

## DOOR-TO-DOOR BANKING SERVICES COLLECTION AND DELIVERY SERVICES FOR CASH, CHEQUES AND DOCUMENTS

### 1. INTRODUCTION

- 1.1 This document contains the terms and conditions of the Bank's door-to-door banking services comprising collection and delivery services for cash, cheques and documents which apply between the Customer and the Bank ("Conditions").
- 1.2 The Customer instructions (as more particularly described in Condition 9 (Procedures and Customer Instructions), "Customer Instructions") are an integral part of the Conditions but are contained in a separate document to this document.
- 1.3 The Application Form duly signed by the Customer and countersigned by the Bank, together with the Conditions and the Customer Instructions, constitute the entire agreement with regard to the services as between the Customer and the Bank ("Agreement").
- 1.4 The current latest version of each of the Application Form, the Conditions and the Customer Instructions can be found on the Website.

### 2. UNDERSTANDING

- 2.1 The Customer should please read every definition, clause, phrase and sentence detailed in the Agreement with utmost care.
- 2.2 The Customer should also not accept the Agreement without fully understanding its meaning.
- 2.3 The Customer should also follow all instructions and requirements detailed in the Agreement without any exception.
- 2.4 If the Customer does not understand any part of this document or requires further details, the Customer should immediately contact the Bank and seek further clarification as necessary.

### 3. "KNOW YOUR CUSTOMER"

- 3.1 The Bank as a commercial bank is under a general duty to "know its customer".
- 3.2 It is, therefore, the Customer's sole and absolute responsibility to keep the Bank informed of any change in its legal status, residence status, permanent or temporary address(es), postal contact number(s), email address(es), passport/visa/Emirates ID changes of its authorised signatories and/or any other information that is necessary for the Bank to "know its customer" or otherwise is required by the Bank.

### 4. SIGNING OF LEGAL DOCUMENTATION

- 4.1 The Customer needs to sign the hard copy of the Application Form only once at the time of applying for the Services. However, once the Services are commenced, it will be the Customer's sole responsibility to review periodically the Conditions and the Customer Instructions as published on the Website and keep updated with their additions, variations, changes or deletions, if any.
- 4.2 If there is any specific amendment or change in the Conditions and/or the Customer Instructions, the Bank will not seek the Customer's signature to confirm its acceptance of the change on any revised document published on the Website. See also Condition 23 (Amendments and Changes).

### 5. BANK'S GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR ACCOUNT OPENING

- 5.1 Throughout the period of the Services, the Customer shall continue to be subject to the Bank's General Terms and Conditions for Account Opening (Commercial and Corporate), which the Customer has signed in respect of the opening of its bank account with the Bank.
- 5.2 To the extent that there is any conflict between the Bank's General Terms and Conditions for Account Opening (Commercial and Corporate) and the Agreement, the terms and conditions of the Agreement shall prevail.

### 6. DEFINITIONS

- 6.1 "Agreement" has the meaning set out in Condition 1.3.
- 6.2 "Application Form" means the Bank's Door-to-Door Banking Services Application Form in its standard form from time to time.
- 6.3 "Bank" means United Arab Bank P.J.S.C., a public joint stock company

## الخدمات المصرفية من الباب إلى الباب خدمات استلام وتسليم الأموال والشيكات والمستندات

### 1. مقدمة

- 1.1 تحتوي هذه التعليمات على شروط وأحكام الخدمات المصرفية من الباب إلى الباب التي يقدمها البنك، وتضم خدمات استلام وتسليم الأموال والشيكات والمستندات السارية بين العميل والبنك ("الشروط").
- 1.2 تشكل تعليمات العميل (والتي تم وصفها على نحو أكثر تحديداً في الشرط رقم (9) (الإجراءات وتعليمات العميل)، "تعليمات العميل") جزءاً لا يتجزأ من الشروط، غير أنها واردة في وثيقة منفصلة عن هذه الوثيقة.
- 1.3 يشكل نموذج الطلب الموقع حسب الأصول من قبل العميل والبنك، بالإضافة إلى الشروط وتعليمات العميل، كامل الاتفاقية فيما يتعلق بالخدمات المتفق عليها بين العميل والبنك ("الاتفاقية").
- 1.4 يمكن الاطلاع على أحدث إصدار لكل من نموذج الطلب وشروط وتعليمات العميل على الموقع الإلكتروني.

### 2. الفهم

- 2.1 يجب على العميل قراءة كافة التعريفات والوثائق والعبارات والجمل الواردة بالتفصيل في الاتفاقية بعناية كافية.
- 2.2 يجب على العميل عدم قبول الاتفاقية دون فهم معناها بالكامل.
- 2.3 يجب على العميل أيضاً اتباع جميع التعليمات والمتطلبات الواردة بالتفصيل في الاتفاقية دون أي استثناء.
- 2.4 يجب على العميل الاتصال بالبنك فوراً وطلب المزيد من التوضيح حسب الضرورة إذا لم يفهم أي جزء من هذه الوثيقة أو كان بحاجة إلى مزيد من التفاصيل.

### 3. "اعرف عميلك"

- 3.1 البنك هو بنك تجاري يتبع واجب عام فيما يتعلق بـ "معرفة عملائه".
- 3.2 بالتالي، تتمثل مسؤولية العميل الوحيدة والمطلقة في إحاطة البنك علماً بأي تغيير في وضعه القانوني، ومكان إقامته، وعنوانه (عناوينه) الدائمة أو المؤقتة، ورقم (أرقام) صندوق البريد، وعنوان (عناوين) البريد الإلكتروني، والتغييرات التي تطرأ على جواز السفر/ تأشيرة السفر/الهوية الإماراتية للأشخاص المفوضين من قبله، و/أو أية معلومات أخرى تكون ضرورية للبنك "لمعرفة عملائه" أو أية معلومات أخرى يطلبها البنك.

