

The following Terms and Conditions ("Terms & Conditions") shall govern the provision of services for telephone banking ("Phone Banking") made available to any existing customer (the "Customer") of United Arab Bank (the "Bank" or "UAB") through the Bank's contact call centre and its interactive voice response system. Phone Banking includes, without limitation, the request and receipt of information concerning any customer bank or card account (the "Account" or "Accounts"); the issue of transaction instructions relating to the payment of utility bills, credit card bills, other third party bills, internal and external transfer of funds to or from any Account; card activation; cheque book request; top up and/or renewal of mobile phone credits and other similar programme; and such other transactions and features that the Bank may introduce from time to time. The 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.

يخضع تقديم خدمات العمليات المصرفية عبر الهاتف ("ويشار إليها بالعمليات المصرفية عبر الهاتف") المقدمة لعميل حالي (يشار إليه بالعميل) في البنك العربي المتحد (يشار إليه بالبنك" أو "البنك العربي المتحد") من خلال مركز اتصال البنك ونظام الرد الصوتي التفاعلي للشروط والأحكام التالية ("المشار إليها بالشروط والأحكام") ومن بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف -على سبيل المثال لا الحصر- طلب المعلومات فيما يتعلق بالحساب البنكي أو حساب البطاقة لأي عميل (يشار إليها "بالحساب" أو "الحسابات")؛ وإصدار أوامر للمعاملات فيما يتعلق بسداد فواتير المرافق وفواتير البطاقات الائتمانية وفواتير طرف ثالث والتحويل الداخلي والخارجي للأموال من أي حساب أو إليه؛ وتنشيط البطاقات، وطلب دفاتر الشيكات، وملء رصيد الهاتف المتحرك و/أو تجديده وغير ذلك من البرامج المشابهة؛ والعمليات والخصائص الأخرى التي قد يقدمها البنك من أن لآخر. تعد الشروط والأحكام جزءاً لا يتجزأ من الشروط والأحكام العامة للبنك لفتح الحسابات المصرفية. تحمل العبارات المعرفة في الشروط والأحكام العامة للبنك لفتح الحساب المصرفي نفس المعاني عند استخدامها في الشروط والأحكام التي بين أيدينا، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك. تسري الشروط والأحكام التي بين أيدينا إلى الحد الذي لا يشهد أي تضارب بينها وبين الشروط والأحكام العامة لفتح الحسابات المصرفية.

### 1. ELIGIBILITY

- 1.1 Any Customer can apply for Phone Banking by completing the Phone Banking application process through any one of the Bank's communication channels from time to time, which include, without limitation, the branch network, the call centre, email, internet banking and mobile banking.
- 1.2 Phone Banking is only made available to a Customer who meets the criteria for Phone Banking as determined by UAB and as may be published on its website from time to time.
- 1.3 The Bank reserves the right to refuse to offer Phone Banking 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 Phone Banking 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 Phone Banking. However, availability is also dependent on third party service providers (including 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, suspend Phone Banking or any facility available under it without any notice, where it is necessary or advisable to do so.
- 3.3 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 Phone Banking.
- 3.4 The Bank shall inform the Customer of any prolonged inaccessibility to, or unforeseeable but necessary termination of, Phone Banking.
- 3.5 The Bank may restrict or cease the Customer's use of Phone Banking at any time and for any reason upon notice to the Customer.
- 3.6 The Bank may suspend any Phone Banking service without prior notice where the Bank considers it necessary or advisable to do so.

### -1 الأهلية

- 1-1 يمكن لأي عميل تقديم طلب للحصول على الخدمات المصرفية عبر الهاتف من خلال استكمال عملية طلب الخدمات المصرفية عبر الهاتف عن طريق أحد قنوات الاتصال التابعة للبنك من حين لآخر، ومن بينها -على سبيل المثال لا الحصر- شبكة الفروع ومركز الاتصال والبريد الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.
- 1-2 لا يمكن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف إلا للعملاء الذين يستوفون معاييرها التي حددها البنك العربي المتحد، وكما يُنشر عبر موقعها الإلكتروني من أن لآخر.
- 1-3 يحتفظ البنك بحق رفض تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف إلى العميل لأي سبب وفقاً لتقديره الخالص ودون إبداء أي أسباب للرفض.

### -2 موافقة العميل

- 2-1 يوافق العميل على أن أي استخدام للخدمات المصرفية عبر الهاتف من جانبه يعد موافقة صريحة منه على الشروط والأحكام.

