

# Client Terms

## Contents

<b>Part A - Our banking relationship</b>	<b>1</b>	22	Currency conversion and indemnity	21
1	The terms of our relationship	1	<b>Part G - Information, statements and records</b>	<b>23</b>
2	Pre-conditions to use of any product	1	23	Information you give
3	Review	2	24	Information we give
<b>Part B - Operating accounts</b>	<b>3</b>	25	Information we collect, use and disclose	24
4	Authority	3	26	Statements and records
5	Instructions	4	<b>Part H - Termination, suspension and enforcement</b>	<b>27</b>
6	Account overdrawn	5	27	How our banking agreement, or your use of a product, ends
7	Notices and communications	6	28	What happens on termination
<b>Part C - Electronic banking</b>	<b>8</b>	29	Enforcement action	28
8	What is electronic banking?	8	30	Blocking accounts or withholding of funds
9	Using electronic banking services	8	31	Suspension
10	Mobile and SMS banking	10	32	Conversion of accounts
11	Fund transfer services by electronic banking services	10	<b>Part I - Security</b>	<b>29</b>
12	eStatements	12	33	Security
13	Other services and programmes	12	34	Valuations
<b>Part D - Cards</b>	<b>13</b>	35	Insurance	29
14	Cards - generally	13	<b>Part J - General</b>	<b>31</b>
15	Debit cards	14	36	General
16	Reward points scheme	14	<b>Part K - What to do if you have a complaint</b>	<b>35</b>
<b>Part E - Security procedures and liability</b>	<b>16</b>	37	What to do if you have a complaint	35
17	Security procedures	16	<b>Part L - Meaning of words</b>	<b>36</b>
18	Liability for transactions	18	38	Meaning of words
<b>Part F - Payments</b>	<b>19</b>			
19	Interest, fees and costs	19		
20	You indemnify us	19		
21	Payments - generally	20		

### Important notice

#### You need to read this document.

It sets out the general terms and conditions of our personal and electronic banking relationship with you. These terms and conditions apply to each *product* and all services including the *electronic banking services* we agree to provide to you from time to time. They apply in addition to other documents including the *product terms* and the *tariff booklet* but they do not apply to any existing facility, product or service we provide to you to the extent that they are subject to separate terms and conditions.

#### Key words

The meaning of key words printed *like this* and other words used in our banking agreement (electronic or otherwise) is explained at the end of these Client Terms and at the end of the applicable *product terms*.

#### How to contact us

To discuss any aspect of our relationship please contact us at one of our branches, by using phone banking 17531532 or by visiting our website <http://www.sc.com/bh>

Standard Chartered is committed to complying with economic sanctions that are imposed by relevant regulatory authorities. As such, we do not allow our *products* and services to be used directly or indirectly in countries that are subject to such sanctions. Please note that you will not be able to contact us via phone banking, facsimile transmission, or emails, or access our website, and we will not be able to provide you with financial services if you are in these countries.

#### Inherent risks

You acknowledge that there are inherent risks in conducting transactions over the internet or electronic networks and you have voluntarily assumed those risks.

## Part A - Our banking relationship

### 1 The terms of our relationship

- 1.1 We have a range of *products* designed to suit your personal banking needs, some of which may be accessed through our *electronic banking services*. The specific features of our *products* are available on request. Some *products* may not be available to you depending on your location. Depending on your location, some *products* may not be accessible through our *electronic banking services*. Your electronic access to such *products* may be withdrawn, amended, terminated or suspended at any time without notice.
- 1.2 If you want to access or use a *product* in any manner including electronically, you need to complete an *application* to ask us to approve your use of it. Different eligibility criteria may apply to different *products*. These may include minimum or maximum age or deposit amounts. Fees, commissions or other charges may apply for such access or use. We may refuse an *application* for any reason. Unless required by law, we do not need to give you a reason. You may contact your branch should you require further details about our *products* or our *electronic banking services*.
- 1.3 Our *electronic banking services* are available to you only after we have approved it for your use.
- 1.4 If we agree to provide a *product* to you and allow you to access or use a *product* through our *electronic banking services*, the terms on which you may use the *product* are called our "banking agreement". This is made up of the following documents for the *product*:
- the *application*;
  - any *letter of offer*;
  - these Client Terms;
  - the *product terms*;
  - our *approval*;
  - the *tariff booklet*;
  - any guidelines we issue in connection with use of the *product* (including guidelines for use of *electronic banking services*);
  - any other terms and conditions that form part of our banking agreement as varied or replaced.

A separate banking agreement is entered into each time you and we agree that you may use a *product*. For example, if you accept a *letter of offer* for more than one *product*, a separate "banking agreement" is established at that time for each *product* on the terms set out, or referred to, in the *letter of offer*.

The terms of our banking agreement apply to

each access or use of the *product*, including any access or use of the *product* through our *electronic banking services*, by you or any *authorised person*. If you or an *authorised person* does not agree with the terms of our banking agreement, you or they should not carry out the transaction or access any *account*. You are responsible for ensuring that each *authorised person* complies with our banking agreement and for anything an *authorised person* does in connection with our banking agreement. You must ensure that each *authorised person* is given a copy of the terms that apply to any *product* they use and this Client Terms.

- 1.5 If you are not a resident of the Kingdom of Bahrain, additional terms and conditions may apply as notified by us at any time.
- 1.6 Transactions with any of our offices or group of companies outside the Kingdom of Bahrain are not protected by the Kingdom of Bahrain laws.
- 1.7 A reference to "terms and conditions" in forms, statements, brochures and other documents we provide is a reference to the relevant terms contained in our banking agreement. These Client Terms replace all earlier general terms and conditions relating to banking services except where we advise you otherwise.
- 1.8 If there is any inconsistency between:
- the *application* and any other terms of our banking agreement, the other terms prevail; and
  - these Client Terms and any specific terms (such as the *product terms* or any *letter of offer*), the specific terms prevail; and
  - the Arabic version of our banking agreement and any translations, the Arabic version prevails.

### 2 Pre-conditions to use of any product

We need not provide any funds to you or otherwise allow you to access or use a *product* or our *electronic banking services* if:

- we consider there may be a *default*;
- you have not satisfied any pre-condition to use the *product* set out in our *approval*, our *letter of offer*, the applicable *product terms*, elsewhere in our banking agreement or as we notify you at any time;
- you have not given us the *security* (if any) we require in addition to the *security* set out in Part I (Security);
- we consider that you or any *security provider* may not be able to satisfy your obligations to us under our banking agreement or any *security*. We may determine this is the case

if, for example, there has been a change in your or a *security provider's* financial position since the date of your *application*;

- we advise you that funds can only be provided or the *product* can only be used during a specified period (called the availability period), and that period has expired;
- your request for funds exceeds the applicable limit;
- it is illegal in your country to use encryption devices or software to secure communications over the internet;
- you trade in rough diamonds
- you have not provided us with all other documents and information we reasonably request;
- you or any *security provider* give us any incorrect, incomplete or misleading information or make an incorrect or misleading representation or warranty.
- It is not permitted to route funds generated from business transactions undertaken by you, through Individual Banking Accounts.

In addition, for some *products* we need not provide funds to you or otherwise allow you to use the *product* in any manner, including through our *electronic banking services*, if we decide not to do so (see the applicable *product terms*).

### 3 Review

---

We may review the terms of our banking agreement (including the *product terms* and your conduct under our banking agreement) annually or at any time. Even if there is no *default*, we may (subject to applicable law), at any time:

- terminate or cancel our banking agreement;
- vary any limit or interest rate applying to the *product* or vary the term of the *product*;
- require additional *security*;
- otherwise vary the terms of our banking agreement.

If we vary these Client Terms, we will give you notice and will post the amended terms at <http://www.sc.com/bh>. You should check the foregoing website frequently. Once posted, we will treat your subsequent use of our services and products as your acceptance of the variation.

## Part B - Operating accounts

### 4 Authority

#### Account operating authority

4.1 When you apply for a *product*, you must give us account operating authority details:

- for all *authorised persons*; and
- for joint *accounts*, the method of operation (either, any one accountholder to give instructions or all accountholders to give instructions jointly). If no method of operation is specified, any one accountholder may operate the account.

If on a joint *account* you require more than one accountholder to sign, then you may view (but not give instructions on) the *account* using an *electronic banking service* if each relevant accountholder approves the relevant access.

4.2 We act on the account operating authority until you vary (by removing or adding *authorised persons*) or cancel it. If you want to vary the account operating authority by changing either the *authorised persons* or the method of operation, or cancel the account operating authority, you must give us instructions in writing. On receipt of the instructions, we vary or cancel the account operating authority. The variation or cancellation becomes effective within seven banking days after we accept your instructions. We may continue to act on the existing account operating authority until the variation or cancellation becomes effective.

4.3 We will honour payment of all cheques and other instruments signed in accordance with the previous authority if they are dated before, but presented after, we have processed the instructions.

4.4 We rely on any instructions given by an *authorised person* in accordance with the account operating authority.

4.5 An *authorised person* must use the same signature for all *products* as used on the account operating authority.

#### Scope of account operating authority

4.6 Except to the extent you may limit the authority of an *authorised person*, each *authorised person* may act on the *account*. Depending on the *product*, an *authorised person* may:

- draw cheques;
- overdraw to any extent permitted by us;
- withdraw money in any manner;
- give and cancel authorities in our usual form for periodical payments;
- stop a payment of a cheque drawn on the *account*;

- access and operate the *account* using an *electronic banking service* in accordance with our banking agreement;
- obtain statements of *account* and any information required concerning the *accounts* generally;
- obtain cheque books and endorse cheques or other instruments payable to your order or if it is a joint *account*, payable to any one or more of you; and
- elect on your behalf to receive *eStatements* and notices electronically (instead of by mail), and cancel that election.

#### Conducting an account in joint names

4.7 Unless otherwise agreed with us when a joint *account* is opened:

- operations on the *account* are governed by the account operating authority;
- we need not enquire into the circumstances of any instructions any of you may give in connection with the conduct of the *account*;
- we are authorised to accept for credit of the joint *account*, any cheque or other instrument payable to one or more of you;
- each of you is liable to us jointly and separately for the *balance owing* (including if we permit an overdraw);
- if the account operating authority is “single signing authority” and any one accountholder instructs us to stop accepting instructions from any other accountholder, or different accountholders give us conflicting instructions, we may suspend the operations on the *account* until we receive confirmation from all accountholders;
- if the account operating authority is “single signing authority” and we are notified that an accountholder becomes *insolvent* or incapacitated, we may suspend operation of the *account* until we are satisfied that all other accountholders are aware of the circumstances and the legal representatives of the affected accountholder has provided us with the information we require to resume operations on the *account*;
- if the account operating authority is “both/all to sign” and we are notified that an accountholder becomes *insolvent* or incapacitated, we accept instructions only from the affected accountholder’s legal representative and all other accountholders; and
- if one of you dies, the surviving accountholder may advise if they wish to

continue the account, and the bank will freeze the account until a legal representative is appointed..

- 4.8 If one joint accountholder dies, the obligations of the surviving accountholder and our rights (including set off) under our banking agreement are not affected.

## 5 Instructions

### Authorisation

- 5.1 You authorise us to act on instructions from you or any *authorised person* (including any instructions we believe to have been given by you or an *authorised person*). You acknowledge that for *electronic banking services*, we may require use of a *security code* and use of a *security code* is evidence that the instruction is authorised by you or an *authorised person*. However, also see clause 18 (Liability for transactions).
- 5.2 You agree that the use of *security codes* is adequate identification of you. We are entitled to act on instructions (provided using the *security codes*) without obtaining any further written or other confirmation from you. You agree that we will not be liable for taking such action unless you had notified us before such unauthorised instructions were given to us that your *security codes* are or might be known to someone else.

### Form of instructions

- 5.3 Instructions must be given in writing. However, we may accept instructions by telephone, fax or through any *electronic banking service* if you produce any documents we require.
- You are responsible for ensuring the timeliness, accuracy, adequacy and completeness of all instructions given by you. We will not be liable for any *loss* or damage as a result of:
- your instructions to pay or transfer funds being late, inaccurate, inadequate or incomplete; or
  - any third party refusing or delaying to pay or transfer the funds to the account of the intended payee.
- 5.4 You acknowledge that email is not a completely reliable or secure method of communication. You must not use it to send us:
- notices in connection with any of our banking agreements; or
  - sensitive communications, such as payment instructions. Payment instructions should be sent through the *electronic banking service* connected to your *account*.
- 5.5 You acknowledge that all instructions given (and our records of those instructions) in electronic form are original documents in writing. You agree not to challenge their validity, admissibility or enforceability on the basis they are in electronic form.

- 5.6 You must ensure your *account* has sufficient funds for the purposes of giving instructions to us.
- 5.7 All instructions cannot be reversed and are binding on you.
- 5.8 When we receive a transaction instruction from you, we will debit any payment plus any charges payable for the transaction from your *account*.
- 5.9 Contact us if you need to confirm that an instruction has reached us and that it will be carried out by a particular time.
- 5.10 We will be deemed to have received or executed your instruction only when you have received our confirmation that we have received or executed such instructions.

### How we may act

- 5.11 We may:
- act on incomplete or unclear instructions if we reasonably believe we can correct the information without referring to you or an *authorised person*. Otherwise, we may refuse to act on incomplete or unclear instructions;
  - act on instructions which conflict with each other and determine the order of acting if multiple instructions are received;
  - specify conditions on which we accept any instructions;
  - verify any instruction we receive by contacting you;
  - require written confirmation from you of a particular instruction;
  - we may reverse any action taken on the basis of an instruction if our internal checks indicate that the instruction was not from you or an authorised person. We will not be responsible for any *loss* to you that results from such reversal;
  - act in accordance with our usual business practice and procedure and we need only accept instructions if we consider it reasonable and practicable to do so. For example, we may refuse to act if an instruction may involve a breach of our policy, any security procedure or any law or requirement of any authority (including any economic and trade sanctions imposed by any regulator in any jurisdiction where we operate in or by any supranational organisation, official body including, but not limited to, Her Majesty's Treasury, the United Nations, the European Union or any country), result in an *account* being overdrawn, appears to conflict with another instruction from a joint accountholder, or if we genuinely believe or suspect the instruction is unauthorised.
- 5.12 We will not execute your instructions, and will not be responsible for any *loss* resulting from



such non-execution, if on the stipulated date of execution:

- there are insufficient funds in your *account* to execute your instructions; or
- your *account* does not contain sufficient funds to pay any charges, fees, interest or other sums that may be payable by you to us;
- you did not correctly use the *electronic banking services*;
- *circumstances beyond our control* prevent your instructions from being carried out despite reasonable precautions taken by us;
- the funds you instruct us to transfer or pay exceeds your personalised daily transfer limit or the category limit imposed on your *account*, whichever is lower;
- your *account* or any funds in your *account* have been put on hold;
- an order of court or any applicable law prohibits us from carrying out your instructions;
- our policy, security procedure or requirement of any authority (including any economic and trade sanctions imposed by any regulator in any jurisdiction where we operate in or by any supranational organisation, official body including, but not limited to, Her Majesty's Treasury, the United Nations, the European Union or any country) prohibits us from carrying out your instructions; or
- your *account* is closed, frozen or inaccessible for any reason.

- 5.13 We may impose a service charge on unsuccessful *applications* to transfer funds or pay bills in the event this is due to the circumstances set out in the first 2 sub-points of clause 5.12 above. You will also be responsible for any charges imposed, or any other action taken, by a receiving bank or payee or an intended receiving bank or payee if any of the circumstances in clause 5.12 apply.

#### Payment instructions

- 5.14 You authorise us to act as the instructing financial institution to send your payment instructions (for example a cheque, traveller's cheque, money order or other similar instrument). You also authorise us or any third party who receives the payment instructions to act on them as if you had sent the payment instructions directly to them.

#### Inability to process

- 5.15 If we cannot process your instructions, we will, where possible, attempt to notify you of this.

#### Timing

- 5.16 If we receive an instruction on a non-banking day or after our "cut-off time" for a *product*, we may treat it as having been received on the next banking day.

#### Stopping or reversing a transaction

- 5.17 If we are instructed in writing to stop or reverse a transaction, we will attempt to do so. However, we are not liable for any *loss* you incur if we cannot do so. You will pay us for any *costs* we may incur in trying to stop or reverse a transaction.

#### Risks

- 5.18 You acknowledge and accept the risks of giving instructions by telephone, fax or through any *electronic banking service* (including the risk of technical malfunction in your or our *electronic equipment*, the risk of any instructions being unauthorised or given by an unauthorised person, the risk that we may process instructions twice if you send the same instructions to us in different forms and the risk that any information sent by *electronic banking services* cannot be guaranteed to be secure or free from virus, delay or any other third party attacks). In particular, we will not be responsible for wrongful instructions caused by malware in your computer or device; or man-in-the-middle attacks.).

#### Instructions from us

- 5.19 You and each *authorised person* must follow our instructions in connection with accessing or using a *product* and comply with all applicable laws.

## 6 Account overdraw

- 6.1 If you or an *authorised person* makes any withdrawal, payment or other transaction on an *account* (including by cheque or use of a *card* or *electronic banking service*) or any other debit is made to the *account* which would result in:

- a debit (or negative) balance in the *account*; or
- any agreed overdraft limit applying to the *account* under a line of credit or other loan facility being exceeded,

this is known as overdrawing the *account*.

- 6.2 We need not:

- accept any instruction or allow any withdrawal or transaction or honour any cheque or other instrument drawn on an *account*, which would cause an *account* to be overdrawn; or
- transfer funds from any other *account* to the overdrawn *account* in order to effect the withdrawal or transaction.

- 6.3 We may (but need not) allow an *account* to be overdrawn (even if no request has been made for an overdraft) if we believe that an overdraft is

necessary for us to carry out instructions from you or an *authorised person*.

6.4 If we allow an *account* to be overdrawn:

- this only applies for that particular instruction and this does not mean that we will allow a similar overdraft in the future;
- the amount by which the *account* is overdrawn is treated as an advance by us to you and you owe us a debt equal to that amount;
- when we ask, you must repay that advance and any interest which is calculated in accordance with our usual practice and at the interest rate we notify you.

## 7 Notices and communications

### Contact information

7.1 You must give us in writing your address, telephone, fax number, email address and mobile phone number for receipt of notices and other communications in connection with our banking agreement. If these details change you must give us reasonable advance notice in writing before the change has taken place. If you intend to live outside the Kingdom of Bahrain you must immediately notify us.

### Form of notices and communications

- 7.2 Unless otherwise provided in our banking agreement, notices and communications shall be sent to the address, telephone number, fax number, email address or mobile phone number last notified. You authorise us to send notices and communications to you in connection with our banking agreement electronically including by fax, email, *SMS* or via the *online banking* inbox.
- 7.3 In some cases, our notices and communications may be made as public announcements in daily newspapers, posted at any of our branches, *our ATMs* or on our website.

### When notices and communications to you are effective

- 7.4 Unless otherwise provided in our banking agreement, our notices and communications to you are effective:
- if sent by fax, at the time shown on the transmission report as being successfully sent;
  - if delivered personally, at the time of delivery;
  - if sent by post within the Kingdom of Bahrain, 5 banking days after posting;
  - if sent by post outside the Kingdom of Bahrain, 10 banking days after posting;
  - if sent by email or *SMS*, 4 hours after we send it unless we receive a delivery failure receipt;

- if delivered via the *online banking* inbox, 24 hours after we send it; and
- if published in daily newspapers, posted at any of our branches, *our ATMs* or on our website, at the time of publication or posting.

### When notices and communications to us are effective

- 7.5 Your notices and communications are effective when we actually receive them in legible form and only if they are expressly marked for the attention of the department or officer identified by us (or any substitute department or officer as we notify you).
- 7.6 You should give us any other formal notice in connection with the *electronic banking services* in writing to any of our branches in the country where you maintain an *account*.

### Recording of telephone conversations

- 7.7 Subject to any applicable law, you consent to us recording our telephone conversations with you or an *authorised person* (and you confirm you are authorised to provide consent on behalf of the *authorised person*). We may inform that person when we do. We may use the recorded conversations or transcripts in any dispute in connection with our banking agreement.

### Digital signatures

- 7.8 Instructions and communications digitally signed and supported by a digital certificate have the same validity, admissibility and enforceability as if signed in writing.
- 7.9 Any notice or communication that is digitally signed must comply with any applicable law.

### Electronic contracts

- 7.10 You are satisfied that electronically executed contracts are enforceable despite the legal risks associated with them.
- 7.11 You must not dispute the contents of any notice or communication (including any *application*) sent to us using *electronic equipment*.

### Notices and communications to joint accountholders

- 7.12 If you are joint accountholders, notices and communications (including notices of any variation to our banking agreement and any statements (including any *consolidated statements*)) sent to the address you have notified us as the address for receipt of notices and other communications in connection with our banking agreement are taken to be given to all of you.
- 7.13 All communications, including communications through the *electronic banking services*, which meet our internal requirements shall be deemed to be valid, accurate and authentic.

### Phone banking

- 7.14 When using phone banking, if you ask and we quote any exchange rate or interest rate to you, the rates are for your reference only and are not



binding on us unless we later confirm the rates in writing.

- 7.15 You must ensure your *account* has sufficient funds for the purposes of giving instructions using phone banking.

## Part C - Electronic banking

### 8 What is electronic banking?

#### Overview

- 8.1 *Electronic banking services* are a range of banking and other services or facilities that use *electronic equipment* and include:
- Online Banking
  - ATM and debit card services
  - Automated phone inquiries system
  - services provided via cash deposit machines
  - SMS alert
  - electronic alert
  - Mobile Banking
  - Phone Banking
  - fund transfer services
  - point of sale banking
  - eStatements
  - other e-commerce or value added services.

Please contact us for details of the *electronic banking services* available to you.

#### Using electronic equipment

- 8.2 When a transaction is made with *electronic equipment* using a *security code*, you authorise us to act on the instructions entered into that *electronic equipment*.

We treat use of a *security code* as evidence that you or an *authorised person* issued the instructions.

#### Problems with instructions

- 8.3 If it is not possible to direct an *electronic banking service* to a specified *account* in accordance with the instructions you or an *authorised person* gives through the *electronic equipment*, we may direct it to any *account* that is linked to a *security code*.

### 9 Using electronic banking services

#### Availability

- 9.1 *Electronic banking services*, and certain facilities under the *electronic banking services*, may be available only for certain types of *accounts* or *products* and not others. You accept that there are certain facilities and services that cannot be accessed through our *electronic banking services*.

#### Eligibility

- 9.2 You and each *authorised person* must be 21 years of age to use *electronic banking services*.

However, if we permit you or an *authorised person* to use *electronic banking services* even though you or they are below 21 years of age, this does not affect our rights under our banking agreement.

#### Preconditions to use

- 9.3 We only make an *electronic banking service* available if:
- you are recorded as the legal and beneficial owner of an *account* and use of the *electronic banking service* for such *account* is acceptable to us;
  - you have registered our *electronic banking service*. Contact us to arrange this; and
  - you and each *authorised person* have complied with the activation procedures we specify.

#### Guidelines

- 9.4 If we issue any guidelines in connection with the use of any *electronic banking services*, the guidelines must be followed whenever anyone accesses or uses the *electronic banking service*. We are not liable for any *loss* you incur as a result of any failure to do so.

#### Limits

- 9.5 *Electronic banking services* may be limited to specific amounts set by law or by us or by the owner or operator of the *electronic equipment*. For example, there are maximum and minimum daily withdrawal amounts that may vary.

#### Application of terms

- 9.6 These terms apply to your use of an *electronic banking service* whenever you subscribe for the *electronic banking service* even if you subscribe after you begin to use a *product*.

#### Joint accounts

- 9.7 If the operating authority for a joint *account* is "single signing authority", you agree that:
- all joint accountholders may operate the *account* using the *electronic banking services* in accordance with these Client Terms (even if you are not registered to use the *electronic banking services*); and
  - any single joint accountholder may validly give instructions by the *electronic banking services* in connection with the joint *account*.

#### Operating times and availability

- 9.8 The *electronic banking services* are usually available for use during normal operating hours or at the times set out in any applicable guidelines or otherwise notified to you. However, routine maintenance requirements, excess demand on the systems and *circumstances beyond our control* may mean it is not always possible for the *electronic banking*

services to be available during all normal operating hours, which you accept.

- 9.9 The availability and proper functioning of *electronic banking services* depends on many variable circumstances, including location, mobile network and internet availability, signal strength, and proper functioning of hardware, software, your mobile network operator, mobile phone and computer.

#### Software compatibility

- 9.10 When you use our *electronic banking services* we may provide your system with *electronic banking software* which may be needed for you to operate such *electronic banking services*. Alternatively, the *electronic banking software* may be supplied to you in some other way. It is your responsibility to ensure that the *electronic banking software*, if supplied to you, is compatible with your system. We shall not be responsible for any loss or damage you suffer as a result of any incompatibility between the *electronic banking software* and your system.

#### Ownership rights in connection with the *electronic banking software* and other information

- 9.11 If supplied, you will have a non-exclusive, non-transferable, temporary licence to use the *electronic banking software* only for the purpose of accessing the *electronic banking services*. The *electronic banking software* contains valuable information that belongs to us or others. You must not transfer, modify or tamper in any way with the *electronic banking software*.
- 9.12 You are responsible for complying with the local laws of the country from which you use the *electronic banking software*.

#### Access

- 9.13 When you use *electronic banking services* you must:
- not access the *electronic banking services* using any *electronic equipment* not owned by you or which you are not licensed or authorised to use; and
  - take all reasonably practical measures to ensure that any *electronic equipment* from which you access the *electronic banking services* is free of and adequately protected against any computer virus or other malicious software.
  - As the *electronic banking services* can be accessed through the internet, other communication channels or, as the case may be, public systems over which we have no control, we will not be responsible for any loss or damage suffered by you or them as a result of any computer viruses, Trojan horses, worms, software bombs, malware or similar processes arising from your use of the *electronic banking services* through the internet or those other communication channels or public systems.

#### Unauthorised overdrafts

- 9.14 You cannot rely on the operation of the *electronic banking services* to prevent an unauthorised overdraft being created. For example, you must remember that cheques and any payment instructions you or an *authorised person* has given using the *electronic banking services* may not be given immediate value or immediate effect and might not always be immediately reflected in the *balance owing*.
- 9.15 You must not use the *electronic banking services* to create an unauthorised overdraft on your *account* and we are entitled to refuse to accept any instruction that would do so. If an unauthorised overdraft is created, we may take any action we think fit and charge any interest and charges to the *account* in question.

#### Information provided at ATMs not conclusive

- 9.16 Information provided at ATMs in connection with your *account* (such as your credit or debit balance) may not reflect the *balance owing* at that time.

#### Electronic alerts

##### 9.17 The *electronic alerts* available are:

Alert type	Description
SMS alerts - automatic alerts	No prior subscription required.
Email alerts - automatic alerts	No prior subscription required.

- 9.18 We may vary the types of *electronic alerts* available without notice to you. They are sent only when available and practicable.
- 9.19 We will send the *electronic alerts* to either your *mobile phone number* or an email address you provide. In the event you want to make any changes to your mandatory alerts, this must be done by through our contact centre.

#### Availability

- 9.20 The availability and proper functioning of *electronic banking services* depends on many variable circumstances, including location, mobile network and internet availability and signal strength, and proper functioning of hardware, software, your mobile network operator, mobile phone and computer.

#### Suspension

- 9.21 We may suspend any *electronic banking service* temporarily at any time for maintenance and upgrading of services.

#### Fees and charges

- 9.22 We may charge you fees and charges for the *electronic banking services*. We can change

these fees and charges by giving you at least 30 days' notice. If we give you such a notice, you will not have to pay any proposed increase as long as you cancel your use of the *electronic banking service* during the 30-day notice period. However, your continued use of the *electronic banking service* after the 30-day notice period shall be conclusively deemed to be your acceptance of such changed fees and charges.

- 9.23 In addition to any fees and costs you must pay us, you must pay any fees or charges imposed by the provider of the *electronic equipment* and your telecommunications provider for using the *electronic banking services*.

#### Variations

- 9.24 We may at any time:
- vary the way any *electronic banking service* operates; or
  - add to, remove or otherwise vary, end or suspend any of the facilities available under any *electronic banking service*.
- 9.25 You and each *authorised person* are taken to be bound by any variation to the operation of an *electronic banking service* if you or they continue to access the *electronic banking service* after we notify you of the variation.

#### Ownership of software

- 9.26 If we allow you to use any *electronic banking service software*, we grant you a non-exclusive licence to use the *electronic banking service software* only for the purpose of accessing *electronic banking services*. The *electronic banking service software* is valuable property which belongs to us or others.
- 9.27 You must not:
- take copies, sell, assign, transfer or otherwise deal with the *electronic banking service software* or your licence to use it; or
  - attempt to decompile, reverse engineer, input or compile any of the *electronic banking service software*.
- 9.28 If you access *electronic banking services* in a country other than the Kingdom of Bahrain you must comply with the laws of the other country including obtaining any licence you need to take the *electronic banking service software* into or out of the country.

## 10 Mobile and SMS banking

- 10.1 We may restrict access to *mobile banking and SMS banking*. For example, for some *products* we may not offer it to *accountholders* or *cardholders* who are minors or joint *accountholders*.
- 10.2 *Mobile banking* and *SMS banking* are only available for mobile phones and similar devices with data connections which meet the specifications and configurations we specify. You must obtain and maintain a mobile phone

and data connection which meet these requirements at your own expense.

- 10.3 You may have to apply to us for use of *mobile banking* or *SMS banking* by *online banking* or by any other method as stipulated by us.
- 10.4 We may take up a maximum of 7 banking days from the date of receipt of your *application* to activate *mobile banking* and *SMS banking*.
- 10.5 Any transaction made through your *mobile banking user ID* shall be deemed to have originated from you if the correct login password was submitted.
- 10.6 The *mobile app* and the information or materials obtained via the *mobile app* and *mobile banking* are granted to you by us for your sole use on a non-exclusive and non-transferable basis.
- 10.7 *Mobile banking* and *SMS banking* are available to you only if you are within the cellular or mobile network service range of the particular cellular or network service provider providing services to you. We are not responsible for your inability to use *mobile banking* and/or *SMS banking* if you are not within such network service range.
- 10.8 You agree to pay us and any third party telecommunication providers all applicable rates and charges related to your use of *mobile banking* or *SMS banking*, and we shall debit from your *account* any unpaid rates and charges.
- 10.9 We may change the layout, form and wording of any of our *mobile apps* or screens and in particular, those on which our *mobile banking* is provided.

#### Setting preferences and receiving alerts

- 10.10 We may not give effect to any *preferences* if we have reason to suspect that the *preferences* are not genuine, are improper or unclear.
- 10.11 Your *mobile phone number* and email account must be active and accessible to receive *electronic alerts*. You acknowledge that if your *mobile phone number* or email account remains inaccessible for a continuous period, you may not receive *electronic alerts* sent during such period.

*Mobile* and *SMS banking* are dependent on the infrastructure, connectivity and services provided by service providers engaged by us or you. You therefore accept that timeliness, accuracy, and/or readability of *electronic alerts* will depend in part on these third party service providers. We are not responsible for non-delivery or delayed delivery, error, loss or distortion in transmission of *electronic alerts* if this is due to the fault of such service providers.

## 11 Fund transfer services by electronic banking services

- 11.1 This clause 11 applies only if the respective services are available under the *fund transfer services* for your type of *product*.
- 11.2 You and each *authorised person* may use *electronic banking services* to access the

following services for the purposes set out below:

Name of service	Purpose
Interbank funds transfer service	To instruct us to transfer funds from a <i>source account</i> to a specified account with another local bank.
Own account funds transfer service	To instruct us to transfer funds between <i>accounts</i> . Unless we otherwise agree, this service may only be used where all named accountholders are identical across the <i>accounts</i> . This service does not allow funds to be transferred to or from accounts which are known to us to be held by you in other capacities (including trust accounts or estate accounts).
Bill payment service	To instruct us to transfer funds for payments from a <i>source account</i> to a specified payee.
Third party intrabank funds transfer service	To instruct us to transfer funds from a <i>source account</i> to a specified account with us which is held in the name of a person other than you, or an account known to us to be held by you in other capacities.
International telegraphic transfer service	To instruct us to transfer funds from a <i>source account</i> to a specified account with a bank in another country.
Transfer between account and Mobile Wallet	To instruct us to transfer funds from a <i>source account</i> to an electronic account accessed through a mobile phone that can be used to store and transfer value.

- 11.3 We reserve the right to select the agent, where necessary, to effect the remittance to places where we do not have a presence.
- 11.4 Encashment of the remittance is subject to our internal policies and guidelines as well as the laws and regulations of the country where encashment is to be made. In this respect, you must comply with all anti-money laundering and anti-terrorism laws. Neither we nor the agents are responsible for any *loss* or delay caused by such laws and regulations.
- 11.5 If you require a refund of the remittance amount, we refund you at the prevailing buying rate for the relevant currency less all charges and expenses.
- 11.6 We will determine the order of priority in executing your instructions to transfer funds and any other existing arrangements or instructions you may have made with or given to us.
- 11.7 We cannot guarantee the time at which the receiving banks will credit the account of your payees. You are responsible for initiating your transfer instruction to us sufficiently in advance of the due date of your transfer to avoid incurring a finance charge or other charges.
- 11.8 The rate of exchange applying to each electronic fund transfer transaction is our prevailing rate of exchange for the relevant currencies at the time that such transaction is processed, and not at the time the instruction is entered by you. You

must indemnify us for any shortfall arising from such conversion.

- 11.9 If you use any of our funds transfer services:

- You must register each recipient using *online banking* before you may make an online funds transfer to the recipient. You are solely responsible to ensure that all the information provided with respect to the online funds transfer is true and accurate; and
- The rate of exchange apply to each online funds transfer is our prevailing rate of exchange for the relevant currencies at the time the online funds transfer is processed, and not at the time the instruction is entered by you.

- 11.10 We will not be liable for any *loss* incurred as a result of you not complying with any of your obligations or responsibilities with respect to our fund transfer service.

We reserve the right to revise all funds transfer charges with notice.

#### Fund transfer limits

- 11.11 You and each *authorised person* may issue as many instructions to transfer funds in any one day as you wish. However, you and each *authorised person* may only issue instructions to transfer up to the category or personalised limit per day.
- 11.12 The category daily limit may differ for different types of fund transfers and different types of *accounts*. The limits may also be applied on an aggregated basis between different *fund transfer services*. For details of the preset limits, see our website.
- 11.13 You may lower the preset limit for *accounts* by *online banking*. Your personalised limit applies to all *accounts*.
- 11.14 You may increase the limit after lowering it (subject always to the ceiling of the preset daily limit) you may do so online as set out on our website. Alternatively, please contact us.
- 11.15 Each International Telegraphic Transfer Service transaction is subject to minimum and maximum transfer amounts per transaction, as set out on our website.

#### Bill payment services

- 11.16 If you use the bill payment services, we may give reports to payees, listing all users of the *electronic banking services* who have made payments to the payee and the respective amounts paid by each of those users. You consent to us disclosing to the payee any information required in the reports.
- 11.17 We may provide a report on a daily or other regular basis to all payees. This report will list out all the users of the bill payment services who have made payments to that payee and the respective amounts paid by each of those users to that payee.



11.18 Neither you nor any *authorised person* may issue instructions which would cause any limit we set for the bill payment services to be exceeded.

11.19 Payees may only receive payments after any minimum processing time we set.

#### International Telegraphic Transfer Service

11.20 If you or an *authorised person* uses the International Telegraphic Transfer Service:

- you or they must register each recipient using *online banking* before you or they may make an *online telegraphic transfer* to the recipient. Once a recipient has been registered, you are solely responsible to update any changes to the recipient's particulars (excluding name or identity particulars) by the *electronic banking services*. We are not liable for any *loss* which may result if you fail to update the recipient's particulars before making an *online telegraphic transfer*; and
- the rate of exchange applying to each *online telegraphic transfer* is our prevailing rate of exchange for the relevant currencies at the time the *online telegraphic transfer* is processed, and not at the time the instruction is entered by you or the *authorised person*.

#### When we need not execute fund transfer instructions

11.21 We need not execute any fund transfer instruction if on the date set for effecting the fund transfer:

- there are insufficient funds in the *source account* to make the fund transfer; or
- you or an *authorised person* did not correctly use the *electronic banking services*;
- an order of court or any applicable law prohibits us from executing the fund transfer instructions;
- our policy, security procedure or requirement of any authority (including any economic and trade sanctions imposed by any regulator in any jurisdiction where we operate in or by any supranational organisation, official body including, but not limited to, Her Majesty's Treasury, the United Nations, the European Union or any country) prohibits us from executing the fund transfer instructions; or
- *circumstances beyond our control* prevent the fund transfer from being carried out, despite reasonable precautions taken by us.

## 12 eStatements

12.1 You may elect to receive *eStatements* by one of the following methods:

Method	Description
Email, online or	Your <i>eStatement</i> is sent by email to your email address (last notified). Your

in your application	<i>eStatement</i> will also be available by <i>online banking</i> .
Online only	An "eStatement Notification" message is sent to your email address (last notified) to advise you that your <i>eStatement</i> is available. You may then access and/or download your <i>eStatement</i> by <i>online banking</i> .

You may switch the manner in which you receive *eStatements* by contacting us.

- 12.2 Despite the features or options offered at the time you first register to receive *eStatements*, we may stop issuing paper printouts of your statements at any time. However, if you ask, we agree to give paper printouts on the basis that you pay the applicable fee (see the **Tariff Booklet** or contact us at one of our branches or use phone banking).
- 12.3 You are taken to receive each *eStatement* within 24 hours of the *eStatement* or *eStatement* notification being sent by us.
- 12.4 You must use only software compatible with the *eStatement* service to access the *eStatement*.

## 13 Other services and programmes

- 13.1 We are not responsible for any services that are not controlled by us, whether such services are available electronically or otherwise and we are not liable for any *loss* you incur in connection with that service. You are responsible for complying with all the terms and conditions of using that service and paying all the *costs* in connection with it.
- 13.2 We may offer incentive programmes or value added services in connection with our services. These may be provided by us or a third party. We may vary or withdraw the programmes or services at any time. We do not guarantee or warrant their quality and, if they are provided by a third party, they are provided on the terms offered by the third party (including the third party's privacy policies). Please contact us if you want to find out more information about the terms of the programmes or services.

## Part D - Cards

### 14 Cards - generally

We may agree to issue *ATM cards*, *debit cards*, *credit cards* or *prepaid cards*. This clause sets out general provisions which apply to these types of *cards*. Additional terms apply to specific types of *cards* (see these Client Terms and the applicable *product terms*).

#### Issue of cards

- 14.1 We may issue a *card* to you and, if you ask, to each *authorised person*.
- 14.2 A reference to terms and conditions on a *card* is a reference to the terms of our banking agreement.

#### Card is our property

- 14.3 The *card* remains our property and is not transferable to another person. We may suspend the use of the *card* without notice to you. You must ensure that the *card* (and, if applicable, any software stored on it) is not defaced, damaged, bent or modified, reverse engineered or decompiled, in any way.

