

The following Terms and Conditions ("Terms & Conditions") shall govern the provision of services for corporate IVR ("Corporate IVR") made available to UAB corporate customers (the "Customer") of United Arab Bank (the "Bank" or "UAB") through the Bank's corporate customer service unit and its interactive voice response system ("CCSU"). Corporate IVR includes, without limitation, the services of TPIN creation and request and receipt of information concerning the Customer's bank account (the "Account" or "Accounts");. This Terms & Conditions shall form an integral part of the Bank's bank account opening general terms and conditions. Defined terms used in the Bank's bank account opening general terms and conditions shall have the same meanings when used in these Terms & Conditions, unless the context otherwise requires. To the extent that there is any conflict between those bank account opening general terms and conditions and these Terms & Conditions, these Terms & Conditions shall prevail.

تسري الشروط والأحكام التالية (يشار إليها فيما بعد بـ "الشروط والأحكام") عند تقديم خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات (يشار إليها فيما بعد بـ "الرد الصوتي التفاعلي للشركات") التي أصبحت متاحة لعملاء البنك العربي المتحد من الشركات (يشار إليهم فيما بعد بـ "العميل") ويشار إلى البنك العربي المتحد فيما بعد بـ "البنك" أو "البنك العربي المتحد"، ويقدم البنك تلك الخدمات عبر وحدة خدمة العملاء للشركات ونظام الرد الصوتي التفاعلي الخاص به (ويشار إليها فيما بعد بـ "وحدة خدمة العملاء للشركات"). تتضمن خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات -على سبيل المثال لا الحصر- خدمات إنشاء رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات، بالإضافة إلى طلب المعلومات المتعلقة بالحساب المصرفي للعميل وتسليمها (يشار إليه فيما بعد بـ "الحساب" أو "الحسابات"). تُعد الشروط والأحكام الواردة هنا جزءاً لا يتجزأ من الشروط والأحكام العامة المتعلقة بفتح حساب مصرفي لدى البنك. تحمل المصطلحات الواردة في الشروط والأحكام العامة المتعلقة بفتح حساب مصرفي لدى البنك ذات المعنى المقابل لها عند استخدامها في تلك الشروط والأحكام الواردة هنا، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك. وفي حال وجود أي تعارض بين الشروط والأحكام العامة المتعلقة بفتح حساب مصرفي لدى البنك وتلك الشروط والأحكام الواردة هنا، عندئذٍ تكون الأولوية للشروط والأحكام الواردة هنا.

## 1- ELIGIBILITY

- 1.1 Any Customer can create its TPIN (as defined under Clause (4.1)) by calling the CCSU and complete the relevant process through the Corporate IVR. The TPIN will grant an option to the Customer to deal directly with the Corporate IVR with no need to communicate with the CCSU agents. Nevertheless, the Customer still have the option, if it deems necessary, to communicate with the CCSU agents who are available from Sunday to Thursday between 8 am to 4 pm.
- 1.2 The Bank reserves the right to refuse to offer TPIN services to any Customer for any reason at its absolute discretion and without giving any reasons for such refusal.

## 2- CUSTOMER'S CONSENT

- 2.1 The Customer agrees that any use of any Corporate IVR services by the Customer establishes unequivocally the Customer's consent to these Terms & Conditions.

## 3- AVAILABILITY

- 3.1 The Bank will, on a best effort basis, make available Corporate IVR. However, availability is also dependent on third party service providers (including but not limited to telecommunications providers) and may be interrupted from time to time by routine maintenance requirements, excess demands on the system and reasons beyond the control of the Bank, all or part of which may cause disruptions in the availability of the service.
- 3.2 The Bank may, at any time, alter, amend or replace any procedure, system or service to maintain a particular level of encryption, security and confidentiality of Corporate IVR.
- 3.3 The Bank shall inform the Customer of any prolonged inaccessibility to, or unforeseeable but necessary termination of Corporate IVR.
- 3.4 The Bank may restrict or cease the Customer's use of Corporate IVR at any time and for any reason upon notice to the Customer.
- 3.5 The Bank may suspend any Corporate IVR service without prior notice where the Bank considers it necessary or advisable to do so.

## 4- ACCESS

- 4.1 To access the TPIN creation service through the Corporate IVR, the authorized person on behalf of the Customer must call the CCSU from the landline or mobile number registered with the Bank ("Registered Phone") and follow the instructions which will take the caller to authentication stage, in this stage the caller has to correctly answer several identification questions. Once the caller passes the authentication stage there will be an option to create a number comprised of a set of digits (the "TPIN") and, if applicable, any other identification factor and/or authentication factor ("Other Authentication Factor") which the Bank's Corporate IVR system may require from time to time.

## 1- الأهلية

- 1-1 يجوز لأي عميل أن يَنيشَ رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات الخاص به (وفقاً لما هو محدد في بند (4-1)) عن طريق الاتصال بوحدة خدمة العملاء للشركات وإكمال الإجراءات عبر خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات. يتيح رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات للعميل خيار التعامل مباشرة مع خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات دون الحاجة إلى التواصل مع موظفي وحدة خدمة العملاء للشركات. ومع ذلك، لا يزال لدى العميل خيار -إذا اقتضت الضرورة- التواصل مع موظفي وحدة خدمة العملاء للشركات المتواجدين من يوم الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 4 مساءً.
- 1-2 يحتفظ البنك بحق رفض تقديم خدمات رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات إلى أي عميل ولأي سبب وفقاً لتقديره الخاص دون الحاجة إلى إبداء أي أسباب لذلك الرفض.

