

HSBC Personal Banking General Terms and Conditions (UAE)

HSBC Bank Middle East Limited

Effective from 27 June 2023

Contents

انقر هنا للذهاب الى النسخة العربية من تلك الشروط و الأحكام.



1.	Welcome	6
1.1	Our terms and conditions	6
1.2	Your agreement to these General Terms	7
1.3	Signature specimen	8
1.4	Key	8
1.5	Our agreement	8
1.6	Other terms which may apply to you	9
1.7	Cooling off period	9
1.8	Eligibility criteria for certain Accounts	9
1.9	Relocating overseas	10
2.	Payments and how your deposit Account works	11
2.1	Paying cash into your Account	11
2.2	Making deposits	11
2.3	Will I be charged for payments into my Account?	11
2.4	Giving us payment instructions	12
2.5	Making payments	13
2.6	When payments can't be made from your Account	13
2.7	Rejecting a Payment	14
2.8	Money paid in error	14
2.9	You accidentally pay a wrong person	15
2.10	Cancelling a Payment Instruction	15
2.11	Payment Limits	15
2.12	Standing Instructions	16
2.13	When other people can operate your Account	16
2.14	International payments	17
2.15	Exchange Rates	18
2.16	We'll give you a Debit Card with your Account	20
2.17	We'll replace your Debit Card	20
2.18	Your Debit Card Limits	21
2.19	Using your Debit Card	21
2.20	Changing your mind after using your Debit Card	22
2.21	Obey the law when using your Debit Card	22

2.22	Using your Debit Card when travelling outside the UAE	22
2.23	We may share information with card service providers	22
2.24	ATM Currency Conversions	23
2.25	Currency conversion for Debit Card purchases	24
2.26	Supplementary Debit Card	24
2.27	Supplementary Debit Card Holder's information	25
2.28	Supplementary Debit Card for Minors	25
2.29	Liability for transactions made by the Supplementary Debit Card	25
2.30	Disputes with Supplementary Cardholder	26
2.31	Cheques	26
2.32	Stopping a Cheque	27
2.33	Protecting your Cheques	27
2.34	Undated security Cheques	28
2.35	If a Cheque bounces	28
2.36	We can reject a Cheque	28
2.37	We can partially pay a Cheque	29
2.38	Paying a foreign currency or foreign bank Cheque into your Account	29
2.39	If a Cheque you deposit is returned unpaid	30
2.40	Your statements, e-Advice, Transaction Confirmation and Valuation Reports	30
2.41	Records	32
2.42	Accounts are for personal use	32
2.43	Joint Accounts	32
2.44	We can transfer your Account	34
2.45	Dormancy or Inactivity	34
2.46	Interest	35
2.47	Transactions with other Institutions	35
2.48	Loss of capacity	36
2.49	Loss of life	36
3.	Fees and Charges	37
3.1	Fees and charges you'll pay	37
3.2	Taxes	37
4.	Closing, freezing or blocking Accounts	38
4.1	Suspension, freeze or block of Accounts	38
4.2	Closing your Account	39
4.3	When we can close your Account	40
4.4	Court order against you or your Account	41

5.	What happens if things don't go as planned	42
5.1	Keep your Account and Digital Channels safe and secure	42
5.2	Email Scams	45
5.3	Who is responsible for unauthorised payments or fraud on your Account?	46
5.4	How to raise a complaint	48
6.	Digital Channels	49
6.1	Availability of Digital Channels	50
6.2	Transmission lag	50
6.3	Global Transfer and HSBC to HSBC Payments	50
6.4	Global View	51
6.5	Our Liability	54
7.	Your information	56
7.1	Customer Information	56
7.2	When we can disclose your information	56
7.3	What we can do with your information	57
7.4	How we'll collect your information	57
7.5	The purposes we'll process your information for	57
7.6	Who we'll share your information with	58
7.7	We'll use Credit Bureaus	59
7.8	We can provide a reference to another bank about you	59
7.9	Tell us if your information changes	60
7.10	If your information changes and you don't tell us	60
7.11	If you give us someone else's information	61
7.12	How we'll protect your information	61
7.13	About banking secrecy Laws and regulations	61
7.14	Your information when your Account is closed or your relationship with us ends	62
7.15	You can withdraw any consents, permissions or authorisations in relation to your information	62
7.16	You have additional rights in relation to your Customer Information	63
7.17	How we use cookies	63
8.	Other important information	64
8.1	We can change these General Terms	64
8.2	How to contact us	65
8.3	How we'll contact you	66
8.4	Will you contact me with marketing information?	68
8.5	Force majeure	69
8.6	Severability of terms	69
8.7	Financial Crime	70

8.8	Tax Compliance	70
8.9	Right of Set-Off, Debit and Enforcement	71
8.10	We outsource some of our activities	72
8.11	Transfer of rights	72
8.12	No waiver	72
8.13	Our Regulators	72
8.14	Governing Law and Jurisdiction	73
8.15	Language	73
8.16	Termination	73
9.	Additional terms for specific products	74
9.1	Applying for a Non-Checking Account	74
9.2	Term Deposit Accounts	74
9.3	eSaver	76
9.4	HSBC Flexi Account	76
9.5	Minor Accounts	77
10.	Glossary	78

1. Welcome

1.1 Our terms and conditions

Welcome to our terms and conditions. This is our contract with you. It records the promises we make to each other about your:

- Account;
- Investment Account;
- Digital Channels; and
- Relationship with us.

We'll call this document the "General Terms".

When we talk about:

- "we", "our" or "us" in these General Terms, we mean HSBC Bank Middle East Limited in the UAE.
- "HSBC Group", it means us and HSBC Holdings plc, its affiliates, subsidiaries, associated entities and any of their branches and offices (together or individually).
- "you" or "your" in these General Terms, we mean the account holder of the Account, Joint Account or any Investment Account.

These General Terms:

- Apply from the time you accept them on your physical or digital application form. If you already have an Account with us, then they'll apply from the effective date of these General Terms.
- Replace any general personal banking terms you may have already agreed to.





It's really important that you read them in their entirety and ensure you understand them before you sign our application form physically or digitally. When you agree to them, they will create a legally binding agreement between you and us.



Please don't accept our General Terms if you don't understand them. Talk to someone who can help you. If you have any questions about these General Terms you can contact us using the details on our Website.



You must tell us if you have difficulties:

- Understanding our documents; or
- Reading our documents such as due to visual impairment.



Regulations may require us to take certain steps if we consider you to be a customer with Enhanced Care Needs. We may also need to limit the Account tools, Services and Digital Channels we offer you.

If you have any questions about these General Terms you can contact us using the details in clause 8.2 below or using the details on our Website.



Before deciding to enter into these General Terms, you should consider seeking independent financial, taxation and legal advice.

These General Terms apply to your relationship with us generally. They also contain specific terms applicable to your Account and Investment Account.

1.2 Your agreement to these General Terms

You acknowledge that you've read, understood and agree to these General Terms by:

- Signing our application form or in writing; or
- Accepting them online using an electronic signature, checkbox or other form of electronic acceptance.

You agree that any electronic method of acceptance shall be treated as though you had accepted in writing. This means any electronic method of acceptance will:







- Constitute your acceptance of our terms, and changes to our terms; and
- All relevant Laws and regulations which apply to acceptance of contracts via electronic methods will apply.

1.3 Signature specimen

At the time of opening your account, we may ask you to provide your signature specimen in handwriting or we may capture your signature from the copy of your Emirates ID. We'll use this as a specimen signature to validate things like Cheques and physical transactional requests. You may change your signature specimen at any time by visiting any of our branches.

1.4 Key

In these T&Cs, these icons mean:

-  Things you need to do
-  Things you can't do
-  Additional information to help you
-  Be aware
-  Look closer
-  Things you need to do that are time sensitive

1.5 Our agreement

Our agreement under these General Terms is made up of these documents:

General Terms	Records the promises we make to each other about your Account and relationship with us.	You're reading these now. You can find these on our Website.
Schedule of Services and Tariffs	Sets out the fees and charges that apply to your Account and Services.	You can find these on our Website.
Overdraft Terms & Conditions	Sets out the terms and conditions that apply to Overdrafts.	You can find these on our Website.

1.6 Other terms which may apply to you

You may need to accept other terms and conditions if you wish to use our other products or services. For example, you may wish to apply for a Credit Card, use a mobile wallet, apply for a personal, home or vehicle loan or use our services relating to investment or insurance products. All of these products or services have their own terms and conditions.

We'll give you these terms and conditions when you apply for the product or service.

Third party terms and conditions may also apply where a product or service is provided by a third party. You may be required to accept their terms before you start using their products or services.



These General Terms will take priority over any other terms if there's a conflict or inconsistency. The only exception is if the other terms and conditions say they take priority.

1.7 Cooling off period



You can cancel your Account within 5 Working Days following the day of opening it. We'll call this 5 Working Day period the cooling off period. We'll waive any Account Closure Fee if you cancel during the cooling off period.



Before you cancel, you'll repay any amounts you owe us. These include any overdrawn balance, and any fees or charges (including fees and charges related to payments into or out of your Account during the cooling off period).

1.8 Eligibility criteria for certain Accounts

Some Accounts have restrictions and eligibility criteria. These may include minimum balance requirements or additional fees and charges. We'll usually tell you about these before you open your Account.

To enjoy the upgraded benefits and rewards of Global Private Banking, Premier and Advance accounts you'll need to meet the eligibility criteria. These are set out in the welcome pack and on our Website.

You can find more information in the Schedule of Services and Tariffs, or on our Website.



We can change features, restrictions, and eligibility criteria.



If you no longer meet the eligibility criteria, then we can:

- Charge you additional service fees or charges; if you remain in the Account for which you don't meet the eligibility criteria; or
- Transfer you to another account type you're eligible for.



If your Account is opened as a result of your relationship with another Customer, and that customer closes their Account, we may either close your Account accordingly or transfer you to any other Account you're eligible to. Fees and Charges will apply.

You can always ask us to change your Account or relationship to a Personal Banking Account.



We can also transfer you to another type of Account if we:

- No longer offer your type of Account; or
- Introduce a new type of Account that better suits your needs.

We'll give you at least 60 days' notice before we do this.

1.9 Relocating overseas

Our accounts and services have been designed to meet legal and regulatory requirements for customers physically residing in the UAE. Once you relocate, those laws and regulations may prevent us from offering accounts or services to you. The laws and regulations of your new country or region may also limit us. We may have other products available in your new country. You may wish to consider switching before you move.



Tell us if you plan to leave the UAE and we'll advise you on what happens next.



If you leave the UAE, you may need to pay back any debts you owe us. This may include any Overdraft you have. You'll need to pay these debts before you leave the UAE.

2. Payments and how your deposit Account works

2.1 Paying cash into your Account



You can pay cash into your Account in the following ways:

- Over the counter at one of our Branches; and
- At one of our ATMs that accepts payments in.



Sometimes, we'll ask you to give us information or documentation to establish the source of the funds and the purpose of the payment. If you're unable or unwilling to do this, then we may:

- Not be able to make the payment into your Account; and
- Even close your Account (after giving you 60 days notice).

2.2 Making deposits



You'll need to wait for deposits to clear before making a withdrawal. If you don't, you may become overdrawn. If this happens, you may be charged interest even though your:

- Deposit later clears; and
- Account shows a credit balance as a result of the deposit.



You can see certain types of deposits that are due to credit your Account one Working Day before they show on your statement. However, these deposits may be returned or recalled by the person making the deposit and may never be added to your statement.

2.3 Will I be charged for payments into my Account?

We may charge you for payments into your Account that aren't made in Dirhams. Please refer to our Schedule of Services and Tariffs for more details.

2.4 Giving us payment instructions

Generally, you can give us instructions through:

- Online Banking and Mobile Banking;
- Telephone Banking;
- In person in Branch; or
- Via ATM.

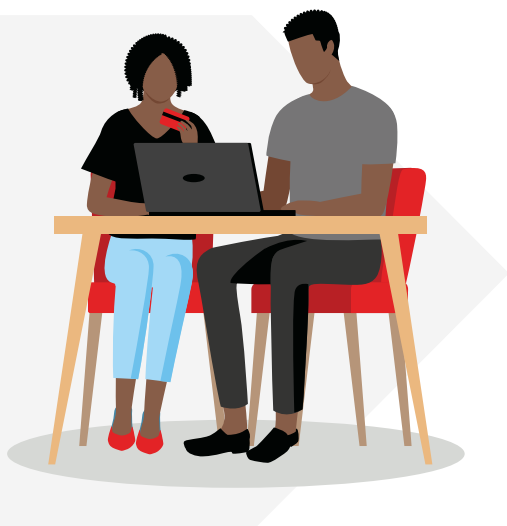
We may ask you to give us these instructions to us in a specific way. For example, we may ask you to tell us in writing.

We can:

- Act on instructions we believe you or your authorised agent have given;
- Ask you to authenticate any instructions you give us. We'll let you know how you can do so; and
- Record conversations with you. We may use these recordings (or transcripts) as evidence of your instructions.



You're responsible for giving us the correct payment details. This includes the name of beneficiary, IBAN, SWIFT, account number and sort code. If you don't, the payment may be rejected or credited to the wrong person. We won't be responsible if this happens. We may not be able to reverse the transaction without the recipient's consent. The payment may also be returned, resulting in FX loss – for which we are not liable for.



2.5 Making payments

We'll only make payments from your Account if:

- There's enough money in your Account;
- You have a pre-authorised Overdraft with sufficient limit; or
- We agree to give you an Exceptional Overdraft.



There are Cut-Off Times for payments made on the same Working Day. If we receive your Instruction after the Cut-Off Time, your order may not be processed until the next working day. We won't be responsible if we aren't able to process the payment request for legal, regulatory or Financial Crime reasons and we'll not be liable for any losses (whether we process the payment or not).

Payments may not be made instantly and certain payment methods may attract more fees and charges. Please see our Schedule of Services and Tariffs for more details.

2.6 When payments can't be made from your Account



We won't make payments from your Account if:

- You don't have sufficient money in your Account;
- The payment exceeds any limits we may set;
- We think:
 - It's unlawful;
 - It might breach Laws, regulations or international financial sanctions;
 - Your Account has been or is likely to be misused;
 - There's a risk of fraud or we have proof fraud has occurred;
- We're ordered not to by a Court;
- We can't send the payment by one of the payment methods we use; or
- Payment information in line with UAE Central Bank requirements is missing.

We may also need to take steps for fraud prevention purposes. This means we or the third party may contact you to re-confirm some types of payments before they can be made.



If we suspect or have proof there has been fraudulent misuse of your Account, we won't make the payment.

We may need to carry out an investigation. You'll give us any information we request as soon as possible. If you don't, we may:

- Delay or cancel the payment; or
- Need to restrict or close your Account.

We'll give you 60 days notice before we close your Account.



We won't be responsible for any losses in the event of a delay or if the payment isn't processed.



If we're unsure if a payment is authorised we'll contact you using the contact details you've given us. If we're unable to reach you, we may leave a message asking you to contact us. If you don't do this, or we're unable to reach you, we may assume you haven't authorised the payment requests. This means we may not make those payments. We'll usually make Credit Card payments unless we believe there are any other suspicious transactions on your Account.

2.7 Rejecting a Payment

We can reject a payment if:

- Another party involved in the transactions refuses the payment or to act on the instructions; or
- There are circumstances beyond our reasonable control, like equipment or power failure, a strike, or a natural disaster.

2.8 Money paid in error

We can recover money we paid into your Account if we believe that the payment was made due to computer system error, technical error or malfunction, human error, clearing system error, fraud or mistake. We can recover the amount from any of your accounts held with us. We aren't responsible for any loss you may suffer if we take these steps. If it was a payment in another currency, we'll apply the HSBC Exchange Rate at the time of reversing any transaction.

We'll contact you if we're informed a payment was made to you by mistake.

If you receive a payment into your Account as a result of fraud or a mistake, we can place a hold on the amount while we investigate. We may later deduct it from your Account, even if this leads to your Account being overdrawn or going over any agreed pre-authorised Overdraft limit, we'll treat it as an Exceptional Overdraft. This means you may need to pay additional interest, fees and charges.



We can recover amounts credited to your Account in error. Should your Account be overdrawn for any reason, you will be liable to pay.

2.9 You accidentally pay a wrong person



We may not be able to recover amounts you accidentally transfer in error. We may charge you for any costs to us of recovering or attempting to recover the funds.

If you dispute a transaction we'll investigate the facts. Depending on the outcome of our investigation, we may:

- Accept your dispute and credit your Account or Card with the value of the disputed transaction.
- Reject your dispute and debit your Account or Card for any fees, interest or losses we have incurred in our investigation.



Tell us as soon as possible if an error has been made. If you don't we may not be able to recover the amounts. If an error is obvious at the time of the transaction, we'll assume you were aware of it.



We won't be responsible for any losses caused to you as a result of any remedial action we take.



We may use third parties to process your payments. Neither we nor these third parties will be responsible for any loss, delay, error or omission arising out of any mode of communication or operational systems used for effecting your payments or transfers. This clause doesn't apply if we're at fault.

2.10 Cancelling a Payment Instruction



You can't cancel your instructions for an immediate Payment.



You can ask us to cancel future-dated or recurring payments if you ask us at least 1 Working Day before the payment is due to be made. The 1 Working Day prior starts according to the time zone of the UAE.

Due to the immediate nature of fulfillment, we ask you to waive your cooling off each time you instruct a payment. If you choose not to waive your entitlement to the cooling off period, we won't be able to process your instructions.

2.11 Payment Limits

We may set minimum or maximum payment limits for payments or transfers. We can change these from time to time.

2.12 Standing Instructions

You can give us Standing Instructions for your Account. We'll follow your Standing Instructions until you revoke or change them. You can do this at any time. Sometimes, we'll ask for confirmation of your instructions in writing.



If you revoke or change your Standing Instructions, you'll need to give us enough time before the following payment is due to be debited. If you don't, we may not be able to make the change in time. If this happens, we'll action your request before the next payment is due to leave your Account.

Fees and charges may apply to Standing Instructions. Please see our Schedule of Services and Tariffs.



Out of all of your existing payment instructions (e.g. Cheques presented, electronic transfers, Standing Instructions etc.), we'll decide the order of payment.



If you don't have enough money in your Account to meet a Standing Instruction, we can cancel your Standing Instructions. We don't have to tell you before we do this. You'll be responsible for ensuring the payments are made via other means. Fees and Charges may apply.

2.13 When other people can operate your Account



You won't let anyone else operate your Account unless they're a:

- Joint Account holder;
- Supplementary Debit Cardholder;
- Person authorised under a power of attorney that:
 - Is in a form accepted by courts in the UAE; and
 - Sets out specifically how they can use your account.
- Appointed Guardian, representative or attorney of yours.

Any person who's authorised to operate your Account will be subject to the same Know Your Customer enquiries that apply to you.



A person who is authorised under a power of attorney (POA) must only use your funds for you personally and not themselves.



We can refuse any instructions from your authorised person if we believe:

- They aren't authorised;
- They don't comply with our processes that we would apply to you;
- We don't have enough information about them; or
- We aren't satisfied with the results of our enquiries.

We can do this even if your authorised person has been validly appointed.



You'll be responsible for the actions of any authorised person.



If you revoke a power of attorney, you must tell us in writing. We aren't responsible for any unauthorised transactions that occur before you tell us and before we can update our records.

In some cases, we may have to restrict some of your services after you revoke a POA. If this happens, we'll contact you to let you know any changes we've effected.



If you allow a person to use your Account who's not recorded as an authorised person, then we may close your Account. We'll give you 60 days notice before we close your Accounts.


2.14 International payments

You can ask us to convert a payment into a different currency before we send it. The HSBC Exchange Rate will apply to the conversion. This is a variable rate and it changes frequently. If you make the payment on a weekend or when the markets aren't live; then you might not get the most advantageous rate.




If a payment can be made immediately, then we'll give you details of the HSBC Exchange Rate. You'll have the opportunity to accept or reject the rate before you confirm your payment.


If you ask us to make a payment on a future date through Digital Channels via a Standing Instruction, we'll apply the HSBC Exchange Rate as at the time of the transfer. The only exception is where you've agreed another rate with us in writing in advance of the transfer.

 If a payment was sent in a currency different to the currency of the Account where the payment is debited from, and is returned to us, we'll convert the payment back into the currency of the debited Account using the HSBC Exchange Rate that applies at that time. The amount credited back to your Account could be less than the original amount of the payment depending on the HSBC Exchange Rate that applies at the time of the outward/inward payment. We aren't responsible for any losses that may be incurred as a result of this, including any charges that were applied. In addition, we'll process the payment as per your instructions, but we're not responsible for checking if your beneficiary can/does receive it.

Charges for making international payments

Please see our Schedule of Services and Tariffs for more details about the applicable charges.

 Other beneficiary bank or correspondent bank charges may also be deducted from the remitted amount.

 If you've asked us to make a payment immediately then you can't usually cancel the payment as we'll have already processed it.

2.15 Exchange Rates

We can convert one currency into another at our prevailing exchange rate. This includes:

- Amounts to be deposited into your Account; or
- When you make payments in different currencies.

If your Account is denominated in a different currency to the receiving account, or vice versa, the amount transferred or received will be determined by the exchange rate we apply.

We'll use HSBC Exchange Rate when converting one currency to another. The rate will depend on the following factors:

- Your customer segment;
- The amount you would like to send;

- The currencies being exchanged;
- For Supported currencies, we'll agree with you the HSBC Exchange Rate before the transaction. These transactions will typically be processed straight away;
- For Unsupported currencies the rate will be indicative. It may differ from the final rate applied. The actual exchange rate applied will be displayed in your account statement and post transaction receipt; and
- For Future-dated transfers we'll use the prevailing HSBC Exchange Rate at the time of processing the payment. The actual exchange rate will be displayed in your account statement and post transaction receipt.

We can change the HSBC Exchange Rate immediately and without giving you prior notice. Sometimes when we give you information about an exchange rate it will be an indicative rate only and we'll tell you this.

HSBC Exchange Rates comprises the HSBC cost rate and a foreign currency conversion margin provided between the opening hours of global FX markets from Monday morning to Friday closing. Transfers made outside of these hours will be based on the most recent closing foreign exchange rates as applicable, and may include an additional premium in the exchange rate provided.



There may be a gain or loss when you convert foreign currency because of exchange rates. It's important you understand these risks. You should also remember that past performance of a currency is not necessarily an indication of its future performance. We do not offer any advice about when to transfer funds into a foreign currency and how this will affect you.

You'll need to make your own decision when you do so.

If you have a Foreign Currency Account, you'll be responsible for any costs, expenses and risks associated with that Account. This may include any international or domestic restrictions that affect us. We won't be responsible for any losses you may incur as a result of such restrictions.

If you ask us to make a Global Transfers payment immediately, you'll be:

- Presented with an exchange rate for supported currencies; and
- Given a period to agree to this rate by selecting 'confirm'.

You'll need to select 'confirm' within this period to proceed. If you don't, we'll consider you've declined the exchange rate. This means the transaction won't be processed.

You can ask us to make a Global Transfers payment at a future date. We'll use the HSBC Exchange Rate at the time of payment.

If a Global Transfer or HSBC to HSBC Payment we have converted into a foreign currency is returned to us and we:

- Can't make a Global Transfers payment for any reason in the General Terms; or
- Believe the payment was made due to computer system error, technical error or malfunction, human error, clearing system error, fraud or mistake,

Then we'll:

- Convert the Global Transfers payment back into the currency of the account from which it was initiated; and
- Use the HSBC Exchange Rate that applies at that time.

This means the amount added back to your Account could be less than the original amount. We're not responsible for any loss you may incur because of this.

2.16 We'll give you a Debit Card with your Account

When you accept these General Terms, we'll treat this as your consent to automatically issue you with an initial HSBC Debit Card where it's available as part of the Account you are opening.

We may charge a fee if you need to replace your Debit Card. Please see our Schedule of Services and Tariffs which is available on our Website.

2.17 We'll replace your Debit Card

When you accept these General Terms, we'll treat this as your consent to issue a new Debit Card:

- Automatically where your existing one has expired; or
- By giving you prior notice where this is due to procedural changes. For example, changes to your Account or Debit Card.



We'll consider that you've accepted your new Debit Card if you:

- Don't object; or
- Use your new Debit Card.


If you object during the notice period, this may impact our ability to continue to provide you with the Account. If you're unhappy with the change, you can close your Account.


We'll also treat this as your consent to the limits we have set on your Debit Card. We'll give you 60 days notice if we change these limits.

2.18 Your Debit Card Limits


Daily Limits - AED	ATM Cash Withdrawals	Retail Spends (Online and Point of Sale)
Global Private Banking	50,000	100,000
Premier	25,000	60,000
Advance	15,000	40,000
Personal Banking	10,000	20,000

2.19 Using your Debit Card


 You can use your Debit Card at HSBC ATMs or ATMs which are connected to UAE Switch, GCC Net, China Union Pay (CUP) and Plus or Visa Net payment systems. You can also use your Debit Card at the same networks abroad as applicable, so long as they are based in countries where withdrawals are permitted under the Laws of the UAE and such use would not involve a breach of any international financial sanctions.

 When you make purchases with your Debit Card, amounts may not be deducted straight away. We may put a hold on funds in your Account pending receipt of information from the retailer. This may mean that we debit your Account some time after your card transaction occurred. If this happens and there are insufficient funds in your Account to make the payment, we'll usually call you and ask you to fund your Account before debiting the payment.

If we don't call you, we may treat this as an Exceptional Overdraft request.

 We won't be responsible for any loss or damage that may arise from:

- Any malfunction or failure of your Debit Card at any ATM, any incorrect information that is inputted at an ATM or point of sale (POS) machine; or
- A retailer refusing to accept your Debit Card.

 The Debit Card we provide to you for your use remains our property. We can block or freeze its use or cancel it at any time without notice to you.

 You can't withdraw foreign currency from our ATMs in the UAE.



You'll be responsible for paying any fees and charges that other institutions levy to use their ATMs. If other ATMs allow you to withdraw foreign currency then we won't be responsible for the exchange rate applied by the other bank. We may also apply certain fees and charges when you use certain ATMs. Please refer to the Schedule of Services and Tariffs.

2.20 Changing your mind after using your Debit Card

For cash withdrawals from ATMs, you can't cancel the withdrawal after you've pressed the button on the keypad agreeing to the withdrawal.

For card payments, you can't cancel the payment. If there's a dispute over the payment, you must tell us and we'll investigate. Please see section 5 for more information on disputed transactions.

If you want to cancel a recurring card payment you must tell the retailer.

2.21 Obey the law when using your Debit Card



You shouldn't use your Debit Card for any unlawful purpose, for any purchases that wouldn't be permitted under UAE law or for any purposes that would involve a breach of international financial sanctions.



If we believe that you've used your Debit Card in this way, we may take necessary actions, including blocking particular transactions, blocking your Debit Card or even closing your Account. We'll provide you with notice where we're required to do so by applicable Laws or regulation.

2.22 Using your Debit Card when travelling outside the UAE



If you travel outside the UAE and want to use your cards, please tell us in advance. If you don't, we may suspect that your card is being used fraudulently and block or freeze it, but we don't have to.

2.23 We may share information with card service providers

We may share your Account and cards information as necessary to provide you with card services and rewards, with:

- Card schemes (such as VISA and MasterCard) and related third parties;
- Rewards scheme; or
- Other service providers (such as Air Miles and concierge service providers) and related third parties.

2.24 ATM Currency Conversions

International Foreign Currency Transactions at an ATM will be converted into your Account currency using our applicable exchange rates. Such transactions may have first been converted to US dollars by the card scheme (Visa® or MasterCard®). They'll use their applicable exchange rates on the day conversion is made.

If you use an ATM on certain networks (such as GCCnet) the conversion may be completed by a local network. They will use a rate and time determined by them.

○ Where you make a withdrawal at an international ATM, and at the time of the transaction you choose to be billed in your Account currency, then the transaction will first be converted by the ATM operator using their applicable exchange rate on the day the conversion is made.


○ In addition to this, you may need to pay us a processing fee (as a percentage of the transaction amount) and we may also pass on any costs incurred by us to you. This may include a network processing fee.

For the relevant fees and charges which apply to a cash withdrawal please see the Schedule of Services and Tariffs.

① Some cash machine operators may apply a direct charge for withdrawals from their ATMs. This may include HSBC ATMs in other markets. They should tell you this on screen. You can choose whether to accept it at the time of the withdrawal.




2.25 Currency conversion for Debit Card purchases

-  Currency conversions will be made by the card scheme (Visa® or MasterCard®) using their applicable exchange rates on the day conversion is made. This may involve a conversion to US dollars first.

If you choose to pay in your Account Currency at the time of the transaction, the conversion will be made by the relevant merchant or their service provider. They'll use their applicable exchange rates on the day the conversion is made.


International transactions include online transactions initiated in the UAE which are processed by a merchant outside of the UAE. This may occur for example where a merchant processes their payments through an overseas intermediary or, where a merchant is registered as an overseas merchant irrespective of its actual location.

-  In addition to this, we may charge a processing fee as set out in our Schedule of Services and Tariffs. We can also pass on any costs we incur from your transaction to you. This may include a network processing fee.


2.26 Supplementary Debit Card

You can apply for a Supplementary Debit Card, subject to our eligibility criteria and internal policies.

-  You must obtain the Supplementary Debit Cardholder's consent before applying.

-  We may require the Supplementary Cardholder to:
 - Sign an application form, physically or electronically.
 - Give us extra information before or during the term of the product.

We may also tell the Supplementary Debit Cardholder that a Supplementary Debit Card has been issued for their benefit.

-  You must ensure that any information, including contact details, you've given us for the Supplementary Cardholder are accurate and up to date. You're responsible for ensuring that their contact details remain up to date in our systems. You must let us know if their information changes.



Any Instructions you give us under the “manage cards” feature in Mobile Banking won’t apply to your supplementary card(s). You’ll need to send separate Instructions for the supplementary card(s).



Supplementary Debit Cardholders must agree to these General Terms. The General Terms will then apply to the Supplementary Debit Cardholder as though they are the account holder.

2.27 Supplementary Debit Card Holder’s information



You must ensure and confirm to us that you've:

- The necessary consent from the Supplementary Cardholder to share their personal information; and
- Unequivocally explained to them that this information will be shared, used and processed with us and third party service providers and that we may extend marketing offers to them directly.

For further information on how we process your information see Section 7 “Your Information”.

2.28 Supplementary Debit Card for Minors



If the Supplementary Cardholder is a Minor, it’s your full responsibility to consent to any third party terms and conditions related to the Product or any associated services on behalf of the Minor and to register the Minor’s access to any third party benefits.

2.29 Liability for transactions made by the Supplementary Debit Card

You’re responsible for all and any use of the Supplementary Debit Card. This includes any use in breach of these Terms. At all times, you are liable for any and all transactions on the Supplementary Debit Card(s) and you acknowledge:

- Your civil and criminal liability for any and all transactions, charges and other liabilities incurred as a result of the use of this Supplementary Debit Card(s);
- Which will be charged to your Account(s); and
- Which is unequivocally deemed approved by you.

2.30 Disputes with Supplementary Cardholder



We won't get involved in any dispute between you and the Supplementary Cardholder. We can freeze, block or cancel usage of the Supplementary Debit Card(s) until we receive written notice that the dispute has been resolved.

2.31 Cheques

You can only have a Cheque book if:

- You have a Current Account;
- Your UAE residency is valid and up to date; and
- Your Account is denominated in UAE Dirhams.

If we believe you're no longer resident in the UAE, we may:

- Convert your Current Account into a Savings Account or other Account you're eligible for;
- and Cancel your Cheque book.

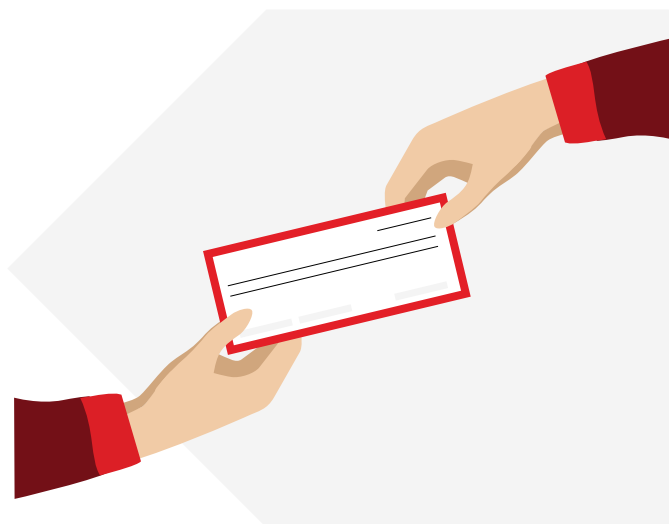


We may ask for a credit report from credit reference agencies/bureaus before we issue you a Cheque book. We can use this report to:

- Assess your credit worthiness; and
- Decide how many cheque leafs we may issue you in a cheque book.



The number of leafs in a Cheque book may also vary depending on your banking relationship with us. We don't have to pay a Cheque which is more than 6 months' old. We may still choose to pay such Cheques. We may allow up to for five (5) years for paying a Cheque that's a cashier order (manager cheque) or demand draft where the Cheque amount is segregated and payable by us.



We may charge a fee:

- For issuance of certain types of Cheque;
- If a Cheque bounces;
- If a replacement of a Cheque is requested; or
- When we collect a Cheque on your behalf or process a partial payment of a Cheque.

Please see our Schedule of Services and Tariffs for more detail.

2.32 Stopping a Cheque

You can only stop a Cheque if:

- It's lost or stolen and you have a police report confirming this; or
- If the beneficiary of the Cheque is declared bankrupt and you:
 - Receive a request from the receiver or liquidator of the beneficiary; and
 - Give us an indemnity or any other form as may be required (in case we have to pay out under it).

We can:

- Cancel the Cheque from the system or issue a replacement according to our own policies and in compliance with the applicable Laws and Regulations; and
- Require attendance of the other party to the Cheque to jointly provide an indemnity to us as may be required.



You can cancel your request to clear a post-dated Cheque by giving a written request. You'll need to give this to us no later than 3 Working Days before the Cheque date.

2.33 Protecting your Cheques



You must take reasonable precautions to stop anyone altering or forging your Cheques.



You can do this by:

- Only using Cheques in the form we issue them;
- Writing in non-erasable ink;
- Not leaving space for insertions;
- Add the word "only" after the written amount;
- Never pre-sign blank Cheques;
- Never use corrective fluid;
- Delete the words "or bearer"; and
- Cross the Cheque with two parallel lines.



We won't be responsible for any loss or damage in relation to the Cheque nor any delay in crediting the Account or non-payment and return of any Cheques to you.

2.34 Undated security Cheques

We can date an undated security Cheque and present it for payment if you owe us outstanding amounts. Even then, we'll only ever file a case against you for the amount you owe to us.

2.35 If a Cheque bounces



If you don't have enough funds in your Account when a Cheque is presented for payment or you unlawfully write a Cheque, you might face:

- Civil or court action against you before a competent court to recover monies you owe;
- Criminal liability if the Cheque is fraudulent or issued in bad faith;
- Blacklisting with the UAE Central Bank;
- Negative reporting to the credit bureau;
- Difficulties obtaining credit in the future; or
- Closure of your Account.



You could be restricted from leaving the UAE. Consider this carefully before writing any Cheques. Make sure you have enough funds in your Account at least one day prior the Cheque clearing or presentation date to meet any Cheques you've written.

We'll keep a record of the number of bounced Cheque returns on your Account.

2.36 We can reject a Cheque



We may reject a Cheque for technical reasons if:

- There is a mistake on a Cheque you've written; or
- We think there is a signature mismatch.



You're responsible for ensuring that:

- Cheques are filled in properly; and
- Your payment obligations are met through other means if the Cheques you write are not honoured due to technical reasons.

We'll keep a record of the number of technical Cheque returns on your Account.

2.37 We can partially pay a Cheque

We can partially pay Cheques if you don't have enough money in your Account, if a beneficiary asks us to.

If this happens, we'll record the amounts paid and outstanding:

- On the back of the Cheque; and
- In a certificate.

We'll give both of these to the beneficiary.



We'll report any partially paid Cheques to the UAE Central Bank. You may still face criminal or civil charges if a Cheque is partially paid from your account.

Partially paid Cheques may remain represented on the Account until either settlement of the full value of the Cheque or the expiry of the Cheques validity period.

We may apply partial settlement/set off in relation to Cheques you had given us as security towards amounts you owe to us. This won't exclude your liability under the relevant terms to repay any outstanding amounts.

2.38 Paying a foreign currency or foreign bank Cheque into your Account

We may allow you to pay both Cheques drawn in a foreign currency and Cheques drawn on foreign banks into your Account. We can "negotiate" the Cheque or send it for "collection".

You may have to pay fees and charges:

- To us; and
- Imposed by the bank on which the Cheque is drawn.

Please see our Schedule of Services and Tariffs.

If we choose not to pay such Cheques into your Account, we'll let you know and return the Cheque to you.

When we "negotiate" a Cheque, we'll normally:

- Credit your Account with the value of the Cheque as soon as possible; and
- Place a hold on the funds until we hear from the foreign bank that there are sufficient funds in the payer's account to honour the Cheque.

This is the usual procedure for banker's drafts.

If we send a Cheque for “collection”, we’ll usually send the physical Cheque to the foreign bank and request clearance. We’ll only credit your Account with funds when we are in receipt of monies from the foreign bank. This process usually takes much longer than the Cheque negotiation process.



We may need to convert the Cheque amount into another currency. If we do this, we’ll apply the HSBC Exchange Rate. If a Cheque is negotiated and then returned unpaid, we’ll:

- Reconvert it back to the original currency using the HSBC Exchange Rate; and
- Deduct it from your Account. Fees and charges may apply if a foreign Cheque is returned unpaid.



We won’t be liable for any losses incurred when converting the Cheque amount from one currency to another.

Please see our Schedule of Services and Tariffs for all fees associated with foreign Cheques.



Please note that it can take some time for a foreign Cheque to be processed (longer than a Dirham Cheque issued in the UAE).

2.39 If a Cheque you deposit is returned unpaid

If a Cheque you deposit into your Account is returned unpaid, after we have credited its amount into your Account then we’ll deduct it back, even if this leads to your Account either going:

- Overdrawn and you don’t have a covering pre-authorised Overdraft on your Account; or
- Over an existing pre-authorised Overdraft limit, then we’ll treat this as an Exceptional Overdraft request from you. Additional charges and interest may apply.

2.40 Your statements, e-Advice, Transaction Confirmation and Valuation Reports

We’ll send you statements of your account transactions and balances for the statement period each month. We’ll do this unless we have agreed a different statement period with you.



It’s your responsibility to review these statements.

To help our environment, we’re trying to reduce the amount of paper we use. This means we’ll send your statements electronically.

We'll also do this for all Joint Account holders, unless you ask us not to. We may send you e-Statement, e-Advice, Transaction Confirmation or Valuation Reports through Digital Channels. You can't say you haven't received these. We consider that you've received an e-Statement, Transaction Confirmation or Valuation Report when we let you know it's ready or when we make it available on your Online Banking or Mobile Banking as applicable.



Please tell us if you'd prefer to receive your statements by post.

We'll use your contact details to send these to you.