### 4. توقيع المستندات القانونية

- 4.1 يجب على العميل التوقيع على نسخة مطبوعة من نموذج الطلب مرة واحدة فقط في وقت التقدم بطلب للحصول على الخدمات. ومع ذلك، وبمجرد بدء الخدمات، يكون العميل وحده مسؤولاً عن مراجعة شروط وتعليمات العميل التي يتم نشرها على الموقع الإلكتروني دورياً، وكذلك معرفة أية إضافات أو اختلافات أو تغييرات أو حذف لتلك الشروط والتعليمات إن وجدت.
- 4.2 في حالة وجود أي تعديل أو تغيير محدد في الشروط و/أو تعليمات العميل، لن يسعى البنك للحصول على توقيع العميل لتأكيد قبوله على أي مستند تم تغييره أو تنقيحه ونشره على الموقع الإلكتروني. "انظر أيضاً الشرط رقم (23) (التعديلات والتغييرات)".

### 5. الشروط والأحكام العامة لفتح حساب

- 5.1 خلال مدة تقديم الخدمات، يلتزم العميل بأن يظل خاضعاً للشروط والأحكام العامة لفتح الحساب (الحساب التجاري وحساب الشركة)، والتي قام بالتوقيع عليها فيما يتعلق بفتح حسابه المصرفي لدى البنك.
- 5.2 في حالة وجود أي تعارض بين الشروط والأحكام العامة لفتح الحساب (الحساب التجاري وحساب الشركة) والاتفاقية، تسري وتسود الشروط والأحكام الخاصة بالاتفاقية.

### 6. التعريفات

- 6.1 "الاتفاقية" ولها المعنى الوارد في المقدمة (3.1) أعلاه.
- 6.2 "نموذج تقديم الطلب" ويقصد به نموذج طلب الحصول على الخدمات المصرفية من الباب إلى الباب من البنك في شكلها المعتاد من وقت لآخر.