## 2- موافقة العميل

- 1-2 يوافق العميل على أن أي استخدام من جانبه لخدمات الرد الصوتي التفاعلي للشركات يعني موافقته بصورة قاطعة على تلك الشروط والأحكام الواردة هنا.

## 3- توافر الخدمة

- 3-1 يوفر البنك -مع بذل قصارى جهده- خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركة. ومع ذلك، فإن مدى توافر الخدمة يعتمد أيضاً على مقدمي الخدمات من الغير (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مقدمو خدمات الاتصالات)، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم التوافر من حين لآخر نتيجة لمتطلبات الصيانة الروتينية، وزيادة الطلب على النظام والأسباب الخارجة عن إرادة البنك، التي قد تؤدي جميعها أو جزء منها إلى اضطرابات في توافر الخدمة.
- 3-2 يجوز للبنك -في أي وقت- إدخال أي تعديلات على الإجراءات أو النظم أو الخدمات أو تغييرها أو استبدالها وذلك للحفاظ على مستوى معين من التشفير والأمن والسرية الخاصة بخدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات.
- 3-3 يتعين على البنك إخطار العميل بأي صعوبة ممتدة في الوصول إلى خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركة أو أي إنهاء غير متوقع -اقتضته الضرورة- لخدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات.
- 3-4 يجوز للبنك تقييد استخدام العميل لخدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات أو وقفها في أي وقت ولأي أسباب بموجب توجيه إخطار للعميل.
- 3-5 يجوز للبنك وقف خدمات الرد الصوتي التفاعلي للشركات دون الحاجة إلى توجيه إخطار مسبق، إذا رأى البنك ذلك ضرورياً أو كان من المستحسن القيام بذلك.

## 4- الوصول للخدمة

- 4-1 للوصول إلى خدمة إنشاء رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات عبر خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات، يجب على الشخص المُقَدِّم من قبل العميل الاتصال بوحدة خدمة العملاء للشركات من رقم الهاتف الأرضي أو رقم الهاتف المتحرك المسجل لدى البنك (يشار إليه فيما بعد بـ "الرقم المسجل") واتباع التعليمات التي ستساعد المتصل على الوصول لمرحلة التوثيق، وفي تلك المرحلة يتعين على المتصل الإجابة بصورة صحيحة عن الأسئلة التعريفية المتعلقة بتحديد الهوية. فور اجتياز المتصل مرحلة التوثيق، سيظهر له خيار إنشاء رقم مكون من مجموعة أرقام (يشار إليه فيما بعد بـ "رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات")، بالإضافة إلى -إذا انطبق- أي عوامل أخرى لتحديد الهوية وعوامل التوثيق أو أي منهما (يشار إليها فيما بعد بـ "عوامل التوثيق الأخرى") التي قد يطلبها نظام خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات التابع للبنك من حين لآخر.