It's your responsibility to check your statements. Tell us as soon as possible about any errors or transactions you don't recognize as being authorised by you.



If you don't do this within 30 days of receiving the statement, we may be unable to take any action.

We may need to carry out an investigation to resolve any issues. We may ask you to give us more information or supporting documentation.



If you don't do this within 30 days, we'll assume you agree with the contents of your statement. We won't usually investigate or correct disputed statements unless we think we have made an error.

You can ask us to re-send you a statement which we sent to you before. There may be a charge for this service. You can find the amount of the fee in our Schedule of Services and Tariffs.



We won't send you statements if your Account is dormant.



2.41 Records

Our records constitute the final and conclusive evidence that a particular statement or document referred to above was effectively sent and received by you.

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 they are:

- Not originals;
- Not in writing; or
- Documents produced by, or printed from, a computer.

We may record telephone or video calls and chat transcripts between us for transaction verification, or quality and monitoring purposes. We may use these recordings as evidence.

2.42 Accounts are for personal use

- ⊗ You can't use your Account for a business or commercial purpose. If you do this, we may close your Account. We'll give you 60 days notice.

2.43 Joint Accounts

If you hold your Account with another person, then each of you will be:

- Considered an Account holder for the purposes of this agreement; and
- Jointly and severally liable.

We have 2 types of Joint Account:

- "Either/or" signing mandate; and
- "And" signing mandate.

For both types of Joint Account:

- We may accept payments in the name of one of the Account holders;
- All Joint Account holders must:
 - Sign for any loan or facility; and
 - Ask us to close the Joint Account.
- All Joint Account holders can request information about the Joint Account.

"Either/or" signing mandate

If you hold your Account with another person, any one of you can give us instructions or create obligations for all of you for any matters incidental to your account. We call this an "either/or" signing mandate.

“And” signing mandate

If you’ve selected an “And” signing mandate in the past, then all Account holders will need to sign. You’ll also need to give us:

- Instructions jointly; and
- Proof of the other Account holder’s instructions.

If you chose “And” when you opened your Joint Account, you won’t be able to access certain services for the Joint Account. These include Telephone Banking, Mobile Banking and Online Banking.

Each Joint Account holder is responsible for any outstanding amounts owed to us



All Joint Account holders are responsible, jointly and severally. This means:

- Each Joint Account holder is responsible for repaying any outstanding amounts owed to us on a Joint Account;
- We can demand repayment of the entire balance from:
 - All Joint Account holders; or
 - An individual Joint Account holder, despite whom incurred the outstanding amounts.
- If one Joint Account holder doesn’t pay, the others must pay the entire outstanding amount owed.

Debit Cards for Joint Accounts

We can issue an HSBC Debit Card to each Joint Account holder (for eligible Joint Accounts). We’ll only do this if each Joint Account holder is authorised to operate the Joint Account alone.

Disputes between Joint Account holders



We won’t get involved in disputes between Joint Account holders. If we’re made aware of a dispute or a conflict, we’ll:

- Freeze or block the Account; and
- Only act on any instructions given to us:
 - In writing from all Joint Account holders; or
 - By court order.



We won’t be responsible for any loss because we took these steps.

Death of any of the Joint Account holders



You’ll need to tell us within 10 days of your Joint Account holder's death. We must block or freeze the Joint Account until the Court makes directions. This block or freeze will extend to any inward payments from the date of the freeze. If you don’t want these payments to be blocked or frozen, you’ll need to contact us each time such inward payment is made.



To access your share of the money held in the Joint Account, you'll need to transfer your money to another Account.

Ownership percentage in the Joint Account

We'll treat each Joint Account holder as equal owners of the money in the Joint Account. The only exceptions are:

- If either of you owe us a debt and we apply our right of set off; or
- You've told us in writing you wish to split ownership on a different basis.

2.44 We can transfer your Account

We can transfer your Account to another bank or financial institution that purchases those rights.

We'll only transfer your Account to someone who can serve you as we could. They must be authorised or recognised by our local regulator as being able to accept deposits.

We may share your Customer Information with third parties if we're thinking about transferring your Account.

2.45 Dormancy or Inactivity



We'll consider your Account dormant if:

- No debits or credit have been made by you; or
- You don't contact us to reactivate your account for 2 or 3 years (or another reasonable period we decide),

which leads us to believe you aren't contactable. For example, where your contact details have changed but you haven't told us.

If your Account becomes dormant, you'll need to take steps to "activate" it. You may not be able to:

- Operate your Account or use your Account tools (e.g., cards); or
- Access our Digital Channels (e.g., Telephone Banking, Mobile Banking and Online Banking).

To activate your Account, you'll need to:

- Visit our Branch with your updated Know Your Customer documentation; and
- Update your contact details.

If you're abroad, our branches will ask you to have your Know Your Customer certified by the relevant entities. The Branch will send it to us in the UAE. Local fees and charges in relation to this service may apply.



We may have to transfer unclaimed money in your accounts to the UAE Central Bank. You'll need to make a claim to the UAE Central Bank to recover your money. We can give you information on how to do this. We can convert this money into AED. We'll use the HSBC Exchange Rate at the time of transfer. Converting currency could lead to a loss. Any claim requests for any amounts transferred to the UAE Central Bank will be subject to the applicable rules communicated from time to time by the UAE Central Bank. You can contact us for more information about the applicable claims process.

Cheques can become dormant or unclaimed in accordance with applicable Central Bank regulations defining the period of when payment instruments are considered dormant or unclaimed. If a Cheque becomes unclaimed then a Cheque amount will be transferred to the UAE Central Bank whether that Cheque was payable to you or to a third party.

2.46 Interest

We don't currently pay Credit Interest on your Current Account. If we introduce Credit Interest we'll give you with 60 days' advance notice using methods we think are appropriate, which might include a notification online via our Website, messages through Digital Channels, email or SMS alerts.


2.47 Transactions with other Institutions

Where we pass an Instruction to an Institution on your behalf, we aren't responsible for any delay or failure by the Institution in executing those Instructions.

We make no promises about the accuracy or sufficiency of the information available on the Digital Channels that has been provided by an Institution.

In order that an Institution may give effect to an Instruction, we may, as your agent, agree with any Institution that where applicable these General Terms will apply between you and the Institution.

2.48 Loss of capacity

-  If we have been informed or we suspect that you lost capacity, mentally or otherwise, we may freeze your Account.

The person who has authority to operate your Account on your behalf needs to give us notice as soon as possible. This person may be your Guardian, representative or attorney. They will need to give us any documents necessary under applicable Law. We can choose to wait for instructions from the Court before letting this person have access to your account.


We won't be responsible for any losses:

- Before we are told of your incapacity; or
- That arise because we chose to wait for further instructions from the Court.

2.49 Loss of life

If the worst should happen, and you pass away, your heirs, will executors or beneficiaries will need to contact us. They'll need to:

- Tell us as soon as possible; and
- Share any documents necessary under applicable law with us.

-  The law requires us to freeze your Account (except for incoming funds) if we've been:
- Given your death certificate; or
 - Told by sources we believe to be credible and true.

We'll then wait for the Court to tell us who is entitled to the funds.

We're not responsible for any losses:

- Before we receive your death certificate; or
- That result from us freezing your Account.

**We may be directed to pay the balance of your Account into Court.
We'll deduct any amounts owed to us before doing so.**

3. Fees and Charges

3.1 Fees and charges you'll pay

- ④ You must pay all fees and charges. Our Schedule of Services and Tariffs sets out our most recent rates for all charges, fees, tariffs and the minimum balance requirements. These may change from time to time. You can find our latest Schedule of Services and Tariffs on our Website.

3.2 Taxes

- ④ You'll pay all taxes payable on any Services. These may include value added taxes, consumption taxes, any withholding tax or other duty. We can debit your Account with these amounts at any time. The taxes which apply to our Services can be found in the:
- Schedule of Services and Tariffs; and
 - Production information.



4. Closing, freezing or blocking Accounts

4.1 Suspension, freeze or block of Accounts



We may suspend, freeze or block your Account, cards, Telephone Banking or Digital Channels, fully or partially, if:

- We have planned system updates and maintenance or other reasons;
- There's a significantly increased risk that you'll be unable to repay any outstanding amounts you owe us;
- You haven't paid us outstanding amounts and we reasonably believe that you have or may shortly lose your:
 - Entitlement to reside in the UAE; or
 - Primary source of income or have stopped transferring your salary to us.
- You don't pay any amounts due to be paid to us;
- You're due to pay monthly instalments for a personal loan and you receive advance payments of your salary into your Account;
- You pass away;
- We're concerned about the security of your Account;
- You fail to take reasonable care to ensure the security of your use of the Digital Channels;
- You access the Digital Channels from a sanctioned destination;
- We suspect or have proof your Account has been used fraudulently or in an unauthorised way;
- We suspect a breach or a potential breach of security, or have proof you acted fraudulently or unlawfully;
- There's evidence you've acted, unlawfully, dishonestly, fraudulently or you're convicted of a crime;
- We suspect or have proof of a money laundering offence, fraud or other Financial Crime has been committed in respect of your Account or we believe that the continued operation of your Account would breach international financial sanctions;
- We reasonably believe this is necessary for the prevention, detection or investigation of Financial Crime;
- We reasonably believe that we may fail to comply, or it may negatively impact our compliance with a law, regulation, code, court order or other requirement imposed on us, or any of the HSBC Group, if we act or choose not to act;
- We believe there is another legal, regulatory or international financial sanctions reasons why it's necessary to do so;
- A Court or regulator tells us to; or
- Your Account is in the process of being closed.

We'll tell you in writing if we freeze or block your Account unless we aren't allowed under Laws or regulations. We'll try our best effort to inform you through Digital Channels, SMS, emails, the Internet Sites or any other appropriate method if any feature is not available.

- ✔ If you lose your primary source of income or you intend to leave the UAE, it's your responsibility to tell us as soon as possible. We can discuss with you how you intend to pay off your debts. If you don't contact us, your Account may be blocked or frozen.
- ℹ If your Account is blocked or frozen, you'll need to ensure any amounts that are usually debited from your Account are paid by another method.
- ⚠ We aren't responsible for any loss you suffer if your Account has been blocked or frozen.

4.2 Closing your Account

You can close your Account at any time. Please contact us to tell you how.

- ✔ You must repay any amounts you owe us before we close your Account. This means you'll need to plan how to repay any amounts you owe before you close your account.
- ℹ Some of our products require you to hold an Account with us. For example, (e.g. home loans, personal loans etc.). For this reason, if you want to close your Account, you'll need to give consideration to how you'll pay off any liabilities in relation to such products.

Fees and charges relating to Account and/or product closure may apply. Please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for further details.



4.3 When we can close your Account



We can close your Account immediately if:

- We believe we may breach a law or regulation or applicable international financial sanctions by keeping your Account open;
- A court or regulatory body asks us to;
- You give us incorrect information, act fraudulently or dishonestly or we otherwise have a suspicion that your Account is being used in connection with Financial Crime;
- You're convicted of a crime;
- You don't give us information or documentation we ask for in relation to transactions. For instance, to establish the source or use of the funds and the purpose of the transaction; or
- We're acting in accordance with the UAE's Financial Crime Compliance requirements.

We don't have to:

- Tell you before we do this; or
- Give you reasons for our decision.



We can close your Account after giving you at least 60 days' written notice if:

- You maintain a zero balance in your Account for 180 days straight or more (which may include the closure notice period);
- You haven't repaid amounts you owed us on time;
- You have breached an agreement with us;
- You're operating the Account inappropriately;
- You're no longer a resident of the UAE;
- You've behaved inappropriately either to us or when using our Services. For example, you acted abusively, offensively or violently towards employees or used abusive language;
- You allow a person to use your Account who is not recorded as an authorised person;
- We don't have your current or complete Know Your Customer documentation or for your:
 - Joint Account holders;
 - Supplementary Cardholders; or
 - Other authorised person for your Account (including your attorney or Guardian); or
- For any other reason at our discretion.

If this happens, we'll:

- Tell you in writing. We'll also give you information about what happens next.
- Pay any money in the Account to you. We may pay these amounts in AED using the HSBC Exchange Rate.



You must repay any amount owed to us on your Account before we close your Account.

- ❗ If someone tries to make a payment into your Account after it has been closed, we'll take reasonable steps to return the payment to them.
- ✓ If we pay any card or Cheque payments authorised by you, or any charges relating to them, you'll be responsible for these. You must repay us as soon as we ask you to.

We don't need a court order to close your Account or end our relationship.

- ✓ Before your Account is closed, you'll need to:
 - Repay any amounts you owe us;
 - Cancel any payments into or out of your Account;
 - Destroy any unused Cheques and cards. You can do this by cutting them into at least 6 pieces; and
 - Replace any Cheques made out to third parties with another payment method.

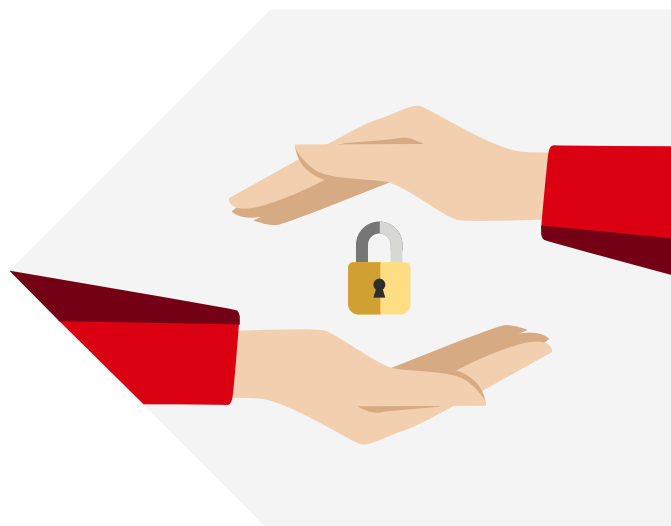
- ⚠ Please note that your Account closure (and any period that your Account may be blocked or frozen before it's closed) may result in Cheques drawn on your Account not being honoured or processed. There may be serious consequences to this.

We'll pay any money in the Account to you; and in some instances, including where we close your Foreign Currency Account, we may choose to pay such monies in AED using the HSBC Exchange Rate, irrespective of the currency in which such monies are held.

4.4 Court order against you or your Account

We have to comply with Court orders. This means we have to:

- Make deductions from your Account; and
- Payments may not be processed or may be reversed.



5. What happens if things don't go as planned

5.1 Keep your Account and Digital Channels safe and secure

○ We consider it's you we're dealing with when your Security Details are used, so always keep these private. You're responsible for your Security Details. Security Details are personalised information that confirm your identity. These include passwords, One Time Passwords, security codes, Security Questions, Username, PINs, Phone PINs, Phone Banking Pin, HSBC Secure Key, signatures, biometric data (such as a fingerprint, facial or voice recognition or retina image) and Card details. You're also responsible for your Cards, cheque books or passbooks for your Account.

- ⊗ You must not:
- Store your Security Details in a way that they can be understood by someone else;
 - Record your Security Details together;
 - Select a Password or Secure Key PIN that represents your birth date, name, address, or telephone number;
 - Disclose your Username or Password to anyone; or
 - Register anyone else's fingerprints for Touch ID, fingerprint or facial maps for log in, or Biometrics of mPIN.

Please refer to our Website for further guidelines to help keep your Security Details safe. These guidelines are examples only and you may not rely on them to discharge your liability under these terms.



We can cancel or reset your Password or Secure Key PIN at any time if we believe they are being misused. We'll tell you if we do this by SMS or email. You may change your Password from time to time to protect yourself and your Account.



Tell us straight away if you think:

- Your Security Details or data are no longer safe, are known to or have been used by someone else;
- There are unauthorised or erroneous transactions on your account; or
- Any of your Cards, cheque books, passbooks or portable devices are lost or stolen.



You must call us straight away using the numbers listed on our Website, on the back of your cards or on HSBC Mobile Banking or by visiting one of our Branches.



You'll continue to be responsible for any transactions before you had reported to us and where you failed to keep your Security Details, Card, cheques or passbooks safe and private. You must not use these details or items after reporting to us that they've been disclosed or lost.



You may be responsible for all transactions made from your accounts if your fingerprints are not the only fingerprints registered on the mobile device.




You'll help us and the police or other Authorities and third parties with any investigation. We may disclose information about your Account to the police, other Authorities or relevant third parties to help us recover or prevent losses.




You must take all reasonable precautions to keep safe and prevent fraudulent use of your mobile device. Once you've logged on to Mobile Banking don't leave the mobile device unattended or let anyone else use your mobile device. Always ensure you log out of Mobile Banking once you've finished using the Digital Channels, and don't leave your mobile device running in the background whilst logged in, for example (for while multi-tasking or running other apps). You should follow all security measures provided to you by the manufacturer of your mobile device operating system that apply to your use of Mobile Banking or mobile device.


Security of Digital Channels

We'll do our best to make sure the systems connected with our Digital Channels have adequate security design to control and manage risks. We can't promise that the Digital Channels, Information and Reports are free from viruses or other destructive features which may affect your hardware, software or equipment. We're not responsible for any losses the occur if the Mobile Banking App has viruses or other contaminating or destructive properties.

 We use a very high level of encryption to protect your transactions and Accounts and Investment Accounts from unauthorised access. This may not be permitted in certain jurisdictions.


 It's your responsibility to:


- Make sure that your local law allows you to use the Digital Channels;
- Acquire and maintain any equipment you need to access the Digital Channels; and
- Maintain for your computer's anti-virus and security measures.

 You won't interfere with or damage any data or software associated with the Digital Channels. Attempting to do these things is a breach of these General Terms.

Due to the open nature of the Internet, we can't 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.

 You must protect your Secure Key device from unauthorised use.

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

 You can't use Mobile Banking on any mobile device or operating system that has been modified outside the mobile device or operating system vendor supported or warranted configurations. This includes mobile devices that have been "jail-broken" or "rooted". A jail broken or rooted device means one that has been freed from the limitations imposed on it by your mobile service provider and the phone manufacturer without their approval. The use of Mobile Banking on a jail broken or rooted device may compromise security and lead to fraudulent transactions. Download and use of Mobile Banking in a jail broken or rooted device is entirely at your own risk and we won't be liable for any losses or any other consequences suffered or incurred by you as a result.

5.2 Email Scams

We'll never ask you to disclose or confirm your Username, Password, Secure Key PIN or Secure Key Code or OTP.

You should be very careful online, as fraudulent people may use scam emails to try and obtain your Security Details.



When using emails, we strongly recommend you don't:

- Respond to emails asking for Security Details;
- Follow instructions of suspicious emails; or
- Click on any links in the suspicious emails.

If you're worried that you may have disclosed your Security Details, please contact us immediately.



We'll never ask you to disclose or confirm your Username, Password, Secure Key PIN, Secure Key Code, Phone Banking Pin, or One Time Passwords (OTP). This includes anyone employed by the HSBC Group.

Scam Emails are used by fraudulent persons to obtain details of your Username, Password, Secure Key PIN or Secure Key Code or OTPs. You should 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 created the following guidelines that we strongly recommend you follow.



Don't respond to emails asking for secure information. The HSBC Group don't use e-mail communication to convey or seek information of a sensitive nature such as Username, Passwords, Secure Key PIN, Secure Key Code or confirmation of personal details.

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

If you receive any suspicious looking e-mails, don't follow their instructions. If you're concerned that you may have mistakenly disclosed your Security Details, please contact our Call Centre immediately.

5.3 Who is responsible for unauthorised payments or fraud on your Account?

Event	Who is responsible for unauthorised payments and all losses that result from this?
You act fraudulently.	You
You let another person use your card or your Security Details (e.g. your PIN) or your Account.	You
You intentionally or with negligence (i.e. you have not taken sufficient care) do not use your card, Telephone Banking, Online Banking or Mobile Banking in accordance with these General Terms or any other relevant terms and conditions.	You
You don't keep your card, HSBC Secure Key or your Security Details safe.	You
<p>Any unauthorised payments or losses before you have notified us:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. of the loss or theft of your card, cheque book, Security Details or HSBC Secure Key username, Password, SMS OTP, Security Key PIN, Biometrics, mPIN; or 2. of your suspicion that someone has had access to any of the above. 	You
You intentionally or with negligence (i.e. you haven't taken sufficient care) do not notify us that your mobile or computer device has been misused, compromised, lost, stolen or made available to someone else.	You
You've authorised a transaction which includes for example, by providing the OTP, signature, pin/Password, any other authentication or confirmation details, or by presenting your card successfully.	You
A transaction is completed using your mobile wallet.	You
You've given us incorrect payment details.	You

If someone else uses your physical card or Username before you receive it.	Us Unless you have acted fraudulently or been negligent (i.e. you have not taken sufficient care).
If your card has been used without your authority or knowledge to purchase goods: <ul style="list-style-type: none"> • Via the telephone, internet or mail order; or • Or services via Online Banking, Mobile Banking or Telephone Banking. 	Us Unless you have acted fraudulently or been negligent (i.e. you have not taken sufficient care).
After you've told us that your card or Security Details have been lost, or stolen, or known to someone else.	Us Unless you have acted fraudulently or been negligent (i.e. you have not taken sufficient care).
If you've: <ul style="list-style-type: none"> • Asked us to make a payment; • Provided the correct payment details; and • We still processed it incorrectly. 	Us Unless we can prove the recipient's bank has received the payment within the usual timescales for making the payment.
We incorrectly debited the same transaction more than once.	Us
The access method to the Digital Channels was cancelled, expired, faulty or forged.	Us

If you ask us to, we'll make reasonable efforts to trace payments, but this may not always be possible.



We're not responsible if we don't comply with any of these General Terms:

- Due to abnormal or unforeseen circumstances beyond our control, the consequences of which would have been unavoidable despite all efforts to the contrary; or
- Where our failure to comply is due to our obligations under applicable law, regulation or international financial sanctions.

You won't be liable if you suffer a loss because:

- We;
- Our agents;
- The companies involved in networking arrangement for electronic transfer of funds; or
- Merchants linked to the system, act fraudulently or negligently.

5.4 How to raise a complaint

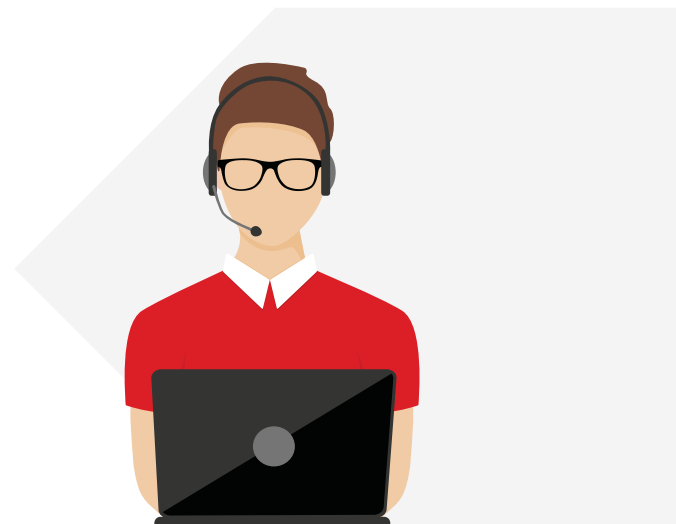
If we've made a mistake or haven't delivered the standard of service you expect, please let us know. You can find out how on our Website.

We'll investigate the situation. If there's a problem, we'll set about putting matters right as quickly as possible. We'll also take steps to try and stop it happening again.



If you still aren't happy, you can contact us at:

- Our email: customerexperienceuae@hsbc.com;
- The "Contact Us" page on our Website; or
- Customer Experience team, HSBC Bank Middle East Limited, PO Box 66, Dubai, UAE.

If we don't resolve the complaint to your satisfaction, you can contact the regulator Central Bank of the UAE (www.centralbank.ae).



6. Digital Channels

-  In this section, “Digital Channels” means both the Mobile Banking and Online Banking platforms.
-  You can use the Internet Site (Online Banking) and the HSBC UAE Mobile app (Mobile Banking) to communicate and give us Instructions to:
- Operate your Account or your Investment Account;
 - Conduct banking, investment, financial and other types of transactions; and
 - Obtain services, products, goods, benefits and privileges.


We may make Information or Reports available on the Internet Site.

The Information available in the Digital Channels is not:

- An offer to buy, switch or sell investments or make deposits; or
- Investment, legal, accounting, tax or financial advice.


The HSBC Group must act within Laws and regulations of various jurisdictions to prevent:

- Money laundering;
- Terrorist financing; and
- The provision of financial or other services to people or entities subject to sanctions.

-  The HSBC Group may take any action it believes is needed to comply with all Laws and regulations.

The Digital Channels you can access may differ:

- If you’re using Mobile Banking or Online Banking; and
- Based on the country you’re in.

-  The Digital Channels are only offered in the UAE. If you’re accessing the Digital Channels using a device outside the UAE, you must follow any relevant laws, regulations and local practices.

6.1 Availability of Digital Channels

We can vary how and when we offer the Digital Channels. We can:

- Expand or reduce the functionality of the Digital Channels;
- Place or change restrictions for Digital Channels, such as minimum and maximum daily limits for transactions;
- Change the availability hours for the Digital Channels; and
- Change the cut off time for transactions.

We may suspend Digital Channels, fully or partially, if we have planned system updates and maintenance or other reasons.

6.2 Transmission lag

Sometimes there may be a time lag in transmission of information and communication via the Internet Site. This can be due to unexpected communication network volumes and failures. This means we may be delayed in carrying out your Instructions, requests or transactions. We won't be responsible for any loss if this happens.

6.3 Global Transfer and HSBC to HSBC Payments

Global Transfers is a service where you can make payments to other Global HSBC personal accounts in your name.

This includes a Joint Account you've linked in Global View.

It's exclusive to HSBC Global Private Banking, Premier and Advance customers.

The list of Participating Countries and supported currencies can be found on our Website.

To set up a Global Transfer you'll need to link your Account using Global View. You can do this using Online Banking.

The HSBC customer receiving the payment must be:

- Registered for HSBC Internet Banking services in the Participating Country of the receiving account; and
- Using a HSBC personal deposit account eligible for receiving Global Transfers payments.



You can instruct us to make either immediate or future dated payments when using the Global Transfers. These include recurring future-dated payments.



HSBC to HSBC Payment is a service where you can transfer payments between people with personal HSBC accounts in Participating Countries. This includes Joint Accounts. You can make payments in the same or different currencies to their payment account.

The HSBC customer receiving the payment must be:

- Registered for HSBC Internet Banking services in the Participating Country of the receiving account; and
- Using a HSBC personal deposit account eligible for receiving HSBC to HSBC payments.

Please refer to our Website for:

- A list of supported currencies; and
- Participating Countries.

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

6.4 Global View

Global View allows you to link, via Online Banking, your Account in any one country in the world with other HSBC global accounts you hold in different Participating Countries and view them all through Online Banking or Mobile Banking.

You can also make transfers between those accounts.

Our employees, regulators, third party service providers, auditors, legal advisers and other agents may have access to your information. They'll only have access:

- As reasonably required to provide Global View; or
- To investigate complaints and comply with applicable law, regulation and any applicable code.

By using Global View, you agree that we may access and link your HSBC accounts in any country in the world by accessing and linking on your behalf, the HSBC Websites designated by you. You appoint us as your agent to retrieve your account information and to use and hold the information on our servers (wherever they may be located in the world) in connection with providing Global View to you.

You confirm:

- You're the legal owner of the account(s) designated by you; and
- You have authority to use Global View.

You'll follow any instructions we give you at any time in connection with the use or security of Global View. We'll never contact you to ask for your Password(s) or logon information. You agree not to use Global View for illegal purposes.

You acknowledge and agree:

- We own all rights in Global View and the content displayed on our site(s);
- You're only permitted to use this content in connection with Global View;
- You may not copy, reproduce, distribute, or create derivative works from this content; and
- Not to reverse engineer or reverse compile any of our technology. This includes any Java applets associated with Global View.

Tax and Regulatory Authorities.

You acknowledge that by using Global View to link and view your HSBC account(s) held in any one country, with those held in another, tax and/or regulatory authorities in such other country may have legal right of access to your HSBC account information relating to your account(s) held in the first country and vice versa. You may wish to seek guidance on this from your tax and legal advisers.

Cancellation, Discontinuance and Changes

You can delink your Account from Global View anytime at no cost and you may cancel Global View at any time. The linking of your account(s) will stop after we receive your cancellation notice. You may also request as that one or more of your linked accounts be removed from Global View. You can do this at any time. Global View will be cancelled if you remove all your linked accounts.



We reserve the right to discontinue, temporarily or permanently, Global View at any time.

We can do this without notice if:

- You're in breach of these General Terms or the terms of any other agreement with us;
- You no longer meet our qualifying criteria;
- There is a suspected breach of security;
- We need to carry out maintenance; or
- If for commercial, legal or regulatory reasons, we consider at any time the provision of Global View is no longer viable.

No Warranties, Limits to our Liability and Indemnity

We'll take reasonable care to ensure any information we give you via Global View is an accurate reflection of the information:

- Contained in our computer systems; or
- We received from the third party who supplied it.

Due to the nature of Global View and to circumstances beyond our reasonable control, you agree that:

- Your use of the service is at your own risk; and
- On an "as is" and "as available" basis.

We don't guarantee the service will be uninterrupted, timely or error-free. To the maximum extent allowed by law, regulation or any applicable code, Global View is given to you without any warranty of any kind. No express or implied warranty, including, any implied warranties of merchantability or fitness for a particular purpose will apply.

You agree that, to the maximum extent allowed by law, regulation and any applicable code, we won't be liable for any indirect, incidental, special, or consequential losses or exemplary damages, including, loss of profits, loss of goodwill, use, data or other intangible losses, even if we have been advised of the possibility of such losses, resulting from:

- The use or the inability to use the service;
- Unauthorised access to the service;
- Statements or conduct of anyone in the course of providing the service; or
- Any other matter relating to the service.

You indemnify and will fully compensate us and our service providers from any third party claims, liability, damages, losses, expenses and costs (including, but not limited to, legal fees) caused by or arising from your breach of these General Terms or by your infringement of any of our intellectual property rights.

6.5 Our Liability



We or any other Information Provider are not liable to you or any other person for any incidental, indirect, special, consequential or exemplary damages including, without limitation, any loss of use, revenue profit or savings.

The Information and the Reports are for reference only. They aren't intended for trading or other purposes. None of the Information Provider are investment adviser to you.



No warranty, representation or guarantee of any kind:

- Is made by us with respect to the Information or the Reports; or
- Can be implied. This includes the sequence, accuracy, truth, reliability, adequacy, timeliness or completeness of any of the Information or the Reports or whether they are fit for any purpose.

Employee and agents of ours or any Information Provider aren't authorised to give any such warranty, representation or guarantee. We aren't liable for any reliance placed on the Information or the Reports by you or any other person and nor is the Information Provider.



You should verify all information with the product or service provider. This includes investment and insurance products.



It's always your responsibility to:

- Determine independently market prices and rates for trading purposes;
- Verify any Information or Report before relying on them; and
- Seek independent professional advice on legal, tax and other issues in connection with the use of:
 - The Digital Channels;
 - The Information and the Reports;
 - The conduct of transactions pursuant to such use; and
 - These General Terms,

as such may affect you under all applicable Laws and regulations.

We'll share the Information with you as it's supplied. We'll also identify the Information Provider who gave it to us (where relevant). We don't:

- Endorse or express any comment on any supplied Information; or
- Check or verify any Information.



We aren't responsible in any manner for direct, indirect, special or consequential damages arising out of the use of the Internet Site.

Sometimes there are inevitable periodic disruptions to the Internet and telecommunication services. This means transactions may be subject to:

- Interruption;
- Transmission blackout;
- Delayed transmission; and
- Incorrect data transmission.



We're not liable for malfunctions in communications facilities that:

- Aren't under our control; or
- May affect the accuracy or timeliness of messages and transactions you send.



We're not responsible for any damage or loss, caused because of access to, or inability to access, the Digital Channels. This clause:

- Includes legal costs and consequential and direct loss;
- Is subject to section 5; and
- Operates to the extent permitted by law.



You'll be liable for any loss or damage we may suffer because you:

- Breached the General Terms; or
- Acted negligently or fraudulently when using the Digital Channels.



You also agree to indemnify us against the same.



The use of the Internet is subject to other risks which arise from factors beyond our control. For example failure of communication networks, mechanical failures, power failures, malfunction, breakdown or inadequacy of equipment. These risks may delay your requests or transactions being delayed, lost or inaccurately transmitted. You may even suffer losses as a result. Unless we have been grossly negligent, we won't be responsible for any such losses.

7. Your information

7.1 Customer Information

- ☑ This section explains how we'll handle your Customer Information. It's important that you please read this section carefully. It affects the way your Customer Information:
 - Is treated; and
 - How and with whom it's shared.
- ☑ By accepting these General Terms you agree your Customer Information will be treated as set out in this section 7.

Any consents (verbal, written and digital), authorisations and permissions you've already given us in relation to your Customer Information will continue to apply.

7.2 When we can disclose your information

Your Customer Information won't be disclosed to anyone unless:

- We have a legal or public duty;
- Our legitimate business purposes oblige us to (or that of an HSBC third party's);
- You agree we can; or
- These General Terms say we can.



7.3 What we can do with your information

The HSBC Group (including our third party service or benefit providers) may collect, use and share your Customer Information. This includes relevant information about you and your:

- Transactions;
- Use of our products and services; and
- Relationships with the HSBC Group and our third party service/benefit providers).

7.4 How we'll collect your information

We can ask for your Customer Information. Our third party service or benefit providers, the HSBC Group and others acting on our behalf may also ask for your Customer Information. It may be collected from:

- You directly;
- A person acting on your behalf; or
- Other sources (including publicly available information and our third party service or benefit providers).



Your Customer Information may be generated or combined with other information available to the HSBC Group.

7.5 The purposes we'll process your information for

The HSBC Group may collect, process, transfer, and disclose Customer Information in connection with these purposes:

- The provision of services and to approve, manage, administer or effect any transactions you request or authorise;
- Meeting Compliance Obligations;
- Conducting Financial Crime Risk Management Activity;
- Collecting any amounts due and outstanding from you;
- Conducting credit checks and obtaining or providing credit references;
- Enforcing or defending our rights;
- For our internal operational requirements. This includes credit and risk management, system or product development and planning, insurance, audit and administrative purposes;
- Carrying out your instructions accurately, to improve our service and security. For example, we may collect, store and analyse recordings of your voice to generate a 'voice print' that's unique to you. We can use this voice print to identify you when you call us; and
- Maintaining our overall relationship with you (including marketing or promoting financial services or related products and market research).

We'll call these the "Purposes".

We'll only collect, process, transfer and disclose your Customer Information where the Purposes are lawful and where the Purposes allows us to provide you with products and services.

7.6 Who we'll share your information with

We may, as necessary and appropriate for the Purposes, process, transfer and disclose any Customer Information to the following recipients globally (who may also process, transfer and disclose such Customer Information for the Purposes):

- Any member of the HSBC Group;
- Any sub-contractors, agents, service providers (including our third party product providers such as insurance providers), debt collection agencies, law firms, customer experience surveys and feedback agencies or associates of the HSBC Group (including their employees, directors and officers);
- Any Authorities, in response to their requests;
- People acting on your behalf, payment recipients, beneficiaries, account nominees, intermediary, correspondent and agent banks, clearing houses, clearing or settlement systems, market counterparties, upstream withholding agents, swap or trade repositories, stock exchanges, companies in which you have an interest in securities (where we hold such securities for you);
- Any party to a transaction acquiring interest in, or assuming risk in, or in connection with, the Services;
- Other financial institutions, the Al Etihad Credit Bureau and other credit bureaus or credit reference agencies as we choose to use from time to time for the purposes of obtaining or providing credit references and other information;
- Any third party fund manager who provides asset management services to you;
- Any introducing broker to whom we provide introductions or referrals; and
- In connection with any HSBC business transfer, disposal, merger or acquisition.

Wherever located, including in jurisdictions:

- Other than the UAE; and
- That don't have similar or any data protection Laws.

7.7 We'll use Credit Bureaus

We can use information obtained from public sources and credit reference agencies or bureaus to:

- Verify your identity;
- Assess your suitability for an Account;
- Provide services and to approve, manage, administer or effect any transactions that you request or authorise;
- Assess affordability while we're working with you for repayment solution of amounts that are due or outstanding;
- Collect any amounts due and outstanding from you;
- Investigate any complaint or dispute relating to your credit bureau information, your transactions, any information we hold on you, or any products or Services with us;
- Maintain our overall relationship with you (including marketing or promoting financial services or related products and market research); and
- Request a report including from a credit reference agency/bureau to assess your ability to meet your financial commitments, without any further consent from you. We can do this on an ongoing basis during the term of your Account or any facility we provide to you.



We may also share your information with:

- HSBC-authorised external debt collection agencies for the purposes of collecting your overdue debts; and
- With credit reference agencies/bureaus where we have a legal, regulatory or government duty to do so. Credit reference agencies/bureaus may make this information available to other companies. This includes banks. This information may impact your eligibility/access to products or Services.



Requesting multiple reports from credit reference agencies/bureaus may negatively impact your credit score. This may make it difficult for you to obtain credit in the future. Let us know if you believe any information we have reported to the credit reference agencies/bureaus is incorrect. We'll acknowledge your request, verify it and where required, correct this.

7.8 We can provide a reference to another bank about you

We'll ask for your consent before giving a reference about you to another bank.

7.9 Tell us if your information changes



You'll tell us when your Customer Information changes. You must tell us:

- Within 30 days of the changes at the latest; and
- In writing.

This includes any Customer Information given to the HSBC Group.

You'll respond quickly when we ask for Customer Information. This includes any requests from the HSBC Group.

7.10 If your information changes and you don't tell us



You must tell us promptly if your information changes. This includes if your information becomes out of date. There are consequences if you refuse to tell us.

If:

- You:
 - Fail to promptly give us Customer Information we ask for;
 - Withhold or withdraw any consents that we may need to collect, process, transfer or disclose Customer Information for the Purposes; or
- The HSBC Group has suspicions regarding Financial Crime or an associated risk,

Then we may be unable to:

- Continue to provide all or part of the Services to you; or
- Provide new services to you.



We reserve the right to:

- End our relationship with you;
- Take actions necessary for the HSBC Group to meet the Compliance Obligations; and
- Block your Card, place restrictions on your Account, transfer or close your Account in accordance with applicable Laws or regulation. We'll give you 60 days notice before we close your Accounts.



We won't give you notice if we:

- Reasonably suspect the Account may be being used in connection with a Financial Crime; or
- Laws or regulations prevent us from doing so.

If you fail to give us your Tax Information and accompanying statements, waivers and consents (or those of a Connected Party) when we ask for them then we may make our own judgement with respect to your status. This includes whether you're reportable to a Tax Authority. If this happens, we or other persons may have to:

- Withhold amounts as may be legally required by any Tax Authority; and
- Pay such amounts to the appropriate Tax Authority.



If we've asked for your (or a Connected Party's) Tax Information:

- But we haven't received it; or
- We may have received invalid/inaccurate information,

then we may have to report your details to Regulators. This will lead to potential fines being imposed on you by such Regulators.