- operating as a duly licensed commercial bank in the UAE and incorporated in the Emirate of Sharjah, with Commercial Registration No. 3088 and with its head office at UAB Tower, Al Buhaira Corniche, Opposite Al Noor Mosque, Al Majaz, PO Box 25022, Sharjah, UAE.
- 6.4 "Conditions" has the meaning set out in Condition 1.1.
- 6.5 "Customer" means each customer of the Bank who has submitted to the Bank a duly completed Application Form, which has been duly accepted by the Bank.
- 6.6 "Customer Communications" has the meaning set out in Condition 10.1.
- 6.7 "Customer Instructions" has the meaning set out in Condition 9.1.
- 6.8 "Documents" means any documents of the Customer or a third party of the Customer eligible for collection or delivery.
- 6.9 "Items" means any Money and Documents.
- 6.10 "Money" means any cash and cheques.
- 6.11 "Parties" means the Customer and the Bank and "Party" either of them.
- 6.12 "Service Provider" has the meaning set out in Condition 7.2.
- 6.13 "Services" means the Bank's door-to-door banking services to the Customer comprising the collection and delivery of Items from and to the premises of the Customer and, as applicable, payment by way of deposit of Money into the Customer's bank account held with the Bank or, as the case may be, processing of Documents.
- 6.14 "Website" means the Bank's website at [www.uab.ae](http://www.uab.ae) or such other replacement website domain name of the Bank from time to time.
- 7. SERVICES**
- 7.1 The Bank undertakes to collect and deliver Items at such frequency of collection/delivery, from such premises, at such mutually agreeable times and on such mutually agreeable days for collection/delivery and, where applicable, credit to the relevant bank account(s) of the Customer with the Bank or processing, the specific details of which are set in the Application Form, as such form is signed by the Parties and as may be amended, updated and replaced from time to time.
- 7.2 The Bank undertakes to provide the Customer with the names and identification of the employees of the nominated collection/delivery party, who is authorised to collect and deliver Items from and to the premises of the Customer ("Service Provider").
- 7.3 The Bank undertakes to advise the Customer immediately in writing of any changes to the Service Provider or its authorised representatives.
- 7.4 The Customer is responsible to ensure that all deposits of Items are handed over to authorised representatives of the Service Provider as notified by the Bank from time to time. The Bank shall not be responsible for deposits of Items entrusted to any representatives of the Service Provider who are not so authorised.
- 7.5 Items will only be accepted by the Service Provider after verification of their value and details in the presence of the Customer's authorised representatives. If the Items are provided by the Customer in previously sealed bags, the Service Provider cannot confirm the contents and amounts and, in such cases, therefore, the Bank shall not be liable for any discrepancies between the actual amount and details of the deposit and the amount and details as stated on the deposit slip as written by the Customer's authorised representatives.
- 7.6 The Bank shall not be responsible for any delays at the Customer's premises which might take place during collection and delivery of Items.
- 7.7 The Bank's responsibility for Items takes effect only once the Items have been counted by the Service Provider and accepted by the Bank at the Bank's premises following delivery to the Bank by the Service Provider.
- 7.8 Prior to delivery and counting of all deposits of Items of the Customer by the Service Provider, the Customer shall remain liable for all Items collected by the Service Provider.
- 8. CONDITION PRECEDENT**
- 8.1 It is always a condition precedent to the provision of the Services that the Customer maintains an account with the Bank.
- 8.2 See further under Condition 25 (Termination).
- 9. PROCEDURES AND CUSTOMER INSTRUCTIONS**
- 9.1 The procedures for the delivery and collection of Items are set out in
- 3.6 "البنك" ويقصد به البنك العربي المتحد، وهو شركة مساهمة عامة تعمل كبنك تجاري مرخص حسب الأصول في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتأسست في إمارة الشارقة، وسجلها التجاري رقم 3088، ويقع مقرها الرئيسي في برج البنك العربي المتحد، كورنيش البحيرة، مقابل مسجد النور، المجاز، ص.ب: 25022، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.
- 4.6 "الشروط" ولها المعنى الوارد في الشرط (1.1) أعلاه.
- 5.6 "العميل" ويقصد به أي عميل لدى البنك قدم نموذج طلب مستوفى حسب الأصول للبنك، وتم قبوله حسب الأصول من قبل البنك.
- 6.6 "اتصالات العميل" ولها المعنى الوارد في الشرط (1.10).
- 7.6 "تعليمات العميل" ولها المعنى الوارد في الشرط (1.9).
- 8.6 "المستندات" ويقصد بها أية مستندات خاصة بالعميل أو أي طرف ثالث تابع للعميل ومؤهل للاستلام أو التسليم.
- 9.6 "الوثائق" ويقصد بها أية أموال أو مستندات.
- 10.6 "الأموال" ويقصد بها أي مبلغ نقدي أو شيكات.
- 11.6 "الطرفان" ويقصد بهما العميل والبنك، ويشير إلى كل طرف منهما منفرداً باسم "الطرف".
- 12.6 "مزود الخدمة" وله المعنى الوارد في الشرط (2.7).
- 13.6 "الخدمات" ويقصد بها الخدمات المصرفية من الباب إلى الباب التي يقدمها البنك للعميل، وتشمل خدمات استلام وتسليم الوثائق من وإلى مقر العميل أو، حسب مقتضى الحال، الدفع عن طريق إيداع الأموال في الحساب المصرفي للعميل لدى البنك أو، حسب مقتضى الحال، تجهيز المستندات.
- 14.6 "الموقع الإلكتروني" ويقصد به الموقع الإلكتروني للبنك [www.uab.ae](http://www.uab.ae) أو أي اسم نطاق موقع إلكتروني آخر بديل للبنك من وقت لآخر.
- 7. الخدمات**
- 1.7 يتعهد البنك باستلام وتسليم الوثائق في المواعيد المتفق عليها، ومن الأماكن المتفق عليها وفي الأوقات المتفق عليها وفي الأيام المتفق عليها من قبل الطرفين لاستلام وتسليم الوثائق، أو، عند الاقتضاء، للإيداع في الحساب المصرفي (الحسابات المصرفية) الخاصة بالعميل لدى البنك، أو، لمعالجة المستندات، وذلك حسب التفاصيل المحددة في نموذج الطلب الموقع من الطرفين، والذي يجوز تعديله أو تحديثه أو استبداله من وقت لآخر.
- 2.7 يتعهد البنك بتزويد العميل بأسماء الموظفين العاملين لدى الطرف المرشح لاستلام/تسليم الوثائق وهوياتهم، وباسم الشخص المفوض باستلام وتسليم الوثائق من وإلى مبنى العميل ("مزود الخدمة").
- 3.7 يتعهد البنك بإخطار العميل على الفور كتابةً بأية تغييرات تطرأ على مزود الخدمة أو ممثليه المعتمدين.
- 4.7 يتولى العميل المسؤولية عن ضمان تسليم جميع إيداعات الوثائق للممثلين المفوضين من قبل مزود الخدمة وفقاً لما يحدده البنك من وقت لآخر، ولن يكون البنك مسؤولاً عن إيداعات الوثائق التي يتم تسليمها لأية ممثلين تابعين لمزود الخدمة وغير مفوضين باستلام الوثائق.
- 5.7 لن يقبل مزود الخدمة الوثائق إلا بعد التحقق من قيمتها وتفصيلها في حضور ممثلي العميل المفوضين. في حالة توفير الوثائق من قبل العميل في حقائق مغلقة سابقاً، لا يمكن لمزود الخدمة تأكيد المحتويات والكميات. وفي مثل هذه الحالة، لن يكون البنك مسؤولاً عن أية اختلافات بين الكمية والتفاصيل الفعلية لعملية الإيداع والكمية والتفاصيل الواردة في قسيمة الإيداع والمحددة من قبل ممثلي العميل المفوضين.
- 6.7 لن يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير في مقر العميل والذي قد يحدث خلال استلام وتسليم الوثائق.
- 7.7 لا تسري مسؤولية البنك عن الوثائق إلا بعد فرزها من قبل مزود الخدمة وقبولها من قبل البنك في مبنى البنك عقب تسليمها إلى البنك من قبل مزود الخدمة.
- 8.7 قبل التسليم وفرز جميع وثائق العميل من قبل مزود الخدمة، يظل العميل مسؤولاً عن جميع الوثائق التي تم استلامها من قبل مزود الخدمة.
- 8. شرط تمهيدي**
- 1.8 يشكل الشرط التمهيدي دائماً شرطاً يسبق تقديم الخدمات التي يحتفظ العميل بحساب لدى البنك بشأنها.
- 2.8 انظر أيضاً الشرط (25) (الإنهاء).



the Customer instructions set out as Schedule 1 to these Conditions, as may be amended, updated and replaced from time to time (the "Customer Instructions").

