو خلاف ذلك السعي للحصول على الكشوف المتعلقة بحسابك. ولن نكون مطالبين في حال عدم قيامك باستلام كشوف حسابك.
- ٦٠٧ لن تكون تسهيلات كشف الحساب الإلكتروني والإشعار الإلكتروني متوفرة عن طريق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

## ٨ خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة

- ١٠٨ قد يتم تفعيل خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة إليك عند استخدام الخدمة. (ولن تتوفر خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة عن طريق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك).
- ٢٠٨ سيقوم البنك بين الحين والآخر وبالتحديد حسب اختياره نطاق ومزايا خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة وستكون مخولاً بتعديل أو توسيع أو تخفيض هذه الخدمة في أي وقت بناءً على إشعار يرسل إليك.
- ٣٠٨ 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 لا الحصر، 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 قامت به شركة (شركات) الاتصالات بشأن شبكتهم أو عن طريق أي مزود خدمة بشأن خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة. ولن يتحمل البنك أي مسؤولية أو مسؤولية عن هذا التعليق أو الإيقاف 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 الإيقاف في غضون ٣ أيام عمل من تاريخ استلام البنك لإشعار الإيقاف.
- ٤٠٨ إن أي معلومات تستلمها بموجب خدمة رسائل التنبيه النصية القصيرة هي لأغراض المعلومات العامة فقط، ولن يتم اعتبارها دليلاً وحيداً على المسألة التي تتعلق بها.
- ٥٠٨ 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

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.

- 8.6 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.
- 8.7 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.
- 8.8 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.
- 8.9 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.

## 9 SERVICE INTERRUPTION

- 9.1 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:
- 9.1.1 the Bank needs to suspend the Service for maintenance or other reasons; or
- 9.1.2 the Bank suspects a breach or a potential breach of security; or
- 9.1.3 you fail to take reasonable care to ensure the security of your use of the Service;
- 9.2 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.

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.

7-8 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 مطالبة أو 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.

7-8 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.

8-8 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.

9-8 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 رسال التنبيه النصية القصيرة.

## 9 انقطاع الخدمة

9-1 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:

9-1-1 يحتاج البنك إلى تعليق الخدمة لأغراض الصيانة أو لأسباب أخرى أو

9-1-2 يشتبه البنك بوقوع انتهاك أو انتهاك محتمل للأمن أو

9-1-3 عجزك عن اتخاذ سبل العناية المعقولة للتأكد من أمن استخدامك للخدمة.

9-2 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..

## 10 SECURITY OF YOUR INTERNET BANKING ID, PASSWORD, MOBILE BANKING, BIOMETRICS AND SECURE KEY DEVICE

- 10.1 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.
- 10.2 The Bank may from time to time provide guidelines for ensuring the security of a Password, Memorable Answer, Security Answer, Secure Key PIN, Internet Banking ID, Mobile Banking or Biometrics. The guidelines will provide examples only of security measures and will not determine your liability for any unauthorised Instruction on your Account. Liability for such transactions will be determined in accordance with clauses 12 and 13 below.

## 11 WHAT TO DO IF YOUR INTERNET BANKING ID, SECURE KEY PIN, MOBILE BANKING, BIOMETRICS OR PASSWORD IS LOST OR STOLEN OR OTHERWISE COMPROMISED

- 11.1 You must notify the Bank immediately by calling the Bank's Call Centre if:
- a record of your Internet Banking ID, Secure Key PIN, Password and/or mobile telephone device is lost or stolen;
  - you become aware or suspect another person knows your Internet Banking ID, Secure Key PIN or Password;
  - you become aware or suspect another person has compromised or changed your Biometrics without your permission; and/or
  - you become aware or suspect another person has made unauthorised use of the Service.
- The Bank will then cancel your Password or Secure Key PIN and arrange for you to select a new one.
- 11.2 The Bank may cancel an Internet Banking ID, Secure Key PIN and/or Password at any time without notice if it believes either is being misused.
- 11.3 You agree that the Bank may disclose information about you or your Account to the police or other third parties if it thinks it will help prevent or recover losses.

## ١٠ حماية إسم الدخول للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، كلمة السر وتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والسّمات البيولوجية وأداة التعريف الشخصي Secure Key الخاصة بك

- ١٠-١ 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 التعرف إليه من اسمك أو أية كلمة سر واضحة.
- ٢٠-١ بإمكان البنك تقديم إرشادات للتأكد من تأمين كلمة السر أو جواب التذكير بكلمة السر أو جواب الأمان أو رقم التعريف الشخصي لأداة التعريف الشخصي Secure Key ورقم التعريف الشخصي الخاص بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو السّمات البيولوجية. وستوفر هذه الإرشادات إجراءات أمنية فقط ولن تحدد مسؤوليتك عن أية تعليمات غير مصرح بها على حسابك. وسيتم تحديد المسؤولية عن أية معاملات وفقاً للمواد ١٢ و ١٣ أدناه.