### -3 توفر الخدمة

- 3-1 سيذلل البنك قصارى جهده لإتاحة الخدمات المصرفية عبر الهاتف. ومع ذلك، يعتمد توفر الخدمة على مقدمي الخدمات من الغير (بما في ذلك شركات الاتصالات) وقد تتوقف الخدمة من حين لآخر بسبب متطلبات الصيانة الروتينية والطلب المتزايد على النظام وأسباب خارج سيطرة البنك وقد تسبب جميع هذه العوامل أو أي منها انقطاعاً في توفر الخدمة.
- 3-2 يجوز للبنك، في أي وقت، تعليق الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو أي تسهيلات متاحة بموجبها دون إخطار عند الضرورة أو عندما يكون من المستحسن القيام بهذا.
- 3-3 يجوز للبنك، في أي وقت، تغيير أي إجراء أو نظام أو خدمة أو تعديله أو استبداله لصيانة مستوى معين من التشفير أو الأمان أو السرية للخدمات المصرفية عبر الهاتف.
- 3-4 يحظر البنك العميل بأي تعذر وصول مطوّل إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو بإنهائها بصورة غير متوقعة اقتضتها الضرورة.
- 3-5 يجوز للبنك فرض قيود على استخدام العميل للخدمات المصرفية عبر الهاتف أو منعها في أي وقت ولأي سبب من الأسباب بموجب توجيه إخطار إلى العميل.
- 3-6 يجوز للبنك أن يعلق الخدمات المصرفية عبر الهاتف دون الحاجة لإخطار مسبق إذا رأى البنك ضرورة القيام بذلك.

## 4. ACCESS

- 4.1 To access Phone Banking, the Customer must enter (i) His/Her secret personal identification number issued to it by the Bank, which is generally comprised of a set of digits (the "Phone Banking PIN") and (ii) If applicable, any other identification factor and/or authentication factor ("Other Authentication Factor") which the Bank's Phone Banking system may require from time to time.
- 4.2 If the Phone Banking PIN or Other Authentication Factor is not entered correctly after the maximum number of entries permitted by the Phone Banking system, the Customer's Phone Banking Account will be suspended, requiring the Customer to contact the Bank to confirm his/her identity and reactivate his/her Phone Banking Account.

## 5. PHONE BANKING PIN AND OTHER AUTHENTICATION FACTOR RESET

- 5.1 The Bank's Phone Banking system may require a reset of the Customer's Phone Banking PIN or Other Authentication Factor at any time by the Bank notifying the Customer.
- 5.2 The Customer may at any time change his/her Phone Banking PIN or Other Authentication Factor as may be permitted within the functionality of the Phone Banking platform or otherwise by contacting the Bank through any one of the Bank's electronic communication channels from time to time.

## 6. INSTRUCTIONS FROM CUSTOMER

- 6.1 Any instruction from the Customer which is either a request for information, a transaction instruction or another form of instruction (an "Instruction" and together "Instructions") shall, unless proven otherwise, be deemed to be validly, knowingly and genuinely sent by or on behalf of the Customer.
- 6.2 The Bank will be entitled to rely and act on Instructions without any further confirmation or verification from the Customer. No acknowledgement or receipt of Instructions shall be issued by the Bank and the Bank shall not verify Instructions.
- 6.3 The Customer authorises the Bank to act on all Instructions from the Customer through Phone Banking, and irrevocably and unconditionally accepts as binding all such Instructions.
- 6.4 In the case of a transaction Instruction, it is the Customer's responsibility to ensure that all details relating to the intended beneficiary's account are input correctly. The Bank is under no obligation to verify these details and cannot be held liable for any funds transferred to an incorrect beneficiary.
- 6.5 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.

## 7. BILL PAYMENTS

- 7.1 The Customer must input all information required to effect any bill payment.
- 7.2 The Customer must ensure the correct information is input. Any erroneous bill payment to a third party arising out of incorrect information input by the Customer will be the responsibility and liability of the Customer.
- 7.3 The Customer confirms and agrees to waive any right it may have for holding the Bank responsible for any act or omission and any delay by the Bank due to reasons beyond its control in onward transmission of the funds to any third party which may result in disruption of that third party's service to the Customer.

## 4- الوصول

- 4-1 للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف، يُدخل العميل (1) رقم تعريفه الشخصي السري الصادر عن البنك له ويتكون هذا الرقم بوجه عام من مجموعة من الأرقام (يُشار إليه بـ "رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف")، و(2) إذا كان لذلك مقتضى، أي عامل تعريف و/أو عامل توثيق آخر (يُشار إليه بـ "عامل التوثيق الأخر") قد يتطلبه نظام الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخاص بالبنك من وقت لآخر.
- 4-2 إذا تم إدخال رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو أي عامل التوثيق الأخر بصورة خاطئة حتى وصل عدد الإدخالات الحد الأقصى المسموح به من نظام الخدمات المصرفية عبر الهاتف، سيتم تعليق حساب الخدمات المصرفية عبر الهاتف، مما يستلزم اتصال العميل بالبنك للتأكيد على هويته وإعادة تنشيط الحساب.
- 5- إعادة ضبط رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف وعامل التوثيق الأخر
- 5-1 قد يتطلب نظام الخدمات المصرفية عبر الهاتف للبنك إعادة ضبط رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو عامل التوثيق الأخر الخاص بالعميل في أي وقت ويخطر البنك العميل بذلك.
- 5-2 ويجوز للعميل في أي وقت تغيير رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو عامل التوثيق الأخر الخاص به حسبما تسمح به القدرة التشغيلية لبرنامج الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو خلاف ذلك في أي وقت بالتواصل مع البنك من خلال أي من قنوات الإتصال الإلكترونية التابعة للبنك من وقت لآخر.