- 4.2 If TPIN or Other Authentication Factor is not entered correctly after the maximum number of entries permitted by the Corporate IVR system, the caller will be transferred to the CCSU team for further guidance.
- 4-2 في حال عدم إدخال رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو عوامل التوثيق الأخرى بصورة صحيحة بعد تجاوز الحد الأقصى لعدد محاولات الدخول المسموح بها من خلال خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات، سينتقل العميل إلى فريق وحدة خدمة العملاء للشركات للحصول على مزيد من التوجيهات.
- 5- PIN AND OTHER AUTHENTICATION FACTOR RESET**
- 5-1 The Bank's Corporate IVR system may require a reset of the Customer's TPIN or Other Authentication Factor at any time by the Bank notifying the Customer.
- 5-1 يجوز لنظام خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات التابع للبنك أن يطلب إعادة ضبط رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو عوامل التوثيق الأخرى في أي وقت بموجب توجيه البنك إخطاراً للعميل.
- 5.2 The Customer may at any time change the TPIN or Other Authentication Factor as may be permitted within the functionality of the Corporate IVR platform or otherwise by contacting the Bank's CCSU, in this case the caller has to follow the steps as described under Clause (4.1).
- 5-2 يجوز للعميل في أي وقت تغيير رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو عوامل التوثيق الأخرى - وفقاً لما هو مسموح به - في إطار فاعلية منصة خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات أو غير ذلك عن طريق التواصل مع خدمة العملاء للشركات التابعة للبنك، وفي هذه الحالة يجب على العميل اتباع الخطوات الواردة في بند (4-1).
- 5.3 The Customer will be entitled for one TPIN only under each CIF number.
- 5-3 يحق للعميل الحصول على رمز واحد فقط للتعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات تحت رقم FIC.
- 6- INSTRUCTIONS FROM CUSTOMER**
- 6.1 Any instructions from the Customer which is a request for information or another form of instruction as may be permitted by the Bank from time to time (an "Instruction" and together "Instructions") shall, unless proven otherwise, be deemed to be validly, knowingly and genuinely sent by the legally authorized personnel on behalf of the Customer.
- 6-1 أي أوامر صادرة من العميل متعلقة بطلب معلومات أو أي صورة أخرى من الأوامر وفقاً لما هو مسموح به من البنك - من وقت لآخر - ("أمر" أو أوامر)، ستُعد - ما لم يُثبت خلاف ذلك - مرسلة على نحو ساري المفعول وعن معرفة مسبقة وبصورة صحيحة عبر الموظفين المفوضين قانوناً نيابة عن العميل.
- 6.2 The Bank will be entitled to rely and act on Instructions without any further confirmation or verification from the Customer or about the caller identity or legal authority in regards to the issued Instructions. No acknowledgement or receipt of Instructions shall be issued by the Bank and the Bank shall not verify Instructions.
- 6-2 يحق للبنك الاعتماد على الأوامر والتصرف بموجبها دون الحاجة إلى أي تأكيد أو إثبات إضافي من العميل أو ما يتعلق بهوية المتصل أو السلطة القانونية فيما يتعلق بالأوامر الصادرة، ولن يصدر البنك أي إقرار بتسلم الأوامر، ولا يلتزم البنك بالتحقق من صحة الأوامر.
- 6.3 The Customer authorizes the Bank to act on all Instructions from the Customer through Corporate IVR, and irrevocably and unconditionally accepts as binding all such Instructions.
- 6-1 يفوض العميل البنك للتصرف وفقاً لجميع الأوامر الصادرة عن العميل عن طريق خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات، ويوافق على الالتزام بجميع تلك الأوامر على نحو لا رجعة فيه وغير مشروط.
- 6.4 The Bank's records of any Instruction shall, in the absence of manifest error, be conclusive evidence of such Instruction and binding on the Customer.
- 6-4 تُشكل سجلات الأوامر التي يحتفظ بها البنك دليلاً قاطعاً على صدور تلك الأوامر وتكون ملزمة للعميل في حال عدم وجود خطأ واضح فيها.
- 7- EXECUTION OF INSTRUCTIONS BY BANK**
- 7.1 Instructions are irrevocable and cannot be reversed without the Bank's prior approval.
- 7-1 تُعد الأوامر نهائية ولا يمكن الرجوع فيها دون الحصول على موافقة البنك المسبقة.
- 7.2 The Bank will not be responsible for (i) inability to reverse an Instruction issued through Corporate IVR; or (ii) accepting an Instruction which is conditional or which requires the Bank to make payment to a third party earlier (or later) than the time the Bank requires according to its normal banking practice.
- 7-2 لا يتحمل البنك مسؤولية (1) تعذر إلغاء الأوامر الصادرة عبر خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات؛ أو (2) قبول الأوامر المشروطة أو التي تتطلب أن يسدد البنك أي مبالغ إلى الغير قبل الوقت المحدد الذي يستغرقه البنك عادة لإجراء المعاملات المصرفية (أو بعده).
- 7.3 The Bank may, at its sole discretion and without explanation, refuse to effect an Instruction (i) if the Bank knows or suspects a breach of security; (ii) if the Bank has reason to believe the Instruction is issued for an illegal or fraudulent purpose or is contrary to its (or any third party bank's (as directed)) anti-money laundering policies.
- 7-3 يجوز للبنك - وفقاً لتقديره المطلق ودون الحاجة إلى التفسير - رفض تنفيذ أي أوامر (1) إذا كان البنك على علم أو يشبهه في وجود خرق لضمناً، (2) إذا كان لدى البنك أسباب تجعله يعتقد أن تلك الأوامر قد صدرت لأغراض غير قانونية أو احتيالية أو مخالفة لسياساته المتعلقة بمكافحة غسل الأموال (أو وفقاً لتوجيهات الغير من التابعين للبنك).
- 7.4 No written advice or confirmation will be made or issued by the Bank for any transaction Instruction issued through Corporate IVR.
- 7-4 لن يقدم البنك أو يصدر أي إخطار خطي أو تأكيد لإجراء أي معاملة تتعلق بالأوامر الصادرة عبر خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات.
- 8- INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)**
- 8.1 Interactive Voice Response (IVR) is the automated machine that the Customer interacts with when using Corporate IVR and it responds to and will accept touch-tone evidence instructions.
- 8-1 خدمة الرد الصوتي التفاعلي (الرد الصوتي التفاعلي) هو نظام آلي يسمح للعميل بالتفاعل عند استخدامه الرد الصوتي التفاعلي للشركات، حيث يجب على العميل، ويقبل التعليمات الصادرة بمجرد لمس المفاتيح.
- 8.2 The Customer representatives ("Representatives") shall be solely responsible for ensuring that the TPIN or Other Authentication Factor and any other information that created by them on behalf of the Customer in this regard is fully secured and confidential at all times and is not disclosed to any unauthorized persons or third parties. The Representatives are the authorized personnel to create and use the TPIN. The TPIN will only need to be used by the Representatives and disclosed via a touch-tone telephone while using the IVR
- 8-2 يتحمل وكلاء العميل وحدهم دون غيرهم ("الوكلاء") مسؤولية ضمان أن يكون رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو عوامل التوثيق الأخرى وغيرها من المعلومات المقدمة منهم نيابة عن العميل بهذا الصدد آمنة وسرية كلية على الدوام وغير مفصح بها إلى أي شخص غير مصرح له أو إلى الغير. والوكلاء هم الأشخاص المصرح لهم بإنشاء واستخدام رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات، وسيحتاج الوكلاء لاستخدام رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات فقط والإفصاح عنه بلمس الهاتف عند استخدام خدمة الرد الصوتي التفاعلي.