9.2 The Customer acknowledges and agrees that:

- it has taken full note of, fully understands and will duly follow the Customer Instructions; and
- the Customer Instructions are mandatory conditions of the Bank providing the Services under the Agreement and have been designed for the mutual protection of the Parties and the Service Provider.

## 10. CUSTOMER COMMUNICATIONS

10.1 The Customer can give the Bank communications ("Customer Communications") either in writing or by facsimile or email, subject to further security procedures (if any) agreed in advance with the Bank in writing.

10.2 The Bank can act on any Customer Communications given on a Document or other document bearing one or more original signatures of duly authorised representatives of the Customer or by facsimile or email, subject to further security procedures (if any) agreed in advance with the Bank in writing.

10.3 All Customer Communications will be in the English language.

10.4 The Customer should also take specific note of Condition 25 (Language) which sets out the legal position in the UAE with regard to the provisions of the Agreement in the English and Arabic language.

## 11. IDENTIFICATION OF AUTHORISED CONTACT PERSONS OF CUSTOMER

11.1 The Bank requires each designated authorised contact person of the Customer at the relevant collection or delivery point to have available for production to the Service Provider a minimum of one valid personal identification document identifying such designated contact person as an authorised person of the Customer.

11.2 The Customer agrees that each such designated authorised contact person must be able to produce the original of his/her identification document.

## 12. CALCULATION OF AMOUNTS

12.1 Every receipt for a Money or Document deposit will be validated only by the Bank or its authorised representatives and every Money or Document deposit will be subject to count.

12.2 The Customer agrees that, in the event of any discrepancy between the amount and details indicated on the receipt and the Bank's Money or Document count, the Bank's figure and details shall be final and conclusive evidence as to the amount or details deposited by or delivered to the Customer, in the absence of manifest error.

12.3 The Customer acknowledges and agrees that:

- the cash Money collected from the Customer will be available as a credit in its account only on the next UAE business day following its collection;
- the cheques Money collected from the Customer will be deposited in its account only on the next UAE business day following their collection and will be cleared in accordance with the Bank's normal banking practice;
- the Documents collected from the Customer will be processed only on the next UAE business day following their collection and otherwise in accordance with the Bank's normal banking practice; and
- any payment of value to be made to the Customer by the Bank is subject to complete verification, which may require the provision of additional documents by the Customer as may be deemed necessary by the Bank in its absolute discretion.

## 13. COUNTERFEITS

13.1 Upon delivery to the Bank of Money received by the Service Provider, the amount of any counterfeit Money discovered by the Bank shall be deducted from the amount of any Money sent by the Customer to be credited to its account, such that the amount credited to its account(s) with the Bank shall reflect the total amount of credits minus any counterfeit amounts.

13.2 Upon delivery to the Bank of Documents received by the Service Provider, any counterfeit Document discovered by the Bank shall not be processed.

13.3 Any charges incurred as a result of the Customer supplying counterfeit Money or Documents shall be at the expense of the Customer.

## 9. إجراءات وتعليمات العميل

1.9 يتم تحديد إجراءات تسليم واستلام الوثائق مع إحترام تعليمات العميل المحددة في الملحق (1) بهذه الشروط، والتي يجوز تعديلها أو تحديثها أو استبدالها من وقت لآخر ("تعليمات العميل").

2.9 يقر العميل ويوافق على ما يلي:

(أ) أنه يتمتع بدرجة كاملة وفهم تام لتعليمات العميل، وأنه سيمثل لتعليمات العميل كما ينبغي.

(ب) أن تعليمات العميل تُعد بمثابة شروط إلزامية للبنك القائم بتقديم الخدمات بموجب الاتفاقية، وأنه تم تصميمها لتوفير الحماية المتبادلة للأطراف ومزود الخدمة.

## 10. مراسلات العميل

1.10 يمكن العميل إرسال المراسلات المصرفية ("مراسلات العميل") خطياً أو عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني وذلك وفقاً للإجراءات الأمنية الإضافية (إن وجدت) المتفق عليها كتابياً بشكل مسبق مع البنك.

2.10 يمكن للبنك التصرف اعتماداً على أي من مراسلات العميل المقدمة في وثيقة واحدة أو أي وثيقة أخرى تحمل توقيعاً أصلياً واحداً أو أكثر للممثلين المفوضين حسب الأصول من العميل، أو عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني، وذلك وفقاً للإجراءات الأمنية الإضافية (إن وجدت) المتفق عليها كتابياً بشكل مسبق مع البنك.

3.10 تُرسل جميع مراسلات العميل باللغة الإنجليزية.

4.10 يجب أن يكون العميل أيضاً على معرفة محددة بالشروط رقم (25) (اللغة) الذي يحدد الوضع القانوني في دولة الإمارات العربية المتحدة فيما يتعلق بأحكام الاتفاقية باللغتين الإنجليزية والعربية.

## 11. هوية مسؤولي الاتصال المفوضين من قبل العميل

1.11 يشترط البنك أن يمتلك كل مسؤول اتصال مفوض من قبل العميل للعمل مع مزود الخدمة في نقطة الاستلام أو التسليم ذات الصلة وثيقة هوية شخصية سارية المفعول كحد أدنى تحدد هوية الشخص المعين بأنه شخص مفوض من العميل.

2.11 يوافق العميل على أن يكون كل مسؤول اتصال مفوض من قبله قادراً على تقديم وثيقة الهوية الشخصية الأصلية الخاصة به.

## 12. عذ المبالغ

1.12 سيتم التحقق من صحة الإيصالات الخاصة بإيداعات الأموال أو المستندات فقط من قبل البنك أو ممثليه المعتمدين، وسيتم عذ جميع الأموال أو المستندات المودعة.