#### Signatures

- 14.4 A *card* must be signed immediately on receipt unless otherwise not required by us.
- 14.5 You must ensure that the signature of the *authorised person* on the *card* is the same as on the account operating authority. However, if we accept a different signature, you remain liable for the transaction.
- 14.6 When a *card* is used the signature on any sales draft, credit voucher or other transaction record is binding and conclusive evidence that you have accepted the fees or charges which are charged to a *linked account*. You should keep the transaction records that you or any *authorised person* are given.

#### Use of cards

- 14.7 *Cards* may be used to pay for goods and services to access cash or perform other transactions we notify. However, where a particular function is permitted, this is limited to particular channels as advised. For example, paying for goods and services and accessing cash may be limited to *merchant* terminals or *ATMs* which display the relevant *card* logo.
- 14.8 A *cardholder* may use a *card* to authorise transactions in any manner we permit. This may include use of the *card* number without the physical *card*.

#### Transaction limits

- 14.9 We or other financial institutions may impose transaction limits on different types of transactions which may be made using a *card*. For details of the limits we impose, please contact us.

#### Your liability

- 14.10 Except as otherwise set out in our banking agreement, you are liable for all transactions made using a *card* or the *card* number.

#### Expiry date

- 14.11 You must not use a *card* after:

- its expiry date; or
- the date we notify you of its cancellation or replacement.

#### Restrictions on use of a card

- 14.12 Neither you nor any *authorised person* may use a *card*:

- for any unlawful activity (including a purchase of goods or services that is illegal or prohibited by the laws of the Kingdom of Bahrain or by the laws of the country where the purchase is made); or
- to pay debts incurred in connection with on-line gambling, wagering or betting activities conducted via internet.

- 14.13 We may refuse to approve transactions made using a *card* if we believe or suspect the transactions are illegal, fraudulent, dishonest or unauthorised. However, we need not determine or enquire into the purpose or legality of the transaction.

#### Overdrafts on linked account

- 14.14 Neither you nor any *authorised person* may use a *card* for a transaction if it would cause a *linked account* to be overdrawn. If the *linked account* is overdrawn, we may refuse to approve the transaction.

#### Replacement and renewed cards

- 14.15 If, for example, a *card* is damaged, and you or an *authorised person* asks, we may issue a replacement *card*. You must pay the applicable fees (see the *tariff booklet* or contact us).
- 14.16 We treat any use of a replacement or renewed *card* as a valid activation of the *card*.

#### Features on a card

- 14.17 We may enter into arrangements with third parties (including service providers and *merchants*) to offer additional services or features on your *cards*. If offered, these are provided on a best efforts basis only. We are not liable for any *loss* you suffer in connection with these services or features.

- 14.18 We are not liable for the loss or inaccuracy of any information stored on a *card*.

#### Cancellation or expiry

- 14.19 You may cancel a *card* by giving us notice in writing. You must immediately destroy any cancelled or expired *card*.

## Refunds

- 14.20 A *merchant* must issue a valid credit voucher to make a refund for goods or services purchased by using a *credit card*. We can only credit the *linked account* with the refund when we receive the voucher or other notification from the *merchant's* bank.

## Disputes with merchants

- 14.21 We are not liable for:

- the refusal of any *electronic equipment* or *merchant* to accept the *card*; or
- any defect or deficiency in goods or services supplied to you by any *merchant*.

You must resolve any complaint directly with the *merchant* and no claim against the *merchant* may be set off or claimed against us.

## Withholding payment

- 14.22 If you report unauthorised transactions on your *credit card*, you may withhold paying the disputed amount until we complete our investigation. You must pay the disputed amount if your report is proved to be unfounded. We may impose late fees on the disputed amount.

## Exchange rate

- 14.23 Non-local transactions are converted to local currency at a rate we reasonably consider appropriate, which may be a rate set or resulting from procedures adopted by a third party. For example, if the *card* is a Visa or MasterCard card, conversion is done using US dollar as the base currency on the date the transaction is received by us or processed, at the exchange rate and at the time determined by Visa International or MasterCard International at its absolute discretion. In any case, the exchange rate may differ from the rate in effect on the date of the transaction due to market fluctuations. Any rate imposed is final and conclusive and you bear all exchange risks, *loss*, commission and other *costs* which may be incurred as a result.

## Using an ATM card

- 14.24 You or an *authorised person* may use an *ATM card* overseas if you or they comply with exchange controls and other applicable laws in the country where you or they are located. If an authority requires us to do so, or we are otherwise required by law or pursuant to agreements with any regulator or any authority to do so, or if we need to comply with internal policies associated with any applicable order or sanction of an authority, you or an *authorised person* may be prevented from using an *ATM card* overseas.
- 14.25 If you or an *authorised person* uses an *ATM card* overseas and the *ATM* does not allow a choice of account for withdrawals, the order of accounts we debit is in accordance with our usual practice.
- 14.26 You authorise us to disclose information to parties involved in the provision of *ATM* services

and you authorise them to disclose information to us about an *account*, your *PIN/password* and transactions.

## Return of ATM cards

- 14.27 If your *account* is closed, you must ensure that all *ATM cards* issued in connection with the *account* are returned to us.

## 15 Debit cards

### Where you may use a debit card

- 15.1 A *debit card* may be used in the Kingdom of Bahrain and in most countries overseas,

### Pre-authorisation procedure

- 15.2 Some *merchants* are required to specifically authorise transactions using *debit cards*. If this is the case, the transaction is processed as follows:
- the *merchant* debits an amount determined by it (called a "blocked amount") from a *linked account* on the transaction date or the billing date, whichever is the earlier, regardless of the actual final transacted amount;
  - the difference between the blocked amount and the transacted amount is released and credited into a *linked account* after we process and pay the transacted amount; and
  - if there is any difference between the transacted amount billed or there is any delayed billing by the *merchant*, we may make any necessary adjustment by debiting or crediting a *linked account*, to reflect the correct transacted amount.

### Minimum balance of linked account

- 15.3 We may set a minimum balance to be maintained in the *linked account* for the use of the *debit card* and we may vary the minimum balance without notice to you.

## 16 Reward points scheme

- 16.1 Some types of *cards* have a *reward points scheme*. For details please refer to the *product brochure* or contact us.
- 16.2 *Reward points* may be earned when a *cardholder* (including any person you authorise as a supplementary cardholder on your *account*) uses a *card* in the manner specified in the *product brochure*. However, *reward points* accrue on your *account* only.
- 16.3 We may specify from time to time the amount of Bahraini Dinars which needs to be spent using your *card* to earn one *reward point*. We may also from time to time specify other ways by which *reward points* may be earned.
- 16.4 The *product brochure* sets out the method for calculating *reward points* earned. *Reward points* cannot be earned on *reward points purchases*, *cash advances*, interest, fees or *costs*.

- 16.5 *Reward points* accrue from when your *account* is opened and may be redeemed until the *reward points cancellation date*. Except as set out in the *product brochure*, all *reward points* earned before the *reward points cancellation date* are automatically cancelled on the *reward points cancellation date*. Cancelled *reward points* are not reinstated in any circumstances (including if your *account* is reinstated).
- 16.6 Unless set out in the *product brochure* or we notify you that you are allowed a period of time after the *reward points cancellation date* to use or redeem your accrued *reward points*, all applications to use or redeem *reward points* which we receive after the *reward points cancellation date* and any attempted use or redemption of *reward points* occurring after the *reward points cancellation date* is not valid and has no effect.
- 16.7 You may not redeem *reward points* for cash and may only use or redeem *reward points* for the goods and services we specify. If you order any goods and services which require both *reward points* to be used or redeemed and money to be paid, you authorise us to debit your *account* with the amount of the required monetary payment. We may reject other methods of payment.
- 16.8 You may not use or redeem any *reward points* if the statuses of all your *accounts* are not normal or current or if a *cardholder* is in *default* or has otherwise not complied with the terms of our banking agreement.
- 16.9 Unless we agree otherwise, you may not transfer *reward points* from one *account* to another. We may allow you to combine all the *reward points* which you have earned in all your qualifying *accounts* for use or redemption in one or more transactions.

## Part E - Security procedures and liability

### 17 Security procedures

Security procedures for banking services are very important. You must comply with (and ensure each *authorised person* complies with) all security procedures set out in our banking agreement.

#### Issue and cancellation of security codes

- 17.1 We may issue (or in some cases, allow you to select) *security codes* to enable you to communicate with us or to give us instructions by *electronic equipment*.
- 17.2 If you want any other person to be able to give us instructions by *electronic equipment* we can issue them with *security codes*, but you must ask us to do so in writing.
- 17.3 When you use certain *products*, we will issue you with *security codes* and may also require you to obtain from us and use a *one time password* for additional security authentication.
- 17.4 If you lose a *security code*, it stops working or it is disclosed to a person other than an *authorised person*, we may issue you with a new one if you ask us in writing. We may suspend your use of a *product* which requires a *security code* until the new *security code* is issued.
- 17.5 You are responsible for the *security codes* once we send them to you (or the *authorised person*) even if any other person receives or uses them.
- 17.6 You must instruct us in writing if you want to cancel a *security code* issued to you or an *authorised person*.
- 17.7 We may cancel a *security code* without notice.
- 17.8 We are not responsible for any services that are not controlled by us, by or from which you or an *authorised person* obtains any *security codes*, and we are not liable for any *loss* you incur in connection with that service. You are responsible for complying with all the terms and conditions of using that service and paying all the *costs* in connection with it.

#### Protecting security codes, cheque books and passbooks

- 17.9 You and each *authorised person* must take all necessary steps to prevent unauthorised or fraudulent use of your or their *security codes*, cheque books or passbooks.
- 17.10 You must comply with our security guidelines and advice that are provided by us to you.
- 17.11 For example, you and each *authorised person* must:
  - memorise a *security code* and destroy *security code* notifications as soon as possible after receiving or selecting the *security code*;

- not record any *security code* (except where it is disguised in a way that others are not able to decipher it);
- when selecting a *security code*, not select an obvious word or number or one that can be easily guessed by someone else (such as a date of birth, middle name, family member's name or telephone number);
- not voluntarily tell anyone their *security code* or let anyone find out their *security code* – not even family or friends, a joint account holder with you, a member of our staff, or someone giving assistance on a technical helpdesk in connection with any services;
- not record a *security code* (disguised or not) on *electronic equipment* or on a physical device that is a *security code* or computer;
- change *security code* regularly or, at a minimum, whenever we or our systems require you or the *authorised person* to do so;
- not select a *security code* used before;
- not voluntarily give their *security code* to any other person;
- if you or they use *SMS banking*, do not leave the mobile phone unattended or give any person access to the mobile phone in a way that allows access *SMS banking* through the mobile phone;
- keep any passbook or cheque book secure (including keeping it in a safe place).

- 17.12 Neither you nor an *authorised person* may keep records (disguised or not) of a *security code* near records of an *account* (such as an *account number*) or other *security code* device. For example:

#### Never keep *security code* records together with *account records*, cards or mobile phones etc

in a briefcase, bag, wallet or purse (even if in different compartments);

in a car (even if in different areas of the car);

at home in the one item of furniture, even if in different compartments (for example, different drawers of the same bedroom dresser).

in a situation where, if a thief finds a *card*, mobile phone or other physical device to access *electronic equipment* they also find the record of the *security code*.

#### Loss, theft or misuse of security codes, passbooks or cheque books

- 17.13 You and each *authorised person* must notify us by phone as soon as you or they:



- become aware that your or their *security code*, passbook or cheque book, blank cheque or signed cheque may have been lost or stolen; or
- suspect that someone knows your or their or any other *authorised person's PIN/password*; or
- suspect or become aware that there has been unauthorised access to an *account* or use of a *security code*, passbook or cheque book; or
- become aware that your or their computer or mobile phone which you or they use to access any *electronic banking services* may have been lost or stolen; or
- become aware that your or their mobile number has changed,

otherwise you may be liable for any *loss* incurred. You must provide us with any relevant information and give us reasonable assistance in recovering a lost or stolen *security code*, passbook or cheque book.

- 17.14 You are liable for any unauthorised transactions that occur on the *account* linked to a lost, stolen or misused *security code*, passbook or cheque book until you have notified us in writing unless there was a delay due to our communication channels being unavailable. Our decision in relation to a breach of the security procedures or where a *security code*, passbook or cheque book has been lost or stolen is final and binding on you.

#### Loss, theft or misuse of security tokens

- 17.15 You must prevent any unauthorised use or access of the *security token* issued by us to you
- 17.16 If you discover or suspect that the *security token* has been lost, stolen, misused or tampered with, you must immediately notify us. We will deactivate the *security token* and dispatch a replacement *security token* to you.
- 17.17 You are liable for any unauthorised transactions that occur on the *account* linked to a lost, stolen or misused *security token* until you have notified us in writing unless there was a delay due to our communication channels being unavailable.
- 17.18 Our decision in relation to a lost or stolen *security token* is final and binding on you.

#### Responsibility for loss of security codes/security token(s)

- 17.19 You are responsible for and accept all risks associated with the delivery by us to you of the *security codes* and *security token(s)* from the time we transfer these items to you.
- 17.20 It is your responsibility to prevent any disclosure and/or unauthorised use of the *security codes* and/or *security token(s)*. Any individual who uses such *security codes* and/or *security token(s)* shall be taken to have been authorised by you. You agree not to hold us responsible in any way for *losses* you may suffer from your

disclosure, non-receipt or *loss* of *security codes* and/or *security token(s)* or the unauthorised use of the lost *security codes* by any party.

- 17.21 We may require you to pay any fees, charges and all other *costs* for the use and/or replacement of lost *security token(s)*.
- 17.22 We may terminate, suspend or cancel the use of the *security token(s)* without notifying you.

#### Precautions when using electronic banking services

- 17.23 You and each *authorised person* must take the following precautions when using *electronic banking services*.

##### Take the following precautions

Not allow anyone else to operate any *electronic banking services* on your or their behalf without our consent.

Not leave *electronic equipment* unattended while you or they are on-line to any *electronic banking service*. This applies whether *electronic equipment* is sourced independently of us or provided by us in our branches or other premises.

If you or they access any *electronic banking service* from *electronic equipment* in one of our branches, you or they must ensure that you or they have logged out before leaving the branch.

Not access any *electronic banking services* from any *electronic equipment* connected to a local area network (or LAN), such as an office environment, without first making sure that no one else is able to observe or copy your or their access or otherwise gain access to the *electronic banking service* by the *electronic equipment*, network or environment.

Not allow anyone else to observe your or their *security code* when you or they enter it into any *electronic equipment*.

#### Requests for security code or account details

- 17.24 After you initially open an *account* or register for *electronic banking services*, we will never contact you or an *authorised person*, or ask anyone to do so on our behalf, with a request to disclose the *account* details or *security code*. If you or an *authorised person* receive such a request from anyone (even if they are using our name and logo and appear to be genuine) you or they must not disclose the *account* details or *security code*. You or the *authorised person* must notify us as soon as possible.

#### Recovered security code

- 17.25 If you or an *authorised person* recovers a lost or stolen *security code*, you or they must return the *security code* to us without using or attempting to use it.

#### Consent to videoing

- 17.26 By using or accessing a *product* in any manner including through our *electronic banking services* or by using the *security code*, you and each *authorised person* consents to us videotaping or recording you or them on camera at terminals or other facilities where you or they use or access the *product* or *security code*.

## 18 Liability for transactions

### Disputed transactions

- 18.1 If there is a disputed transaction involving a *card*, a *card* number or a cheque book and the *card* or cheque was delivered to you or an *authorised person*, you must prove that the *card* or cheque was not used or issued by you or an *authorised person* at the time the disputed transaction was entered into or recorded (otherwise you are liable).

### Your liability for transactions

You are liable for any *loss* incurred if you act fraudulently or due to your wilful misconduct.

- 18.2 You are liable for the following transactions that occur on an *account* linked to a *security code*, passbook or cheque book:
- transactions carried out with your knowledge and consent;
  - transactions carried out by an *authorised person*, unless you have told us to cancel that *authorised person's security code*, and if relevant, you have taken all reasonable steps to have any *security code* device issued by us, returned to us;
  - transactions carried out by any other person using a *security code*, passbook or cheque book (unless you have told us to cancel that *security code*, passbook or cheque book, and if relevant, you have taken all reasonable steps to have any *security code* device issued by us returned to us). This includes where a transaction which is carried out by someone other than you or an *authorised person* with or without your knowledge and consent, and applies even if you have complied with our requirements regarding safeguarding *security codes*, passbooks or cheque books;
  - transactions conducted using an *electronic banking service* (other than by using a *credit card*) not authorised by you or an *authorised person* (for example, a transaction which is carried out by someone other than you or an *authorised person* without your knowledge and consent) if you or any other *authorised person* have acted fraudulently, acted with gross negligence such as failing to properly safeguard or prevent unauthorised access to a *security code*, passbook or cheque book or not notifying us if a *security code*, passbook or cheque book is lost or stolen;
  - transactions not conducted using a *card* or *electronic banking service* where you or an *authorised person* breach our banking agreement or are negligent in any way; and
  - any other transactions specified in the *product terms*.

## Part F - Payments

### 19 Interest, fees and costs

You need to ensure you are aware of and understand the interest, fees and *costs* referred to in these Client Terms and additional interest, fees and *costs* that may be payable by you in connection with our banking agreement. These are set out in the *tariff booklet* or are available by contacting us.

Our *tariff booklets* and *product brochures* are revised periodically and you must pay the interest, fees and *costs* applying at the relevant time.

#### Interest & fees

- 19.1 You must pay the interest, fees and *costs* applying to a *product* from time to time. Interest rates (including our base lending rates) and fees and *costs* are revised periodically with notice. You can find out current rates and fees and *costs* by contacting us.

#### Service fees

- 19.2 Additional fees and *costs* may apply in the case of services provided in connection with a *product*. For example, the use of *electronic banking services*, or for certain types of payments and deposits such as foreign currency deposits and telegraphic transfers (including fees charged by third party service providers).

#### Government charges

- 19.3 You must also pay us an amount equal to any government charges and duties (however described) on or in connection with our banking agreement. These are payable whether or not you are primarily liable for those charges and duties.

#### Withholding tax on interest earned

- 19.4 Interest earned by you for a *product* may be subject to withholding *tax* in accordance with applicable law.

#### Default interest

- 19.5 From the time any amount under our banking agreement is overdue for payment you will have to pay a late payment fee in accordance with the Tariff Booklet.

#### Calculation

- 19.6 Any interest or fee payable under our banking agreement accrues, and is calculated in accordance with our usual practice. If we agree to capitalise interest, we may add to the outstanding principal amount any interest under this clause which has not been paid. You are then liable for interest under this clause on the total amount.

#### No refund

- 19.7 You are not entitled to any refund of any interest, fee or *costs* you have paid or subsidy you have received including where you do not use a *product* or our banking agreement ends.

#### Costs on cancellation

- 19.8 If our banking agreement ends, you cancel any *product* before using it or you do not proceed to use a *product* within any period we specify in our banking agreement, we may require you to pay, interest, fees and *costs* incurred in connection with our banking agreement or the *product*. This includes any legal costs in connection with preparation of documents (such as *securities*) even if these documents have not been signed.

### 20 You indemnify us

- 20.1 You indemnify us against, and must pay us on demand for, any *loss* we reasonably incur in connection with:
- any *account*, the establishment and provision of any *product* or any other transaction contemplated by our banking agreement;
  - searches and enquiries we make in connection with you or a *security provider* (including checking for *insolvency*);
  - instructions you or an *authorised person* gives us (including those sent by *electronic equipment*);
  - any service provided by a third party including services arranged by a *card association*;
  - any *tax* payable by us on, or calculated by reference to, any amount paid or payable by you under our banking agreement (excluding any *tax* payable by us by reference to our net income);
  - us acting on, delaying or refusing to act on instructions from you or an *authorised person* or taking action against you or an *authorised person*;
  - a *default*;
  - any amount payable by you under our banking agreement being repaid, discharged or made payable before its due date (the *loss* we incur includes our *loss* in connection with unwinding, terminating or changing arrangements we have made to fund or maintain our funding of any *product*);
  - an increased cost in our funding in connection with a change in law;

- any person exercising, or not exercising, rights under our banking agreement or any *other arrangement with us* (including enforcement action and debt collection costs, such as valuation fees and auctioneer's charges),
- any breach or non-observance of any of our banking agreement by you or another other person with access to our services, including our *electronic banking services*. You shall indemnify us for all losses, damages, costs or expenses (including legal and other professional advisors' fees) incurred by us in our enforcement against you of our banking agreement; or
- Any unauthorised, improper, erroneous, faulty, illegal or fraudulent use by you or any other persons with access to the banking services including *electronic banking services*.

except to the extent the loss arises from our own negligence, fraud or wilful default.

- 20.2 If we ask, you must appear and defend at your own cost any action which may be brought against us in connection with our banking agreement.
- 20.3 You must sign any document we reasonably require to give further effect to this clause including in connection with instructions sent by *electronic equipment* or lost *security codes*, passbooks or cheque books.

## 21 Payments - generally

We (and each other member of the *Standard Chartered Group*) have rights to set off any amount we (or any other member of the *Standard Chartered Group*) owe you against any amount you owe us (or any other member of the *Standard Chartered Group*)

### Payments in full

- 21.1 All payments you must make to us under our banking agreement must be received by us on the due date in full in immediately available funds in the currency we specify and without set off, counterclaim or deduction or withholding (including on account of any *tax*) unless the deduction or withholding is required by law.

For example, the proceeds of cheques and other payment instruments only become available funds after clearance.

### Withholding tax

- 21.2 If a law requires you to deduct any *tax* from a payment to us, you must increase the amount payable so that, after making the deduction, we receive the amount we would have received if no deduction had been required. You agree to deduct the amount for the *tax*, pay that amount to the relevant authority in accordance with applicable law and give us the original receipts.

### Value added tax

- 21.3 All payments to be made by you in connection with our banking agreement are calculated without regard to any goods and services tax, consumption tax, value added tax or any *tax* of a similar nature. If any of these types of *taxes* is payable in connection with the payment, you must pay us an additional amount equal to the payment multiplied by the appropriate rate of *tax*. You must do so at the same time as making the payment.

### Independent payment obligations

- 21.4 Your obligation to pay any amount under our banking agreement is separate from your obligation to pay under any other agreement with us or *product terms*.

### Right of set off

- 21.5 We (and any other member of the *Standard Chartered Group*) may set off any amount we (or any other member of the *Standard Chartered Group*) owe you against any amount you owe us (or any other member of the *Standard Chartered Group*) (whether or not the obligation is matured or contingent). We (and each other member of the *Standard Chartered Group*) may also combine or consolidate all *accounts*. If we (or any other member of the *Standard Chartered Group*) combine *accounts*, any credit funds held by you in your *accounts* will be applied to adjust the amount owing by you in relation to your other *accounts*. We (and each other member of the *Standard Chartered Group*) may do so at any time (even if you are not in default).
- 21.6 If you have a joint *account*, we (and each other member of the *Standard Chartered Group*) may set off any amount we (or any other member of the *Standard Chartered Group*) owe you against any amount owing to us (or any other member of the *Standard Chartered Group*) in any one accountholder's *account*.
- 21.7 For the purposes of clauses 21.5 and 21.6, each member of the *Standard Chartered Group* may make any necessary currency conversions at the rate they reasonably consider appropriate.

### Banking days

- 21.8 Unless otherwise stated in the *product terms*, if an amount is due on a day which is not a banking day, you must pay the due amount before the due date. .

### Debiting accounts

- 21.9 We may debit (without notice to you) any interest, fees, costs or any other amount you owe us in connection with a *product* to the *account* for the *product*.

### Insufficient funds

- 21.10 If you have insufficient funds in any *account* in respect of which we are entitled to debit amounts you owe us, yet we still decide to debit the *account*, our action does not constitute a



waiver or otherwise affect our rights under our banking agreement.

#### Automatic payment from account with another institution

21.11 If we require you to pay us an amount by automatic payment from an account with another financial institution you must:

- organise a payment arrangement with the other financial institution under which an amount equal to the amount, is debited from that account and deposited in your *nominated account* on each payment date and give us satisfactory evidence that this is in place; or
- provide us with any authority we require to enable us to debit the amount, to that account.

#### Authority to fill in cheques

21.12 If you provide us with any cheques, you irrevocably authorise and appoint us as your attorney to fill in the dates and amounts in the cheques for an amount not exceeding the limit for the *product* at that time and acknowledge that we may use these cheques to pay any amount you owe us in connection with the *product*.

#### Honouring payment instruments

21.13 You must ensure that any payment instrument or payment instruction is honoured. For example, you must:

- ensure that you have sufficient funds in the account to be debited (including any account with another financial institution or the *nominated account*);
- not stop cheques;
- not cancel or vary any payment arrangement (unless we ask you to do so to reflect a change in the instalments) or close or change the account on which cheques are drawn.

#### Post-dated cheques

21.14 If we require you to pay an amount by post-dated cheques, you must:

- give us post-dated cheques in our favour for an amount equal to each payment amount; and
- replace the cheques if we ask.

#### How we apply payments

21.15 Payments are taken to be made when we credit them to the *account*. We do this as soon as practicable after receipt.

21.16 Unless set out in the *product terms* we may use amounts we receive under our banking agreement to pay amounts you owe us in any order we choose.

#### Payments into suspense account

21.17 We may place in a suspense account any payment we receive in connection with our banking agreement for as long as we consider appropriate. This is to protect our rights against other amounts you or a *security provider* may owe us.

#### Insolvent payments

21.18 Under *insolvency* law, a person may demand the refund of a payment we have received under our banking agreement. To the extent we are obliged to do so or we agree to make a refund, we may treat the original payment as if it had not been made. We are then entitled to our rights against you under our banking agreement as if the payment had never been made.

## 22 Currency conversion and indemnity

#### Currency of payment

22.1 We may make currency conversions in respect of any amount received by us from you or due to you from us at a rate we reasonably consider appropriate. You indemnify us for any shortfall arising from the conversion.

#### Payment in other currency

22.2 You waive any right you have in any jurisdiction to pay any amount other than in the currency in which it is due. If we receive an amount in a currency other than that in which it is due:

- we may convert the amount into the due currency on the date and at rates we reasonably consider appropriate. We may deduct our *costs* incurred in the conversion; and
- you satisfy your obligations to pay in the due currency only to the extent of the amount of the due currency obtained from the conversion after deducting the *costs* of the conversion.

#### Conversion after default

22.3 Despite any other provision of our banking agreement, at any time after there is a *default* we may convert to the *base currency* at a rate determined by us any part of the *balance owing* for the *product* which is not due to us in the *base currency* ("*foreign currency obligation*").

22.4 The applicable *foreign currency obligation* is then taken to be replaced with an obligation to pay us an amount of the *base currency* equal to the amount of the *base currency* needed for the conversion plus the *costs* of the conversion.

#### Currency restrictions

22.5 You must comply with all exchange control laws in connection with our banking agreement. If a country restricts the availability or transfer of its currency, we need not make any payment to your *account* in that currency. We may make the payment in any currency we consider appropriate.



**Currency conversion on judgment debt, orders, directives issued under law or regulator**

22.6 If a judgment, order, directives issued under law or by any regulator or pursuant to agreement with any regulator or any authority or proof of debt for or the recovery of an amount in connection with our banking agreement is expressed in a currency other than that in which the amount is due under our banking agreement, then you indemnify us against:

- any difference arising from converting the other currency if the rate of exchange we use under our banking agreement for converting currency when we receive a payment in the other currency is less favourable to us than the rate of exchange used for the purpose of the judgment, order, directives issued under law or by any regulator or pursuant to agreement with any regulator or any authority or acceptance of proof of debt; and
- the costs of conversion.

## Part G - Information, statements and records

### 23 Information you give

#### Information must be correct

- 23.1 Each time we offer a *product* to you or you use a *product*, we rely on the information you give to us. It must be correct, complete and not misleading.

You must notify us, within 30 calendar days, if you become aware that any information you have given changes, is incorrect or misleading.

#### What you must give us

- 23.2 If we ask, you must give us any information about or documents in connection with:

- our banking agreement or any *other arrangement with us*; or
- your financial affairs.

All information or documents must be in the form we require and certified by you to be true.

- 23.3 You must notify us if there is any change in your employment, business or profession within 15 days of the change.
- 23.4 You must get the consent of other persons named in a Client information form, an *application* or any *authorised person* to our collection, holding and use of their *personal information*.
- 23.5 Where laws and regulations allow, you consent to us periodically checking your credit status with any credit bureau or credit reference agency.
- 23.6 We will not be responsible for any *loss* or damage incurred by you due to your failure to update us promptly and correctly of any change in your *account* details, mailing address, email address, *mobile phone number*, fax number and other *account* details that are needed for us to contact you.

#### Representations

- 23.7 You represent and warrant that:

- you have power and all necessary authorisations to own your assets and carry on any business you conduct, to enter into each of our banking agreements and any *other arrangement with us* which you enter into with us and to comply with your obligations and exercise your rights under them;
- your obligations under each of our banking agreements and any *security* (and the obligations of any *security provider*) are valid, binding and enforceable and neither you nor any *security provider* will be in breach of any law, authorisation, document or agreement by entering into or complying with obligations or exercising rights under

any of our banking agreements or any *other arrangement with us*;

- all the information given by you or any *security provider* (or on your or their behalf) is correct, complete and not misleading and each representation made by you to us is correct and not misleading;
- since the date information has been given to us by you or a *security provider*, there has been no change in your or a *security provider's* financial circumstances which may have a material adverse effect on your or the *security provider's* ability to meet any of your or their obligations to us;
- neither you nor any *security provider* has withheld any information that might have caused us not to enter into any of our banking agreements or any *other arrangement with us* or provide any *product* to you (including information about the assets you or they own and any *security interest* over them);
- neither you nor any *security provider* (or any assets you or they own) has immunity from the jurisdiction of a court or from legal process;
- unless otherwise stated in the *application*, you are not entering into our banking agreement or transacting with us as a trustee, agent or nominee. (This means you are liable as principal);
- if we accept your *application* to enter into our banking agreement or you transact with us as a trustee, executor, agent or nominee, you are authorised to do so;
- there is no *default* and no event has occurred which may, with the giving of notice or lapse of time or fulfilment of any condition, become a *default*;
- you shall accept full responsibility for all transactions executed, including transactions executed through the *electronic banking services* and in particular for ensuring the accuracy and completeness of your instructions to us; and
- that to the best of your knowledge, *your system* and any other computer system through which you access the *electronic banking services* are free from any electronic mechanical, data failure or corruption, computer viruses, malware and bugs. We are not responsible for any electronic, mechanical, data failure or corruption, computer viruses, malware, bugs or related problems that may be attributable to services provided by any internet service provider, network provider, server or such other equivalent system.

- 23.8 You repeat these representations and warranties every time you apply for a *product* or make any transaction on a *product* or *account*. You must notify us whenever anything happens which would mean you could not truthfully repeat these representations and warranties.

## 24 Information we give

- 24.1 You consent to us sending you information about *products* which we think you may want to use. However, if you do not want to receive this type of information, please notify us.
- 24.2 Any information we give to you is for reference purposes only. We do our best to ensure that the information we provide is accurate and complete. However, we are not liable for the accuracy or completeness of the information given.

## 25 Information we collect, use and disclose

### Your information

- 25.1 Your information comprises all the details we hold or collect about you, your transactions, your financial information, your *personal information*, and information about you obtained from you, your interactions and dealings with us and any third party, including information received from third parties and information collected through your use of our *electronic banking services*.

### Purposes for which we use your information

- 25.2 We or any member of the *Standard Chartered Group* may use your information to (a) provide you with a *product* or service, (b) comply with obligations and requirements under any local or foreign laws or regulations applicable to any member of the *Standard Chartered Group* and any internal policies and procedures of any member of the *Standard Chartered Group* and (c) meet any administrative, business, legal or regulatory purpose; including the following:
- processing your *application* for *products* and services, payments, transactions and your instructions or requests;
  - providing you with *products* and services (including any *electronic banking service*);
  - maintaining our relationship with you;
  - communicating with you on your *account* and *product*, providing you with statements and notices such as important changes to the features, terms and conditions of any *product* or your *account*;
  - assessing your suitability for *products* and services;
  - operational purposes;
  - statistical analysis (including behavioural analysis and profiling);

- establishment, continuation and management of your banking relationship with us and your *account* with us or, where applicable, any member of the *Standard Chartered Group*;
- identity verification, sanctions screening and due diligence checks;
- credit assessment, including conducting credit checks and setting credit limits;
- enforcing your obligations (including collection of outstanding amounts owed to us by you and/or security provider), debt recovery, adjustment of your credit limit of relevant *accounts*, and establishing or implementing a scheme of financial arrangement with you;
- conducting market research and surveys with the aim of improving our *products* and services;
- for marketing purposes, promotional events, competitions and lucky draws;
- to comply with any local or foreign laws, regulations, voluntary codes, directives, judgments or court orders, agreements between any member of the *Standard Chartered Group* and any authority, regulator, or enforcement agency, policies (including the *Standard Chartered Group's* policies), good practice, government sanctions or embargoes, reporting requirements under financial transactions legislation, and demands or requests of any authority, regulator, tribunal, enforcement agency, and exchange body;
- for the prevention, detection, investigation and prosecution of crime in any jurisdiction (including, without limitation, money laundering, terrorism, fraud, government sanctions or embargoes, and other financial crime);
- to seek professional advice, including, in connection with any legal proceedings (including any prospective legal proceedings), for obtaining legal advice or for establishing, exercising or defending legal rights;
- compliance with *Standard Chartered Group's* policies and procedures, and any legal, regulatory or business purposes;
- for surveillance of premises and ATMs.

### To whom we may disclose your information

- 25.3 You consent to us and each member of the *Standard Chartered Group*, including its officers, employees, agents and advisers disclosing your information to any of the following parties for any of the purposes specified in clause 25.2:

- *any member of the Standard Chartered Group* anywhere in the world, including any officer, employee, agent or director;
- professional advisers (including auditors), third party service providers, agents or independent contractors providing services to support the *Standard Chartered Group's* business;
- our business alliance partners who may provide their product or service to you;
- any person to whom disclosure is allowed or required by local or foreign law, regulation or any other applicable instrument;
- any court, tribunal, regulator, enforcement agency, exchange body, tax authority, or any other authority (including any authority investigating an offence) or their agents;
- any debt collection agency, credit bureau or credit reference agency, rating agency correspondents, insurer or insurance broker, direct or indirect provider of credit protection and fraud prevention agencies;
- any financial institution which you have or may have dealings with to conduct credit checks, anti-money laundering related checks, fraud prevention and detection of crime purposes;
- a *merchant* or a member of a *card association* where the disclosure is in connection with use of a *card*;
- any actual or potential participant or sub-participant in relation to any of our obligations under our banking agreement between us or assignee, novatee or transferee (or any officer, employee, agent or adviser of any of them);
- upon your death or mental incapacity, your legal representative and their legal advisers, and a member of your immediate family for the purpose of allowing him/her to make payment on your *account*;
- any *authorised person* or any *security provider*;
- anyone we consider necessary to facilitate your requests for services or *application* for *products* with any member of the *Standard Chartered Group*;
- anyone we consider necessary in order to provide you with services in connection with a *product*,

located in any jurisdiction.

- 25.4 You consent to the recipients of the information we disclose, using and transferring the information where it is necessary to:
- provide you with services in connection with a *product*;

- monitor our compliance with law and our and the *Standard Chartered Group's* policies; or
- support our and the *Standard Chartered Group's* business, financial and risk monitoring, planning and decision making.

- 25.5 To the extent permitted by law, you and each *security provider* waive all rights to make claims or complaints under any law imposing a duty of confidentiality on us.
- 25.6 There may be other terms and conditions that govern the collection, use and disclosure of your *personal information* contained in our banking agreement and our privacy notice published in our website. Such other terms and conditions shall be read in conjunctions with this Part G (Information, statements and records).
- 25.7 Any *account* or transaction information reported, including those reported through our *electronic banking services*, may not be conclusive to your *account* and transaction status as there may be transactions or instructions which have yet to be or are being processed by us.

#### **If you hold a *card* with us**

- 25.8 If you hold a *card* with us, we will share your information (to the extent it is required) with a *merchant*, *card association*, or any party who processes payment transactions for *merchant* so that transactions charged to your *card* or withdrawals effected by you can be processed or services in connection with the use of the *card* can be provided. By using your *card*, you give us consent to share such details with them.

#### **If you hold a co-brand product**

- 25.9 If you hold a co-brand *product* (i.e. a product offered by us jointly with another business alliance partner), you must consent to us sharing your information (to the extent it is required) with the business alliance partner so that we can offer and continue to offer you the co-brand *product*. If you do not provide us with such consent, we may not be able to offer or continue to offer you the co-brand *product*.

#### **Purposes of disclosing information to business alliance partners**

- 25.10 We may disclose your information to business alliance partners (a) so that they may contact you via phone, messages or fax for the purpose of marketing their products and services to you, or (b) pursuant to business alliance arrangements with such partners to jointly offer products and services to you. Not providing or withdrawing consent
- 25.11 You may choose not to provide or withdraw any consent given or deemed to have been given to us at any time by notifying us. If you do so, we may not be able to deal with you or to provide or continue providing a particular *product* or service to you. In some cases, we may have to terminate our *banking agreement* relating to such *product* or service with you.

## Communication

- 25.12 To the extent permitted by law, we may record and monitor your communications with us to ensure compliance with our legal and regulatory obligations and our internal policies for the purposes in clause 25.2.

## Retention

- 25.13 We retain your information in accordance with legal, regulatory, business and operational obligations.

## 26 Statements and records

- 26.1 We issue statements for *accounts* periodically as set out in the *product terms*. Statements may be in paper, electronic or any other form we choose. However, we may not issue statements if an *account* is inactive, there have been no transactions since the previous statement or where we are not required by law to do so or where our policy, security procedure or requirement of any authority (including any economic and trade sanctions imposed by any regulator in any jurisdiction where we operate in or by any supranational organisation, official body including, but not limited to, Her Majesty's Treasury, the United Nations, the European Union or any country) prohibits us from doing so. You may ask for a single statement for each *account* or a *consolidated statement* (if available). You are responsible for checking them for errors. Information about *accounts* (including the *balance owing*) may be obtained at any other time by contacting us.
- 26.2 If your instructions are to give you a *consolidated statement* (if available) you acknowledge that we do not also issue separate statements for individual *accounts*. However, we may revert to issuing separate statements at any time.

### If you think there is a mistake

- 26.3 You should retain all transaction records to enable you to verify entries. You must check these entries and your passbook, or any counterfoil, entries for accuracy as soon as you receive your statement. You must report any mistaken or unauthorised transactions to us as soon as possible. Unless otherwise stated in the *product terms*, if you do not report any mistake within **fourteen** days after the date of the statement, we treat the statement as correct.
- 26.4 The date which appears on the transaction record may vary from the date that appears on your statement. This is because transactions completed on non-banking days and after "cut-off" time on banking days may be held over to be processed on the next banking day.