## 9- CUSTOMER'S AND REPRESENTATIVES' OBLIGATIONS

The Customer is responsible to:

- 9.1 Ensure that its ability to use the Corporate IVR is permitted by the law applicable to it under its constitutional documents.
- 9.2 In accordance with Clauses (8.2 and 12), keep the TPIN safe from the use by unauthorized personnel and, if needed, to disclose the TPIN. The Customer and Representatives shall make sure that user of the TPIN is a trusted person and legally authorized to utilize the Corporate IVR services on behalf of the Customer, as the Bank is always assumes that the person(s) who enters the TPIN through the Corporate IVR is/are duly authorized by the Customer to do so.
- 9.3 Immediately contact the Bank to change the TPIN or deactivate the Corporate IVR services for TPIN when they become aware of unauthorized disclosure of the TPIN or utilization of the Corporate IVR services or suspect's unauthorized person(s) knows the TPIN or other identification factor or has made use of Corporate IVR.

## 10- BANK'S RIGHTS

The Bank reserves the right to appoint any third party service provider to provide services supporting the availability of and accessibility to Corporate IVR.

## 11- SECURITY MEASURES

- 11.1 See also above under Clause (4 Access).
- 11.2 In choosing any TPIN and Other Authentication Factor, the Customer is advised to avoid using details that may be obvious and easy to guess, such as birthdays and telephone numbers, etc....
- 11.3 The Customer must comply with any additional security measures as may be notified by the Bank from time to time.
- 11.4 The Bank may alter, amend or replace any or all procedures, forms or levels of encryption to ensure maintenance of security and confidentiality standards.
- 11.5 In event that the Customer lost the TPIN or Other Authentication Factor it must contact the CCSU from the Registered Phone and create a new TPIN or Other Authentication Factor in accordance with Clause (4.1). If the Registered Phone is disconnected the authorized person on behalf of the Customer has to visit the Bank's nearest branch to update the Account information.
- 11.6 The Customer may be required to assist the Bank and/or the police or other competent authorities in any enquiries relating to a breach of security of the Corporate IVR service. In connection with these enquiries, the Bank may disclose information concerning the Account(s) to the police or other competent authorities to prevent or recover losses.

## 12- LIABILITY AND INDEMNITY

- 12.1 The TPIN and Other Authentication Factor are to be used by the authorized Representatives of the Customer only and should not be disclosed to any unauthorized personnel and the Customer shall be liable for any resulting costs, losses or expenses incurred by the Customer and the Bank due to such unauthorized disclosure.
- 12.2 The Customer irrevocably and unconditionally accepts responsibility and liability for any and all Instructions issued by it and the Representatives through Corporate IVR and agrees to hold harmless and indemnify the Bank against any loss, cost, damage, expense, liability or proceedings which the Bank may incur or suffer as a result of the Bank acting upon, delaying to act upon, or refraining from acting upon such Instructions.

## 9- التزامات العميل والوكلاء

يتحمل العميل مسؤولية:

- 9-1 ضمان أن قدرته على استخدام الرد الصوتي التفاعلي للشركات مسموح بها بموجب القوانين المعمول بها ووفقاً للوائح الدستورية الخاصة به.
- 9-2 وفقاً للبندين 8-2 و 21، في سبيل الحفاظ على سلامة رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات والحيلولة دون استخدامه عن طريق أي موظف غير مصرح له، والإفصاح عنه -عند الحاجة- يحرص كل من العميل والوكلاء على التأكد من أن مستخدم رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات هو شخص موثوق به ومصرح له قانوناً باستخدام الرد الصوتي التفاعلي للشركات نيابة عن العميل، حيث يفترض البنك دائماً أن الشخص (الأشخاص) الذي يدخل رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات عبر خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات هو (هم) الشخص ذاته المفوض قانوناً من قبل العميل للقيام بهذا الأمر.
- 9-3 يرجى التواصل على الفور مع البنك لتغيير رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو إلغاء تفعيل خدمات الرد الصوتي التفاعلي للشركات الخاصة بهذا الرمز عند العلم بالإفصاح عن رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو استخدام خدمات الرد الصوتي التفاعلي للشركات على نحو غير مصرح به أو الاشتباه في معرفة شخص (أشخاص) غير مصرح له باستخدام رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو أي عوامل أخرى لتحديد الهوية أو استخدامه لخدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات.