2.12 يوافق العميل على أنه في حالة وجود أي اختلاف بين المبلغ والتفاصيل المشار إليها في القسيمة وبين عذ البنك للنقد أو المستندات، تكون أرقام البنك والتفاصيل المقدمة من البنك دليلاً نهائياً وقاطعاً على المبلغ أو التفاصيل المودعة من جانب العميل أو المسلمة له، وذلك في حالة عدم وجود خطأ واضح.

3.12 يقر العميل ويوافق على ما يلي:

(أ) لن تكون الأموال النقدية التي تم استلامها من العميل متاحة كرسيد في حساب العميل إلا في يوم العمل التالي لاستلام الأموال.

(ب) لن يتم إيداع أموال الشيكات التي تم استلامها من العميل في حسابه إلا في يوم العمل التالي لاستلام الأموال، وسيتم وضع تلك الأموال وفقاً للأنظمة المصرفية المطبقة بالبنك.

(ج) لن تتم معالجة المستندات التي تم استلامها من العميل إلا في يوم العمل التالي لاستلام المستندات، أو سيتم ذلك وفقاً للأنظمة المصرفية العادية المطبقة بالبنك.

(د) تخضع عملية الدفع للعميل للمراجعة الكاملة من قبل البنك، وهو ما قد يتطلب تقديم مستندات إضافية من قبل العميل، حسبما يراه البنك ضرورياً وفقاً لتقديره المطلق.

## 13. الأموال أو المستندات المزيفة

1.13 عقب تسليم الأموال المسلمة من قبل مزود الخدمة للبنك، يتم خصم مبلغ أية أموال مزيفة يتم اكتشافها من قبل البنك من مبلغ أية أموال يرسلها العميل لقيدها في حسابه، بحيث يعكس المبلغ المقيد في حسابه (حساباته) لدى البنك المبلغ الإجمالي للأموال المقيدة ناقص أية مبالغ مزيفة.

2.13 عقب تسليم المستندات المسلمة من قبل مزود الخدمة للبنك، يحظر معالجة أية مستندات مزورة تم اكتشافها من قبل البنك.

3.13 تكون أية رسوم تم تكبدها نتيجة لقيام العميل بتوريد أموال أو مستندات مزيفة على حساب العميل.



13.4 In accordance with UAE Central Bank regulations, in the event of any discovery of counterfeit Money or Documents, the Bank is obliged, without any exception, to inform the UAE Central Bank of such counterfeits and provide details of the relevant customer in whose possession the counterfeits were found.

#### 14. SERVICE CHARGES

14.1 The Customer will be charged for the Services on the basis set out in the Bank's tariff of service charges referred to in the Application Form, as such charges may be changed from time to time and notified to the Customer through the Website or the Bank's other preferred means of communication ("Service Charges").

14.2 All Service Charges will be deducted from the Customer's account held with the Bank at the end of each month.

#### 15. IMPOSSIBILITY OF PERFORMANCE

15.1 The Customer acknowledges and agrees that the Bank and the Service Provider shall not be liable for any failure to perform the obligations on the part of the Bank set out in the Agreement due to events beyond their respective control, including but not limited to, strikes, lock-outs, labour disputes or mechanical breakdown of any of their respective vehicles.

15.2 In any of such events, each of the Bank and the Service Provider shall use their respective best endeavours to provide a replacement vehicle, mode of collection or other service contractor to carry out the Services.

#### 16. ACKNOWLEDGEMENT REGARDING LIABILITY

16.1 The Customer acknowledges and agrees that the Service Provider is not the agent of the Bank nor is the Bank the agent of the Service Provider.

16.2 The Customer agrees that the Services are provided entirely at the risk of the Customer.

16.3 The Customer agrees that it is solely responsible for arranging its own insurance for the Services. The Bank will maintain insurance coverage for Money or Documents lost or damaged within the Bank's premises or otherwise in the Bank's possession.

16.4 The Bank will not be liable for any loss, damage, cost, expense or liability suffered by the Customer in connection with the Services, except any caused directly by its gross negligence, wilful default or fraud.

16.5 The Bank will not be liable for any special, indirect or consequential damages to the Customer.

#### 17. CLAIMS

17.1 Any claim for loss, damage or discrepancies by or on behalf of the Customer with regard to the collection or delivery of Items must be made to the Bank in writing.

17.2 Any claim must be received by the Bank within two (2) UAE business days from the date upon which the collection or delivery in question was made.

#### 18. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES

18.1 Each Party represents and warrants to the other Party that:

- it has the corporate power, authority and capacity to enter into the Agreement; and
- its duly authorised signatories have signed the Application Form.

18.2 The Customer represents and warrants to the Bank:

- that the Services will only be used for a legal and legitimate commercial purpose;
- its duly authorised signatories have signed, or will sign, all documents submitted to the Service Provider and the Bank in accordance with the Customer Instructions; and
- the genuineness and authenticity of all Items (including all signatures and other endorsements appearing on such Items) presented for collection and delivery and all information provided on all other documents submitted to the Service Provider and the Bank in accordance with the Customer Instructions.

#### 19. NOTICES

Any notice under the Agreement shall be made in writing, either in the English or the Arabic language, and unless otherwise agreed, shall be delivered by hand, registered mail or facsimile as follows:

4.1.3 وفقاً لتعليمات المصرف المركزي، في حالة اكتشاف أية أموال أو مستندات مزيفة، يلتزم البنك، دون أي استثناء، بإبلاغ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بالأموال أو المستندات المزيفة وكذلك تقديم تفاصيل عن العميل الذي تم العثور على تلك الأموال أو المستندات المزيفة بحوزته.