## Reversals

- 26.5 We may cancel, reverse or debit any payment we make under our banking agreement (including any interest paid) and make any corresponding adjustments to an *account*:
- to correct a mistake (for example, an overpayment);

- if we have not received cleared and unconditional funds in full or promptly;
- if we are required to return the funds to the relevant payer or drawer; or
- if we have reasonable grounds for doing so.

If we make an adjustment, we notify you.

### Our records and decisions are conclusive

- 26.6 Unless there is an obvious mistake:
- our records (whether in paper, electronic, data or other form) of an instruction, report, statement or other communication are conclusive evidence of their contents or our receipt or non-receipt of them; and
  - any certificate we issue, or decision we make, about a matter or an amount payable in connection with our banking agreement is conclusive evidence.
- 26.7 You acknowledge that we may destroy, erase or otherwise cease to maintain any records (whether in paper, electronic, data or other form) as we consider appropriate after such time as permitted by applicable law.



## Part H - Termination, suspension and enforcement

### 27 How our banking agreement, or your use of a product, ends

#### Termination by either party

- 27.1 Either you or we may end our banking agreement or your access or use of a *product* in any manner including through our *electronic banking services* by giving the other party prior notice in writing in accordance with our banking agreement. If you do so, you must give us two banking days' notice.
- 27.2 If you have more than one *account*, you may not cancel certain *electronic banking services* for any one *account* only (unless we otherwise agree).

#### Termination by us

- 27.3 We may end any (or all) of our banking agreements for a *product*, with or without notice to you, if:
- you give (or any *security provider* gives) us incorrect, incomplete or misleading information or make a representation or warranty that is incorrect or misleading; or
  - you do not pay on time an amount due under any of our banking agreements or any *other arrangement with us* (this includes if you have not ensured there are sufficient funds available in an account which has been nominated for debiting payment); or
  - you have breached any other term of any of our banking agreements or any *other arrangement with us*; or
  - you have breached any term of any arrangement you have with another financial institution or another financial institution has suspended or terminated your use of any banking facility; or
  - any *security* or insurance we require in connection with a *product* is or becomes unenforceable or is withdrawn or terminated without our consent; or
  - you or any *security provider* becomes *insolvent* or any of your or their assets are subject to *insolvency* proceedings; or
  - you or any *security provider* dies or becomes incapacitated; or
  - you or any *security provider* stops payment, ceases to carry on its business or a material part of it or threatens to do so; or
  - you or any *security provider* acts fraudulently or dishonestly; or
  - any of your or any *security provider's* assets are subject to enforcement of a judgment or

is expropriated, compulsorily acquired or resumed on any basis; or

- any assets the subject of a *security* or any of your business or the business of a *security provider* is in jeopardy; or
- you are convicted of a crime; or
- legal proceedings to recover debts or criminal proceedings are commenced against you or any *security provider*; or
- we consider that an *account* is being operated in an irregular or improper manner; or
- any business you operate is not carried on in a proper, orderly and efficient manner or you cease to operate it or a substantial part of it or significantly change it without our consent; or
- any thing occurs which, in our opinion, is likely to have a material adverse effect on your (or a *security provider's*) business, assets or financial condition or your or their ability or willingness to comply with obligations under any of our banking agreements or any *other arrangement with us*; or
- performance of any obligation by either you or us under any of our banking agreements or a *security provider* under any *security* breaches, or is likely to breach, a law or a requirement of any authority including any economic and trade sanctions imposed by any regulator in any jurisdiction where we operate in or by any supranational organisation, official body including, but not limited to, Her Majesty's Treasury, the United Nations, the European Union or any country or is otherwise contrary to any policy we apply as a result of an order or sanction issued by an authority; or
- at any time, as a result of your domicile, nationality, residency status, tax status, or any other relevant status, the provision or continued provision of any *product* or part of any *product*, would or might in our reasonable opinion constitute a breach of our policy or any applicable law or requirement of any authority, or is not in accordance with our usual business practice and procedure; or
- if you close your *account* or the related *ATM/debit card* expires or is lost and cancelled by you; or
- we are required by law (including an order of any authority) to do so; or
- any other event of default (however described) under any of our banking

agreements or any *other arrangement with us* occurs.

- 27.4 We will be entitled to end your use of our *electronic banking services*, immediately on all your joint accounts if any of your joint account holders notifies us that:

- That the joint account can no longer be operated on your instructions alone; or
- He/she is no longer prepared to accept that you may operate the joint account using our *electronic banking services*.

We may suspend or terminate our *electronic banking services*, at any time. This will include periods during which maintenance work or repair is required to be carried out, in case of any emergency or for security reasons. We shall endeavour to give a reasonable notice for the suspension or termination of our *electronic banking services*.

- 27.5 Our rights under this clause do not affect any other right under any of our banking agreements and are subject to the giving of any notice, demand or lapse of time which is required by applicable law and cannot be excluded.

#### Additional rights to terminate

- 27.6 The *product terms* or these Client Terms may specify additional circumstances in which you or we may end our banking agreement for a *product*.

## 28 What happens on termination

### Banking agreement

- 28.1 After our banking agreement for a *product* ends, you must:
- not use the *product* or any benefits in connection with the *product* and not access or use the *product* through our *electronic banking services*;
  - immediately repay all amounts owing to us under our banking agreement including the *balance owing* for the *account* for the *product*; and
  - do any other thing which our banking agreement requires to be done when your right to access or use the *product* in any manner including through our *electronic banking services* ends.

### No effect on rights and liabilities

- 28.2 Ending our banking agreement, or the right to use a *product*, does not affect any of the rights and obligations of either of us, which arose before it ended. You are not entitled to any refund of any fee or amount paid or subsidy received in connection with any *product*. All provisions in our banking agreement in connection with payments, clawbacks, indemnities, limitation of liability, disclosure of information, set off, currency conversion, *tax*, and the provisions in Part J (General) survive termination of our banking agreement.

### Review of entitlements

- 28.3 After our banking agreement ends, we may review and withdraw any promotional or preferential arrangement that applies to you.

## 29 Enforcement action

We may take any action we consider appropriate to enforce our banking agreement or any *security* including:

- employing any third party agent to collect any amount owing to us;
- attaching the *balance owing* for any *product* to your or a *security provider's* assets;
- taking steps to enforce our rights against your or a *security provider's* assets such as by lodging caveats;
- commencing legal proceedings against you or a *security provider*.

## 30 Blocking accounts or withholding of funds

We may block any *account* (and later remove the block) at any time or withhold amounts in any *account* at any time, if an authority requires us to do so, or we are otherwise required by law or pursuant to agreements with any regulator or any authority to do so, or if we need to comply with internal policies associated with any applicable order or sanction of an authority.

## 31 Suspension

We may suspend providing a *product* at any time for any reason (even if there is no *default*). If we do, we will notify you as soon as practicable. We agree to suspend provision of a *product* if you ask us to do so in writing.

## 32 Conversion of accounts

We may convert or consolidate any *account* into another type of *account* if we consider it appropriate to do so and we give you reasonable notice in writing before we do so. If you do not instruct us that you want to close the *account* before expiry of the notice period, we will convert or consolidate the *account* and we allocate a new account number.

## Part I - Security

### 33 Security

#### Banker's lien

- 33.1 In addition to any other *security* we require to secure the *balance owing* for your *products* and any amount which you may owe us in the future, all your credit balances, money, securities, documents, instruments and other valuables deposited with us are, on deposit, subject to a banker's lien to us. Without limiting our other rights, we may set off any such amounts against, or apply the lien as security for, any obligations you owe to us. We may sell or deal with the assets to satisfy your obligations to us if you commit a breach. We may do so without notifying you.

#### Further security

- 33.2 In addition to any other *security interest* we may require, you must do anything we ask (such as obtaining consents, signing and delivering documents and getting documents completed and signed) to:
- provide further or more effective security to us to secure any *balance owing* for any of your *products* and any other amount which you may owe us in the future; and
  - to allow us to exercise our rights in connection with your assets.

#### No dealings

- 33.3 You must not create or allow to exist any *security interest* or otherwise deal with any assets that are the subject of *security* without our consent.

#### Changing the security

- 33.4 If you want to provide additional or replacement *security* for a *product* (for example, if you want to move house but you want to keep any loan we have provided to you), please contact us to discuss. If we agree to your request, it will be on terms we specify. For example, the replacement *security* must be in form and substance we approve and you must pay all applicable fees and costs.

#### Ensure compliance by security provider

- 33.5 You must ensure that each *security provider* complies with their obligations under the *security* they have provided to us.

#### Security continues until release

- 33.6 Any *security* continues until we have released it.

#### Appointment as attorney

- 33.7 You irrevocably appoint us and any other person we nominate as your attorney to sign documents and take other action that we consider necessary to enforce any *security* (including dealing with any of the assets which are the subject of the *security*) by executing a notarised power of attorney.

### 34 Valuations

- 34.1 If we ask, you must arrange, pay for and provide us with a valuation report in connection with the assets that are the subject of any *security*. Any valuation report must be in accordance with any requirements we specify. Alternatively, we may obtain a valuation report at your cost.
- 34.2 We may arrange for further valuation reports in connection with any asset the subject of any *security* at any time at your cost.
- 34.3 If as a result of the further valuation report, we consider that the *security* is inadequate, you must provide us with further *security* in form and substance we specify.

### 35 Insurance

#### Insurance you must maintain

- 35.1 For some *products*, we require insurance to be maintained, for example, life insurance, insurance over any asset which is the subject of *security* or mortgage insurance. Any insurance policy must be with an insurer we approve and for the risks we specify. Alternatively, we may require you to pay for insurance we arrange.
- 35.2 Our interest must be noted on the insurance policy and you must ensure that any amount paid by the insurer under the policy is paid to us. If we ask, you must give us a copy of the policy.
- 35.3 If we permit you to make your own arrangements for insurance we require, you must pay us an administration fee and any costs we specify. You must provide us with the original insurance policy and the original receipt for the amount paid for the insurance.
- 35.4 If you have made arrangements with the insurer which allow us to cancel the insurance when there is a *default*, we may apply any amounts that are refunded by the insurer against any amount you owe us.

#### Optional insurance

- 35.5 Insurance policies may be offered to you in connection with a *product*. For example, if you use *electronic banking services* you may be offered fraud insurance. Also some *credit cards* offer insurance policies. The terms of any optional insurance policy should be read together with our banking agreement.

#### All insurance policies

- 35.6 If we arrange insurance for your benefit, you must pay all amounts the insurer requires in connection with the policy and we debit those amounts to your *account*. The insurance cover only takes effect from the date we debit your *account*. If a claim is unsuccessful, you may not claim against us and we are not liable for any *loss* you incur.

- 35.7 You must comply with the terms of any insurance policy issued in connection with a *product*.
- 35.8 You acknowledge that insurance proceeds may not cover all your *loss* and you are responsible for any shortfall.
- 35.9 We may accept any commission from an insurance company in connection with any insurance we arrange.

## Part J - General

### 36 General

#### Disclaimer

- 36.1 We do not represent or warrant that:-
- our services, including our *electronic banking services* will meet your requirements;
  - our *electronic banking services* will be uninterrupted, timely, secure or error-free;
  - our *electronic banking services* are fit for a particular purpose, or does not infringe any third party proprietary rights; or
  - any errors in the technology will be detected or corrected.
- 36.2 Our *electronic banking services* may allow you to visit or be directed to other third party websites. We are not responsible for the content of these third party websites. We shall not be responsible for any *loss* or damage you incur directly or indirectly in connection with your use of or access to these websites.

#### Exclusion of liability

- 36.3 Unless a law prohibits us from excluding or limiting our liability, we are not liable for any *loss* you incur in connection with our banking agreement or services including *electronic banking services* (including in connection with the provision, access or use of any *product*, unavailability or improper functioning of an *electronic banking service*, delay or error in the transmission of any electronic payment transfer, delay in providing you funds under our banking agreement, misrepresentation, your or an *authorised person's* instructions or any unauthorised instructions, a *default*, termination of any of our banking agreements, our refusal to act on any instruction, or any other thing we do or do not do). This applies where the *loss* arises for any reason and even if the *loss* was reasonably foreseeable or we had been advised of the possibility of the *loss*.
- 36.4 We are not responsible for the negligence, act or failure to act of any third party and will not be involved in any dispute between you and any third party service provider (whether or not appointed by us).
- 36.5 You shall indemnify us from all *loss* and damage which we may incur in connection with your improper use of our services including the *electronic banking services*.

#### We take no responsibility for your decisions

- 36.6 We are not responsible for any decision you make:
- to enter into our banking agreement;
  - to access or use any *product* including through our *electronic banking services*;

- about any features of any *product* (including the interest rate or any fees or *costs* payable under it).

While some employees are authorised to give you certain types of information about our *products*, neither our employees nor our agents have any authority to make representations or predictions or give any opinion about anything in connection with our banking agreement.

We are not liable for any *loss* if they act without authority. However, if you consider that any representation has been made to you that is not set out in our banking agreement, you need to give us details in writing so that we can clarify it. If you, any *authorised person* or any *security provider* has any concerns about these things, the terms of our banking agreement or any *security*, we recommend you or they get help from an independent financial adviser or lawyer.

#### Intellectual Property Rights

- 36.7 We own all contents of our services. You may not copy, distribute or publish such content without our permission.
- 36.8 We or other third parties own all the marks and logos used in connection with services. You may not use such marks and logos without our permission.
- 36.9 You grant us a free worldwide licence to use any information or material you submit through our services for any purpose unless restricted by law.
- 36.10 We are not required to keep confidential any information or materials submitted by you through our services unless we agree to do so in a separate contract between you and us or required by law.

#### Hyperlinked sites

- 36.11 We are not responsible for, do not endorse, and make no representation or warranty in connection with, any hyperlinked internet sites on our website. We are not responsible for any *loss* you incur in connection with those hyperlinked sites.

#### Circumstances beyond our control

- 36.12 We are not liable for any *loss* you incur in connection with our inability or delay in receiving or executing instructions or unavailability of funds or any *product* due to any *circumstances beyond our control*.
- 36.13 If any *circumstances beyond our control* occur, we may take any action we consider appropriate in connection with your *account*.

#### Further steps

- 36.14 You must do anything we ask (such as obtaining consents, signing and producing documents and getting documents completed and signed):



- to bind you and any other person intended to be bound by our banking agreement;
- to show whether you are complying with our banking agreement; and
- to confirm anything done by us in the proper exercise of our rights under our banking agreement.

#### Prompt performance

- 36.15 If our banking agreement specifies when you must perform an obligation, you must perform it by the time specified. You must perform all other obligations promptly.

#### Time of the essence

- 36.16 Time is of the essence in respect of your obligations to pay any money.

#### Waiver

- 36.17 A provision of our banking agreement, or right created under it, may not be waived except in writing signed by the party or parties to be bound and is only effective for the purpose for which it is given.

#### Variation of our banking agreement

- 36.18 You acknowledge that various features of a *product* may be changed at any time, including the fees, interest rates, the basis for calculating interest rates and the margin without notice to you. However, if we vary fees for a *product* we will do our best to give you one month's notice before the variation takes effect. However, we may also vary any of the other terms of our banking agreement by notice to you in accordance with our usual practice and in accordance with any applicable law. This may include giving notice to you by public announcement as set out in clause 7.3. The *product terms* may set out specific steps we must follow to effect a variation.

#### Additional services

- 36.19 We may offer incentive programmes or value added services in connection with a *product* offered by us or a third party. We may vary or withdraw the programmes or services at any time. We do not guarantee or warrant their quality and, if they are provided by a third party, they are provided on the terms offered by the third party (including the third party's privacy policies). Please contact us if you want to find out more information about the terms of any programme or service.

#### Our Advertising

- 36.20 We may advertise our own *products* and services in any manner, including through the *electronic banking services*, where such advertisement is consistent with any personal data protection laws.

#### How we may exercise our rights

- 36.21 We may exercise a right or remedy, give or refuse our consent or approval in connection with our banking agreement in any way we

consider appropriate, including by imposing conditions. We need not give you reasons for any decision we make.

- 36.22 If we do not exercise a right or remedy fully or at a given time, we can still exercise it later.

- 36.23 Except for a waiver or variation in accordance with clauses 36.17 or 36.18, nothing we do suspends, varies or prevents us from exercising our rights under our banking agreement.

- 36.24 We are not liable for any *loss* caused by the exercise or attempted exercise of, failure to exercise, or delay in exercising, a right or remedy, whether or not caused by our negligence.

- 36.25 Our rights and remedies under our banking agreement and any *security*:

- are in addition to other rights and remedies given by law independently of our banking agreement or the *security*;
- do not merge with and are not adversely affected by any other *security* and may be executed independently or together with any rights or remedies including under any other *security*; and
- may be exercised even if this involves a conflict of duty or we have a personal interest in their exercise; and
- are not affected by any payment, settlement, judgment or any thing which might otherwise affect them at law including:
  - us varying our banking agreement such as by providing you with additional *products* or replacing existing *products* or withdrawing, suspending, terminating your existing electronic access to our *products* or granting you electronic access to additional *products*;
  - you opening an *account*;
  - an *account* not being active;
  - us releasing you or a *security provider* or giving them a concession, such as more time to pay;
  - the fact that we release or lose the benefit of any *security*;
  - the death, mental or physical disability or *insolvency* of any person (including you or a *security provider*).

- 36.26 Our rights and remedies under our banking agreement may be exercised by any of our authorised employees or any other persons we authorise.

#### Complying with orders and directives

- 36.27 If we are served or issued with any of the following:

- court orders;

- directives issued under law, regulators, authorities or agreements with any regulator or any authority,

we will act in accordance with them and you must not commence proceedings against us in relation to our actions.

#### Consents

- 36.28 You must comply with all conditions in any consent or approval we give in connection with our banking agreement.

#### Conflicting claims

- 36.29 If we consider any funds in any *account* may be subject to conflicting claims, we may take action (including getting legal advice or taking legal proceedings) to determine the matter. We may act in accordance with any determination and we are not liable to you for any *loss* you incur.

#### Indemnities

- 36.30 The indemnities in our banking agreement are continuing obligations, independent of your other obligations under them. It is not necessary for us to incur expense or make payment before enforcing a right of indemnity in connection with our banking agreement.

#### Commissions

- 36.31 If, you are introduced to us, or by us, to a third party with your consent, we may pay or receive a fee or commission to or from the third party under a fee sharing arrangement. If you ask, we agree provide you with the details of the fee sharing arrangement.

#### Outsourcing

- 36.32 We may employ independent contractors and agents (including correspondents) to perform any of our obligations under our banking agreement or provide a *product* on terms we consider appropriate.

#### Dealings

- 36.33 You must not assign or transfer your rights and obligations under our banking agreement to anyone without our consent first.
- 36.34 We may assign or otherwise deal with our rights under our banking agreement (including any particular *product* or *account*) in any way we consider appropriate. If we do this, you may not claim against any assignee (or any other person who has an interest in our banking agreement) any right of set off or other rights you have against us. If we ask, you must sign and give us or any other person we specify any document we reasonably require for this purpose.

#### Compliance with law

- 36.35 Nothing in our banking agreement requires us to do or not do anything if it would or might in our reasonable opinion constitute a breach of our policy or any applicable law, regulation or requirement of any authority.

#### We act on banking days

- 36.36 We only act on certain instructions or provide a *product* on a banking day. If we are required to do anything on a non-banking day, we may do it on the next following banking day.

#### Opening further accounts

- 36.37 We may open an *account* to administer any transactions for any *product*.

#### Severability

- 36.38 If and to the extent that an applicable law is inconsistent with our banking agreement in a way that would otherwise have the effect of making:

- a provision of our banking agreement illegal, void or unenforceable; or
- a provision of our banking agreement contravene a requirement of that law or impose an obligation or liability which is prohibited by that law,

then the law overrides our banking agreement to the extent of the inconsistency, and our banking agreement is to be read as if that provision were varied to the extent necessary to comply with that law and avoid that effect (or, if necessary, omitted).

- 36.39 If any one or part of the terms of this Client Terms is legally unenforceable in any way, this will not affect the validity of the remaining terms.

- 36.40 We believe that the terms of this Client Terms are reasonable. If any one or part of them proves to be not legally valid because it is unreasonable or for any other reason, we are entitled to treat that term as changed in a way that makes it reasonable and valid.

If one of the terms of this Client Terms is unenforceable against one of the customers agreeing to this Client Terms, this will not in any way affect the enforceability of that term against the other customers e.g. the other joint *account* holder.

#### Third party rights

- 36.41 Our banking agreement does not create or confer any rights or benefits enforceable by any person not a party to it except:

- a member of the *Standard Chartered Group* may enforce any rights or benefits in our banking agreement;
- a member of the *Standard Chartered Group* may enforce the rights or benefits of any indemnity, limitation or exclusion of liability in our banking agreement; and
- a person who is a permitted successor or assignee of the rights or benefits of our banking agreement may enforce those rights or benefits.

No consent from the persons referred to in this clause is required for the parties to vary or rescind our banking agreement (whether or not

in a way that varies or extinguishes rights or benefits in favour of those third parties).

#### Change in constitution

36.42 You must not change your constitution by amalgamation, consolidation, reconstruction, admission of any new partner or otherwise, without our consent. You must also ensure that each *security provider* does not do so without our consent. All *securities*, agreements, obligations given or undertaken by you or a *security provider* remain valid and binding despite any change in our, your or a *security provider's* constitution by amalgamation, consolidation, reconstruction, death, retirement, admission of any new partner or otherwise.

#### Anti-money laundering, counter terrorism financing, government sanctions or embargoes

36.43 To comply with local or foreign law, regulations, voluntary codes, directives, judgments or court orders, agreements between any member of the *Standard Chartered Group* and any authority, regulator, or enforcement agency, policies (including *Standard Chartered Group's* policies), good practice, government sanctions or embargoes, reporting requirements under financial transactions legislation and demands or requests of any authority, regulator, tribunal, enforcement agency, exchange body, the *Standard Chartered Group* may:

- be prohibited from entering or concluding transactions involving certain persons or entities (e.g. person or entity that is itself sanctioned or is connected to or dealing with (directly or indirectly) any person or entity that is sanctioned under economic and trade sanctions imposed by any regulator in any jurisdiction where we operate in or by any supranational organisation, official body including, but not limited to, Her Majesty's Treasury, the United Nations, the European Union or any country); or
- (without limitation to clause 25) report suspicious transactions or potential breaches of sanctions to an authority in any jurisdiction to which the *Standard Chartered Group* may need or decide to disclose. Transactions impacted include those that may:
  - involve the provision of finance to any person involved or suspected of involvement in terrorism or any terrorist act;
  - be relevant to investigation of an actual or attempted evasion of *tax law*, investigation of or prosecution of a person for an offence against any applicable law; or
  - involve persons or entities which may be the subject of sanctions and embargoes.

36.44 A member of the *Standard Chartered Group* may intercept and investigate any payment messages and other information or communications sent to or by you or on your

behalf and may delay, block or refuse to make any payment and payment screening may cause a delay in processing certain information.

36.45 Any member of the *Standard Chartered Group* may take any action it believes to be necessary to comply, or in connection, with the matters set out in clause 36.43. This includes freezing funds, preventing operation of an *account*, refusing a request for funds from you, otherwise not allowing you to use a *product*, or delaying or cancelling a transaction. It need not notify you until a reasonable time after it is permitted to do so under those laws of policies. No member of the *Standard Chartered Group* is liable for any *loss* arising out of any action taken or any delay or failure by us, or a member of the *Standard Chartered Group*, in exercising any of its rights or performing its obligations, caused in whole or in part by any steps taken as set out above.

#### Reports

36.46 Any report we obtain from any valuer or consultant is for our use only. Even if we give you a copy of the report, you cannot rely on it. You cannot sue us, the valuer or consultant if the report is wrong.

#### Our decision is conclusive

36.47 If there is any dispute in connection with our banking agreement, our decision is conclusive and binding unless there is a manifest error.

#### Counterparts

36.48 Our banking agreement may consist of a number of copies, each signed by one or more parties. The signed copies form one document.

#### Governing law

36.49 Our banking agreement is governed by the laws of **Kingdom of Bahrain**.

36.50 Your use of our *electronic banking services* is through the internet service provider, network server or such other equivalent system in the country from where such service is accessed by you, and to this extent, such access by you will also be subject to the relevant laws of that country and any terms prescribed by such internet service provider, network provider, server or such other equivalent system.

#### Jurisdiction

36.51 The parties submit to the non-exclusive jurisdiction of the courts of **the Kingdom of Bahrain**. We may take enforcement action and initiate proceedings in the courts of any other jurisdiction where you have assets. To the extent allowed by law, we may take proceedings in any number of jurisdictions at the same time. You may only initiate an action in the courts of **the Kingdom of Bahrain**.

#### Serving documents

36.52 Without preventing any other method of service, any document in a court action may be served on a party by being posted, delivered to or left at that party's address last notified.

## Part K - What to do if you have a complaint

### **37 What to do if you have a complaint**

---

We aim to provide excellent customer service. If you think we have failed, you should let us know so that we can try and put things right. Also, by telling us where you think we have failed, we will be able to provide you with a better service in the future. Please contact us (see “How to contact us” at the front of these Client Terms) if you need assistance.

## Part L - Meaning of words

### 38 Meaning of words

You also need to refer to the **product terms** which also define key words specifically applicable to the **product**. If a word defined in these Client Terms is also defined in any **product terms**, the definition in the **product terms** applies for the purposes of the applicable **product**.

**account** means, for a **product**, the account opened and maintained by us for you in respect of it.

**application** means, for a **product**, a Standard Chartered Bank application form or a similar document signed or submitted by you together with all related forms and consents signed or agreed to by you in connection with your application for the **product** or your request to access the **product** through our **electronic banking services**.

**approval** means, for a **product**, our confirmation to you that use of the **product** is approved by us or you have been approved to access or use the **product** in any manner including through our **electronic banking services**.

**ATM** means automatic teller machine. It includes any machine or device which allows cash to be withdrawn from it and which may accept deposits of cash or cheques.

**ATM card** means the card or other device through which you may access an **account** by an **ATM**, together with the relevant **PIN/password**.

**authorised person** means any person you authorise (either alone or collectively) and we approve to operate an **account** and to act on your behalf in giving instructions, to perform any other acts under our banking agreement or use any **product**. It includes a **cardholder** or any other person given a **security code** to allow them to give instructions.

**balance owing** means, for the **account** we maintain for a particular **product**, at any time, the difference between all amounts credited and all amounts debited to you in connection with that **account** at that time. When this amount is to be calculated for the end of a day, it includes all debits and credits assigned to that day.

**base currency** means, for a **product**:

- in the case of a loan, the currency in which the limit is expressed; or

in any other case, the currency of the place where the **product** is provided to you. **reward points** means a reward point awarded to you on the **terms** and conditions of any **reward points scheme**.

**reward points cancellation date** means the earlier of:

- unless otherwise set out in the **product brochure**, each anniversary of the date of the opening of your **account** (or your first **account** if you have more than one **account**);
- the date on which your use of the **account** for the **card** is terminated or the **account** for the **card** is closed; or
- the date on which the **card** expires without renewal.

**reward points scheme** means any scheme at any time established or designated by us which allows a **cardholder** to:

- earn **reward points** when they use a **card** or pay for any goods and services; and
- use or redeem the **reward points** to pay or exchange for the goods and services at the outlets as we specify.

**reward points purchase** means any purchase or part of any purchase of any goods and services made by using or redeeming **reward points**.

**card** means an **ATM card**, a **debit card**, a **credit card** or a **prepaid card** or all of them, as the context requires.

**card association** means Visa International, MasterCard International or any other card association.

**cardholder** means, for an **account**, each person to whom we issue a **card** on the **account**. It includes a supplementary cardholder of a **credit card**.

**circumstances beyond our control** means circumstances beyond our reasonable control including natural events, steps taken or policies imposed by authorities, adverse market or trading conditions, failure of third parties, failure of communication or computer facilities and civil disturbances.

**consolidated statement** means a single statement setting out details (including the **balance owing**) for all **products**.

**costs** includes costs, charges and expenses, including those in connection with legal advisers.

**credit card** means a credit card with the branding of a **card association** issued by us on an **account** in accordance with credit card **product terms**.

**debit card** means the card or other device issued by us to you, with which you may make payments by direct debit from an **account**. A **debit card** may also be an **ATM card**.

**default** means any of the events described or referred to in clause 27.3 (Termination by us);

**default rate** means, for a **product**, the rate of interest we charge on overdue amounts for the **product** (which is higher than the usual interest rate).

**electronic alerts** means an **electronic banking service** provided by **SMS** or email by which we send you **SMS** or email messages to alert you to certain types of transactions or to provide financial information, as offered by us and selected by you.

**electronic banking services** means services provided by us which enables you or an **authorised person** to obtain information from us or give instructions to us through **electronic equipment**.

**electronic banking service software** means any software and other information we allow you to use to access and use **electronic banking services**.

**electronic equipment** means any electronic equipment including an electronic terminal (for example, a **merchant terminal** or **ATM**), computer, cash deposit



machine, television, fax machine, telephone and mobile telephone.

**eStatement** means statements sent to or accessed by you by electronic means.

**electronic banking software** means any software we supply to you or which you are required to download for the purpose of accessing the *electronic banking services*.

**fund transfer services** means each service provided by us which enables you to transfer funds from the *source account* to another account under the *electronic banking services*.

**insolvency** or **insolvent** means, for a person, the occurrence of any corporate action, legal proceedings or other step in relation to:

- suspension of payments, moratorium of indebtedness, bankruptcy, winding-up or composition or arrangement with creditors;
- the appointment of a receiver, administrator in respect of that person or any of their assets;
- attachment, sequestration, distress or execution affecting any of their property or the enforcement of any *security interest* over their assets,

or any thing which has a substantially similar effect to any of these things happening in any jurisdiction.

**letter of offer** means, for a *product*, any letter of offer or similar document from us offering to provide you with the *product*.

**linked account** means an *account* which is linked to a *card*.

**loss** includes any loss (including loss of profit or expected savings), damage, demand, claims, liabilities and costs of any kind (whether direct or indirect).

**merchant** means a merchant at whose outlets we have authorised the use of *cards*.

**mobile app** means our mobile application installed on your mobile or communications device and through which you provide instructions to us and access *mobile banking*

**mobile banking** means the facility provided by us which allows you access to your *account(s)*, conduct transactions and subscribe to such other *products* and services as may be provided on your mobile or communications device via the *mobile app*.

**mobile banking user ID** is the personal identification you use to log in to carry out *mobile banking* via the *mobile app* that you have downloaded on your mobile or communications device.

**mobile phone number** means the mobile phone number specified by you on our *ATM*, our website, through the call centre or in writing either through any form provided by us or for using our *electronic banking services*.

**nominated account** means an *account* which you and we have agreed is to be the *account* used for the purposes of transactions in connection with a *product*.

**One time password** means a uniquely randomly generated *one time password* that is required to access certain facilities that are part of our *electronic banking services* which we will provide to you using your *mobile phone number* that has been registered with us or via *security token* or such other agreed method.

**online banking** means the *electronic banking services* provided by the internet.

**online telegraphic transfer** means an instruction given by you or an *authorised person* by the *electronic banking services* for an international funds transfer.

**other arrangement with us** means:

- each *security*; and
- each other arrangement (including an agreement or a *security interest*) under which you or any *security provider* has or could in the future have obligations to us or any member of the *Standard Chartered Group*. It does not include any banking agreement.

**personal information** means information that identifies a particular individual and includes personal details (for example name, personal identification details, and date of birth), contact details (for example telephone number, *mobile phone number* and email address) and employment details;

**PIN/password** means the personal identification number or question or other code or information given to, or selected by, you or an *authorised person* that is used to confirm your or their identity when they access an *account*.

**point of sale banking** means use of a *card* by you or an *authorised person* at a merchant's terminal (for example, ePOS, EPS, NETS).

**preferences** means the customised preferences that are required to be set by you with us which shall enable us to send you *electronic alerts* with respect to our *electronic banking services*.

**prepaid card** means a stored value reloadable card with a card logo issued to you by us. It includes an eCash card.

**product** means each facility, product or other service we may make available to you under the respective banking agreements that you have with us. It includes any component comprising the *product* including an *account*.

**product brochure** means, for a *product*, a brochure describing the features of the *product*. The brochure may not necessarily be called a 'product brochure'.

**product terms** means, for a *product*, the specific terms and conditions that apply to it, in addition to these Client Terms. These are available to you at our branches and our website and may include a *product brochure*.

**security** means any *security interest* granted to us in connection with our banking agreement. It includes any *security interest* given under Part I (Security).

**security code** means all confidential codes, user names and passwords, *PIN/password* and information or a physical device (for example, an *ATM card*, a *debit card*, *credit card*, *prepaid card*, *security token* or electronic key) that you or an *authorised person* must

use to confirm your or their identity when you or they access an *account* using our services including our *electronic banking services*.

**security interest** means any security for the payment of money or performance of obligations including a mortgage, charge, pledge, lien or guarantee and indemnity.

**security provider** means each person who provides *security*.

**security token** means any security device issues and designated by us as a means of identifying you or providing you with security codes to use our *electronic banking services*.

**SMS** means a Short Message Service using a mobile telephone.

**SMS banking** means the *electronic banking services* provided to you by SMS, by which you have access to *accounts*.

**source account** means the *account* designated by you, from which funds are to be used for a fund transfer under the *fund transfer services* or a payment under the bill payment services. The *source accounts* designated for separate transactions may be different *accounts*.

**Standard Chartered Group** means each of Standard Chartered PLC and its subsidiaries and affiliates (including each branch or representative office).

**tariff booklet** means, for a *product*, a document (which may not necessarily be called a 'tariff booklet') setting out some of the fees and *costs* that may apply to a *product*.

**tax** means any tax, levy, impost, duty or other charge or withholding of a similar nature (including any penalty or interest payable in connection with any failure to pay or any delay in paying any of it).

**we** means each member of the *Standard Chartered Group* identified in the *application* or the *approval* as the person providing the *product* (or any component of the *product*) to you, and its successors and assigns.

**you** means the person named as the applicant in the *application*. If there is more than one, you means each person separately as well as every two or more of them jointly. It also refers to you, your joint account holder and/or an *authorised person*, where applicable.

**your system** means the equipment and software belonging to and used by you to access our *electronic banking services*.

The singular includes the plural and vice versa.

Headings in our banking agreement are for convenience only and do not affect their interpretation.

A reference to:

- "person" (including you) includes an individual, a partnership, a body corporate, an unincorporated association, a government, a state, an agency of a state and a trust;
- a person (including you and us) includes that person's executors, administrators, successors, substitutes (including by novation) and assigns and our banking agreement binds those persons and the joint account holder where applicable;
- "including", "such as" or "for example" when introducing an example does not limit the meaning of words to which the example relates to that example or examples of a similar kind;
- a law includes any regulation, rule, official directive, request, or guideline (whether or not having the force of law) of any authority;
- a document includes any variation or replacement of it and any reference to any details set out in a document (for example, limits, fees, interest rates or repayment arrangements) is a reference to those details as varied in accordance with our banking agreement or as otherwise agreed; and
- any thing includes any part of it.
- our "banking agreement" means, for a *product*, the agreement between you and us made up of the applicable documents set out in clause 1.4;
- a "banking day" is a reference to a day when banks are open for general banking business in the Kingdom of Bahrain.

## شروط العميل

## شروط العميل

### المحتويات

- الجزء (أ): علاقتنا المصرفية
  1. شروط علاقتنا المصرفية
  2. شروط مسبقة لإستخدام أي منتج
  3. المراجعة
- الجزء (ب): تشغيل الحسابات
  4. الصلاحية
  5. التعليمات
  6. السحب المكشوف
  7. الإشعارات والمراسلات
- الجزء (ج) الخدمات المصرفية الإلكترونية
  8. ما هي الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟
  9. استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية
  10. الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة (SMS)
  11. تحويل الأموال من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية
  12. الكشوفات الإلكترونية
  13. خدمات وبرامج أخرى
- الجزء (د): البطاقات
  14. البطاقات — نظرة عامة
  15. بطاقات الخصم
  16. برنامج نقاط المكافآت
- الجزء (هـ): الضمان
  22. تحويل العملات والتعويض
  23. المعلومات التي تقدمونها
  24. المعلومات التي نقدمها
  25. المعلومات التي نقوم بتجميعها واستخدامها والإفصاح عنها
  26. الكشوفات والسجلات
  27. كيفية إنهاء اتفاقتنا المصرفية أو استخدام المنتج منك جانبكم
  28. ماذا يحدث عند الإنهاء
  29. التنفيذ
  30. تجميد الحسابات أو حجز الأموال
  31. التعليق
  32. تحويل الحسابات
  33. الضمان
  34. التقييم
  35. التأمين
- الجزء (و): أحكام عامة
  36. أحكام عامة

الجزء (هـ): الإجراءات الأمنية والمسئولية

17. الإجراءات الأمنية

18. المسئولية عن المعاملات

الجزء (و): المدفوعات

19. الفائدة والرسوم والمصاريف

20. قيامكم بتعويضنا

21. المدفوعات - نظرة عامة

الجزء (ك): ما يجب عليكم فعله إذا كان لديكم شكوى

37. ما يجب عليكم فعله إذا كان لديكم شكوى

الجزء (ل): معاني الكلمات

38. معاني الكلمات



## إشعار هام:

### عليكم قراءة هذا المستند

يرسي هذا المستند أحكاماً وشروطاً عامة تحكم العلاقة المصرفية الشخصية والإلكترونية بيننا وبينكم. وتنطبق هذه الشروط والأحكام على كل منتج وعلى كافة الخدمات، بما في ذلك الخدمات المصرفية الإلكترونية التي نوافق على تقديمها لكم من حين لآخر. كما تنطبق على المستندات الأخرى، بما في ذلك شروط المنتج وكتيب الرسوم. ولكنها لا تنطبق على أي تسهيل أو منتج أو خدمة حالية نوفرها لكم بقدر خضوعها لشروط وأحكام منفصلة.

### الكلمات الرئيسية

معاني الكلمات الرئيسية التي تكتب على هذا النحو - بخط غامق - والكلمات الأخرى المستخدمة في اتفاقيتنا المصرفية (الإلكترونية أو غير ذلك) تبين في نهاية شروط العميل هذه وفي نهاية شروط المنتج المعمول بها.

### كيفية الاتصال بنا

للاستفسار بخصوص أي وجه من أوجه العلاقة بيننا، يرجى الإتصال بنا على أحد فروعنا عبر الهاتف البنكي رقم 17531532 أو عن طريق زيارة موقعنا على الإنترنت على الرابط التالي: <http://www.sc.com/bh>

يتعهد بنك ستاندرد تشارترد بالامتثال للعقوبات الاقتصادية التي تفرضها السلطات التشريعية ذات الصلة. وعليه، فإننا لا نسمح باستخدام منتجاتنا وخدماتنا بشكل مباشر أو غير مباشر في البلدان التي تخضع لهذه العقوبات. وجدير بالذكر أنك لن تستطيع الإتصال بنا عبر الهاتف البنكي، أو الفاكس، أو رسائل البريد الإلكتروني، أو الوصول إلى موقعنا على الإنترنت، ولن نستطيع توفير خدماتنا المصرفية لك، إذا كنت متواجداً في هذه البلدان.