## ١١ ما الذي ينبغي عليك فعله في حال فقدان أو سرقة أو بخلاف ذلك الكشف عن رقم التعريف الشخصي الخاص بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت ورقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والسّمات البيولوجية أو كلمة السر الخاصة بك

- ١٠-١١ يجب عليك إبلاغ البنك بذلك على الفور عن طريق التواصل مع مركز الاتصال الخاص بالبنك في حال:
- فقدان أو سرقة رقم التعريف الشخصي الخاص بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key أو كلمة السر و/أو جهاز هاتفك المتحرك؛
  - أصبحت على علم أو اشتبهت بأن شخصاً آخر يعرف إسم الدخول الخاص بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو رقم التعريف الشخصي لأداة التعريف الشخصي Secure Key أو كلمة السر الخاصة بك؛
  - أصبحت على علم أو اشتبهت بأن شخصاً آخر قام بالتلاعب في أو تغيير سماتك البيولوجية بدون إذن منك؛ و/أو
  - أصبحت على علم أو اشتبهت بأن شخصاً آخر قام باستخدام الخدمة بشكل غير مصرح به
- وسيقوم البنك بعد ذلك بإلغاء كلمة السر و/أو رقم التعريف الشخصي لأداة Secure Key الخاصة بك وجعلك تختار واحدة جديدة.
- ٢٠-١١ يمكن للبنك إلغاء رقم التعريف الشخصي الخاص بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت ورقم التعريف الشخصي أو كلمة السر لأداة Secure Key الخاصة بك في أي وقت ودون إشعار في حال كان لديه سبب يدعو للاعتقاد بأنها إما قد كشفت أو تم إساءة استخدامها.
- ٣٠-١١ توافق على أنه بإمكان البنك الإفصاح عن معلومات حولك أو حول حسابك إلى الشرطة أو أطراف أخرى في حال اعتقد بأنها ستمنع أو ستسترد الخسائر.

## 12 RECORDS AND STATEMENTS

- 12.1 You should carefully check 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. Failure to do so may render you liable for any unauthorised transaction which you may not otherwise be liable for.
- 12.2 The Bank's records, unless proven to be manifestly wrong, will be evidence of your dealings with the Bank in connection with the Service.
- 12.3 The values shown for your non - insurance based products are based on the details of your investments held in the Bank's records and will not have been adjusted to reflect any sales or purchases made by you directly. The Bank shall not be liable or responsible in any way for any inaccurate or incorrect information provided by any third party.
- 12.4 Your investments in insurance based products are quoted at the investment value as at the purchase date. The figures shown are the aggregate amounts invested by you and not the current value of your investments.
- 12.5 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.

## 13 YOUR LIABILITY

- 13.1 You will be liable for any loss of funds arising from any unauthorised transaction on your Account if the loss occurs before you notify the Bank that your Internet Banking ID, Password, Secure Key PIN, Biometrics or Secure Key Code 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;
- 13.1.1 fraud or failure on your part to look after and keep your Password or Internet Banking ID, Biometrics or Secure Key secure in accordance with clause 10, or extreme carelessness on your part to protect the security of your Password or Internet Banking ID, Biometrics or Secure Key is the dominant cause of your loss; or
- 13.1.2 unreasonable delay on your part in notifying the Bank of the misuse, loss or theft of your Internet Banking ID or Password or Secure Key or Biometrics 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.
- 13.2 However, your liability arising pursuant to clause 13.1 above will not exceed the lesser of:
- 13.2.1 the credit balance of the Account plus any pre-arranged credit limit; or
- 13.2.2 the amount you are able to withdraw from your Account on the day the unauthorised transaction takes place.
- 13.3 You will not be liable for losses to your Account which are incurred:

## ١٢ السجلات والكشوف

- ١٠-١٢ يجب عليك التحقق بعناية من سجلات وكشوف الحساب 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. وقد يفسر عدم القيام بذلك على أنه قبول من جانبك للمعاملات غير المصرح بها المزعومة وأيضاً سيجعلك ذلك مطالباً عن المعاملات غير المصرح بها التي قد لا تكون مسؤولاً عنها.
- ٢٠-١٢ ستعتبر سجلاتنا، ما لم يتم إثبات خطأ فيها، بمثابة الدليل الحصري والوحيد على تعاملاتك مع البنك بشأن الخدمة.
- ٣-١٢ إن القيم الظاهرة بالنسبة للمنتجات القائمة على غير التأمين مبنية على بيانات استثماراتك المدونة في سجلات البنك ولن يتم تعديلها لتعكس أي عمليات بيع أو شراء قيمت بها مباشرة. ولن يكون البنك مطالباً أو مسؤولاً في أي شكل عن أي معلومات غير دقيقة أو غير صحيحة مقدمة من قبل أي طرف آخر.
- ٤-١٢ يتم تحديد أسعار استثماراتك في المنتجات القائمة على التأمين بناء على قيمة الاستثمار في تاريخ الشراء. وتكون الأرقام الظاهرة هي مجموع المبالغ التي تستثمرها وليس القيمة الحالية لاستثماراتك.
- ٥-١٢ مع مراعاة قوانين الدلائل والفرائن والإثباتات المعمول بها، يوافق كل طرف على عدم الاعتراض على قبول سجلات الآخ كدليل في الإجراءات القانونية لأن هذه السجلات غير أصلية أو غير مكتوبة أو مستندات تم إنتاجها أو طباعتها من حاسوب.

## ١٣ مطالبتك ومسؤوليتك

- ١٠-١٣ ستكون مطالباً عن أي خسارة لأموال ناشئة عن أية معاملة غير مصرح بها تمت على حسابك في حال حدثت الخسارة قبل أن تقوم بإبلاغ البنك بأن إسم الدخول أو كلمة السر والخدمات المصرفية عبر الانترنت أو رقم التعريف الشخصي لأداة التعريف الشخصي Secure Key أو السمات البيولوجية أو رمز أداة Secure Key التعريف الشخصي الخاصة بك قد تم إساءة استخدامها أو فقدانها أو سرقتها أو أصبحت معروفة لشخص ما آخر وفي حال ساهمت في الخسارة لأن:
- ١٠-١٣-١ حثالك أو عجزك عن الاعتناء والحفاظ على كلمة السر أو إسم الدخول الخاص بالخدمات المصرفية عبر الانترنت أو السمات البيولوجية أو رمز أداة التعريف الشخصي Secure Key الخاصة بك بشكل سري بما يتوافق مع المادة ٩ أو إهمالك الفادح بالعجز عن حماية أمن كلمة السر أو إسم الدخول للخدمات المصرفية عبر الانترنت أو خاصية البصمة Touch ID أو رمز أداة التعريف الشخصي Secure Key الخاصة بك كان هو السبب الرئيسي في وقوع الخسارة؛ أو
- ٢٠-١٣-٢ تأخرتك غير المنطقي في إبلاغ البنك حول إساءة استخدام أو فقدان أو سرقة رقم تعريف أو كلمة سر الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو رمز أداة Secure Key أو السمات البيولوجية الخاصة بك أو أصبح أياً 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 أبلغت فيه البنك.
- ٢٠-١٣ ومع ذلك، لن تتجاوز مطالبتك الناشئة حسب المادة ١٠-١٣ أعلاه الأقل من:
- ٢٠-١٣-١ رصيد الحساب زائد أي حد ائتماني تم إعداده مسبقاً أو
- ٢٠-١٣-٢ المبلغ الذي بإمكانك سحبه من حسابك في اليوم الذي تمت فيه المعاملة غير المصرح بها.
- ٣-١٣ لن تكون مطالباً عن الخسائر التي يتم تكبيدها:

- 13.3.1 before you have received your Internet Banking ID; or
- 13.3.2 if the transaction(s) giving rise to the loss occurred after you notify the Bank that your Internet Banking ID, Password or Secure Key, Biometrics has been misused, compromised, lost or stolen or become known to someone else; or
- 13.3.3 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
- 13.3.4 in circumstances where the access method to the Service (including the Password or Internet Banking ID or Secure Key or Biometrics) had been cancelled or expired, or was, faulty or forged; or
- 13.3.5 by the same transaction being incorrectly debited by the Bank more than once to the same Account.
- 13.4 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.
- 13.5 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 telephone device. We are not responsible for any loss you may incur as a result of this.

## 14 THE BANK'S LIABILITY

- 14.1 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.
- 14.2 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.
- 14.3 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.
- 14.4 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.
- 14.5 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

١٣-١ قبل تليفك لرقم التعريف الشخصي الخاص بالخدمات المصرفية عبر الانترنت؛ أو

١٣-٢ في حال وقوع المعاملة (المعاملات) التي أدت للخسارة بعد إبلاغك البنك بأن رقم تعريف أو كلمة سر الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو رمز أداة Secure Key أو السمات البيولوجية الخاصة بك قد تم إساءة استخدامها أو فقدانها أو سرقتها أو أصبحت معروفة لشخص آخر؛ أو

١٣-٣ 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

١٣-٤ في الظروف التي تكون فيها طريقة الوصول إلى الخدمة (بما فيها كلمة رقم تعريف أو كلمة سر الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو رمز أداة Secure Key أو السمات البيولوجية) ملغية أو منتهية الصلاحية أو كانت خاطئة أو مزورة؛ أو

١٣-٥ بسبب قيد نفس المعاملة بشكل خاطئ من قبل البنك لأكثر من مرة على نفس الحساب.