7.11 If you give us someone else's information



By agreeing to these General Terms, you're confirming every person whose information (including Personal Data or Tax Information) you've given the HSBC Group has (or will at the relevant time have) been:

- Notified of; and
- Agreed to,

the processing, disclosure and transfer of their information as set out in these General Terms.

7.12 How we'll protect your information

Customer Information will be protected by a strict code of secrecy and security which all members of the HSBC Group, their staff and third parties are subject to. This applies whether your data is processed in the UAE or overseas.

7.13 About banking secrecy Laws and regulations



By agreeing to these General Terms, you're expressly giving:

- Us your consent to share your information as described in these General Terms; and
- Up any right to secrecy you have under banking secrecy Laws and regulations in the UAE and in other jurisdictions ("Banking Secrecy Laws and Regulations").



You expressly agree not to hold the HSBC Group (including any officers, staff and third party agents) liable in relation to such Banking Secrecy Laws and Regulations, unless we've acted fraudulently or with willful misconduct or gross negligence.

7.14 Your information when your Account is closed or your relationship with us ends

This section of these General Terms will continue to apply even if the relationship with you ends and your Account is closed.

7.15 You can withdraw any consents, permissions or authorisations in relation to your information

You'll need to email us at: customerexperienceuae@hsbc.com.

If your withdrawal relates to Customer Information needed for business purposes relating to products and/or Services, we may be unable to:

- Continue to provide all or part of the products or Services to you; or
- Provide new services to you.

We also reserve the right to end our relationship with you. If you do this, you may have to:

- Repay any outstanding liabilities straight away; and
- Pay fees and charges related to closing your relationship, products and Services.

You can find details in the applicable terms and conditions of the product/service and the Schedule of Services and Tariffs.

We'll:

- Acknowledge your request within 7 Working Days; and
- Communicate the time needed to process your request.

This won't impact the lawfulness of any authorisations, permissions or consent you've given us before your request.

We may continue to use your information for purposes that don't require your consent. For example, where we're under a legal or regulatory obligation to continue to process, share and retain your information.

7.16 You have additional rights in relation to your Customer Information

You can:

- Ask us to:
 - Give you a free copy of the Customer Information we hold about you;
 - Update or correct any inaccurate Customer Information; and
- Contact us with any questions you have or to raise a complaint in relation to your Customer Information.

Please email us at: customerexperienceuae@hsbc.com.

7.17 How we use cookies

We may use cookies to show you tailored content on our Website or other websites. We do this to show you HSBC products and services we think you might be interested in.

We may use the data gathered through cookies to contact you via post, SMS, email or phone. We'll only do this if you agree. We'll always obey the law and regulations in the UAE.



We may also use the information collected to:

- Prepare aggregate information about the number of visitors to our Internet Site; and
- General statistics on usage patterns.



You can set your browser to disable persistent cookies and/or session cookies. If you disable session cookies, you won't be able to log onto the Digital Channels through the Internet Site. You will still be able to view our public website.

We may also use Trusted Browser feature which collects information each time you log into the Digital Channels to easily and securely identify:

- You as opposed to the same client operating system; and
- Your:
 - Browser version;
 - IP address; and
 - Time zone.

This information may be stored with third party service provider.

8. Other important information

8.1 We can change these General Terms

We live in a rapidly changing world. Sometimes this means we need to update:

- These General Terms;
- Services;
- Schedule of Services and Tariffs; and
- Any other terms that reference this section 8.

This includes changes to our fees.

We can make these changes straight away if they're required by:

- Law or applicable regulation; or
- Safety enhancement purposes.

We'll give you with 60 days' notice in advance of changes that reflect a change to:

- Industry code or market practice;
- Our business and processes;
- Our product or Services features, operations, restrictions, eligibility criteria or internal policies;
- Existing technology or the introduction of new technology;
- Any platforms our Services are provided on;
- Make these General Terms clearer or beneficial to you;
- Our fees and charges or the way we calculate them;



- Your Account or Debit Cards limits;
- The Credit Interest rate or the method we use to calculate the Credit Interest rate; or
- If we transfer you to another type of Account.

We can choose how to give this notice to you. This may include:

- Contacting you directly;
- Placing signs or notices at our branches;
- Publishing the change on our Website; and
- Using any other method we think is suitable.



If you don't agree with a change you can:

- Object; and
- Close your account.

If you do notify us of your objection, this may impact our ability to continue to provide you with products and Services.

Your no objection or continued use of your Account, products, Services or Debit Card after the change takes effect will indicate your agreement to such changes (despite any objection you've made). This means we'll assume you've read, understood and agreed to the changes.

You agree that we won't be liable to you or to any third party for any changes after the change takes effect.

8.2 How to contact us

You can contact us generally by:

- Using the details on our Website; or
- Writing to us at: contactus.me@hsbc.com.



You'll give us written notice for any formal communications. You'll deliver your written notice by:

- Hand to a customer services representative at a Branch; or
- Registered post to your Branch manager.

8.3 How we'll contact you

We may need to contact you from time to time. We'll use the contact details you last gave us. We'll contact you in any of the following ways:

SMS	<p>We may send you SMS messages. These may include alerting you to:</p> <ul style="list-style-type: none">• Debits or credits on your Account;• The maturity of any Term Deposit;• Status of your Instructions relating to your Investment Account; or• Changes to benefits and Services. <p>We consider you've received the SMS immediately after we sent it. We'll send it to the last mobile number you gave us in writing.</p> <p>You can ask us not to send you SMS alerts. The SMS alert service is an alert system only and you should not rely on it in any other way. We may still send you SMS alerts if we have a regulatory or legal duty to do so.</p> <p>We won't send you an SMS if you've told us you'd prefer to receive those communications via our Push Notifications Alert Service.</p>
Email	<p>We consider that you've received the email immediately. We'll use the last email address you gave us in writing.</p>
Phone	<p>We'll consider you've received our message immediately after we tell you on a call or when we leave a voicemail. We'll call you on the last mobile number you gave us in writing.</p>
Secure message	<p>We'll send secure messages via your Online Banking inbox (using the secure e-message facility). We'll consider you've received our message immediately.</p>
Push notifications	<p>We can use our Push Notification Alerts Service to contact you on Mobile Banking. We can:</p> <ul style="list-style-type: none">• Send you information and other communications.• Change our Push Notification Alerts Service. <p>We'll consider you've received our message immediately after we send them.</p>

Personal delivery	We'll consider mail has been delivered at the time of personal delivery or immediately after leaving it at the address you last gave us in writing.
Prepaid post (Courier or registered post)	We'll consider it received within 5 Working Days after sending it to the address you last gave us in writing.
Court documents	For documents relating to court proceedings (including a bankruptcy action), we'll assume you received such documents from us: <ul style="list-style-type: none"> • Immediately if we leave them at your address last known to us; or • Within 3 Working Days if sent by prepaid registered post to your address last known to us.

It doesn't matter how we chose to communicate with you, these methods are all valid.

We may also publish some information on our webpage (www.hsbc.ae) or any digital platform such as our social media channels. It's a good idea to check them frequently.



You must let us know as soon as possible if your information has changed. Going forward, you must inform us of any information changes especially relating to your:

- Know Your Customer documentation (passport, residency status and Emirates ID);
- Employment details and salary; and
- Contact details.

If you don't keep us updated, then we may have to take certain actions. These may include restricting your Account, Investment Account or Services. We may even close your Account. We'll usually give you 60 days notice before we close your Accounts.

Tell us straight away if your mobile is lost or stolen.

Our communications may contain confidential information. If anyone else has access to your emails or messages they may access these messages. It's your responsibility to keep communications between us safe and secure. We're not responsible for any loss or damage if a third party receives your communication or for any errors in transmitting information to you.

Push Notifications details

You can turn off your push notifications at any time on your device. If you want to opt out from push notifications, you'll need to do this via your Mobile Banking app not only through your mobile device.

You opt in via your Mobile Banking app and set preferences for which communications you wish to receive push notifications for.



If you do opt in you'll no longer receive SMS notifications for the communications you've set your preference for, until you opt out via the Mobile Banking app. Only then will the SMS alert service be reinstated.



Push Notification Alerts Service may not be available:

- In certain countries or regions; or
- If your Wifi or Mobile data is switched off.

If you're travelling overseas, please check if you've enabled data roaming.



We're not liable for any loss, cost or damage of any kind incurred or suffered by you as a result of any interruption, delay or failure (whether total or partial) in providing the Push Notification Alerts Service to you to the extent that it's attributable to any cause or circumstance that is beyond our reasonable control.

8.4 Will you contact me with marketing information?

Yes, if you agree. We'll ask for your permission when you open a new Account, product or service with us. We may also contact you on an ongoing basis to see if you've changed your mind. you can contact us at any time to change your preferences.

We'll use the contact details you've given us to send you marketing materials and promotional offers on products or services we think you may be interested in.

8.5 Force majeure

We do our best to plan for uncertainty. But even the best laid plans can be disrupted by events beyond our control. Some of these events may disrupt our Services and Digital Channels. This can include:

- The failure, malfunction or unavailability of telecommunications, data communications and computer systems and services; or
- War, civil unrest, strike, industrial action, government action, failure of supplies or equipment.

If this happens, we'll do our best to resume Services and Digital Channels as soon as possible. Any delay or failure of this kind:

- Won't be deemed a breach of these General Terms; and
- The time for performance of the affected obligation will be extended by a period which is reasonable in the circumstances.



We won't be liable for any loss you suffer from events beyond our control.



We won't be liable for any failure to provide Mobile Banking 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
- If you're not in an area of mobile coverage for mobile networks.

8.6 Severability of terms

If part of these General Terms or all of it becomes illegal, invalid or unenforceable under the law of any jurisdiction, that won't affect the legality, validity or enforceability of such terms in any other jurisdictions or the remaining terms of these General Terms or any part of it.

This means your General Terms continue to apply even a part of it no longer applies.

8.7 Financial Crime



The HSBC Group may take any action considered appropriate, to meet Compliance Obligations in connection with the detection, investigation and prevention of Financial Crime (Financial Crime Risk Management Activity). Such action may include, but is not limited to:

- Screening, intercepting and investigating any instruction or communication by you or a Connected Party, or on your or a Connected Party's behalf;
- Investigating the source of, or intended recipient of, funds;
- Combining Customer Information with other related information in our possession; and
- Making further enquiries as to the status of a person or entity, whether they're subject to a sanctions regime, or confirming your or a Connected Party's identity and status.



In rare cases, our Financial Crime Risk Management Activity may lead to us delaying, blocking or refusing the making or clearing of any payment, the processing of your instructions or application for Services or the provision of all or part of the Services. The HSBC Group isn't responsible for any loss you or a third party suffer (however it arose) in connection with the undertaking of Financial Crime Risk Management Activity.

8.8 Tax Compliance



You acknowledge you're solely responsible for understanding and complying with your tax obligations. This includes payment of any tax deduction or withholding tax or filing of returns or other required documentation relating to the payment of all relevant taxes and other payment obligations in accordance with the applicable laws in all jurisdictions in which those obligations arise and relating to the opening and use of account(s) and/or Services provided by us. Each Connected Party also makes the same acknowledgment unless they're acting in a personal capacity.

Certain countries may have tax legislation with extra-territorial effect regardless of your place of domicile, residence, citizenship or incorporation. This means it takes effect in other countries or regions.



The HSBC Group:

- Does not provide tax advice. You're advised to seek independent legal and tax advice; and
- Has no responsibility in respect of your tax obligations in any jurisdiction which they may arise and including, without limitation, any that may relate specifically to the Services provided by the HSBC Group.

You can't deduct or withhold amounts from any amounts you owe us. Your payment of any fees and charges is made free of any set off or counterclaim by you.



With regard to your obligation to pay any tax deduction or withholding tax under any applicable law at any time with respect to your payment of fees and charges or other amounts owed to us, you're responsible for:

- Paying us the fees and charges and such other amounts as if no such deduction or withholding have been made;
- Paying the full amount of such deduction or withholding to the relevant taxation authority or other authority in accordance with applicable law; and
- Providing us with documentary evidence of your payment.

8.9 Right of Set-Off, Debit and Enforcement

Set-off means we can use money from any Account you hold with HSBC and must be paid straight away if we ask you to.



You'll repay on demand from any of your Accounts, any outstanding amounts under any facilities granted by us. You must do this straight away if we ask you to.



If you don't, we can use money from any Account you hold with the HSBC Group to pay the amounts you owe. We can do this by combining or consolidating your existing accounts.

This includes:

- Money held by another member of the HSBC Group;
- Amounts held in fixed term deposits (you may lose any accrued interest); or
- Amounts held jointly with others.

We'll usually tell you when we do this or shortly after.

We can't set-off amounts held "on trust" for someone else.

We'll always act as a responsible lender when choosing to exercise our right of set-off.



Sometimes things don't go as planned. If you think you are going to have difficulty repaying your loan, please tell us. There may be ways we can help you get back on track.

We can share information with any:

- HSBC Group member; and
 - Debt collections agencies,
- in any country anywhere in the world.

Home or Office Visits

In some instances, like debt recovery where you have overdue amounts with us, we (or our third-party agents) may visit you at the address you have provided us for your home or office or such other address as we (or you and our third party agent) may from time to time agree to meet.

If we use our right of set-off, your Fixed Term Deposit period may end early. If this happens:

- You may have to pay fees and charges. Please see our Schedule of Services and Tariffs for more details;
- You may lose your accrued interest; and
- Any unused balance will be credited to your Account.

We don't have to give you notice before we do this.

If we wish to use our right of set-off, we may convert any balance to Dirhams. We'll use the HSBC Exchange Rate that applies at the time.

8.10 We outsource some of our activities

We employ independent agents, vendors or other HSBC Group entities to provide services on our behalf. We may also share information with them as set out in these General Terms.

8.11 Transfer of rights

We can transfer all or some of our rights under these General Terms to someone else. You can't transfer any of your rights and obligations under these General Terms to anyone else.

8.12 No waiver

If you breach these General Terms, we may not take steps to enforce our rights straight away. We can decide when to take these steps. Any delay is not a waiver of our rights.

8.13 Our Regulators

We're regulated by the Central Bank of the U.A.E and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority.

If you have a complaint about our products or services that we're unable to resolve, you can complain to our regulators. You can find more information on this in clause 5.

8.14 Governing Law and Jurisdiction

These General Terms are governed by the Laws of the United Arab Emirates and any local applicable Emirate Laws.

Any dispute between you and us will be resolved by onshore courts of the United Arab Emirates and not by offshore courts such as the Dubai International Financial Centre Courts or the Abu Dhabi Global Market Courts.

8.15 Language

These General Terms are in English and Arabic. The Arabic will prevail in the event of a conflict.

We'll usually try to communicate with you in both English and Arabic. Occasionally it may not be possible to communicate in Arabic. If that happens, we'll send our communications in English only.

8.16 Termination

You can stop using the Services or Digital Channels at any time by giving us written notice.

We can end your Services or Digital Channels at any time by giving you written notice.

If we think you've breached these General Terms, we can end, block or freeze your Services or Digital Channels without further notice.

Unless we confirm to you otherwise, we won't action any payments or transfers that have been scheduled after the Services or Digital Channels is terminated.

If your Mobile Banking has been terminated, you must remove all components of Mobile Banking from your mobile devices.

9. Additional terms for specific products

This section sets out terms which apply in addition to or instead of the terms in these T&Cs for particular products.

9.1 Applying for a Non-Checking Account

If you apply for a Non-Checking Account you'll have a maximum of 75 calendar days to submit a valid residence visa and Emirates ID to us.

9.2 Term Deposit Accounts

A Term Deposit Account is an Account into which you may make deposits for a fixed term. We call these "Fixed Term Deposits".

You must:

- Have a Current or Savings Account with us (including Joint Accounts) for the duration of any Term Deposit Account;
- Meet the minimum balance requirements. You can find these on our Website; and
- Have cleared funds to make a deposit into a Term Deposit Account.

When the Term Deposit matures, we'll pay it into the originating Account. You can ask us in writing to pay it to another Account.



You can set up an automatic rollover so your Term Deposit is renewed for the same term at the prevailing interest rate at the point of renewal.

Can I withdraw my Term Deposit before the end of the term?

Tell us if you want to withdraw your Term Deposit before the end of the agreed term. You may need:

- To fill in a form;
- Pay applicable fees and charges; and
- Give up your right to any interest that would have been payable on the maturity date.

Please refer to Schedule of Services and Tariffs for more details.

How will interest be calculated?

Interest accrues daily and is paid on the maturity date.

The interest rate you agree to at the time you fix your Term Deposit can't be changed during the term.

What are the risks?

The premature withdrawal of a Term Deposit may render the Term Deposit subject to no interest and a premature withdrawal charge. For this reason, you should not make a Term Deposit if you require access to your funds before the end of the term unless you are comfortable that, upon breaking the term before maturity, you'll have to pay the applicable charge and sacrifice the interest that would have been payable on the maturity date.

No additional funds can be added to your Term Deposit, although you can open multiple Term Deposits.

You only receive your Term Deposit funds on the maturity date.

For applicable fees and charges relating to Fixed Term Deposits, please see our Schedule of Services and Tariffs.

9.3 eSaver

An eSaver Account is an account which can only be operated using Online Banking. It isn't operated through the Branches, ATMs or Telephone Banking.

You can make an initial deposit into an eSaver Account by:

- Cheque from an HSBC Account or another UAE bank; or
- Electronic transfer from an existing Account in your name.

If you don't make a payment within 3 calendar months of opening the Account we'll close it.

All transfers on eSaver Accounts must be made via Online Banking. There's a daily transfer limit available on our Website.

Interest on your eSaver Account will be:

- Calculated on the daily cleared closing balance in each month; and
- Paid on the first day of the following month. If this is a non-Working Day, interest will be paid the next Working Day.

No interest will be paid in a month where more than one withdrawal is made.

9.4 HSBC Flexi Account

An HSBC Flexi Account is a Savings Account with a Debit Card. HSBC Flexi Account:

- Has no minimum balance requirements;
- Allows you to withdraw your account balance at any time without penalty;
- Has no cheque books against it; and
- Is only offered in AED Dirham currency.

To be eligible for an HSBC Flexi Account you must be:

- 18 years old or above;
- A resident of the UAE; and
- Employed in the UAE.

You're only eligible for one HSBC Flexi Account. You can open one sole or Joint Account. You can't open both accounts with us.

You can't transfer your salary to the HSBC Flexi Account.

Interest on HSBC Flexi Account

We'll calculate interest on your HSBC Flexi Account:

- On the daily cleared closing balance in each month; and
- Paid on the first day of the following month. If this is a non-Working Day, interest will be paid the next Working Day.

9.5 Minor Accounts

You can open a Minor Account if you're a Guardian of a Minor. The Account will be under the Minor's name and for the Minor's own benefit.

Any Guardian operating a Minor's Account will be subject to the same Know Your Customer enquiries as we would ordinarily make of an Account holder in their personal capacity. If we aren't satisfied with the results of our enquiries or if we do not think we have enough information in relation to the Guardian, we'll not be obliged to act on the Guardian's instructions and may even have to close the Account.

The Guardian will indemnify and hold us harmless and our Affiliates from any Liability incurred in connection with the operation of the Account on behalf of the Minor.

We can limit or restrict offering certain services and/or accounts tools in relation to a Minor Account. No lending facilities may be acquired by the Guardian in relation to the Minor Account.

We'll will follow the guidance set down in applicable local UAE Laws and regulations and any Court orders when operating the Accounts of Minors.

Operating a Minor Account

A Minor can't operate the Account until they are age of 21 years. The Account can be operated by the Guardian only for the benefit of the Minor.

The Guardian may allow others to operate the Account if they give us a power of attorney or a no objection certificate "NOC" in our usual format. The Guardian may revoke this authority at any time. They can do this by giving us notice in writing. We won't be liable for unauthorised transactions on the Account if the Guardian fails to give us written notice that the third party authority has been revoked.

What happens when the Minor reaches age of 21?

When the Minor turns age of 21 years, they can operate the Account fully after submitting proper identification to us that we deem satisfactory. This means the Minor no longer needs the consent of the Guardian and can control any available funds in the Account.

10. Glossary

Capitalised terms used in these General Terms shall have the following meanings, unless the context otherwise requires.

Account

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

Account Holder

Means the person(s) who has an Account or Joint Account with us in their own name and has subscribed online for the Service. The Account holder may also have Investment Account(s).

Advance

Means HSBC Advance, a customer segment we offer if you meet our criteria.

ATM

Means an automated teller machine (sometimes also referred to as a “cash machine” or “self-service machine”). Our ATMs offer different automated services, the most common of which are cash withdrawal, balance enquiries, and cash and Cheque deposits.

Authorities

Includes any judicial, administrative, public or regulatory body, any government or government ministry or department, any Tax Authority, securities or futures exchange, court, central bank or law enforcement body, or any of their agents with jurisdiction over any part of the HSBC Group.

Bank

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

Biometrics

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

Branch

Means any of our branches or customer service units in the UAE.

Card

This could be your Credit Card or Debit Card.

Cheque

Means bank Cheques filled by you and issued from your Cheque book that we delivered to you, or **cashier orders** (also known as manager Cheque) filled in and issued by us in AED upon your request after segregating the Cheque amount from your Account certifying the payment under the Cheque or **demand drafts** (also known as manager cheque but in foreign currency) filled in and issued by us upon your request after segregating the Cheque amount from your Account certifying the payment under the Cheque.

Compliance Obligations

Means obligations of any member of the HSBC Group to comply with: (a) any Laws or international guidance and internal policies or procedures, (b) any valid demand from Authorities or reporting, regulatory trade reporting, disclosure or other obligations under Laws, and (c) Laws requiring HSBC to verify the identity of our Customers.

Connected Party

Means a person or entity (other than you) whose information (including Personal Data or Tax Information) you provide, or which is provided on your behalf, to any member of the HSBC Group or which is otherwise received by any member of the HSBC Group in connection with the provision of the Services. A Connected Party may include, but is not limited to, any guarantor, any beneficial owner, trustee, settler or protector of a trust, any power of attorney holder of a designated account, your representative, agent, attorney, parent, guardian or nominee, any supplementary card holder, or any other persons or entities with whom you have a relationship that is relevant to your relationship with the HSBC Group.

Court

Means the UAE onshore (non-DIFC) courts.

Credit Card

Means any digital or physical MasterCard or Visa credit card issued by us to you at any time or to a supplementary cardholder under the Credit Card Agreement Terms which are available on our Website and references include any numbers or details that allow use of the credit card without physically presenting it where the context requires.

Credit Interest

Means the interest we may pay you on credit balances in your Accounts.

Current Account

Means a transactional Account, usually issued with a cheque book. For details about our Current Accounts, please visit our Website. You must have a valid UAE residency visa in order to have a Current Account with us.

Customer Information

Means your Personal Data, confidential information, and/or Tax Information, or that of a Connected Party.

Debit Card

Means any physical or digital MasterCard or Visa Debit Card issued by us to you and/or to your Joint Account holder at any time under these General Terms. References also include any numbers or details that allow use of the Debit Card without physically presenting it, where the context requires.

Digital Channels

Means Online Banking and Mobile Banking online platforms offered by us, including transactions and facilities offered by us through the Internet Site to the Account Holder in relation to their Account(s) or Investment Account(s).

Digital Secure Key

Means the feature that is available through HSBC UAE Mobile App which allows a Account Holder to generate a Secure Key Code to access the Digital Channels.

Direct Debit

Means a Dirham payment to another bank account in the UAE using the UAE Direct Debit scheme.

Dirham

Means the currency of the United Arab Emirates and **"AED"** means the same thing when used in the General Terms. For clarity, **"foreign currency"** and **"non-Dirham"** means any currency which is not Dirhams.

eAdvice

Means the electronic advices that you'll receive through either your Online Banking or Mobile Banking inbox which will be relevant to certain transactions.

Enhanced Care Needs

Means customers who, due to their personal circumstances, are particularly susceptible to abuse, discrimination and harm, especially when Licensed Financial Institutions don't act with appropriate levels of fairness and due care. Customers with Enhanced Care Needs normally encompass low-income, Minority Groups, People of Determination or any other disadvantaged groups.

e-Statements

Means the electronic version of your periodical statements issued by us for any Account(s)/ Investment Account(s)/Credit Card which you'll receive through the Digital Channels.

Exceptional Overdraft

Means an overdraft logged by us on your Account at our discretion, although you've not requested it, taking your Account balance below zero, to either:

- Avoid rejection of any particular transaction due to there being insufficient funds in your Account; or,
- Recover any funds you owe us as a result of mistake, error or omission of any type.

Face ID

Means the service provided by us that allows you to use your device registered facial map(s) as a biometric reader to log on to Mobile Banking.

Financial Crime

Means money laundering, terrorist financing, bribery, corruption, tax evasion, fraud, evasion of economic or trade sanctions, and/or any acts or attempts to circumvent or violate any Laws relating to these matters.

Foreign Currency Account

Means an Account in a currency other than AED.

Foreign Currency Transaction

Means any transaction in a currency other than your Account currency, unless you agree that the currency conversion is done at the point of sale or withdrawal and agree the rate at that time (for example, with the shopkeeper or on the ATM screen).

General Terms

Means these HSBC Personal Banking General Terms and Conditions, as amended and renamed from time to time.

Global Transfer

Means international payments between your own account(s) that you hold in Participating Countries with HSBC Group companies that you have linked using Global View. Global Transfers can be performed using Online Banking or Mobile Banking.

Global Private Banking

Means HSBC Global Private Banking, a customer segment we offer if you meet our eligibility criteria.

Global View

Means the service on Online Banking and Mobile Banking through which you can view all of your HSBC bank accounts globally.

Guardian

Includes the Natural Guardian who is the father of the Minor or the Legal Guardian who may be appointed by the Court or even by the father, pursuant to a court order, a power of attorney or a No Objection Certificate (NOC).

HSBC Exchange Rate

Means the reference rate of exchange between currencies offered by HSBC in the UAE which comprises the HSBC cost rate and a foreign currency conversion margin provided between the opening hours of global FX markets from Monday morning to Friday closing.

HSBC Secure Key

Means the secure key mechanism that we'll give to you so that you can generate secure passcodes to access Online Banking and make online payments.

HSBC to HSBC Payment

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

IBAN

Means International Bank Account Number. Each Account will have a unique IBAN. We use IBANs to help us identify the correct beneficiaries of payments.

Information

Means any financial, market or other information and data supplied by us or any Information Provider and made available to you through the Digital Channels.

Information Provider

Means any person, other than us, who supplies the Information and includes any person who supplies any information to an Information Provider

Institution

Means any:

- Member of the HSBC Group of Companies (other than us); and
- Third party financial institution.

Instruction

Means any request or instruction that is received by us in connection with an Account and/or Investment Account through the Digital Channels and which appears to have been issued by you.

Internet Site(s)

Means any internet site established, operated and maintained by us, or on our behalf, to facilitate the provision of the Digital Channels.

Investment Account(s)

Means the investment account(s) in your name which are operable through us in accordance with our General Terms and Conditions for Investment and Insurance Products including any supplemental terms and conditions and related documentation.

Joint Account

Means an Account that you hold jointly with other people.

“Know Your Customer” or “KYC”

Refers to our regulatory requirement to know whom all of our customers are. We will ask you to provide KYC documentation (typically your passport, residency visa, and/or Emirates ID card and any other documentation related to your income or wealth) when you open an Account with us and we may ask you to update it periodically.

Laws

Means any applicable local or foreign statute, law, regulation, ordinance, rule, judgment, decree, voluntary code, directive, sanctions regime, court order, agreement between any member of the HSBC Group and an Authority, or agreement or treaty between Authorities and applicable to us or a member of the HSBC Group.

Minor

Refers to any child below the age of 21 Gregorian Calendar Years.

Minor Account

Refers to a children Savings Account which has been opened by a Guardian for Minor children below the age of 21 which will be operated by the Guardian until the Minor reaches the age of majority.

Mobile Banking or Mobile Banking App

Means the Services which is accessible and functional through our HSBC UAE Mobile app (as updated from time to time) which runs on operating systems supported by us, and which lets you manage your Account or Investment Account from your mobile devices.

mPIN

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

OTP

Means One Time Password sent by Bank to the mobile number registered with us and which identifies you to create the mPIN.

Overdraft

Refers to the situation where you have withdrawn monies from your Account that has taken the Account balance below zero. It is a short-term way of borrowing money. A **“pre-authorised overdraft request”** is where you ask us for an Overdraft in advance before you authorise payments to be made from your Account. An **“Exceptional Overdraft”** is granted at our absolute discretion in order to avoid rejection of any particular transaction due to there being insufficient funds in your Account.

Participating Country(ies)

Means the countries listed on our Website that are eligible for sending and receiving Global Transfers and in respect of HSBC to HSBC Payments countries that are eligible for sending payments only.

Password

Means when you create a password using your credentials by which we identify you.

Payment Cut-Off Time

Means the a time which after a payment can't be processed on the same day, accordingly it will be only processed the next Working Day. It may still take more time to credit the beneficiary's account.

Personal Banking

Means HSBC Personal Banking, a customer segment we offer if you meet our eligibility criteria.

Personal Data

Means any data relating to you from which you can be identified, including, without limitation, sensitive personal data.

Online Banking

Means the HSBC UAE personal internet banking service we provide to you. You can register to use Online Banking by visiting our Website. Once registered, you can also access our services via our Mobile Banking App.

Push Notification Alert Service

Means the HSBC push notification alert service that you can opt in to via your Mobile Banking App to receive marketing and/or servicing and/or transactional messages.

PIN

Means your 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 we issue to you.

Premier

Means HSBC Premier, a customer segment we offer if you meet our eligibility criteria.

Reports

Means reports compiled from the Information in any form, medium or means.

Savings Account

Means an Account designed for savings as opposed to transactions. For details about our Savings Accounts, please visit our Website. Except for our HSBC Flexi Account, you do not need to be a UAE resident to hold a Savings Account with us.

Schedule of Services and Tariffs

Means our tariff sheet, as amended and renamed from time to time, that sets out all fees and charges applicable to your Account, Investment Account and our other products and services. It can be found on our Website.

Services

Means, without limitation, the:

- Opening, maintaining and closing of your Accounts or Investment Account as applicable;
- Provision of credit facilities and other banking products and services
- Provision of investment and insurance products related services; and
- Maintenance of our overall relationship with you.

Secure Key Device

Means the device, which will be provided to the Account Holder in order for the Account Holder to access the Digital Channels.

Secure Key Code

Means the code that is generated by either the Digital Secure Key or the Secure Key Device when the mPIN or Secure Key PIN is correctly entered, respectively.

Secure Key PIN

Means the personal identification number which the Account Holder creates (and as the Account Holder may amend from time to time) to use the Secure Key Device.

Security Details

Usually means the credentials that customer enters on online or mobile in order to authenticate themselves. e.g., username, password, PIN, Biometrics, etc.

“Security Question” and “Security Answer”

Means the Security Question and Security Answer set by you when registering as a user to the Digital Channels on the Online Banking.

Standing Instruction

Means a payment instruction to make a regular payment.

Tax Authorities or Tax Authority

Means UAE or foreign tax, revenue, fiscal or monetary authorities, in existence now and in the future and “Tax Authority” shall mean any one of these.

Tax Information

Means any documentation or information (and accompanying statements, waivers and consents) relating, directly or indirectly, to your tax status that HSBC considers, acting reasonably, is needed to comply (or demonstrate compliance, or avoid non-compliance) with any HSBC Group member’s obligations to any Tax Authority. “Tax Information” includes, but is not limited to, information about: tax residence and/or place of organisation (as applicable), tax domicile, tax identification number, tax certification forms and certain Personal Data.

Telephone Banking

Means the HSBC Telephone Banking service provided to you through our call centres. For more details on our Telephone Banking service, please visit our Website.

Term Deposit Account

Means an Account into which you may make deposits for a fixed term. These are called “Fixed Term Deposits”. If the Fixed Term Deposit is subject to a specific minimum notice of withdrawal, it is called a “Notice Term Deposit”. “Term Deposit” refers generally to a deposit made into a Term Deposit Account.

Touch ID

Means the service provided by us that allows you to use your device registered fingerprints as a biometric reader to log on to Mobile Banking.

Transaction Confirmation

Means the electronic version of the communication or contract note we send to you to confirm that an investment transaction has been effected and include the transaction details.

Trusted Browser

Is a security feature that generates a device ID by collecting a number of technical parameters e.g., client operating system, browser version, IP address and time zone to recognize the customer’s source of logon at each instance.

Website

Means our website in the UAE as amended from time to time (currently at www.hsbc.ae).

Working Day

Means any day on which banks are generally open for business in the UAE, excluding any day which the UAE Central Bank declares is a bank holiday, unless otherwise stipulated in these Terms.

UAE

Means the United Arab Emirates onshore excluding free zones and “Emirate” shall mean any one of the seven emirates.

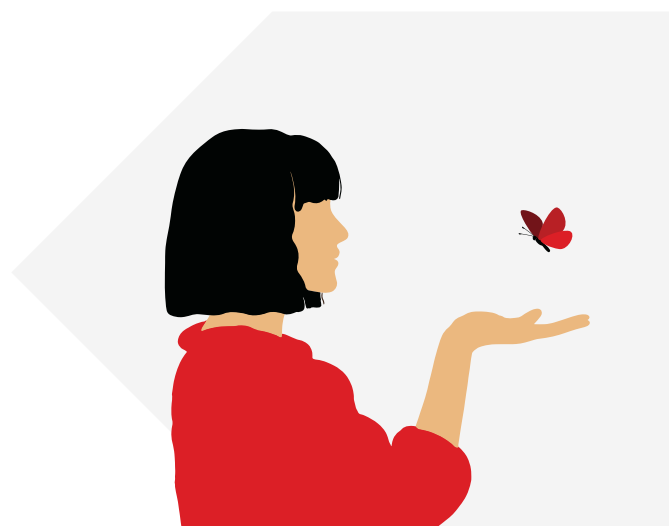
Username

Means your Online Banking and Mobile Banking ID by which we identify you together with your Secure Key Code or Password (as applicable) whenever you use the Digital Channels.

Valuation Reports

Means the electronic version of your periodical valuation reports issued by your custodian for any Investment Account(s) which you’ll receive through the Digital Channels.

© Copyright. HSBC Bank Middle East Limited 2023 ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, on any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of HSBC Bank Middle East Limited. Issued by HSBC Bank Middle East Limited U.A.E Branch, PO Box 66, Dubai, U.A.E, regulated by the Central Bank of the U.A.E and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority. CRN: TC061923



[الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية] لبنك إتش إس بي سي (الإمارات العربية المتحدة)

بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود

سارية المفعول ابتداءً من 27 يونيو 2023

المحتويات



Click here to go to the English version of the Terms and Conditions.

6	مرجبا	1
6	شروطنا وأحكامنا	1-1
7	موافقتك على هذه الشروط العامة	1-2
8	نموذج التوقيع	1-3
8	هام	1-4
8	اتفاقيتنا	1-5
9	شروط أخرى قد تنطبق عليك	1-6
9	فترة التراجع	1-7
9	معايير الأهلية لحسابات معينة	1-8
10	الانتقال للإقامة في الخارج	1-9
11	الدفعات وكيفية عمل حساب الإيداع الخاص بك	2
11	إيداع المبالغ النقدية في حسابك	2-1
11	الإيداع	2-2
11	هل سيتم فرض أي رسوم عليّ مقابل الدفعات المسددة إلى حسابي؟	2-3
12	إصدار تعليمات الدفع	2-4
13	إجراء الدفعات	2-5
13	متى يكون من غير الممكن إجراء الدفعات من حسابك	2-6
14	رفض دفعة	2-7
14	المال المدفوع بالخطأ	2-8
15	دفعت بالخطأ للشخص الخطأ	2-9
15	إلغاء تعليمات الدفع	2-10
16	حدود الدفع	2-11
16	التعليمات المستدامة	2-12
16	متى يمكن للآخرين تشغيل حسابك	2-13
18	الدفعات الدولية	2-14
18	أسعار الصرف	2-15
20	سنقدم لك بطاقة خصم مع حسابك	2-16
20	سنستبدل بطاقة الخصم الخاصة بك	2-17
21	حدود بطاقة الخصم الخاصة بك	2-18
21	استخدام بطاقة الخصم الخاصة بك	2-19
22	تغيير رأيك بعد استخدامك لبطاقة الخصم	2-20

22	الامتثال للقانون عند استخدامك لبطاقة الخصم	2-21
22	استخدامك لبطاقة الخصم عند السفر خارج الإمارات العربية المتحدة	2-22
23	قد نشارك معلوماتك مع مزودي خدمة البطاقة	2-23
23	تحويلات العملة عبر أجهزة الصراف الآلي	2-24
24	تحويلات العملة لعمليات الشراء ببطاقة الخصم	2-25
24	بطاقة الخصم الإضافية	2-26
25	معلومات حامل بطاقة الخصم الإضافية	2-27
25	بطاقة الخصم الإضافية للْقَصْر	2-28
25	المسؤولية عن المعاملات التي تمت عبر بطاقة الخصم الإضافية	2-29
26	النزاعات مع حامل البطاقة الإضافية	2-30
26	الشيكات	2-31
27	إيقاف شيك	2-32
27	حماية شيكاتك	2-33
28	شيكات الضمان غير المؤرخة	2-34
28	في حال ارتداد شيك	2-35
28	يمكننا رفض شيك	2-36
29	يمكننا دفع شيك جزئياً	2-37
29	دفع شيك بعملة أجنبية أو شيك مصرف أجنبي إلى حسابك	2-38
30	في حال قمت بإيداع شيك و عاد غير مدفوع	2-39
30	كشوفات حساباتك، الإشعارات الالكترونية، تأكيد المعاملة وتقارير التقييم	2-40
32	السجلات	2-41
32	الحسابات مخصصة للاستخدام الشخصي	2-42
32	الحسابات المشتركة	2-43
34	يمكننا تحويل حسابك المصرفي	2-44
34	الحسابات الخاملة أو غير النشطة	2-45
35	الفائدة	2-46
35	المعاملات مع المؤسسات الأخرى	2-47
36	فقدان الأهلية	2-48
36	فقدان الحياة	2-49
37	الرسوم والمصاريف	3
37	الرسوم والمصاريف التي ستدفعها	3-1
37	الضرائب	3-2
38	إغلاق الحسابات، تجميدها أو حظرها	4
38	تعليق الحسابات، تجميدها أو حظرها	4-1
39	إغلاق حسابك المصرفي	4-2
40	متى يمكننا إغلاق حسابك المصرفي	4-3
41	أمر المحكمة ضدك وضد حسابك المصرفي	4-4

42	5	ماذا يحصل في حال لم تسر الأمور حسب المخطط له
42	5-1	حافظ على آمان وسلامة حسابك وقنواتك الرقمية
45	5-2	البريد الإلكتروني الاحتيالي
46	5-3	من المسؤول عن الدفعات غير المصرح بها أو الاحتيال على حسابك؟
48	5-4	كيفية تقديم شكوى
49	6	القنوات الرقمية
50	6-1	توافر القنوات الرقمية
50	6-2	التأخر في الإرسال
50	6-3	التحويلات العالمية Global Transfers ودفعات إتش إس بي سي الي إتش إس بي سي HSBC to HSBC Payments
51	6-4	خدمة الرؤيا العالمية Global View
54	6-5	مسؤوليتنا
56	7	معلوماتك
56	7-1	معلومات العميل
56	7-2	متى يمكننا الإفصاح عن معلوماتك
57	7-3	ما يمكننا فعله بمعلوماتك
57	7-4	كيف سنجمع معلوماتك
57	7-5	الأغراض التي سنقوم من أجلها بمعالجة معلوماتك
58	7-6	مع من سنتشارك معلوماتك
59	7-7	سنتعامل مع مكاتب المعلومات الائتمانية
59	7-8	إعطاء معلومات مرجعية لبنوك أخرى حولك
60	7-9	أخبرنا عن أي تغيير في معلوماتك
60	7-10	إذا تغيرت معلوماتك ولم تخبرنا
61	7-11	إن قمت بإعطائنا معلومات شخص آخر
61	7-12	كيف سنحامي معلوماتك
61	7-13	بشأن قوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية
62	7-14	ما يحدث لمعلوماتك عند إغلاق حسابك وانتهاء علاقتك معنا
62	7-15	يمكنك سحب أي موافقات أو تصاريح أو تفويضات فيما يتعلق بمعلوماتك
63	7-16	لديك حقوق إضافية تتعلق بمعلوماتك كعميل
63	7-17	كيف نستخدم ملفات تعريف الارتباط
64	8	معلومات هامة أخرى
64	8-1	يمكننا تغيير هذه الأحكام العامة
65	8-2	كيف يمكنك الاتصال بنا
66	8-3	كيف نتصل بك
68	8-4	هل ستتصلون بي لتقديم معلومات تسويقية؟
69	8-5	القوة القاهرة
69	8-6	قابلية فصل الأحكام
70	8-7	الجريمة المالية
70	8-8	الالتزامات الضريبية

71	8-9	حق المقاصة والخصم والتنفيذ
72	8-10	الاستعانة بمصادر خارجية للقيام ببعض أنشطتنا
72	8-11	نقل الحقوق
72	8-12	لا تنازل
72	8-13	الجهة التنظيمية
73	8-14	القانون الحاكم والاختصاص القضائي
73	8-15	اللغة
73	8-16	الإنهاء
74	9	شروط إضافية خاصة بمنتجات معينة
74	9-1	التقدم بطلب لحساب غير جارى
74	9-2	حسابات الودائع لأجل
76	9-3	حساب التوفير الإلكتروني eSaver
76	9-4	حساب Flexi من إتش إس بي سي
77	9-5	حسابات القُصّر
78	10	المصطلحات

© بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود 2023 جميع الحقوق محفوظة. ال يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي جهاز ل تخزين المعلومات أو تحويله، في أي شكل أو وسيلة إلكترونية، ميكانيكية، التصوير، التسجيل، أو غير ذلك، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود. صدر عن بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود فرع الإمارات العربية المتحدة، ص.ب. 66، دبي، الإمارات العربية المتحدة، خاضع للتنظيم من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وخاضع للتنظيم الرئيسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية CRN: TC061923

1 مرحباً

1-1 شروطنا وأحكامنا

أهلاً بك في شروطنا وأحكامنا، والتي تعتبر عقدنا معك، حيث تسجل الوعود التي قطعناها لبعضنا البعض بشأن:

- حسابك؛
- حسابك الاستثماري؛
- القنوات الرقمية؛ و
- علاقتك معنا

سندعو هذه الوثيقة باسم "الشروط العامة"

عندما نتحدث عن:

- نحن، "لنا" أو "الخاصة بنا" في هذه الشروط، فإننا نعني بنك إتتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود في الإمارات العربية المتحدة
- "مجموعة إتتش إس بي سي" تعني نحن ومجموعة إتتش إس بي سي القابضة ش.م.ع، وشركاتها التابعة، شركاتها الزميلة وأي من فروعها أو مكاتبها (مجتمعة أو منفردة).