### المخاطر الكامنة

عليكم الإقرار بوجود مخاطر كامنة أثناء إجراء معاملات عبر الإنترنت أو الشبكات الإلكترونية ، وأنكم تتقبلون طوعاً تحمل هذه المخاطر.

## الجزء (أ): علاقتنا المصرفية

### 1. شروط علاقتنا المصرفية

1-1 لدينا مجموعة من **المنتجات** المصممة لتناسب احتياجاتك المصرفية الشخصية، ويمكن الاستفادة من بعض هذه **المنتجات** عبر خدماتنا المصرفية الإلكترونية ، وتتوفر المزايا الخاصة ل**منتج** اتنا عند الطلب. وقد لا تتوفر بعض **المنتجات** لك بناءً على موقعك. واستناداً إلى موقعكم، قد يتعذر الاستفادة من بعض **المنتجات** من خلال **الخدمات المصرفية الإلكترونية** لدينا. وقد يتم إلغاء حق الاستفادة من هذه **المنتجات** أو تعديله أو إنهائه أو تعليقه في أي وقت بدون إشعار مسبق.

1-2 إذا كنتم ترغبون في الاستفادة من أي **منتج** أو استخدامه بأية طريقة، بما في ذلك الطريقة الإلكترونية ، يجب عليكم استيفاء **الطلب** وتقديمه إلينا لطلب موافقتنا على استخدامكم له. وقد تكون هناك معايير استحقاق مختلفة باختلاف ما نقدمه من **منتجات**، وقد تشمل هذه المعايير متطلبات معينة مثل وضع حد أدنى أو حد أقصى للعمر أو مبالغ الإيداع. وبالإضافة لذلك، قد يتم تطبيق رسوم أو عمولات أو مصاريف أخرى على الاستفادة من **المنتجات** أو استخدامها. وبالرغم من ذلك، يحق لنا رفض طلبك لأي سبب من الأسباب، دون إطلاعك على هذا السبب، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك. ويمكنكم الاتصال بالفرع الخاص بكم إذا كنت بحاجة إلى مزيد من التفاصيل حول **منتجاتنا** أو **خدماتنا المصرفية الإلكترونية** .

1-3 لا يمكنك الحصول على **الخدمات المصرفية الإلكترونية** إلا بعد موافقتنا على استخدامك لها.

1-4 إذا وافقنا على توفير **منتج** إليكم وسمحنا لكم بالاستفادة من أو استخدام أي **منتج** من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية ، فيطلق على الأحكام التي ستستخدمون **المنتج** بموجبها "اتفاقيتنا المصرفية"، ويشمل ذلك المستندات التالية لل**منتج**:

- الطلب.
- أي خطاب عرض
- شروط العميل هذه
- شروط المنتج
- موافقتنا
- كتيب الرسوم
- أية إرشادات نصدها فيما يتعلق باستخدام **المنتج** (بما في ذلك الإرشادات الخاصة باستخدام **الخدمات المصرفية الإلكترونية**)؛
- أية شروط وأحكام أخرى تشكل جزءاً من **اتفاقيتنا المصرفية** وفق ما يطرأ عليها من تعديل أو إستبدال.

سيتم إبرام اتفاقية بنكية منفصلة في كل مرة نوافق فيها على استخدامكم لمنتج معين، فعلى سبيل المثال، حال قبولكم لخطاب عرض لأكثر من منتج واحد، يتم إبرام "اتفاقية بنكية" منفصلة في ذلك الوقت لكل منتج على حدة وفقاً للشروط المحددة أو المشار إليها في خطاب العرض.

تنطبق أحكام اتفاقيتنا المصرفية على كل استخدام واستفادة من المنتج، بما في ذلك ما يتم من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية، سواء من قبلك أو من قبل أي شخص آخر مفوض. إذا لم توافق أنت -أو أي شخص مفوض- على أحكام اتفاقيتنا المصرفية، فيجب عليك -وعلى الشخص المفوض- عدم تنفيذ أية معاملة أو استخدام أي حساب. تكون مسؤولاً عن امتثال الشخص المفوض لأحكام اتفاقيتنا المصرفية وعن أي شيء يقوم به فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية. ويجب الحرص على أن يحصل الشخص المفوض على نسخة من الشروط المطبقة على المنتج التي يستخدمها بالإضافة إلى نسخة شروط العميل هذه.

5-1 إذا لم تكن مقيماً في مملكة البحرين، فقد تنطبق شروط وأحكام أخرى، حسبما نخطر بك به في أي وقت

6-1 لا تحمي قوانين مملكة البحرين المعاملات التي تتم مع أي من مكاتبنا أو شركاتنا خارج مملكة البحرين

7-1 الإشارة إلى "الشروط والأحكام" في النماذج والكشوفات والكتيبات والمستندات الأخرى التي نقدمها هي إشارة إلى الشروط ذات الصلة الواردة في الاتفاقية المصرفية. الشروط الواردة في شروط العميل هذه تحل محل جميع الشروط والأحكام العامة السابقة المتعلقة بالخدمات المصرفية، ما لم ننوه بخلاف ذلك.

8-1 في حالة وجود أي تعارض بين:

- الطلب وأية شروط أخرى واردة في اتفاقيتنا المصرفية، تسري الشروط الأخرى؛
- شروط العميل هذه وأية شروط خاصة (مثل شروط المنتج أو أي خطاب عرض)، فإن الشروط الخاصة هي التي تسري
- النسخة العربية لاتفاقيتنا المصرفية وأية ترجمات أخرى لها، فإن النسخة العربية هي التي تسري.

## 2. الشروط المسبقة لإستخدام أي منتج

لسنا ملزمين بتوفير أية أموال إليكم أو السماح لكم باستخدام أي منتج أو أي من خدماتنا المصرفية الإلكترونية في الحالات التالية:

- متى رأينا وجود أية مخالفة

- إذا لم تقم بالإيفاء بأي شرط من الشروط المسبقة للإستخدام المنصوص عليها في موافقتنا أو في خطاب العرض أو في شروط المنتج المطبقة، أو في أي مكان آخر في اتفاقيةنا المصرفية، أو كما نخطركم بها في أي وقت
- إذا لم تقدم لنا الضمان المطلوب (إن وجد)، والذي نطلبه بالإضافة إلى الضمان المنصوص عليه في الجزء ط (الضمان)؛
- متى رأينا أنك أو أي ضمان لك لن يتمكن من الوفاء بالتزاماتك تجاهنا بموجب اتفاقيةنا المصرفية أو بموجب أي ضمان. وقد يحدث هذا، على سبيل المثال، إن وقع تغيير في وضعك المالي أو في الوضع المالي للضامن منذ تاريخ الطلب.
- إذا أبلغناكم بإمكانية استخدام الأموال أو المنتج لمدة محددة (تسمى فترة الصلاحية)، وانقضت هذه المدة.
- متى كان طلب الحصول على الأموال يتجاوز الحد المطبق؛
- متى كان من غير القانوني في بلدك استخدام أجهزة التشفير أو برامج تأمين الإتصال عبر الإنترنت؛
- إذا كنت تتاجر في الماس الخام
- إذا لم تقدم لنا جميع المستندات والمعلومات الأخرى التي نطلبها بشكل معقول؛
- إذا قدمت لنا أنت أو أي ضامن لك أية معلومات غير صحيحة أو غير كاملة أو مضللة أو قدمتم أي إقرار أو ضمان غير صحيح.

- لا يُسمح لك بتوجيه الأموال الناتجة عن المعاملات التجارية التي تقوم بها من خلال الحسابات المصرفية الفردية.
- بالإضافة إلى ذلك، وبالنسبة لبعض المنتجات، قد لا نقدم لك الأموال أو نسمح لك باستخدام المنتج بأي شكل من الأشكال، بما في ذلك من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية، إذا قررنا عدم القيام بذلك (انظر شروط المنتج السارية).

### 3. المراجعة

يجوز لنا مراجعة شروط اتفاقيةنا المصرفية (بما في ذلك شروط المنتج وأدائكم بموجب اتفاقيةنا المصرفية)، وذلك بصفة سنوية أو في أي وقت. وبالرغم من عدم وجود تقصير من جانبك (طبقاً للقانون الساري)، يجوز لنا في أي وقت القيام بما يلي:

- إنهاء أو إلغاء اتفاقيةنا المصرفية
  - تعديل أي حد أو سعر فائدة مطبق على المنتج أو تعديل مدة المنتج.
  - طلب ضمانات إضافية
  - تعديل شروط اتفاقيةنا المصرفية
- عند إجراء أي تعديل على شروط العميل هذه، سنقدم لك إشعاراً بذلك وسننشر الشروط المعدلة على موقعنا على الرابط التالي: <http://www.sc.com/bh>. يجب عليك زيارة الموقع المذكور بشكل متكرر. وعند وضع هذه الشروط الجديدة على الموقع أعلاه، فإن استخدامك اللاحق لخدماتنا ومنتجاتنا يعتبر موافقة منك على هذه التعديلات.

## الجزء (ب) تشغيل الحسابات

### 4. الصلاحية

#### صلاحية تشغيل الحسابات

4-1 يجب عليك عند التقدم لطلب بخصوص أي منتج أن تقدم لنا تفاصيل صلاحية تشغيل الحساب فيما يتعلق بـ:

- جميع الأشخاص المفوضين؛ و
- الحسابات المشتركة، وطريقة تشغيلها (سواء كان أحد أصحاب الحساب هو من يصدر التعليمات منفرداً أم جميعهم مشتركين). ما لم يتم تحديد طريقة تشغيل الحساب، جاز تشغيل الحساب من قبل أي من أصحاب الحساب منفرداً.

وفي حال كان الحساب المشترك يتطلب قيام أكثر من شخص التوقيع على الحساب المشترك، فإنك ستمكن من الإطلاع على الحساب (ولكن دون إعطاء تعليمات عليه) باستخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية في حال موافقة جميع أصحاب الحساب على ذلك.

4-2 إننا نتصرف بناءً على صلاحية تشغيل الحساب حين قيامكم بتعديلها (بحذف أو إضافة أشخاص مفوضين) أو إلغائها. في حال كنت ترغب بإجراء تعديل صلاحية تشغيل الحساب من خلال تغيير الأشخاص المفوضين أو طريقة التشغيل أو إلغاء تلك الصلاحية، فإنه يتعين عليك إعطاء تعليمات خطية بذلك. ولدى استلام تلك التعليمات، سنقوم بتعديل أو إلغاء تلك الصلاحية. ويسري ذلك التعديل أو الإلغاء خلال سبعة أيام بنكية من تاريخ استلامنا لتلك التعليمات. ويحق لنا أن نستمر في العمل وفقاً لصلاحية تشغيل الحساب الحالية حتى سريان التعديل أو الإلغاء.

4-3 سنقوم بصرف كافة الشيكات والسندات الأخرى الموقعة طبقاً للصلاحية السابقة إذا كانت مؤرخة بتاريخ سابق وقدمت بعد أن قمنا بمعالجة التعليمات الواردة.

4-4 نعتد على أية تعليمات يقدمها شخص مفوض وفقاً لصلاحية تشغيل الحساب.

4-5 على الشخص المفوض استخدام نفس التوقيع الخاص بصلاحية تشغيل الحساب على كافة المنتجات.

#### نطاق صلاحية تشغيل الحساب

4-6 بخلاف ما يوضع من قيود على صلاحية شخص مفوض، فإنه يجوز لكل شخص مفوض أن يتصرف بالحساب. وبحسب طبيعة المنتج، فإن للشخص المفوض أن يقوم بما يلي؛

- سحب الشيكات.
- السحب المكشوف بالحد الذي نسمح به



- سحب الأموال بأي طريقة
- منح وإلغاء التفويضات من خلال نموذجنا الإعتيادي بشأن الدفعات الدورية
- إيقاف صرف أي شيك مسحوب على الحساب.
- الدخول إلى الحساب وتشغيله باستخدام خدمة بنكية إلكترونية وفقاً لإتفاقيتنا المصرفية.
- الحصول على كشف الحساب وأية معلومات أخرى مطلوبة بشأن الحسابات بشكل عام؛
- الحصول على دفاتر شيكات وتظهير الشيكات أو السندات الأخرى مستحقة الدفع لأمركم أو المستحقة، أو في حالة الحسابات المشتركة، مستحقة الدفع لواحد منكم أو أكثر.
- اختيار استلام الكشوفات الإلكترونية والإشعارات عن طريق الإنترنت (بدلاً من البريد) نيابة عنكم وإلغاء هذا الاختيار.

#### تشغيل الحساب بأسماء مشتركة

4-7 ما لم يتم الإتفاق معنا على خلاف ذلك، عند فتح حساب مشترك:

- تخضع العمليات على الحساب لصلاحيه تشغيل الحساب؛
- لن نكون بحاجة إلى الإستفسار عن الظروف المتعلقة بأية تعليمات تصدر عن أي شخص منكم فيما يتعلق بتشغيل الحساب؛
- نحن مفوضون لقبول تحويل أي شيك أو أية سندات أخرى مستحقة الدفع إلى واحد منكم أو أكثر إلى الحساب المشترك.
- يكون كل شخص منكم مسؤولاً أمامنا، مسؤولية مشتركة ومنفردة، عن الرصيد المدين (ويشمل ذلك السحب على المكشوف)؛
- إذا كانت صلاحية تشغيل الحساب "صلاحية توقيع منفرد" وأخطرنا أي من أصحاب الحساب بأن نتوقف عن قبول تعليمات من أي صاحب حساب آخر، أو جاءتنا تعليمات متضاربة من أكثر من واحد من أصحاب الحساب، جاز لنا في هذه الحالة تعليق العمليات على الحساب حتى نتلقى تأكيداً من جميع أصحاب الحساب.
- إذا كانت صلاحية تشغيل الحساب "صلاحية توقيع منفرد" وتم إخطارنا بأن أي من أصحاب الحساب قد أصبح معسراً أو فقد أهليته، جاز لنا في هذه الحالة تعليق العمليات على الحساب حتى نتأكد من أن جميع أصحاب الحساب الآخرين على علم بهذه الظروف وحتى نتلقى معلومات من الممثلين القانونيين لصاحب الحساب المتضرر تفيد بمواصلة تنفيذ العمليات على الحساب.

- إذا كانت صلاحية تشغيل الحساب "صلاحية توقيع ثنائي / جماعي" وتم إخطارنا بأن أي من أصحاب الحساب قد أصبح معسراً أو فقد أهليته، فإننا في هذه الحالة لا نقبل تعليمات إلا إن كانت صادرة من الممثل القانوني لصاحب الحساب المتضرر ومن جميع أصحاب الحساب الآخرين.
- في حالة وفاة أحدكم، جاز للآخرين إخطارنا برغبتهم في استمرار عمل الحساب، وفي هذه الحالة يقوم البنك بتجميد الحساب حتى تعيين ممثل قانوني عن صاحب الحساب المتوفي.

4-8 في حالة وفاة صاحب حساب مشترك، فإن التزامات أصحاب الحساب الآخرين وحقوقنا (بما في ذلك حق المقاصة) بموجب اتفاقيتنا المصرفية لا تتأثر.

## 5. التعليمات

### التفويض

- 5-1 إنك تفوضنا للتصرف بناءً على تعليمات منك أو من أي شخص مفوض (بما في ذلك أي تعليمات نعتقد أنك أو أي شخص مفوض قد قدمها). وتقر بأنه من حقنا، فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية، أن نطلب استخدام رمز أمني وأن استخدام هذا الرمز يعد دليلاً على أن التعليمات صادرة من قبلك أو من قبل شخص مفوض. انظر البند رقم (18) (المسؤولية عن المعاملات).
- 5-2 توافق على أن استخدام الرموز الأمنية يعد وسيلة مناسبة لتحديد هويتك. ويحق لنا التصرف بناءً على تعليمات (يتم تقديمها باستخدام الرموز الأمنية) دون الحصول على أي تأكيد خطي أو تأكيد آخر منك. وتوافق على أننا لن نكون مسؤولين عن اتخاذ مثل هذا الإجراء، ما لم تكن قد أخطرتنا قبل إرسال تعليمات غير معتمدة، بأن الرموز الأمنية الخاصة بك معروفة أو قد تكون معروفة لشخص آخر.

### شكل التعليمات

- 5-3 تكون جميع التعليمات خطية، ومع ذلك، يجوز لنا قبول التعليمات عن طريق الهاتف أو الفاكس أو من خلال أي خدمة بنكية إلكترونية، رهناً بتقديم أية مستندات قد نطلبها.

تعد مسؤولاً عن ضمان دقة واكتمال جميع التعليمات التي ترسلها، ولن نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر يحدث نتيجة للآتي:

- تأخر أو عدم دقة أو عدم اكتمال تعليمات تحويل أو دفع الأموال
- رفض طرف ثالث أو تأخره في دفع أو تحويل الأموال إلى حساب المستفيد المعني.

4-5- تقر بأن البريد الإلكتروني لا يعد طريقة موثوقة تماماً لتأمين عملية الإتصال، ولهذا يجب عليك عدم استخدامه في إرسال الآتي:

- إشعارات بشأن أي من اتفاقاتنا المصرفية
- المراسلات الحساسة، مثل تعليمات الدفع، والتي يجب إرسالها عبر الخدمة المصرفية الإلكترونية الخاصة بحسابك.

5-5- تقر بأن جميع التعليمات المقدمة (وسجلاتها لتلك التعليمات) في شكل إلكتروني هي مستندات أصلية خطية. وتوافق على عدم الطعن في صحتها أو مقبوليتها أو قابليتها للتنفيذ على أساس أنها في شكل إلكتروني.

5-6- يجب التأكد من أن حسابك به أموال كافية لغرض تنفيذ التعليمات الصادرة لنا.

5-7- جميع التعليمات غير قابلة للإلغاء وهي ملزمة لك.

5-8- عند استلامنا تعليمات منك بشأن أية معاملة، فسوف نخصم أية مدفوعات إضافة إلى أية رسوم مستحقة للمعاملة من حسابكم.

5-9- يمكنك الإتصال بنا للتأكد من وصول التعليمات وإمكانية تنفيذها في الوقت المحدد.

5-10- يتم اعتبار أننا قد استلمنا تعليماتك أو قمنا بتنفيذها فقط عند استلامك لتأكيد منا بذلك.

### كيفية التصرف

5-11- يجوز لنا:

- التصرف بناءً على تعليمات غير مكتملة أو غير واضحة إذا كنا نعتقد بشكل معقول أنه يمكننا تصحيح المعلومات دون الرجوع إليك أو إلى الشخص المفوض، وبخلاف ذلك، قد نرفض التصرف بناءً على أية تعليمات غير كاملة أو غير واضحة؛
- التصرف بناءً على تعليمات متعارضة وتحديد أولوية التصرف بناءً عليها، وذلك في حالة تلقينا لتعليمات متعددة؛
- تحديد الشروط التي نقبل بموجبها أية تعليمات؛
- التحقق من أية تعليمات نتلقها عن طريق الإتصال بك؛
- طلب تأكيد خطي منك بشأن تعليمات معينة؛
- إلغاء أي إجراء بناءً على تعليمات معينة إذا تبين من تدقيقنا الداخلي أن التعليمات لم تكن صادرة من قبلك أو من قبل الشخص المفوض. وفي هذه الحالة، لن نكون مسؤولين عن أية خسارة أو ضرر قد تتعرض لها نتيجة لإلغاء الإجراء على هذا النحو؛

■ التصرف وفقاً لممارساتنا التجارية وإجراءاتنا المعتادة، حيث لا نقبل التعليمات إلا إذا رأينا أنه من المعقول والعملي تنفيذها، فعلى سبيل المثال، قد نرفض التصرف بناءً على تعليمات معينة إذا كانت مثل هذه التعليمات تتضمن خرقاً لسياستنا أو لأي إجراء أمني أو لأي قانون أو متطلب أي سلطة (بما في ذلك أية عقوبات اقتصادية أو تجارية يفرضها نظام الإقليم الذي نعمل به أو نظام دولي أو هيئة رسمية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، وزارة الخزانة البريطانية أو الأمم المتحدة أو الاتحاد الأوروبي أو أي بلد آخر)، أو إذا كانت هذه التعليمات قد تؤدي إلى سحب أموال زائدة عن رصيد الحساب أو إذا كانت تتعارض مع تعليمات أخرى صادرة عن صاحب حساب مشترك، أو إذا كنا نعتقد جدياً أو نشك في أن هذه التعليمات غير مرخص بها.

12-5 لن نقوم بتنفيذ تعليماتك ولن نكون مسؤولين عن أية خسارة تنشأ عن عدم التنفيذ إذا تبين لنا في تاريخ التنفيذ المحدد أنه:

- لا توجد أموال كافية في حسابك لتنفيذ التعليمات؛
- لا توجد أموال كافية في حسابك لسداد أية مصاريف أو رسوم أو فوائد أو أية مبالغ أخرى مستحقة لنا من قبلك؛
- إذا فشلت في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على نحو صحيح؛
- إذا كانت هناك ظروف خارج سيطرتنا تحول دون تنفيذ تعليماتك بالرغم من اتخاذنا لتدابير احتياطية على نحو معقول؛
- إذا كانت الأموال الصادرة تعليمات بشأن تحويلها أو دفعها تتجاوز "حد التحويل اليومي" أو تتجاوز "حد الفئة" المفروض على حسابك، أيهما أقل؛
- في حالة الحجز على حسابك أو على أية أموال موجودة في حسابك؛
- في حالة وجود أمر محكمة أو أي قانون مطبق يحول دون تنفيذ تعليماتك؛
- إذا كانت سياستنا أو إجراءاتنا الأمنية أو متطلبات أي سلطة (بما في ذلك أية عقوبات اقتصادية أو تجارية يفرضها نظام الإقليم الذي نعمل به أو نظام دولي أو كيان رسمي، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، وزارة الخزانة البريطانية أو الأمم المتحدة أو الاتحاد الأوروبي أو أي بلد آخر) تحول دون تنفيذ تعليماتك؛
- في حالة غلق حسابك أو تجميده لأي سبب من الأسباب.

13-5 يجوز لنا فرض رسوم خدمة على الطلبات غير الناجحة لتحويل الأموال أو دفع الفواتير إذا كان السبب في ذلك يعود إلى أي من الظروف المبينة في أول نقطتين فرعيتين من البند 12-5 أعلاه. كما ستكون مسؤولاً عن أية رسوم مفروضة أو أي إجراء آخر يتخذه البنك المتلقي أو المستفيد في حالة انطباق أي من الظروف الواردة في البند 12-5.

## تعليمات الدفع

إنك تفوضنا بالتصرف كمؤسسة مالية مفوضة بإرسال ال تعليمات الدفع الخاصة بك (مثل الشيكات أو الشيكات السياحية أو السندات النقدية أو أية سندات أخرى مشابهة)، كما تفوضنا نحن أو أي طرف ثالث يتلقى تعليمات الدفع للعمل بناءً على مثل هذه التعليمات كما لو كنت قد أرسلت هذه التعليمات مباشرة إليه.

## عدم القدرة على تنفيذ التعليمات

15-5 إذا لم نتمكن من تنفيذ التعليمات، سنحاول إبلاغك في أقرب وقت ممكن.

## التوقيت

16-5 إذا تلقينا تعليمات بشأن منتج معين في يوم غير أيام العمل المصرفية أو بعد آخر موعد لتلقي التعليمات، فقد نتعامل مع هذه التعليمات باعتبار أنه قد تم استلامها في اليوم البنكي التالي.

## إيقاف أو إلغاء المعاملات

17-5 في حال قمت بتكليفنا خطياً بإيقاف معاملة أو إلغاؤها، فسوف نسعى للقيام بذلك على أن لا نتحمل إيه مسؤولية عن أية خسارة تكبدها فيما لو لم نتمكن من القيام بذلك، كما أنك ستقوم بدفع أي رسوم فد تكبدها في محاولتنا إيقاف المعاملة أو إلغاؤها.

## المخاطر

18-5 إنك تقر وتقبل بمخاطر إعطاء تعليمات بواسطة الهاتف أو بالفاكس أو عبر أية خدمة بنكية إلكترونية (بما في ذلك مخاطر العطل الخاص بالأجهزة الإلكترونية الخاصة بك أو بنا، أو مخاطر إيه تعليمات غير مرخص بها أو إعطائها من قبل شخص غير مفوض، أو قيامنا بالتعامل مع تعليماتك مرتين في حال إرسالك لهذه التعليمات مرتين وبصيغ مختلفة، والمخاطر المتمثلة في عدم ضمان أمن المعلومات أو خلوها من الفيروسات أو تأخرها أو أية اختراقات أمنية من أي طرف آخر). وعلى وجه الخصوص، فإننا لن نتحمل المسؤولية عن التعليمات الخاطئة الناجمة عن البرمجيات الخبيثة في جهاز الكمبيوتر أو أي جهاز خاص بك أو هجمات القرصنة.

## التعليمات المقدمة من قبلنا

19-5 يتعين عليك وعلى كل شخص مفوض إتباع تعليماتنا فيما يتعلق باستخدام منتج ومراعاة كافة القوانين السارية.



## 6. السحب على المكشوف

1-6 في حال قمت أنت أو أي شخص مفوض بإجراء أي سحب أو دفع أو معاملة أخرى على الحساب (بما يشمل ما يكون بواسطة شيك أو باستخدام بطاقة أو خدمة بنكية الكترونية) أو أي خصم آخر من الحساب بشكل يحتمل أن يؤدي إلى:

- نشوء رصيد مدين (أو سلمي) على الحساب.
- تجاوز أي حد سحب على المكشوف متفق عليه ساري على الحساب بموجب تسهيل ائتماني أو تسهيل قرض آخر.

يعرف على أنه كشف للحساب.

### 2-6 إننا لسنا ملزمين:

- بقبول أية تعليمات أو السماح بأي سحب أو بأية معاملة أو صرف أي شيك أو سند مسحوب على حساب من شأنه أن يتسبب في كشف الحساب؛ أو
- بتحويل أموال من أي حساب آخر إلى الحساب المكشوف لغرض تنفيذ سحب أو معاملة.

3-6 يجوز لنا (لكننا لسنا ملزمين) بأن نسمح بكشف الحساب (حتى ولو لم يتم تقديم طلب للسحب على المكشوف) إذا رأينا بأن السحب على المكشوف ضرورياً لنا لتنفيذ تعليمات منك أو من أي شخص المفوض.

### 4-6 متى سمحنا بالسحب على المكشوف

- فإن هذا يسري فقط على تلك تعليمات بعينها ولا يعني بأننا سنسمح بإجراء سحب على المكشوف بطريقة مماثلة مستقبلاً؛
- فإن المبلغ الذي يجري كشف الحساب به تتم معاملته على أنه دفعة مقدمة من قبلنا إليك وأنتك تدين لنا بدين يساوي ذلك المبلغ؛
- أنه يتعين عليك عند طلبنا أن تسدد الدفعة المقدمة وأية فائدة نقوم باحتسابها بحسب طريقة ممارستنا المعتادة وبسعر الفائدة الذي نقوم بإشعارك به.

## 7. الإشعارات والمراسلات

### معلومات الإتصال

1-7 يتعين عليك تزويدنا خطياً بعنوانك ورقم الهاتف والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف الخليوي الخاص بك لغرض استلام الإشعارات والمراسلات الأخرى فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية. وفي حال طرأ تغيير على تلك التفاصيل فإنه يتعين عليك

إعطائنا إشعاراً مسبقاً بمدة معقولة بشكل خطى قبل حصول التغيير. وإذا كنت تنوي الإقامة خارج مملكة البحرين، فيجب عليك إشعارنا بشكل فوري.

### شكل الإشعارات والمراسلات

2-7 ما لم تنص اتفاقيةنا المصرفية على خلاف ذلك، فإن الإشعارات والمراسلات يجب أن ترسل إلى آخر عنوان أو رقم هاتف أو رقم فاكس أو عنوان بريد الكتروني أو رقم هاتف خلوي تم الإخطار به. إنك تفوضنا بالقيام بإرسال الإشعارات والمراسلات المتعلقة باتفاقيتنا المصرفية إلكترونياً، بما في ذلك عن طريق الفاكس والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة أو عن طريق البريد الوارد للخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

3-7 في بعض الحالات، قد تنشر المراسلات والإشعارات الصادرة عنا كإعلانات عامة في الصحف اليومية أو تنشر في أي فرع من فروعنا أو على أجهزة الصراف الآلي أو على موقعنا الإلكتروني.

### متى تكون الإشعارات والمراسلات الموجهة إليك نافذة

4-7 ما لم تنص اتفاقيةنا المصرفية على خلاف ذلك، فإن إشعاراتنا ومراسلاتنا الموجهة إليك تكون نافذة:

- في الوقت المبين في تقرير الإرسال على أنها قد أرسلت بنجاح في حال إرسالها بالفاكس؛
- وقت التسليم في حال تسليمها باليد؛
- بعد 5 أيام عمل بنكي من الإيداع بالبريد في حال إرسالها بالبريد داخل مملكة البحرين؛
- بعد 10 أيام عمل بنكي من الإيداع بالبريد في حال إرسالها بالبريد خارج مملكة البحرين؛
- بعد ٤ ساعات من إرسالنا لها في حال إرسالها بواسطة البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة، ما لم نستلم إشعاراً يفيد الفشل في الإرسال؛
- بعد ٢٤ ساعة من إرسالنا لها في حال إرسالها عن طريق صندوق الوارد للخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- بتاريخ النشر أو الإيداع في حال نشرها في الصحف اليومية أو إيداعها في فروعنا أو على أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا أو على موقعنا الإلكتروني.

### متى تكون الإشعارات والمراسلات الموجهة لنا نافذة

5-7 الإشعارات والمراسلات التي تتم من طرفك تكون نافذة عند استلامنا لها بشكل فعلى فقط عندما تكون معنونة لاهتمام إدارة أو موظف نحدده لك (أو أية إدارة أو موظف بديل نخطرك به).

6-7 يعتين عليك تزويدنا بأي إشعار رسمي آخر خطياً فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية إلى أي من فروعنا في البلد الذي تمتلك فيه الحساب.

#### تسجيل المحادثات الهاتفية

7-7 مع مراعاة أي قانون ساري، فإنك توافق على قيامنا بتسجيل محادثتنا الهاتفية التي تجري معك أو مع شخص مفوض (وتقر بأنك مفوض بإعطاء موافقة بالنيابة عن الشخص المفوض) ويجوز لنا إعلام ذلك الشخص عند القيام بذلك ويجوز لنا استخدام المحادثات أو النصوص التي يتم تسجيلها في أي خلاف يتعلق باتفاقيتنا المصرفية.

#### التوقيعات الرقمية

8-7 التعليمات والمراسلات الموقعة رقمياً والمعززة بشهادة رقمية ستتمتع بذات الصلاحية والنفاذ والقابلية للاستخدام كما لو جرى توقيعها خطياً.

9-7 ينبغي عند التوقيع الإلكتروني على أي إشعار أو مراسلة الالتزام بالقوانين النافذة

#### العقود الإلكترونية

10-7 إنك توافق على أن العقود الموقعة إلكترونياً قابلة للتنفيذ رغم المخاطر القانونية المصاحبة لها.

11-7 لا يجوز لك الاعتراض على محتوى أي إشعار أو مراسلة (بما في ذلك أي طلب) ترسله إلينا باستخدام أجهزة إلكترونية.

#### المراسلات والإشعارات الموجهة إلى أصحاب الحساب المشترك

12-7 إذا كنتم أصحاب حساب مشترك، فإننا سنرسل الإشعارات والمراسلات (بما في ذلك الإشعار بأي تعديل يطرأ على اتفاقيتنا المصرفية وأية بيانات (بما في ذلك البيانات الموحدة) على عنوان استلام الإشعارات والمراسلات الأخرى بخصوص اتفاقيتنا المصرفية، وستعتبر تلك المراسلات قد وجهت إليكم جميعاً.

13-7 كل المراسلات، بما في ذلك المراسلات من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، التي تستوفي متطلباتنا الداخلية ستعتبر سارية ودقيقه وأصيلة.

#### الخدمة المصرفية عبر الهاتف

14-7 عند استخدام الخدمة المصرفية عبر الهاتف وسؤالكم عن أي سعر صرف أو سعر فائدة، فإن الأسعار التي نقدمها لكم تكون لغرض المرجعية فقط، ولا نكون ملزمين بما لم نؤكد لها بعد ذلك خطياً.

15-7 يتعين عليك التأكد من وجود رصيد كاف في حسابك لأغراض تقديم تعليمات باستخدام الخدمة المصرفية عبر الهاتف.

الجزء (ج): الخدمة المصرفية الإلكترونية

8 ما هي الخدمة المصرفية الإلكترونية

نظرة عامة

1-8 الخدمات المصرفية الإلكترونية هي سلسلة من الخدمات أو التسهيلات المصرفية الأخرى التي تستخدم الأجهزة الإلكترونية وتشمل ما يلي:

- الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
- خدمات جهاز الصراف الآلي وبطاقة الخصم.
- نظام استعلامات الهاتف الأوتوماتيكية.
- الخدمات المصرفية المقدمة عبر أجهزة الإيداع النقدي.
- خدمة التنبيه المصرفية عبر الرسائل القصيرة.
- التنبيه الإلكتروني.
- الخدمة المصرفية عبر الهاتف الخليوي.
- الخدمة المصرفية عبر الهاتف
- خدمات تحويل الأموال.
- الخدمات المصرفية في قنوات البيع
- الكشوفات الإلكترونية .
- خدمات التجارة الإلكترونية الأخرى أو خدمات القيمة المضافة

يرجى الإتصال بنا للحصول على تفاصيل الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لك.

استخدام الأجهزة الإلكترونية

2-8 عند إجراء معاملة باستخدام جهاز إلكتروني باستخدام رمز أمني، فإنك بذلك تفوضنا للتصرف على أساس التعليمات التي يتم إدخالها في ذلك الجهاز الإلكتروني.

نحن نتعامل مع استخدام الرمز الأمني على أنه إثبات بأنك أو الشخص المفوض قد أصدر التعليمات.

## مشاكل التعليمات

3-8 في إذا تعذر توجيه خدمة بنكية إلكترونية إلى حساب معين وفقاً للتعليمات الصادرة منك أو من شخص مفوض من خلال جهاز إلكتروني، فقد نوجه هذه الخدمة لأي حساب مرتبط بالرمز الأمني.

## 9 استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

### التوفر

1-9 قد تتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية وتسهيلات معينة في الخدمات المصرفية الإلكترونية لأنواع معينة فقط من الحسابات أو منتجات دون غيرها. وأنتم تقررون بوجود بعض التسهيلات والخدمات التي لا يمكن الوصول إليها من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية .

### الأهلية

2-9 يتعين عليك وعلى كل شخص مفوض أن يكون قد بلغ عمر 21 عاماً لكي يستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية . وفيما لو قمنا بالسماح لشخص مفوض باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية رغم عدم بلوغه عمر 21 عاماً، فإن ذلك لا يؤثر على حقوقنا بموجب اتفاقيتنا المصرفية.

### الشروط المسبقة للإستخدام

3-9 توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية فقط في الحالات التالية:

- إذا كنت مسجلاً بصفة المالك القانوني والمنتفع من حساب وكان استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يتعلق بهذا الحساب مقبولاً لنا
- إذا كنت مسجلاً لإستخدام خدماتنا المصرفية الإلكترونية . اتصل بنا للتسجيل.
- إذا التزمت أنت والشخص المفوض بإجراءات التسجيل التي نحددها.

### الإرشادات

4-9 إذا قمنا بإصدار أية إرشادات تتعلق باستخدام أية خدمات بنكية إلكترونية، فإنه يتعين عليك اتباعها حال وصول أو استخدام أي شخص لتلك الخدمات. ونحن لا نتحمل أية مسؤولية عن أية خسائر تتكبدها نتيجة لمخالفة تلك الإرشادات.



## الحدود

5-9 الخدمات المصرفية الإلكترونية قد تكون محددة بمبالغ معينة بموجب القانون أو من قبلنا أو من قبل المالك أو من قبل مشغل المعدات الإلكترونية . فعلى سبيل المثال، هناك حد أعلى وحد أدنى للمبالغ المسحوبة يومياً، والذي يمكن تغييره

## تطبيق الشروط

6-9 تطبق هذه الشروط على استخدامك لأية خدمة بنكية الكترونية متى اشتركت فيها حتى لو كان اشتراكك بعد بدء استخدام المنتج.

## الحسابات المشتركة

7-9 إذا كانت صلاحية تشغيل الحساب "بالتوقيع المنفرد"، فإنك توافق على الآتي:

يجوز لجميع أصحاب الحساب المشترك تشغيل الحساب باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية طبقاً لشروط العمل هذه (حتى لو كنتم غير مسجلين لإستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ذات الصلة)؛ و

يجوز لأي مالك حساب مشترك إعطاء تعليمات بشكل صحيح بواسطة الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يتعلق بذلك الحساب المشترك.

## أوقات التشغيل والتوافر

8-9 تكون الخدمات المصرفية الإلكترونية متوفرة للإستخدام بالشكل المعتاد خلال ساعات التشغيل العادية أو في الأوقات الواردة في الإرشادات المطبقة أو حسبما نخطرك به خلاف ذلك. ومع ذلك، فإن متطلبات الصيانة الروتينية والطلب الزائد على الأنظمة والظروف الخارجة عن إرادتنا قد تعني بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية قد لا تتوفر دوماً خلال كافة ساعات التشغيل العادية، وأنكم توافقون على ذلك.

9-9 يعتمد توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية وأدائها الصحيح على عدة ظروف متغيرة بما في ذلك الموقع وتوفر شبكة الخلوي والإنترنت وقوة الإشارة وأداء أجهزة الحاسوب الصحيح والبرمجيات ومشغل شبكة الخلوي الخاصة والهاتف الخلوي والكمبيوتر.

## توافق البرمجيات

10-9 عندما تستخدم خدماتنا المصرفية الإلكترونية قد نزود نظامك ببرمجيات الخدمة المصرفية الإلكترونية التي قد تكون ضرورية لتشغيل تلك الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وقد نوفر لك البرمجيات المصرفية الإلكترونية من خلال طرق أخرى.

وتعد مسؤولاً عن توافق تلك البرمجيات، حال توفرها لك، مع نظامك. ولن نكون مسئولين عن أية خسارة أو أضرار تتعرض لها نتيجة عدم توافق البرمجيات المصرفية الإلكترونية مع نظامك.