#### 14. رسوم الخدمات

1.14 سيشتمل العميل رسوم الخدمات على الأساس المبين في تعريف رسوم الخدمات المصرفية المشار إليها في نموذج الطلب، ويجوز تغيير تلك الرسوم من وقت لآخر وإخطار العميل بذلك من خلال الموقع الإلكتروني أو أي وسيلة اتصالات أخرى يفضلها البنك ("رسوم الخدمات").

2.14 سيتم خصم جميع رسوم الخدمات من حساب العميل لدى البنك في نهاية كل شهر.

#### 15. استحالة الأداء

1.15 يقر العميل ويوافق على أن البنك ومزود الخدمة لن يكونا مسؤولين عن أي إخفاق في أداء الالتزامات الواجبة على البنك والواردة في الاتفاقية نتيجة أية أحداث خارجة عن إرادتهما، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الإضرابات أو تعليق العمل أو النزاعات العمالية أو العطل الميكانيكي لأي من مركباتهما.

2.15 عند وقوع أي من هذه الأحداث، سيبذل البنك ومزود الخدمة أفضل مساعيها لتوفير مركبة بديلة أو طريقة أخرى لاستلام الوثائق أو أي مقاول خدمات آخر لتنفيذ الخدمات.

#### 16. إقرار بشأن المسؤولية

1.16 يقر العميل ويوافق على أن مزود الخدمة ليس وكيلاً للبنك، وأن البنك ليس وكيلاً لمزود الخدمة.

2.16 يوافق العميل على أنه يتم تقديم الخدمات على مسؤولية العميل بالكامل.

3.16 يوافق العميل على أنه هو وحده المسؤول عن توفير التغطية التأمينية للخدمات، وسيتولى البنك مسؤولية توفير التغطية التأمينية للأموال أو المستندات المفقودة أو التالفة داخل مقر البنك أو أي شيء آخر في حيازة البنك.

4.16 لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر أو أضرار أو تكاليف أو مصاريف أو مسؤولية يتكبدها العميل فيما يتعلق بالخدمات، باستثناء ما يحدث كنتيجة مباشرة لإهمال جسيمي أو تقصير متعمد أو احتيال.

5.16 لن يكون البنك مسؤولاً عن أية أضرار خاصة أو غير مباشرة أو مترتبة على غيرها يتعرض لها العميل.

#### 17. المطالبات

1.17 يجب تقديم أي مطالبة بالتعويض عن الخسائر أو الأضرار أو التناقضات من قبل العميل أو النيابة عنه فيما يتعلق باستلام أو تسليم الوثائق كتابةً.

2.17 يجب أن يتسلم البنك أي مطالبة في غضون يومي عمل (2) في دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك اعتباراً من التاريخ الذي تم على أساسه استلام أو تسليم الوثائق.

#### 18. الضمانات والإقرارات

1.18 يتعهد كل طرف ويضمن للطرف الآخر أن:

(أ) لديه السلطة والقدرة على إبرام الاتفاقية.

(ب) المفوضين بالتوقيع حسب الأصول التابعين له قاموا بالتوقيع على نموذج الطلب.

2.18 يتعهد العميل ويضمن للبنك: (أ) أنه لن يتم استخدام الخدمات إلا لغرض تجاري قانوني ومشروع.

(ب) أن المفوضين بالتوقيع حسب الأصول التابعين له قاموا بالتوقيع على، أو سيقومون بالتوقيع على، جميع الوثائق المقدمة إلى مقدم الخدمة والبنك وفقاً لتعليمات العميل.

(ج) صحة وأصالة جميع الوثائق (بما في ذلك جميع التوقيعات والتصديقات الأخرى التي تظهر على تلك الوثائق) المقدمة للاستلام والتسليم، وكذلك جميع المعلومات المقدمة على جميع الوثائق الأخرى المقدمة إلى مقدم الخدمة والبنك وفقاً لتعليمات العميل.

#### 19. الإخطارات

يتم تقديم أي إشعار بموجب الاتفاقية كتابةً، سواء باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية، ويجب تسليمه، ما لم يتفق على خلاف ذلك، باليد أو البريد المسجل أو الفاكس على النحو التالي:

#### البنك

العنوان: برج البنك العربي المتحد، كورنيش البحيرة، مقابل مسجد النور، المجاز.

ص.ب: 25022، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة

أرقام الفاكس: 5735539 (6) +971 و 5075763 (6) +971

عناية: مدير الخدمات الداخلية العامة ورئيس قسم الشؤون القانونية



**Bank**

**Address:** UAB Tower, Al Buhaira Corniche, Opposite Al Noor Mosque, Al Majaz, PO Box 25022, Sharjah, UAE.

**Fax numbers:** +971 (6) 5735539 and +971 (6) 5075763

**Attention:** Manager, General Internal Services, and Head of Legal

**Customer**

**Address:** As marked on the Application Form

**Fax number:** As marked on the Application Form

**Attention:** As marked on the Application Form

**Position:** As marked on the Application Form.

**20. DURATION**

The duration of the Services shall continue until one Party informs the other Party of the termination of the Services under Condition 25 (Termination) below.

**21. CONFIDENTIALITY**

Any information provided by one Party to the other Party regarding the Agreement shall be deemed confidential and must not be disclosed by the receiving Party, except as may be required by law, or if such information becomes public other than by an act of the receiving Party, or unless otherwise permitted under Condition 22 (Disclosure of Information).

**22. DISCLOSURE OF INFORMATION**

22.1 The Bank may use third parties to verify any information provided by the Customer in the Application Form and any other supporting documents provided by the Customer to the Bank, including any credit reference bureau and fraud prevention agency engaged by the Bank.