١٣-٤ 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.

١٣-٥ 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 جهاز هاتفك المتحرك لأي أضرار. كما أن غير مسؤولين على أي خسائر قد تتكبدها نتيجة لذلك.

## ١٤ مطالبة أو مسؤولية البنك

١٤-١ 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 وموثائق وسلوك وممارسات سائدة في السوق قد تكون مطبقة بين الحين والآخر.

١٤-٢ 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.

١٤-٣ 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 مدخرات.

١٤-٤ 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.

١٤-٥ 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

- 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.
- 14.6 In relation to information pertaining to any product or service not provided by the Bank (including without limitation, insurance and unit trust products), you should verify all such information with the product/service provider before relying on any information supplied.
- 14.7 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.
- 14.8 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.
- 14.9 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.
- 14.10 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.
- 14.11 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.
- 14.12 Subject to clause 13 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.
- 14.13 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.
- 14.14 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

كانت ملائمة لأي غرض أم لا. ولن يكون أي موظف أو وكيل لدى البنك أو أي مزود للمعلومات مفوضاً 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.

7-14 بالنسبة للمعلومات الخاصة بأي منتج أو خدمة لا يوفرها البنك (بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر، التأمين ومنتجات صناديق حصص الاستثمار)، يجب عليك التحقق من جميع المعلومات لدى مزود المنتج/ الخدمة قبل الاعتماد على أية معلومات مقدمة.

7-14 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.

8-14 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.

9-14 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 ضمناً. ولم يتم تقديم على وجه الخصوص أي ضمان بشأن عدم مخالفة أو أمن أو صحة أو دقة لأي غرض أو خلوها من أي فيروسات حاسوبية فيما يتعلق بهذه المعلومات والمواد.

10-14 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.

11-14 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.

12-14 بالخضوع إلى المادة 13 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.

13-14 لن يكون البنك مسؤولاً عن أي ضرر أو خسارة بسبب أفعال أو قصور من جانب موظفيه إلا في حال قاموا بفعل غير قانوني.

14-14 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



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.

14.15 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.

## 15 COMPLAINT PROCEDURE

15.1 If you wish to register a concern regarding our services, please contact our Regional Contact Center for assistance. Once you call our Regional Contact Centre, you will receive a notification acknowledging your complaint/ feedback 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 a Complaint Reference Number, together with the approximate time frame required to resolve the matter. You will be contacted by the committed date with a full response. Further details are outlined in HSBC Public Website, which can be found on <http://www.hsbc.ae/1/2/personal/feedback>.

## 16 CHANGES TO THIS AGREEMENT

16.1 The Bank reserves the right to change this Agreement and any other information it has issued about the Service at any time. If the Bank introduces a new fee or charge, increases your liability for losses or adjusts any periodic transaction limits you will be given at least 60 days notice by such method as the Bank shall decide. Notice of any other change will be given in writing (for example on Account Statements or published on our Web Site) or through SMS or electronic mails. Continued access to and use of the Service by you after such modifications have been notified to you shall constitute acceptance by you of the same.

16.2 When the Bank introduces new services in connection with the Service, the Bank may provide them on supplementary terms which will be notified to you from time to time in accordance with this Agreement.

## 17 FEES AND CHARGES

17.1 If you use the Service to effect a transaction you may incur a fee on the Account you access. The fees and charges payable in respect of transactions 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 Internet Site or collected in hard copy format at any of the Bank's branches.

17.2 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.

17.3 You authorise the Bank to debit your Account with any charges incurred in

الخدمة. ولن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسارة قد تترتب عليك في حال عجزت عن الالتزام بهذه الاتفاقية واتباع جميع الإرشادات الأمنية.

10-14 يخضع استخدام الانترنت لمخاطر أخرى قد لا تكون ذات طبيعة أمنية على النحو المذكور أعلاه ولكنها تنشأ من عوامل خارجة 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 معاملتك أو فقدانها أو إرسالها بشكل غير دقيق وقد ينتج عنه معاناتك من الخسائر. وما لم يكن البنك مهملاً بشكل فاحش، لن يكون البنك مسؤولاً عن هذه الخسائر.