## 10- حقوق البنك

يحفظ البنك بالحق في تعيين مقدمي الخدمة من الغير لتوفير الخدمات الداعمة لضمان توافر خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركة وإمكانية الوصول إليها.

## 11- التدابير الأمنية

- 11-1 يرجى الرجوع إلى البند 4 (الوصول للخدمة).
- 11-2 عند اختيار رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات وعوامل التوثيق الأخرى، يُنصح العميل بتجنب استخدام البيانات الواضحة التي يسهل توقعها، علي سبيل المثال أعياد الميلاد وأرقام الهواتف وما إلى ذلك.
- 11-3 يلتزم العميل بالإمتثال لأي تدابير أمنية إضافية يُخطر بها من وقت لآخر عن طريق البنك.
- 11-4 يجوز للبنك تغيير جميع الإجراءات أو النماذج أو مستويات التشفير أو أي منها أو تعديلها أو استبدالها لضمان الحفاظ على الأمن ومعايير السرية.
- 11-5 في حال فقد العميل رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو عوامل التوثيق الأخرى يجب عليه التواصل مع وحدة خدمة العملاء للشركات عبر رقم الهاتف المسجل وإنشاء رقم تعريف هاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات أو عوامل توثيق أخرى جديدة وفقاً للبند 4-1(1) إذا كان الهاتف المسجل غير متصل، فحينئذٍ يجب على الشخص المُفوض نيابة عن العميل زيارة أقرب فرع من فروع البنك لتحديث بيانات الحساب.
- 11-6 قد يُطلب من العميل مساعدة البنك و/ أو الشرطة أو السلطات المختصة الأخرى عند إجراء أي تحقيقات متعلقة بخرق أمن خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات. وفيما يتعلق بهذه التحقيقات، يجوز للبنك الإفصاح عن البيانات الخاصة بالحساب/الحسابات إلى الشرطة أو السلطات المختصة الأخرى لتجنب الخسائر أو استرداد قيمتها.

## 12- المسؤولية والتعويض

- 12-1 لا يجوز استخدام رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات وعوامل التوثيق الأخرى إلا عن طريق الوكلاء المفوضين نيابة عن العميل ولا يُفصح عنها لأي شخص آخر غير مفوض بذلك، ويتحمل العميل أي تكاليف أو خسائر أو مصاريف تكبدها البنك نتيجة لذلك الكشف غير المصرح به.
- 12-2 يقبل العميل -بلا رجعة ودون أي شروط- أن يكون مسؤولاً وملتزماً بجميع الأوامر الصادرة عنه أو عن وكلائه عبر خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات. كما يوافق العميل على أن يُؤمّن البنك ويدفع الضرر عنه نظير أي خسائر أو تكاليف أو أضرار أو مصاريف، أو التزامات أو إجراءات قانونية قد يتعرض لها البنك أو يعاني منها نتيجة تصرفه وفقاً لتلك الأوامر أو تأجيل التصرف أو الامتناع عنه.

- 12.3 The Customer is fully responsible for any Instructions given to the Bank and the Bank will not be liable in any manner for any unauthorized, fraudulent or erroneous Instruction.
- 12.4 The Customer will indemnify the Bank, its employees, agents, representatives and nominees on a full indemnity basis from and against all actions, claims, proceedings, demands, losses, damages, costs, expenses, charges, taxes, penalties and legal costs and any other liabilities of whatsoever nature which the Bank may incur or suffer by reason of the Customer or Representative accessing Corporate IVR.

- 12-3 العميل مسؤول مسؤولية كاملة عن أي أوامر تصدر من قبله للبنك، في حين لا يكون البنك مسؤولاً بأي طريقة عن أي أوامر غير موثقة أو احتيالية أو خاطئة.
- 12-4 يعرض العميل البنك، وموظفيه، ووكلاءه، وممثليه، والمعنيين لديه تعويضاً كاملاً عن كل التصرفات والدعاوى والإجراءات القانونية والمطالبات والخسائر والأضرار والتكاليف والمصاريف والرسوم والضرائب والقرامات والتكاليف القانونية وأي التزامات أخرى أياً كانت طبيعتها قد يتعرض لها البنك أو يعاني منها نتيجة استخدام العميل أو وكيله خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات.