22.2 The Bank may share the information contained in the Application Form and any other supporting documents provided by the Customer to the Bank with all parts of the Bank, with group companies of the Bank and also with third parties who provide services on behalf of the Bank. Such sharing of the Customer's information may involve the transfer of information overseas outside of the UAE.

22.3 The Bank may use such information of the Customer to contact the Customer at any time about its other products and services (including those of other service providers to the Bank).

**23. PARTIAL INVALIDITY**

If at any time any provision of the Agreement is or becomes illegal, invalid or unenforceable in any respect, neither the legality, validity nor enforceability of the remaining provisions of the Agreement shall in any way be affected or impaired.

**24. AMENDMENTS AND CHANGES**

24.1 The Bank shall have absolute discretion at any time to amend, supplement or otherwise change any of the Conditions and the Customer Instructions. If there is any proposed change in the Conditions and/or the Customer Instructions that might have either a material legal implication or a material commercial implication for the Customer, the Bank will use its best efforts to give the Customer 15 days' prior written notice of the change, wherever feasible.

24.2 The Bank will communicate such change to the Customer by one or more of its normal channels of communication with its customers generally from time to time and the Customer shall be deemed to have accepted the change by continuing to use the Services after the change.

**25. TERMINATION**

25.1 The Agreement may be terminated by either Party for any reason or for no reason upon giving 30 days' written notice to the other Party.

25.2 The Bank may terminate the Services and require the Customer to pay immediately any outstanding amount due to the Bank under the Agreement if:

- the banker customer account relationship between the Customer and the Bank is terminated by either Party for any reason;
- the Bank reasonably believes that the Customer has given the Bank false, misleading or incorrect information at any time;
- any of the Customer's representations and warranties set out in Condition 18 (Representations and Warranties) proves to have been incorrect or misleading in any material respect;
- the Customer is in serious or persistent breach of any provision of the

**العميل**

**العنوان:** حسبما هو موضح في نموذج الطلب

**رقم الفاكس:** حسبما هو موضح في نموذج الطلب

**عناية:** حسبما هو موضح في نموذج الطلب

**المنصب:** حسبما هو موضح في نموذج الطلب

**20. المدة**

تستمر مدة الخدمات حتى يبلغ أحد الطرفين الطرف الآخر بإنهاء الخدمات بموجب الشرط (25) (الإنهاء) أدناه.

**21. السرية**

تُعد أية معلومات يقدمها طرف إلى الطرف الآخر بشأن الاتفاقية سرية ويجب أن لا يتم الكشف عنها من قبل الطرف المستلم لتلك المعلومات، باستثناء ما قد يكون مطلوباً بموجب القانون، أو إذا تم الكشف عن تلك المعلومات بأي طريقة أخرى بخلاف الطرف المستلم، أو ما لم يسمح بذلك بموجب الشرط (22) (الإفصاح عن المعلومات).

**22. الإفصاح عن المعلومات**

1.22 قد يستخدم البنك أطرافاً ثالثة للتحقق من كل المعلومات التي يقدمها العميل في نموذج الطلب وكل المستندات الأخرى الداعمة التي يقدمها العميل للبنك، بما في ذلك أي من مكاتب المراجعة الائتمانية أو أي من وكالات منع الاحتيال التي يستعين بها البنك.

2.22 يجوز للبنك تبادل المعلومات الواردة في نموذج الطلب وأية مستندات داعمة أخرى يقدمها العميل للبنك مع جميع الأطراف التابعة للبنك، ومع مجموعة شركات البنك، وأيضاً مع الأطراف الثالثة التي تقدم خدمات نيابة عن البنك. وقد تنطوي عملية تبادل معلومات العميل على نقل المعلومات خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

3.22 يجوز للبنك استخدام معلومات العميل للتواصل مع العميل في أي وقت بشأن المنتجات والخدمات الأخرى التي يقدمها البنك (بما في ذلك المنتجات والخدمات التي يقدمها أي من مزودي الخدمات الأخرين للبنك).

**23. عدم السريان الجزئي**

1.23 إذا كان أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية في أي وقت غير قانوني أو غير صالح أو غير قابل للتنفيذ أو أصبح غير قانوني أو غير صالح أو غير قابل للتنفيذ بأي وجه من الوجوه، لا يؤثر عدم قانونية أو عدم سريان أو عدم قابلية تنفيذ ذلك الحكم على الأحكام المتبقية من الاتفاقية بأي شكل من الأشكال.

**24. التعديلات والتغييرات**

1.24 يحق للبنك بصورة مطلقة في أي وقت تعديل أو تكملة أو تغيير أي من الشروط وتعليمات العميل. وفي حالة وجود أي تغيير مقترح في الشروط و/أو تعليمات العميل قد يكون لها تأثير قانوني جوهري أو تأثير تجاري جوهري على العميل، سيبدل البنك قصارى جهده لإخطار العميل خطياً قبل 15 يوماً من التغيير، حيثما كان ذلك ممكناً.

2.24 سيخطر البنك العميل بهذا التغيير بواسطة قناة عادية واحدة أو أكثر من قنوات التواصل مع عملائه عموماً من وقت لآخر، ويعتبر أن العميل قد قبل التغيير في حالة الاستمرار في استخدام الخدمات بعد التغيير.

**25. الإنهاء**

1.25 يجوز إنهاء الاتفاقية من قبل أي من الطرفين لأي سبب من الأسباب أو بدون أي سبب بموجب إعطاء إشعار خطي لمدة 30 يوماً للطرف الآخر.