## 10 إجراءات الشكوى

10-15 إذا كنت ترغب في تسجيل ملاحظات بشأن خدماتنا، يرجى الاتصال بمركز الاتصال الإقليمي للحصول على المساعدة. بمجرد الاتصال بمركز الاتصال الإقليمي، ستلقى إخطاراً بتقديم شكواك / ملاحظاتك وسيتم الاتصال بك في غضون يومين عمل. في حال تعذر علينا تقديم حل فوري لشكواك / تعليقاتك، سيتم تزويدك برقم مرجعي للشكوى، بالإضافة إلى الإطار الزمني التقريبي المطلوب لحل هذه المشكلة. سيتم الاتصال بك بحلول الميعاد المحدد متضمنين إجابة شاملة. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل على الموقع العام لبنك إتش إس بي سي و الذي يمكن العثور عليه عن طريق الرابط <http://www.hsbc.ae/personal/feedback/2/1/>

## 16 التغييرات على هذه الاتفاقية

10-16 يحتفظ البنك بحق تغيير هذه الشروط وأية معلومات أخرى قد أصدرها حول الخدمة في أي وقت. وفي حال أصدر البنك رسماً أو أجراً جديداً أو زاد من حد مطالبتك أو مسؤوليتك عن الخسائر أو عدل أية حدود دورية بشأن المعاملات. فسيقوم البنك بتقديم إشعار إليك بمدة لا تقل عن 60 يوماً وذلك بالطريقة التي يقررها. وأي إشعار بشأن أي تغيير آخر سيتم تقديمه بشكل خطي (على سبيل المثال على كشوف الحساب أو الإعلان على موقعنا الإلكتروني) أو عن طريق رسالة نصية قصيرة أو رسائل بريد إلكترونية. وإن دخولك واستخدامك المتواصل للخدمة بعد إبلاغك بهذه التعديلات يعتبر قبولاً لها من قبلك.

10-17 عند تقديم أية مزايا جديدة تتعلق بالخدمات، فقد يقوم البنك بتقديمها كشرط إضافية وسيتم إبلاغك بها بين الحين والآخر وفقاً لهذه الاتفاقية.

## 17 الرسوم والأجور

10-17 قد يفرض على الحساب الذي تدخل إليه رسماً أو أجراً في حال استخدامك الخدمة لتنفيذ معاملة ما. وستكون الرسوم والأجور المستحقة الدفع المتعلقة بالمعاملات على النحو المفصل في جدول رسوم الخدمات والتعرفة لدى البنك (المطبقة في وقت تنفيذ المعاملة ذات الصلة) وعلى النحو الظاهر في فروعنا أو على الموقع الإلكتروني أو أخذ نسخة ورقية منها في أي فرع من فروع البنك.

10-17 ستكون مطالباً عن أي رسوم هاتفية وأي رسوم أخرى تفرض من قبل مزود الخدمة الخاص بك نتيجة إلى دخولك واستخدامك للخدمة.

10-17 تفوض البنك بالقيود على حسابك أي رسوم أو أجور تترتب عليك بسبب استخدامك للخدمة

## 18 ELECTRONIC ADVERTISING

18.1 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), you agree that this restriction will not apply to these electronic advertisements and consent to receiving them when accessing the Bank's internet website and/or Service.

## 19 SECURITY OF INTERNET BANKING AND MOBILE BANKING

19.1 The Bank uses a very high level of encryption to protect your transactions and 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.

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

19.3 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.

19.4 You are required to protect yourself against some of the security risks by ensuring that you do not in any circumstances disclose your Internet Banking ID and/or Password to anyone, allow anyone else to register their fingerprint(s) or facial map(s) on your mobile telephone device in case of Biometrics and protect your Secure Key device from unauthorised use (please see clause 19 for information on this issue).

19.5 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.

19.6 You shall assess the security features of the Service, and internet 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.

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

١٨-١٠ 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)، فإنك توافق بأن هذا القيد سيطبق على هذه الإعلانات الإلكترونية وتوافق على تلقيها عند وصولك إلى موقع البنك الإلكتروني و/أو خدماته.

## ١٩ أمن الخدمات المصرفية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك

١٩-١٠ يقوم البنك باستخدام مستوى عالي من التشفير لحماية معاملتك وحساباتك من الوصول غير المصرح به. وقد يكون استخدام هذه المستويات من التشفير غير قانوني في بعض الاختصاصات القضائية. وسيقع 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.

١٩-٢ توافق على عدم التدخل في أو عدم إلحاق الضرر (أو محاولة التدخل أو إلحاق الضرر) بأي بيانات أو برامج مصاحبة للخدمة.

١٩-٣ لا يمكن للبنك بسبب الطبيعة المفتوحة لشبكة الانترنت 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 آخر المزايا الأمنية التي نقوم بتطبيقها.