### 13- BANK'S EXCLUDED LIABILITY

### -13 التزامات البنك المستثناة

- 13.1 The Bank makes no representations or warranties regarding the accuracy, functionality or performance of any third party software that may be used in connection with Corporate IVR or the applications and platforms through which Corporate IVR is offered.
- 13.2 The Bank will not be liable for any losses due to the TPIN and Other Authentication Factor being used by any authorized or unauthorized persons.
- 13.3 The Bank will not be responsible if the Customer is unable to gain access to and/or use Corporate IVR or any services in respect of it due to reasons beyond its control, including without limitation, any computer, mobile phone, other smart device, telecommunication, electrical, technical or network failure, malfunction, maintenance, excess system demand or other non-availability.
- 13.4 The Bank shall not be liable for any incorrect information input by the Customer, or for the consequences, financial and otherwise, of any incorrect information input.
- 13.5 The Bank will not be liable for any costs, losses or damages of whatsoever nature, incurred by the Customer as a result of:
- (a) making Corporate IVR available;
- (b) acting on an Instruction validly submitted by the Customer;
- (c) failure to act upon an Instruction for any reason beyond the Bank's control;
- (d) Corporate IVR being totally or partially unavailable for any reason;
- (e) authorization and execution of Instructions being delayed or not acted upon due to reasons beyond the Bank's control;
- (f) partial, incomplete, late or failed transfer or bill payment to any nominated payee due to reasons beyond the Bank's control;
- (g) access by a third party to information concerning a Customer's Account(s) (except where such access is obtained due to gross negligence or wilful default of the Bank.
- (h) any change, alteration, additions or deletions to these Terms & Conditions, the services, the systems of operation or Corporate IVR; or
- (i) any change, alteration, modification, addition or deletion to these Terms & Conditions, Corporate IVR or the Bank's services and systems of operation.
- 13.6 Any information provided by the Bank through Corporate IVR, such as Account information, is believed to be accurate and reliable when presented. However, the Bank cannot and does not guarantee the validity and correctness of such information.
- 13.7 The Bank shall not be liable for any reliance by the Customer on any information provided through Corporate IVR. The Customer relies on any such information at its own risk.

- 13-1 لا يقدم البنك أي إقرارات أو ضمانات بشأن دقة برامج الغير التي يجوز استخدامها فيما يتعلق بخدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات أو فعاليتها أو أدائها أو التطبيقات والمنصات التي تعرض من خلالها خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات.
- 13-2 البنك غير مسؤول عن أي خسائر تنتج عن استخدام أي من الأشخاص المفوضين أو غير المفوضين لرمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات وعوامل التوثيق الأخرى.
- 13-3 لا يتحمل البنك المسؤولية في حال تعذر على العميل الوصول إلى خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات واستخدامها أو استخدام أي خدمات متعلقة بها نتيجة لأسباب خارجة عن إرادته، على سبيل المثال لا الحصر: أعطال في أجهزة الحاسب الآلي، أو الهاتف المتحرك، أو غيرها من الأجهزة الذكية الأخرى، أو وسائل الاتصال، أو الأعطال الفنية أو الشبكية، أو فشل النظام أو الإطلاحات أو زيادة الطلب على النظام أو عدم توفر الخدمة.
- 13-4 لا يكون البنك مسؤولاً في حالة إدخال العميل أي بيانات غير صحيحة، أو ما يترتب عن ذلك من أمور مالية وخلافه.
- 13-5 لا يكون البنك مسؤولاً عن أي تكاليف أو خسائر أو أضرار أياً كانت طبيعتها، تسبب فيها العميل نتيجة لأحد الأسباب التالية:
- (أ) إتاحة خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات؛ (ب) التصرف وفقاً لأوامر سارية صدرت عن العميل؛
- (ج) تعذر التصرف وفقاً لأي من الأوامر لأي أسباب خارجة عن إرادة البنك؛
- (د) عدم إتاحة خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات جزئياً أو كلياً لأي سبب؛
- (هـ) تأجيل توثيق الأوامر أو تنفيذها أو عدم التصرف وفقاً لها، نتيجة لأسباب خارجة عن إرادة البنك؛
- (و) إرسال حوالة أو سداد فاتورة بصفة جزئية، أو غير كاملة، أو التأخر في إرسالها أو سدادها أو الفشل في إرسالها أو سدادها لأحد المستفيدين المعنيين نتيجة لأسباب خارجة عن إرادة البنك؛
- (ز) وصول الغير إلى بيانات تخص حساب العميل (باستثناء تلك الحالات التي يكون الوصول نتيجة لإهمال جسيم أو خطأ متعمد من قبل البنك)؛
- (ح) تغيير الشروط والأحكام أو الخدمات أو أنظمة التشغيل أو خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات أو تبديلها أو إضافتها إليها أو حذفها؛
- (ط) تغيير الشروط والأحكام أو خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات أو خدمات البنك أو أنظمة التشغيل أو تبديلها أو تعديلها أو إضافتها إليها أو حذفها.
- 13-6 من المفترض أن تكون جميع البيانات التي يقدمها البنك عن طريق خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات -مثل بيانات الحساب- دقيقة وموثوقة عند تقديمه، غير أن البنك لا يضمن صحة تلك البيانات وسريتها ولا يستطيع ذلك.
- 13-7 لا يكون البنك مسؤولاً عن اعتماد العميل على أي من البيانات التي يتم تقديمها خلال خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات. ويعتمد العميل على تلك البيانات على مسؤوليته الخاصة.

**14- BANK CHARGES**

- 14.1 From time to time the Bank may, or may not, at its discretion charge a fee for the use of Corporate IVR, the cost and implementation of which shall be notified in advance to Customers in writing or otherwise through any one of the Bank's communication channels, such as its website.
- 14.2 Any applicable fees and charges will be directly debited from the relevant Account.