"أنت" أو "لك" في هذه الشروط العامة، فإننا نعني صاحب الحساب، الحساب المشترك أو أي حساب استثماري.

هذه الشروط العامة:

- تطبق من وقت قبولك لها على استمارة الطلب الخاصة بك الفعلية أو الرقمية، وفي حال كان لديك حساب لدينا بالفعل، عندها ستطبق من تاريخ سريان هذه الشروط العامة.
- تحل محل أي شروط عامة للخدمات المصرفية الشخصية قد تكون وافقت عليها مسبقاً.



من المهم للغاية قراءة جميع هذه الشروط وضمان فهمك لها قبل توقيع استمارة الطلب الخاصة بنا فعلياً أو رقمياً، وعندما توافق عليها، فإنها ستنشئ اتفاقية ملزمة قانونياً بيننا وبينك.



يرجى عدم قبول شروطنا العامة إن لم تفهمها، بل تحدث لشخص يمكنه مساعدتك، وفي حال كانت لديك أي أسئلة حول هذه الشروط العامة، يمكنك الاتصال بنا باستخدام التفاصيل على موقعنا الإلكتروني.



عليك إخبارنا في حال واجهت أي صعوبات في:

- فهم وثائقنا، أو
- قراءة وثائقنا بسبب أي مشكلة كما لو كان بسبب مشكلة في النظر.



قد تتطلب منا التشريعات اتخاذ بعض الخطوات إن كنا نعتقد أنك عميل ذو احتياجات خاصة، كما قد نحتاج لتقييد أدوات الحساب، والخدمات، والقنوات الرقمية التي نعرضها.



في حال كانت لديك أي أسئلة حول هذه الشروط العامة، يمكنك الاتصال بنا باستخدام التفاصيل الموجودة في البند 2-8 أدناه أو باستخدام التفاصيل على موقعنا الإلكتروني.

قبل أن تقرر إبرام هذه الشروط العامة، عليك التفكير بطلب استشارة مالية، ضريبية وقانونية مستقلة.



تطبق هذه الشروط العامة على علاقتك معنا بشكل عام، كما أنها تتضمن شروطاً خاصة مطبقة على حسابك وحسابك الاستثماري.

2-1 موافقتك على هذه الشروط العامة

تقر بأنك قد قرأت وفهمت وأنت توافق على هذه الأحكام العامة من خلال:

- التوقيع على استمارة الطلب أو كتابة
- الموافقة على هذه الأحكام العامة عبر الإنترنت عن طريق استخدام التوقيع الإلكتروني، وضع إشارة في مربع الاختيار أو شكل آخر من أشكال الموافقة الإلكترونية.

إنك توافق على أن أي طريقة إلكترونية للموافقة ستعامل كما لو أنك قمت بالموافقة كتابياً، وهذا يعني أن أي طريقة إلكترونية للتعبير عن موافقتك:

- تعتبر موافقة منك على أحكامنا وموافقة على أي تعديلات على هذه الأحكام، و
- أن كافة القوانين والأنظمة ذات العلاقة التي تنطبق على منح الموافقة على العقود بواسطة الطرق الإلكترونية سوف يتم تطبيقها عليك أيضاً.

3-1 نموذج التوقيع

في وقت فتح حسابك، قد نطلب منك تزويدنا بنموذج توقيعك خطياً، أو قد نحصل على نسخة توقيعك من هويتك الإماراتية، وسنستخدمها كنموذج توقيع للتأكد من أشياء مثل الشيكات وطلبات التحويل الفعلية، ويمكنك تغيير نموذج توقيعك في أي وقت بزيارة أي فرع من فروعنا.

4-1 هام

في هذه الشروط والأحكام، هذه الأيقونات تعني:

الأشياء التي عليك القيام بها



الأشياء التي لا يمكنك القيام بها



معلومات إضافية لمساعدتك



كن حذراً



انظر بشكل أقرب



الأشياء التي عليك القيام بها ضمن وقت محدد



5-1 اتفائيتنا

تتكون اتفائيتنا بموجب هذه الشروط العامة من التالي:

الشروط العامة	تسجل الوعود التي قطعناها لبعضنا البعض حول حسابك وعلاقتك معنا	إنك تقرؤها الآن
جدول رسوم الخدمات والتعرفات	يحدد الرسوم والمصاريف المطبقة على حساباتك وخدماتك	يمكنك إيجادها على موقعنا الإلكتروني
شروط وأحكام السحب على المكشوف	تحدد الشروط والأحكام المطبقة على عمليات السحب على المكشوف الخاصة بنا	يمكنك إيجادها على موقعنا الإلكتروني

6-1 شروط أخرى قد تنطبق عليك

قد تحتاج لقبول شروط وأحكام أخرى إن كنت ترغب باستخدام منتجاتنا أو خدماتنا الأخرى، فعلى سبيل المثال، قد ترغب بتقديم طلب للحصول على بطاقة ائتمانية، استخدام محفظة الهاتف المتحرك، التقدم بطلب للحصول على قرض شخصي، سكاني أو سيارة أو استخدام خدماتنا المتعلقة بمنتجات الاستثمار أو التأمين، وكل تلك المنتجات أو الخدمات لها شروطها وأحكامها الخاصة.

وسنعطيك تلك الشروط والأحكام عندما تتقدم بطلب للحصول على المنتج أو الخدمة.

كما قد يتم تطبيق شروط وأحكام الطرف الآخر أيضاً عند تقديم منتج أو خدمة من قبل طرف آخر، وقد يُطلب منك قبول الشروط والأحكام الخاصة به قبل البدء باستخدام منتجاته أو خدماته.

تحتل هذه الشروط والأحكام الأولوية على أي شروط أخرى إن كان هناك أي تضارب أو عدم توافق، والاستثناء الوحيد هو عندما تشير الشروط والأحكام الأخرى إلى أنها تحتل الأولوية.



7-1 فترة التراجع

يمكنك إلغاء حسابك خلال 5 أيام عمل بعد يوم فتحه، وسندعو فترة الأيام الـ 5 هذه فترة التراجع، وسوف ننازل عن أي رسوم مقابل إغلاق الحساب إن أغلقت حسابك خلال فترة التراجع.



وقبل الإلغاء، عليك سداد أي مبلغ مستحق لنا، بما في ذلك أي رصيد مكشوف وأي رسوم أو مصاريف (متضمنة الرسوم والمصاريف المتعلقة بأي دفعات واردة من أو إلى حسابك خلال فترة التراجع).



8-1 معايير الأهلية لحسابات معينة

تملك بعض الحسابات قيوداً ومعايير استحقاق، وقد يتضمن ذلك متطلبات الحد الأدنى للحساب أو رسوم ومصاريف إضافية، وسنخبرك بها عادة قبل فتح حسابك.

وللتمتع بالترقية على المزايا والجوائز لحسابات Advanceg Global Private Banking, Premier عليك تحقيق معايير الأهلية، وهي موضحة في كتيب الترحيب وفي موقعنا الإلكتروني.

وتجد المزيد من المعلومات في جدول رسوم الخدمات والتعرفات، أو على موقعنا الإلكتروني.

يمكننا تغيير المزايا، القيود ومعايير الأهلية.



إن لم تعد تحقق معايير الأهلية، عندها:

- سنفرض عليك رسوم أو مصاريف خدمة إضافية، إن بقيت في الحساب الذي لا تنطبق عليك معايير الأهلية الخاصة به، أو
- تحويل حسابك لنوع حساب آخر ينطبق عليك.

إن قُتِح حسابك نتيجة لعلاقتك مع عميل آخر، وأغلق ذلك العميل حسابه، فيمكننا إما إغلاق حسابك بالتوافق مع ذلك أو تحويلك لحساب آخر ينطبق عليك، وستطبق الرسوم والمصاريف.

ويمكنك دائماً أن تطلب منا تغيير حسابك أو علاقتك إلى حساب خدمات مصرفية شخصية.

كما يمكننا تحويلك إلى نوع حساب آخر إذا:

- توقفنا عن تقديم نوع حسابك، أو
- قدمنا نوعاً جديداً من الحسابات يناسب احتياجاتك بشكل أفضل.

وسنعطيك إخطاراً مدته 60 يوماً على الأقل قبل قيامنا بذلك.

9-1 الانتقال للإقامة في الخارج

تم تصميم حساباتنا وخدماتنا لتحقيق المتطلبات القانونية والتشريعية للعملاء المقيمين فعلياً في الإمارات العربية المتحدة، لذلك، حالما تغير مكان إقامتك، قد تمنعنا تلك القوانين والتشريعات من تقديم الحسابات أو الخدمات لك، كما قد تقيّدنا القوانين والتشريعات السارية في بلدك أو منطقتك الجديدة. قد يكون لدينا منتجات أخرى متاحة في بلدك الجديد، وقد ترغب بالتفكير بالتغيير قبل الانتقال.

أخبرنا إن كنت تخطط لمغادرة الإمارات العربية المتحدة وسنخبرك عما سيحدث تالياً.

إن غادرت الإمارات العربية المتحدة، قد تحتاج لدفع أي ديون مستحقة لنا، وقد يتضمن ذلك السحب على المكشوف، كما عليك دفع هذه الديون قبل مغادرتك الإمارات العربية المتحدة.

2 الدفعات وكيفية عمل حساب الإيداع الخاص بك

1-2 إيداع المبالغ النقدية في حسابك



تستطيع إيداع النقود في حسابك بالطرق التالية:

- من خلال أحد الفروع، أو
- بواسطة أي من أجهزة الصراف الآلي التي توفر خدمة الإيداع



في بعض الأحيان قد نطلب منك تزويدنا بمعلومات أو مستندات لمعرفة مصدر الدفعات والسبب من الدفعة، فإذا امتنعت أو في حال رفضك تزويدنا بهذه المعلومات يمكننا:

- عدم تقييد الدفعة في حسابك
- إغلاق حسابك (بعد إعطائك إخطاراً مدته 60 يوماً)

2-2 الإيداع



عليك الانتظار لتتم تسوية الإيداعات لتتمكن من القيام بسحب، فإن لم تفعل ذلك، قد يصبح حسابك مكشوفاً، وإن حصل ذلك، قد يتم فرض فائدة عليك حتى وإن:

- تمت تسوية إيداعك لاحقاً، و
- أظهر الحساب رصيد دائم كنتيجة للإيداع.



يمكنك الاطلاع على بعض أنواع الدفعات المستحق قيدها في حسابك قبل يوم عمل واحد من إدراجها بكشف حسابك، وقد يتم استرجاع هذه الدفعات أو إعادة طلبها من قبل الشخص الذي يقوم بدفعها وقد لا يتم قيدها في كشف حسابك.

3-2 هل سيتم فرض أي رسوم عليّ مقابل الدفعات المسددة إلى حسابي؟

قد نفرض عليك رسوماً مقابل الدفعات المسددة في حسابك والتي لم تتم بالدرهم، يرجى العودة لجدول رسوم الخدمات والتعرفات لمزيد من المعلومات.

4-2 إصدار تعليمات الدفع

بشكل عام، يمكنك إصدار تعليمات لنا عبر:

- الخدمات المصرفية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك
- التليفون البنكي،
- شخصياً في أي فرع، أو
- عبر أجهزة الصراف الآلي

وقد نطلب منك إعطاءنا هذه التعليمات بطريقة محددة، فعلى سبيل المثال، قد نطلب منك إصدارها لنا خطياً.

ويمكننا:

- التصرف حسب التعليمات التي نعتقد أنك أصدرتها بنفسك أو عن طريق وكيلك المفوض،
- أن نطلب منك تأكيد أي تعليمات أصدرتها لنا، وسنخبرك بالطريقة التي يمكنك بها القيام بذلك، و،
- تسجيل المحادثات معك، وقد نستخدم هذه التسجيلات (أو النصوص) كدليل على تعليماتك.

ستكون مسؤولاً عن إعطائنا تفاصيل الدفع الصحيحة، ويتضمن ذلك اسم المستفيد، الآيبان، السويفت، رقم الحساب ورمز الفرز، فإن لم تفعل ذلك، قد يتم رفض الدفعة أو قيدها في حساب الشخص الخطأ، ولن نكون مسؤولين في حال حصل ذلك، وقد لا نتمكن من عكس العملية دون موافقة المستلم، كما قد يتم استرجاع الدفعة، ما قد ينتج عنه خسارة في صرف العملة الأجنبية - ولن نكون مسؤولين عن ذلك.



5-2 إجراء الدفعات

سنجري الدفعات من حسابك فقط إذا:

- كانت هناك أموال كافية في حسابك،
- لديك سحب على المكشوف موافق عليه مسبقاً بحد كافٍ، أو
- وافقنا على منحك سحب على المكشوف استثنائي



هناك مواعيد اقتطاع للدفعات التي تتم في نفس يوم العمل، فإن استلمنا تعليماتك بعد موعد الاقتطاع، قد تتم معالجة أوامرك في يوم العمل التالي، ولن نكون مسؤولين إن لم نكن قادرين على معالجة طلب الدفع لأي أسباب تتعلق بجرائم قانونية، تشريعية أو مالية ولن نتحمل مسؤولية أي خسائر (سواء قمنا بمعالجة الدفعة أم لا).

وقد لا تُجرى الدفعة فوراً، كما قد تترتب رسوم ومصاريف أكثر على بعض طرق الدفع، يرجى العودة إلى جدول رسوم الخدمات والتعرفات لمزيد من المعلومات.

6-2 متى يكون من غير الممكن إجراء الدفعات من حسابك



لن نقوم بإجراء الدفعات من حسابك إذا:

- لم تكن تملك أموالاً كافية في حسابك،
- تجاوزت الدفعة أي حد محدد من قبلنا،
- كنا نعتقد:
 - أن الدفعة غير قانونية
 - أنها قد تخرق أي قوانين، تشريعات أو عقوبات مالية دولية
 - أن حسابك قد أو تمت إساءة استعماله،
 - وجود مخاطر بوجود احتيال أو نملك دليلاً على حصول احتيال
- صدر قرار موجه لنا من المحكمة بالقيام بذلك،
- أصبحنا غير قادرين على إجراء الدفعة باستخدام أحد أساليب الدفع التي نستخدمها، أو،
- كانت معلومات الدفع المقررة وفق متطلبات البنك المركزي الإماراتي مفقودة

كما قد نحتاج لاتخاذ خطوات لغايات منع الاحتيال، وهذا يعني أننا قد نقوم نحن أو الطرف الآخر بالاتصال بك لإعادة التأكيد على بعض أنواع الدفعات قبل إجرائها.

إذا شككنا أو امتلكن دليلاً بوجود سوء استعمال احتيالي على حسابك، لن نقوم بإجراء الدفعة.



وقد نرغب بإجراء تحقيق في الأمر، وستزودنا بأي معلومات نطلبها بأسرع وقت ممكن، فإن لم تفعل ذلك، يمكننا:

- تأخير أو إلغاء الدفع، أو
- تقييد أو إغلاق حسابك

وسنعطيك إخطاراً مدته 60 يوماً قبل إغلاق حسابك.

لن نكون مسؤولين عن أي خسائر في حال حصول أي تأخير أو في حال عدم معالجة الدفعة.



إن لم نكن متأكدين إن كانت الدفعة مصرح بها، سنتصل بك باستخدام تفاصيل الاتصال التي زودتنا بها، فإن لم نكن قادرين على التواصل معك، قد نترك لك رسالة نطلب منك فيها الاتصال بنا، فإن لم تقم بذلك، أو لم نكن قادرين على الاتصال بك، قد نفترض بأنك لم تصرح بطلبات الدفع، وهذا يعني بأننا قد لا نقوم بإجراء تلك الدفعات، وعادة ما نقوم بدفعات البطاقة الائتمانية إلا إذا اعتقدنا بأن هناك أي معاملة مشبوهة أخرى على حسابك.



7-2 رفض دفعة

يمكننا رفض أي دفعة إذا:

- رفض أي طرف آخر مشارك في المعاملات الدفعة أو التصرف بناءً على التعليمات، أو
- كانت هناك ظروف خارجة عن إرادتنا، مثل الفشل في المعدات أو انقطاع الكهرباء، إضراب أو أي كارثة طبيعية.

8-2 المال المدفوع بالخطأ

يمكننا استعادة المال الذي دفعناه إلى حسابك إن كنا نعتقد أن الدفعة التي أجريناها ناتجة عن خطأ في نظام الحاسوب، خطأ أو عطل فني، خطأ بشري، خطأ في نظام المقاصة، احتيال أو خطأ، ويمكننا استعادة المبلغ من أي من حساباتك لدينا، ولسنا مسؤولين عن أي خسارة قد تتكبدها إن اتخذنا هذه الخطوات، أما إن كانت دفعة بعملة أخرى، فسنقوم بتطبيق سعر الصرف لدى إتش إس بي سى في وقت عكس أي معاملة.

وسوف نتصل بك إن تم إبلاغنا بإجراء دفعة لك بالخطأ.

إن استلمت دفعة في حسابك كنتيجة لاحتيال أو خطأ، يمكننا وضع الأموال تحت الحجز بينما نقوم بإجراء التحقيقات، وقد نقوم في مراحل لاحقة باقتطاع المبلغ من حسابك حتى وإن أدى ذلك لأن يصبح حسابك مكشوفاً أو تجاوزت الحد المتفق عليه لسحب على المكشوف الموافق عليه مسبقاً، عندها سنتعامل مع ذلك على أنه طلب استثنائي للسحب على المكشوف، وهذا يعني أنك قد تضطر لدفع فائدة، رسوم ومصاريف إضافية.



يمكننا استعادة المبالغ المقيمة في حسابك بالخطأ، وفي حال تم كشف حسابك لأي سبب، ستكون مسؤولاً عن الدفع.



9-2 دفعت بالخطأ للشخص الخطأ

قد لا نتمكن من استعادة الأموال التي دولتها خطأ دون قصد، وقد نفرض عليك رسوماً عن أي تكاليف تكبدناها في استعادة أو محاولة استعادة الأموال.



وفي حال قمت بالاعتراض على عملية معينة فإننا سوف نقوم بإجراء تحقيق حول الوقائع، وبالاعتماد على نتائج التحقيق، فإننا قد:

- نقبل المعارضة ونعيد المبلغ المعارض عليه لحسابك أو لبطاقتك،
- نرفض المعارضة ونخصم من حسابك أو بطاقتك أي رسوم أو فوائد أو خسائر تكبدناها بسبب التحقيق الذي قمنا به.

أخبرنا بأسرع وقت في حال تم ارتكاب أي خطأ، فإن لم تفعل، قد لا نكون قادرين على استعادة المبالغ، وفي حال كان الخطأ واضحاً في وقت المعاملة، فإننا سنفتقر أنك مدرك له.



لن نكون مسؤولين عن أي خسائر تكبدتها نتيجة لأي إجراء تصحيحي اتخذناه.



قد نستخدم أطرافاً أخرى لمعالجة دفعاتك، ولن نكون نحن ولا الأطراف الأخرى مسؤولين عن أي خسارة، تأخير أو تقصير ناجم عن أي وسيلة اتصال أو أنظمة تشغيل مستخدمة لتنفيذ دفعاتك أو تحويلاتك، ولن يطبق هذا البند في حال كنا على خطأ.



10-2 إلغاء تعليمات الدفع

لا يمكنك إلغاء تعليمات الدفع الخاصة بك لدفعة فورية.



يمكنك الطلب منا إلغاء دفعات مستقبلية أو متكررة إن طلبت منا ذلك قبل يوم عمل واحد من تاريخ استحقاق إجراء الدفعة، وتبدأ فترة يوم العمل الواحد وفقاً للمنطقة الزمنية للإمارات العربية المتحدة.



بسبب الطبيعة المباشرة للتنفيذ، نطلب منك التنازل عن فترة التراجع في كل مرة توجه فيها بإجراء دفعة، فإن اخترت عدم التنازل عن حقك بفترة التراجع، لن نكون قادرين على معالجة تعليماتك.

11-2 حدود الدفع

قد نضع حدود دفع دنيا أو قصوى للدفعات أو التحويلات، ويمكننا تغيير هذه الحدود من وقت لآخر.

12-2 التعليمات المستدامة

يمكنك إصدار تعليمات مستدامة لحسابك، وسنقوم باتباع تعليماتك المستدامة حتى تقوم بإبطالها أو تغييرها، ويمكنك القيام بذلك في أي وقت، وفي بعض الأحيان، سنطلب منك تأكيداً خطياً على تعليماتك.

إن قمت بإبطال تعليماتك المستدامة أو تغييرها، عليك منحنا وقتاً كافياً قبل استحقاق الدفعة التالية للخصم، فإن لم تقم بذلك، قد لا نكون قادرين على إجراء التغيير في الوقت المناسب، وفي حال حصول ذلك، سننفذ طلبك قبل موعد مغادرة الدفعة التالية لحسابك.

وقد تطبق الرسوم والمصاريف على التعليمات المستدامة، يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعرفات المتوافر على موقعنا الإلكتروني لمزيد من المعلومات.

من بين كافة تعليمات الدفع القائمة (مثل الشيكات المقدمة، التحويلات الإلكترونية، التعليمات المستدامة، الخ) فإننا من سيقدر الترتيب الذي سيتم الدفع به.

إن لم تكن تملك أموالاً كافية في حسابك لإستيفاء التعليمات المستدامة، يمكننا إلغاء تعليماتك المستدامة، ولا حاجة بنا لإخبارك قبل قيامنا بذلك، وستكون مسؤولاً عن ضمان إجراء الدفع عبر وسائل أخرى، وقد تطبق الرسوم والمصاريف.

13-2 متى يمكن للآخرين تشغيل حسابك

لا يجوز لك السماح لأي شخص آخر بتشغيل حسابك إلا إذا كان:

- صاحب حساب مشترك،
- صاحب بطاقة الخصم الإضافية،
- شخص مفوض بوكالة تكون:
 - بصيغة مقبولة في محاكم الإمارات العربية المتحدة،
 - تحدد بشكل خاص كيف يمكنهم استخدام حسابك.
- وصي، ممثل أو محام معين تابع لك

وسيخضع أي شخص مفوض بتشغيل حسابك لنفس متطلبات اعرف عميلك المطبقة عليك.

لا يمكن لأي شخص مفوض بموجب أي وكالة استخدام أموالك سوى لك شخصياً وليس لأنفسهم.



يمكننا رفض أي تعليمات من الشخص المفوض إن اعتقدنا:



- أنه ليس مفوضاً
- لا يخضع للنظم التي نطبقها عليك
- لا نملك معلومات كافية عنه، أو
- لسنا مقتنعين بنتائج استفساراتنا

ويمكننا القيام بهذا حتى وإن تم تعيين الشخص المفوض من قبلك بشكل صحيح.

ستكون مسؤولاً عن تصرفات أي شخص مفوض.



إن أبطلت أي وكالة قانونية، عليك إبلاغنا خطياً، ولسنا مسؤولين عن أي معاملات غير مصرح بها تحصل قبل إبلاغنا وقبل تمكننا من تحديث سجلاتنا.



وفي بعض الحالات، قد يكون علينا تقييد بعض خدماتك بعد إبطالك لأي وكالة قانونية، وفي حال حصول ذلك، سنتصل بك لإعلامك بأي تغييرات قمنا بتنفيذها.

إن سمحت لأي شخص ليس مسجلاً على أنه شخص مفوض باستخدام حسابك، عندها قد نقوم بإغلاق حسابك، وسنعطيك إخطاراً مدته 60 يوماً قبل إغلاق حسابك.



14-2 الدفعات الدولية

يجوز لك أن تطلب منا تحويل دفعة إلى عملة مختلفة قبل أن نقوم بتحويلها، وسيتم تطبيق سعر الصرف الخاص ببنك إتش إس بي سى على التحويل، وسيكون هذا السعر سعر متغير ويتغير بصورة متكررة. إذا قمت بإجراء الدفعة في أيام عطلة نهاية الأسبوع أو عندما يكون السوق مغلقاً، فقد لا تستفيد من أفضل سعر صرف.

في حال إمكانية تسديد دفعة فوراً، فسوف نزودك بتفاصيل سعر الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سى بحيث يحق لك أن تقبل أو ترفض سعر الصرف قبل أن تؤكد دفعتك.

أما إذا طلبت منا تسديد دفعة في تاريخ مستقبلي عن طريق القنوات الرقمية أو من خلال أي تعليمات مستدامة، فسوف نطبق سعر الصرف الخاص ببنك إتش إس بي سى في وقت التحويل، وسيكون الاستثناء الوحيد هو عندما نتفق على سعر صرف مختلف قبل التحويل وبشكل كتابي.

إذا تم إرسال دفعة بعملة مختلفة عن عملة الحساب الذي تم خصمها منه، وتمت إعادتها إلينا، فسوف نقوم بتحويل المبلغ مرة أخرى إلى عملة الحساب المحول منه باستخدام سعر الصرف المعتمد لدى إتش إس بي سى المعمول به في ذلك الوقت، وقد يكون المبلغ المعاد إيداعه إلى حسابك أقل من المبلغ الأصلي للدفع اعتماداً على سعر صرف إتش إس بي سى المعمول به في وقت الدفع الصادر/الوارد، لذا فإننا لسنا مسؤولين عن أي خسائر قد يتم تكبدها نتيجة لذلك، بما في ذلك أي رسوم تم تطبيقها، بالإضافة لذلك، سنعالج الدفعة وفقاً لتعليماتك، لكننا لسنا مسؤولين عن التحقق مما إذا كان المستفيد الخاص بك يمكنه استلام الدفعة/استلامها بالفعل.

الرسوم على الدفعات الدولية

يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعرفة لمزيد من التفاصيل حول الرسوم المطبقة.

قد يتم أيضاً خصم رسوم البنك المستفيد أو البنك المراسل من المبلغ المحول.

إن طلبت منا إجراء دفعة فوراً، عندها لا يمكنك عادة إلغاء الدفعة حيث إننا سنكون قد قمنا بمعالجتها بالفعل.

15-2 أسعار الصرف

يمكننا تحويل عملة إلى عملة أخرى حسب أسعار الصرف السائدة لدينا، ويتضمن ذلك:

- المبالغ المودعة في حسابك، أو
- عند إجرائك لدفعات بعملات مختلفة

وإذا كان حسابك مسمى بعملة مختلفة عن الحساب المستلم، أو بالعكس، سيتم تحديد المبلغ المحول أو المستلم حسب سعر الصرف الذي نطبقه.

وسنستخدم سعر الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سى عند التحويل من عملة لأخرى، ويعتمد السعر على العوامل التالية:

- شريحة العملاء الخاصة بك،
- المبلغ الذي ترغب بإرساله،
- العملات المتداولة
- بالنسبة للعملات المدعومة، سنتفق معك على سعر الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سى قبل المعاملة، وعادة ما تتم معالجة هذه المعاملات على الفور
- بالنسبة للعملات غير المدعومة: سيكون السعر دلاليًا وقد يختلف عن السعر النهائي المطبق، وسيتم عرض سعر الصرف الفعلي في كشف حسابك وإيصال المعاملة.
- بالنسبة للتحويلات ذات التاريخ المستقبلي، فسيتم تطبيق سعر الصرف السائد لدى بنك إتش إس بي سى في وقت معالجة الدفعة، وسيتم عرض سعر الصرف الفعلي في كشف حسابك وإيصال المعاملة.

يمكننا تغيير سعر صرف إتش إس بي سى فوراً ودون إعطائك إخطاراً مسبقاً، وأحياناً عندما نعطيك معلومات حول أي سعر صرف، فإنه سيكون سعر صرف دلالي فقط وسنخبرك بذلك.

تتألف أسعار الصرف من بنك إتش إس بي سى من معدل تكلفة بنك إتش إس بي سى وأي هامش تحويل عملة أجنبية مقدم بين ساعات افتتاح أسواق العملات الأجنبية العالمية من صباح الاثنين إلى إغلاق يوم الجمعة، وتعتمد عمليات التحويل التي تتم خارج هذه الساعات على أحدث أسعار صرف العملات الأجنبية المغلقة حسبما ينطبق، وقد تتضمن علاوة إضافية في سعر الصرف المقدم.



قد يكون هناك خسارة أو ربح عند تحويلك لعملة أجنبية بسبب أسعار الصرف، ومن الهام بالنسبة لك أن تفهم هذه المخاطر، كما عليك تذكر أن الأداء السابق لأي عملة ليس بالضرورة مؤشراً على أدائها المستقبلي، ونحن لا نقدم أي استشارة حول الوقت المناسب لتحويل الأموال إلى عملة أجنبية ولا حول كيفية تأثير ذلك عليك.

عليك اتخاذ قرارك الخاص عند القيام بذلك.

إذا كان لديك حساباً بعملة أجنبية، ستكون مسؤولاً عن أي تكاليف، مصاريف ومخاطر مرتبطة بذلك الحساب، وقد يتضمن ذلك أي قيود دولية أو محلية تؤثر علينا، ولن نكون مسؤولين عن أي خسائر قد تتكبدها كنتيجة لتلك القيود.

وإن طلبت منا إجراء دفعة Global Transfer فوراً:

- سنقدم لك سعر صرف للعملات المدعومة، و،
- سنمنحك فترة للموافقة على هذه الأسعار باختيار "تأكيد"

وعليك اختيار "تأكيد" خلال هذه الفترة للمتابعة، فإن لم تفعل ذلك، سنعتبر أنك رفضت سعر الصرف، وهذا يعني أنه لن تتم معالجة المعاملة.

ويمكنك أن تطلب منا إجراء معاملة Global Transfer في تاريخ لاحق، عندها سنستخدم سعر الصرف المعتمد لدى إتش إس بي سى في وقت إجراء الدفعة.

وفي حال تمت إعادة أي دفعة Global Transfer أو دفعة HSBC to HSBC قمنا بتحويلها بعملية أجنبية و:

- تعذر علينا تسديد دفعة Global Transfer لأي سبب محدد في الشروط العامة، أو
- نعتقد أن الدفع قد تم بسبب خطأ في نظام الحاسوب، خطأ أو عطل فني، خطأ بشري، خطأ في نظام المقاصة، احتيال أو خطأ،

عندها سنقوم:

- بتحويل دفعة Global Transfers إلى عملة الحساب الذي بدأ التحويل منه، و
- استخدام سعر الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سى المطبق في ذلك الوقت.

وهذا يعني أن المبلغ المعاد إلى حسابك قد يكون أقل من المبلغ الأصلي، ولسنا مسؤولين عن أي خسارة قد تتكبدها بسبب ذلك.

16-2 سنقدم لك بطاقة خصم مع حسابك

عندما تقبل هذه الشروط العامة، سنتعامل مع هذا الأمر على أنه موافقة منك على إصدار بطاقة خصم لك من إتش إس بي سى آلياً حيثما كانت متاحة كجزء من نوع الحساب الذي تفتحه.

وقد نفرض رسوماً إذا احتجت لاستبدال بطاقة الخصم الخاصة بك، يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعرفات المتاحة على موقعنا الإلكتروني.

17-2 سنستبدل بطاقة الخصم الخاصة بك

عندما تقبل هذه الشروط العامة، سنتعامل مع هذا الأمر على أنه موافقة منك لإصدار بطاقة خصم جديدة:

- آلياً عندما تنتهي صلاحية بطاقتك الحالية، أو
- بتزويدك بإخطار مسبق إذا كان ذلك بسبب تغييرات إجرائية، على سبيل المثال، التغييرات على حسابك أو بطاقة الخصم.

سنعتبر أنك قبلت بطاقة الخصم الجديدة الخاصة بك إذا:

- لم تعترض، أو
- استخدمت بطاقة الخصم الجديدة الخاصة بك.

أما إذا اعترضت خلال فترة الإخطار، فقد يؤثر ذلك على قدرتنا على متابعة تزويدك بالحساب، فإن لم تكن راضياً عن التغيير، يمكنك إغلاق حسابك.



كما أننا سنتعامل مع هذا الأمر على أنه موافقة منك على الحدود التي وضعناها على بطاقة الخصم الخاصة بك، وسنزودك بإخطار مدته 60 يوماً إن قمنا بتغيير هذه الحدود.

18-2 حدود بطاقة الخصم الخاصة بك

الحدود اليومية - درهم	السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي	الإنفاق على التجزئة (عبر الانترنت ونقاط البيع)
الخدمات المصرفية الخاصة العالمية	50,000	100,000
Premier	25,000	60,000
Advance	15,000	40,000
الخدمات المصرفية الشخصية	10,000	20,000

19-2 استخدام بطاقة الخصم الخاصة بك

يمكنك استخدام بطاقة الخصم الخاصة بك في أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك إتش إس بي سي أو أي أجهزة صراف آلي متصلة بشبكة الإمارات العربية المتحدة (UAE Switch) أو بشبكة مجلس التعاون الخليجي (GCC Net) أو شبكة (China Union Pay "CUP") أو أنظمة الدفع بلس (Plus) أو فيزا (Visa Net). ويمكنك أيضاً استخدام بطاقة الخصم الخاصة بك على نفس الشبكات في الخارج حسبما ينطبق، طالما أن أجهزة الصراف الآلي هذه موجودة في دول تميز السحوبات وفقاً لأحكام قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة ولن يشكل مثل هذا الاستخدام مخالفة لأي عقوبات مالية دولية.

عندما تقوم بعمليات شراء ببطاقة الخصم الخاصة بك، قد لا يتم خصم المبالغ مباشرة، حيث قد بوضع حجز على الأموال الموجودة في حسابك بانتظار استلام المعلومات من التاجر، وقد يعني ذلك أننا سنخصم المبلغ من حسابك في وقت ما بعد حصول المعاملة على بطاقتك، ففي حال حصل ذلك ولم تكن هناك أموال كافية في حسابك لتسديد الدفعة، سنتصل بك عادة ونطلب منك تغذية حسابك قبل خصم الدفعة.

وإن لم نتصل بك، فقد نعامل هذا الأمر على أنه طلب سحب على المكشوف استثنائي

لن نتحمل المسؤولية عن أي خسارة أو ضرر قد يحدث بسبب:

- تعطل أو فشل بطاقة الخصم الخاصة بك أو جهاز الصراف الآلي أو بسبب أي معلومات خاطئة تم إدخالها في جهاز الصراف الآلي أو جهاز نقطة البيع، أو
- رفض أي تاجر قبول بطاقة الخصم الخاصة بك

إن بطاقة الخصم التي نوفرها لك لتستخدمها تبقى ملكاً لنا ونستطيع حظرها، تجميدها أو إلغاؤها في أي وقت دون الحاجة لإبلاغك بذلك.



لا يمكنك سحب أموال بعملة أجنبية من أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا داخل الإمارات العربية المتحدة.



ستكون مسؤولاً عن دفع أي رسوم ومصاريف تفرضها المؤسسات الأخرى على استخدام أجهزة الصراف الآلي الخاصة بها، فإن سمحت لك أجهزة الصراف الآلي الأخرى بسحب أموال بعملة أجنبية، عندها لن نكون مسؤولين عن سعر الصرف المطبق من قبل المصرف الآخر، كما قد نطبق رسوماً ومصاريف معينة عند استخدامك لأجهزة صراف آلي محددة، يرجى العودة لجدول رسوم الخدمات والتعرفات.



20-2 تغيير رأيك بعد استخدامك لبطاقة الخصم

بالنسبة للسحوبات النقدية من أجهزة الصراف الآلي، فإنك لا تستطيع إلغاء العملية بعد أن تكون قد ضغطت على الزر على لوحة المفاتيح بالموافقة على السحب.