١٩-٤ 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 الانترنت الخاصة بك لأي شخص كان، أو السماح لأي شخص آخر بتسجيل بصمات أصابعه أو سمات وجهه على جهاز هاتفك المتحرك في حال استخدام السمات البيولوجية، وحماية أداة Secure Key الخاصة بك من الاستخدام غير المصرح به (يرجى الاطلاع على المادة ١٩ للحصول على معلومات حول هذه المسألة).

١٩-٥ 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.

١٩-٦ ينبغي عليك تقييم المزايا الأمنية للخدمة والخدمات المصرفية عبر الانترنت بشكل عام، وسنددد 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.

١٩-٧ لتسجيل الدخول باستخدام خاصية Touch ID، فينبغي عليك التأكد من أن بصمات أصابعك هي الوحيدة المسجلة على جهاز الهاتف المتحرك. وقد تكون مسؤولاً عن كافة المعاملات التي يتم إجراؤها من حساباتك إذا كانت بصمات أصابعك هي ليست الوحيدة المسجلة على جهاز الهاتف المتحرك.

19.8 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 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 telephone 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, 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.

19.9 You must take all reasonable precautions to keep safe and prevent fraudulent use of your mobile telephone device. Once you have logged on to Mobile Banking do not leave the mobile telephone device unattended or let anyone else use your mobile telephone device. Always ensure you log out of Mobile Banking once you have finished using the Service, and in particular do not leave your mobile telephone 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 telephone device operating system that apply to your use of Mobile Banking.

19.10 You must not use Mobile Banking on any mobile telephone device or operating system that has been modified outside the mobile telephone device or operating system vendor supported or warranted configurations. This includes mobile telephone 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.

19.11 You must delete Mobile Banking from your mobile telephone device if you change your mobile telephone device or dispose of it. If you change your mobile telephone device number please advise us on Bank's Call Center or Phone Banking of this change without delay.

19.12 You should only download Mobile Banking and its updates from an official supplying app store and not from any unofficial sources.

## 20 E-MAIL SCAMS

20.1 No individual employed by the Bank or any of the HSBC Group of Companies will ever ask you to disclose or confirm your Internet Banking ID, 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 Internet Banking ID, Password or Secure Key PIN or Secure Key Code. Recently, customers of other Financial Institutions were targeted using this method. We ask you

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 13 سنة. وتزداد المخاطرة إذا قمت بتعطيل «طلب الانتباه لسمات الوجه لبصمة الوجه Face ID» في إعدادات جهاز هاتفك 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، فإننا ننصح بعدم استخدام السمات البيولوجية لتسجيل الدخول. وإذا اخترت تفعيل خاصية Face ID، فستكون مسؤولاً عن جميع المعاملات التي تتم من حساباتك.

9-19 يجب عليك اتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة للحفاظ على أمن ومنع الاستخدام الاحتمالي لجهاز هاتفك المتحرك. وعند قيامك بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك فلا ينبغي عليك ترك جهاز الهاتف المتحرك بدون مراقبة أو السماح لأي شخص آخر باستخدام جهاز هاتفك 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 جهاز هاتفك 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 جهاز هاتفك المتحرك التي تنطبق على استخدامك للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

10-19 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.

11-19 يجب عليك حذف تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من جهاز هاتفك المتحرك إذا قمت بتغيير أو التخلص من جهاز هاتفك المتحرك. وإذا قمت بتغيير رقم جهاز هاتفك المتحرك، فيرجى إعلام مركز الاتصال لدى البنك أو مركز الاتصال الخاص بالخدمات المصرفية الهاتفية بهذا التغيير دون أي تأخير.

12-19 يجب عليك فقط تنزيل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك وتحديثه من المزود الرسمي لمركز التطبيقات App Store وليس من أي مصادر غير رسمية.

## ٢٠ البريد الإلكتروني الاحتمالي

10-19 لن يقوم أي شخص يعمل لدى البنك أو أي شركة من شركات مجموعة HSBC بالطلب منك الإفصاح أو التأكيد على رقم تعريف أو كلمة سر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو رقم التعريف الشخصي 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 الاحتمالية طريقة يتم استخدامها من قبل الأشخاص المحتملين للحصول على بيانات رقم تعريف أو كلمة سر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو رقم التعريف الشخصي الخاص بأداة Secure Key أو رمز أداة Secure Key الخاصة بك. وغالباً ما تم استهداف

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.

- 20.2 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 Internet Banking IDs, Passwords, Secure Key PIN, Secure Key Code or confirmation of personal details.
- 20.3 On occasion, we may send e-mails promoting our products and services. You can respond to these but you do not have to key in passwords for such responses.
- 20.4 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.