**15- TERMINATION**

- 15.1 The Customer may cease use of Corporate IVR at any time upon written notice to the Bank.
- 15.2 The Bank may restrict or terminate Corporate IVR.
- 15.3 Termination of the Account relationship under any circumstances will result in immediate and automatic termination of Corporate IVR.
- 15.4 The Bank may terminate Corporate IVR in the event that the Customer:
- (a) fails to comply with these Terms & Conditions;
- (b) fails to make any payment due in accordance with the Account, any financing facilities provided to the Customer by the Bank and these Terms & Conditions;
- (c) engages in any illegal activity;
- (d) is convicted of an offence under the laws of the United Arab Emirates;
- (e) ceases to be operated subject to the applicable rules and regulations; or
- (f) Files for a petition or a declaration of bankruptcy or insolvency.
- 15.5 Termination of Corporate IVR shall not affect the accrued rights and liabilities of the Customer prior to any such termination.

**16- ANTI-MONEY LAUNDERING**

All facilities and services offered by the Bank are subject to all information requested being provided by the Customer in accordance with all applicable anti-money laundering regulations of the Central Bank of the United Arab Emirates and the Bank. If such information criteria are not met, the Bank is under no obligation to, and has the absolute right to refuse to, offer any facilities and services to the Customer.

**17- MISCELLANEOUS**

- 17.1 These Terms & Conditions shall apply in full and in addition to all other terms and conditions applicable to the Customer in connection with its services and facilities from the Bank. The provision of all services and facilities offered by the Bank is subject to the Customer's acceptance of all related terms and conditions. Non-acceptance or breach of the Terms & Conditions shall result in the immediate withdrawal of such services or facilities.
- 17.2 By completing the TPIN creation process, the Customer confirms that all information provided by them is true, accurate and up-to-date and the Customer has read, understood and agrees to be bound by these Terms & Conditions. The Bank may, at any time, request any additional information as reasonably necessary and the Customer shall promptly comply with any such requests.
- 17.3 The Bank expressly reserves the right from time to time, at its absolute discretion, to amend these Terms & Conditions and modify any information issued about Corporate IVR and any platform through which the Customer accesses Corporate IVR. The Bank may also from time to time introduce, modify or delete facilities or services within Corporate IVR. The introduction of new facilities or services may be subject to the Customer's acceptance of additional terms and conditions. Any such amendments, modifications and introductions shall be posted on the Bank's website in such a manner as the Bank considers appropriate. The Customer must periodically review these Terms & Conditions and information issued about Corporate

**14- الرسوم المصرفية**

- 14-1 يجوز للبنك، من حين لآخر، وفقاً لتقديره الخاص، تحديد رسوم استخدام خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات ويتعين على البنك إخطار العملاء خطياً أو عن طريق أي من وسائل الاتصال الخاصة بالبنك مثل الموقع الإلكتروني للبنك بالتكلفة وتطبيق هذه الخدمة مسبقاً.
- 14-2 تُخصم أي رسوم أو مصاريف معمول بها مباشرة من الحساب ذي الصلة.

**15- الإنهاء**

- 15-1 يجوز للعميل وقف استخدام خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات في أي وقت بموجب توجيه إخطار خطي إلى البنك بذلك.
- 15-2 يجوز للبنك تقييد خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات أو إنهاؤها.
- 15-3 يؤدي إغلاق الحساب في جميع الأحوال إلى إنهاء خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات فوراً وتلقائياً.
- 15-4 يجوز للبنك إنهاء خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات في الحالات التالية:
- (أ) تعذر على العميل الالتزام بهذه الشروط والأحكام.
- (ب) تعذر على العميل سداد أي مبالغ مستحقة وفقاً للحساب، والتسهيلات المالية المقدمة للعميل من قبل البنك وفقاً لهذه الشروط والأحكام.
- (ج) إنخراط العميل في أي نشاط غير قانوني؛
- (د) إدانة العميل بإحدى التهم بموجب قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة؛
- (هـ) توقف العميل عن مزاولة نشاطه بمقتضى اللوائح والأحكام المعمول بها؛
- (و) تقديم طلب أو إعلان الإفلاس أو الإعسار .
- 15-5 لا يؤثر إنهاء خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات على حقوق العميل والتزاماته المستحقة قبل ذلك الإنهاء.

**16- مكافحة غسيل الأموال**

تخضع جميع التسهيلات والخدمات التي يقدمها البنك للبيانات المطلوب من العميل تقديمها وفقاً لقواعد مكافحة غسيل الأموال الخاصة بكل من مصرف دولة الإمارات العربية المتحدة المركزي والبنك. وفي حال عدم مطابقة البيانات لهذه المعايير لا يكون البنك ملزماً بتقديم أي تسهيلات أو خدمات للعميل ويكون له مطلق الحق في رفض تقديم تلك الخدمات أو التسهيلات.