### حقوق الملكية فيما يتعلق بالبرمجيات المصرفية الإلكترونية والمعلومات أخرى

11-9 في حال تزويدك بتلك البرمجيات، سيكون لك رخصة مؤقتة غير حصرية وغير قابلة للتحويل لإستخدام البرمجيات المصرفية الإلكترونية لغرض الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية فقط. وتحتوي البرمجيات المصرفية الإلكترونية على معلومات قيمة تعود لنا أو للغير. ويتعين عليك عدم نقل البرمجيات المصرفية الإلكترونية أو تعديلها أو العبث بها بأية طريقة كانت.

12-9 تعد مسؤولاً عن الالتزام بالقوانين المحلية للبلد الذي تستخدم فيه البرمجيات المصرفية الإلكترونية .

### الوصول

13-9 يتعين عليك عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ؛

■ عدم الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية باستخدام أية أجهزة إلكترونية غير مملوكة لك أو غير مسموح لك باستخدامها؛

■ اتخاذ كافة الإجراءات العملية المعقولة للتأكد من خلو أية أجهزة إلكترونية تقوم بالوصول من خلالها إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية من أية فيروسات كمبيوتر أو برمجيات ضارة أخرى وإنها محمية بشكل ملائم منها.

نظراً لإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت أو قنوات الإتصال الأخرى أو، حسب مقتضى الحال، الأنظمة العامة التي ليس لنا أية سيطرة عليها، فإننا لن نتحمل المسؤولية عن أية خسارة أو ضرر قد تتعرض له نتيجة أية فيروسات أو برمجيات تجسس أو البرمجيات الضارة المزروعة أو البرامج الخبيثة أو التطبيقات الأخرى المماثلة الناشئة عن استخدامك الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت أو قنوات الإتصال الأخرى هذه أو الأنظمة العامة.

### عمليات السحب على المكشوف غير المصرح بها

14-9 لا يمكنك الإعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية لمنع أي سحب على المكشوف غير مصرح به. وعليك أن تتذكر، على سبيل المثال، أن الشيكات وأية تعليمات دفع تصدرها أنت أو شخص مفوض عبر الخدمات المصرفية الإلكترونية قد لا يتم تنفيذها فوراً وقد لا تظهر فوراً في الرصيد المدين.

15-9 يجب عليك عدم استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لإنشاء عملية سحب على المكشوف غير مصرح بها على حسابك ويحق لنا أن نرفض قبول أية تعليمات تؤدي إلى ذلك. وفي حال تنفيذ عملية سحب على المكشوف غير مصرح بها، يحق لنا اتخاذ أي إجراء نعتقد أنه مناسب وفرض أية فوائد أو مصاريف على الحساب ذات الصلة.

## المعلومات المقدمة من أجهزة الصراف الآلي ليست حاسمة

9-16 المعلومات المتوفرة في أجهزة الصراف الآلي فيما يتعلق بحسابك (مثل الإئتمان الخاص بك أو الرصيد المدين) قد لا تعكس الرصيد المدين في ذلك الوقت.

## التنبهات الإلكترونية

9-17 التنبهات الإلكترونية المتوفرة هي؛

نوع التنبه	الوصف
التنبه عبر الرسائل القصيرة – التنبهات التلقائية	لا تحتاج إلى اشتراك مسبق
التنبه بالبريد الإلكتروني – التنبهات التلقائية	لا تحتاج إلى اشتراك مسبق

9-18 يجوز لنا تغيير نوع التنبه الإلكتروني المتاح بدون الرجوع إليك. وترسل تلك التنبهات فقط عند توفرها وجدواها العملية.

9-19 سوف نرسل التنبهات الإلكترونية إما على رقم هاتفك الخليوي أو على عنوان البريد الإلكتروني الذي تقدمه. إذا كنت تريد إجراء أية تغييرات على التنبهات الإلزامية، فيجب إجراء ذلك من خلال مركز الإتصال الخاص بنا.

## توفر الخدمات

9-20 إن توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية وأدائها الصحيح يعتمد على عدة ظروف متغيرة بما في ذلك الموقع وتوفر شبكة الخليوي والإنترنت وقوة الإشارة وأداء أجزاء الحاسوب الصحيح والبرمجيات ومشغل شبكة الخليوي الخاصة والهاتف الخليوي والكمبيوتر.

## تعليق الخدمة

9-21 يجوز لنا تعليق الخدمة المصرفية الإلكترونية بشكل مؤقت في أي وقت لغرض الصيانة وتحديث الخدمات.

## الرسوم والمصاريف

9-22 يجوز لنا أن نفرض عليك رسوم ومصاريف للخدمات المصرفية الإلكترونية ، كما يمكننا تغيير تلك الرسوم والمصاريف بموجب إشعار يرسل إليك قبل 30 يوماً على الأقل. وإذا أرسلنا لك هذا الإشعار، فإنك لست ملزماً بدفع أي من الزيادة المقترحة طالما قمت بإلغاء استخدامك للخدمات المصرفية الإلكترونية خلال فترة الإشعار البالغة 30 يوماً. ومع ذلك، فإن مواصلة

استخدامك للخدمات المصرفية الإلكترونية بعد فترة الإشعار البالغة 30 يوماً، يعتبر بشكل قاطع قبول منك لهذه الرسوم والمصاريف المتغيرة.

23-9 بالإضافة إلى أي رسوم ومصاريف يتعين عليك دفعها لنا، فإنه يتعين عليك أيضاً دفع أية رسوم أو مصاريف يفرضها مقدم جهازك الإلكتروني ومقدم خدمة الاتصالات الخاص بك لقاء استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية .

#### التغييرات

24-9 يجوز لنا في أي وقت:

- تغيير طريقة عمل الخدمات المصرفية الإلكترونية ؛ أو
  - إضافة أو إزالة أو تغيير أو إنهاء أو وقف أي من التسهيلات المتوفرة ضمن أي الخدمات المصرفية الإلكترونية .
- 25-9 تلتزم أنت وكل شخص مفوض بأي تغيير في عمل الخدمة المصرفية الإلكترونية في حال استمرارك أنت أو هو في استخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية بعد إشعارك بالتغيير

#### ملكية البرمجيات

26-9 في حال السماح لك باستخدام أي من البرمجيات المصرفية الإلكترونية ، فإننا نمنحك رخصة غير حصرية لإستخدام البرمجيات المصرفية الإلكترونية لغرض الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية فقط. وتعتبر برمجيات الخدمة المصرفية الإلكترونية من الممتلكات ذات القيمة المملوكة لنا أو لآخرين.

27-9 لا يجوز لك:

- نسخ أو بيع أو التنازل عن أو نقل ملكية أو التعامل مع برمجيات الخدمات المصرفية الإلكترونية أو رخصتك لإستخدام هذه البرمجيات.
- محاولة تفكيك برمجيات الخدمات المصرفية الإلكترونية أو إجراء هندسة عكسية عليه أو إدخال معلومات إليه أو تحويله برمجياً.

28-9 في حالة الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في بلد غير مملكة البحرين، فيجب عليك الالتزام بقوانين البلد الآخر، بما في ذلك ذلك الحصول على أي ترخيص تحتاجه لاصطحاب برمجيات الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى داخل أو خارج البلد.

## 10 الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة

1-10 يجوز لنا تقييد وصولك إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة. على سبيل المثال، بالنسبة لبعض المنتجات، يحق لنا عدم تقديم هذه الخدمات لأصحاب الحساب أو أصحاب البطاقات من القاصرين أو أصحاب الحساب المشترك.

2-10 تتوفر الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة فقط للهواتف الخلوية والأجهزة المماثلة للاتصال بالبيانات التي تتوافق مع المواصفات والضوابط التي نحددها. ويلزم أن يكون لديك هاتف خلوي ووسيلة اتصال بيانات تتوافق مع هذه المتطلبات على نفقتك الخاصة.

3-10 قد يتوجب عليك تقديم طلب لإستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي أو الرسائل القصيرة عن طريق الخدمة المصرفية على الإنترنت أو من خلال أي طريقة أخرى كما هو منصوص عليه من قبلنا.

4-10 قد نستغرق 7 أيام عمل كحد أقصى من تاريخ استلام طلبك لتفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة.

5-10 تعتبر أي معاملة تتم عن طريق معرف مستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي على أنها صادرة عنك إذا تم إرسال كلمة السر الصحيحة.

6-10 سوف نمنحك تطبيق الهاتف الخليوي والمعلومات أو المواد المشتملة في تطبيق الهاتف الخليوي والخدمات المصرفية عبر هاتفك الجوال لإستخدامك الفردي بشكل غير حصري وغير قابل للتداول.

7-10 تتوفر لك الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة فقط إذا كنت داخل نطاق خدمة شبكة خلوية أو هاتفية من مقدم الخدمة الخاص بك. ولن نتحمل المسؤولية عن عدم قدرتك على استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة إذا لم تكن داخل نطاق خدمة الشبكة.

8-10 إنك توافق على أن تدفع لنا ولأي من مقدمي خدمة الإتصال الآخرين كافة الرسوم والمصروفات المطبقة المتعلقة باستخدامك للخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة. وسنقوم بخصم أي رسوم أو مصروفات غير مدفوعة من حسابك.

9-10 يجوز لنا تغيير النسق والشكل والصياغة لأي من تطبيقات الهاتف الخليوي لدينا أو واجهات المستخدم، وعلى وجه الخصوص تلك التي يتم من خلالها تقديم الخدمة المصرفية عبر الهاتف الجوال.



## إعداد التفضيلات واستلام التنبيهات

10-10 يحق لنا عدم تنفيذ أية تفضيلات إذا كان لدينا سبب للإشتباه بأن التفضيلات غير حقيقية أو غير مناسبة أو غير واضحة.

11-10 يجب أن يكون رقم الهاتف الخليوي وحساب البريد الإلكتروني نشيطين ويمكن الوصول إليهما لإستلام التنبيهات الإلكترونية.

وإنك تقر بأنه في حالة تعذر الوصول إلى رقم الهاتف الخليوي أو حساب البريد الإلكتروني لفترة متواصلة، فلن يمكننا الحصول على التنبيهات الإلكترونية المرسلة خلال هذه الفترة.

تعتمد الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي والرسائل القصيرة على البنية التحتية وإمكانية الإتصال والخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمة المعينين من قبلك أو من قبلنا، وعليه فأنت تقبل بأن دقة و موثوقية التنبيهات الإلكترونية تعتمد جزئياً على مقدمي الخدمات الآخرين. إننا لسنا مسؤولين عن عدم تسليم أو تأخير تسليم أو أي خطأ أو أي خسارة أو أي تحريف في أثناء إرسال التنبيهات الإلكترونية إذا حدث ذلك نتيجة خطأ من مقدمي الخدمات.

## 11. تحويل الأموال من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية .

11-1 لا يطبق هذا البند 11 إلا في حالة توفر الخدمات المعنية وفقاً لخدمات تحويل الأموال لنوع المنتج الخاص بك.

11-2 يجوز لك ولأي شخص مفوض استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للوصول إلى الخدمات التالية للأغراض الواردة أدناه؛

اسم الخدمة	الغرض
خدمة تحويل الأموال بين البنوك	إبلاغنا بتحويل الأموال من حساب المصدر إلى أي حساب محدد لدى بنك آخر محلي.
خدمة تحويل الأموال بين الحسابات	إبلاغنا بتحويل الأموال بين الحسابات. وما لم نوافق على خلاف ذلك، فإن هذه الخدمة لا تستخدم إلا إذا كان أصحاب الحساب المشترك هم أنفسهم في جميع الحسابات. ولا تسمح هذه الخدمة بتحويل الأموال من أو إلى الحسابات التي نعلم أنها مملوكة لك بصفات مختلفة (بما في ذلك حسابات الائتمان أو حسابات التركة)
خدمة دفع الفواتير	إبلاغنا بتحويل الأموال لغرض الدفع من حساب مصدر إلى مستفيد محدد.
خدمة تحويل الأموال بين البنوك الأخرى.	إبلاغنا بتحويل الأموال من حساب مصدر إلى حساب معين لدينا باسم شخص آخر غيركم أو لحساب نعلم أنه مملوك لك بصفات مختلفة.
خدمة التحويل البرقي الدولية	إبلاغنا بتحويل الأموال من حساب مصدر إلى حساب محدد لدى بنك في بلد آخر.
تحويل الأموال بين الحساب ومحفظه الهاتف الخليوي	إبلاغنا بتحويل الأموال من حساب مصدر إلى حساب إلكتروني يمكن الوصول إليه عبر الهاتف الخليوي يمكن استخدام لتخزين وتحويل قيمة.

- 11-3 نحتفظ بحق اختيار الوكيل، عند الضرورة، لتنفيذ التحويل إلى الأماكن التي ليس لنا تواجد فيها.
- 11-4 يخضع الإقتطاع من التحويلات لسياستنا وإرشاداتنا الداخلية بالإضافة إلى قوانين وأنظمة البلد الذي سيجرى فيه صرف المبلغ. وفي هذا الخصوص، يتوجب عليك الإلتزام بكافة قوانين مكافحة غسل الأموال ومكافحة الإرهاب. ولا نتحمل نحن ولا الوكلاء أية مسؤولية عن أية خسارة أو تأخير بسبب هذه القوانين والأنظمة.
- 11-5 إذا كنت تريد استرداد مبلغ التحويل، فسوف نرد إليك المبلغ بسعر الشراء السائد للعملة ذات الصلة بعد خصم كافة الرسوم والنفقات.
- 11-6 سوف نحدد ترتيب الأولوية في تنفيذ تعليماتك بخصوص تحويل الأموال وأية ترتيبات أو تعليمات أخرى حالية قد قدمتها مع أو قدمتها إلينا.
- 11-7 لا نضمن الوقت الذي ستقوم فيه البنوك المستلمة بإضافة المبالغ إلى حساب المستفيد. وإنك تتحمل المسؤولية عن تقديم تعليمات التحويل إلينا قبل تاريخ استحقاق التحويل بوقت كاف لتجنب تحمل رسوم تمويل أو أية رسوم أخرى.
- 11-8 يكون سعر الصرف المنطبق على كل عملية تحويل إلكتروني هو سعر الصرف السائد لدينا للعملة ذات الصلة في وقت معالجة هذه المعاملة وليس في وقت إدخالك للتعليمات. ويتعين عليك تعويضنا عن أية عجز ينشأ عن تحويل العملة.
- 11-9 في حال استخدامك أي من خدمات تحويل الأموال الخاصة بنا:
- يجب عليك تسجيل كل مستلم يستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت قبل تحويل الأموال عبر الإنترنت إلى هذا المستلم. وتعتبر المسؤول الوحيد لضمان صحة ودقة كافة المعلومات المقدمة فيما يتعلق بتحويل الأموال عبر الإنترنت؛ و
  - يكون سعر الصرف المنطبق على كل معاملة تحويل أموال عبر الإنترنت هو سعر الصرف السائد لدينا للعملة ذات الصلة في وقت معالجة هذه المعاملة وليس في وقت إدخالك لهذه التعليمات.
- 11-10 لا نتحمل المسؤولية عن أية خسارة تتكبدها نتيجة عن عدم امتثالك للإلتزاماتك أو مسؤولياتك فيما يتعلق بخدمة تحويل الأموال.

نحتفظ بحق تعديل جميع رسوم تحويل الأموال بموجب إشعار.

### حدود تحويل الأموال

- 11-11 يجوز لك ولكل شخص مفوض إصدار قدر ما ترغب به من التعليمات لتحويل الأموال في أي يوم واحد. ومع ذلك، فإنه يجوز لك ولأي شخص مفوض إصدار تعليمات تحويل الأموال وفق الفئة والحد المخصص يومياً.

11-12 قد يختلف الحد اليومي للفئة باختلاف أنواع تحويلات الأموال وأنواع الحسابات. وقد تطبق الحدود أيضاً على أساس مجمع بين مختلف خدمات تحويل الأموال. للإطلاع على تفاصيل الحدود المقررة مسبقاً، يرجى الرجوع إلى موقعنا الإلكتروني.

11-13 يجوز لك خفض الحد المقرر مسبقاً للحسابات عن طريق الخدمة المصرفية على الإنترنت، وسيم تطبيق الحد المخصص لك على كافة الحسابات.

11-14 يجوز لك زيادة الحد بعد خفضه (مع مراعاة سقف الحد اليومي المقرر مسبقاً) ويمكنك القيام بذلك عبر الإنترنت على النحو الوارد في موقعنا الإلكتروني أو يمكنك الإتصال بنا بدلاً من ذلك.

11-15 تخضع كل معاملة تحويل برقي دولية للحد الأدنى والأقصى لكل معاملة كما هو محدد على موقعنا الإلكتروني.

### خدمات دفع الفواتير

11-16 في حال قمت باستخدام خدمات دفع الفواتير، فإنه يجوز لنا إعطاء تقارير للجهات المستفيدة تضم كافة مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية الذين سددوا أموالاً إلى تلك الجهات والمبالغ المدفوعة من كل منهم. وإنك توافق على قيامنا بالإفصاح إلى هذه الجهات عن أية معلومات مطلوبة في التقارير.

11-17 يجوز لنا تقديم تقرير بصفة يومية أو بصفة دورية إلى كافة الجهات المستفيدة، وسوف يضم التقرير كافة مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية الذين سددوا أموالاً إلى تلك الجهات والمبالغ المدفوعة من كل منهم إلى تلك الجهات.

11-18 لا يجوز لك أو لأي شخص مفوض إصدار تعليمات تؤدي إلى تجاوز أي حد نضعه لخدمات دفع الفواتير.

11-19 لا يجوز للجهات المستفيدة استلام الدفعات إلا بعد انقضاء أية مدة نشترطها كحد أدنى لزمن المعالجة.

### خدمة التحويل البرقي الدولية

11-20 في حال قيامك أنت أو شخص مفوض باستخدام خدمة التحويل البرقي الدولية:

- يتعين عليك وعليه تسجيل كل مستلم يستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت قبل أن تقوموا بأي تحويل برقي دولي إلى هذا المستلم. وبمجرد تسجيل هذا المستلم، فإنكم تتحملون وحدكم المسؤولية عن تحديث أية تغييرات في بيانات المستلم (باستثناء الاسم أو الهوية) من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية. ولا نتحمل أية مسؤولية عن أية خسارة قد تنتج من إخفاقكم في تحديث بيانات المستلم قبل إجراء التحويل البرقي.
- سعر الصرف المطبق على كل معاملة تحويل برقي عبر الإنترنت هو سعر الصرف السائد لدينا للعملة ذات الصلة وقت إجراء التحويل البرقي عبر الإنترنت وليس وقت إدخال التعليمات من قبلك أو من قبل الشخص المفوض.

## متى لا يتحتم علينا تنفيذ تعليمات تحويل الأموال

11-21 لسنا ملزمين بتنفيذ تعليمات تحويل الأموال في حالة وقوع أي مما يلي في التاريخ المحدد لتنفيذ معاملة تحويل الأموال:

- عدم وجود رصيد كافٍ في حساب المصدر لتحويل الأموال
- عدم استخدامك أنت أو الشخص المفوض للخدمات المصرفية الإلكترونية بالشكل الصحيح؛
- وجد أمر قضائي أو أي قانون معمول به يحظر علينا تنفيذ تعليمات تحويل الأموال؛
- كانت سياساتنا أو إجراءاتنا الأمنية أو متطلبات أية سلطة (بما في ذلك أية عقوبات اقتصادية أو تجارية مفروضة من أية جهة رقابية في أي اختصاص قضائي نمارس أعمالنا فيه أو من أي منظمة دولية أو أية هيئة رسمية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، وزارة الخزانة البريطانية أو الأمم المتحدة أو الإتحاد الأوروبي أو أية دولة) تمنعنا من تنفيذ تعليمات تحويل الأموال؛
- حدوث ظروف خارجة عن إرادتنا تمنع تحويل الأموال برغم اتخاذ كافة الإحتياطات المعقولة.

## 12 الكشوفات الإلكترونية

12-1 يجوز اختيار استلام الكشوفات الإلكترونية بإحدى الطرق التالية:

الطريقة	التفاصيل
البريد الإلكتروني أو عبر الإنترنت أو التطبيق الخاص بك	يجري إرسال الكشوفات الإلكترونية الخاصة بك بواسطة البريد الإلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك (آخر عنوان مخطر به). وستوفر الكشف الإلكتروني أيضاً عبر الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
عبر الإنترنت فقط	يجري إرسال رسالة "إشعار كشف إلكتروني" إلى عنوان بريدك الإلكتروني (آخر عنوان مخطر به) لإبلاغك بتوفر الكشف الإلكتروني. ويمكنك بعد ذلك الإطلاع على الكشف الإلكتروني و/أو تحميله عبر الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

يمكنك تغيير طريقة استلام الكشوفات الإلكترونية عن طريق الإتصال بنا.

12-2 بالرغم من الخصائص أو الخيارات المعروضة عند قيامك أول مرة بالتسجيل لاستلام الكشوفات الإلكترونية ، فإنه يجوز لنا التوقف عن إصدار المطبوعات الورقية للكشوفات في أي وقت. ومع ذلك، نوافق على تقديم نسخة مطبوعة لك، في حال طلبك، بعد دفع الرسوم المطبقة (انظر دليل التعريف) أو اتصل بأحد فروعنا أو استخدم الخدمة المصرفية عبر الهاتف).

12-3 سنعتبر أنك قد استلمت الكشف الإلكتروني خلال ٢٤ ساعة من إرسالنا للكشف الإلكتروني أو للأشعار الخاص به.

12-4 يتعين عليك استخدام برمجيات متوافقة مع خدمة الكشف الإلكتروني للوصول إلى الكشف.

### 13 الخدمات والبرامج أخرى

13-1 لسنا مسئولين عن أية خدمات، سواء كانت هذه الخدمات متاحة إلكترونياً أو بطريقة أخرى، لا تخضع لسيطرتنا. ولسنا مسئولين عن أية خسارة تتكبدها فيما يتعلق بهذه الخدمة. وأنت مسئول عن الالتزام بكل شروط وأحكام استعمال تلك الخدمة ودفع جميع التكاليف المتعلقة بها.

13-2 قد نقوم بعرض برامج حوافز أو خدمات قيمة مضافة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية ، والتي قد تقدم من خلالنا أو من خلال طرف ثالث. ويحق لنا تغيير أو سحب البرامج أو الخدمات في أي وقت، كما أننا لا نضمن جودتها بأي شكل. وفي حال تقديمها من قبل طرف ثالث، فإنها ستخضع للأحكام الخاصة به في هذه الحالة (بما في ذلك سياسة الخصوصية الخاصة بهذا الطرف). يمكنك الاتصال بنا لمعرفة أية معلومات أخرى عن شروط استخدام تلك البرامج والخدمات.

### الجزء (د): البطاقات

### 14 البطاقات-نظرة عامة

قد نوافق على إصدار بطاقات صراف آلي أو بطاقات خصم أو بطاقات ائتمان أو البطاقات المطبوعة مقدماً. ويرد في هذا البند الشروط العامة التي تسري على هذه الأنواع من البطاقات، كما توجد شروط إضافية تنطبق على أنواع محددة من البطاقات (انظر شروط العمل هذه وشروط المنتج المطبقة).

### إصدار البطاقات

14-1 قد نصدر بطاقة إليك وإلى كل شخص مفوض بناءً على طلبك

14-2 تكون الإشارة إلى الشروط والأحكام عن أية بطاقة هي إشارة إلى شروط اتفاقيتنا المصرفية.

### البطاقة ملك لنا

14-3 تظل البطاقة ملكاً لنا ولا يجوز التنازل عنها لأي شخص آخر. وقد يمكن لنا نعلق استخدامها دون الرجوع عليك. وتتحمل أنت مسؤولية عدم تشويه البطاقة (وأي برنامج مخزن عليها إن وجد) أو إتلافها أو انبعاثها أو تعديلها أو إجراء تغيير على هندستها أو برمجتها بأي شكل.



## التوقيعات

- 14-4 يتعين توقيع البطاقة فور استلامها ما لم نشترط خلاف ذلك.
- 14-5 عليك التأكد من مطابقة توقيع الشخص المفوض على البطاقة مع التوقيع الموجود لدى صلاحية تشغيل الحساب. ومع ذلك، في حال قبولنا لتوقيع مختلف، فسوف تظل أنت المسئول عن المعاملة.
- 14-6 عند استخدام البطاقة، فإن التوقيع الظاهر على أي سند بيع أو قسيمة إيداع أو أي سجل معاملة آخر يكون دليلاً ملزماً ونهائياً على قبولك للرسوم والمصاريف المفروضة على الحساب ذي الصلة. وعليك الاحتفاظ بسجل المعاملات التي تقوم بها أنت أو أي شخص مفوض.

## استخدام البطاقات

- 14-7 يمكن استخدام البطاقات للدفع مقابل البضائع والخدمات وللحصول على مبالغ نقدية أو تنفيذ معاملات أخرى حسبما نخطرك به. إلا أنه عند السماح بخاصية معينة، فإن ذلك يقتصر على بعض القنوات التي نخطرك بها. فعلى سبيل المثال، قد يقتصر شراء السلع والخدمات والحصول على المبالغ النقدية على نقاط البيع أو أجهزة الصراف الآلي التي تعرض شعار البطاقة ذات الصلة.
- 14-8 يجوز لحامل البطاقة استخدامها لإجراء معاملات بأية طريقة نسمح بها. وقد يتضمن ذلك استخدام رقم البطاقة بدون البطاقة نفسها.

## حدود المعاملة

- 14-9 يجوز لنا أو للمؤسسات المالية الأخرى فرض حدود للمعاملات على الأنواع المختلفة من المعاملات التي تتم باستخدام البطاقة. يرجى الإتصال بنا للحصول على تفاصيل الحدود التي نفرضها.

## مسؤوليتك

- 14-10 بخلاف ما تنص عليه اتفاقيةنا المصرفية، فإنك تتحمل المسؤولية عن كافة المعاملات التي تتم باستخدام بطاقة أو رقم البطاقة.

## تاريخ انتهاء الصلاحية

- 14-11 لا يجوز لك استخدام البطاقة بعد:

■ تاريخ انتهائها؛

- تاريخ إخطارنا لك بإلغاء البطاقة أو استبدالها

#### قيود استخدام البطاقة

12-14 لا يجوز لك أو لأي شخص مفوض استخدام البطاقة:

- لأي نشاط غير قانوني (بما في ذلك شراء البضائع والخدمات غير قانونية أو تحظرها قوانين مملكة البحرين أو قوانين البلد الذي يتم فيه الشراء)؛ أو
- لدفع الديون الناشئة فيما يتعلق بأنشطة المقامرة أو المراهنة التي تتم عبر الإنترنت.

13-14 يجوز لنا رفض اعتماد المعاملات التي تتم باستخدام البطاقة إذا رأينا أو اشتبهنا في أن المعاملات غير قانونية أو احتيالية أو غير أمين أو غير مصرح بها. كما أننا لسنا ملزمين بتحديد غرض المعاملات أو قانونيتها أو الإستعلام عن ذلك.

#### السحب على المكشوف من الحساب ذي الصلة

14-14 لا يجوز لك أو للشخص المفوض استخدام البطاقة لمعاملة من شأنها أن تسبب بكشف حساب ذي صلة. وفي حال تم كشف الحساب ذي الصلة، فإنه يجوز لنا رفض اعتماد المعاملة.

#### استبدال وتجديد البطاقات

15-14 يجوز لنا في حال تلف البطاقة مثلاً، إصدار بدل تالف لها، بناءً على طلبك أو طلب الشخص المفوض. ويتعين عليكم دفع الرسوم المطبقة (راجع دليل التعريفات أو اتصل بنا).

16-14 أي استعمال لبطاقة محددة أو بديلة يعد تفعيلاً لتلك البطاقة.

#### مزايا البطاقة

17-14 قد نعقد اتفاقات مع أطراف أخرى (بما في ذلك مقدمي الخدمات والمحلات التجارية) لعرض خدمات أو ميزات إضافية على البطاقات الخاصة بك. ومتى تم عرضها، فإنه يتم توفيرها على أساس بذل أفضل الجهود فقط، ولا نتحمل المسؤولية عن أية خسارة قد تتعرض لها فيما يتعلق بتلك الخدمات أو المزايا.

18-14 لسنا مسؤولين عن ضياع أو عدم دقة أية معلومات مخزنة على البطاقة.

#### الإلغاء أو الإنهاء

19-14 يجوز لك إلغاء بطاقة بتزويدنا بإشعار خطي. ويتعين عليك القيام فوراً بإتلاف أية بطاقة تم إلغاؤها أو انتهت صلاحيتها.

## رد الأموال

14-20 على التاجر إصدار قسيمة إيداع سارية حتى يتسنى رد الأموال مقابل البضائع أو الخدمات التي تم شراؤها باستخدام بطاقة الائتمان. ويمكننا تحويل تلك الأموال المستردة إلى الحساب ذي الصلة فقط عند استلامنا لهذه القسيمة أو أي إشعار آخر من البنك التابع له التاجر.

## المنازعات مع التجار

14-21 لا نتحمل المسؤولية عن:

- رفض أي جهاز إلكتروني أو تاجر قبول البطاقة؛ أو
- أي عيب أو نقص في البضاعة أو الخدمات التي يقدمها لك التاجر.

وعليك حل أي مشكلة مع التاجر مباشرة، ولا يجوز مقاضاة أية مطالبة ضد التاجر أو تقديمها ضدنا.

## وقف الدفع

14-22 إذا أبلغت عن معاملات غير مصرح بها على بطاقتك الائتمانية، فقد نوقف دفع المبلغ المتنازع عليه حتى ننهي تحرياتنا، إلا أنه يجب عليك دفع المبلغ المتنازع عليه إذا ثبت عدم صحة بلاغك. وفي هذه الحالة، قد نفرض رسوم تأخير على المبلغ المتنازع عليه.

## سعر الصرف

14-23 يتم تحويل المعاملات غير المحلية إلى العملة المحلية بالسعر الذي نراه مناسباً على نحو معقول، وقد يكون سعراً محدداً أو ناتجاً من إجراءات يقوم بها طرف ثالث. فعلى سبيل المثال، إذا كانت البطاقة من نوع فيزا أو ماستركارد، فإن التحويل يتم باستعمال الدولار الأمريكي كعملة الأساس في تاريخ استلامنا للمعاملة أو معالجتها وفقاً لسعر الصرف وفي الوقت الذي تحدده فيزا إنترناشيونال أو ماستركارد إنترناشيونال حسب تقديرهما المطلق. وفي جميع الأحوال، قد يختلف سعر الصرف عن السعر الساري في تاريخ المعاملة نتيجة للتقلبات السوقية. ويعتبر أي سعر مفروض نهائياً وقاطعاً، وتتحمل كافة مخاطر الصرف والخسائر والعمولة والمصاريف الأخرى الناتجة عن ذلك.

## استخدام بطاقة جهاز صراف آلي

14-24 يجوز لك أو للشخص المفوض استخدام بطاقة جهاز الصراف الآلي خارج البلاد إذا التزمت بضوابط الصرف والقوانين الأخرى السارية في البلد الذي تقيمون فيه. وقد يحظر عليك أو على الشخص المفوض استخدام بطاقة الصراف الآلي خارج البلاد إذا

فرضت علينا أية سلطة القيام بذلك أو إذا لزم علينا القيام بذلك بموجب قانون أو بموجب اتفاقيات مبرمة مع أية جهة رقابية أو أية سلطة أو إذا كان علينا الالتزام بكافة السياسات الداخلية المرتبطة بأي أمر أو عقوبة مطبقة لسلطة معينة.

14-25 في حال قمت أنت أو الشخص المفوض باستخدام بطاقة جهاز الصراف الآلي الخاصة بك خارج البلاد ولم يوفر جهاز الصراف الآلي خيار تعيين حساب لعمليات السحب، فيكون ترتيب الحساب التي نخصم منها وفقاً للممارسات المعتادة لدينا.

14-26 إنك تفوضنا للإفصاح عن معلومات إلى الأطراف المشاركة في توفير خدمات جهاز الصراف الآلي كما تفوض تلك الأطراف للإفصاح لنا بمعلومات عن حسابك ورقم التعريف الشخصي/ كلمة المرور ومعاملاتك.

### إعادة بطاقة جهاز الصراف الآلي

14-27 في حال إغلاق الحساب الخاص بك، فعليك ضمان إعادة كافة بطاقات الصراف الآلي الصادرة فيما يتعلق بهذا الحساب.

### 15 بطاقات الخصم

#### أين يمكنك استخدام بطاقة الخصم

15-1 يجوز استخدام بطاقة الخصم في مملكة البحرين وفي معظم الدول بالخارج.

#### إجراء ما قبل التفويض

15-2 يلزم على بعض التجار الموافقة على المعاملات التي تتم باستخدام بطاقات الخصم. وفي تلك الحالة يتم تنفيذ المعاملة على النحو التالي:

- يقوم التاجر بقيد مبلغ يحدده (يسمى مبلغ محجوز) على الحساب ذي الصلة بتاريخ المعاملة أو بتاريخ إصدار الفاتورة، أيهما يكون قبل الآخر، وذلك بصرف النظر عن مبلغ المعاملة النهائي الفعلي.
- يتم صرف الفرق بين المبلغ المحجوز ومبلغ المعاملة وقيدته في الحساب ذي الصلة بعد أن نقوم بمعالجة مبلغ المعاملة ودفعه؛ و
- في حال وجود أي فرق بين مبلغ المعاملة الصادر بصدده فاتورة أو وقوع أي تأخير في إصدار الفاتورة من طرف التاجر، فإنه يجوز لنا إجراء أية تسوية لازمة بالقيود على أو في الحساب ذي الصلة بما يعكس مبلغ المعاملة الصحيح.

#### الحد الأدنى لرصيد الحساب ذي الصلة

15-3 يجوز لنا وضع حد أدنى للرصيد في الحساب ذي الصلة لغرض استخدام بطاقة الخصم، ويجوز لنا تغييره بدون إشعارك بذلك.

## 16 برنامج نقاط المكافآت

- 1-16 يطبق برنامج نقاط المكافآت على بعض أنواع البطاقات. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى كتيب المنتج أو اتصل بنا.
- 2-16 يمكن لحامل البطاقة اكتساب نقاط مكافئة (بما في ذلك أي شخص تفوضه كحامل بطاقة إضافي نيابة عنك)، وذلك عند استخدام حامل البطاقة للبطاقة بالطريقة المحددة في كتيب المنتج، إلا أن هذه النقاط لا تحسب إلا في حسابك أنت فقط.
- 3-16 قد نحدد من وقت لآخر المبلغ (بالدينار البحريني) الذي يلزم إنفاقه من خلال بطاقتك من أجل اكتساب نقطة مكافئة واحدة. وقد نحدد أيضاً من وقت لآخر طرقاً أخرى لكسب النقاط.
- 4-16 يحدد كتيب المنتج طريقة حساب نقاط المكافآت المكتسبة. ولا يمكن اكتساب تلك النقاط من خلال شراء نقاط المكافئة أو السلف النقدية أو الفائدة أو الرسوم أو التكاليف.
- 5-16 تتحصل نقاط المكافآت من الوقت الذي يتم فيه فتح الحساب ويمكن استرجاعها حتى تاريخ إلغاء نقاط المكافآت. ما لم ينص كتيب المنتج على خلاف ذلك، فإن جميع نقاط المكافآت المكتسبة قبل تاريخ إلغاء نقاط المكافآت سوف تلغى بشكل تلقائي في ذلك التاريخ. ولا تسترجع نقاط المكافآت الملغاة بأي ظرف (بما في ذلك حال استرجاع حسابك).
- 6-16 ما لم ينص كتيب المنتج على ذلك أو نخطرك بمنحك مهلة من الوقت بعد تاريخ إلغاء نقاط المكافآت لاستخدام أو استرداد النقاط المستحقة، فإن كافة طلبات استخدام أو استرداد النقاط المستحقة التي نستلمها بعد تاريخ إلغاء نقاط المكافآت وأية محاولة لاستخدام أو استرداد نقاط المكافآت بعد ذلك التاريخ تعد لاغية ولا يكون لها أي تأثير.
- 7-16 لا يحق لك استبدال نقاط المكافآت بالنقد، وإنما يمكنك استخدامها مقابل البضائع والخدمات التي نحددها. وفي حال طلبت أي بضائع أو خدمات تتطلب استخدام أو استرداد نقاط المكافآت ودفع أموال، فإنك تفوضنا بخصم مبلغ الدفعة النقدية المطلوبة من حسابك، وقد نرفض طرق الدفع الأخرى.
- 8-16 لا يحق لك استخدام أو استرداد أية نقاط مكافئة إذا كانت جميع حساباتك غير عادية أو جارية أو إذا كان حامل البطاقة مخالفاً أو لم يلتزم بأحكام اتفاقيتنا المصرفية.
- 9-16 ما لم نتفق على خلاف ذلك، فإنه لا يحق لك نقل نقاط المكافآت من حساب إلى آخر، ويحق لنا جمع كافة نقاط المكافآت التي اكتسبتها في جميع حساباتك المؤهلة من أجل استخدامها أو استردادها في معاملة واحدة أو أكثر.

## الجزء (هـ): الإجراءات الأمنية والمسؤولية

### 17 الإجراءات الأمنية:

الإجراءات الأمنية بالنسبة للخدمات المصرفية ذات أهمية بالغة ويتعين عليك الإلتزام (وضمن التزام كل شخص مفوض) بكافة الإجراءات الأمنية المنصوص عليها في اتفاقيةنا المصرفية.

### إصدار وإلغاء الرموز الأمنية

17-1 يجوز لنا إصدار (أو في بعض الحالات السماح لك باختيار) رموز أمنية لتمكينك من الإتصال معنا أو إعطائنا تعليمات بواسطة الأجهزة الإلكترونية .

17-2 في حال كنت ترغب في تمكين أي شخص آخر من إعطائنا تعليمات بواسطة أجهزة إلكترونية، فإنه يمكننا أن نصدر له رموزاً أمنية، بشرط أن تقدم لنا طلباً خطياً بذلك.

17-3 عند استخدامك لبعض المنتجات، فسوف نصدر لكم رموزاً أمنية وقد نطلب منك كذلك الحصول على كلمة سر منا واستخدامها مرة واحدة لغرض زيادة الأمان.

17-4 إذا فقدت الرمز الأمني أو توقف عن العمل أو في حالة الإفصاح عنه لشخص غير مفوض، فقد نصدر لك رمزاً جديداً إذا طلبت منا ذلك خطياً. ويجوز لنا تعليق استخدامك للـ **منتج** الذي يتطلب رمز أمني حتى يتم صدور رمز أمني جديد.

17-5 إنك مسؤول عن الرموز الأمنية حال إرسالها إليك (أو إلى الشخص المفوض) حتى وإن قام أي شخص آخر باستلامها أو استخدامها.

17-6 يتعين عليك تكليفنا خطياً في حال كنت ترغب بإلغاء رمز أمني صادر إليك أو إلى شخص مفوض.

17-7 يجوز لنا إلغاء الرمز الأمني بدون إشعار.