## 21 RECORDING TELEPHONE CALLS

- 21.1 The Bank records telephone calls made to the Bank's Call Centre for transaction verification, quality control and/or training or other evidentiary purposes.

## 22 COPYRIGHTS, TRADEMARKS AND COPYING MATERIALS

- 22.1 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.
- 22.2 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.
- 22.3 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.
- 22.4 Unless expressly permitted by this Agreement, you shall not, and shall not attempt to:

العملاء لدى المؤسسات المالية الأخرى مؤخرًا من خلال هذه الطريقة. ولذلك نطلب من اتخاذ أقصى درجات الحيلة والحذر. وتقوم رسائل البريد الإلكتروني عادةً 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.

- ٢٠٠ لا ترد على رسائل البريد الإلكتروني التي تطلب منك معلومات أمنية. فلا البنك ولا أي شركة من شركات مجموعة HSBC يستخدم مراسلات البريد الإلكتروني لنقل أو الحصول على معلومات ذات طبيعة حساسة مثل أرقام التعريف أو كلمات السر أو الأرقام التعريفية الشخصية أو رموز Secure Key أو التأكيد على البيانات الشخصية.
- ٣٠٠ قد نرسل لك في بعض الأحيان رسائل بريد إلكتروني للترويج لمنتجاتنا وخدماتنا. ويمكنك الرد على هذه الرسائل ولكن لا يتعين عليك إدخال أية كلمات سر على هذه الردود.
- ٤٠٠ في حال تلقيت أية رسائل بريد إلكتروني يبدو مشتبهاً 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.

## ٢١ تسجيل المكالمات الهاتفية

- ١٠٢١ قد يقوم البنك بتسجيل المكالمات الهاتفية التي تقوم بها مع مركز الاتصال لدى البنك للتحقق من المعاملات ولأغراض ضمان الجودة والتدريب أو لأغراض إنبائية أخرى.

## ٢٢ حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية ونسخ المواد

- ١٠٢٢ إن البنك والأطراف الآخرين 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 الآخرين، حسبما هو معمول به.
- ٢٠٢٢ 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 بأية 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.
- ٣٠٢٢ 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 وأملك 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.
- ٤٠٢٢ يجب عليك، ما لم يسمح بذلك بشكل صريح في هذه الاتفاقية، عدم القيام وعدم محاولة القيام بـ:

- 22.4.1 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.
- 22.4.2 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.
- 22.4.3 incorporate or combine the Confidential Information with any other programs.
- 22.5 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.
- 22.6 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.
- 22.7 You must not alter, modify, adapt, reverse-engineer, copy or reproduce all or any part of Mobile Banking.
- 22.8 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.
- 22.9 Mobile Banking is for your personal use only, and you must not use Mobile Banking for business or commercial or other unauthorised purposes.

## 23 TERMINATION

- 23.1 You may stop your use of the Service at any time by giving written notice to the Bank.
- 23.2 The Bank may terminate the Service at any time by giving you a written notice.
- 23.3 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
- 23.4 Upon termination of Mobile Banking, you must remove Mobile Banking from your mobile telephone 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.

١٠٤٢٢ 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 بأية 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.

٥٠٢٢٢ 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.

٦٠٢٢٢ 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.

٧٠٢٢٢ يجب عليك عدم تغيير، أو تعديل، أو تهيبىء أو عكس هيكله أو نسخ أو إعادة إنتاج كل أو أي جزء من تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

٨٠٢٢٢ 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.

٩٠٢٢٢ 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.

## ٢٣ الإنهاء

١٠٢٣٣ بإمكانك التوقف عن استخدامك للخدمة في أي وقت من خلال تقديم إشعار خطي بذلك إلى البنك.

٢٠٢٣٣ بإمكان البنك إنهاء الخدمة في أي وقت من خلال تقديم إشعار خطي بذلك إليك.

٣٠٢٣٣ قد لا يقوم البنك بتنفيذ دفعات الفواتير أو تحويلات الأموال التي أصدرت تعليمات بها وتم جدولة تنفيذها بعد إنهاء استخدامك للخدمة ما لم يؤكد البنك على خلاف ذلك لك.

٤٠٢٣٣ عند إنهاء استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، يجب عليك إزالة تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من جهاز هاتفك المتحرك وإتلاف كافة نسخ تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بما في ذلك كافة المكونات الموجودة بجوهرتك. كما أن كافة الحقوق التي تمتلكها فيما يتعلق بتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك ستنتهي بأنر فوري.

## 24 GOVERNING LAW

24.1 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 non-DIFC courts of the Country. The laws of the Country and any local applicable Emirate laws will apply to this Agreement.