لدفعات البطاقات، فإنك لا تستطيع إلغاء الدفعة، وإذا كان هناك معارضة حول الدفعة فإنه يجب عليك إعلامنا وسوف نقوم بالتحقيق بالموضوع. يرجى الاطلاع على القسم 5 للمزيد من المعلومات حول العمليات المتنازع عليها.

إذا أردت إلغاء دفعة متكررة على البطاقة، يجب عليك إعلام التاجر.

21-2 الامتثال للقانون عند استخدامك لبطاقة الخصم

لا يجوز لك استخدام بطاقة الخصم الخاصة بك لأي غرض غير قانوني، أو لأي عمليات شراء غير مسموح بها بموجب قانون الإمارات العربية المتحدة أو لأي أغراض قد تتضمن مخالفة لأي عقوبات مالية دولية.



إن كنا نعتقد أنك استخدمت بطاقة الخصم الخاصة بك بهذه الطريقة، يمكننا اتخاذ إجراءات ضرورية متضمنة حظر معاملات معينة، حظر بطاقة الخصم الخاصة بك أو حتى إغلاق حسابك، وسنزودك بإخطار عندما نضطر للقيام بذلك حسب القوانين أو اللوائح المعمول بها.



22-2 استخدامك لبطاقة الخصم عند السفر خارج الإمارات العربية المتحدة

إن سافرت خارج الإمارات العربية المتحدة وأردت استخدام بطاقتك، يرجى إخبارنا في وقت مسبق، فإن لم تفعل، قد نعتقد أنه يتم استخدام بطاقتك بشكل احتيالي وسنقوم بحظرها أو تجميدها، ولكن ليس علينا القيام بذلك.



23-2 قد نشارك معلوماتك مع مزودي خدمة البطاقة

قد نقوم بمشاركة بيانات حسابك و بطاقتك حسب الضرورة لتزويدك بخدمات ومكافآت البطاقة، مع:

- شركة نظام البطاقة (مثل فيزا وماستركارد) وأطراف أخرى ذات صلة،
- مزودي برامج المكافآت، أو
- مزودي الخدمات الآخرين (مثل Air Miles ومزودي خدمات الاستقبال) وأطراف أخرى ذات صلة.

24-2 تحويلات العملة عبر أجهزة الصراف الآلي

يتم تحويل المعاملات الدولية بالعملة الأجنبية في أي جهاز صراف آلي إلى عملة حسابك باستخدام أسعار الصرف المطبقة الخاصة بنا، وقد يتم أولاً تحويل المعاملة للدولار الأمريكي حسب نظام البطاقة (فيزا أو ماستركارد)، وسيقومون باستخدام أسعار الصرف المطبقة الخاصة بهم في تاريخ إجراء التحويل.

وإن قمت باستخدام أي جهاز صراف آلي على شبكات معينة (مثل شبكة مجلس التعاون الخليجي)، قد يتم إنجاز التحويل عبر شبكة محلية، بالسعر والوقت الذي يحدده.

عند إجراء السحب في أي جهاز صراف آلي دولي، واخترت في وقت إجراء المعاملة أن تتم محاسبتك بعملة حسابك، عندها سيتم أولاً تحويل المعاملة من قبل مشغل جهاز الصراف الآلي باستخدام سعر الصرف الخاص به في يوم إجراء التحويل.

بالإضافة لذلك، قد تحتاج أن تدفع لنا رسوم معالجة (كنسبة من مبلغ المعاملة) وقد نفرض أيضاً أي تكاليف تكبدناها بسبب معاملتك، وقد يتضمن ذلك أي رسوم معالجة الشبكة.

ولمعرفة الرسوم والمصاريف المطبقة على أي سحب نقدي، يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعرفات.





قد يطبق بعض مشغلي الآلات النقدية رسوماً مباشرة على السحوبات من أجهزة الصراف الآلي الخاصة بهم، وقد يتضمن ذلك أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببنك إتش إس بي سى في الأسواق الأخرى، وعليهم إخبارك بذلك على الشاشة، ويمكنك اختيار قبولها في وقت السحب أو رفضها.

25-2 تحويلات العملة لعمليات الشراء ببطاقة الخصم



يتم إجراء تحويل العملة عن طريق نظام البطاقة (فيزا أو ماستركارد) باستخدام أسعار الصرف المطبقة لديهم في يوم إجراء التحويل، وقد يتضمن ذلك التحويل إلى الدولار الأمريكي أولاً.

وعندما تختار الدفع بعملة الحساب الخاصة بك في وقت المعاملة، سيتم تحويل المعاملة من قبل التاجر المعني أو مزود الخدمة. سيتم استخدام أسعار الصرف المطبقة الخاصة بهم في يوم إجراء التحويل.

وتشمل المعاملات الحولية المعاملات عبر الإنترنت التي بدأت في الإمارات العربية المتحدة والتي يتم معالجتها من قبل تاجر خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد يحدث هذا على سبيل المثال عندما يقوم تاجر بمعالجة مدفوعاته من خلال وسيط في الخارج أو عندما يكون التاجر مسجلاً كتاجر في الخارج بغض النظر عن موقعه الفعلي.



بالإضافة لذلك، قد تحتاج أن تدفع لنا رسوم معالجة (كنسبة من مبلغ المعاملة) وقد نفرض أيضاً أي تكاليف تكبدناها بسبب معاملتك، وقد يتضمن ذلك أي رسوم معالجة الشبكة.

26-2 بطاقة الخصم الإضافية

يمكنك التقدم للحصول على بطاقة خصم إضافية بالخضوع لمعايير الأهلية والسياسات الداخلية الخاصة بنا.



يجب عليك الحصول على موافقة حامل بطاقة الخصم الإضافية قبل التقديم.



- قد نطلب من حامل البطاقة الإضافية:
- التوقيع على نموذج طلب، فعلياً أو إلكترونياً،
- تقديم مزيد من المعلومات قبل أو خلال مدة المنتج.

قد نبلغ أيضاً حامل بطاقة الخصم الإضافية بأنه قد تم إصدار بطاقة خصم إضافية لمصلحته.



يجب عليك ضمان أن أي معلومات، بما في ذلك بيانات الاتصال، والتي قمت بتقديمها عن حامل البطاقة الإضافية، دقيقة وحديثة، وستكون مسؤولاً عن ضمان بقاء بيانات الاتصال الخاصة بهم محدثة في أنظمتنا ويجب أن نخبرنا في أقرب وقت ممكن في حال تغيرت معلوماتهم.

لن تطبق أي تعليمات تصدرها لنا بموجب ميزة "إدارة البطاقات" في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على حامل البطاقة الإضافية ، وعليك إصدار تعليمات منفصلة بالنسبة للبطاقة الإضافية.



على حملة بطاقة الخصم الإضافية الموافقة على هذه الشروط العامة، عندها تطبق الشروط العامة على حامل بطاقة الخصم الإضافية كما لو كان صاحب الحساب.



27-2 معلومات حامل بطاقة الخصم الإضافية

يجب أن تضمن وتؤكد لنا أنك:



- تملك الموافقة اللازمة من حامل البطاقة الإضافية لمشاركة معلوماته الشخصية و،
- أوضحت لهم بشكل لا لبس فيه أن هذه المعلومات ستتم مشاركتها واستخدامها ومعالجتها معنا ومع مزودي خدمات الأطراف الآخرين وأنه يجوز لنا تمديد عروض التسويق إليهم مباشرة.

لمزيد من المعلومات حول كيفية معالجتنا لمعلوماتك، يرجى الاطلاع على القسم 7 "معلوماتك".

28-2 بطاقة الخصم الإضافية للْقَصْر

إذا كان حامل البطاقة الإضافية قاصراً، سيكون من مسؤوليتك الكاملة الموافقة على أي شروط وأحكام لأي أطراف أخرى تتعلق بالمنتج أو أي خدمات مرتبطة به بالنيابة عن القاصر وتسجيل إمكانية وصول القاصر لأي فوائد من الطرف الآخر.



29-2 المسؤولية عن المعاملات التي تمت عبر بطاقة الخصم الإضافية

أنت مسؤول عن كل وأي استخدام لبطاقة الخصم الإضافية، بما في ذلك أي استخدام ينتهك هذه الشروط، كما أنك مسؤول في جميع الأوقات عن أي وكافة المعاملات التي تتم على بطاقة (بطاقات) الخصم الإضافية وتقر بالتالي:

- مسؤوليتك المدنية والجنائية عن أي وجميع المعاملات والرسوم والخصومات الأخرى التي يتم تكبدها نتيجة لاستخدام بطاقة (بطاقات) الخصم الإضافية هذه،
- التي ستتم إضافتها إلى حسابك (حساباتك)
- التي تعتبر أنك قد وافقت عليها بشكل لا لبس فيه.

30-2 النزاعات مع حامل البطاقة الإضافية

لن نتدخل في أي نزاع بينك وبين حامل البطاقة الإضافية، ويمكننا تجميد، حظر أو إلغاء استخدام بطاقة (بطاقات) الخصم الإضافية حتى نستلم إخطاراً خطياً بأن النزاع قد تم حله.



31-2 الشيكات

يمكنك الحصول على دفتر شيكات فقط إذا كان:

- لديك حساب جاري
- لديك إقامة إماراتية صالحة وحديثة،
- حسابك معين بالدرهم الإماراتي

وإذا اعتقدنا بأنك لم تعد مقيماً في الإمارات العربية المتحدة فإننا قد:

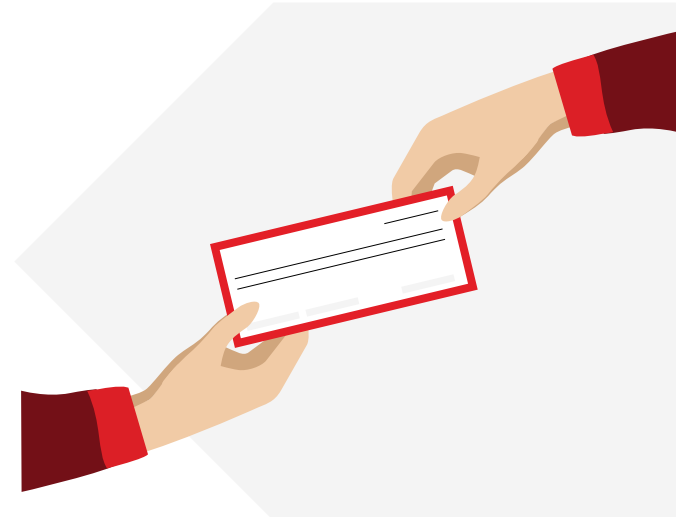
- نغير حسابك الجاري إلى حساب توفير أو أي حساب آخر تكون مؤهلاً له، و
- نقوم بإلغاء دفتر شيكاتك

قد نطلب تقريراً ائتمانياً من الوكالات/المكاتب المرجعية الائتمانية قبل أن نصدر لك دفتر شيكات. ويمكننا استخدام هذا التقرير لأجل:

- تقييم الجدارة الائتمانية الخاصة بك
- تحديد عدد أوراق الشيكات التي قد نصدرها لك في دفتر الشيكات



قد يختلف أيضاً عدد الأوراق في دفتر الشيكات اعتماداً على علاقتك المصرفية معنا. لسنا مضطرين لدفع شيك يعود تاريخه لأكثر من 6 أشهر، و لكننا قد نختر دفع هذه الشيكات بعد ذلك. قد نسمح بوقت ممتد لدفع شيك يصل إلى خمس (5) سنوات في حالة كونه شيك مدير بالدرهم أو بالعملة الأجنبية حيث أنه يتم تجنيب قيمة الشيك آنذاك و يستحق دفعه من قبلنا.



وقد نفرض رسماً:

- مقابل إصدار أنواع محددة من الشيكات،
- إذا ارتد الشيك،
- إن طُلب بديل لشيك، أو
- عند تحصيل أي شيك بالنيابة عنك أو معالجة دفع جزئي لشيك

يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعريفات لمزيد من المعلومات.

32-2 إيقاف شيك

يمكنك إيقاف شيك فقط إذا:

- ضاع أو سرق وكان لديك تقرير شرطة لتأكيد ذلك، أو
- إذا كان المستفيد من الشيك قد أعلن إفلاسه و:
 - تلقيت طلباً من الحارس القضائي أو المصفي المعين للمستفيد، و
 - زودتنا بتعهد أو أي شكل آخر حسبما نتطلبه (في حال كان علينا أن ندفع بموجبه).

يمكننا:

- إلغاء الشيك من النظام أو إصدار بديل وفقاً لسياساتنا الخاصة وبما يتوافق مع القوانين واللوائح المعمول لها،
- طلب حضور الطرف الآخر للشيك لتقديم تعهد مشترك لنا كما قد يكون مطلوباً.

يمكنك إلغاء طلبك بتحصيل شيك مؤجل من خلال تزويدنا بطلب خطي، وعليك إرسال ذلك في موعد أقصاه 3 أيام عمل قبل تاريخ الشيك.



33-2 حماية شيكاتك

يجب عليك اتخاذ تدابير معقولة لوقف أي شخص من التلاعب بشيكاتك أو تزويرها.



ويمكنك القيام بالأمور التالية:

- استعمال الشيكات بالشكل الذي نزودك به فقط،
- كتابة الشيكات باستخدام حبر غير قابل للمحي،
- عدم ترك مساحة فارغة يمكن الإضافة عليها،
- كتابة كلمة "فقط" بعد المبلغ المكتوب،
- عدم توقيع شيكات على بياض مطلقاً،
- عدم استخدام سوائيل التصحيح،
- إلغاء الكلمات "أو لحامله"
- تسطير الشيك عن طريق وضع خطين متوازيين على الشيكات



لسنا مسؤولين عن أي خسائر أو أضرار تتكبدها فيما يتعلق بالشيك أو بأي تأخير في إيداعه في الحساب أو لعدم صرف الشيكات وإعادتها إليك.



34-2 شيكات الضمان غير المؤرخة

يمكننا تعبئة تاريخ شيك الضمان غير المؤرخ وتقديمه للحصول في حال كنت مدينًا لنا بمبالغ مالية ولم تقم بسدادها لنا، وحتى في هذه الحالة سوف نقوم برفع قضية ضدك للحصول المبلغ الذي تددين به لنا فقط

35-2 في حال ارتداد شيك

إذا كنت لا تملك مبالغ كافية في حسابك عند تقديم أي شيك للدفع أو حررت شيكاً بشكل غير قانوني، قد تواجه:



- إجراءات مدنية أو قضائية ضدك أمام محكمة مختصة للحصول الأموال التي تددين بها،
- مسؤولية جنائية إن كان الشيك احتيالياً أو حرر بنية سيئة،
- وضع اسمك على القائمة السوداء لدى البنك المركزي الإماراتي
- تقارير سلبية لمكاتب المعلومات الائتمانية،
- صعوبات في الحصول على التسهيلات الائتمانية، أو
- إغلاق حسابك

وقد يتم منعك من مغادرة الإمارات العربية المتحدة، لذا فكر بحذر قبل تحرير أي شيك، وتأكد من وجود أموال كافية في حسابك قبل يوم واحد على الأقل من تحصيل الشيك أو تاريخ التقديم لتنفيذ أي شيكات حررتها.



وسنحتفظ بسجل بعدد الشيكات المرتجعة على حسابك.

36-2 يمكننا رفض شيك

قد نرفض شيكاً لأسباب فنية إذا:



- كان هناك خطأ في الشيك الذي قمت بتحريره، أو
- اعتقدنا أن هناك عدم تطابق في التوقيع

وستكون مسؤولاً عن ضمان:



- تعبئة الشيكات بشكل صحيح
- التأكد بأن يتم الإيفاء بالتزاماتك بالدفع بطرق أخرى في حال لم يتم صرف الشيكات التي قمت بتحريرها لأسباب تقنية.

وسنحتفظ بسجل بعدد الشيكات التي تم رفضها لأسباب تقنية.

37-2 يمكننا دفع شيك جزئياً

يمكننا دفع الشيكات جزئياً إن لم تكن تملك أموالاً كافية في حسابك، إذا طلب منا المستفيد ذلك.

- وإذا حصل ذلك، سنقوم بتسجيل المبالغ المدفوعة وغير المدفوعة:
- على ظهر الشيك، و
 - في شهادة.

وسنعتي كليهما للمستفيد.

سنقوم بالإبلاغ عن أي شيكات مدفوعة بشكل جزئي للمصرف المركزي الإماراتي، وقد تواجه مع ذلك تهماً جنائية أو مدنية إذا تم دفع أي شيك بشكل جزئي من حسابك.



قد تظل الشيكات المدفوعة جزئياً معادة التقديم في الحساب حتى تتم تسوية القيمة الكاملة للشيك أو انقضاء فترة صلاحية الشيكات.

وقد نطبق أيضاً تسوية/مقاصة جزئية فيما يتعلق بالشيكات التي قدمتها لنا كضمان للمبالغ التي تدین بها لنا، ولن ينفي هذا مسؤوليتك بموجب الشروط ذات الصلة لسداد أي مبالغ تظل مستحقة.

38-2 دفع شيك بعملة أجنبية أو شيك مصرف أجنبي إلى حسابك

قد نسمح لك بدفع كل من الشيكات المسحوبة بعملة أجنبية والشيكات المسحوبة على البنوك الأجنبية إلى حسابك، ويحق لنا إما "المفاوضة" على الشيك أو إرساله "للتحويل"، وقد تضرر لدفع رسوم ومصاريف:

- إلينا
- المفروضة من قبل البنك الذي يتم سحب الشيك عليه

يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعرفة.

إذا قررنا دفع مثل هذه الشيكات إلى حسابك، سنعلمك بذلك ونعيد الشيك إليك.

وعندما نقرر "المفاوضة" على شيك فإننا عادة:

- نقوم ببيع قيمة الشيك في حسابك بأسرع وقت ممكن،
- نضع حجزاً على الأموال إلى أن يتم الرد علينا من البنك الأجنبي بوجود رصيد كافٍ في حساب الشخص محرر الشيك لتغطية قيمة الشيك.

وهذا هو الاجراء المعتاد لأوامر الصرف البنكية.

أما إذا قمنا بإرسال الشيك "للتحويل"، فإننا عادة ما نرسل الشيك للبنك الأجنبي ونطلب منه إجازته، وسوف نقوم بقيد قيمة الشيك في حسابك فقط عندما نستلم المبلغ من البنك الأجنبي، وعادة ما تأخذ هذه العملية مدة أطول من عملية التفاوض على الشيك.

قد نحتاج أن نحول قيمة الشيك إلى عملة أخرى، فإذا قمنا بذلك فإننا سنعتمد معدل سعر الصرف لبنك إتش إس بي سى، وفي حال عاد الشيك بعد المفاوضة دون دفع، فإننا سوف:

- نحوله ثانية إلى العملة الأصلية باستخدام سعر صرف بنك إتش إس بي سى، و
- نقوم باقتطاعه من حسابك، وقد يتم فرض رسوم ومصاريف إذا تمت إعادة الشيك من البنك الأجنبي غير مدفوع

لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر ناتجة عن تحويل قيمة الشيك من عملة لأخرى.

يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعرفات لكافة الرسوم المرتبطة بالشيكات الأجنبية.

ويرجى أخذ العلم بأن معالجة شيك أجنبي قد تحتاج لوقت أطول (أطول من شيك بالدرهم الإماراتي صادر في الإمارات العربية المتحدة).

39-2 في حال قمت بإيداع شيك و عاد غير مدفوع

إذا قمت بإيداع شيك لحسابك وعاد غير مدفوع بعد أن قمنا بتقييد قيمته في حسابك فإننا سنقوم بإقتطاع قيمته مرة أخرى من حسابك ، حتى لو أدى ذلك إلى أن:

- يصبح حسابك مكشوفاً ولم يكن لديك تسهيلات للسحب على المكشوف في حسابك موافق عليها مسبقاً، أو
- تتجاوز الحد المتفق عليه للسحب على المكشوف الموافق عليه مسبقاً و عندها سنتعامل مع ذلك على أنه طلب استثنائي للسحب على المكشوف، وقد يتم تطبيق رسوم وفوائد إضافية.

40-2 كشوفات حساباتك، الإشعارات الالكترونية، تأكيد المعاملة وتقارير التقييم

سنرسل لك بشكل شهري كشوفات عن معاملات حسابك المصرفي وأرصده لفترة الكشف. وسنقوم بذلك إلا إذا اتفقنا معك على فترة كشف حساب مختلفة.

سيكون من مسؤوليتك مراجعة كشوفات حسابك.

ولمساعدة بيئتنا، فإننا نحاول التقليل من كمية الأوراق التي نستخدمها، لذلك سنرسل لك كشوفات حساب الكترونية.

كما إننا سنقوم بهذا لكافة أصحاب الحساب المشترك، إلا إذا طلبت منا غير ذلك، وقد نرسل كشوفات حساب الكترونية، إشعار الكتروني، تأكيد معاملة أو تقارير تقييم عبر القنوات الرقمية، ولا يمكنك القول إنك لم تستلمها، حيث نعتبر أنك قد استلمت كشف الحساب الإلكتروني، تأكيد المعاملة أو تقرير التقييم عندما نعلمك بجهوزيته أو عندما نقوم بإتاحته على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو عبر الهاتف المتحرك الخاصة بك حسبما ينطبق.

يرجى إخبارنا إذا كنت تفضل استلام كشوفات حسابك عبر البريد.



وسنستخدم بيانات الاتصال الخاصة بك لإرسالها إليك.

سيكون من مسؤوليتك التحقق من كشوفات حسابك، أخبرنا بأسرع وقت ممكن حول أي أخطاء أو معاملات لم تقم بالتصريح بها.



إذا لم تفعل ذلك خلال 30 يوماً من استلام الكشف، فقد لا نكون قادرين على اتخاذ أي إجراءات.



وقد نحتاج لإجراء تحقيق لحل أي مسائل، كما قد نطلب منك إعطاءنا معلومات أكثر أو وثائق داعمة.



إن لم تقم بذلك خلال 30 يوماً، سنفترض أنك توافق على محتويات كشف حسابك، ولن نقوم عادة بإجراء تحقيق أو تصحيح كشوفات الحساب المتنازع عليها إلا إذا اعتقدنا أننا ارتكبنا خطأ.

ويمكنك أن تطلب منا إعادة إرسال أي كشف حساب قد نكون أرسلناه إليك سابقاً، وقد نفرض رسوماً على هذه الخدمة، ويمكنك إيجاد مبلغ الرسوم في جدول رسوم الخدمات والتعريفات الخاص بنا.

لن نقوم بإرسال كشوفات حساب إليك إن كان حسابك خاملاً.



41-2 السجلات

تشكل سجلاتنا الدليل النهائي والحاسم بإرسال أي كشف حساب أو وثيقة معينة مشار إليها أعلاه بشكل صحيح وأنت استلمتها.

وبالذخوع لقوانين الإثبات المعمول بها، يوافق كل طرف على عدم الاعتراض على قبول سجلات الآخر كدليل في الإجراءات القانونية علي اعتبار أن هذه السجلات:

- غير أصلية
- غير مكتوبة أو
- مستندات تم إنتاجها أو طباعتها من حاسوب

قد نقوم بتسجيل المحادثات عبر الهاتف أو الفيديو ونصوص الدردشة بيننا لتأكيد المعاملة، أو لأغراض الجودة والمراقبة، وقد نستخدم هذه السجلات كدليل.



42-2 الحسابات مخصصة للاستخدام الشخصي

لا يمكنك استخدام حسابك لأغراض أعمال أو تجارية، فإذا قمت بذلك، فإننا قد نقوم بإغلاق حسابك، وسنعطيك إخطاراً مدته 60 يوماً.



43-2 الحسابات المشتركة

إذا كان لديك حساباً مع شخص آخر، فسيعتبر كل منكما عندها:

- صاحب حساب لأغراض هذه الاتفاقية، و
- مسؤولاً بالتضامن والتكافل.

ولدينا نوعان من الحسابات المشتركة:

- التفويض بتوقيع "إما/أو"، و
- التفويض بتوقيع "و"،

وبالنسبة لنوعي الحساب المشترك:

- قد نقبل الدفعات باسم أحد أصحاب الحساب،
- يجب على كافة أصحاب الحساب المشترك:
- توقيع أي طلب قرض أو تسهيل،
- طلب إغلاق الحساب المشترك،
- يمكن لكافة أصحاب الحساب المشترك طلب معلومات حول الحساب المشترك.

التفويض بتوقيع "إما/أو"

إذا كان لديك حساباً مع شخص آخر، يمكن لأي منكما إصدار تعليمات لنا أو إنشاء التزامات لجميعكم بالنسبة لأي مسائل طارئة على حسابكم، ونسمي ذلك التفويض بتوقيع "إما/أو".

التفويض بتوقيع "و"

إن اخترت في الماضي التفويض بتوقيع "و"، عندها يتعين على كل أصحاب الحساب التوقيع، وعليك إعطاءنا:

- التعليمات بشكل مشترك، و،
- دليل على تعليمات أصحاب الحساب الآخرين.

إن اخترت "و" عند فتح حسابك المشترك، لن تكون قادراً على الوصول لخدمات محددة للحساب المشترك، ومنها التليفون البنكي، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والخدمات المصرفية عبر الانترنت.

سيكون كل من أصحاب الحساب المشترك مسؤولاً عن أي مبالغ غير مدفوعة مدينة لنا

سيكون كل من أصحاب الحساب المشترك مسؤولاً، بالتزامن والتكافل، وهذا يعني:

- سيكون كل من أصحاب الحساب المشترك مسؤولاً عن دفع أي مبالغ غير مدفوعة مدينة لنا على الحساب المشترك،
- يمكننا طلب إعادة دفع كامل الرصيد من:
 - كافة أصحاب الحساب المشترك، أو
 - فرد من أصحاب الحساب المشترك
- بغض النظر عن توريد المبالغ غير المدفوعة
- في حال لم يدفع أحد أصحاب الحساب المشترك، على الآخرين دفع كامل المبلغ غير المدفوع.

بطاقات الخصم للحسابات المشتركة

يمكننا إصدار بطاقة خصم إتش إس بي سي لكل من أصحاب الحساب المشترك (للحسابات المشتركة المؤهلة)، وسنقوم بذلك فقط إذا كان كل من أصحاب الحساب المشترك مفوضاً بتشغيل الحساب المشترك وحده.

النزاعات بين أصحاب الحساب المشترك

لن نتدخل في النزاعات بين أصحاب الحساب المشترك، وفي حال أدركنا وجود نزاع أو خلاف، سنقوم عندها بالتالي:

- تجميد أو حظر الحساب،
- التصرف فقط بناءً على أي معلومات صادرة إلينا:
 - خطياً من كافة أصحاب الحساب المشترك، أو
 - بأمر محكمة

لن نكون مسؤولين عن أي خسارة بسبب اتخاذنا لتلك الخطوات.

وفاة أي من أصحاب الحساب المشترك

عليك إبلاغنا خلال 10 أيام من وفاة صاحب الحساب المشترك الآخر، وعلينا حظر أو تجميد الحساب المشترك حتى تصدر المحكمة توجيهاتها، وسيتمدد هذا الحظر أو التجميد ليشمل أي دفعات واردة من تاريخ التجميد، وفي حال لم تكن ترغب بحظر أو تجميد هذه الدفعات، عليك الاتصال بنا في كل مرة يتم فيها إجراء دفعة واردة.



للوصول إلى حصتك من الأموال الموجودة في الحساب المشترك، عليك تحويلها إلى حساب آخر.

النسبة المئوية للملكية في الحساب المشترك

سنعتبر كل من أصحاب الحساب المشترك مالكا بالتساوي للمال الموجود في الحساب المشترك، والاستثناء الوحيد هو:

- إذا كان أياً منكم مدين لنا وطبقنا حقنا بالمقاصة، أو
- أبلغتمونا خطياً برغبتكم بفصل الملكية على أساس مختلف.

44-2 يمكننا تحويل حسابك المصرفي

يمكننا تحويل حسابك إلى مصرف آخر أو مؤسسة مالية أخرى تشتري تلك الحقوق.

وسنقوم فقط بتحويل حسابك لشخص يمكنه خدمتك كما نفعل نحن، ويجب أن يكونوا مفوضين أو معترف بهم من قبل الجهة التنظيمية على أنهم قادرون على قبول الإيداعات.

وقد نشارك معلومات العميل الخاصة بك مع أطراف أخرى إن كنا بصدد تحويل حسابك.

45-2 الحسابات الخاملة أو غير النشطة



يُعتبر حسابك خاملاً إذا:

- لم تقم بأي خصم أو إيداع فيه، أو
- لم تتصل بنا لإعادة تفعيل حسابك لمدة سنتين أو 3 سنوات (أو أي فترة معقولة أخرى نحددها نحن)،
- ما يجعلنا نعتقد أن ليس بالإمكان الاتصال بك، فعلى سبيل المثال، إذا تغيرت بيانات الاتصال الخاصة بك ولم نخبرنا بذلك.

وإذا أصبح حسابك خاملاً، عليك اتخاذ خطوات لـ "تفعيله"، وقد لا تكون قادراً على:

- تشغيل حسابك أو استخدام أدوات حسابك (مثل البطاقات)، أو
- الوصول إلى القنوات الرقمية (مثل خدمات التليفون البنكي، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والخدمات المصرفية عبر الإنترنت).

ولتفعيل حسابك، عليك:

- زيارة فرعنا بأحدث مستندات اعرف عميلك، و،
- تحديث بيانات الاتصال الخاصة بك.

أما إن كنت في الخارج، فستطلب منك فروعنا تصديق بيانات اعرف عميلك من قبل الجهات المختصة. وسيرسلها الفرع لنا في الإمارات العربية المتحدة، وستطبق الرسوم والمصاريف المحلية المتعلقة بهذه الخدمة.



قد يكون علينا تحويل أموال غير مطالب بها في حساباتك إلى المصرف المركزي الإماراتي، وسيكون عليك تقديم مطالبة للمصرف المركزي الإماراتي لاستعادة أموالك، ويمكننا إعطاؤك معلومات عن كيفية القيام بذلك، كما يمكننا تحويل هذه الأموال إلى الدرهم الإماراتي، وسنستخدم سعر الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سي في وقت التحويل، وقد يؤدي تحويل العملة إلى خسارة، وستخضع أي طلبات مطالبة بأي أموال محولة إلى المصرف المركزي الإماراتي للقواعد السارية التي يصدرها المصرف المركزي الإماراتي من وقت لآخر، ويمكنك الاتصال بنا للحصول على مزيد من المعلومات حول عملية المطالبات المطبقة.

كذلك يمكن أن تصبح الشيكات خاملة أو غير مطالب بها بالتوافق مع لوائح المصرف المركزي السارية والتي تحدد الفترة التي تصبح بعدها أدوات الدفع خاملة أو غير مطالب بها، فإن أصبح الشيك غير مطالب به، عندها يتم تحويل مبلغ الشيك إلى المصرف المركزي الإماراتي سواء كان الشيك واجب الدفع لك أو لأي طرف آخر.

46-2 الفائدة

إننا لا ندفع حالياً فائدة دائنة على حسابك الجاري، فإن أدخلنا الفائدة الدائنة، سنعطيك إخطاراً مسبقاً مدته 60 يوماً باستخدام الوسائل التي نعتقد أنها مناسبة، والتي قد تتضمن إخطاراً عبر الانترنت عن طريق موقعنا الإلكتروني، رسائل عبر القنوات الرقمية، البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة.

47-2 المعاملات مع المؤسسات الأخرى

عندما نمرر تعليمات لمؤسسة بالنيابة عنك، فإننا لسنا مسؤولين عن أي تأخير أو عجز من قبل المؤسسة في تنفيذ تلك التعليمات.

لا نقدم أي وعود بالنسبة لدقة أو كفاية المعلومات المتاحة على القنوات الرقمية و التي تقدمها المؤسسة.

لتقوم المؤسسة بتنفيذ أي تعليمات، فإننا قد نقوم، بصفتنا وكيلك، بالاتفاق مع المؤسسة أنه، حيث يكون مطبقاً، تطبق هذه الشروط العامة بينك وبين المؤسسة.

48-2 فقدان الأهلية

إن علمنا أو شككنا بأنك فقدت الأهلية، عقلياً أو غير ذلك، فقد نقوم بتجميد حسابك.



وعلى الشخص الذي يملك السلطة بتشغيل حسابك بالنيابة عنك إعطاءنا إخطاراً بأسرع وقت ممكن، وقد يكون هذا الشخص هو وصيك القانوني، ممثلك أو وكيلك، وعليه إعطاؤنا أي وثائق ضرورية بموجب القانون المطبق، ويمكننا اختيار انتظار تعليمات من المحكمة قبل السماح لهذا الشخص بالوصول إلى حسابك.

ولن نكون مسؤولين عن أي خسائر:

- تقع قبل إبلاغنا بعدم أهليتك، أو
- تنشأ بسبب اختيارنا انتظار تعليمات إضافية من المحكمة.

49-2 فقدان الحياة

في حال وقع الأسوأ وتوفيت، على وراثتك، منفذي الوصية أو المستفيدين الاتصال بنا، وعليهم:

- إخبارنا بأسرع وقت ممكن،
- مشاركة أي وثائق ضرورية معنا بموجب القانون النافذ .

يتطلب القانون منا تجميد حسابك (ما عدا بالنسبة للأموال الواردة) إذا:

- تم تزويدنا بشهادة وفاتك، أو
- تم إخبارنا بذلك من قبل مصادر نعتقد أنها موثوقة وحقيقية.

وبعد ذلك سننتظر المحكمة لإبلاغنا بمن له الحق بالأموال.

ولسنا مسؤولين عن أي خسائر:

- تحصل قبل استلامنا لشهادة وفاتك، أو
- تحصل بسبب تجميد حسابك.

قد يتم إصدار تعليمات إلينا لدفع رصيد حسابك إلى المحكمة، وسنقوم بخضم أي مبالغ تدين بها لنا قبل القيام بذلك.

3 الرسوم والمصاريف

1-3 الرسوم والمصاريف التي ستدفعها

يتوجب عليك دفع كافة الرسوم والمصاريف، ويحدد جدول رسوم الخدمات والتعريفات الخاص بنا أحدث أسعارنا لكافة المصاريف، الرسوم، التعريفات ومتطلبات الحد الأدنى للرصيد، وقد تتغير هذه المعلومات من وقت لآخر، ويمكنك إيجاد أحدث جدول للخدمات والتعريفات على موقعنا الإلكتروني.



2-3 الضرائب

عليك دفع كافة الضرائب واجبة الدفع على أي خدمات، وقد تتضمن ضرائب القيمة المضافة، ضرائب الاستهلاك، أي ضرائب مستقطعة أو خصم آخر، ويمكننا اقتطاع هذه المبالغ من حسابك في أي وقت، ويمكن إيجاد الضرائب المطبقة على خدماتنا في:

- جدول رسوم الخدمات والتعريفات، و
- معلومات المنتج.



4 إغلاق الحسابات، تجميدها أو حظرها

1-4 تعليق الحسابات، تجميدها أو حظرها



قد نقوم بتعليق، تجميد أو حظر حسابك، بطاقتك، التليفون البنكي أو القنوات الرقمية، كلياً أو جزئياً في حال:

- خططنا لإجراء تحديث في الأنظمة وصيانتها أو أي أسباب أخرى،
- هناك خطر متزايد بشكل كبير يجعلك غير قادر على إعادة دفع أي مبالغ مستحقة تددين بها لنا،
- لم تكن قد دفعت لنا المبالغ المستحقة ونعتقد بشكل منطقي أنك قد/سوف تفقد:
 - حقل بالإقامة في الإمارات العربية المتحدة، أو
 - مصدر دخلك الأساسي أو توقفت عن تحويل راتبك إلينا.
- لم تدفع أي مبالغ مستحقة الدفع إلينا،
- كنت متأخراً عن دفع أقساط شهرية لقرضك الشخصي واستلمت دفعات مسبقة من راتبك في حسابك،
- وفاتك،
- كنا نشك بأمان حسابك،
- عجزت عن اتخاذ خطوات العناية المعقولة لضمان أمان استخدامك للقنوات الرقمية،
- تقوم بالوصول إلى القنوات الرقمية من وجهات معاقبة،
- شككنا أو كان لدينا دليل باستخدام حسابك بشكل احتيالي أو بطريقة غير مصرح بها،
- وجود شكوك بخرق أو خرق محتمل للأمن، أو لدينا دليل بأنك تصرفت بشكل احتيالي أو غير قانوني،
- وجود دليل بأنك تصرفت بشكل غير قانوني، بعدم أمانة، بشكل احتيالي أو أنك ارتكبت جريمة ما،
- شككنا أو كان لدينا دليل بارتكاب جريمة غسيل أموال، احتيال أو أي جريمة مالية أخرى متعلقة بحسابك أو اعتقدنا أن استمرار تشغيل حسابك قد يخرق عقوبات مالية دولية،
- اعتقدنا بشكل معقول أن هذا ضروري لمنع، كشف أو التحقيق في أي جريمة مالية،
- اعتقدنا بشكل معقول أننا قد نفشل في الامتثال، أو أنه قد يؤثر سلباً على امتثالنا لأي قوانين، لوائح، أوامر محكمة أو أي متطلبات أخرى مفروضة علينا، أو على أي من شركات مجموعة إتش إس بي سي، إن تصرفنا أو اخترنا عدم التصرف،
- اعتقدنا أن هناك أسباب قانونية، تشريعية أو عقوبات مالية دولية أخرى تبرر ضرورة القيام بذلك،
- تم إبلاغنا بذلك من قبل محكمة أو جهة تشريعية، أو
- كان حسابك قيد الإغلاق.

وسنخبرك خطياً إن قمنا بتجميد أو حظر حسابك إلا إذا لم يكن يُسمح لنا بذلك بموجب القوانين أو اللوائح، وسنبذل قصارى جهودنا لإعلامك عبر القنوات الرقمية، الرسائل النصية القصيرة، رسائل البريد الإلكتروني، مواقع الانترنت أو أي طريقة مناسبة أخرى في حال عدم توافر أي ميزة.

إذا فقدت مصدر دخلك الرئيسي أو كنت تنوي مغادرة الإمارات العربية المتحدة، فإنه يقع على عاتقك مسؤولية إبلاغنا بذلك بأسرع وقت ممكن، ويمكننا مناقشة كيف تنوي سداد ديونك، أما إذا لم تتصل بنا، فقد يتم حظر حسابك أو تجميده.



إذا تم حظر حسابك أو تجميده، عليك ضمان دفع أي مبالغ يتم عادة اقتطاعها من حسابك بطرق أخرى.



لسنا مسؤولين عن أي خسارة تتكبدها إذا تم حظر أو تجميد حسابك.



2-4 إغلاق حسابك المصرفي

يمكنك إغلاق حسابك في أي وقت. يرجى الاتصال بنا لنخبرك كيف تقوم بذلك.



عليك إعادة دفع أي مبالغ مستحقة لنا قبل إغلاقنا لحسابك، وهذا يعني أن عليك التخطيط لكيفية دفع أي مبالغ مستحقة لنا قبل إغلاق حسابك.



تتطلب بعض منتجاتنا امتلاكك لحساب لدينا، فعلى سبيل المثال (القروض السكنية، القروض الشخصية، إلخ)، ولهذا السبب، إن كنت ترغب بإغلاق حسابك، عليك التفكير في كيفية دفعك لأي التزامات متعلقة بهذه المنتجات.