17-8 لسنا مسؤولين عن أية خدمات، خارج سيطرتنا، تحصل أنت أو شخص مفوض من خلالها على رموز أمنية ليست، ولسنا مسؤولين عن أية خسارة تتعرض لها فيما يتعلق بهذه الخدمة. وتعد مسؤولاً عن الإلتزام بكل شروط وأحكام استعمال تلك الخدمة ودفع جميع التكاليف المتعلقة بها.



## حماية الرموز الأمنية ودفاتر الشيكات ودفاتر الحسابات المصرفية

17-9 يتعين عليك وعلى كل شخص مفوض اتخاذ كافة الخطوات اللازمة لمنع الإستخدام غير المصرح به أو الإحتيالي لرمزك أو رموزهم الأمنية أو دفاتر الشيكات أو دفاتر الحسابات المصرفية.

17-10 يتعين عليك أن تلتزم بإرشاداتنا وتوجيهاتنا الأمنية التي نقدمها لك.

17-11 على سبيل المثال، يجب عليك وعلى كل شخص مفوض:

- تذكر الرمز الأمني وإتلاف إشعارات الرمز الأمني في أقرب وقت ممكن بعد استلامه أو اختياره.
- عدم تسجيل أي رمز أمني (إلا إذا تم إخفائه بشكل يعجز الآخرون عن معرفته).
- عند اختيار رمز أمني، تجنب اختيار كلمة واضحة أو رقم واضح أو رقم أو كلمة يمكن تخمينها بسهولة من قبل أي شخص آخر (مثل تاريخ الميلاد أو الاسم الأوسط أو اسم فرد من أفراد الأسرة أو رقم هاتف).
- عدم القيام طوعاً بإخبار أي شخص عن الرمز الأمني الخاص بكم أو السماح لأي شخص بمعرفته ولا حتى العائلة أو الأصدقاء أو أصحاب حساب مشترك معكم أو أحد موظفينا أو شخص يقدم مساعدة في المكتب الفني فيما يتصل بأية خدمات.
- عدم تسجيل الرمز الأمني (بشكل مخفي أو غير ذلك) على جهاز إلكتروني أو على جهاز مادي مثل الكمبيوتر.
- تغيير الرمز الأمني بشكل دوري أو على الأقل كلما طلبنا نحن أو تطلبت أنظمتنا منك أو من الشخص المفوض القيام بذلك.
- عدم اختيار رمز أمني تم اختياره من قبل
- عدم تقديم الرمز الأمني طواعية إلى أي شخص آخر.
- في حال استخدامكم الخدمة المصرفية عبر الرسائل القصيرة، عدم ترك الجهاز الخلوي دون مراقبة أو السماح لأي شخص بالوصول إليه بأية طريقة تسمح له بالوصول إلى الخدمة المصرفية عبر الرسائل القصيرة من خلال الهاتف الخلوي.
- المحافظة على دفتر الحساب المصرفي ودفتر الشيكات بشكل آمن (بما في ذلك الإحتفاظ به في مكان آمن).

17-12 لا يجوز قيامك أو قيام الشخص المفوض بالاحتفاظ بسجلات (مخفية أو غير ذلك) للرمز الأمني بالقرب من سجلات الحسابات (مثل رقم الحساب) أو أجهزة الرموز الأمنية الأخرى. على سبيل المثال:

لا تحتفظ مطلقاً بسجلات الرمز الأمني مع سجلات الحساب أو البطاقات أو الهواتف الخلوية.. إلخ
في حقيبة أو كيس أو محفظة أو حقيبة يد (حتى وإن كانت في مناطق مختلفة).

في سيارة (حتى وإن كانت في مناطق مختلفة من السيارة).
في المنزل في أحد قطع الأثاث، حتى لو كانت في أماكن مختلفة (على سبيل المثال، جوارير مختلفة من نفس خزانة غرفة النوم).
إذا ما حصل لص على بطاقة أو هاتف خلوي أو جهاز مادي آخر للوصول إلى الجهاز الإلكتروني، فإنه سيعثر أيضاً على السجل الخاص بالرمز الأمني.

## فقدان وسرقة وسوء استخدام الرموز الأمنية أو دفاتر الحساب البنكي أو دفاتر الحساب.

13-17 عليك وعلى كل شخص مفوض إشعارنا بواسطة الهاتف حال:

- علمت أو علموا بأن رمزك أو رمزهم الأمني أو دفتر الحساب المصرفي أو دفتر الشيكات أو شيك مفتوح موقع أو غير موقع قد فقد أو سرق؛ أو
- الإشتباه بأن شخصاً يعلم رقم التعريف الشخصي / كلمة السر الخاصة بك أو بهم أو بشخص مفوض آخر؛ أو
- الإشتباه أو العلم بحدوث دخول غير مصرح به إلى حساب أو استخدام غير مصرح لرمز أمني أو لدفتر الحساب المصرفي أو لدفتر شيكات؛ أو
- العلم أو الاشتباه بأن جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو بهم أو هاتفك الخلوي أو هاتفهم الخلوي المستخدم للدخول إلى أية خدمات بنكية إلكترونية قد فقد أو سرق؛ أو
- العلم بأنه قد جرى تغيير رقم هاتفك أو هاتفهم الخلوي.

وبخلاف ذلك، ستكون مسؤولاً عن أية خسارة تقع. ويجب عليك تزويدنا بأية معلومات ذات صلة وتقديم مساعدة معقولة لنا في استعادة أي رمز أمني أو دفتر الحساب المصرفي أو دفتر شيكات تم فقده أو سرقة.

14-17 إنك تتحمل المسؤولية عن أية معاملات غير مصرح لها تتم على الحساب ذي الصلة عند فقدان أو سرقة أو إساءة استعمال الرمز الأمني أو دفتر الحساب المصرفي أو دفتر الشيكات لحين قيامك بإشعارنا خطياً إلا إذا كان التأخير نتيجة عدم توفير قنوات الاتصال. ويعد قرارنا بشأن مخالفة الإجراءات الأمنية أو فقدان أو سرقة الرموز الأمنية أو دفتر الحساب المصرفي أو دفاتر الشيكات قراراً نهائياً وملزماً لك.

## فقدان وسرقة وإساءة استخدام رموز الحماية:

15-17 يتعين عليك منع أي استخدام غير مصرح به أو الوصول إلى رمز الحماية الصادر من قبلنا إليك.

16-17 إذا علمت أو اشتبهت في أن رمز الحماية قد فقد أو تمت سرقة أو يجري إساءة استخدامه أو العبث به، فيجب عليك إخطارنا على الفور. وفي هذه الحالة، سنقوم بإلغاء تفعيل رمز الحماية وسنقوم بإيفاد رمز حماية بديل لك.

17-17 إنك تتحمل المسؤولية عن أية معاملات غير مصرح بها تجري على الحساب ذي الصلة عند فقدان أو سرقة أو إساءة استعمال رمز الحماية حتى قيامك بإشعارنا خطياً، إلا إذا كان التأخير نتيجة عدم توفير قنوات الإتصال.

17-18 قرارنا المتعلق بفقدان أو سرقة رمز الحماية هو قرار نهائي وملزم لك.

#### المسؤولية عن فقدان الرموز الأمنية / رموز الحماية

17-19 تقر بمسئوليتك وقبولك لكافة المخاطر المتعلقة بتسليمنا للرموز الأمنية ورموز الحماية لك من وقت استلامك لها.

17-20 تتحمل المسؤولية عن منع أي إفصاح و/أو استخدام غير مصرح به للرموز الأمنية و/أو رموز الحماية. في حال استخدم أي شخص للرموز الأمنية و / أو رموز الحماية، فسنعبره في هذه الحالة مفوض من قبلك لإستخدامها. كما أنك توافق على أننا لا نتحمل المسؤولية عن أي أضرار قد تلحق بك نتيجة الإفصاح عن الرموز الأمنية و / أو رموز الحماية أو عدم استلامها أو فقدانها أو الإستخدام غير المصرح به للرموز الأمنية المفقودة من قبل أي طرف آخر.

17-21 يجوز لنا مطالبتك بدفع أية رسوم أو مصروفات بالإضافة إلى كافة تكاليف استخدام و / أو استبدال الرموز الأمنية المفقودة.

17-22 يجوز لنا إنهاء أو تعليق أو إلغاء استخدام أي رمز (رموز) أمني بدون الرجوع إليك.

#### الإحتياجات اللازمة عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية .

17-23 يتعين عليك وعلى كل شخص مفوض اتخاذ الإحتياجات التالية عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية :

اتخاذ الإحتياجات التالية
عدم السماح لأي شخص آخر بتشغيل أية خدمات بنكية إلكترونية بالنيابة عنك أو عنهم.
عدم ترك الجهاز الإلكتروني دون مراقبة أثناء اتصالكم بأية خدمة بنكية إلكترونية عبر الإنترنت. وينطبق ذلك سواء حصلت على الجهاز بشكل منفصل أو من خلالنا في أي فروع أو منشآت أخرى.
إذا قمت بالوصول أنت أو الشخص المفوض إلى أية خدمات بنكية إلكترونية من خلال الجهاز الإلكتروني في أحد فروعنا، فيتعين عليك التأكد من تسجيل الخروج منها قبل المغادرة من الفرع.
عدم الدخول إلى أية خدمات بنكية إلكترونية من أي جهاز إلكتروني متصل بشبكة محلية (LAN)، كما هو الحال في بيئة العمل، دون التأكد أولاً من عدم قدرة أي شخص آخر على مراقبة أو نسخ بيانات الدخول أو الوصول الخاصة بك وبهم بأي شكل آخر إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الجهاز أو الشبكة أو بيئة العمل.
عدم السماح لأي شخص بمشاهدتك أو مشاهدتهم عند إدخال الرمز الأمني في الجهاز الإلكتروني.

## طلب الحصول على تفاصيل الرمز الأمني أو الحساب

17-24 عند قيامك بفتح حساب أو التسجيل للخدمات المصرفية الإلكترونية مبدئياً فإننا لن نتصل بك أو بشخص مفوض مطلقاً أو نطلب من أي شخص القيام بذلك بالنيابة عنا بشأن طلب إفشاء تفاصيل الحساب أو الرمز الأمني. وفي حال استلامك أو الشخص المفوض لمثل ذلك الطلب من أي شخص (وحتى إن كان يستخدم اسمنا وشعارنا ويظهر بأنه حقيقي)، فإنه لا يتوجب عليك أو عليهم إفشاء تفاصيل الحساب الخاصة أو الرمز الأمني الخاصة بك، ويتعين عليك أو على الشخص المفوض إبلاغنا في أقرب وقت ممكن.

### الرمز الأمني المسترد:

17-25 في حال استعادتك أو الشخص المفوض للرمز الأمني المفقود أو المسروق، فإنه يتعين عليك إعادة ذلك الرمز الأمني إلينا دون استخدامه أو محاولة استخدامه.

### الموافقة على التصوير بالفيديو:

17-26 باستخدام أو الوصول إلى منتج بأية طريقة، بما في ذلك من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية ، أو باستخدام الرمز الأمني فإنك وكل شخص مفوض توافقون على قيامنا بتصويركم على كاميرا في المنافذ أو المرافق الأخرى التي تقومون فيها باستخدام المنتج أو الرمز الأمني.

## 18 المسؤولية عن المعاملات

### المعاملات المتنازع عليها

18-1 في حال وجود معاملة متنازع عليها تتضمن بطاقة أو رقم بطاقة أو دفتر شيكات، وكانت هذه البطاقة أو الشيك قد تم تسليمه إليك أو إلى شخص مفوض، فإنه يتعين عليك إثبات أن البطاقة أو الشيك لم يتم استعماله أو إصداره من قبلك أو من قبل شخص مفوض في وقت قيد المعاملة المتنازع عليها أو تسجيلها (وما عدا ذلك، فإنك تتحمل المسؤولية).

### مسؤولياتك عن المعاملات

تعتبر مسؤولاً عن أية خسارة ناشئة إذا قمت بالتصرف بشكل احتيالي أو نتيجة لسوء تصرف متعمد من جانبك

18-2 إنك تتحمل المسؤولية عن المعاملات التالية التي تجري على الحساب ذات الصلة برمز أمني أو بدفتر الحساب المصرفي أو بدفتر شيكات:

- المعاملات التي تجري بمعرفتك وبموافقتك؛ و
- المعاملات التي تجري بواسطة أي شخص مفوض آخر ما لم تكن قد أخبرتنا بإلغاء الرمز الأمني الخاص بذلك الشخص المفوض وقمت حسبما هو ملائم باتخاذ كافة الخطوات المعقولة لإعادة أي جهاز رمز أمني إلينا سبق وأن قدمناه لك.
- المعاملات الجارية من قبل أي شخص آخر باستخدام رمز أمني أو دفتر الحساب المصرفي أو دفتر شيكات (ما لم تكون قد أخبرتنا بإلغاء ذلك الرمز الأمني أو دفتر الحساب المصرفي أو دفتر الشيكات وكنت قد اتخذت كافة الخطوات المعقولة حسبما هو ملائم لإعادة أي جهاز رمز أمني إلينا سبق وأن قدمناه لك). ويشمل ذلك المعاملة التي تتم من خلال شخص غيرك أو غير الشخص المفوض بعلمك وبموافقتك أو بدوئهما، وتطبق حتى عند التزامك بالمتطلبات الخاصة بحماية الرموز الأمنية أو دفاتر الحساب البنكي أو دفاتر الشيكات.
- المعاملات التي تتم باستعمال الخدمة المصرفية الإلكترونية (بخلاف استخدام بطاقة الإئتمان) غير المصرح بها من قبلك أو من قبل شخص مفوض (على سبيل المثال، معاملة تتم من قبل شخص غيرك أو غير الشخص المفوض بدون علمك وبموافقتك) إذا تصرفت أنت أو أي شخص آخر مفوض بطريقة احتيالية أو بإهمال جسيم، كالإخفاق في حماية الرمز الأمني أو منح الوصول إليه أو دفتر الحساب المصرفي أو دفتر الشيكات دون تصريح مناسب، أو لم نخطرنا في حالة فقدان أو سرقة الرمز الأمني أو دفتر الحساب المصرفي أو دفتر الشيكات.
- المعاملات التي لا تتم باستخدام بطاقة أو خدمة مصرفية إلكترونية، والتي تخالف فيها أنت أو الشخص المفوض باتفاقيتنا المصرفية أو تتصرفون بأية طريقة تنطوي على إهمال أو تقصير بأي شكل من الأشكال.
- أي معاملات أخرى محددة في شروط المنتج.

#### الجزء (و): الدفعات

### 19 الفائدة والرسوم والمصاريف

عليك التأكد من علمك وإدراكك لأسعار الفائدة والرسوم والمصاريف المشار إليها في **شروط العمل** هذه، والفائدة والرسوم والمصاريف الإضافية التي قد تدفعها فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية. ويمكنك التعرف على هذه الفائدة والرسوم والمصاريف بالإطلاع على **كتيب الرسوم** أو الإتصال بنا.

يتم مراجعة كتيب الرسوم وكتيب المنتجات بشكل دوري، ويجب عليك دفع الفائدة والرسوم والتكاليف المطبقة في الوقت المناسب.

## الفائدة والرسوم

1-19 يتعين عليك دفع الفائدة والرسوم والتكاليف المنطبقة على المنتج من وقت لآخر. ويتم مراجعة وتعديل أسعار الفائدة (بما في ذلك أسعار الإقراض الأساسي الخاصة بنا) والرسوم والتكاليف بصفة دورية مع إشعار. ويمكنك التعرف على الأسعار والرسوم والتكاليف الحالية عبر الإتصال بنا.

## رسوم الخدمة

19-2 قد تطبق رسوم وتكاليف إضافية في حالة الخدمات التي يتم توفيرها فيما يتعلق بالمنتج، ومن ذلك، على سبيل المثال، استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية أو أنواع معينة من الدفعات والودائع مثل ودائع العملة الأجنبية والحوالات البرقية (بما في ذلك الرسوم التي يفرضها مقدمو الخدمة الآخرون).

## الرسوم الحكومية

19-3 يتوجب عليك أيضاً دفع مبلغ يساوي الرسوم والضرائب الحكومية (أيما كان مسماه) أو فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية. وتستحق هذه الرسوم سواء كنت مسؤولاً عنها في الأساس أم لا.

## الضريبة المقتطعة على الفائدة المكتسبة

19-4 قد تخضع الفائدة التي تكتسبها لقاء أي منتج لضريبة مقتطعة طبقاً للقانون الساري.

## فائدة التقصير

19-5 منذ الوقت الذي يتجاوز فيه أي مبلغ مستحق الدفع بموجب اتفاقيتنا المصرفية تاريخ استحقاقه، يتوجب عليك دفع رسوم تخلف عن الدفع طبقاً لكتيب الرسوم.

## الحساب

19-6 تتراكم أية فائدة أو رسوم مطلوب دفعها بموجب اتفاقيتنا المصرفية ويتم حسابها وفقاً لعرفنا الاعتيادي. وإذا وافقنا على رسملة الفائدة، فقد نقوم بإضافة أية فائدة مستحقة بموجب هذا البند إلى المبلغ الأساسي المستحق. وتتحمل بعد ذلك المسؤولية عن الفائدة بموجب هذا البند على المبلغ الإجمالي.



## عدم الإسترداد

19-7 لا يحق لك استرداد أية فائدة أو رسوم أو تكاليف دفعتها أو إعانة مالية حصلت عليها، بما في ذلك عند عدم استخدامك أحد المنتجات عند انتهاء اتفاقيتنا المصرفية.

## تكاليف الإلغاء

19-8 في حال انتهاء اتفاقيتنا المصرفية أو قيامك بإلغاء أي منتج قبل استخدامه أو عدم قيامك باستخدام منتج خلال الفترة التي نحددها في اتفاقيتنا المصرفية، فإنه يجوز لنا أن نطلب منك أن تدفع الفائدة والرسوم والتكاليف المتكبدة فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية أو بالمنتج. وهذا يشمل التكاليف القانونية المتعلقة بتحضير المستندات (مثل الضمانات) حتى ولو لم تكن هذه الوثائق موقعة.

## 20 قيامك بتعويضنا

- 20-1 ستقوم بتعويضنا عند الطلب عن أية خسارة نتكبدها، على نحو معقول، فيما يتعلق بما يلي:
- أي حساب وإنشاء وتقديم أي منتج أو أية معاملة أخرى تم إرساؤها في اتفاقيتنا المصرفية.
  - الأبحاث والاستعلامات التي نجريها فيما يتعلق بك أو بمقدم الضمان (بما في ذلك التحقق من الإعسار المالي).
  - التعليمات التي تزودنا بها أنت أو الشخص المفوض (بما في ذلك تلك المرسلة بواسطة جهاز إلكتروني)
  - أية خدمة مقدمة من طرف ثالث بما في ذلك الخدمات المرتبة من قبل هيئة بطاقات.
  - أية ضريبة تدفع من طرفنا أو تحسب على أساس أي مبلغ مدفوع أو يتوجب دفعه من قبلك بموجب اتفاقيتنا المصرفية (باستثناء أية ضريبة متوجبة الدفع من طرفنا بالإشارة إلى دخلنا الصافي).
  - قيامنا أو تأخرنا أو رفضنا القيام بالتعليمات من قبلك أو من قبل شخص مفوض أو اتخاذ إجراء ضدك أو ضد الشخص المفوض.
  - التخلف.
  - أي مبلغ مستحق عليك وفقاً لإتفاقيتنا المصرفية والذي يتم سداؤه أو دفعه أو تقديمه قبل تاريخ استحقاقه (الخسارة التي نتكبدها تشمل ما نتحمله نتيجة تصفية أو إنهاء أو تعديل الترتيبات التي قمنا بها لتمويل أو الإبقاء على تمويل أي منتج).
  - أية زيادة في تكلفة التمويل المقدم من جانبنا نتيجة أي تغيير في القانون
  - أي شخص يمارس أو لا يمارس حقوقاً بموجب اتفاقيتنا المصرفية أو أي ترتيب آخر معنا (بما في ذلك الإجراءات التنفيذية وتكاليف تحصيل الديون، كرسوم التقييم ورسوم المزاو العلي)

- أية مخالفة أو عدم التزام بأي من بنود **اتفاقيتنا المصرفية** من جانبك أو من جانب أي شخص آخر يستفيد من خدماتنا، بما في ذلك خدماتنا المصرفية. وعليك تعويضنا عن كافة الخسائر والأضرار والتكاليف والنفقات (بما في ذلك الأتعاب القانونية وأتعاب الاستشارات المهنية الأخرى) التي نتكبدها في تنفيذ بنود **اتفاقيتنا المصرفية** ضدك.
- أي استخدام غير مصرح به أو غير صحيح أو مغلوطة أو غير قانوني أو احتيالي من جانبك أو من جانب أي أشخاص آخرين يمكنهم الوصول إلى خدماتنا المصرفية الإلكترونية .

باستثناء القدر الذي تنشأ فيه الخسارة نتيجة لإهمال أو تحايل أو تقصير متعمد من جانبنا.

2-20 يتعين عليك، متى طلبنا ذلك، المثول والدفاع في أية دعوى تقام ضدنا فيما يتعلق **باتفاقيتنا المصرفية**، وذلك على نفقتك الخاصة.

3-20 يتعين عليك توقيع أية وثيقة نطلبها بشكل معقول لتطبيق هذا البند، بما في ذلك ما يتعلق بالتعليمات المرسلّة بواسطة جهاز إلكتروني أو دفتر الحساب المصرفي أو دفتر شبكات مفقود أو رموز أمنية مفقودة.

## 21- المدفوعات – نظرة عامة

يحق لنا (ولكل عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد) مقاصة أي مبلغ ندين به (أو أي عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد) لك من أي مبلغ تدين لنا به (أو لأي عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد).

### سداد الدفعات بالكامل

1-21 يتعين عليك سداد كافة الأموال المستحقة لنا وفقاً **لاتفاقيتنا المصرفية** بالكامل في الموعد المحدد وبأموال متاحة فوراً بالعملية التي نحددها ودون مقاصة أو دعوى مقابلة أو خصم أو اقتطاع (بما في ذلك على حساب أية ضريبة)، ما لم يوجب القانون هذا الخصم أو الإقتطاع.

على سبيل المثال، تصبح عائدات الشيكات وأدوات الدفع الأخرى أموالاً متاحة فقط بعد التسوية.

### الضريبة المقتطعة

2-21 متى أوجب القانون عليك خصم أية ضريبة من أي مبلغ مستحق لنا، يجب عليك زيادة المبلغ المستحق لنا لنستلم -بعد الخصم- المبلغ الذي كنا سنستلمه لو لم يكن الخصم مطلوباً. وتوافق على خصم مبلغ الضريبة ودفع أية مبلغ إلى السلطة المختصة وفقاً للقانون النافذ وتزويدنا بالإيصالات الأصلية.

### ضريبة القيمة المضافة

21-3 تحتسب كافة المبالغ التي تسدد إلينا من قبلك فيما يتعلق باتفاقتنا المصرفية دون مراعاة لأية ضريبة سلع أو خدمات أو ضريبة استهلاكية أو ضريبة قيمة مضافة أو ضريبة مماثلة. ومتى كانت أية ضريبة من تلك الضرائب مستحقة على أي مبلغ، تعين عليك دفع مبلغ إضافي يساوي المبلغ المضروب في نسبة الضريبة الصحيحة. ويتعين عليك القيام بذلك وقت سداد المبلغ المستحق.

### التزامات الدفع المستقلة

21-4 التزامك بدفع أي مبلغ بموجب اتفاقتنا المصرفية مستقل عن التزامك بالدفع بموجب أية اتفاقية أخرى معنا أو بموجب شروط المنتج.

### حق المقاصة

21-5 يحق لنا (ولأي عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد) مقاصة أي مبلغ مستحق علينا (أو على أي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد) لك من أي مبلغ مستحق عليك لنا (أو لأي عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد) (سواء كان الالتزام مستحقاً أو مشروطاً). ويحق لنا (ولأي عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد) دمج أو جمع كافة الحسابات. ومتى قمنا (أو أي عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد) بدمج الحسابات، سيتم استخدام أية أموال موجودة في حسابك لتسوية المبلغ المستحق عليك فيما يتعلق بحساباتك الأخرى. ويجوز لنا (ولأي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد) القيام بذلك في أي وقت (حتى وإن لم يكن هناك أي تقصير).

21-6 إذا كان لديك حساب مشترك، يجوز لنا (أو لأي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد) مقاصة أي مبلغ مستحق علينا (أو على أي عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد) لك من أي مبلغ مستحق لنا (ولأي عضو آخر في مجموعة ستاندرد تشارترد) منك في أي من حسابات صاحب الحساب.

21-7 لأغراض البندين 21-5 و 21-6، يجوز لكل عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد القيام بأي تحويل ضروري للعملات وفق السعر الذي يراه مناسباً.

### أيام العمل المصرفية

21-8 ما لم يحدد خلاف ذلك في شروط المنتج، فإنه متى أصبح أي مبلغ مستحقاً في يوم غير يوم عمل بنكي، يتوجب عليك دفع المبلغ المستحق قبل تاريخ الإستحقاق.

## الخصم من الحساب

21-9 يجوز لنا خصم (وبدون إشعارك) أية فائدة أو رسوم أو تكاليف أو أي مبلغ آخر تدين به لنا فيما يتعلق بأي منتج من حساب هذا المنتج..

## عدم كفاية الرصيد

21-10 إذا كان رصيدك في أي حساب غير كاف لخصم أية أموال مستحقة عليك إلينا، وقررنا التريث في الخصم من الحساب، فإن ذلك لا يعني تنازلنا عن حقوقنا بموجب اتفاقيتنا المصرفية أو تأثرها بذلك.

## الدفع التلقائي من حساب لدى مؤسسة أخرى

21-11 إذا طالبناك بدفع أي مبلغ مستحق لنا من خلال الدفع التلقائي من حساب آخر لدى مؤسسة مالية أخرى، يتوجب عليك:

- تنظيم ترتيبات الدفع مع المؤسسة المالية الأخرى، بحيث يخصم بموجب هذه الترتيب مبلغ يعادل المبلغ المستحق من هذا الحساب ويودع في حسابك المحدد في كل تاريخ دفع، وتزويدنا بدليل مرضي بتنفيذ لك؛ أو
- تمنحنا أي تفويض نطلبه لكي نتمكن من خصم المبلغ المستحق من هذا الحساب.

## صلاحية تحرير الشيكات

21-12 متى قدمت لنا أية شيكات، فإنك تفوضنا وتعيننا وكياً لك لقيد التواريخ والمبالغ في الشيكات بمبلغ لا يتجاوز الحد الخاص بالمنتج في هذا الوقت، وتقر بأنه يجوز لنا استخدام هذه الشيكات لدفع أي مبلغ مستحق لنا فيما يتعلق بالمنتج.

## الوفاء بأدوات الدفع

21-13 يجب عليك التأكد من تنفيذ كل سند دفع أو أمر دفع. ويتعين عليك، على سبيل المثال:

التأكد من وجود رصيد كاف في الحساب يمكن الخصم منه (بما في ذلك أي حساب لدى أية مؤسسة مالية أخرى أو الحساب المحدد) عدم وقف الشيك.

عدم إلغاء أو تغيير أي ترتيب للدفع (ما لم نطلب ذلك بما يعكس أي تغيير في الأقساط) أو غلق أو تغيير الحساب الذي تسحب عليه الشيكات.

## الشيكات مؤجلة الدفع

14-21 إذا طلبنا منك دفع أي مبلغ بواسطة شيكات مؤجلة الدفع، فإنه يتعين عليك:

- تقديم شيكات مؤجلة الدفع لصالحنا بمبلغ يساوي كل دفعة مستحقة؛ و
- استبدال الشيكات إذا طلبنا ذلك

## كيف نقوم بتوجيه الدفعات

15-21 تعتبر الدفعات مسددة بعد قيامنا بقيدها في الحساب. ونحن نقوم بذلك في أقرب وقت ممكن بعد الاستلام.

16-21 ما لم تنص شروط المنتج على خلاف ذلك، فإنه يجوز لنا استخدام الأموال التي نستلمها بموجب اتفاقيتنا المصرفية لتسديد المبالغ التي تدين بها لنا بأي ترتيب نختاره.

## تحويل الدفعات إلى حساب معلق

17-21 يحق لنا أن نضع أية دفعة نستلمها بخصوص اتفاقيتنا المصرفية في حساب معلق حسبما نراه مناسباً، وذلك من أجل حماية حقوقنا مقابل أية مبالغ تدين بها لنا أنت أو أي مقدم ضمان.

## دفعات الإعسار

18-21 وفقاً لقانون الإعسار، يجوز للشخص المطالبة برد أي مبلغ حصلنا عليه وفقاً لاتفاقيتنا المصرفية. وإلى حد التزامنا بالقيام بذلك أو موافقتنا على رده، فقد نتعامل مع المبلغ الأصلي كأنه لم يسدد أصلاً. ويحق لنا حينئذ استعمال حقوقنا ضدك وفقاً لاتفاقيتنا المصرفية كما لو أن هذا المبلغ لم يسدد أبداً.

## 22 تحويل العملة والتعويض

### عملة الدفع

1-22 قد نقوم بتحويل عملة أي مبلغ نحصل عليه منكم أو يستحق لك منا وفقاً للسعر الذي نراه مناسباً بشكل معقول. وتلتزم بتعويضنا عن أي عجز ينشأ عن التحويل.

### الدفع بعملة أخرى

2-22 إنك تتنازل عن أي حق قد تتمتع به في أي اختصاص قضائي لدفع أي مبلغ بغير العملة المستحق بها الدفع. ومتى استلمنا أي مبلغ بعملة غير العملة المستحق بها الدفع:

- فإنه يجوز لنا تحويل المبلغ إلى عملة الإستحقاق بالتاريخ وبالأسعار التي نعتبرها ملائمة بشكل معقول. ويجوز لنا خصم تكاليفنا الناشئة عن التحويل؛ و
- يتعين عليك الوفاء بالتزاماتك بالدفع بالعملة المستحق بها الدفع فقط بعد حصولنا على المبلغ المستحق بالعملة المستحقة بعد خصم تكاليف التحويل.

#### التحويل بعد التقصير

- 22-3 بالرغم من أي بند آخر في **اتفاقيتنا المصرفية**، فإنه يحق لنا في أي وقت بعد تخلفك عند الدفع تحويل أي جزء من الرصيد المستحق لحساب ال**منتج**، والذي لا يكون مستحقاً بالعملة الأساسية "الإلتزام بالعملة الأجنبية" إلى العملة الأساسية بالسعر الذي تحدده.
- 22-4 يتم استبدال التزام العملة الأجنبية المطبق حينئذ بالتزام دفع مبلغ بالعملة الأساسية لنا يعادل مبلغ العملة الأساسية اللازمة للتحويل مضافاً إليه تكاليف التحويل.

#### قيود العملة

- 22-5 يتعين عليك مراعاة كافة قوانين مراقبة الصرافة فيما يتعلق **باتفاقيتنا المصرفية**، وفي حال قامت بلد بفرض قيود على تحويل عملتها، فإننا لسنا ملزمين بإجراء أية دفعة على حسابك بتلك العملة. ويجوز لنا إجراء الدفعة بأية عملة نعتبرها ملائمة.
- تحويل العملات بالدين المحكوم به أو الأوامر أو التوجيهات الصادر بموجب قانون أو جهة تنظيمية
- 22-6 في حال وجود قرار محكمة أو أمر أو تعليمات صادرة بموجب القانون أو من قبل أي جهة تنظيمية أو عملاً باتفاق مع أي جهة تنظيمية أو أي سلطة أو إثبات بوجود دين أو استرداد مبلغ فيما يتعلق **باتفاقيتنا المصرفية** بعملة أخرى غير تلك المستحق بها المبلغ وفقاً ل**اتفاقيتنا المصرفية**، فإنك تلتزم بتعويضنا عما يلي:

- أي فرق ناشئ عن تحويل العملة الأخرى إذا كان سعر الصرف الذي نستخدمه بموجب **اتفاقيتنا المصرفية** من أجل تحويل العملة عند استلامنا لمبلغ بالعملة الأخرى أقل فائدة إلينا مقارنة بسعر الصرف المستخدم لغرض الحكم أو الأمر أو التعليمات الصادرة بموجب القانون أو من قبل أي جهة تنظيمية أو عملاً بالاتفاق مع أي جهة تنظيمية أو أي سلطة أو قبول سند الدين.
- تكاليف التحويل.



## الجزء (ز): المعلومات والكشوفات والسجلات

### ٢٣ المعلومات التي تقدمها

#### يجب أن تكون المعلومات صحيحة

23-1 في كل مرة نقوم فيها بعرض منتج عليك أو تقوم فيها باستخدام منتج، فإننا نعتد على المعلومات التي تقوم بإعطائها لنا ويتعين أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكاملة وغير مضللة.

يتعين عليك إخطارنا خلال 30 يوماً تقويمياً في حال علمك بعدم صحة أو دقة أية معلومات قدمتها لنا.

#### ما الذي يتعين عليك تقديمه لنا

23-2 يتعين عليك، في حال طلبنا، أن تقدم لنا أية معلومات أو مستندات تتعلق بما يلي:

- اتفاقيتنا المصرفية أو أية ترتيبات أخرى معنا
- شؤونك المالية

يجب أن تكون كافة المعلومات والمستندات مقدمة بالشكل الذي نطلبه ومصدق على صحتها من قبلك.

23-3 يجب عليك إعلامنا في حال أي تغيير في وظيفتك أو عملك أو مهنتك خلال 15 يوم من حصول التغيير.

23-4 يتعين عليك الحصول على موافقة الأشخاص الآخرين المذكورين في نموذج معلومات العميل أو في أي طلب أو موافقة أي شخص مفوض لحصولنا على معلوماتهم الشخصية وامتلاكنا واستخدامنا لها.

23-5 متى كانت القوانين واللوائح تجيز ذلك، فإنه يتعين عليك السماح لنا بمراجعة حالتكم الائتمانية بصفة دورية لدى أي مكتب ائتماني أو وكالة تصنيف ائتماني.

23-6 لن نتحمل أي خسارة أو ضرر نتعرض لها بسبب عدم موافقتنا فوراً وبشكل صحيح بأي تغيير في بيانات حسابك وعنوان المراسلات وعنوان بريدك الإلكتروني ورقم الهاتف الخليوي ورقم الفاكس الخاص بك وبيانات الحساب الأخرى التي نحتاج إليها للاتصال بك.

## الإقرارات

7-23 إنك تقرر وتضمن ما يلي:

- أن لديك الصلاحية والتفويضات اللازمة لامتلاك أصولك ومزاولة أي عمل تقوم به وإبرام كافة اتفاقيتنا المصرفية وأية اتفاقيات أخرى معنا والوفاء بالتزاماتك وممارسة حقوقك وفقاً لها.
- أن التزاماتك بموجب أي من اتفاقيتنا المصرفية وأي ضمان (التزامات أي مقدم ضمان) هي التزامات صحيحة سليمة وملزمة وقابلة للتنفيذ. ولن تكون أنت أو أي مقدم ضمان مخالفين لأي قانون أو تفويض أو مستند أو اتفاقية عند التقيد بأية التزامات أو ممارسة حقوق بموجب أي من اتفاقيتنا المصرفية أو أي اتفاق آخر معنا.
- أن كافة المعلومات المقدمة من قبلك أو من قبل أي مقدم ضمان (أو التي يجري تقديمها بالنيابة عنك أو عنهم) هي معلومات صحيحة وكاملة وغير مضللة، وأن كل تعهد تقدمه لنا هو تعهد صحيح وغير مضلل.
- أنه لم يحدث أي تغيير في أحوالكم المالية أنت أو مقدم الضمان منذ تقديم المعلومات إلينا، والذي قد يحدث تأثيراً سلبياً جوهرياً على قدرتكم أو قدرة مقدم الضمان على الوفاء بأي من التزاماتكم تجاهنا.
- عدم إخفائك أنت أو أي مقدم ضمان لأية معلومات كان من الممكن أن تدفعنا إلى عدم إبرام أي من اتفاقيتنا المصرفية أو أية اتفاقية أخرى معكم أو تقديم أي منتج إليكم (بما في ذلك أية معلومات حول ما تمتلكونه من أصول وأي حق ضمان عليها)
- عدم تمتعك أنت أو أي مقدم ضمان (أو أية أصول تملكونها) بأية حصانة من الإختصاص القضائي لأية محكمة أو ضد أي إجراء قانوني.
- أنك لم توقع اتفاقيتنا المصرفية معنا كأمين أو وكيل أو طرف معين (ويقصد بذلك التزامك لطرف أصيل)، وذلك ما لم يحدد في الطلب خلاف ذلك.
- في حال قبولنا لطلبك بشأن إبرام اتفاقيتنا المصرفية أو تعاملك معنا بصفة أمين أو موكل أو وكيل أو طرف معين، فإنك مفوض للقيام بذلك؛
- عدم التخلف عن الوفاء بالتزاماتك وعدم وقوع أي حادث قد يجعلك متخلف عن الوفاء بالتزاماتك بعد تقديم إخطار أو انتهاء وقت أو استيفاء أي شرط.
- يتعين عليك تحمل كامل المسؤولية عن كافة المعاملات التي تقوم بها، بما في ذلك المعاملات المنفذة من خلال الخدمة المصرفية الإلكترونية، وعلى وجه التحديد لضمان دقة واكتمال تعليماتك المقدمة إلينا.
- أنه إلى حد علمك، يخلو نظامكم وأي نظام كمبيوتر آخر تدخل منه على الخدمة المصرفية الإلكترونية من أي قصور ميكانيكي أو إلكتروني أو أي قصور أو تلف في البيانات أو أية فيروسات أو أية برمجيات ضارة أو أخطاء. وإننا لن نتحمل

المسؤولية عن أي قصور ميكانيكي أو إلكتروني أو أي قصور أو تلف في البيانات أو أية فيروسات أو أية برمجيات ضارة أو أخطاء أو مشاكل ذات صلة، والتي يرجع سببها إلى الخدمات المقدمة من أي مقدم خدمة أو مقدم شبكة أو خادم أو أي نظام مشابه آخر.

23-8 إنك تجدد هذه الإقرارات والضمانات كل مرة تطلب فيها أي منتج أو تنفذ أية معاملة على أي منتج أو حساب. ويتعين عليك إبلاغنا في حال حدوث أي شيء قد يفهم منه عجزك عن تحديد تلك الإقرارات والضمانات.

## 24 المعلومات التي نقدمها

24-1 إنك توافق على أن نرسل إليك معلومات عن المنتجات التي نعتقد بأنك قد ترغب في استخدامها. ومع ذلك، يمكنك إبلاغنا إذا كنت لا ترغب في استلام هذا النوع من المعلومات.

24-2 أية معلومات نقدمها لك هي لغرض الاطلاع عليها فقط. ونبذل كل جهد لضمان صحة واكتمال تلك المعلومات، غير أننا لسنا مسؤولين عن ذلك.