2.25 يجوز للبنك إنهاء الخدمات وأن يطلب من العميل دفع أي مبلغ مستحق للبنك بموجب الاتفاقية على الفور، إذا:

- تم إنهاء علاقة حساب العميل المصرفي بين العميل والبنك من قبل أي من الطرفين لأي سبب من الأسباب.
- اعتقد البنك بشكل معقول أن العميل قدم للبنك معلومات كاذبة أو مضللة أو غير صحيحة في أي وقت.
- ثبت أن أياً من تعهدات أو إقرارات العميل المنصوص عليها في الشرط (18) (التعهدات والضمانات) غير صحيحة أو مضللة بأي شكل من الأشكال الجوهرية.
- ارتكب العميل أي انتهاك خطير أو مستمر لأي حكم من أحكام الاتفاقية.
- قام العميل باستخدام الخدمات بشكل غير قانوني أو لأي نشاط إجرامي.
- أدى استمرار الخدمات إلى انتهاك أي قانون أو لائحة تنطبق على البنك.
- أصبح العميل مفلساً أو معسراً أو اتخذ أية خطوات لإشهار الإفلاس أو الإعسار في أي ولاية قضائية.



Agreement;

- (e) the Customer is using the Services illegally or for any criminal activity;
- (f) continuation of the Services might result in the violation of any law or regulation applicable to the Bank; and
- (g) the Customer becomes bankrupt or insolvent or takes any steps to initiate bankruptcy or insolvency proceedings in any jurisdiction.

## 26. LANGUAGE

26.1 While the Application Form, the Conditions and the Customer Instructions which the Customer needs to read, understand and sign are in the English language (see also Condition 2 (Understanding) and Condition 4 (Signing of Legal Documentation)), the Customer can always refer to the Arabic translation of the Conditions and the Customer Instructions that are available on the Website. The Application Form will only be available for completion in the English language.

26.2 In the event of any dispute that may arise in relation to the Agreement between the Customer and the Bank and where it is necessary to refer the Conditions, the Customer Instructions and the Application Form to a court of law in the UAE, the Arabic version of the Conditions and Customer Instructions as published on the Website and an official Arabic translation of the Application Form as completed will respectively be used for this purpose and will prevail over the English version.

## 27. COUNTERPARTS

The Agreement may be executed in any number of counterparts, and this has the same effect as if the signatures on the counterparts were on a single copy of the Agreement.

## 28. GOVERNING LAW

The Agreement and any non-contractual obligations arising out of or in connection with it are governed by the laws of the Emirate of Dubai and the federal laws of the UAE as applicable in the Emirate of Dubai.

## 29. DISPUTE RESOLUTION

Any dispute, controversy or claim arising out of or in connection with the Agreement shall be referred to and resolved by the courts of the Emirate of Dubai.

## SCHEDULE 1 CUSTOMER INSTRUCTIONS

The procedures for the delivery and collection of Items are set out in a separate document to these Conditions, as such document may be amended, updated and replaced from time to time and which forms an integral part of the Conditions.

See Condition 9 (Procedures and Customer Instructions) of the Conditions for further details.

The current latest version of the Customer Instructions can be found on the Website.

## 26. اللغة

1.26 على الرغم من تحرير نموذج الطلب والشروط وتعليمات العميل، والتي يحتاج العميل إلى قراءتها وفهمها وتوقيعها باللغة الإنجليزية (انظر أيضا الشرط (2) (الفهم) والشرط (4) (توقيع المستندات القانونية))، يمكن للعميل دائما الرجوع إلى الترجمة العربية لشروط وتعليمات العميل المتوفرة على الموقع الإلكتروني. وسيكون نموذج الطلب متاحا باللغة الإنجليزية.

2.26 في حالة وجود أي نزاع قد ينشأ فيما يتعلق بالاتفاقية بين العميل والبنك، وحيثما اقتضى الأمر إحالة الشروط وتعليمات العميل ونموذج الطلب إلى محكمة بدولة الإمارات العربية المتحدة، سيتم استخدام النسخة العربية للشروط وتعليمات العميل والمنشورة على الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى ترجمة عربية قانونية لنموذج الطلب على التوالي لهذا الغرض. وستسود النسختان على النسخة الإنجليزية.

## 27. النسخ الأصلية

يجوز تحرير هذه الاتفاقية بأي عدد من النسخ الأصلية وسيكون لتلك النسخ نفس التأثير، كما لو أن التوقيعات المحررة على النسخ الأصلية قد خُزرت على نسخة واحدة فقط من نسخ الاتفاقية.

## 28. القانون الحاكم

تخضع هذه الاتفاقية وأية التزامات غير تعاقدية ناشئة عن أو فيما يتعلق بالاتفاقية لقوانين إمارة دبي والقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة والمعمول بها في إمارة دبي.

## 29. تسوية النزاعات

يحال أي نزاع أو خلاف أو مطالبة تنشأ عن أو فيما يتعلق بهذه الاتفاقية إلى وتتم تسويتها من قبل المحاكم في إمارة دبي.

## الملحق 1: تعليمات العميل

ترد إجراءات استلام وتسليم الوثائق في تعليمات منفصلة عن هذه الشروط، كما يجوز تعديل هذه التعليمات وتحديثها واستبدالها من وقت لآخر وهي تشكل جزءا لا يتجزأ من الشروط.

انظر الشرط (9) (إجراءات وتعليمات العميل) لمزيد من التفاصيل.

يمكن الاطلاع على أحدث إصدار حال من تعليمات العميل على الموقع الإلكتروني.