وقد تطبق الرسوم والمصاريف المتعلقة بإغلاق الحساب و/أو المنتج. يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعرفات على موقعنا الإلكتروني للمزيد من معلومات.



3-4 متى يمكننا إغلاق حسابك المصرفي



يمكننا إغلاق حسابك فوراً إذا:

- كنا نعتقد أننا، بإبقاء حسابك مفتوحاً، قد نخرق قانوناً ما أو لائحة ما أو عقوبات مالية دولية مطبقة،
- طلبت منا محكمة ما أو هيئة تشريعية القيام بذلك،
- زودتنا بمعلومات خاطئة، تصرفت بطريقة احتيالية ودون أمانة أو كان لدينا شك بأن حسابك يُستخدم فيما يتعلق بجريمة مالية،
- تم اتهامك بارتكاب جريمة،
- لم تزودنا بمعلومات أو وثائق طلبناها فيما يتعلق بالمعاملات، على سبيل المثال، لتثبيت مصدر أو استخدام الأموال والغرض من المعاملة، أو
- كنا نتصرف بالتوافق مع متطلبات الامتثال للجريمة المالية الخاصة بالإمارات العربية المتحدة،

وليس علينا:

- إخبارك قبل قيامنا بذلك، أو
- إعطاءك أي سبب لقرارنا.



ويمكننا إغلاق حسابك بعد إعطائك إخطاراً خطياً مدته 60 يوماً في حال:

- كان لديك رصيد صفر في حسابك لمدة 180 يوماً متتالية أو أكثر (متضمنة فترة إخطار الإغلاق)،
- لم تدفع مبالغ تدين بها لنا في الوقت المناسب،
- خرقت اتفاقاً أبرمته معنا،
- قمت بتشغيل الحساب بطريقة غير مناسبة،
- لم تعد مقيماً في الإمارات العربية المتحدة،
- تصرفت بطريقة غير مناسبة إما اتجاهنا أو عند استخدام خدماتنا، فعلى سبيل المثال تصرفت بطريقة مسيئة، مهينة أو عنيفة اتجاه الموظفين أو استخدمت لغة مسيئة،
- سمحت لشخص ما باستخدام حسابك وهو ليس مسجلاً كشخص مفوض،
- عدم امتلاكنا لوثائق اعرف عميلك المحدثة أو الكاملة أو:
 - لأصحاب الحساب المشترك معك،
 - حملة البطاقات الإضافية، أو
 - أي شخص مفوض آخر باستخدام حسابك (بما في ذلك وكيلك أو وصيك القانوني)، أو
 - لأي سبب آخر حسب تقديرنا الخاص.

وفي حال حصول ذلك:

- سنخبرك خطياً، كما سنعطيك معلومات حول ما سيحصل بعد ذلك،
- سندفع لك أي أموال في الحساب، وقد ندفع هذه المبالغ بالدرهم الإماراتي باستخدام سعر الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سي.

عليك إعادة دفع أي مبالغ مستحقة لنا على حسابك قبل إغلاقنا لحسابك.



إذا حاول شخص ما إجراء دفعة إلى حسابك بعد إغلاقه، سنتخذ خطوات معقولة لإعادة الدفعة إليه.



في حال دفعنا أي دفعة بطاقة أو شيك مصرح به من قبلك، أو أي مصاريف متعلقة بذلك، ستكون مسؤولاً عنها، وعليك إعادة دفعها لنا حالما نطلب منك ذلك.



ولسنا بحاجة لأمر محكمة لإغلاق حسابك أو إنهاء علاقتنا.

وقبل إغلاق حسابك، عليك:



- إعادة دفع أي مبالغ تدين بها لنا،
- إلغاء أي دفعات واردة أو صادرة من حسابك،
- إتلاف أي شيكات أو بطاقات غير مستخدمة، ويمكنك القيام بذلك بقصها إلى 6 قطع على الأقل،
- استبدال أي شيكات محررة لأطراف أخرى بطريقة دفع أخرى.

يرجى ملاحظة أنه قد ينتج عن إغلاق حسابك (وأي فترة قد يكون فيها حسابك محظوراً أو مجمداً قبل إغلاقه) عدم دفع شيكات مسحوبة على حسابك أو معالجتها، وقد تكون هناك عواقب خطيرة لذلك.

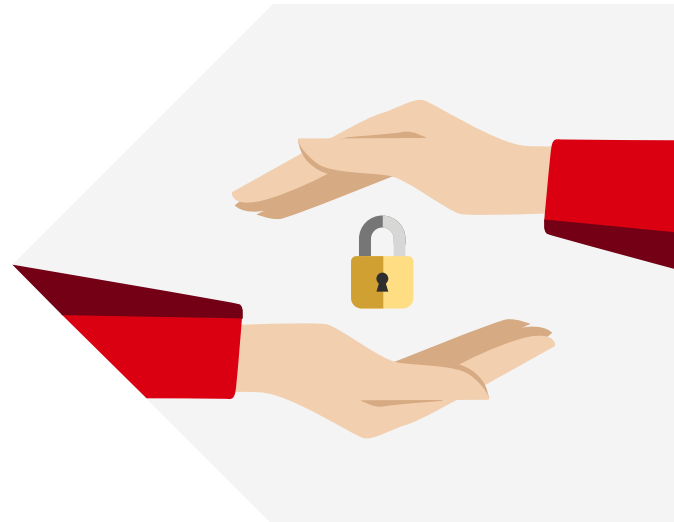


وسنقوم بدفع أي أموال في الحساب لك، وفي بعض الحالات، بما في ذلك عندما نغلق حساب العملة الأجنبية الخاص بك، قد نختار دفع تلك الأموال بالدرهم الإماراتي باستخدام سعر الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سى، بغض النظر عن عملة تلك الأموال.

4-4 أمر المحكمة ضدك وحسابك المصرفي

علينا الامتثال لأوامر المحكمة، وهذا يعني أن علينا:

- الاقتطاع من حسابك، و
- قد لا يتم تنفيذ الدفعات أو قد يتم عكسها.



5 ماذا يحصل في حال لم تسر الأمور حسب المخطط له

1-5 حافظ على آمان وسلامة حسابك وقنواتك الرقمية

إننا نعتبر أننا نتعامل معك أنت عند استخدام التفاصيل الأمنية الخاصة بك، لذا حافظ على سريتها دائماً، وأنت مسؤول عن تفاصيلك الأمنية، والتفاصيل الأمنية هي معلومات شخصية تؤكد هويتك، وتتضمن كلمات المرور، OTP، الرموز الأمنية، الأسئلة الأمنية، اسم المستخدم، أرقام التعريف الشخصية، أرقام التعريف الشخصية للهاتف، رقم التعريف الشخصي للخدمات المصرفية عبر الهاتف، أداة التعريف الشخصي الخاصة بـ إثش إس بي سي، التوقيعات، [السمات الحيوية (مثل بصمة الاصبع، التعريف الصوتي أو الوجهي أو صورة الشبكية)] وتفاصيل البطاقة، كما أنك مسؤول عن بطاقتك، دفاتر شيكاتك أو [دفتر الحساب] الخاص بحسابك.

لا يجوز لك:

- تخزين تفاصيلك الأمنية بأي طريقة يمكن فيها لأي شخص آخر فهمها،
- تسجيل تفاصيلك الأمنية مع بعضها،
- اختيار كلمة مرور أو رمز أداة التعريف الشخصي الذي يمثل تاريخ ميلادك، اسمك، عنوانك، أو رقم هاتفك،
- كشف اسم المستخدم أو كلمة المرور الخاصين بك لأي شخص، أو
- تسجيل بصمات أصابع شخص آخر لـ Touch ID ، بصمة الاصبع أو خريطة الوجه لتسجيل الدخول، أو السمات الحيوية لرقم التعريف الشخصي للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

يرجى الرجوع لموقعنا الإلكتروني للحصول على توجيهات إضافية للمساعدة على الحفاظ على أمن تفاصيلك الأمنية، وهذه التوجيهات هي عبارة عن أمثلة فقط ولا يمكنك الاعتماد عليها لإبراء مسؤوليتك بموجب هذه الشروط.



ويمكننا إلغاء أو إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك أو رمز أداة التعريف الشخصي في أي وقت إن اعتقدنا أن هناك سوء استخدام لها، وسنخبرك إن قمنا بذلك عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني، ويمكنك تغيير كلمة المرور الخاصة بك من وقت لآخر لحماية نفسك وحسابك.

أخبرنا فوراً إن اعتقدت:

- أن تفاصيلك الأمنية أو بياناتك لم تعد آمنة، أصبحت معروفة لشخص آخر أو يتم استخدامها من قبل شخص آخر،
- هناك معاملات غير مصرح بها أو خاطئة على حسابك، أو
- فقدت أو سُرقت أياً من بطاقتك، دفاتر شيكاتك، دفاتر الحسابات أو الأجهزة المحمولة الخاصة بك.

يجب عليك الاتصال بنا مباشرة باستخدام الأرقام المدرجة على موقعنا الإلكتروني، على ظهر بطاقتك أو على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك الخاصة ببنك إتش إس بي سى أو عن طريق زيارة أحد فروعنا.

ستبقى مسؤولاً عن أي معاملات قبل إبلاغنا وعندما تعجز عن الحفاظ على تفاصيلك الأمنية، بطاقتك، شيكاتك أو [دفاتر الحسابات] آمنة وخاصة، وعليك عدم استخدام هذه التفاصيل أو البنود بعد إبلاغنا بأنها كُشفت أو فُقدت.

قد تكون مسؤولاً عن كافة المعاملات التي تتم من حساباتك إن لم تكن بصمات أصابعك هي البصمات الوحيدة المسجلة على جهاز الهاتف المتحرك.

ستساعدنا وتساعد الشرطة أو أي سلطات أخرى وأطراف أخرى بأي تحقيق، وقد نقوم بكشف معلومات عن حسابك للشرطة، للسلطات الأخرى أو للأطراف الأخرى ذات الصلة لمساعدتنا على استعادة أو منع الخسائر.

يتوجب عليك اتخاذ كافة التدابير المعقولة للحفاظ على أمن جهازك المتحرك ومنع الاستخدام الاحتيالي له، وحالما تسجل دخولك إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، لا تترك الهاتف المتحرك دون مراقبة أو تدع شخصاً آخر يستخدمه، وتأكد دائماً من تسجيل خروجك من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك حالما تنتهي من استخدام القنوات الرقمية، ولا تترك جهازك المتحرك يعمل في الخلفية أثناء تسجيل دخولك، على سبيل المثال (أثناء تعدد مهام أو تشغيل تطبيقات أخرى)، كما يجب عليك اتباع كافة الإجراءات الأمنية المقدمة إليك من قبل الشركة المصنعة لنظام تشغيل جهازك المتحرك والتي تنطبق على استخدامك للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

أمن القنوات الرقمية

سنبذل قصارى جهودنا لضمان وجود تصميم أمني مناسب على الأنظمة المرتبطة بقنواتنا الرقمية للتحكم بالمخاطر وإدارتها، ولكن لا يمكننا قطع أي وعود بأن القنوات الرقمية، المعلومات والتقارير خالية من الفيروسات أو أي مزايا تدميرية أخرى قد تؤثر على أجهزتك، برامجك أو معدّاتك، ولسنا مسؤولين عن أي خسائر تحصل إن كان هناك فيروسات أو أي سمات تدميرية أو ملوثة أخرى في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

إننا نقوم باستخدام مستوى عالٍ من التشفير لحماية معاملاتك وحساباتك وحساباتك الاستثمارية من الوصول غير المصرح به، وقد لا يكون هذا الأمر مسموحاً في بعض الاختصاصات القضائية.



سيكون من مسؤوليتك:



- ضمان سماح القانون المحلي باستخدامك للقنوات الرقمية،
- الحصول والمحافظة على أي معدات مطلوبة لوصولك للقنوات الرقمية، و
- اتخاذ الإجراءات الأمنية على جهاز الحاسوب الخاص بك وتثبيت برامج مكافحة الفيروسات.

توافق على عدم التدخل في أي بيانات أو برامج مصاحبة للقنوات الرقمية وعدم إلحاق الضرر بها، وتعتبر محاولة القيام بهذه الأمور خرقاً لهذه الشروط العامة.



لا يمكن لنا بسبب الطبيعة المفتوحة لشبكة الانترنت ضمان أمن معاملاتك كاملاً من الدخول غير القانوني أو الوصول غير المصرح به وهجمات الفيروسات والمحاولات المتعمدة الأخرى من قبل الغير لانتهاك أحدث المزايا الأمنية التي نقوم بتطبيقها.

عليك حماية أداة التعريف الشخصي الخاصة بك من الاستخدام غير المصرح به.



لتسجيل الدخول باستخدام خاصية بصمة الاصبع، يجب عليك التأكد من أن بصمات أصابعك هي الوحيدة المسجلة على الهاتف المتحرك، وقد تكون مسؤولاً عن كافة المعاملات التي يتم إجراؤها من حساباتك إذا كانت بصمات أصابعك ليست الوحيدة المسجلة على الهاتف المتحرك.



لا يجوز لك استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على أي جهاز متحرك أو نظام تشغيل تم تعديله خارج نطاق المكونات والإعدادات المعتمدة والمضمونة من قبل الشركة المزودة للهاتف المتحرك أو لنظام التشغيل، وهذا يشمل أجهزة الهاتف المتحرك التي تم فك حمايتها، حيث أن ذلك يعني أنها خارج نطاق القيود المفروضة عليها من قبل الشركة المزودة لخدمات الهاتف المتحرك والشركة المصنعة للهاتف المتحرك دون موافقتهم، كما أن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على جهاز تم فك حمايته قد يضر بأمن وحماية الجهاز ويؤدي إلى معاملات احتيالية، ولذلك، فإن تحميل واستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على جهاز تم فك حمايته سيتم على مسؤوليتك الخاصة بشكل تام ولن نكون مسؤولين عن أي خسائر أو عواقب أخرى تكبدتها أو تعرضت لها نتيجة لذلك.



2-5 البريد الإلكتروني الاحتيالي

لن نطلب منك مطلقاً الإفصاح عن أو تأكيد اسم المستخدم أو كلمة السر أو رمز التعريف الشخصي أو رقم التعريف الشخصي أو OTP.

يجب أن تكون حذراً عبر الإنترنت، فقد يستخدم الأشخاص المحتالون رسائل البريد الإلكتروني الاحتيالية في محاولة الحصول على بياناتك الأمنية.



عند استخدام رسائل البريد الإلكتروني، نوصيك بشدة بـ:

- عدم الرد على رسائل البريد الإلكتروني التي تطلب منك بياناتك الأمنية؛
- عدم الالتزام بالتوجيهات الواردة في رسائل البريد الإلكتروني المشتبه بها؛ أو
- عدم الضغط على أي روابط في رسائل البريد الإلكتروني المشبوهة.

في حال كان لديك شك بأنك قد أفصحت عن بياناتك الأمنية، فيرجى الاتصال بنا فوراً.



لن نطلب منك مطلقاً الإفصاح عن أو تأكيد اسم المستخدم أو كلمة السر أو رمز التعريف الشخصي أو رقم التعريف الشخصي أو رمز التليفون البنكي أو OTP. وهذا يشمل أي شخص يعمل في مجموعة إتش إس بي سى.

إن رسائل البريد الإلكتروني الاحتيالية هي طريقة يستخدمها الأشخاص المحتالون للحصول على بياناتك كاسم المستخدم أو كلمة السر أو رمز التعريف الشخصي أو رقم التعريف الشخصي أو OTP. لذلك نطلب منك اتخاذ أقصى درجات الحذر. وتقوم رسائل البريد الإلكتروني الاحتيالية عادةً بإجراء العملاء بالضغط على رابط ومن ثم أخذهم إلى موقع إلكتروني ذو واجهة تبدو حقيقية يدعي بأنه يمثل إتش إس بي سى. ومن ثم يطلب من العملاء إدخال العديد من البيانات المختلفة بما في ذلك أسماء المستخدمين وكلمات السر وبيانات شخصية أخرى مع ذكر أسباب أمنية. لذلك أصدرنا التوجيهات التالية التي نوصي بالالتزام بها بشدة.



لا ترد على رسائل البريد الإلكتروني التي تطلب منك معلومات أمنية، فمجموعة إتش إس بي سى لا تستخدم مراسلات البريد الإلكتروني لنقل أو الحصول على معلومات ذات طبيعة حساسة كاسم المستخدم أو كلمة السر أو رمز التعريف الشخصي أو رقم التعريف الشخصي أو لتأكيد البيانات الشخصية.

قد نرسل في بعض الأحيان رسائل بريد إلكتروني للترويج لمنتجاتنا وخدماتنا. ويمكنك الرد على هذه الرسائل ولكن لا يجب عليك إدراج أي كلمة سر في الرد.

إذا تلقيت أي رسائل بريد إلكتروني تبدو مشبوهة، فلا تتبع تعليماتها. وفي حال كان لديك شك بأنك قد أفصحت بالخطأ عن أي من بياناتك الأمنية، فيرجى التواصل مع مركز الاتصال على الفور.

3-5 من المسؤول عن الدفعات غير المصرح بها أو الاحتيال على حسابك؟

الحدث	من المسؤول عن الدفعات غير المصرح بها وكل الخسائر الناجمة عنها؟
اتبعت أساليب احتيالية	انت المسؤول
سمحت لشخص آخر باستخدام بطاقتك أو تفاصيل الحماية الخاصة بك (مثل كلمة السر) أو حسابك	انت المسؤول
ان تقوم بإرادتك أو بإهمال منك (مثل عدم اتخاذك للاحتياطات الكافية) باستخدام بطاقتك التليفون البنكي، الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو الخدمات المصرفية عبر الجهاز المتحرك بما يتعارض مع هذه الأحكام العامة أو أي شروط وأحكام أخرى ذات صلة.	انت المسؤول
انت لا تحتفظ ببطاقتك أو أداة التعريف الشخصي الخاصة بك من إتش إس بي سي أو بياناتك الأمنية بمكان آمن.	انت المسؤول
أي دفعات غير مصرح بها أو خسائر قبل إعلامنا من قبلك: 1- عن فقدان أو سرقة بطاقتك أو دفتر شيكاتك أو بياناتك الأمنية أو اسم المستخدم لأداة التعريف الشخصي من إتش إس بي سي وكلمة المرور، وال OTP عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة، رمز التعريف الشخصي، السمات الحيوية، رمز المرور الشخصي mPIN، أو 2. عن اشتباهك بأن شخصاً ما قد تمكن من الوصول إلى أي مما سبق	انت المسؤول
أن تقوم بإرادتك أو بإهمال منك (مثل أنك لم تأخذ الاحتياطات الكافية) بعدم إعلامنا بأن جهاز هاتفك المتحرك أو حاسوبك قد انتهبك أو تم التلاعب به أو ضاع أو سُرق أو أصبح متاحاً لشخص آخر.	انت المسؤول
سمحت بإجراء معاملة تتضمن على سبيل المثال، تقديم OTP، توقيع، رمز التعريف الشخصي / كلمة المرور، أي تفاصيل سماح أو تأكيد أخرى، أو عبر تقديم بطاقتك بنجاح.	انت المسؤول
أن تكون المعاملة قد انجزت باستخدام محفظة الهاتف المتحرك الخاصة بك	انت المسؤول
أن تكون قد زودتنا بتفاصيل دفع غير صحيحة	انت المسؤول

إذا استخدم شخص آخر بطاقتك أو اسم المستخدم الخاص بك قبل أن تستلمها	نحن المسؤولون، ما لم نتصرف باحتيالية أو كنت مهملاً (أي لم تتخذ حذرك كفاية)
إذا تم استخدام بطاقتك دون موافقتك أو علمك لشراء:	نحن المسؤولون، ما لم نتصرف باحتيالية أو كنت مهملاً (أي لم تتخذ حذرك كفاية)
<ul style="list-style-type: none"> البضائع عبر الهاتف أو الإنترنت أو طلب بريدي، أو الخدمات من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو التليفون البنكي. 	نحن المسؤولون، ما لم نتصرف باحتيالية أو كنت مهملاً (أي لم تتخذ حذرك كفاية)
بعد أن أبلغتنا بفقدان بطاقتك أو بياناتك الأمنية أو سرقتها أو معرفتها من قبل شخص آخر	نحن المسؤولون، ما لم نتصرف باحتيالية أو كنت مهملاً (أي لم تتخذ حذرك كفاية)
إذا:	نحن المسؤولون، ما لم نتمكن من إثبات استلام البنك المستلم للدفعة ضمن الأوقات المحددة لعمليات الدفع.
<ul style="list-style-type: none"> طلبت منا تسديد دفعة قمت بتزويدنا بتفاصيل الدفع الصحيحة؛ و مع ذلك، أجرينا العملية بشكل خاطئ 	نحن المسؤولون
قمنا عن طريق الخطأ باقتطاع نفس المعاملة أكثر من مرة	نحن المسؤولون
في حال الغاء طريقة الوصول إلى القنوات الرقمية أو انتهاءها أو كانت خاطئة أو مزورة.	نحن المسؤولون

إذا طلبت منا، فإننا سنبدل جهدنا المعقول في تتبع الدفعات، إلا أن هذا قد لا يكون ممكناً دائماً.



- لن نتحمل أي مسؤولية في حال لم نتقيد بأي من هذه الأحكام العامة إذا:
- لأسباب غير معتادة أو غير متوقعة وخارجة عن سيطرتنا، نتأخر هذه الظروف كان لا يمكن تفاديها على الرغم من كل الجهود المبذولة لتفادي وقوعها؛ أو
 - عندما يكون عدم قدرتنا على الامتثال عائد لالتزامات مفروضة بموجب قوانين أو أنظمة سارية أو عقوبات مالية دولية.

لن تكون مطالباً عن الخسائر التي يتم تكبدها من قبلك:

- بسببنا؛
- بسبب وكيلنا؛
- بسبب الشركات التي تعمل على إجراءات ربط الشبكة لتحويل الأموال إلكترونياً؛ أو
- بسبب التصرف الاحتيالي أو إهمال التجار المرتبطين بذلك النظام.

4-5 كيفية تقديم شكوى

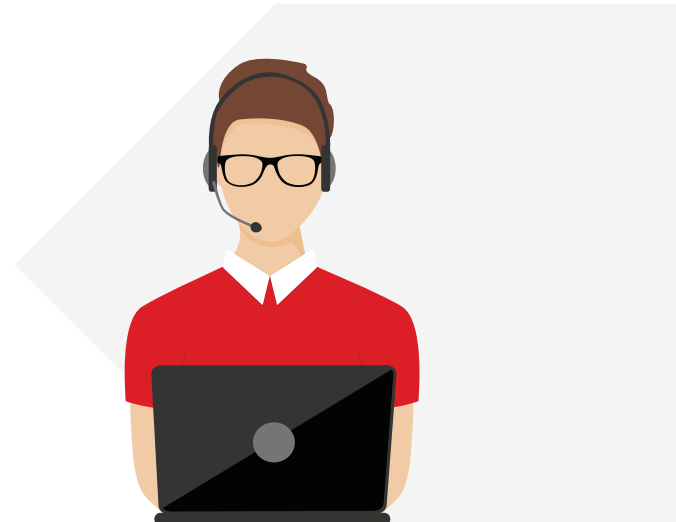
إذا قمنا بخطأ معين أو إذا لم نقوم بتقديم خدماتنا بالمستوى الذي تتوقعه، نرجو منك إعلامنا بذلك. يمكن العثور على طريقة ذلك على موقعنا الإلكتروني.

عندها سنقوم بالتحقيق في الحالة المبلغ عنها وإذا دعت الحاجة سنقوم بوضع الأمور في نصابها بالسرعة الممكنة. بالإضافة إلى ذلك، فإننا سنقوم باتخاذ إجراءات معينة حيث يلزم ذلك لغايات منع تكرار حصول ذات الأمر.

إذا لم تكن راضياً مع ذلك، يرجى الاتصال بنا على:

- بريدنا الإلكتروني customerexperienceuae@hsbc.com؛
- صفحة "اتصل بنا" على موقعنا الإلكتروني؛ أو
- فريق إدارة تجربة العملاء، إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود، ص.ب. 66، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

إذا لم نتمكن من إيجاد حل لشكواك بشكل مرضي لك، يمكنك أن تتقدم بالشكوى للجهة التنظيمية والمشرفة وهي البنك المركزي للإمارات العربية المتحدة (www.centralbank.ae).



6 القنوات الرقمية

في هذا القسم، "القنوات الرقمية" تعني كلاً من منصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك ومنصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.



- يمكنك استخدام موقعنا الإلكتروني (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت) وتطبيقنا المصرفي عبر الهاتف المتحرك (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك) للتواصل وتقديم التعليمات حول:
- تشغيل حسابك أو حسابك الاستثماري؛
 - القيام بالمعاملات المصرفية والاستثمارية والمالية والأنواع الأخرى من المعاملات؛ و
 - الحصول على الخدمات والمنتجات والبضائع والفوائد والمزايا.



قد نقوم بتوفير المعلومات أو التقارير على موقعنا الإلكتروني.

- المعلومات المتوفرة في القنوات الرقمية ليست:
- عرضاً للبيع أو الإستبدال أو بيع استثمارات أو للقيام بالإيداعات؛ أو
 - مشورة استثمارية أو قانونية أو محاسبية أو ضريبية أو مالية.

ينبغي على مجموعة إتش إس بي سي التصرف وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في العديد من الاختصاصات القضائية المتعلقة بمكافحة:

- غسيل الأموال؛
- تمويل الإرهاب؛ و
- توفير الخدمات المالية أو الخدمات الأخرى إلى أشخاص أو جهات خاضعة للعقوبات.

قد تتخذ مجموعة إتش إس بي سي أي إجراء تعتقد بأنه ضروري للامتثال بالقوانين والأنظمة كافة.



- قد تختلف القنوات الرقمية التي يمكنك الوصول إليها:
- إذا كنت تستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؛ و
 - اعتماداً على الدولة التي تتواجد بها.

إن القنوات الرقمية هي خدمة متوفرة فقط في دولة الإمارات العربية المتحدة. إذا كنت تدخل إلى القنوات الرقمية باستخدام جهاز من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، فعليك اتباع أي قوانين وأنظمة وممارسات محلية ذات صلة.



1-6 توافر القنوات الرقمية

- لنا الحق بتغيير كيفية عرضنا للقنوات الرقمية وزمنها، حيث يمكننا:
- زيادة أو إنقاص وظائف القنوات الرقمية؛
- وضع أو تغيير قيود القنوات الرقمية، مثل الحد الأدنى والحد الأقصى للحدود اليومية المتعلقة بالمعاملات؛
- تغيير ساعات الخدمة التي تكون القنوات الرقمية متوفرة خلالها؛ و
- تغيير وقت انتهاء تقديم المعاملات.

قد نقوم بتعليق أو حظر القنوات الرقمية في حالة إجراء أي صيانة أو تحديث مخطط له لأنظمتنا أو كان لأي أسباب أخرى

2-6 التأخر في الإرسال

قد يكون هناك تأخر في إرسال المعلومات والمراسلات والاتصالات عبر موقع الانترنت نتيجة حجم المراسلات والاتصالات غير المتوقعة أو لوجود خلل بها. مما يعني بأننا قد نتأخر في تنفيذ تعليماتك أو طلباتك أو معاملاتك. لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة ناجمة عن حدوث هذا الأمر.

3-6 التحويلات العالمية Global Transfers ودفعات إتش إس بي سي الي إتش إس بي سي HSBC to HSBC Payments

Global Transfers هي خدمة يمكنك من خلالها تسديد الدفعات إلى حساباتك الشخصية الأخرى باسمك لدى إتش إس بي سي حول العالم

وهذا يشمل الحساب المشترك الذي قمت بربطه في خدمة Global View.

هذه الخدمة حصرياً لعملاء Advance g Premier, Global Private Banking.

يمكنك الاطلاع على قائمة البلدان المشاركة والعملاء المدعومة على موقعنا الإلكتروني.

للقيام بعملية Global Transfer، يلزمك ربط حسابك باستخدام خدمة Global View. وذلك باستخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

يجب أن يكون عميل إتش إس بي سي الذي يتلقى الدفعات:

- مسجلاً في خدمات بنك إتش إس بي سي المصرفية عبر الانترنت في البلدان المشاركة في الحساب المستلم؛ و
- أن يستخدم حساب الإيداع الشخصي من بنك إتش إس بي سي المؤهل لاستلام دفعات Global Transfers.

يمكنك أن تطلب منا تسديد دفعات فورية أو دفعات بتاريخ لاحق عند استخدام خدمة Global Transfers. وهذا يشمل الدفعات المستقبلية المتكررة.





HSBC to HSBC Payments هي خدمة يمكنك من خلالها تحويل الدفعات بين أشخاص لديهم حسابات شخصية في بنك إتش إس بي سي في البلدان المشاركة. وهذا يشمل الحسابات المشتركة. يمكنك تسديد الدفعات إلى حساب الدفع الخاص بهم بنفس العملة أو بعملة مختلفة.

يجب أن يكون عميل إتش إس بي سي الذي يتلقى الدفعات:

- مسجلاً في خدمات بنك إتش إس بي سي المصرفية عبر الإنترنت في البلدان المشاركة في الحساب المستلم؛ و
- أن يستخدم حساب الإيداع الشخصي من بنك إتش إس بي سي المؤهل لاستلام دفعات HSBC to HSBC Payments.

يرجى العودة إلى موقعنا الإلكتروني للحصول على:

- قائمة بالعملة المدعومة؛ و
- البلدان المشاركة.

يمكنك توجيهها لإجراء دفعات HSBC to HSBC من حساباتك لدى بنك إتش إس بي سي الإمارات العربية المتحدة أو الحساب المالي العالمي فقط باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

4-6 خدمة الرؤيا العالمية Global View

تسمح لك خدمة Global View بربط حسابك عن طريق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، في أي دولة في العالم مع حسابات إتش إس بي سي العالمية الأخرى التي تملكها في مختلف الدول المشاركة واستعراضها عبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

يمكنك أيضاً أن تقوم بتنفيذ التحويلات بين هذه الحسابات.

يمكن للموظفين والجهات التنظيمية ومزودي الخدمة من الغير والمدققين الحسابيين والمستشارين القانونيين والوكلاء الآخرين لدينا الوصول إلى معلوماتك. ويمكنهم الوصول إلى معلوماتك فقط:

- على النحو المطلوب لتوفير خدمة Global View؛ أو
- التحقيق في الشكاوى والالتزام بالقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها.

باستخدامك لخدمة Global View، فإنك توافق على أنه يمكننا الوصول وربط حساباتك لدى إتش إس بي سي في أي دولة من دول العالم من خلال وصلها وربطها نيابة عنك، بمواقع إتش إس بي سي الإلكترونية التي قمت بتخصيصها. وتعييننا كوكلاء عنك لربط معلومات حسابك واستخدام وحفظ المعلومات على مخدماتنا (أيما وجدت في أي مكان في العالم) بغرض توفير خدمة Global View لك. وتؤكد بأنك:

- المالك القانوني للحساب (الحسابات) التي خصصتها؛ و
- تتمتع بالصلاحيات لاستخدام خدمة Global View.

عليك الالتزام بأي تعليمات نبليغك بها في أي وقت بشأن استخدام خدمة Global View أو أمنها.

ولن نتصل بك مطلقاً لطلب كلمة (كلمات) السر أو معلومات تسجيل الدخول الخاصة بك. وتوافق على عدم استخدام الخدمة لأغراض غير قانونية.

تقر وتوافق على الآتي:

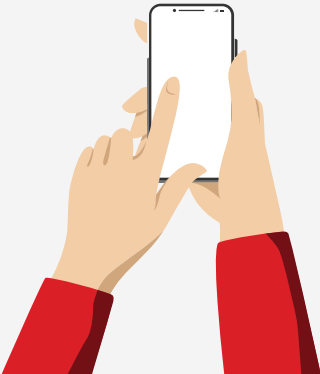
- نحن نملك كافة الحقوق في خدمة Global View والمحتويات المعروضة على موقعنا الإلكتروني (مواقعنا الإلكترونية)؛
- يُسمح لك باستخدام هذه المحتويات لأغراض خدمة Global View فقط،
- لا يجوز لك نسخ أو إعادة نسخ أو توزيع أو إنشاء أعمال مشتقة من هذه المحتويات؛ و
- لا يجوز لك القيام بالهندسة العكسية أو التجميع العكسي لأي من تقنياتنا، وهذا يشمل أية أجزاء صغيرة من شيفرات الجافا المرتبطة بخدمة Global View.

السلطات الضريبية والتنظيمية

تقر بأنه عند استخدامك لخدمة Global View لربط واستعراض حسابك (حساباتك) لدى إتش إس بي سى الموجودة في أية دولة في العالم مع تلك الموجودة في دولة أخرى، فإن هذا يعني بأن السلطات الضريبية و/أو التنظيمية في هذه الدولة الأخرى قد يكون لديها الحق في الوصول إلى المعلومات المتعلقة بحسابك لدى إتش إس بي سى المرتبطة بحسابك (حساباتك) الموجود في الدولة الأولى والعكس صحيح. وقد ترغب في الحصول على المساعدة بهذا الشأن من المستشارين الضريبيين والقانونيين لديك.

الإلغاء والإيقاف والتغييرات

يمكنك إيقاف ربط حسابك من خدمة Global View في أي وقت بلا مقابل، ويمكنك إلغاء خدمة Global View في أي وقت وعند استلام طلبك بإلغاء الخدمة فسيتم إيقاف ربط حسابك (حساباتك). كما يمكنك في أي وقت طلب إزالة حساب أو أكثر من حساباتك من خدمة Global View. وسيتم إلغاء خدمة Global View في حال إزالة كافة حساباتك المربوطة.



نحتفظ بحق إيقاف خدمة Global View بشكل مؤقت أو دائم في أي وقت من الأوقات. ويمكننا ذلك بدون توجيه إشعار في حال:

- قيامك بانتهاك أي من هذه الشروط العامة أو شروط أي اتفاقية أخرى مبرمة معنا؛
- لم تعد ملتزماً بمعاييرنا المؤهلة؛
- وجود انتهاك محتمل للأمن؛
- كنا بحاجة إلى إجراء بعض عمليات الصيانة؛ أو
- وجدنا في أي وقت بأن توفير الخدمة لم يعد مجدياً لأسباب تجارية أو قانونية أو تنظيمية.

لا ضمان. حدود مسؤوليتنا و التعويض

سنأخذ كافة سبل العناية المعقولة للتأكد من أن أية معلومات نقدمها إليك أثناء استخدامك لخدمة Global View هي انعكاس صحيح ودقيق للمعلومات:

- المتضمنة في أنظمتنا الحاسوبية؛ أو
- التي نتلقاها من طرف آخر يزودنا بها.

ونتيجة لطبيعة خدمة Global View والظروف الخارجة عن نطاق سيطرتنا المعقولة فإنك توافق على:

- استخدام الخدمة على مسؤوليتك الخاصة؛ و
- على أساس "كما هي" و"عند توفرها".

لا نضمن بأن تكون الخدمة مستمرة أو أن تقدم في الوقت الملائم أو بشكل خالي من الأخطاء. وإلى أقصى حد مسموح به حسب القوانين أو الأنظمة أو اللوائح المعمول بها، سيتم توفير خدمة Global View دون تقديم ضمانات من أي نوع كان سواء كانت صريحة أو ضمنية بما في ذلك، أية ضمانات لقابلية التسويق أو الملائمة لغرض محدد.

توافق إلى أقصى حد مسموح به حسب القوانين أو الأنظمة أو اللوائح المعمول بها على أننا لن نكون مسؤولين عن أي مطالبة بأية خسائر أو أضرار تحذيرية غير مباشرة أو عارضة أو خاصة أو لاحقة بما في ذلك، خسارة الأرباح أو فقدان السمعة أو الاستخدام أو البيانات أو أية خسائر أخرى غير ملموسة حتى في حال تم إعلامنا بإمكانية وقوع هذه الخسائر نتيجة للآتي:

- استخدام أو عدم إمكانية استخدام الخدمة؛
- الوصول غير المصرح به إلى الخدمة؛
- تصريحات أو تصرف أي شخص ما في سياق توفير الخدمة؛ أو
- أية مسائل أخرى ذات صلة بالخدمة.

توافق على تعويضنا ومزودي الخدمة لدينا بشكل كامل مقابل أية مطالبات ومسؤوليات وأضرار وخسائر ونفقات وتكاليف من قبل الغير (بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر، الرسوم القانونية) الناتجة أو الناشئة عن أي انتهاك ارتكبه لهذه الشروط العامة أو لمخالفتك أيّاً من حقوقنا في الملكية الفكرية.

5-6 مسؤوليتنا



لن نكون نحن أو أي مزود معلومات مطالبين تجاهك أو تجاه أي شخص آخر عن أية أضرار عارضة أو غير مباشرة أو خاصة أو تابعة أو تحذيرية بما في ذلك، دون الحصر، أية خسارة استخدام أو أرباح عوائد أو مخدرات.

لقد تم توفير المعلومات والتقارير لأغراض الإشارة فقط، ولا يراد بها التداول أو أغراض أخرى. ولا يُعد أي مزود معلومات مستشاراً استثمارياً بالنسبة إليك.



لن يتم تقديم أي ضمان أو تعهد من أي نوع كان:

- من جانبنا فيما يتعلق بالمعلومات أو التقارير؛ أو
- ولا يمكن أن يكون أي ضمان أو تعهد من أي نوع كان ضمناً. وهذا يشمل تسلسل أي من المعلومات أو التقارير أو صحتها أو دقتها أو موثوقيتها أو كماليتها أو سواء كانت ملائمة لأي غرض أم لا.

لا يُسمح لأي من موظفينا أو وكلائنا أو أي من مزودي المعلومات التابعين لنا بتقديم أي ضمانات أو تعهدات كهذه. ولا نتحمل نحن أو مزود المعلومات مسؤولية أي اعتماد تم وضعه على المعلومات أو التقارير من جانبك أو من جانب أي شخص آخر.



عليك التحقق من جميع المعلومات لدى مزود المنتج أو الخدمة. وهذا يشمل منتجات الاستثمار والتأمين.



يقع على عاتقك دوماً مسؤولية:

- تحديد أسعار السوق بشكل مستقل لأغراض التداول؛
- التحقق من أي معلومات أو تقارير قبل الاعتماد عليها؛ و
- البحث عن مشورة احترافية مستقلة بشأن المسائل القانونية والضريبية وغيرها من المسائل المرتبطة باستخدام:

- القنوات الرقمية
- المعلومات والتقارير
- إجراءات المعاملات وفقاً لهذا الاستخدام، و
- هذه الأحكام العامة،

بحيث قد يؤثر عليك وفقاً لجميع القوانين والأنظمة المعمول بها.

سنقدم إليك المعلومات وفق ما قد تم تقديمها، وسنقوم أيضاً بتحديد مزود المعلومات الذي قدمها لنا (عند الاقتضاء). مع العلم بأننا:

- لا نبدي أي تعليق أو تأييد حول أي معلومات مقدمة ؛ و
- لا نتحقق من أي معلومات أو ندققها.