## 25 المعلومات التي نقوم بجمعها واستخدامها والإفصاح عنها

### معلوماتك

25-1 تتضمن معلوماتك جميع البيانات التي نملكها أو نقوم بجمعها عنك وعن معاملاتك كما تتضمن معلوماتك المالية ومعلومات الشخصية، وأية معلومات خاصة بك نحصل عليها منك، أو من تعاملك معنا ومع أي طرف ثالث، بما في ذلك المعلومات التي نحصل عليها من الطرف الثالث والمعلومات التي نقوم بجمعها من خلال استخدامك لخدماتنا المصرفية الإلكترونية .

### الأغراض التي نستخدم فيها معلوماتك

25-2 يجوز لنا أو لأي عضو من مجموعة ستاندرد تشارترد استعمال معلوماتك في: (أ) تقديم منتجات وخدمات لك؛ (ب) الإمتثال للالتزامات ومتطلبات مفروضة بموجب أية قوانين أو لوائح محلية أو أجنبية مطبقة على أي عضو من مجموعة ستاندرد تشارترد أو أية سياسات وإجراءات داخلية لأي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد؛ (ج) الوفاء بأية أغراض إدارية أو تجارية أو قانونية أو تنظيمية، بما في ذلك ما يلي:

- معالجة طلبك بما يتعلق بالمنتجات والخدمات والمدفوعات والمعاملات وتنفيذ تعليماتك أو طلباتك.
- تزويدك بمنتجات وخدمات (بما فيها خدمة المصرفية الإلكترونية).
- الحفاظ على علاقتنا معك.

- التواصل معك بشأن حسابك ومنتج اتك وتزويد بكشوفات وإشعارات، مثل التغيرات المهمة التي تطرأ على الميزات، شروط وأحكام أي منتج أو حسابك.
- تقييم مدى ملائمتك للمنتجات والخدمات.
- أغراض تشغيلية
- تحليلات إحصائية (بما في ذلك تحليل السلوكيات والتصنيف).
- تأسيس واستمرارية وإدارة علاقتك المصرفية معنا وحسابك معنا، أو عند الإنطباق، مع أي عضو من مجموعة ستاندرد تشارترد.
- التحقق من الهوية والتقصي عن العقوبات وإجراء التحقيقات الواجبة
- تقييم الائتمان، بما يتضمن التقصي عن الائتمان ووضع حدود الائتمان.
- تنفيذ التزاماتك (بما في ذلك تحصيل المبالغ المستحقة لنا منك و / أو من مقدم الضمان) وتحصيل الديون وتعديل الحد الائتماني لحساباتك ذات الصلة، ووضع أو تنفيذ مخطط لرتيبات مالية معك.
- إجراء أبحاث سوقية واستطلاعات الرأي بهدف تحسين منتج اتنا وخدماتنا
- لأغراض التسويق والحملات الترويجية والمنافسات وسحوبات اليانصيب
- الإمثال لأية قوانين محلية أو أجنبية أو لأية لوائح أو قوانين اختيارية أو توجيهات أو أحكام أو أوامر قضائية أو اتفاقيات بين أي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد وأي سلطة أو أية جهة تنظيمية أو سلطة تنفيذية أو أية سياسات (بما في ذلك سياسات مجموعة ستاندرد تشارترد) والممارسات الجيدة والعقوبات الحكومية أو عمليات الحظر، والإبلاغ عن المتطلبات بموجب أي تشريع للمعاملات المالية، ومطالب وطلبات أية سلطة أو جهة تنظيمية أو محكمة أو سلطة تنفيذية أو جهة صرافة.
- لمنع واكتشاف والتحقيق وإقامة الدعوى بخصوص أية جريمة في أي اختصاص قضائي (بما في ذلك، وبدون حصر، غسيل الأموال أو الإرهاب أو الإحتيال أو العقوبات الحكومية أو عملية الحظر وأية جريمة مالية أخرى).
- التماس المشورة المهنية، بما في ذلك فيما يتعلق بأية إجراءات قضائية (بما في ذلك أية إجراءات قضائية متوقعة) للحصول على المشورة القانونية أو لتأسيس أو ممارسة أو الدفاع عن حقوق قانونية
- الالتزام بسياسات وإجراءات مجموعة ستاندرد تشارترد وأي أغراض قانونية أو تنظيمية أو تجارية
- مراقبه مقرات وأجهزة الصراف الآلي

## لمن يجوز أن نفصح له عن معلوماتك

25-3 إنك توافق على أن نقوم وأي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد، بما في ذلك الموظفين والوكلاء والمستشارين، بالإفصاح عن المعلومات الخاصة بك إلى أي من الجهات التالية لأي من الأغراض المنصوص عليها في البند 25-2:

- أي عضو من أعضاء مجموعة ستاندرد تشارترد في أي مكان في العالم، بما في ذلك أي موظف أو وكيل أو مدير؛
- المستشارون المهنيون (بما في ذلك مدققي الحسابات) أو مقدمو الخدمات الخارجيون أو الوكلاء أو المقاولون المستقلون الذين يقدمون خدمات لدعم أعمال مجموعة ستاندرد تشارترد؛ و
- شركاء التحالفات التجارية التابعة لنا الذين قد يقدمون لك منتجاً أو خدماتهم؛
- أي شخص يجوز الإفصاح له أو يتوجب الإفصاح له بموجب قانون أو لائحة محلية أو أجنبية أو وسيلة أخرى معمول بها؛
- أية محكمة أو هيئة قضائية أو جهة تنظيمية أو سلطة تنفيذ أو جهة صرافة أو هيئة ضريبية أو هيئة أخرى (بما في ذلك أي جهة تحقيق في الجرائم) أو وكلائهم؛
- أية وكالة تحصيل ديون أو مكتب ائتمان أو وكالة تصنيف ائتمان أو مراسلون وكالة تصنيف أو شركات التأمين أو سطاء التأمين ومقدمو الحماية الائتمانية بطرق مباشرة أو غير مباشرة وجهات مكافحة الغش والإحتيال.
- أية مؤسسة مالية لك تعاملات أو يمكن أن يكون لك معها معاملات لإجراء عمليات الفحص الائتماني وعمليات الفحص ذات الصلة ومكافحة غسيل الأموال ومنع الإحتيال والكشف عن الجرائم.
- أي تاجر أو عضو في المؤسسة المرخصة للبطاقة، وكان الإفصاح يتعلق باستخدام البطاقة
- أي مشارك فعلي أو مرتقب أو مشارك فرعي فيما يتعلق بأي من التزاماتنا بموجب اتفاقيتنا المصرفية المبرمة فيما بيننا أو المتنازل له أو المعين أو المحول له (أو أي مسؤول أو موظف أو وكيل مستشار لأي منهم)؛
- عقب وفاتك أو انعدام أهليتك العقلية، إلى ممثلك القانوني ومستشاريه القانونيين وأحد أفراد أسرتك المباشرة لغرض السماح له / لها لتسديد المبالغ المستحقة على الحساب الخاص بك؛
- أي شخص مفوض أو أي مقدم ضمان؛
- أي شخص نعتبره ضرورياً لتسهيل طلباتك للحصول على خدمات أو منتجات مع أي عضو من أعضاء مجموعة ستاندرد تشارترد؛
- أي شخص نعتبره ضرورياً لتقديم خدمات لك فيما يتعلق بالمنتجات، في أي اختصاص قضائي

25-4 أنت توافق على قيام المستلمين للمعلومات التي نفصح عنها باستخدام ونقل هذه المعلومات حيث كان ضرورياً للقيام بما يلي؛

- تقديم خدمات لك متعلقة بالمنتجات؛

- متابعة الامتثال مع القانون وسياسات مجموعة ستاندرد تشارترد و؛ أو
  - دعم الأعمال في مجموعة ستاندرد تشارترد وعمليات متابعة ومراقبة المخاطر المالية وعمليات التخطيط وصنع القرار.
- 25-5 إلى الحد الذي يسمح به القانون، فإنك وكل مقدم ضمان تتنازلون عن جميع الحقوق لتقديم مطالبات أو شكاوى ضدنا بموجب أي قانون يلزمنا بالمحافظة على المعلومات السرية.
- 25-6 قد يكون هناك شروط وأحكام أخرى تنظم جمع واستخدام وإفشاء المعلومات الشخصية الخاصة بك الواردة في اتفاقيتنا المصرفية وإشعارنا بالخصوصية المنشور في موقعنا على شبكة الإنترنت. يتعين عليك قراءة هذه الشروط والأحكام الأخرى مع هذا الجزء ز (المعلومات والكشوفات والسجلات).
- 25-7 أية معلومات يتم الإبلاغ عنها بخصوص حسابك أو معاملتك، بما في ذلك ما يتم من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية ، قد لا تكون قاطعة بالنسبة لحالة حسابك ومعاملتك، نظراً لإحتمال وجود معاملات أو تعليمات قيد التنفيذ من جانبنا.

#### إذا كنت تحمل بطاقة خاصة بنا

- 25-8 إذا كنت تحمل بطاقة خاصة بنا، فسنقوم بمشاركة المعلومات الخاصة بك (إلى الحد المطلوب) مع التاجر أو هيئة البطاقات أو أي طرف يقوم بمعالجة عمليات الدفع للتاجر حتى تتم معالجة المعاملات المقيدة على بطاقتك أو السحوبات المنفذة من قبلك أو تقديم خدمات فيما يتعلق باستخدام البطاقة. وباستخدام بطاقتك، فأنت تسمح لنا بمشاركة هذه المعلومات مع هذه الأطراف السابق ذكرها.

#### إذا كنت تحمل منتج له علامة تجارية مشتركة

- 25-9 إذا كنت تحمل منتج له علامة تجارية مشتركة (أي منتج نقدمه بالإشتراك مع شريك تحالف تجاري آخر)، فيجب عليك منحنا موافقة لمشاركة المعلومات الخاصة بك (إلى الحد المطلوب) مع شريك التحالف التجاري حتى يتسنى لنا تقديم والإستمرار في تقديم المنتج ذي العلامة التجارية المشتركة. وإذا لم توافق على ذلك، فقد يتعذر علينا تقديم أو الاستمرار في تقديم المنتج ذي العلامة التجارية المشتركة لك.

#### أغراض الإفصاح عن المعلومات لشركاء التحالف التجاري

- 25-10 يجوز لنا الإفصاح عن معلوماتك لشركاء التحالف التجاري (أ) بحيث يمكنهم الإتصال بك عن طريق الهاتف أو الرسائل أو الفاكس لغرض تسويق منتجاتهم وخدماتهم لك؛ أو (ب) وفقاً لاتفاقات التحالف التجاري مع هؤلاء الشركاء لنقدم لك المنتجات والخدمات بشكل مشترك.



25-11 يجوز لك الإمتناع عن منح أية موافقة أو سحب أية موافقة تم منحها لنا أو يعتبر أنه قد تم منحها لنا في أي وقت بموجب إشعار لنا بذلك. وفي حالة قيامك بذلك، فقد يتعذر علينا التعامل معك أو تقديم أو الإستمرار في تقديم المنتج أو الخدمة إليك، كما قد نضطر، في بعض الحالات، إلى إنهاء اتفاقيتنا المصرفية ذات الصلة بهذا المنتج أو الخدمة معكم.

## الإتصالات

25-12 إلى الحد الذي يسمح به القانون، قد نقوم بتسجيل ومراقبة الإتصالات الخاصة بك معنا لضمان الإمتثال بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية وسياساتنا الداخلية لأغراض البند 25-2.

## الإحتفاظ

25-13 يحق لنا الإحتفاظ بالمعلومات الخاصة بك وفقاً لإلتزاماتنا القانونية والتنظيمية والتجارية والتشغيلية.

## 26 الكشوفات والسجلات

26-1 نصدر كشوفات الحسابات بصفة دورية على النحو المنصوص عليه في شروط المنتج. وقد تكون هذه الكشوفات في صيغة ورقية أو الكترونية أو في أية صيغة أخرى نختارها. إلا أننا قد لا نصدر تلك الكشوفات إذا كان الحساب غير نشط أو لم تجرى أية معاملات منذ الكشف الأخير أو إذا لم يوجب علينا القانون ذلك أو إذا كانت يحظر علينا القيام بذلك وفقاً لسياساتنا الداخلية أو الإجراءات أو المتطلبات الأمنية الخاصة بأية جهة (بما في ذلك أية عقوبات اقتصادية أو تجارية مفروضة من قبل أية جهة تنظيمية في أي اختصاص قضائي نعمل فيه، أو من قبل أية مؤسسة دولية أو جهة رسيمة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، وزارة الخزانة البريطانية أو الأمم المتحدة أو الاتحاد الأوروبي أو أي بلد آخر). ويمكنك طلب كشف فردي عن كل حساب أو كشف موحد (إن كان متاحاً). وتحمل أنت مسؤولية مراجعة أية أخطاء. ويمكن الحصول على المعلومات الخاصة بالحسابات (بما في ذلك الرصيد المدين) في أي وقت آخر من خلال الإتصال بنا.

26-2 إذا أصدرت إلينا تعليمات للحصول على كشف موحد (إن كان متاحاً)، فإنك تؤكد على أننا نصدر كشوفات منفصلة كل حساب فردي. ومع ذلك، يمكننا الرجوع إلى إصدار كشوفات منفصلة في أي وقت.

## إذا اعتقد بوجود خطأ

26-3 يتعين عليك الإحتفاظ بكافة سجلات المعاملات ليتسنى لك التحقق من القيود. ويتعين عليك التحقق من هذه القيود ومن دفتر الحساب المصرفي الخاص بك ومن كعب دفتر الشيكات تحرياً للدقة بعد استلامك للكشف في أسرع وقت ممكن. ويتعين عليك إبلاغنا عن أية معاملات خاطئة أو غير مصرح بها في أسرع وقت ممكن. وما لم تنص شروط المنتج على خلاف ذلك، فسوف نعتبر كشف الحساب صحيحاً إذا لم تبلغنا عن وجود خطأ به في غضون 14 يوم من تاريخ الكشف.

26-4 التاريخ الذي يظهر على سجل المعاملات قد يختلف عن التاريخ الذي يظهر على الكشف الخاص بك، وذلك لأن المعاملات التي تتم في غير أيام العمل المصرفية أو بعد انتهاء وقت العمل في أيام العمل المصرفية، قد يتم ترحيلها لتجري معالجتها في يوم العمل البنكي التالي.

#### الإبطال

26-5 يجوز لنا أن نقوم بإلغاء أو إبطال أو خصم أي مبلغ نسدده بموجب اتفاقيتنا المصرفية (بما في ذلك أية فائدة مدفوعة) وإجراء أية تعديلات مماثلة على الحساب؛

- لتصحيح أي خطأ (على سبيل المثال، الدفع بالزيادة)
- في حال عدم استلامنا لأموال خالصة وغير مشروطة بالكامل أو بشكل فوري؛ أو
- إذا توجب علينا رد الأموال إلى الدافع أو الساحب ذي الصلة؛ أو
- إذا كانت لدينا أسباب معقولة للقيام بذلك

سنخطرك في حال قيامنا بأي تعديل

#### سجلاتنا وقراراتنا قطعية

26-6 ما لم يكن هناك خطأ واضح فإن:

- سجلاتنا (سواء كانت ورقية أو إلكترونية أو بيانات أو بشكل آخر) الخاصة بأية تعليمات أو تقارير أو كشوفات أو مراسلات أخرى هي دليل قاطع على محتواها أو استلامنا أو عدم استلامنا لها؛ و
- أية شهادة نصدرها أو قرار نصدره فيما يتعلق بأية مسألة أو أي مبلغ مستحق فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية هو يعتبر دليلاً قاطعاً.

26-7 إنك تقرر بأنه يجوز لنا إتلاف أية سجلات (سواء كانت ورقية أو إلكترونية أو بيانات أو شكل آخر) أو شطبها أو التوقف عن الاحتفاظ بها بخلاف ذلك، ووفق ما نعتبره ملائماً بعد الوقت المسموح به وفقاً للقانون النافذ.

## الجزء (ح): الإنهاء والتعليق والإنفاذ

### 27 كيفية إنهاء إتفاقيتنا المصرفية او استخدامك للمنتج

#### الإنهاء من قبل أي طرف

27-1 يجوز لك أو لنا إنهاء إتفاقيتنا المصرفية أو وصولك أو استخدامك لمنتج بأي طريقة بما في ذلك خدماتنا المصرفية الإلكترونية بإعطاء إشعار خطي مسبق إلى الطرف الآخر طبقاً لإتفاقيتنا المصرفية. وفي حال قمت بذلك، يتعين عليك إشعارنا قبل يومين عمل مصرفي.

27-2 في حال كان لديك أكثر من حساب واحد فإنه لا يجوز لك إلغاء الخدمات المصرفية الإلكترونية المعينة لأي حساب واحد فقط (ما لم نوافق على خلاف ذلك).

#### الإنهاء من طرفنا

27-3 يجوز لنا إنهاء بعض (أو كل) إتفاقيتنا المصرفية الخاصة بأي منتج بالرجوع أو بدون الرجوع إليك في الحالات التالية:

- قدمت أنت (أو أي مقدم ضمان) معلومات غير صحيحة أو غير كاملة أو مضللة أو قدمتم إقرارات أو ضمانات غير صحيحة أو مضللة؛ أو
- تخلفت عن دفع أي مبلغ مستحق وقت استحقاقه بموجب إتفاقيتنا المصرفية أو أي اتفاق آخر معنا (ويشمل ذلك عدم تأكدك من وجود رصيد كاف في حساب مخصص لحصص المبلغ)؛
- إذا خالفت أي بند من بنود أي من إتفاقيتنا المصرفية أو أي اتفاق آخر معنا؛ أو
- إذا خالفت أي بند في أية اتفاقية بينك وبين أية مؤسسة مالية أخرى أو قامت أية مؤسسة مالية أخرى بتعليق أو إنهاء استخدامك لأي تسهيل بنكي؛ أو
- أصبح أي ضمان أو تأمين نطلبه بخصوص أي منتج غير قابل للتنفيذ أو تم سحبه أو إنجائه بدون موافقتنا؛ أو
- في حالة إعسارك أو إعسار أي مقدم ضمان أو خضوع أصول أي منكم لإجراءات الإعسار؛ أو
- في حالة وفاتك أو فقدانك الأهلية أنت أو مقدم الضمان؛ أو
- توقفتك أو توقف أي مقدم ضمان عن الدفع أو التوقف عن مزاولة عملكم أو أي جزء جوهرها منها أو كان من المحتمل حدوث ذلك؛ أو
- في حال تصرفك أنت أو مقدم الضمان بشكل احتيالي أو مخالف للأمانة؛ أو

- صدور أي حكم تنفيذي بحق أي من أصولك أو أصول أي مقدم ضمان أو تمت مصادرتها أو الإستحواذ عليها بالقوة لأي سبب من الأسباب.
  - تعرض أي من الأصول موضوع الضمان أو أي من أعمالك أو أعمال مقدم الضمان لخطر فادح؛ أو
  - صدر بحقك حكم بإرتكاب جريمة
  - جرت المباشرة بإجراءات قانونية لإسترداد ديون أو إجراءات جزائية ضدك أو ضد مقدم الضمان؛ أو
  - رأينا أن الحساب يدار بشكل مخالف أو غير مناسب
  - إذا كان أي عمل تزاوله لا يتم تنفيذه بطريقة مناسبة ومنظمة وفعالة أو إذا توقفت عن مزاولة هذا العمل أو جزء كبير منه أو أحدثت فيه تعديلاً جوهرياً بدون موافقتنا
  - إذا حدث أي شيء يحتمل، في رأينا، أن يؤدي إلى تأثير سلبي جوهري على عملك (أو عمل مقدم الضمان) أو على الأصول أو المراكز المالية لأي منكما أو على قدرتكما أو رغبتكما في التقيد بالالتزامات بموجب أي من اتفاقيتنا المصرفية أو أي اتفاق آخر معنا.
  - إذا كان أداء أي التزام من جانبك أو من جانبنا وفقاً لأي من اتفاقيتنا المصرفية، أو من جانب أي مقدم ضمان بموجب أي ضمان، من شأنه أن يخل أو يحتمل أن يخل بالقانون أو بمتطلبات أية سلطة، بما في ذلك أية عقوبات اقتصادية أو تجارية يفرضها نظام الإقليم الذي نعمل به أو نظام دولي أو هيئة رسمية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، وزارة الخزانة البريطانية أو الأمم المتحدة أو الاتحاد الأوروبي أو أي بلد آخر، أو كان الأداء بخلاف ذلك يتعارض مع أية سياسة نطبقها نتيجة لأي أمر أو عقوبة صادرة عن أي سلطة؛ أو
  - إذا حدث في أي وقت، نتيجة لحل إقامتك أو جنسيتك أو حالة إقامتك أو حالتك الضريبية أو أية حالة أخرى ذات صلة، أن أصبح تقدم أو استمرار تقدم أي منتج أو جزء من أي منتج، من وجهة نظرنا، يشكل أو قد يشكل مخالفة لسياستنا أو أي قانون نافذ أو متطلب لأي سلطة أو غير متوافق مع ممارستنا وإجراءاتنا التجارية المعتادة.
  - إذا قمت بإغلاق حسابك أو انتهت صلاحية بطاقة الصراف الآلي/ السحب أو فقدت أو تم إلغائها من جانبك؛
  - إذا توجب علينا القيام بذلك بموجب قانون (بما في ذلك أمر صادر عن أية سلطة؛ أو
  - أية واقعة إخلال أخرى (بصرف النظر عن طبيعتها) بموجب أي من اتفاقيتنا المصرفية أو أي اتفاق آخر معنا.
- 4-27 يحق لنا إنهاء استخدامك لخدماتنا المصرفية الإلكترونية فوراً على جميع الحسابات المشتركة، إذا قام أحد أصحاب الحساب المشترك الخاص بك بإخطارنا بأي مما يلي:

- بأن الحساب المشترك لا يمكن تشغيله بعد الآن بناءً على تعليماتك وحدك؛ أو
- أنه لم يعد مستعداً لقبول قيامك بتشغيل الحساب المشترك باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية .

يجوز لنا تعليق أو إنهاء خدماتنا المصرفية الإلكترونية في أي وقت، ويتضمن ذلك فترات يلزم خلالها إجراء أعمال الصيانة أو الإصلاح، أو في الحالات الطارئة أو الأسباب أمنية. ويتعين علينا بذل كل ما في وسعنا لإعطائك إشعاراً معقولاً بشأن تعليق أو إنهاء الخدمات الإلكترونية المصرفية.

27-5 حقوقنا المنصوص عليها بموجب هذا البند لا تؤثر على أية حقوق أخرى بموجب أي من اتفاقاتنا المصرفية، وتخضع لإعطاء أي إشعار أو طلب أو انقضاء وقت بحسب ما يوجبه القانون النافذ ولا يمكن استبعاده

### حقوق إضافية للإنهاء

27-6 قد تحدد شروط المنتج أو شروط العميل هذه حالات إضافية يجوز لك أو لنا فيها إنهاء اتفاقاتنا المصرفية بخصوص أحد المنتجات.

### 28 ماذا يحدث عند الإنهاء

#### الاتفاقيات المصرفية

28-1 بعد انتهاء اتفاقاتنا المصرفية فإنه يتعين عليك:

- عدم استخدام المنتج أو أي مزايا متعلقة به وعدم الوصول إلى المنتج أو استخدامه عبر خدماتنا المصرفية الإلكترونية ؛
- سداد كافة المبالغ المستحقة إلينا على الفور بموجب اتفاقاتنا المصرفية، بما في ذلك المبلغ الباقي المستحق على حساب المنتج ؛ و
- القيام بأي شيء آخر تنص اتفاقاتنا المصرفية على القيام به عند إنهاء حقك في استخدام المنتج أو الاستفادة منه بأي شكل، بما في ذلك عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية .

#### عدم تأثير الحقوق والمسؤوليات

28-2 لا يؤثر إنهاء اتفاقاتنا المصرفية أو حق استخدام المنتج على أي من حقوقنا أو حقوقك أو التزاماتنا أو التزاماتك الناشئة قبل الإنهاء. ولا يحق لك استرداد أية رسوم أو مبالغ مدفوعة أو إعانات مالية مقدمة فيما يتعلق بأي منتج. وتظل كافة أحكام اتفاقاتنا المصرفية الخاصة بالدفوعات أو المبالغ المستردة أو التعويضات أو حدود المسؤولية أو الإفصاح عن المعلومات أو المقاصة أو تحويل العملة أو الضريبة، بالإضافة إلى أحكام الجزء "ي" (بنود عامة) سارية بعد إنهاء اتفاقاتنا المصرفية.

#### مراجعة الاستحقاقات

28-3 بعد انتهاء اتفاقاتنا المصرفية، يجوز لنا مراجعة وسحب أية اتفاقيات ترويجية أو تفضيلية تنطبق عليك.

## 29. إجراء التنفيذ

يجوز لنا اتخاذ أي إجراء نراه ملائماً لتنفيذ اتفاقيةنا المصرفية أو أي ضمان، بما في ذلك:

- تعيين أي وكيل من الغير لتحصيل أي مبلغ مستحقة لنا؛
- قيد الرصيد المستحق لأي منتج على أصولك أو أصول مقدم الضمان؛
- اتخاذ إجراءات قانونية لتنفيذ حقوقنا على أصولك أو أصول مقدم الضمان، مثل تقديم الإنذارات؛
- مباشرة إجراءات قانونية ضدك أو ضد مقدم الضمان.

## 30. حجب الحسابات أو حجز الأموال

قد نقوم بحجب أي حساب (وتفعيله في وقت لاحق) في أي وقت أو حجز المبالغ الموجودة في أي حساب في أي وقت متى طلبت أية سلطة منا ذلك أو أوجب القانون علينا ذلك، أو قمنا بذلك بموجب أية اتفاقية بيننا وبين أية سلطة تنظيمية أو أية سلطة أخرى، أو كان ذلك واجباً للإلتزامنا بأي أمر مطبق أو عقوبة صادرة عن أية سلطة.

## 31. التعليق

يحق لنا تعليق تقديم المنتج في أي وقت ولأي سبب كان (حتى لو لم يكن هناك مخالفة). وإذا قمنا بذلك، فسوف نقوم بإشعارك بأسرع وقت ممكن عملياً. وإننا نوافق على تعليق تقديم المنتج بناءً على طلب خطي منك.

## 32. تحويل الحسابات

يحق لنا تحويل أو دمج أي حساب في نوع حساب آخر إذا اعتبرنا ذلك مناسباً، وسوف نعطيك إشعار خطي معقول قبل قيامنا بذلك. وإذا لم نخبرنا برغبتك في غلق الحساب قبل انتهاء مدة الإشعار، فسنقوم بتحويل أو دمج الحساب وتخصيص رقم حساب جديد.

## الجزء (ط): الضمان

### ٣٣ الضمان

### الرهن البنكي

33-1 بالإضافة إلى أي ضمان آخر نطلبه لضمان الرصيد المستحق عن منتج اتك واي مبلغ آخر تدين به لنا في المستقبل، فإن كافة الأرصدة الدائنة الخاصة بك والأموال والضمانات والمستندات والسندات والمواد الأخرى القيمة المودعة لدينا، عند إيداعها، تخضع

لرهن مصرفي لصالحنا. وبدون تقييد أية حقوق أخرى لنا، يجوز لنا مقاصة أي من هذه المبالغ مقابل، أو تقديم الرهن البنكي كضمان عن، أية التزامات منك تجاهنا. ويجوز لنا بيع أو التصرف في الأصول لإيفاء التزاماتك تجاهنا إذا ما قمت بمخالفة. ويجوز لنا القيام بذلك بدون الرجوع إليك.

### ضمانات أخرى

33-2 بالإضافة إلى أي ضمان آخر قد نطلبه، يتعين عليكم القيام بأي شيء نطلبه (مثل الحصول على الموافقات وتوقيع وإصدار المستندات شاملة شهادات الملكية الأصلية وتعبئة الوثائق وتوقيعها) لغرض:

- تقديم ضمانات أخرى أو ضمانات أكثر فاعلية إلينا لضمان أي رصيد مستحق عن أي من منتج اتنا وأي مبلغ قد تددين به إلينا في المستقبل؛ و
- السماح لنا بممارسة حقوقنا فيما يتعلق بأصولك.

### عدم التصرف

33-3 لا يجوز لك إنشاء أو السماح بإنشاء أي حق ضمان أو بخلاف ذلك التصرف في أية أصول تخضع للضمان إلا بعد الحصول على موافقتنا.

### تغيير الضمان

33-4 إذا كنت ترغب في تقديم ضمان إضافي أو ضمان بديل لأي منتج (على سبيل المثال، إذا كنت ترغب في الانتقال من المنزل ولكنك تريد الإبقاء على قرض قدمناه إليك)، يرجى الاتصال بنا لمناقشة الأمر. وإذا وافقنا على طلبك، فسيكون بناءً على ما نحدده من شروط. على سبيل المثال، يجب أن يكون الضمان البديل بالشكل والمحتوى الذي نوافق عليه ويتعين عليك سداد كافة التكاليف والرسوم المطبقة.

### ضمان التزام مقدم الضمان

33-5 يتعين عليك ضمان التزام كل مقدم ضمان بالتزاماته بموجب الضمان الذي قدمته لنا.

### استمرار الضمان لحين الإفراج عنه

33-6 يستمر أي ضمان لحين قيامنا بالإفراج عنه



## تعين الوكيل

33-7 توافق على تعييننا بشكل نهائي وكذلك أي شخص نعينه ليكون وكيلاً لكم لتوقيع المستندات والقيام بأية إجراءات أخرى نراها ضرورية لتنفيذ الضمان (بما في ذلك التعامل مع أي من الأصول التي تخضع للضمان)، وذلك من خلال توكيل رسمي.

## 34. التقييم

34-1 في حال طلبنا ذلك، فإنه يتعين عليكم إعداد تقرير تقييم فيما يتعلق بأية أصول خاضعة لأي ضمان، وذلك على نفقتك الخاصة، وتقديمه لنا. ويجب أن يعد تقرير الضمان طبقاً لما نحدده من متطلبات. وبدلاً من ذلك، يمكننا الحصول على تقرير تقييم بمعرفتنا، وذلك على نفقتك الخاصة.

34-2 قد نرتب للحصول على تقارير تقييم أخرى تخص أي أصل موضوع أي ضمان في أي وقت، وذلك على نفقتك الخاصة.

34-3 إذا اكتشفنا، بموجب أي تقرير تقييم إضافي، عدم كفاية أي ضمان، فإنه يتعين عليك تزويدنا بضمان إضافي حسب الشكل والمحتوى الذي نحدده.

## 35. التأمين

### التأمين المطلوب منك

35-1 بالنسبة لبعض المنتجات، نطلب منك تدبير تأمين، فعلى سبيل المثال، يتعين عليك تدبير تأمين على الحياة وتأمين على أي أصول موضوع الضمان أو تأمين رهن. على أن يتم تدبير وثيقة تأمين لدى شركة تأمين نوافق عليها وضد المخاطر التي نحددها. وقد نطالبك، بدلاً من ذلك، بدفع مقابل أي تأمين نقوم بتدبيره نحن بمعرفتنا.

35-2 يتعين الإشارة إلى حقنا في وثيقة التأمين، وتحمل مسؤولية ضمان حصولنا على أي مبلغ تدفعه شركة التأمين بموجب الوثيقة. ويتعين عليك، بناءً على طلبنا، تزويدنا بنسخة من الوثيقة.

35-3 متى وافقنا على إجراء أي ترتيبات لتأمين نطلبه منك، فيتعين عليك في هذه الحالة أن تدفع لنا رسوماً إدارية وأية تكاليف نحددها، كما يتعين عليك تزويدنا بأصل وثيقة التأمين وأصل إيصال المبلغ المدفوع للتأمين.

35-4 إذا أجريت الترتيبات الخاصة بالتأمين لدى شركة تأمين تسمح لنا بإلغاء التأمين حال حدوث أي تخلف عن الدفع، فيجوز لنا استخدام أية مبالغ تردها شركة التأمين لدفع أي مبلغ مستحق عليكم لنا.

### التأمين الاختياري

35-5 قد تعرض عليك وثائق تأمين بخصوص أي منتج، فعلى سبيل المثال، إذا استخدمت الخدمات المصرفية الإلكترونية ، فقد يعرض عليك تأمين ضد الاحتيال. كما تعرض بعض بطاقات الائتمان وثائق تأمين. وفي هذه الحالة، ينبغي قراءة شروط أية وثيقة تأمين اختياري مع اتفاقتنا المصرفية.

### جميع وثائق التأمين

35-6 متى قمنا بإجراء أي تأمين لصالحك، فيتعين عليك أن تدفع لنا كافة المبالغ التي تطلبها شركة التأمين فيما يتعلق بالوثيقة وسنقوم بخصم تلك المبالغ من حسابك. وتسري التغطية التأمينية فقط اعتباراً من تاريخ الخصم من حسابك. وفي حالة عدم إثبات أية مطالبة، فلا يجوز لك تقديم أية مطالبة ضدنا، ولن نكون مسئولين عن أية خسارة تتعرض لها.

35-7 يجب عليك الالتزام بشروط أي وثيقة تأمين تصدر فيما يتعلق بالمنتج.

35-8 تقر بأن عوائد التأمين قد لا تغطي كافة خسائر، وعليه تكون مسئولاً عن أي عجز.

35-9 يحق لنا قبول أية عمولة من شركة تأمين فيما يتعلق بالتأمينات التي نقوم بترتيبها.

### الجزء (ي): أحكام عامة

### 36 أحكام عامة

#### بند هام

36-1 لا نتعهد أو نضمن الآتي:

- استيفاء خدماتنا، بما في ذلك خدماتنا المصرفية الإلكترونية ، لمتطلباتك؛
- عدم انقطاع خدماتنا المصرفية الإلكترونية أو توفرها في الوقت المحدد أو أمانها أو خلوها من أي خطأ؛
- ملائمة خدماتنا المصرفية الإلكترونية لأي غرض خاص أو عدم الإخلال بحقوق ملكية الغير؛
- اكتشاف أو تصحيح أي خطأ في التكنولوجيا المستخدمة

36-2 قد تسمح لك خدماتنا المصرفية الإلكترونية بزيارة المواقع الإلكترونية للغير أو توجيهك إليها. وفي هذه الحالة، لا نتحمل أية مسؤولية عن محتوى تلك المواقع، كما لا نتحمل أية مسؤولية عن أية خسارة أو ضرر تتعرض له بشكل مباشر أو غير مباشر فيما يتعلق باستخدامك أو دخولك لهذه المواقع.

## استثناء المسؤولية

36-3 ما لم يحظر القانون علينا استثناء مسؤوليتنا أو تحديدها، فإننا لا نتحمل المسؤولية عن أية خسارة تتعرض لها فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية أو أية خدمات، بما في ذلك الخدمات المصرفية الإلكترونية (وبما في ذلك ما يتعلق بتزويد أو استخدام أو الوصول إلى أي منتج أو عدم توفر خدمة بنكية إلكترونية أو أداؤها لوظيفتها بشكل غير صحيح أو التأخير أو الخطأ في إرسال أية حوالة دفع إلكترونية أو التأخير الحاصل في تقديم أموال لك بموجب اتفاقيتنا المصرفية أو التضليل أو تعليماتك أو تعليمات الشخص المفوض أو أية تعليمات أخرى غير مصرح بها أو التخلف أو إنهاء أي من اتفاقيتنا المصرفية أو رفضنا التصرف بناءً على أية تعليمات أو أي شيء آخر نقوم به أو لا نقوم به). ويطبق ذلك في حالة حدوث خسارة لأي سبب حتى لو كانت الخسارة متوقعة بشكل معقول أو تم إخطارنا باحتمال حدوثها.

36-4 لا نتحمل مسؤولية أي إهمال أو تصرف أو عدم تصرف من جانب أي طرف آخر، ولن نكون طرفاً في أي نزاع بينك وبين أي مقدم خدمة من الطرف الثالث (سواء كان من اختيارنا أم لا).

36-5 يتعين عليك تعويضنا عن كافة الخسائر والأضرار والتكاليف التي قد نتكبدها فيما تتعلق باستخدام خدماتنا بشكل غير ملائم، بما في ذلك الخدمات المصرفية الإلكترونية.

## عدم مسؤوليتنا عن قراراتك

36-6 لا نتحمل المسؤولية عن أي قرار تتخذه:

- لإبرام اتفاقيتنا المصرفية:
- لاستخدام أو الوصول إلى أي منتج، بما في ذلك من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية.
- بخصوص مزايا أي منتج (بما في ذلك سعر الفائدة أو أية رسوم أو تكاليف مستحقة بموجبه).

في حين يسمح لبعض الموظفين بتزويدك ببعض المعلومات عن منتجنا، لا يتمتع موظفونا أو وكلاؤنا بأية سلطة لتقديم أية تعهدات أو توقعات أو الأدلاء بأي رأي بخصوص أي شيء يتعلق باتفاقيتنا المصرفية

لا نتحمل أية مسؤولية عن أية خسارة في حال تصرفهم دون تصريح منا. ومع ذلك، إذا ما أخذت في الاعتبار أي تعهد قدم إليك غير منصوص عليه في اتفاقيتنا المصرفية، فيتعين عليك إبلاغنا بالتفاصيل خطياً حتى يتسنى لنا توضيح الأمر. وإذا كانت لديك، أو لدى أي شخص مفوض، أية مخاوف بشأن تلك الأشياء أو أحكام اتفاقيتنا المصرفية أو أي ضما، فإننا نوصيك بطلب الاستشارة من مستشار مالي مستقل أو محامي.

## حقوق الملكية الفكرية

- 36-7 نحن المالكين لكل محتويات خدماتنا، وعليه لا يجوز لك نسخ أو توزيع أو نشر هذه المحتويات دون الحصول على إذن منا.
- 36-8 نحن أو الأطراف الأخرى نملك كل العلامات والشعارات المستخدمة فيما تتعلق بالخدمات، وعليه لا يجوز استخدام هذه العلامات والشعارات دون الحصول على إذن منا.
- 36-9 إنك تمنحنا رخصة دولية مجانية لإستخدام أي من المعلومات أو المواد التي ترسلها من خلال خدماتنا لأي غرض، ما لم يمنع القانون ذلك.
- 36-10 لسنا ملزمين بالحفاظ على سرية أية معلومات أو مواد تقدمها لنا من خلال خدماتنا، ما لم نوافق على ذلك في عقد مستقل بيننا وبينك أو حسبما يفرضه القانون.

## المواقع ذات الارتباط التشعبي

- 36-11 لا نتحمل مسؤولية ولا نؤيد ولا نقدم أي إقرار أو ضمان فيما يتعلق بأية مواقع الكترونية مرتبطة ارتباطاً تشعبياً بموقعنا على شبكة الإنترنت، ولا نتحمل مسؤولية أية خسارة تتعرض لها فيما يتعلق بتلك المواقع.