**17- أحكام متنوعة**

- 17-1 تسري هذه الشروط والأحكام جميعها بالإضافة إلى الشروط والأحكام الأخرى المعمول بها على العميل فيما يتعلق بالخدمات والتسهيلات التي يحصل عليها من البنك، وتخضع جميع التسهيلات والخدمات المقدمة من البنك لموافقة العميل على كل الشروط والأحكام ذات الصلة. ومن شأن رفض الأحكام والشروط أو مخالفتها إلغاء تلك الخدمات والتسهيلات فوراً.
- 17-2 عند الانتهاء من عملية إنشاء رمز التعريف الهاتفي للخدمات الهاتفية المصرفية للشركات، يُعد ذلك تأكيداً من العميل على أن جميع البيانات التي قدمها صحيحة ودقيقة وحديثة، وعلى قراءته لهذه الشروط والأحكام وفهمهما وموافقته على الالتزام بها. ويجوز للبنك، في أي وقت، طلب أي معلومات إضافية أخرى حسب الحاجة، ويلتزم العميل بسرعة تلبية هذه الطلبات.
- 17-3 يحتفظ البنك صراحةً بالحق في تعديل الشروط والأحكام، من حين لآخر، وتعديل أي بيانات تصدر بشأن خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات وأي منصة يصل من خلالها العميل إلى خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات. كما يجوز للبنك من حين لآخر تقديم تسهيلات أو خدمات ضمن خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات أو تعديلها أو حذفها. ويكون تقديم التسهيلات والخدمات الجديدة مشروطاً بموافقة العميل على الشروط والأحكام الإضافية. ويجري نشر جميع التعديلات، والتغييرات والمقدمات على الموقع الإلكتروني للبنك على النحو الذي يراه البنك مناسباً. ويجب على العميل مراجعة الشروط

IVR to inform itself about any such amendments, modifications and introductions. The Customer's continued use of Corporate IVR shall be deemed to be acceptance of these Terms & Conditions and any amendments, modifications and introductions made, unless written notice is sent by the Customer indicating otherwise, upon which Corporate IVR shall be immediately withdrawn from the Customer.

17.4 If, at any time, any provision of these Terms & Conditions is or becomes illegal, invalid or unenforceable in any respect, neither the legality, validity or enforceability of the remaining provisions shall in any way be affected or impaired by the same.

17.5 Corporate IVR should be used in good faith and in accordance with these Terms & Conditions.

17.6 Corporate IVR should not be abused and should not be used to commit any kind of fraud or illegality.

17.7 Any breach of these Terms & Conditions by the Customer may, at the Bank's absolute discretion, result in the immediate cancellation of Corporate IVR.

17.8 The Bank may:

(a) change the mode of operation; and

(b) closedown temporarily or permanently Corporate IVR.

17.9 Notwithstanding anything to the contrary in these Terms & Conditions, the Bank shall at all times be obliged to comply with all rules and regulations of any applicable governing authority, including but not limited to the UAE Central Bank.

## 18- LANGUAGE

The Corporate IVR creation process and these Terms & Conditions are available in Arabic and English. In the event of any discrepancy between the two texts which results in a legal dispute, the Arabic language translation shall prevail.

## 19- GOVERNING LAW AND JURISDICTION

The Corporate IVR creation process and these Terms & Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of the United Arab Emirates. Any dispute arising from these shall be subject to the exclusive jurisdiction of the Courts of the United Arab Emirates.

والأحكام والمعلومات الصادرة بشأن خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات من فترة لأخرى ليكون على علم بتلك التعديلات والتغييرات والمقدمات. يُعد استخدام العميل المستمر لخدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات قبولاً منه للشروط والأحكام وأي تعديلات وتغييرات ومقدمات بشأنها، ما لم يُقدم العميل إخطاراً خطياً بغير ذلك، وعندئذ تُلغى خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات من العميل فوراً.

17-4 في حال الحكم بعدم قانونية أحد نصوص هذه الشروط والأحكام أو عدم سريانها أو عدم قابليتها للتنفيذ بأي شكل فإن ذلك لا يؤثر على سائر النصوص الأخرى.

17-5 ينبغي استخدام خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات بحسن نية ووفقاً للشروط والأحكام.

17-6 ينبغي عدم إساءة استخدام خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات أو استخدامها في أي عمل احتيالي أو غير قانوني.

17-7 قد تؤدي مخالفة العميل لأي من هذه الشروط والأحكام إلى إلغاء خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات فوراً وذلك وفقاً لتقدير البنك المطلق.

17-8 يجوز للبنك:

(أ) تعديل وضع العمليات؛

(ب) إغلاق خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات مؤقتاً أو نهائياً.

17-9 باستثناء كل ما يناقض هذه الشروط والأحكام، يلتزم البنك بجميع اللوائح والأحكام التي تفرضها السلطة الحاكمة السارية، على سبيل المثال لا الحصر المصرف المركزي لحولة الإمارات العربية المتحدة.

## 18- اللغة:

تكون عملية الرد الصوتي التفاعلي للشركات وهذه الشروط والأحكام متاحة باللغتين العربية والإنجليزية. في حال وجود أي تعارض بين النصين مما يترتب عليه نشوب نزاع قانوني، عندئذ يكون للنص باللغة العربية الأولوية.

## 19- القانون الحاكم والولاية القضائية

تخضع عملية إنشاء خدمة الرد الصوتي التفاعلي للشركات وتفسير وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. في حال نشوب أي نزاع، يجري الاحتكام إلى الاختصاص غير الحصري لمحاكم دولة الإمارات العربية المتحدة.