لن نكون مسؤولين بأي شكل من الأشكال عن الأضرار المباشرة أو غير المباشرة أو العارضة أو التابعة الناجمة عن استخدام الموقع الإلكتروني.



قد تحدث في بعض الأوقات انقطاعات دورية غير متنبأ بها في الإنترنت وخدمات الاتصالات. وهذا يعني أن المعاملات قد تتعرض:

- للانقطاع؛
- توقف الارسال؛
- تأخر الارسال؛ و
- الإرسال غير الصحيح للبيانات.

لسنا مسؤولين عن تعطل خدمات الاتصالات التي:

- لا تخضع لسيطرتنا؛ أو
- قد تؤثر على صحة أو توقيت الرسائل والمعاملات التي ترسلها.



لسنا مسؤولين عن أي ضرر أو خسارة ناتجة عن الوصول أو عدم القدرة على الوصول إلى القنوات الرقمية. وهذا البند:

- يشمل التكاليف القانونية والخسارة التابعة والمباشرة؛
- يخضع للقسم 5؛ و
- مطبق إلى الحد المسوح بموجب القانون.



ستكون مطالباً بأي خسارة أو ضرر قد نعاني منه بسبب:

- عدم التزامك بالشروط العامة؛ أو
- تصرفك بشكل مهمل أو احتيالي عند استخدام القنوات الرقمية.



توافق على تعويضنا مقابل ما سبق.



يخضع استخدام الإنترنت لمخاطر أخرى قد تنشأ عن عوامل خارجة عن نطاق سيطرتنا. على سبيل المثال، فشل شبكات الاتصالات أو الأعطال الميكانيكية أو انقطاعات الطاقة أو اختلال التشغيل أو تعطل المعدات أو عدم ملائمتها. قد تؤثر هذه المخاطر طلباتك أو معاملاتك أو تؤدي إلى فقدانها أو إرسالها بشكل غير دقيق وقد تعاني من الخسائر جراء ذلك. وما لم نكن مهملين بشكل فادح، فلن نتحمل مسؤولية أي من هذه الخسائر.



7 معلوماتك

1-7 معلومات العميل



يبين هذا القسم كيف سنقوم بمعالجة معلوماتك كعميل لدينا.

يرجى قراءة هذا القسم بتمعن، لأنه يؤثر على:

- أسلوب التعامل مع معلوماتك كعميل؛ و
- مع من وكيف سيتم مشاركتها.



بموافقتك على هذه الاحكام العامة، فإنك توافق على التعامل مع معلوماتك كعميل حسب الوارد في هذا القسم 7.

أي موافقات (شفوية وخطية ورقمية) وتفويضات وأذونات قمت بمنحها لنا فيما يتعلق بمعلوماتك كعميل ستبقى سارية.

2-7 متى يمكننا الإفصاح عن معلوماتك

لن يتم الإفصاح عن معلوماتك كعميل لأي شخص مالم:

- نكون ملزمين بالإفصاح عنها بموجب القانون أو الواجب العام؛
- نكون ملزمين بالإفصاح عنها لأغراض أعمالنا القانونية (أو تلك التي تخص الأطراف الأخرى التابعة لإتش إس بي سى،
- توافق أنت على أن نقوم بالإفصاح عنها، أو
- إذا ورد في هذه الأحكام العامة ما يدل على أنه بإمكاننا الإفصاح عنها.



3-7 ما يمكننا فعله بمعلوماتك

يجوز لمجموعة إتش إس بي سي (بما في ذلك مزودي الخدمة أو الفوائد من الأطراف الأخرى التابعين لنا) جمع معلوماتك كعميل واستخدامها ومشاركتها. وهذا يتضمن أي معلومات ذات علاقة بك و:

- بمعاملاتك؛
- باستخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا؛ و
- علاقاتك مع مجموعة إتش إس بي سي ومزودي الخدمة /الفوائد التابعين لنا من الأطراف الأخرى).

4-7 كيف سنجمع معلوماتك

قد نطلب منك إعطائنا معلوماتك كعميل. وقد يطلبها مزودو الخدمة أو الفوائد التابعين لنا من الأطراف الأخرى، أو مجموعة إتش إس بي سي وغيرهم بالنيابة عنا. ويمكن جمعها:

- منك مباشرة؛
- من شخص ينوب عنك؛
- من مصادر أخرى (بما في ذلك المعلومات المعروفة لدى العامة ومزودي الخدمة / الفوائد من الأطراف الأخرى لدينا).

يمكن استخراج أو دمج معلوماتك كعميل مع المعلومات الأخرى المتوفرة لدى مجموعة إتش إس بي سي.



5-7 الأغراض التي سنقوم من أجلها بمعالجة معلوماتك

قد يقوم بنك إتش إس بي سي بجمع معلوماتك كعميل ومعالجتها ونقلها والافصاح عنها فيما يتعلق بالأغراض التالية:

- توفير الخدمات والموافقة على أي معاملات تطلبها أو تفوضها، أو إدارتها أو معالجتها أو تنفيذها؛
- الوفاء بالتزامات الامتثال؛
- القيام بنشاط إدارة مخاطر الجرائم المالية؛
- تحصيل أي مبالغ مستحقة وواجبة السداد من قبلك؛
- إجراء تحقق من الوضع الائتماني والحصول على المعلومات الائتمانية أو إعطائها؛
- تنفيذ حقوقنا أو الدفاع عنها؛
- لغايات متطلباتنا التشغيلية الداخلية. وهذا يشمل إدارة المخاطر والائتمان، والتخطيط والتطوير لنظام أو منتج، والتأمين ولأغراض التحقيق والإدارة؛
- تنفيذ تعليماتك بدقة لتحسين خدمتنا وأمننا. على سبيل المثال، قد نقوم بجمع وتخزين وتحليل تسجيلاتك الصوتية لإنشاء "بصمة صوتية" خاصة بك، ويمكننا استخدام هذه البصمة الصوتية في تحديد هويتك عند اتصالك بنا؛ و
- الحفاظ على علاقتنا معك بكافة جوانبها (بما في ذلك التسويق أو الترويج للخدمات المالية أو المنتجات ذات الصلة ومسح السوق).

وسنشير إلى الأغراض المذكورة أعلاه باسم ("الأغراض")

سنقوم فقط بجمع ومعالجة ونقل وكشف معلوماتك كعميل عندما تكون الأغراض مشروعة وبحيث تسمح لنا هذه الأغراض بتزويدك بالمنتجات والخدمات.

6-7 مع من سنتشارك معلوماتك

عند الحاجة والضرورة ولتحقيق الأغراض المطلوبة، قد نقوم بتحويل أي من معلوماتك كعميل والإفصاح عنها إلى المتلقين المذكورين أدناه بشكل عالمي (والذين قد يقومون أيضاً بمعالجة وتحويل والإفصاح عن مثل هذه المعلومات لتحقيق الأغراض):

- أي عضو من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي؛
- أي مقاول من الباطن أو وكيل، أو مزود خدمة (بما في ذلك مزودي منتجات الطرف الثالث مثل مزودي خدمات التأمين)، وكالات تحصيل الديون، الشركات القانونية، وكالات استطلاع تجارب العملاء أو شركاء مجموعة إتش إس بي سي (بما في ذلك موظفيها ومديروها ومسؤوليها)؛
- أي سلطات رسمية لغايات إجابة طلباتهم؛
- أي أشخاص يتصرفون بالنيابة عنك، أو متلقين لدفعات من المال، أو مستفيدين، أو أشخاص مسمون لغايات إدارة الحساب، أو وسطاء، أو المراسلين أو البنوك الوكيل أو غرف المقاصة أو أنظمة التخليص أو التسوية أو أطراف السوق المتقابلة، أو وكلاء الاستقطاع الأولي أو الأمناء التجاريين أو المقايضين، أو البورصات، أو الشركات التي تتعامل معها من خلال الأوراق المالية (إذا ما كنا نحفظ بتلك الأوراق المالية لمصلحتك)؛
- أي طرف آخر في معاملة قد يتأى له منها مصلحة، أو يتحمل مخاطر ناجمة عن الخدمات أو فيما يرتبط بها؛
- أي مؤسسات مالية أخرى، مثل مكتب الاتحاد للائتمان وأي مكاتب أخرى للائتمان أو وكالات الائتمان والتي نختار التعامل معها من حين لآخر للحصول على معلومات ائتمانية أو تقديمها؛
- الغير ممن يقومون بإدارة صندوق مالي ويقدمون خدمات إدارة الممتلكات لك؛
- أي وسيط خدمات مالية نوجه إليه التعليمات أو نحيل إليه؛ و
- أي أمر يتعلق بأعمال إتش إس بي سي أو تحويلها أو التصرف بها أو الاندماج أو الاستحواذ،

وأيما كان المذكورون أعلاه موجودين بما في ذلك الاختصاصات القضائية:

- لدول غير الإمارات العربية المتحدة؛ و
- لأي دول لا يوجد فيها قوانين مشابهة أو أي قوانين لحماية المعلومات.

7-7 سن تعامل مع مكاتب المعلومات الائتمانية

يمكننا استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر عامة ووكالات أو مكاتب ائتمان مرجعية من أجل:

- التحقق من هويتك؛

- لتقييم مدى ملائمتك للحساب؛

- لتقديم الخدمات والموافقة على أي معاملات تطلبها أو تفوض بها، أو إدارتها أو توجيهها أو تنفيذها؛

- لتقييم القدرة على تحمل التكاليف أثناء عملنا معك للحصول على حل لسداد المبالغ المستحقة أو واجبة الدفع؛

- لتحصيل أي مبالغ مستحقة منك؛

- التحقيق في أي شكوى أو نزاع متعلق بمعلومات الائتمانية، أو معاملتك، أو معلوماتك لدينا، أو أي منتجات أو خدمات معنا؛

- للحفاظ على علاقتنا معك بكافة جوانبها (بما في ذلك التسويق أو الترويج للخدمات المالية أو المنتجات ذات الصلة وأبحاث السوق)؛ و

- طلب تقرير من الوكالة/ المكتب المرجعي للائتمان لتقييم قدرتك على الوفاء بالتزاماتك المالية، دون الحصول على موافق أخرى منك. ويحق لنا القيام بهذا على أساس مستمر خلال مدة حسابك أو أي تسهيل نقدمه لك.

يمكن أن نشارك معلوماتك أيضاً مع:

- وكالات خارجية لتحصيل الديون مفوضة من إتش إس بي سي لغايات تحصيل ديونك المستحقة؛ و

- الوكالات/المكاتب المرجعية للائتمان حيث نكون خاضعين لشرط قانوني أو تنظيمي أو حكومي للقيام بذلك. قد تتيح الوكالات/المكاتب المرجعية للائتمان هذه المعلومات لشركات أخرى. وهذا يشمل المصارف. وقد تؤثر هذه المعلومات على أهليتك / وصولك إلى المنتجات أو الخدمات.

إن طلب تقارير متعددة من الوكالات/المكاتب المرجعية للائتمان قد يؤثر سلباً على درجة الائتمان الخاصة بك، مما قد يجعل من الصعب عليك الحصول على الائتمان في المستقبل. يرجى إخبارنا إذا كنت تعتقد أن أي معلومات قمنا بإبلاغها إلى الوكالات/المكاتب المرجعية للائتمان غير صحيحة. سوف نستلم ونتحقق منه، وعند الاقتضاء، سنقوم بتصحيح هذا.

8-7 إعطاء معلومات مرجعية لبنوك أخرى حولك

سنطلب الحصول على موافقتك قبل قيامنا بتزويد أي بنك بمعلومات مرجعية حولك.

9-7 أخبرنا عن أي تغيير في معلوماتك



- يتوجب عليك إعلامنا فوراً عند وجود أي تغيير في معلوماتك كعميل. وعليك أن تخبرنا:
- خلال 30 يوماً من حدوث التغييرات على أبعد تقدير؛ و
 - بشكل كتابي.

وهذا يشمل معلومات العميل المعطاة لمجموعة إتش إس بي سي.

عليك بالرد فوراً على أي طلب للحصول على معلومات العميل من قبلنا. وهذا يشمل أي طلبات من مجموعة إتش إس بي سي.

10-7 إذا تغيرت معلوماتك ولم تخبرنا



عليك أن تخبرنا على الفور في حال تغيرت معلوماتك. وهذا يشمل أيضاً عندما تصبح معلوماتك قديمة. هناك عواقب تنتج عن رفضك إخبارنا بذلك.

في حال:

- لم تقم بتزويدنا بمعلومات العميل التي نطلبها بشكل فوري؛
- امتنعت أو سحبت أي موافقات قد نحتاجها لجمع أو معالجة أو تحويل أو الإفصاح عن معلوماتك كعميل لتحقيق الأغراض؛ أو
- توفرت لدى مجموعة إتش إس بي سي شكوك بوجود جريمة مالية أو مخاطر مرتبطة بذلك،

فقد لا نكون قادرين على:

- الاستمرار بتقديم جزء أو كامل الخدمات لك؛ أو
- تزويدك بخدمات جديدة.

نحتفظ بالحق في:

- إنهاء العلاقة فيما بيننا؛

- اتخاذ الإجراءات اللازمة لمجموعة إتش إس بي سي لتحقيق التزامات الامتثال؛ و
- حظر البطاقات الخاصة بك، فرض قيود على حسابك، أو تحويل أو إغلاق حسابك وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها. وسنوجه إليك إخطاراً مسبقاً مدته 60 يوماً قبل أن نقوم بإغلاق حساباتك.

ولن نوجه إليك إخطاراً إذا:

- كنا نشتبّه بشكل معقول بأن الحساب قد يكون مستخدماً فيما يرتبط بجريمة مالية؛ أو
- كانت القوانين والأنظمة تمنعنا من القيام بذلك.

إذا لم تقم بتزويدنا بمعلوماتك الضريبية والكشوفات المرافقة والتنازلات والموافقات التي قد نطلبها منك (أو أي شخص مرتبط بك)، فإننا قد نتخذ قراراً فيما يتعلق بوضعك، بما في ذلك ضرورة قيامنا بالإبلاغ عن مخاوفنا لسلطة الضريبية. في حال حدوث هذا، فإننا أو أي شخص آخر قد نكون ملزمين:

- بحجز مبالغ يتطلب القانون حجزها من قبل أي سلطة ضريبية؛ و
- دفع هذه المبالغ للسلطة الضريبية المعنية.

في حال طلبنا منك معلوماتك الضريبية (أو من أي شخص مرتبط بك):

- ولكن لم نتلقاها؛ أو
 - أو إذا تلقينا معلومات غير صحيحة/ غير دقيقة،
- عندها قد يجب علينا إبلاغ بياناتك للجهات التنظيمية. وهذا سيؤدي إلى فرض غرامات محتملة عليك من قبل تلك الجهات التنظيمية.



11-7 إن قمت بإعطائنا معلومات شخص آخر

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك تؤكد بأن جميع المعلومات المقدمة لمجموعة إتش إس بي سى من قبلك حول أي شخص (بما في ذلك البيانات الشخصية أو الضريبية الخاصة بهم) قد قمت بإبلاغنا إياها:

- بعد إبلاغهم (أو ستبلغهم في في الوقت المناسب)؛ و
 - الحصول على موافقتهم،
- حول قيامنا بمعالجة هذه المعلومات والإفصاح عنها وتحويلها كما هو موضح في هذه الأحكام العامة.



12-7 كيف سنحامي معلوماتك

سواء كانت هذه المعلومات قد تمت معالجتها في الإمارات العربية المتحدة أو خارجها، فإن معلومات العميل سوف تتم حمايتها بموجب نظام صارم يضمن السرية والأمان للمعلومات، يلتزم به جميع أعضاء مجموعة إتش إس بي سى وموظفيها والغير ممن هم خاضعون لها.

13-7 بشأن قوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك صراحة:

- تمنحنا موافقتك على مشاركة معلوماتك كما هو موضح في هذه الأحكام العامة؛ و
- تتنازل عن أي حقوق ممنوحة لك بموجب قوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي أي دول أخرى ("قوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية").



وتوافق صراحة على عدم تحميل مجموعة إتش إس بي سى (بما فيها أي مدراء أو موظفين وأي أطراف أخرى يعملون كوكلاء) مسؤولية فيما يتعلق بقوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية، إلا إذا كنا قد تصرفنا بطرق احتيالية أو بسوء تصرف متعمد أو نتيجة إهمال جسيم.



14-7 ما يحدث لمعلوماتك عند إغلاق حسابك وانتهاء علاقتك معنا

إن هذا القسم من الأحكام العامة سوف يظل نافذاً حتى لو انتهت العلاقة بيننا وتم إغلاق حسابك.

15-7 يمكنك سحب أي موافقات أو تصاريح أو تفويضات فيما يتعلق بمعلوماتك

سوف تحتاج إلى الاتصال بنا على البريد الإلكتروني: customerexperienceuae@hsbc.com

إذا طلبت سحب معلوماتك كعميل فيما يتعلق بأغراض العمل المتعلقة بالمنتجات و/أو الخدمات، فقد لا نتمكن من:

- الاستمرار في توفير كل أو جزء من المنتجات أو الخدمات لك؛ أو
- تقديم خدمات جديدة لك.

ونحتفظ أيضاً بحق إنهاء علاقتنا معك. فإذا فعلت ذلك، سيكون عليك:

- سداد أي التزامات مستحقة على الفور؛ و
- دفع الرسوم والتكاليف المتعلقة بإنهاء علاقتنا ومنتجاتك وخدماتك.

يمكنك الاطلاع على التفاصيل في الشروط والأحكام المطبقة للمنتج / الخدمة وجدول رسوم الخدمات والتعرفات.

سنقوم:

- باستقبال طلبك خلال 7 أيام عمل؛ و
- إبلاغك بالمدة التي ستسفرها عملية معالجة طلبك.

لن يؤثر ذلك على قانونية أي تفويضات أو تصاريح أو موافقات قدمتها لنا قبل طلبك.

قد نستمر باستخدام معلومات للأغراض التي لا نعتمد من أجلها على موافقتك. على سبيل المثال، عندما نكون خاضعين لالتزام قانوني أو تنظيمي لمواصلة معالجة معلوماتك ومشاركتها والاحتفاظ بها.

16-7 لديك حقوق إضافية تتعلق بمعلوماتك كعميل

حيث يمكنك:

- أن تطلب منا:
- أن نمنحك نسخة مجانية من معلومات العميل التي نحتفظ بها عنك؛
- تحديث أو تصحيح أي معلومات غير دقيقة للعميل؛ و
- الاتصال بنا إذا كان لديك أي أسئلة أو إذا أردت تقديم شكوى فيما يتعلق بمعلوماتك كعميل.

يرجى التواصل معنا على customerexperienceuae@hsbc.com

17-7 كيف نستخدم ملفات تعريف الارتباط

قد نستخدم ملفات تعريف الارتباط ليظهر لك محتوى مخصصاً على موقعنا الإلكتروني أو مواقع إلكترونية أخرى. ونقوم بهذا لنظهر لك منتجات وخدمات إتش إس بي سي التي نعتقد بأنك قد تكون مهتماً بها.

قد نستخدم البيانات التي تم جمعها من خلال ملفات تعريف الارتباط، والاتصال بك عبر البريد أو الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الهاتف، إذا كنت موافقاً فقط. وسنقوم بذلك وفقاً للقانون واللوائح التنظيمية المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

قد نستخدم المعلومات التي تم جمعها:

- لإعداد معلومات مجمعة حول عدد زوار موقعنا على الإنترنت؛ و
- لغرض الإحصاءات العامة عن أنماط الاستخدام.

بإمكانك إعداد متصفح الإنترنت لديك ليتم تعطيل ملفات تعريف الارتباط المتكررة و/أو الخاصة بالجلسة. في حال قمت بتعطيل ملفات تعريف الارتباط الخاصة بالجلسة فلن تكون قادراً على تسجيل الدخول في القنوات الرقمية من خلال الموقع الإلكتروني، على الرغم من قدرتك على استعراض موقعنا الإلكتروني العام.

قد نستخدم أيضاً ميزة "متصفح الإنترنت المعتمد" الذي يقوم بجمع المعلومات في كل مرة تقوم فيها بتسجيل الدخول إلى القنوات الرقمية لسهولة لتحديد:

- هويتك مقابل نفس نظام تشغيل العميل؛ و
- ما يتعلق بك من:
- نسخة إصدار متصفح الإنترنت الخاص بك؛
- عنوان البروتوكول الإلكتروني؛ و
- المنطقة الزمنية.

قد يتم تخزين هذه المعلومات لدى مزود خدمات آخر.

8 معلومات هامة أخرى

1-8 يمكننا تغيير هذه الأحكام العامة

نحن نعيش في عالم متغير بشكل متسارع، وهذا يعني بأننا بحاجة إلى تحديث:

- هذه الأحكام العامة؛
- الخدمات؛
- جدول رسوم الخدمات والتعرفات؛ و
- أي شروط أخرى يشير إليها هذا القسم 8.

وهذا يشمل التغييرات التي تطرأ على رسومنا.

قد نجري هذه التغييرات فوراً إذا كانت مطلوبة بموجب:

- القانون والأنظمة المعمول بها؛ أو
- لغايات تعزيز الأمان.

سنقوم بإعطائك إخطاراً مسبقاً مدته 60 يوماً فيما يتعلق بالتعديلات التي تعكس:

- تغييراً في قانون الصناعة أو ممارسات السوق؛
- تغييراً في طريقتنا في ممارسة الأعمال التجارية والعمليات؛
- تغييراً في ميزات منتجاتنا أو خدماتنا أو قيودنا أو معاييرنا للأهلية أو سياساتنا الداخلية؛
- تغييراً في تقنية قائمة أو إدخال تقنية جديدة؛
- تغييراً في أي منصات تكون عليها خدماتنا؛
- جعل هذه الشروط العامة أكثر وضوحاً وفائدة لك؛
- تغييراً في رسومنا ومصاريفنا أو طريقة حسابهما؛



- حسابك أو حدود بطاقات الخصم الخاصة بك؛
- تغييراً في سعر الفائدة الائتمانية أو طريقة حساب سعر الفائدة الائتمانية؛ أو
- تحويلك من قبلنا إلى نوع آخر من الحسابات.

يمكن أن نختار طريقة إعطائك هذا الإخطار. وهذا يشمل:

- الاتصال بك بشكل مباشر؛
- وضع لافتات أو إشعارات في فروعنا؛
- نشر التغيير على موقعنا الإلكتروني؛ و
- استخدام أي طريقة أخرى نعتقد بأنها مناسبة.

إذا لم تكن موافقاً على تغيير ما، فيمكنك:

- الاعتراض؛ و
- إغلاق حسابك.

إذا أخطرتنا باعتراضك، فقد يؤثر ذلك على قدرتنا على الاستمرار بتزويدك بالخدمات والمنتجات. إن لم تعترض أو إذا واصلت استخدام حسابك أو منتجاتك أو خدماتك أو بطاقات الخصم الخاصة بك بعد سريان التغيير فإن هذا يدل على موافقتك على هذه التغييرات (رغم أي اعتراض قدمته). وهذا يعني بأننا نفترض بأنك قرأت وفهمت التغييرات ووافقت عليها.

وتوافق بأننا لن نكون مسؤولين تجاهك أو تجاه أي طرف آخر عن أي تغييرات بعد سريان التغيير.

2-8 كيف يمكنك الاتصال بنا

يمكنك التواصل معنا عموماً:

- باستخدام التفاصيل الواردة على موقعنا الإلكتروني؛ أو
- الكتابة إلينا على عنوان البريد الإلكتروني: contactus.me@hsbc.com.

ستعطينا إخطاراً خطياً بأي مراسلات رسمية. وستقوم بتسليم هذا الإخطار الخطي عن طريق:

- التسليم باليد إلى ممثل خدمات العملاء في أحد الفروع؛ أو
- البريد المسجل لدى مدير فرعك.

3-8 كيف نتصل بك

قد نحتاج إلى التواصل معك من حين لآخر، لذلك سنستخدم تفاصيل الاتصال الخاصة بك التي زودتنا بها مؤخراً. وسنتواصل معك بأحد الطرق التالية:

<p>قد نرسل لك الرسائل النصية القصيرة. وقد يشمل ذلك تنبيهك إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الخصم أو الائتمان على حسابك؛ • استحقاق أي وديعة لأجل خاصة بك؛ • حالة تعليماتك المرتبطة بحسابك الاستثماري؛ أو • التغييرات في المزايا والخدمات. <p>وسنعتبر بأنك استلمت الرسالة النصية القصيرة فوراً بعد إرسالها، وسنرسلها إلى آخر رقم هاتف متحرك زودتنا به خطياً.</p> <p>يمكنك أن تطلب منا عدم إرسال التنبيهات عبر الرسائل النصية القصيرة. إن خدمة التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة هي مجرد نظام تنبيه ولا يجوز الاعتماد عليها بأي طريقة أخرى. يمكن أن نستمر بإرسال الرسائل النصية القصيرة لك لغايات تنظيمية أو قانونية.</p> <p>لن نرسل الرسائل النصية القصيرة إليك إذا أخبرتنا بأنك تفضل استلام هذه المراسلات عن طريق خدمة التنبيه بالإشعارات الفورية الخاصة بنا.</p>	<p>الرسائل النصية القصيرة</p>
<p>سنعتبر بأنك استلمت رسالة البريد الإلكتروني فوراً بعد إرسالها. وسنستخدم آخر عنوان بريد إلكتروني زودتنا به خطياً.</p>	<p>البريد الإلكتروني</p>
<p>سنعتبر بأنك استلمت رسالتنا فوراً بعد إبلاغك بها في اتصال أو عند تركنا لرسالة صوتية. وسنتصل بك على آخر رقم هاتف متحرك زودتنا به خطياً.</p>	<p>الهاتف</p>
<p>سنرسل إليك الرسائل الإلكترونية الآمنة عن طريق الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت (باستخدام تسهيل الرسائل الإلكترونية الآمنة). سنعتبر بأنك استلمت رسالتنا فوراً بعد ذلك.</p>	<p>الرسائل الإلكترونية الآمنة</p>
<p>قد نستخدم خدمة التنبيهات عبر الإشعارات الفورية Push notifications للتواصل معك على تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. ويمكن:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أن نرسل إليك معلومات وغيرها من المراسلات. • أن نقوم بتغيير خدمة التنبيهات عبر الإشعارات الفورية Push notifications. <p>سنعتبر بأنك استلمت رسالتنا فوراً بعد إرسالها من قبلنا.</p>	<p>الإشعارات الفورية (Push notifications)</p>

سنعتبر بأنك استلمت البريد في وقت التسليم شخصياً أو عند تركه على آخر عنوان زودتنا به خطياً.	التسليم الشخصي
سنعتبر بأنك استلمت خلال فترة 5 أيام عمل بعد تاريخ الإرسال إلى آخر عنوان زودتنا به خطياً.	البريد مسبق الدفع (البريد السريع أو البريد المسجل)
بالنسبة للوثائق المرتبطة بإجراءات المحكمة (بما فيها دعوى الإفلاس)، سنعتبر بأنك استلمت هذه الوثائق منا: <ul style="list-style-type: none"> • فوراً بعد تسليمها من قبلنا إلى آخر عنوان زودتنا به؛ أو • خلال 3 أيام عمل، إذا تم إرساله من خلال البريد المسجل مسبق الدفع إلى آخر عنوان زودتنا به. 	وثائق المحكمة

تعد كافة الطرق التي نختارها للتواصل معك صحيحة أياً كانت.

قد ننشر أيضاً بعض المعلومات على موقعنا الإلكتروني (www.hsbc.ae) أو أي منصة رقمية كقنواتنا على مواقع التواصل الاجتماعي، لذلك من الأفضل إلقاء نظرة على منصاتنا بين الحين والآخر.

يجب عليك إعلامنا فور حصول أي تغيير على معلوماتك. بالإضافة إلى ذلك، عليك إعلامنا في حال تغيير أي معلومات تتعلق بالآتي:

- مستندات اعرف عميلك الخاصة بك (جواز السفر وحالة الإقامة والهوية الإماراتية)؛
- تفاصيل عملك والراتب؛ و
- تفاصيل الاتصال بك.

إذا لم تبقنا على إطلاع على المستجدات، فإننا سوف نقوم باتخاذ إجراءات محددة، والتي قد تشمل تقييد حسابك أو حسابك الاستثماري أو خدماتك، أو حتى إغلاق حسابك. عادة ما نرسل إليك إخطاراً مسبقاً مدته 60 يوماً قبل إغلاق حسابك.

أخبرنا فوراً في حال فقدان هاتفك المتحرك أو سرقة.

قد تحتوي مراسلاتنا على معلومات سرية. فإذا كان باستطاعة أي شخص الدخول إلى بريدك الإلكتروني أو رسائلك فقد يستطيع أيضاً الدخول إلى هذه الرسائل. لذلك، تقع على عاتقك مسؤولية الحفاظ على أمان وسلامة أي مراسلات بيننا. ونخلي مسؤوليتنا عن أية خسائر أو أضرار في حال استلم شخص آخر مراسلاتك أو بسبب أي أخطاء في إرسال المعلومات إليك.



تفاصيل الإشعارات الفورية

يمكنك في أي وقت تعطيل الإشعارات الفورية على هاتفك المتحرك. إذا أردت الخروج من خدمة الإشعارات الفورية، عليك القيام بهذا عن طريق تطبيق الخدمات المصرفية على الهاتف المتحرك وليس فقط من خلال إعدادات هاتفك المتحرك.

يمكنك الاشتراك بهذه الخدمة عن طريق تطبيق الخدمات المصرفية على الهاتف المتحرك وضبط الإعدادات فيما يتعلق بالمراسلات التي ترغب باستلام الإشعارات الفورية بخصوصها.

إذا اشتركت بهذه الخدمة، فلن تتلقى بعد ذلك الإشعارات عن طريق الرسائل النصية القصيرة للمراسلات التي حددت تفضيلك لها، إلى أن تلغيها عن طريق تطبيق الخدمات المصرفية على الهاتف المتحرك. عندها فقط ستم إعادة خدمة التنبيه بالرسائل النصية القصيرة.



قد لا تتوفر خدمة التنبيه بالإشعارات الفورية:

- في دول أو مناطق معينة؛ أو
- إذا كانت شبكة الواي فاي أو بيانات هاتفك مغلقة.



إذا كنت مسافراً في الخارج، يرجى التحقق من تفعيلك لميزة تجوال البيانات.

لن نكون مسؤولين عن أية خسائر أو تكاليف أو أضرار من أي نوع تتكبدها أو تعاني منها بسبب تعطل أو تأخير أو فشل (كلياً كان أم جزئياً) تقديم خدمة التنبيه بالإشعارات الفورية إليك إلى الحد الذي يعزى إلى أي سبب أو ظرف خارج إرادتنا.



4-8 هل ستصلون بي لتقديم معلومات تسويقية؟

نعم، إذا كنت توافق على ذلك. سنطلب إذنك عندما تفتح حساباً جديداً أو منتجاً أو خدمة جديدة معنا. وقد نتواصل معك أيضاً بشكل مستمر لمعرفة ما إذا كنت قد غيّرت رأيك. يمكنك الاتصال بنا في أي وقت لتغيير الأشياء التي تفضلها.

سنستخدم تفاصيل الاتصال الخاصة بك التي زدتنا بها وسنرسل لك مواد تسويقية وعروض ترويجية على المنتجات أو الخدمات التي نعتقد بأنك قد تكون مهتماً بها.

5-8 القوة القاهرة

نحن نسعى بكل جهدنا لوضع الخطط حول حالات الشك. ولكن حتى أفضل الخطط المرسومة يمكن أن تتعطل بسبب أحداث خارجة عن إرادتنا. فبعض هذه الأحداث قد تؤدي إلى تعطيل خدماتنا وقنواتنا الرقمية وهذا قد يشمل:

- تعطل الاتصالات السلكية واللاسلكية واتصالات البيانات والنظم والخدمات الحاسوبية أو توقفها أو عدم توفرها؛ أو
- الحرب أو الاضطرابات الأهلية أو الإضرابات أو الحركات الصناعية أو الإجراءات الحكومية أو نقص الإمدادات أو المعدات.

في مثل هذه الحالة، فإننا سنبدل جهدنا لإعادة تقديم خدماتنا وقنواتنا الرقمية في أسرع وقت ممكن، وأي تأخير أو تعطيل من هذا النوع:

- لا يعتبر انتهاكاً لهذه الأحكام العامة؛ و
- سيتم تمديد الفترة الزمنية لأداء الالتزام المتأثر لفترة زمنية معقولة حسب الظروف.

لن نكون مسؤولين عن أية خسائر قد تعاني منها بسبب أحداث خارجة عن إرادتنا.



لن نكون مسؤولين عن أي عجز في تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك:



- سواء جزئياً أو كلياً؛
- بسبب أي ظروف غير طبيعية وغير متوقعة خارجة عن إرادتنا؛
- كان من الممكن تجنب عواقبها على الرغم من الجهود المخالفة لذلك.

وهذا يشمل:

- أي أعطال في شبكة الهاتف؛ أو
- إذا كنت في منطقة غير مشمولة بتغطية الهاتف المتحرك.

6-8 قابلية فصل الأحكام

لو أصبحت هذه الأحكام العامة بأكملها أو أي جزء منها غير قانونية أو باطلة أو غير قابلة للتنفيذ بموجب قانون أي ولاية قضائية، فإن ذلك لا يؤثر في قانونية أو صحة أو قابلية تنفيذ وتطبيق هذه الأحكام في دولة أخرى أو في قانونية أو صحة أو قابلية تنفيذ وتطبيق الأحكام الأخرى أو أي جزء منها.

وهذا يعني أن الأحكام العامة الخاصة بك تبقى قابلة للتنفيذ حتى لو لم يعد جزء منها مطبقاً.

7-8 الجريمة المالية



يمكن أن تتخذ مجموعة إتش إس بي سي أي إجراء تعتقد بأنه ضروري لضمان التقيد بالتزامات الامتثال فيما يتعلق بالكشف عن الجرائم المالية والتحقيق فيها ومنعها (أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية). وقد يشمل هذا الإجراء على سبيل المثال لا الحصر:

- فحص وتعليق والتحقيق في أي تعليمات أو مراسلة من قبلك أو من طرف مرتبط بك أو نيابة عنك أو عن الطرف المرتبط بك؛
- التحقيق في مصدر الأموال أو الجهة المزمع استلامها من قبلها؛
- الجمع بين معلومات العملاء ومعلومات أخرى ذات صلة تكون بحوزتنا؛ و
- القيام بتحقيقات أخرى حول وضع الشخص أو الشركة سواء كانوا خاضعين لنظام عقوبات أو للتأكد من هويتك ووضعك أو هوية ووضع الشخص المرتبط بك.

في حالات استثنائية، قد تتسبب أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية التي نتبعها في تأخيرنا أو منعنا أو رفضنا القيام بأي دفعات أو تخليصها، أو المضي في تنفيذ تعليماتك أو طلبك لخدمات أو تقديم لجزء أو جميع الخدمات. ولن تكون مجموعة إتش إس بي سي مسؤولة عن أي خسائر قد تعاني منها أنت أو أي طرف آخر (كيفما نشأت) فيما يتعلق بتنفيذ أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية.



8-8 الالتزامات الضريبية



تقر بأنك سوف تتحمل وحدك مسؤولية فهمك وتقييدك بالتزاماتك الضريبية. وهذا يشمل تسديد أي ضرائب مقتطعة أو ضريبة خصم أو تقديم الطلبات للحصول على العائدات أو غيرها من الوثائق المطلوبة فيما يتعلق بسداد الضرائب كافة وغيرها من التزامات الدفع وفقاً للقانون المعمول به في كافة الدول التي تنشأ فيها هذه الالتزامات الضريبية والمتعلقة بفتح الحسابات واستخدامها و/أو الخدمات المقدمة من قبلنا. وعلى أي شخص مرتبط بالتأكد على ذات الإقرار مالم يتصرف بصفته الشخصية.

قد يكون لبعض الدول تشريعات ضريبية يتجاوز نطاق تطبيقها حدود دولتها بغض النظر عن مكان إقامتك أو موطنك أو جنسيتك أو مكان التأسيس الخاص بك. وهذا يعني أنها قد تكون منفذة في دول أو مناطق أخرى.

إن مجموعة إتش إس بي سي:

- لا تقوم بتقديم أي نصيحة ضريبية. لذلك فإننا ننصحك بالحصول على استشارة قانونية وضريبية مستقلة.
- لا تتحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بالتزاماتك الضريبية في أي دولة قد تنشأ فيها وتشمل على سبيل المثال لا الحصر، أي التزامات ضريبية قد تتعلق بشكل خاص بالخدمات المقدمة من مجموعة إتش إس بي سي.



لا يمكنك اقتطاع أو خصم مبالغ من أي أموال تددين بها لنا. ويجب أن تكون عملية تسديد أي رسوم وتكاليف خالية من أي مقاصة أو مطالبة مضادة من قبلك.



بخصوص التزاماتك في تسديد أي اقتطاعات أو خصومات ضريبية بموجب أي قانون معمول به في أي وقت فيما يتعلق بمدفوعاتك للرسوم والتكاليف أو غيرها من المبالغ التي تدفع بها لنا، فأنت مسؤول عن:

- تسديد تلك الرسوم والتكاليف وغيرها من المبالغ كما لو أن هذه الاقتطاعات أو الخصومات لم تحدث؛
- تسديد كامل مبلغ هذه الاقتطاعات أو الخصومات إلى السلطة الضريبية المعنية أو غيرها من السلطات وفقاً للقانون المعمول به؛ و
- تزويدنا بالوثائق التي تثبت تسديدها من قبلك.

9-8 حق المقاصة والخصم والتنفيذ

المقاصة : تعني حقنا في تحصيل الأموال من أي من حسابات لدي بنك إتش إس بي سى و التي يجب أن تسدد مباشرة حالما طلبنا ذلك منك.

ستسدد عند الطلب من أي من حساباتك أي مبالغ مستحقة بموجب أي تسهيل ممنوح من قبلنا. وستقوم بالدفع مباشرة إذا طلبنا منك ذلك.



إذا لم تسدد، يمكن أن نستخدم الأموال من أي حساب تملكه لدى مجموعة إتش إس بي سى لسداد المبالغ المستحقة في ذمتك لنا. ويمكننا ذلك بجمع أو توحيد حساباتك القائمة. وهذا يشمل:

- الأموال الموجودة لدى عضو آخر من أعضاء مجموعة إتش إس بي سى؛
- أموال الودائع محددة الأجل (قد تخسر أي فائدة متراكمة)؛ أو
- الأموال المشتركة مع آخرين.

عادة ما نخبرك عند قيامنا بهذا أو بعده بوقت قصير.

لا يمكننا إجراء مقاصة على المبالغ الموجودة "على سبيل الأمانة" لشخص آخر.

سنؤدي دورنا دائماً كمقرض مسؤول عند اختيار ممارسة حقنا في المقاصة.



قد لا تجري الأمور في بعض الأحيان كما هو مخطط لها. فإذا كنت تعتقد أنك ستواجه صعوبة في سداد قرضك، فيرجى إعلامنا بهذا. فقد يكون هناك طرق يمكننا بها مساعدتك في العودة إلى المسار الصحيح.