## 25 AGENCIES

25.1 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.

## 26 TRANSACTIONS WITH OTHER INSTITUTIONS

26.1 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.

26.2 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.

26.3 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.

## 27 NOTICES

27.1 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.

27.2 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:

27.2.1 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;

27.2.2 in the case of posting, 3 days from despatch to the last address provided by you notwithstanding the subsequent return of such notice and advice;

27.2.3 in the case of each e-mail communication, immediately after transmitting to the e-mail address through which you have so communicated with the Bank;

27.2.4 in the case of e-mail communication initiated by the Bank through the Service, immediately after issuance of the message by the Bank; and

27.2.5 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.

١٠٢٤ 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، فنتفق على تسوية النزاع خارج إختصاص محاكم مركز دبي المالي العالمي في الدولة. و تطبق قوانين الدولة وأي قوانين محلية مطبقة خاصة بالإمارة على هذه الاتفاقية.

## ٢٥ الوكالات

١٠٢٥ 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.

## ٢٦ المعاملات المبرمة مع المؤسسات الأخرى

١٠٢٦ 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.

٢٠٢٦ 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.

٣٠٢٦ قد يقوم البنك، بصفته وكيلك، بالاتفاق مع أي مؤسسة تكون فيها شروط هذه الاتفاقية مطبقة بينك وبينها لمنحها القدرة على تنفيذ التعليمات.

## ٢٧ الإشعارات

١٠٢٧ 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.

٢٠٢٧ 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:

١٠٢٠٢٧ في حال التسليم شخصياً، في وقت التسليم شخصياً أو عند تركها على آخر عنوان قدمته بغض النظر عن إعادتها لاحقاً؛

٢٠٢٠٢٧ في حال الإرسال بالبريد العادي، بعد ٣ أيام من إرسالها إلى آخر عنوانه قدمته بغض النظر عن إعادتها لاحقاً؛

٣٠٢٠٢٧ في حال الإرسال بالبريد الإلكتروني، على الفور بعد الإرسال إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي تتواصل من خلاله مع البنك؛

٤٠٢٠٢٧ في حال الإرسال بالبريد الإلكتروني من قبل البنك عبر الخدمة، على الفور بعد إصدار الرسالة من قبل البنك؛ و

٥٠٢٠٢٧ 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.

٣٠٢٧ 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.

## ٢٨ القوة القاهرة

١٠٢٨ لن يكون أي طرف مطالباً عن تأخير أو عجز في تادية أي التزام من التزاماته المحددة بموجب هذه الاتفاقية بحيث يكون سبب ذلك ظروف خارجة عن نطاق سيطرته المعقولة، بما في ذلك على سبيل الذكر لا 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 أو الأحداث 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.

٢٠٢٨ 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.

## ٢٩ مسائل متفرقة

١٠٢٩ ن هذه الاتفاقية هي مجمل الاتفاقية المبرمة بين الأطراف بشأن استخدام الخدمة. وهي تلغي جميع الاتفاقيات والاتصالات والمراسلات والتعهدات والمناقشات السابقة بينك وبين البنك بشأن الخدمة. وستبقى أية اتفاقيات أخرى مبرمة بينك وبين البنك و/أو التفويضات المتعلقة بعمل وتسيير شؤون حساباتك سارية بدون أي تأثير.

٢٠٢٩ يتعين على الطرفين الالتزام بجميع قوانين حماية البيانات والقوانين الأخرى المعمول بها للفرض ذاته أو لفرض مشابه في جميع الاختصاصات القضائية ذات الصلة.

٣٠٢٩ 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.

٤٠٢٩ 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.

٥٠٢٩ 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.

27.3 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.

## 28 FORCE MAJEURE

28.1 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 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.

28.2 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.

## 29 MISCELLANEOUS

29.1 This Agreement is the entire agreement between the parties concerning the use of the Service. It supersedes all previous agreements, communications, representations and discussions between you and the Bank relating to the Service. Any other agreements between you and the Bank and/or mandates relating to the conduct of your Accounts shall remain unaffected.

29.2 The parties shall comply with all applicable data protection and other laws to the same or similar purpose in all relevant jurisdictions.

29.3 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.

29.4 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.

29.5 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.

- 29.6 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.
- 29.7 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.

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 حالية أو حديثة.

٦٢٩ ستكون مخولاً بالحقوق والإجراءات العلاجية المتاحة إليك بشأن توفير الخدمات من قبل البنك والتي لا يمكن استثناءها أو تقييدها أو تعديلها (حقوق غير قابلة للاستثناء). ولن يستثنى البنك أيًا من هذه الحقوق غير القابلة للاستثناء.

٧٢٩ 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.