## الظروف الخارجة عن إرادتنا

- 36-12 إننا لا نتحمل أية مسؤولية عن أية خسارة تكبدها فيما يتعلق بعدم مقدرتنا أو تأخيرنا في استلام أو تنفيذ التعليمات بسبب أية ظروف خارجة عن إرادتنا.
- 36-13 في حال وقوع أية ظروف خارجة عن إرادتنا، فإنه يجوز لنا اتخاذ أي إجراء نعتبره ملائماً فيما يتعلق بحسابك.

## الإجراءات اللاحقة

- 36-14 يتعين عليك القيام بأي شيء نطلبه (مثل الحصول على الموافقات وتعبئة وتوقيع وتقديم المستندات) لغرض:

- إلزامك وإلزام أي شخص يقصد إلزامه بموجب اتفاقيتنا المصرفية؛
- التأكد من التزامك باتفاقيتنا المصرفية؛
- التأكيد على كل شيء نقوم به في إطار الممارسة الصحيحة لحقوقنا بموجب اتفاقيتنا المصرفية.

## الأداء الفوري

36-15 متى نصت اتفاقيةنا المصرفية على موعد محدد لتنفيذ أي من التزاماتك، فإنه يتعين عليك تنفيذه في الوقت المحدد. ويتعين عليك الوفاء بكافة الالتزامات الأخرى فوراً.

## جوهرية الوقت

36-16 يعد الوقت عاملاً جوهرياً بخصوص التزامك بدفع أية أموال

## التنازل

36-17 لا يجوز التنازل عن أي شرط من شروط اتفاقيةنا المصرفية أو عن أي حق نشأ بموجبها إلا ما يكون خطياً وبتوقيع الطرف أو الأطراف المقصود تقييدها، ويسري فقط للغرض المقصود منه.

## تعديل اتفاقيةنا المصرفية

36-18 تقرر بجواز تعديل مختلف مزايا المنتج، بما في ذلك الرسوم وأسعار الفائدة وأساس حساب سعر الفائدة وأي هامش، بدون الرجوع إليك. ومع ذلك، إذا قمنا بتعديل رسوم أي منتج، فسنبذل قصارى جهدنا لإشعارك بذلك قبل شهر واحد من تنفيذ التعديل. كما قد نعدل أي من شروط اتفاقيةنا المصرفية من خلال إخطارك وفقاً للممارسات المعتادة لدينا وطبقاً لأي قانون نافذ. وقد يشمل ذلك إخطارك من خلال إعلان عام على النحو المنصوص عليه في البند 7-3. وقد تحدد شروط المنتج خطوات معينة يجب علينا الإلتزام بها لتنفيذ التعديل.

## خدمات إضافية

36-19 قد نعرض برامج تحفيزية أو خدمات قيمة مضافة فيما يتعلق بالمنتج المعروض من قبلنا أو من قبل الغير. وقد نقوم بتعديل أو سحب البرامج أو الخدمات في أي وقت. وفي الوقت نفسه، لا نضمن جودة الخدمات أو البرامج، وفي حالة توفرها من قبل طرف آخر، فإنها تكون بناءً على شروط يحددها الطرف الآخر (بما في ذلك سياسات الخصوصية لديه). يرجى الإتصال بنا إذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن الشروط الخاصة بأي برنامج أو منتج.

## إعلاناتنا

36-20 يجوز لنا الإعلان عن المنتجات والخدمات الخاصة بنا في أي شكل من الأشكال. بما في ذلك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، على أن يكون مثل ذلك الإعلان متفقاً مع أي قوانين لحماية البيانات الشخصية.

## كيفية ممارسة حقوقنا

36-21 يجوز لنا ممارسة حق أو إجراء، أو إعطاء موافقتنا أو رفضها، فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية بأي شكل نعتبره ملائماً، بما في ذلك فرض الشروط، ولسنا ملزمين بإبداء أسباب لأي قرار نقوم باتخاذ.

36-22 في حال عدم قيامنا بممارسة حق أو إجراء بالكامل أو في موعد محدد، فإنه يجوز لنا ممارسته لاحقاً.

36-23 عدا التنازل أو التعديل وفقاً للبند 36-17 أو البند 36-18، لا يوجد في هذه الاتفاقية ما يعيقنا أو يمنعنا أو يثنيها عن ممارسة حقوقنا بموجب اتفاقيتنا المصرفية.

36-24 إننا لا نتحمل المسؤولية عن أية خسارة تتسبب بها ممارسة حق أو إجراء أو محاولة ممارسته أو عدم ممارسته أو التأخير في ممارسته سواء كان ذلك ناشئاً عن تقصيرنا أم لا.

36-25 إن حقوقنا والتدابير القانونية الممنوحة لنا بموجب اتفاقيتنا المصرفية وأي ضمان:

- مضافة إلى ما يقره القانون من حقوق وتدابير أخرى بشكل مستقل عن اتفاقيتنا المصرفية أو الضمان؛
- لا تندمج مع أي ضمان آخر ولا تتأثر سلباً به، ويجوز تنفيذها بشكل مستقل أو بالإشتراك مع أية حقوق أو تدابير قانونية أخرى، بما في ذلك ما يكون بموجب أي ضمان آخر؛
- يجوز ممارستها حتى وإن انطوى ذلك على تعارض بين الواجبات أو كان لدينا مصلحة شخصية في ممارستها؛
- لا تتأثر بأي دفع أو تسوية أو حكم أو أي شيء قد يؤثر عليها خلاف ذلك بموجب القانون، بما في ذلك؛

- قيامنا بتعديل اتفاقيتنا المصرفية، كتقديم منتجات إضافية لك أو استبدال منتجات حالية أو سحب أو تعليق أو إنهاء استخدامك الإلكتروني الحالي لمنتجاتنا أو السماح لك بالاستفادة إلكترونياً من منتجات إضافية ؛

- قيامك بفتح حساب

- أي حساب لا يكون نشطاً.

- قيامنا بمنح أي امتياز لك أو لمقدم الضمان، كمهلة الدفع؛

- قيامنا بالإفراج عن أي ضمان أو خسارتنا للمزايا الخاصة به؛

- وفاة أي شخص أو عجزه عقلياً أو جسدياً أو إعساره (بما في ذلك أنت أو مقدم الضمان)

36-26 يجوز لأي من موظفينا المفوضين أو أي أشخاص آخرين نسمح لهم بممارسة حقوقنا والتدابير القانونية الممنوحة لنا بموجب

#### اتفاقيتنا المصرفية

#### الإمتثال للأوامر والتوجيهات

36-27 إذا قدم إلينا أو صدر إلينا أي من الأشياء التالية:

- أوامر المحكمة
- توجيهات صادرة بموجب القانون أو الجهات التنظيمية أو السلطات أو اتفاقيات مبرمة مع أية جهة تنظيمية أو أية سلطة أخرى،
- فإننا سنتصرف وفقاً لها ولا يجوز الشروع في أية إجراءات ضدنا فيما يتعلق بقراراتنا.

#### الموافقات

36-28 يتعين عليك التقيد بكافة الشروط الواردة في أية موافقة أو اعتماد نقوم بمنحه فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية.

#### تعارض المطالبات

36-29 إذا رأينا أن أية أموال في أي حساب قد تخضع لمطالبات متعارضة، فيجوز لنا اتخاذ أي إجراء (بما في ذلك الحصول على استشارة قانونية أو اتخاذ إجراءات قانونية) للبت في الأمر. وقد نتصرف وفقاً لأي قرار ولسنا مسؤولين عن أية خسارة تتعرض لها نتيجة لذلك.

#### التعويضات

36-30 تعتبر التعويضات الواردة في **اتفاقيتنا المصرفية** التزامات مستمرة ومنفصلة عن التزاماتك الأخرى بموجبها. ولسنا ملزمين بتحمل أية مصاريف أو دفعة أية مبالغ قبل تنفيذ أي حق في التعويض فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية.

#### العمولات

36-31 إذا قدمت إلينا أو قدمت من خلالنا لأي طرف آخر بموافقتك، فقد ندفع أو نحصل على رسوم أو عمولات من الطرف الآخر وفقاً لاتفاقية تقاسم الرسوم، التي قد نقدم لك، بناءً على طلبك، التفاصيل الخاصة بها.



## التعهد

32-36 يجوز لنا تعيين مقاولين ووكلاء مستقلين (بما في ذلك المراسلين) لتنفيذ أي من التزاماتنا بموجب اتفاقيةنا المصرفية أو لتقديم أي منتج وفقاً لما نراه مناسباً من الأحكام.

## التعاملات

33-36 لا يجوز لك التنازل عن الحقوق والالتزامات الخاصة بك بموجب اتفاقيةنا المصرفية أو تحويلها إلى أي شخص دون الحصول على موافقتنا أولاً.

34-36 يجوز لنا التنازل عن حقوقنا بموجب اتفاقيةنا المصرفية أو التصرف فيها خلافاً لذلك (بما في ذلك أي منتج أو حساب بعينه) بأي شكل نعتبره ملائماً. وفي حال قيامنا بذلك، فلا يجوز لك تقديم أية مطالبة ضد المتنازل إليه (أو ضد أي شخص آخر يكون لديه مصلحة في اتفاقيةنا المصرفية) بشأن حق المقاصة أو حقوق أخرى قد تكون لك ضدنا. ويتعين عليك، متى طلبنا ذلك، التوقيع على أي مستند وتقديمه إلينا أو إلى أي شخص آخر وفق ما نطلبه بشكل معقول لهذا الغرض.

## الالتزام بالقانون

35-36 لا يوجد في اتفاقيةنا المصرفية ما يوجب علينا القيام أو عدم القيام بأي عمل إذا كان من المحتمل، في رأينا المعقول، أن يؤدي إلى الإخلال بسياستنا أو أي قانون مطبق أو لوائح أو متطلبات أية سلطة.

## اقتصار عملنا على أيام العمل المصرفية

36-36 لا نقوم بتنفيذ أية تعليمات أو تقديم أي منتج إلا في أيام العمل المصرفية. ومتى طلب منا القيام بأي شيء في غير أيام العمل المصرفية، فسنقوم به في يوم العمل البنكي التالي.

## فتح حسابات أخرى

37-36 يجوز لنا فتح حساب لإدارة أية معاملات تتعلق بأي منتج.

## استقلالية الأحكام

38-36 في حالة تعارض أي قانون نافذ مع اتفاقيةنا المصرفية بأي شكل قد يؤدي إلى:

- عدم قانونية أو بطلان أو عدم نفاذ أي شرط في اتفاقيةنا المصرفية؛ أو

- تعارض أي شرط في **اتفاقيتنا المصرفية** مع متطلبات هذا القانون أو فرض التزام أو مسؤولية يحظرها هذا القانون، فإن القانون حينها يسود على **اتفاقيتنا المصرفية** إلى حد ذلك التعارض، وتتعين قراءة **اتفاقيتنا المصرفية** كما لو كان ذلك الشرط قد جرى تعديله إلى الحد اللازم لمراعاة ذلك القانون وتفادي ذلك الأثر (أو حذفه عند اللزوم)
- 36-39 في حالة ثبوت عدم نفاذ أي شروط من **شروط العمل** هذه أو جزء منه بأية طريقة، فإن هذا لا يؤثر على سريان باقي الشروط.
- 36-40 نعتقد بأن **شروط العمل** هذه شروطاً معقولة، ومتى ثبت عدم صحة أي شرط منها أو جزء منها قانوناً لعدم معقوليته أو لأي سبب آخر، يحق لنا التعامل مع هذا الشرط على أنه معدل بالشكل الذي يجعله معقولاً وصحيحاً.
- ومتى تعذر نفاذ أي شرط من هذه الشروط ضد أي من العملاء الموافقين عليه، فإن ذلك لا يؤثر بأي شكل من الأشكال على سريان ضد العملاء الآخرين، مثل صاحب الحساب المشترك.

#### حقوق الغير

- 36-41 لا تشكل **اتفاقيتنا المصرفية** أو تمنح أية حقوق أو مزايا يمكن لأي شخص ليس طرفاً فيها تنفيذها إلا إنه:
- يجوز لأي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد تنفيذ أية حقوق أو مزايا في **اتفاقيتنا المصرفية**.
- يجوز لأي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد تنفيذ حقوق أو مزايا أي تعويض أو قيد أو استثناء مسؤولية في **اتفاقيتنا المصرفية**.
- يجوز لأي شخص يكون من الخلفاء أو المتنازل إليهم المسموح لهم عن الحقوق أو المزايا في **اتفاقيتنا المصرفية** تنفيذ تلك الحقوق أو المزايا.
- ولا تلزم أية موافقة من الأشخاص المشار إليهم في هذا البند حتى يقوم الأطراف تعديل أو إبطال **اتفاقيتنا المصرفية** (سواء كان ذلك على سبيل تعديل أو إلغاء حقوق أو مزايا لصالح الطرف الثالث).

#### تغيير النظام الأساسي

- 36-42 لا يجوز لكم تغيير النظام الأساسي بالاندماج أو الاتحاد أو إعادة الهيكلة أو إدخال أي شريك جديد أو خلاف ذلك بدون موافقتنا. ويتعين عليكم ضمان عدم قيام أي مقدم ضمان بذلك بدون موافقتنا. وتظل كافة الضمانات والاتفاقيات والالتزامات المقدمة من قبلكم أو من قبل مقدم الضمان أو التي تلتزمون بها سارية وملزمة، بصرف النظر عن أي تغيير في نظامنا أو نظامك أو

نظام مقدم الضمان الأساسي، وذلك عن طريق الاندماج أو الاتحاد أو إعادة الهيكلة أو الوفاة أو التقاعد بدخول شريك جديد أو خلاف ذلك.

### مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الحكومية أو الحظر

36-43 التزاماً بالقوانين المحلية أو الأجنبية والأنظمة والمدونات الطوعية والتوجيهات والأحكام أو الأوامر القضائية والاتفاقات بين أي عضو من أعضاء مجموعة ستاندرد تشارترد وأي سلطة أو جهة تنظيمية أو جهة تنفيذ والسياسات (بما في ذلك سياسات مجموعة ستاندرد تشارترد) والممارسات الجيدة والعقوبات الحكومية أو عمليات الحظر ومتطلبات الإبلاغ بموجب تشريعات المعاملات المالية ومتطلبات أو طلبات أية سلطة أو جهة تنظيمية أو هيئة قضائية أو جهة تنفيذ أو هيئة صرافة، فقد تمتع مجموعة ستاندرد تشارترد من:

■ إبرام أو إتمام المعاملات التي يشترك فيها أشخاص معينين أو كيانات بعينها (كالأشخاص أو الكيانات التي تخضع لعقوبات أو لديهم صلة أو تعامل (بشكل مباشر أو غير مباشر) مع أي شخص أو كيان يخضع لأية عقوبات وفقاً للعقوبات الاقتصادية والتجارية التي تفرضها أي جهة تنظيمية في أية ولاية قضائية نعمل فيها أو من قبل أي منظمة دولية أو هيئة رسمية، بما في ذلك، على سبيل المثال وليس الحصر، وزارة الخزانة البريطانية أو الأمم المتحدة أو الاتحاد الأوروبي أو أي بلد)؛ أو

■ (دون تقييد البند 25)، الإبلاغ عن معاملات مشتبهاً بها أو انتهاكات محتملة لعقوبات أية سلطة في أي اختصاص قضائي يلزم على مجموعة ستاندرد تشارترد الكشف عنه أو اتخاذ قرار بالكشف عنه. وتشمل المعاملات المقصودة تلك التي:

- تنطوي على توفير تمويل إلى أي شخص متورط أو يشتبه بتورطه في أية أعمال إرهابية؛ أو
- تكون ذات صلة بالتحقيق في تهرب فعلي أو محاولة التهرب من قانون الضريبة أو التحقيق مع شخص أو ملاحقته نتيجة مخالفة أي قانون ساري؛ أو
- تتضمن أشخاصاً أو مؤسسات قد تكون خاضعة لعقوبات أو عمليات الحظر.

36-44 يجوز لأي عضو من من مجموعة ستاندرد تشارترد اعتراض والتحقيق من أية رسائل دفع ومعلومات أو مراسلات أخرى مرسلة من قبلك أو إليك أو بالنيابة عنك، ويجوز له تأخير أو تجميد أو رفض تقديم أي مبلغ، وقد يؤدي التحقيق في معاملة الدفع إلى تأخير معالجة بعض المعلومات.

36-45 يجوز لأي عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد اتخاذ أي إجراء يعتقد أنه ضروري للالتزام -أو على علاقة- بالمسائل المنصوص عليها في البند 36-43، ويشمل ذلك تجميد الأموال، ومنع تشغيل الحساب أو رفض طلب تحويل أموال منك، أو عدم السماح لك باستخدام أي منتج أو تأخير أو إلغاء أية معاملة. ولا يلزمه إخطارك إلا بعد حلول وقت معقول يسمح له بإخطارك وفقاً لتلك القوانين أو السياسات. ولن يتحمل أي عضو من مجموعة ستاندرد تشارترد المسؤولية عن أين خسارة تنشأ عن أي إجراء تم اتخاذه أو

أي تأخير أو إخفاق من قبلنا أو من قبل عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد في ممارسة أي من حقوقه أو تنفيذ التزاماته الأخرى، والتي تعزى كلياً أو جزئياً لأية إجراءات تمت نتيجة لما ذكر أعلاه.

#### التقارير

36-46 أي تقرير نحصل عليه من أي جهة تقييم أو استشاري يكون لإستخدامنا فقط. وحتى لو منحناكم نسخة من التقرير، فلا يجوز لكم التعويل عليه، كما لا يكون من حقكم مقاضاتنا أو مقاضاة جهة التقييم أو الاستشاري إذا اشتمل التقرير على أي خطأ.

#### قطعية قرارنا

36-47 إذا نشأ أي نزاع فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية، فإن قرارنا يكون قطعياً وملزماً إلا في حالة الخطأ البين.

#### النسخ المطابقة

36-48 يجوز أن تكون اتفاقيتنا المصرفية في عدة نسخة، يوقع طرف واحد أو أكثر على كل منها، على أن تشكل النسخ الموقعة مستنداً واحداً.

#### القانون الواجب التطبيق

36-49 تخضع اتفاقيتنا المصرفية لقانون مملكة البحرين.

36-50 إن استخدامك لخدماتنا المصرفية الإلكترونية يكون من خلال مزود خدمة الإنترنت أو مزود خدمة الشبكة أو أي نظام آخر مماثل في البلد الذي تدخل منه إلى تلك الخدمة، ولهذا الحد، فإن دخولك إلى تلك الخدمة يخضع للقوانين ذات الصلة المطبقة في هذا البلد وأية أحكام يطبقها مزود خدمة الإنترنت أو مزود خدمة الشبكة أو الخادم أو أي نظام آخر مماثل.

#### الإختصاص القضائي

36-51 يوافق الطرفان على الإختصاص القضائي غير الحصري لمحاكم مملكة البحرين. وقد نتخذ إجراء تنفيذي وناشر إجراءات في المحاكم في أي اختصاص قضائي آخر يكون لك فيه أصول. وإلى الحد الذي يجيزه القانون، قد نتخذ إجراءات في أي عدد من الاختصاصات القضائية في وقت واحد. ويمكنك فقط مباشرة أي إجراء في محاكم مملكة البحرين.

#### تقديم المستندات

36-52 دون تقييد أية طريقة أخرى لتقديم المراسلات والمستندات، يجوز تقديم أي مستند يتعلق بأية دعوى بالبريد إلى أي طرف أو تسليمه أو تركه في آخر عنوان تم الإخطار به.

الجزء (ك): ما يجب عليكم فعله إذا كان لديكم شكوى

### 37 ما يجب عليكم فعله إذا كان لديكم شكوى

نهدف إلى تقديم خدمة مميزة لعملائنا، ومع ذلك، إذا كنتم تعتقدون أننا أخفقنا في أي جانب من الجوانب، فينبغي عليكم إبلاغنا بذلك حتى يتسنى لنا تدارك الأمر، وتقديم خدمة أفضل في المستقبل. يرجى الإتصال بنا (أنظر "كيفية الإتصال بنا" في صدارة شروط العميل) إذا كنت بحاجة إلى مساعدة.

الجزء (ل): معاني الكلمات

### 38 معاني الكلمات

ينبغي عليك أيضاً الرجوع إلى شروط المنتج التي تعرف كذلك الكلمات الرئيسية المطبقة على المنتج بشكل خاص. وفي حال كانت أية كلمة معرفة في شروط العميل هذه وتم تعريفها أيضاً في شروط أي منتج، يطبق التعريف الوارد في شروط المنتج على أغراض المنتج ذي الصلة.

"الحساب" يقصد به، فيما يتعلق أي منتج، الحساب المفتوح والمحفوظ لدينا لكم لهذا المنتج.

الطلب يقصد به، فيما يتعلق بأي منتج، طلب بنك ستاندرد تشارترد النموذجي أو أي مستند مشابه موقع أو مقدم من قبلكم مع كافة النماذج والموافقات ذات الصلة الموقعة أو الموافقة عليها من قبلكم فيما يتعلق بطلبكم للمنتج أو بطلبكم للوصول إلى المنتج من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية .

الموافقة يقصد بها، فيما يتعلق بأي منتج، التأكيد الصادر عنا إليكم بالموافقة على استخدام المنتج أو الوصول إليه بأية طريقة، بما في ذلك من خلال خدماتنا المصرفية الإلكترونية.

جهاز الصراف الآلي (ATM) يقصد بها جهاز الصراف الآلي، وتشمل أي جهاز يتيح سحب الأموال النقدية منه والذي يقبل إيداع الأموال النقدية أو الشيكات.

بطاقة الصراف الآلي يقصد بها البطاقة أو أداة أخرى يمكنكم من خلالها الوصول إلى الحساب عن طريق جهاز الصراف الآلي، من خلال رقم التعريف الشخص / كلمة السر ذات الصلة

الشخص المفوض يقصد به أي شخص تفوضه (سواء بمفرده أو مع آخرين) ونوافق عليه لتشغيل الحساب والتصرف نيابة عنكم في إصدار التعليمات والقيام بأية أعمال أخرى وفقاً لاتفاقيتنا المصرفية أو استخدام أي منتج. ويشمل صاحب البطاقة أو أي شخص آخر حصل على رمز أمني يتيح له إصدار التعليمات

**الرصيد المستحق** يقصد به، بالنسبة للحساب الذي نُحتفظ به **لمنتج** معين، في أي وقت، الفرق بين كافة المبالغ المحولة إلى الحساب والمخصومة منه في هذا الوقت. وعند حساب هذا المبلغ في نهاية اليوم، فإنه يشمل كافة المبالغ المخصومة والمحولة الخاصة بهذا اليوم.

**العملة الأساسية** يقصد بها، فيما يتعلق بأي منتج:

■ في حالة القرض، العملة التي يتم وضع الحد بها

أو في أية حالة أخرى، عملة المكان الذي تم تقديم المنتج إليكم فيه.

**نقاط المكافآت** يقصد بها نقاط المكافئة الممنوحة لكم وفق الشروط والأحكام الخاصة ببرنامج نقاط المكافآت

**تاريخ إلغاء نقاط المكافئة** يقصد به الأول من بين:

■ ما ينص كتيب المنتج خلاف ذلك، مرور عام كامل على تاريخ فتح حسابكم (أو حسابكم الأول في حالة وجود أكثر

من حساب)

■ تاريخ إنهاء استخدامكم لحساب البطاقة أو غلق حساب البطاقة

■ تاريخ انتهاء البطاقة بدون تجديدها

**برنامج نقاط المكافآت** يقصد بها أي برنامج نقوم بإنشائه أو تصميمه في أي وقت للسماح بحامل البطاقة بـ:

■ كسب نقاط المكافئة عند استخدام البطاقة أو الدفع مقابل أي سلع أو خدمات؛ و

■ استخدام أو استرداد نقاط المكافئة أو استبدالها بسلع وخدمات في المنافذ التي نحددها

**شراء نقاط المكافآت** يقصد به شراء أو جزء من شراء أية سلعة وخدمات تتم من خلال استخدام أو استرداد نقاط المكافئة

**البطاقة** يقصد بها بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع المسبق أو جميعهم، حسبما يقتضي السياق

**المؤسسة المرخصة للبطاقة** يقصد بها فيزا إنترناشيونال أو ماستركارد إنترناشيونال أو أية مؤسسة أخرى مرخصة للبطاقة

**حامل البطاقة** يقصد به، بالنسبة لأي حساب، كل شخص تصدر له بطاقة على الحساب، بما في ذلك حامل البطاقة الإضافي لبطاقة الائتمان.

**الظروف الخارجة عن إرادتنا** يقصد بها الظروف الخارجة عن إرادتنا المعقولة، وتشمل الأحداث الطبيعية والخطوات أو السياسات التي تفرضها السلطات أو الظروف السوقية أو التجارية السلبية أو إخفاق الأطراف الأخرى أو أعطال الاتصالات أو خدمات الكمبيوتر أو الاضطرابات الأهلية.

**الكشف الموحد** يقصد به كشف واحد حدد تفاصيل (بما في ذلك الرصيد المستحق) جميع المنتجات

**التكاليف** يقصد بها التكاليف والرسوم والمصاريف، بما في ذلك ما يتعلق بالمستشارين القانونيين

**بطاقة الإئتمان** يقصد بها بطاقة ائتمان مميزة بعلامة المؤسسة المرخصة لها والتي تصدرها بخصوص أي حساب وفقاً لشروط منتج بطاقة الإئتمان

**بطاقة الخصم** يقصد بها البطاقة أو أية أداة أخرى تصدر لكم من قبلنا، والتي يمكنكم من خلالها دفع الأموال من خلال الخصم المباشر من الحساب. ويمكن أن تكون بطاقة الخصم أيضاً بطاقة صراف آلي

**التقصير** يقصد به أية حالة من الحالات المذكورة أو المشار إليه في البند 27-3 (الإنهاء من قبلنا)

**فائدة التقصير** يقصد بها، بالنسبة لأي منتج، سعر فائدة نقرضه على المبلغ المتأخر فيما يتعلق بالمنتج (ويكون أعلى من سعر الفائدة العادي)

**التبيلات الإلكترونية** يقصد بها خدمة مصرفية إلكترونية يتم تقديمها من خلال الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني، ويمكننا من خلالها إرسال رسالة قصيرة أو بريد الكتروني إليكم لتبيلاتكم ببعض أنواع المعاملات أو لتقديم معلومات مالية، حسبما نعرضه عليكم وتحتونه

**الخدمات المصرفية الإلكترونية** يقصد بها الخدمات التي نقدمها إليكم لتمكينكم أنتم أو الشخص المفوض من الحصول على معلومات من جانبنا أو إصدار التعليمات إلينا من خلال جهاز الكتروني.

**برمجيات الخدمة المصرفية الإلكترونية** يقصد بها أي برنامج ومعلومات أخرى تتيح لكم استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إليها.

**الجهاز الإلكتروني** يقصد به أي جهاز الكتروني، ويشمل المنصة الإلكترونية (كمنصة التاجر أو الصراف الآلي) أو جهاز الكمبيوتر أو ماكينة الإيداع النقدي أو التلفزيون أو الفاكس أو الهاتف أو الهاتف الخليوي

**الكشف الإلكتروني** يقصد به الكشوفات التي ترسل إليكم أو تصل إليكم بالوسائل الإلكترونية

**البرامج المصرفية الإلكترونية** يقصد بها أي برنامج نقدمه إليكم أو يطلب منكم تحميله بغرض الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية



**خدمات تحويل الأموال** يقصد بها كل خدمة نقدمها لتمكنكم من تحويل الأموال من حساب المصدر إلى حساب آخر وفقاً للخدمات المصرفية الإلكترونية

**الإعسار أو المعسر** يقصد به، فيما يتعلق بأي شخص، الحالة التي يتم خلالها اتخاذ إجراء تجاري أو قانوني أو أي إجراء آخر يتعلق بالآتي:

- تعليق الدفع أو تأجيل سداد المديونية أو الإفلاس أو التصفية أو عقد تسوية أو اتفاق مع الدائنين
- تعيين حارس قضائي أو مدير أملاك لهذا الشخص أو لأي من أصوله
- الحجز أو الحبس أو الوضع تحت الحراسة أو أي إجراء تنفيذي آخر يؤثر على أملاكه أو تنفيذ أي حق ضمان على أصوله

أو أي شيء آخر يكون له أثر كبير مماثل على أي من هذه الأشياء التي تحدث في أي اختصاص قضائي

**خطاب العرض** يقصد به، بالنسبة لأي منتج، خطاب عرض أو مستند مماثل يصدر منا لعرض تقديم منتج لكم

**الحساب ذي الصلة** يقصد به الحساب المرتبط ببطاقة

**الخسارة** يقصد بها كافة الخسائر (بما في ذلك خسارة الأرباح أو الادخار المتوقع) والأضرار والطلبات والمطالبات والالتزامات والتكاليف من أي نوع (سواء مباشرة أو غير مباشرة)

**التاجر** يقصد به أي تاجر نصدر موافقة باستخدام البطاقة في منافذه

**تطبيق الهاتف الخلوي** يقصد به تطبيقاتنا المحمولة التي نثبتها على الهاتف الخلوي الخاص بكم أو جهاز الاتصالات والتي يمكنكم من خلاله إصدار التعليمات إلينا والدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخلوي

**الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخلوي** يقصد بها الخدمة التي نوفرها وتتيح لكم الدخول إلى حسابكم (حساباتكم) وإجراء المعاملات والمشاركة في المنتجات الأخرى التي نوفرها على هواتفكم المحمول أو جهاز الاتصالات الخاص بكم من خلال تطبيق الهاتف الخلوي.

**اسم مستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخلوي** يقصد به الرقم الشخصي الذي تستخدمونه للدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخلوي من خلال تطبيق الهاتف الخلوي الذي قمتم بتحميله على هواتفكم الخلوي أو جهاز الاتصالات الخاص بكم.

**رقم الهاتف الخلوي** يقصد به رقم الهاتف الخلوي الذي تحدده في جهاز الصراف الآلي أو موقعنا الإلكتروني، أو من خلال الاتصال بمركز الاتصال أو خطياً من خلال أي نموذج نقدمه لإستخدام خدماتنا المصرفية الإلكترونية.

**الحساب المعين** يقصد به الحساب الذي وافقتم ووافقنا على استخدامه لأغراض المعاملات المتعلقة **بالمنتج**.

**كلمة المرور المستخدمة لمرة واحدة** يقصد بها كلمة مرور مميزة تستخدم لمرة واحدة وتستخرج عشوائياً وتكون لازمة للدخول إلى بعض الخدمات التي تمثل جزءاً من **الخدمات المصرفية الإلكترونية** ، والتي نوفرها لكم باستخدام رقم الهاتف الخليوي الخاص بكم والمسجل لدينا أو من خلال رمز أو من خلال طريقة أخرى متفق عليها.

**الخدمات المصرفية عبر الإنترنت** يقصد بها **الخدمات المصرفية الإلكترونية** المتوفرة عبر الإنترنت

**الحوالة البرقية عبر الانترنت** يقصد بها التعليمات الصادرة عنكم أو عن شخص مفوض من خلال **الخدمات المصرفية الإلكترونية** لإجراء تحويل دولي للأموال

**الترتيبات الأخرى معنا** يقصد بها:

- أي ضمان
- كل ترتيب آخر (بما في ذلك أي اتفاق أو حق ضمان) تحملتم أو قد تتحملوا، في المستقبل، بموجبه أنتم أو مقدم الضمان أية التزامات تجاهنا أو تجاه أي عضو من مجموعة ستاندرد تشارترد، ولا يشمل أية اتفاقية بنكية.

**المعلومات الشخصية** يقصد بها المعلومات التي تعرف فرداً بعينه، وتشمل البيانات الشخصية (على سبيل المثال، الاسم وبيانات الهوية الشخصية وتاريخ الميلاد) وبيانات الإتصال (على سبيل المثال، رقم الهاتف، رقم الهاتف الخليوي وعنوان البريد الإلكتروني) وبيانات العمل.

**رقم التعريف الشخصي / كلمة المرور** يقصد بها رقم التعريف الشخصي أو السؤال أو الرمز أو المعلومات الأخرى التي تصدر إليكم أو تختارونها أنتم أو الشخص المفوض، وتستخدم لتأكيد هويتكم عند الوصول للحساب.

**الخدمات المصرفية في نقاط البيع** يقصد بها استخدام البطاقة من قبلكم أو من قبل الشخص المفوض في منصة التاجر (كمنافذ البيع الإلكتروني أو نظام الشراء الإلكتروني أو نظام NETS, EPOS, EPS)

**التفضيلات** يقصد بها التفضيلات المصممة خصيصاً التي تطلبونها والتي تمكنا من إرسال التنبيهات الإلكترونية إليكم فيما يتعلق **بالخدمات المصرفية الإلكترونية**

**بطاقة الدفع المسبق** يقصد بها القيمة المخزنة القابلة لإعادة الشحن مع شعار بطاقة نصدره إليكم، وتشمل بطاقة الدفع النقدي الإلكتروني.

**المنتج** يقصد به كل تسهيل أو منتج أو خدمات أخرى قد نوفرها إليكم وفقاً للاتفاقيات المصرفية ذات الصلة التي تبرمونها معنا. وتشمل أي مكون يكون جزءاً من المنتج، بما في ذلك الحساب.

**كتيب المنتج** يقصد به، بالنسبة لأي منتج، الكتيب الذي يحدد مزايا المنتج. ولا يشترط أن يطلق عليه "كتيب المنتج".

**شروط المنتج** يقصد بها، بالنسبة لأي منتج، الأحكام والشروط المطبقة على المنتج، بالإضافة إلى شروط العمل هذه. وتتوفر هذه الشروط لكم في فروعنا وعلى موقعنا الإلكتروني، وقد تشمل كتيب المنتج.

**الضمان** يقصد به أي حق ضمان يمنح إلينا فيما يتعلق باتفاقيتنا المصرفية. ويشمل أي حق ضمان يمنح إلينا وفقاً للجزء "ط" (الضمان)

**الرمز الأمني** يقصد به كافة الرموز السرية أو أسماء المستخدم أو كلمات المرور أو رقم التعريف الشخصي / كلمة المرور والمعلومات أو أداة مادية (مثل بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع المسبق أو الرمز الأمني أو المفاتيح الإلكترونية) التي يتوجب عليكم أو على الشخص المفوض استخدامها لتأكيد هويتكم عند الدخول إلى الحساب باستخدام خدماتنا بما فيها خدماتنا المصرفية الإلكترونية.

**حق الضمان** يقصد به أي ضمان لدفع الأموال أو تنفيذ التزامات، بما في ذلك الرهن العقاري أو الحجز أو الرهن الحيازي أو الكفالة أو التعويض.

**مقدم الضمان** يقصد به أي شخص يقدم ضماناً

**رمز الحماية** يقصد به أية أداة أمنية نصممها كوسيلة لتحديد هويتكم أو لتقديم رموز أمنية لإستخدام خدماتنا المصرفية الإلكترونية

**الرسائل القصيرة** يقصد بها خدمة الرسائل النصية القصيرة باستخدام الهاتف الخليوي

**خدمة التنبيه المصرفية عبر الرسائل القصيرة** يقصد بها الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يتم توفيرها لكم من خلال الرسائل القصيرة، والتي يمكنكم من خلالها الدخول إلى الحسابات

**حساب المصدر** يقصد به الحساب المحدد من قبلكم ومنه يتم تحويل الأموال وفقاً لخدمات تحويل الأموال أو الدفع وفقاً لخدمات دفع الفواتير. وقد تختلف حسابات المصدر المددة لبعض المعاملات المنفصلة.

**مجموعة ستاندرد تشارترد** يقصد بها كل من ستاندرد تشارترد بي ال سي وشركاتها الفرعية والتابعة لها (بما في ذلك كل فرع أو مكتب تمثيلي تابع لها)

**كتيب الرسوم** يقصد به، بالنسبة لأي منتج، المستند (والذي لا يطلق عليه بالضرورة **كتيب الرسوم**) الذي يتناول بعض الرسوم والتكاليف المطبقة على المنتج.

**الضريبة** يقصد بها أية ضريبة أو جباية أو رسوم أو مصاريف أخرى أو ضريبة مقطوعة مماثلة (بما في ذلك أي غرامة أو أية فائدة مستحقة فيما يتعلق بالتخلف عن الدفع أو تأخير دفع أي منهم)

**نحن** يقصد بها كل عضو في مجموعة ستاندرد تشارترد المحدد في الطلب أو الموافقة باعتباره الشخص الذي يقدم المنتج (أو أي جزء من المنتج) إليكم أو إلى خلفائكم أو المتنازل إليهم.

**أنت (أنتم)** يقصد بها اسم صاحب الطلب المبين في الطلب. وفي حالة وجود أكثر من شخص، فإن كلمة "أنت" (أنتم) تعني كل شخص على حدة بالإضافة إلى كل اثنين أو أكثر من مقدمي الطلب مجتمعين. كما تشير إليكم وإلى صاحب الحساب المشترك معكم و / أو الشخص المفوض، حسب مقتضى الحال.

**نظامكم** يقصد به الجهاز أو البرنامج الخاص بكم والمستخدم من قبلكم للوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية

يشمل المفرد الجمع والعكس صحيح

القصد من ذكر العناوين في اتفاقيتنا المصرفية هو لغرض التسهيل فقط ولا يؤثر على تفسيرها

الإشارة إلى:

- **اتفاقيتنا المصرفية** يقصد بها، فيما يتعلق بأي منتج، الاتفاق المبرم بينكم وبيننا والمؤلف من المستندات المشار إليها في البند 1-4
- **اليوم البنكي** يقصد به أي يوم تفتح فيه المصارف أبوابها لمزاولة العمل البنكي العام في مملكة البحرين
- **الشخص** (بما في ذلك أنتم) يقصد به أي فرد أو شركة تضامنية أو مؤسسة أو شركة فردية أو حكومة أو ولاية أو هيئة في الولاية أو اتحاد شركات
- **الشخص** (بما في ذلك أنتم ونحن) يقصد به منفذي وصية الشخص ومديري تركته وخلفائه وبدلائه (ومنه ما يكون عن طريق الحلول) والمتنازل إليهم من قبله وتكون **اتفاقيتنا المصرفية** ملزمة لهم ولأصحاب الحساب المشترك، حسب مقتضى الحال.
- **"بما في ذلك" أو "مثل" أو "على سبيل المثال"** عند الإستشهاد بمثال، فإن ذلك لا يجد من معنى الكلمات المرتبطة بها المثال أو الأمثلة المماثلة
- **القانون** يشمل أية لوائح أو قواعد أو توجيهات رسمية أو طلبات أو توجيهات لأية سلطة (سواء كانت لها قوة القانون أم لا)
- **المستند** يشمل أي تعديل أو استبدال له وأية إشارة إلى أية تفاصيل واردة في أي مستند (كالحدود أو الرسوم أو أسعار الفائدة أو ترتيبات الدفع) تكون إشارة إلى تلك التفاصيل وما يطرأ عليها من تعديل طبقاً ل**اتفاقيتنا المصرفية** أو حسبما يتم الاتفاق عليه
- **أي شيء** يشمل أي جزء من هذا الشيء.