يمكننا مشاركة المعلومات مع أي:

- عضو في مجموعة إتش إس بي سى؛ و
 - وكالات تحصيل الديون،
- في أي دولة في جميع أنحاء العالم.

الزيارات إلى البيت أو الشركة

في بعض الحالات، مثل استرداد الديون حيث يكون عليك مبالغ متأخرة السداد لنا، فقد نقوم (نحن أو وكلائنا من أطراف أخرى) بزيارتك في منزلك أو عملك على العنوان الذي قممت بتزويدنا به أو إلى

أي عنوان آخر حين يتم الاتفاق بيننا (معنا أو أنت ووكيلنا) من حين لآخر على الاجتماع.

إذا استخدمنا حقنا في إجراء المقاصة، فقد تنتهي وديعتك محدودة الأجل مبكراً. وعند حدوث هذا:

- قد يكون عليك سداد الرسوم والتكاليف، للمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعريفات.

- قد تخسر فائدتك المتراكمة؛ و
- سيتم قيد أي رصيد غير مستخدم إلى حسابك.

لا نحتاج إلى توجيه إخطار لك قبل إجراء المقاصة.

إذا رغبتنا باستخدام حقنا في إجراء المقاصة، فقد نقوم بتحويل أي رصيد إلى الدرهم. سنستخدم سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي المطبق في حينه.

10-8 الاستعانة بمصادر خارجية للقيام ببعض أنشطتنا

نحن نقوم بتعيين وكلاء أو مزودي خدمات أو غيرهم من شركات مجموعة إتش إس بي سي ليقوموا بتزويد الخدمات بالنيابة عنا. كما أننا قد نقوم باطلاعهم على معلومات على النحو الموضح في هذه الشروط العامة.

11-8 نقل الحقوق

يجوز لنا أن ننقل جميع أو بعض من حقوقنا بموجب هذه الاحكام العامة إلى شخص آخر. ولا يمكنك نقل أي من حقوقك والتزاماتك بموجب هذه الاحكام العامة إلى أي شخص آخر.

12-8 لا تنازل

في حال قمت بانتهاك هذه الاحكام العامة، فقد لا نتخذ إجراءات لتنفيذ حقوقنا مباشرة. بل يحق لنا ان نقرر وقت اتخاذ هذه الإجراءات. وأي تأخير في ذلك لا يعد تنازلاً منا عن حقوقنا.

13-8 الجهة التنظيمية

إن الجهة المنظمة لنا هي المصرف المركزي في دولة الامارات العربية المتحدة وتخضع للتنظيم الرئيسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية.

في حال كان لديك أي شكوى حول منتجاتنا أو خدماتنا ولم نستطع حلها، فبإمكانك أن تتقدم بهذه الشكوى للجهات المنظمة. وللمزيد من المعلومات حول هذا الأمر يرجى الاطلاع على البند 5.

14-8 القانون الحاكم والاختصاص القضائي

تخضع هذه الاحكام العامة إلى القوانين النافذة لدولة الإمارات العربية المتحدة وأي قوانين محلية مطبقة خاصة بالإمارة.

في حال وجود أي نزاع بيننا، فسيتم تسويته في محاكم دولة الامارات العربية المتحدة وليس في محاكم خارج الاختصاص القضائي مثل مركز دبي المالي العالمي أو محاكم سوق أبو ظبي العالمي.

15-8 اللغة

تكتب هذه الاحكام العامة باللغتين الإنجليزية والعربية. وتسود اللغة العربية في حال وجود تضارب.

إننا نقوم عادة بمحاولة التواصل معك باللغتين العربية والانجليزية. ولكن في بعض الأحيان قد لا يكون من الممكن أن نتواصل معك باللغة العربية. وعندها سوف نرسل مخاطباتنا لك باللغة الإنجليزية فقط.

16-8 الإنهاء

بإمكانك التوقف عن استخدام الخدمات أو القنوات الرقمية في أي وقت من خلال تقديم إخطار خطي بذلك إلينا.

يمكن لنا إنهاء الخدمات أو القنوات الرقمية في أي وقت من خلال تقديم إخطار خطي بذلك لك.

إذا كنا نعتقد بأنك انتهكت هذه الشروط العامة، فيمكن لنا إيقاف خدماتك أو قنواتك الرقمية أو حظرها أو تجميدها دون توجيه إخطار.

ومالم نؤكد خلاف ذلك لك، لن يقوم البنك بأي عمليات دفع أو تحويلات تم جدولتها بعد انتهاء الخدمات أو القنوات الرقمية.

عند انتهاء خدماتك المصرفية عبر الهاتف المتحرك، يجب عليك إزالة كافة مكونات تطبيق الخدمات الرقمية عبر الهاتف المتحرك من جهازك.

9 شروط إضافية خاصة بمنتجات معينة

يحدد هذا القسم الاحكام التي تطبق بالإضافة إلى أو بدلاً من الاحكام الواردة في هذه الشروط والاحكام لبعض المنتجات المحددة.

1-9 التقدم بطلب لحساب غير جاري

إذا اخترت الحصول على حساب غير جاري، فسيتم منحك مدة 75 يوماً كحد أقصى لتقديم تأشيرة الإقامة السارية وبطاقة الهوية الإماراتية إلينا.

2-9 حسابات الودائع لأجل

حساب الوديعة لأجل هو حساب تقوم بموجبه بإيداع الأموال فيه لأجل محدد. وندعو هذا الحساب باسم "حساب الوديعة لأجل".

يجب أن:

- يكون لديك معنا حساب جاري أو حساب توفير (بما فيها الحسابات المشتركة)، طيلة مدة حساب الوديعة لأجل.
- تحقق متطلبات الحد الأدنى لرصيد الحساب. ويمكنك الاطلاع على هذه الشروط على موقعنا الإلكتروني؛ و
- يكون لديك المبالغ التي يمكن سحبها واستخدامها لإيداعها في حساب الوديعة لأجل.

عندما يحين أجل الوديعة لأجل، سوف نقوم بدفع الوديعة لأجل للحساب الذي تم تحويل الأموال منه. يمكن أن تطلب منا خطياً دفعها إلى حساب آخر.



يمكنك طلب تمديد تلقائي بحيث يتم تجديد الوديعة لأجل تلقائياً بنفس الأجل وبمعدل الفائدة السائد وقت التجديد.

هل يمكنني سحب الأموال في حساب الوديعة لأجل قبل حلول الأجل؟

- إذا اردت سحب الأموال في حساب الوديعة لأجل قبل حلول الأجل المتفق عليه، قد يجب عليك:
- تعبئة استمارة لهذه الغاية؛
 - دفع الرسوم والمصاريف المطبقة بهذا الخصوص؛ و
 - التنازل عن أي حق لك في أي فوائد كانت ستكون مدفوعة لك في تاريخ الاستحقاق.

يرجى العودة إلى جدول رسوم الخدمات والتعريفات للمزيد من التفاصيل.

كيف سيتم احتساب الفائدة؟

تُستحق الفائدة يومياً ويتم دفعها عند تاريخ حلول الأجل.

لا يمكن تغيير سعر الفائدة الذي وافقت عليه في وقت تثبيت وديعتك لأجل خلال مدة سريان الوديعة لأجل.

ما هي المخاطر؟

إن سحب أموال الوديعة لأجل قبل حلول الأجل المتفق عليه قد يؤدي إلى أن تصبح الوديعة غير خاضعة لأي فوائد و قد تفرض رسوم السحب قبل حلول الأجل. لهذا السبب، لا يجب عليك أن تضع الأموال في وديعة لأجل إذا كنت تحتاج هذه الأموال قبل نهاية الأجل مالم تكن موافقاً عند كسر الوديعة لأجل قبل تاريخ أجلها، عليك دفع الرسوم المطبقة والتضحية بالفائدة التي كانت ستكون مستحقة الدفع عند حلول الأجل.

لا يمكن إضافة المزيد من الأموال لوديعتك بأجل ولكن يمكنك فتح أكثر من حساب وديعة لأجل.

يمكنك استلام أموال الوديعة لأجل عند حلول أجل الوديعة فقط.

للاطلاع على الرسوم والمصاريف المطبقة المتعلقة بالودائع لأجل، يرجى الاطلاع على جدول رسوم الخدمات والتعريفات.

3-9 حساب التوفير الإلكتروني eSaver

إن حساب eSaver هو حساب يمكن إدارته فقط من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ولا يمكن إدارته من خلال الفروع أو أجهزة الصراف الآلي أو عبر التليفون البنكي.

يمكنك إجراء إيداع مبدئي في حساب eSaver بموجب:

- شيك من حساب في بنك إتش إس بي سي أو من بنك إماراتي آخر؛ أو
- تحويل إلكتروني من حساب قائم باسمك.

إذا لم تقم بإجراء دفعة في هذا الحساب خلال 3 أشهر من فتح الحساب، فسنقوم بإغلاقه.

يجب أن تتم جميع التحويلات من حساب eSaver من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وهناك حد أقصى يومي للتحويل، متوفر على موقعنا الإلكتروني.

ستكون الفائدة على حساب eSaver:

- محسوبة بناءً على الرصيد الختامي اليومي الصافي في كل شهر؛ و
- مدفوعة في اليوم الأول من الشهر اللاحق، إلا إذا كان ذلك اليوم ليس يوم عمل، فتُدفع الفائدة في أول يوم عمل يليه.

لن تُدفع أي فائدة في شهر ما إذا أُجريت أكثر من عملية سحب واحدة في ذلك الشهر.

4-9 حساب Flexi من إتش إس بي سي

إن حساب Flexi من إتش إس بي سي هو حساب توفير مع بطاقة خصم. وهذا الحساب:

- ليس مقيداً بشرط الحد الأدنى للرصيد؛
- يسمح لك بسحب رصيد حسابك في أي وقت دون غرامة؛
- ليس له دفتر شيكات مقابله؛ و
- متوفر فقط بعملة الدرهم الإماراتي.

لتكون مؤهلاً لفتح حساب Flexi من إتش إس بي سي، يجب أن تكون:

- في الثامنة عشر من عمرك أو أكبر؛
- مقيماً في دولة الامارات العربية المتحدة؛ و
- موظفاً في دولة الامارات العربية المتحدة.

يُسمح لك بفتح حساب Flexi واحد من إتش إس بي سي. ويمكنك فتح حساب فردي أو مشترك. ولا يمكنك فتح كلا نوعي الحسابات لدينا.

لا يمكنك تحويل راتبك إلى حساب Flexi من إتش إس بي سي.

الفائدة على حساب Flexi من إتش إس بي سي

ستكون الفائدة على حساب Flexi من إتش إس بي سي:

- محسوبة بناءً على الرصيد الختامي اليومي في كل شهر؛ و
- مدفوعة في اليوم الأول من الشهر اللاحق، إلا إذا كان ذلك اليوم ليس يوم عمل، فتُدفع الفائدة في أول يوم عمل يليه.

5-9 حسابات القُصر

يمكنك فتح حساب لقاصر إذا كنت وصياً عليه. وسيكون الحساب باسم القاصر ولصالحه.

سيخضع أي وصي يقوم بتشغيل حساب قاصر لنفس استفسارات "اعرف عميلك" كما نفعل عادة مع صاحب الحساب بصفته الشخصية. إذا لم تكن راضين عن نتائج استفساراتنا أو إذا لم نكن نعتقد أن لدينا معلومات كافية فيما يتعلق بالوصي، فلن نكون ملزمين بالتصرف وفقاً لتوجيهات الوصي وقد نضطر حتى إلى إغلاق الحساب.

يقوم الوصي بتعويضنا وإبراء ذمتنا وخدمة الشركات التابعة لنا من أي مسؤولية يتم تكبدها فيما يتعلق بتشغيل الحساب نيابة عن القاصر.

يمكننا وضع حد أو تقييد تقديم خدمات و/أو أدوات حسابات معينة فيما يتعلق بحساب القاصر. لا يجوز للوصي الحصول على تسهيلات الإقراض فيما يتعلق بحساب القاصر.

سنلتزم الإرشادات المنصوص عليها في القوانين واللوائح المحلية المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة و أي أوامر محكمة عند تشغيل حسابات القصر.

تشغيل حساب القاصر

لا يجوز للقاصر تشغيل الحساب حتى يبلغ الواحد والعشرين من عمره. يمكن تشغيل الحساب من قبل الوصي فقط لصالح القاصر.

يمكن للوصي أن يسمح للآخرين بتشغيل الحساب من خلال تزويدنا بتوكيل رسمي أو شهادة عدم ممانعة وفقاً للصيغة المعتادة للبنك. يجوز للوصي إلغاء هذه الصلاحية في أي وقت، وذلك عن طريق إرسال إخطار خطي إلينا. لن نكون مسؤولين عن المعاملات غير المصرح بها على الحساب إذا فشل الوصي في إعطائنا الإخطار الخطي المطلوب بإلغاء صلاحية طرف آخر.

ماذا يحدث عندما يبلغ القاصر الواحد والعشرين من عمره؟

عندما يبلغ القاصر من العمر 21 عاماً، يحق له تشغيل الحساب بالكامل بعد أن يقدم لنا إثبات الهوية المناسب الذي نعتبره مقنعاً بالنسبة لنا. ولا يحتاج القاصر بعد ذلك إلى موافقة الوصي ويمكنه التحكم في أي أموال متاحة في الحساب.

10 المصطلحات

يكون للكلمات بالأحرف الكبيرة "الغامقة" في هذه الشروط العامة المعاني التالية، ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك.

الحساب:

يعني حسابك (حساباتك) في بنك إتش إس بي سي الإمارات العربية المتحدة العربية المتحدة بما فيها أي حساب أو حسابات مشتركة وأي حساب أو حسابات جارية وأي حساب أو حسابات توفير إلا إذا تم تحديد غير ذلك.

البنك

يعني بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود الذي يتصرف من خلال فروعه في دولة الإمارات العربية المتحدة، وعنوان مركزه: ص.ب. 66، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

السمات الحيوية

وتعني الخدمة المقدمة من قبلنا والتي يمكنك من استخدام بصمتك (بصماتك) أو سمة (سمات) وجهك المحفوظة على هاتفك المتحرك أو بصمة الصوت المستخدمة للدخول إلى التليفون البنكي الخاصة بك، وكلها تسمى السمات الحيوية للتحقق التي يمكن استخدامها لتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية على الهاتف المتحرك أو التليفون البنكي.

الفرع

يعني أي من فروعنا أو وحدات خدمة العميل المنتشرة في دولة الامارات العربية المتحدة.

البطاقة

قد تكون بطاقتك الائتمانية أو بطاقة الخصم.

صاحب الحساب:

يعني الشخص (الأشخاص) الذي يمتلك حساباً أو حساباً مشتركاً باسمه لدينا في البنك وقام بالتسجيل عبر الانترنت في الخدمة. وقد يكون لصاحب الحساب أيضاً حساب أو حسابات استثمارية.

Advance

ويعني HSBC Advance وهي شريحة خدمات مصرفية نعرضها لفئة العملاء الذين يستوفون معايير الأهلية الخاصة بنا.

أجهزة الصراف الآلي

صندوق بنك محوسب (ويشار إليه في بعض الأحيان باسم "جهاز نقد" أو "جهاز الخدمة الذاتية"). توفر أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا خدمات محوسبة، وأكثرها شيوعاً عمليات السحب النقدية وطلب الاستعلام عن الرصيد والإيداعات النقدية والشيكات.

السلطات

تشمل أي جهة قضائية أو إدارية أو عامة أو تنظيمية أو حكومية أو وزارة حكومية أو دائرة أو سلطة ضريبية ودوائر الأوراق المالية أو العقود الآجلة الصرف أو المحكمة أو البنك المركزي أو جهاز إنفاذ القانون أو أي من وكلاء تلك الجهات التي تملك الاختصاص القضائي على أي جزء من مجموعة إتش إس بي سي.

شيك

يعني الشيكات المصرفية التي قمت بتعبئتها ومن ثم تم إصدارها من دفتر الشيكات الخاص بك الذي قمنا بتسليمه لك، أو **أوامر الصراف** (والتي تدعى أيضاً شيك المدير) التي تم تعبئتها وإصدارها من قبلنا بالدرهم الاماراتي بناء على طلبك بعد فصل مبلغ الشيك عن حسابك لتأكيد الدفع بموجب الشيك أو حوالات الدفع عند الطلب (وتعرف أيضاً باسم شيك المدير ولكن بالعملة الأجنبية) التي تم تعبئتها وإصدارها من قبلنا بناء على طلبك بعد فصل مبلغ الشيك عن حسابك لتأكيد الدفع بموجب الشيك.

بطاقة الائتمان

تعني أي بطاقة رقمية أو ماستر كارد أو فيزا كارد قمنا بإصدارها لك في أي وقت أو لحامل البطاقة الإضافية بموجب أحكام اتفاقية بطاقة الائتمان الموجودة على موقعنا الإلكتروني، وتشمل المراجع أي أرقام أو تفاصيل تسمح باستخدام بطاقة الائتمان دون تقديمها فعلياً عندما يتطلب الأمر.

الفائدة الدائنة

تعني الفائدة التي يمكن أن ندفعها لك على الأرصدة الدائنة في حساباتك.

الحساب الجاري

يعني حساب التعاملات الذي عادة ما يصدر معه دفتر شيكات. وللمزيد من التفاصيل حول الحسابات الجارية، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني. يجب أن تمتلك تأشيرة إقامة سارية في الإمارات العربية المتحدة للحصول على حساب جاري معنا.

معلومات العميل

تعني بياناتك الشخصية ومعلوماتك السرية و/أو معلوماتك الضريبية أو تلك الخاصة بالشخص المرتبط.

بطاقة الخصم

تعني أي بطاقة أو ماستر كارد أو فيزا كارد قمنا بإصدارها لك و/أو إلى صاحب الحساب المشترك معك في أي وقت بموجب هذه الاحكام العامة. وتشمل المراجع أي أرقام أو تفاصيل تتيح استخدام بطاقة الخصم دون تقديمها فعلياً عندما يتطلب الأمر.

القنوات الرقمية

تعني الخدمات المصرفية ومنصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على الانترنت المتاحة من قبلنا بما فيها المعاملات والتسهيلات التي نقدمها عبر الموقع الإلكتروني لصاحب الحساب الرقمي فيما يتعلق بحسابه (حساباته) أو حسابيه (حساباته) الاستثماري.

التزامات الامتثال

يعني التزامات أي عضو من مجموعة إتش إس بي سي المتعلقة بالامتثال: (أ) بالقوانين أو التوجيهات الدولية والسياسات أو الإجراءات الداخلية، (ب) أي طلب من السلطات وأي التزام بإعداد التقارير أو الإفصاح أو غيرها من الالتزامات بموجب القوانين، و (ج) القوانين التي تتطلب من إتش إس بي سي التحقق من هوية عملائنا.

الشخص المرتبط

يعني أي شخص أو جهة (باستثناءك أنت) تقوم بالإفصاح عن معلوماتهم الخاصة (بما في ذلك البيانات الشخصية أو المعلومات الضريبية) أو تلك التي يتم الإفصاح عنها نيابة عنك، إلى أي عضو من مجموعة إتش إس بي سي أو التي استُلمت خلافاً لذلك من قبل أي عضو من مجموعة إتش إس بي سي فيما يتعلق بتقديم الخدمات. قد يشمل الشخص المرتبط على سبيل المثال لا الحصر أي ضامن أو مالك مستفيد أو أمين أو مسوي أو مسؤول ائتمان أو أي حامل وكالة لحساب محدد أو ممثلك أو وكيلك أو محاميك أو ولي أمرك أو الوصي عليك أو مرشحك أو أي حامل بطاقة إضافية أو أي شخص آخر أو كيان يكون لك معه علاقة ذات صلة بعلاقتك مع مجموعة إتش إس بي سي.

المحكمة

وتعني المحاكم داخل دولة الإمارات العربية المتحدة (باستثناء محاكم مركز دبي المالي العالمي).

أداة التعريف الشخصي الرقمية

تعني السمة المتاحة من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من إتش إس بي سي والتي تسمح لصاحب الحساب الرقمي بإصدار رمز أداة التعريف الشخصي للوصول إلى القنوات الرقمية.

الخصم المباشر

تعني دفعة بعملة الدرهم الاماراتي إلى حساب آخر في أحد مصارف الإمارات العربية المتحدة باستخدام برنامج الدفع المباشر.

الدرهم

يعني عملة الإمارات العربية المتحدة و"د.إ" يعني الشيء ذاته عند وروده في هذه الأحكام العامة. وللتوضيح، "العملة الأجنبية" تعني أي عملة باستثناء الدرهم الإماراتي.

الإشعارات الإلكترونية eAdvice

تعني الإشعارات الالكترونية التي ستتلقها إما عن طريق خدماتك المصرفية عبر الانترنت أو على بريد خدماتك المصرفية عبر الهاتف المتحرك والتي ستكون ذات صلة بمعاملات معينة.

احتياجات العناية المعززة

تعني العملاء المعرضين، بسبب ظروفهم الشخصية، بشكل خاص للاستغلال والتمييز والأذى خاصة عندما لا تتصرف المؤسسات المالية المرخصة وفق سويات العدالة والعناية الواجبة الملائمة. عادة ما تتضمن هذه الفئة العملاء ذوي اليراد المنخفض ومجموعات القصر وأصحاب الهمم أو أي فئات أخرى معوزة.

كشف الحساب الالكتروني e-Statements

تعني النسخة الالكترونية لبيانات الكشف الدورية التي تصدرها لأي حساب (حسابات) / حساب (حسابات) استثمار / بطاقة ائتمان والتي ستتسلمها عبر القنوات الرقمية.

السحب على المكشوف الاستثنائي

يعني عملية سحب على المكشوف تمنحها لك على حسابك وفقاً لإرادتنا المنفردة، رغم عدم تقديمك طلباً لها، ما يتسبب بإيصال رصيد حسابك إلى ما دون الصفر، إما:

- لتفادي رفض أي عملية مصرفية محددة بسبب عدم كفاية رصيد حسابك؛ أو
- لاسترداد أي أموال تدبّن لنا بها نتيجة خطأ أو إهمال من أي نوع.

بصمة الوجه

تعني الخدمة التي نقدمها وتتيح لك استخدام سمة (سمات) وجهك المسجلة على جهازك كوسيلة لقراءة السمات البيولوجية لتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

الجرائم المالية

تعني غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والرشوة والفساد والتهرب الضريبي والاحتيال والتهرب من العقوبات الاقتصادية أو التجارية و/أو أي أعمال أو محاولات لانتهاك أو خرق أي قوانين ذات صلة بهذه المسائل.

حساب بالعملة الأجنبية

يعني أي حساب بعملة غير الدرهم الاماراتي.

المعاملة المصرفية بالعملة الأجنبية

تعني أي معاملة مصرفية بعملة غير عملة حسابك، إلا إذا كنت موافقاً على إنجاز عملية تحويل العملة عند نقطة البيع أو السحب وتوافق على سعر الصرف في ذلك الوقت (على سبيل المثال، مع صاحب المتجر أو على شاشة جهاز الصراف الآلي).

الشروط العامة

تعني هذه الشروط والأحكام العامة لخدمات بنك إتش إس بي سي المصرفية الشخصية وتعديلاتها وإعادة تسميتها من حين لآخر.

دفعات إتش إس بي سي الي لإتش إس بي سي HSBC to HSBC Payments

وهي خدمة تتيح إجراء معاملات الدفع من حساباتك لدى بنك إتش إس بي سي، إلى مستفيدين يملكون حسابات لدى بنك إتش إس بي سي، (ويشمل ذلك الحسابات المشتركة) في البلدان المشتركة. ولا يمكن إجراء دفعات HSBC to HSBC لدى إتش إس بي سي إلا باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

رقم الآيبان (IBAN)

يعني رقم حساب مصرفي دولي. سيكون لكل حساب رقم حساب مصرفي دولي (آيبان) مميز. ونحن نستخدم أرقام الحسابات المصرفية الدولية لمساعدتنا على تحديد المستفيد الصحيح من الدفعات.

المعلومات

وتعني أي معلومات أو بيانات مالية أو معلومات أو بيانات متعلقة بالسوق أو أي معلومات أو بيانات أخرى مقدمة من قبلنا أو من قبل أي مزود معلومات ومتاحة لك عبر القنوات الرقمية.

مزود المعلومات

يعني أي شخص (بخلافنا) يقدم المعلومات، ويشمل أي شخص يقدم أي معلومات إلى مزود المعلومات.

المؤسسة

وتعني أي:

- عضو من مجموعة شركات إتش إس بي سي (بخلافنا)؛ و
- مؤسسة مالية من الغير

التعليمات

يعني أي طلب أو تعليمات نتسلمها فيما يتعلق بأي حساب و/أو حساب استثمار من خلال القنوات الرقمية ويبدو أنها صادرة عنك.

الموقع (المواقع) الإلكترونية

يعني أي موقع على الانترنت قمنا بإنشائه وتشغيله والحفاظ عليه أو بالنيابة عنا لتسهيل توفير القنوات الرقمية.

التحويلات العالمية Global Transfer

تعني الدفعات الدولية بين حسابك أو حساباتك الخاصة التي تملكها في البلدان المشاركة مع مجموعة شركات إتش إس بي سي والتي قمت بربطها باستخدام خدمة Global View. يمكن إجراء Global Transfers باستخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

الخدمات المصرفية العالمية Global Private Banking

تعني الخدمات المصرفية الخاصة العالمية من بنك HSBC وهي شريحة خدمات مصرفية نعرضها لفئة العملاء الذين يستوفون معايير الأهلية الخاصة بنا.

Global View) خدمة الرؤية العالمية

تعني الخدمة المتوفرة من خلال الخدمات المصرفية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والتي يمكنك بموجبها الاطلاع على كافة حساباتك لدى بنك إتش إس بي سي عالمياً.

الوصي

ويشمل الوصي الطبيعي أي والد القاصر أو الوصي القانوني الذي قد تعينه المحكمة أو الأب، بموجب أمر من المحكمة أو وكالة قانونية أو شهادة عدم ممانعة.

معدل سعر صرف بنك إتش إس بي سي

يعني السعر المرجعي لصرف العملات المطروح من قبل بنك إتش إس بي سي والذي يشمل سعر تكلفة بنك إتش إس بي سي وهامش تحويل العملات الأجنبية المعروض خلال ساعات عمل سوق الصرف العالمي (فوركس) صباح يوم الاثنين وحتى الإغلاق في يوم الجمعة.

أداة التعريف الشخصي من HSBC

يعني تقنية المرور الآمن التي سنزودك بها بحيث تتمكن من تكوين كلمات مرور آمنة للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الانترنت وإجراء معاملات الدفع عبر الانترنت.

الحساب (الحسابات) الاستثماري

يعني الحساب (الحسابات) الاستثماري المسجل باسمك والذي يمكن تشغيله من خلالنا وفقاً للشروط والأحكام العامة لمنتجات الاستثمار والتأمين الخاصة بنا بما في ذلك أي شروط وأحكام ملحقه والوثائق ذات الصلة.

الحساب المشترك

يعني أي حساب تملكه بشكل مشترك مع أشخاص آخرين.

اعرف عميلك "KYC"

مصطلح يشير إلى متطلباتنا التنظيمية لمعرفة من هم عملاؤنا. سنطلب منك تزويدنا بوثائق "اعرف عميلك" عندما تفتح حساباً معنا (وهي عادة ما تكون جواز سفرك وتأشيرة إقامتك و/أو بطاقةك الشخصية الإماراتية وأي وثائق أخرى ذات صلة بدخلك أو ثروتك) وقد نطلب منك تحديثها دورياً.

القوانين

تعني أي تشريع أو قانون محلي أو أجنبي، نظام، حكم أو أمر قضائي، مرسوم، القوانين الطوعية وأنظمة العقوبات، أوامر المحكمة والاتفاقيات بين أي عضو في مجموعة إتش إس بي سي وبين السلطة، أو اتفاق أو معاهدة بين السلطات والتي تنطبق على إتش إس بي سي أو على عضو في مجموعة إتش إس بي سي.

القاصر

يعني أي طفل لم يتجاوز عمره 21 سنة ميلادية.

حساب القاصر

يشير إلى حساب توفير الأطفال، يقوم بفتح الحساب الوصي على القاصر الذي لم يتجاوز من العمر 21 عاماً وتتم إدارته من قبل الوصي إلى أن يبلغ القاصر سن الرشد.

تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك

يعني الخدمات التي يمكن الوصول إليها والعاملة من خلال تطبيق بنك إتش إس بي سي عبر الهاتف المتحرك (وتحديثاته من حين لآخر) والذي يعمل بأنظمة التشغيل المدعومة من قبلنا ويمكنك من خلاله إدارة حسابك أو حسابك الاستثماري من هواتفك المتحركة.

رمز المرور الشخصي "mPIN"

يعني رقم التعريف الشخصي الذي تقوم بوضعه كجزء من عملية تفعيل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك ويتعرف البنك عليك من خلاله عندما تقوم بتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من إتش إس بي سي. ويُقرأ كرمز تعريف شخصي PIN لتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

رمز المرور لمرة واحدة "OTP"

وهي كلمة مرور تستخدم لمرة واحدة، يرسلها البنك إلى رقم الهاتف المتحرك المسجل لدينا والتي تحدد هويتك لإنشاء رقم التعريف الشخصي mPIN.

السحب على المكشوف

يشير إلى الحالة التي تسحب فيها الأموال من حسابك ما يتسبب بإيصال رصيد الحساب إلى ما تحت الصفر، وهو طريقة اقتراض قصيرة المدى.

إن "طلب السحب على المكشوف الموافق

عليه مسبقاً" هو عندما تطلب منا دفعة سحب

على المكشوف مقدماً قبل أن تسمح بأن يتم

تنفيذ دفعات من حسابك. ويُمنح "السحب على

المكشوف الاستثنائي" وفقاً لإرادتنا لتجنب رفض

أي عملية مصرفية محددة بسبب عدم كفاية الرصيد في حسابك.

البلد "البلدان" المشاركة

يعني البلدان المدرجة على موقعنا الإلكتروني والمؤهلة لإرسال واستقبال Global Transfers وفيما يتعلق بالدفعات من إتش إس بي سى إلى إتش إس بي سى للبلدان المؤهلة لإرسال الدفعات فقط.

كلمة السر

وهي عندما تقوم بإنشاء كلمة سر باستخدام البيانات التعريفية الخاصة بك والتي نحدد هويتك من خلالها.

وقت إقتطاع طلبات الدفع

يعني الوقت الذي يتجاوزه، لا يمكن متابعة عملية الدفع في نفس اليوم، وبالتالي ستتم العملية في يوم العمل التالي. وقد تستغرق إضافته إلى حساب المستفيد وقتاً أطول.

الخدمات المصرفية الشخصية

تعني الخدمات المصرفية الشخصية من بنك إتش إس بي سى وهي شريحة خدمات مصرفية نعرضها لفئة العملاء الذين يستوفون معايير الأهلية الخاصة بنا.

البيانات الشخصية

تعني أي بيانات تتعلق بك يمكن من خلالها التعرف إليك وتشمل على سبيل المثال لا الحصر البيانات الشخصية الحساسة.

الخدمات المصرفية عبر الانترنت

تعني خدمة المعاملات المصرفية عبر الانترنت الخاصة ببنك إتش إس بي سى في دولة الإمارات العربية المتحدة التي نقدمها لك. يمكنك التسجيل لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني. وبمجرد تسجيلك في هذه الخدمة يمكنك أيضاً الوصول إلى خدماتنا عبر تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك الخاصة بنا.

خدمة التنبيه بالإشعارات الفورية

تعني خدمة التنبيه بالإشعارات الفورية الخاصة ببنك إتش إس بي سى التي يمكنك الاشتراك بها عن طريق تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على جهازك لاستلام الرسائل التسويقية و/أو رسائل الخدمات و/أو الرسائل الخاصة بالمعاملات.

رمز التعريف الشخصي PIN

يعني رقم التعريف الشخصي الصادر لك (والتعديلات التي قد تقوم بها بين الحين والآخر) فيما يتعلق بأي بطاقة صراف آلي / بطاقة خصم نصدرها لك.

Premier

تعني خدمة Premier من إتش إس بي سى وهي شريحة خدمات مصرفية نعرضها لفئة العملاء الذين يستوفون معايير الأهلية الخاصة بنا.

التقارير

تعني التقارير المجمعة من المعلومات بأي شكل أو صيغة أو وسيلة.

حساب التوفير

هو حساب مصمم للتوفير مقابل العمليات المصرفية. وللمزيد من المعلومات حول حسابات التوفير، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني. وباستثناء حساب Flexi من بنك إتش إس بي سى، لا يشترط أن تكون مقيماً في الإمارات العربية المتحدة للحصول على حساب توفير لدينا.

جدول رسوم الخدمات والتعرفات

يعني وثيقة التعرف الخاصة بنا وتعديلاتها وإعادة تسميتها من حين لآخر والتي تحدد كافة الرسوم والتكاليف المطبقة على حسابك أو حسابك الاستثماري وغيرها من منتجاتنا وخدماتنا الأخرى. يمكنك الاطلاع عليها على موقعنا الإلكتروني.

الخدمات

تعني دون حصر:

- فتح حساباتك أو حساباتك الاستثمارية والمحافظة عليها وإغلاقها حسب المعمول به؛
- تقديم التسهيلات الائتمانية وغيرها من الخدمات والمنتجات المصرفية؛
- تقديم خدمات منتجات الاستثمار والتأمين ذات الصلة ؛ و
- الحفاظ على علاقتنا معك بشكل عام.

أداة التعريف الشخصي

وتعني الأداة، التي سيتم تقديمها لصاحب الحساب الرقمي ليتمكن صاحب الحساب الرقمي من الوصول إلى القنوات الرقمية.

رقم أداة التعريف الشخصي

يعني الرقم الذي يتم إنشاؤه إما من خلال أداة التعريف الشخصي الرقمية أو أداة التعريف الشخصي الفعلية عندما يتم إدخال mPin أو التعريف الشخصي بشكل صحيح.

رمز أداة التعريف الشخصي

يعني رقم التعريف الشخصي الذي يقوم صاحب الحساب الرقمي بوضعه (والتعديلات التي يقوم بها صاحب الحساب الفعلي من حين لآخر) لاستخدام أداة التعريف الشخصي.

البيانات الأمنية

عادة ما تعني الاعتمادات التي يدخلها العميل على الانترنت أو الهاتف المتحرك لتأكيد هويته، كاسم المستخدم أو كلمة المرور أو رقم التعريف الشخصي أو السمات البيولوجية وغيرها.

“سؤال الأمان” و“جواب الأمان”

يعني سؤال الأمان وجواب الأمان التي تضعها عند التسجيل كمستخدم للقنوات الرقمية على الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

التعليمات المستدامة

تعني أوامر دفع لإجراء عملية دفع منتظمة.

السلطة الضريبية أو السلطات الضريبية

يعني السلطات الضريبية أو المالية أو النقدية

الإماراتية أو الأجنبية الموجودة حالياً أو في المستقبل و”السلطة الضريبية” تعني أي واحدة منها.

المعلومات الضريبية

تعني أي وثائق أو معلومات (والكشوفات والتنازلات والموافقات المرفقة) المرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بحالتك الضريبية والتي يعتبرها بنك إتش إس بي سى - بشكل معقول - ضرورية لتقيد (أو لإثبات الالتزام أو تفادي حالات عدم الامتثال) أي عضو في مجموعة إتش إس بي سى بالتزامات الامتثال لأي سلطة ضريبية. “المعلومات الضريبية” تعني على سبيل المثال لا الحصر معلومات حول: الإقامة الضريبية و/أو عنوان المؤسسة (حسب الاقتضاء)، الموطن الضريبي، رقم التعريف الضريبي، واستثمارات الشهادة الضريبية وبعض البيانات الشخصية.

التليفون البنكي

وتعني خدمة التعاملات المصرفية عبر الهاتف من إتش إس بي سى التي نقدمها من خلال مراكز الاتصال لدينا. للمزيد من المعلومات حول خدمة التليفون البنكي يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

حساب وديعة لأجل

يعني حساب تقوم من خلاله بإيداع وديعة لأجل محدد. هذا النوع من الودائع يسمى “ودائع محددة الأجل”. وفي حال كانت الوديعة لأجل خاضعة لإشعار مسبق بالسحب بحد أدنى من مدة زمنية معينة فإنها تسمى “حساب وديعة محددة بإشعار”. ويشير مصطلح “الوديعة لأجل” إلى وديعة مودعة بحساب وديعة لأجل.

بصمة الإصبع Touch ID

يعني الخدمة التي نقدمها وتتيح لك استخدام خاصية قارئ بصمات أصابعك المسجلة على جهازك كقارئ سمات حيوية لتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

تأكيد المعاملة

يعني النسخة الالكترونية من المراسلة أو إشعار العقد الذي نرسله لك للتأكد من تفعيل معاملة الاستثمار وتتضمن تفاصيل المعاملة.

الإمارات العربية المتحدة

يعني دولة الإمارات العربية المتحدة داخلياً باستثناء المناطق الحرة وكلمة "الإمارة" تعني أي من هذه الإمارات السبع.

متصفح الانترنت المعتمد

وهي ميزة أمان تقوم بإنشاء اسم تعريف الجهاز من خلال تجميع عدد من المعايير التقنية مثل نظام التشغيل الخاص بالعميل أو نسخة إصدار متصفح الانترنت أو عنوان البروتوكول الالكتروني والمنطقة الزمنية للتعرف على مصدر تسجيل دخول العميل في كل مرة.

اسم المستخدم

يعني اسم المستخدم الخاص بك للخدمات المصرفية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والتي نتعرف من خلالها عليك إلى جانب رمز وكلمة مرور أداة التعريف الشخصي (حسب الاقتضاء) في حال قمت باستخدام القنوات الرقمية.

الموقع الالكتروني

يعني موقعنا الالكتروني في دولة الامارات العربية المتحدة وتعديلاته من حين لآخر (حالياً) www.hsbc.ae.

تقارير التقييم

تعني النسخة الإلكترونية من تقاريرك الدورية للتقييم الصادرة عن أمين الحفظ الخاص بك لأي حساب (حسابات) استثمارية والتي تستلمها عبر القنوات الرقمية.

يوم عمل

يعني أي يوم تفتح فيه البنوك أبوابها للعمل في دولة الإمارات العربية المتحدة باستثناء أي يوم يقوم المصرف المركزي في الإمارات العربية المتحدة بإعلانه كعطلة مصرفية إلا إذا ورد ما ينص على غير ذلك في هذه الأحكام.

© بنك إتش إس بي سى الشرق الأوسط المحدود 2023 جميع الحقوق محفوظة. ال يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي جهاز ل تخزين المعلومات أو تحويله، في أي شكل أو وسيلة إلكترونية، ميكانيكية، التصوير، التسجيل، أو غير ذلك، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إتش إس بي سى الشرق الأوسط المحدود. صدر عن بنك إتش إس بي سى الشرق الأوسط المحدود فرع الإمارات العربية المتحدة، ص.ب. 66، دبي، الإمارات العربية المتحدة، خاضع للتنظيم من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وخاضع للتنظيم الرئيسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية CRN: TC061923