## 6- الأوامر الصادرة من العميل

- 6-1 يعد أي أمر صادر عن العميل، سواء كان طلب معلومات، أو أمراً بخصوص عملية مصرفية أو غير ذلك من صور الأوامر (يُشار إليها بـ "الأمر" في حالة المفرد، وفي حالة الجمع "الأوامر")، ما لم يثبت خلاف ذلك، صادراً بصورة صحيحة ومنعمدة وأصلية من العميل أو نيابة عنه.
- 6-2 يجوز للبنك أن يعول على الأوامر وأن يتصرف على أساسها دون الحاجة لأي تأكيد أو تحقيق آخر من العميل. ولا يُصدر البنك أي إقرار بتسلم الأوامر كما لا يُلزم بالتحقق منها.
- 6-3 يخول العميل البنك بالتصرف في جميع الأوامر الصادرة عنه من خلال العمليات المصرفية عبر الهاتف، ويقبل قبولاً غير مشروط ولا رجعة فيه تلك الأوامر بوصفها ملزمة قانوناً.
- 6-4 وفي حال إصدار أمر بخصوص العمليات، يتحمل العميل مسؤولية ضمان أن جميع التفاصيل المرتبطة بحساب المستفيد المقصود قد تم إدخالها بصورة صحيحة. ليس ثمة إلزام للبنك بالتحقق من صحة تلك التفاصيل ولا يمكن تحميله المسؤولية عن أي أموال تُنقل إلى مستفيد خطأً.
- 6-5 تعد سجلات البنك الخاصة بأي أمر -في حال عدم وجود خطأ واضح- دليلاً قاطعاً على هذا الأمر وملزماً للعميل.
- 7- تسديد فواتير
- 7-1 يتعين على العميل إدخال جميع المعلومات المطلوبة لسداد أي فاتورة.
- 7-2 يتعين على العميل التأكد من إدخال المعلومات الصحيحة. ويتحمل العميل مسؤولية أي سداد فاتورة خاطئ لطرف ثالث، ناتج عن معلومات غير صحيحة أدخلها بنفسه.
- 7-3 وبوافق العميل ويؤكد على تنازله عن أي حق له بتحميل البنك مسؤولية أي فعل أو امتناع أو تأخير من جانب البنك يرجع لأسباب خارج سيطرته خلال تحويل الأموال إلى طرف ثالث مما قد يسبب في تعطيل تقديم الخدمة من ذلك الطرف الثالث إلى العميل.

## 8. EXECUTION OF INSTRUCTIONS BY BANK

- 8.1 Instructions are irrevocable and cannot be reversed without the Bank's prior approval.
- 8.2 The Bank will not be responsible for (i) inability to reverse an Instruction issued through Phone Banking; 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.
- 8.3 The Bank may, at its sole discretion and without explanation, refuse to effect an Instruction (i) If the related transaction exceeds a particular value or other limit; (ii) If the Bank knows or suspects a breach of security; (iii) 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.
- 8.4 No written advice or confirmation will be made or issued by the Bank for any transaction Instruction issued through Phone Banking.
- 8.5 Executed transactions shall be recorded in a statement of Account issued by the Bank periodically or as provided to a Customer at his/her request.

## 9. TRANSACTION INSTRUCTION LIMITS

Transaction Instructions shall be subject to daily limits as set out in the Customer's mandate or as per the Bank's prevailing policies, procedures and regulations from time to time.

## 10. INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)

- 10.1 Interactive Voice Response (IVR) is the automated machine that the Customer interacts with when using Phone Banking and it responds to and will accept touchtone evidence Instructions.
- 10.2 The Customer shall be solely responsible for ensuring that the Phone Banking PIN and any other information that may be communicated to the Customer in this regard by the Bank is fully secured and is not disclosed to any unauthorised persons or third parties. The Customer's personal representatives, even if authorised by the Customer, are NOT authorised to receive details of the Phone Banking PIN. The Phone Banking PIN will only need to be used by the Customer and disclosed via a touch-tone telephone while using the IVR.
- 10.3 In the event of a stolen or lost debit card, when the Customer shall immediately notify the Bank to block his/her debit card access, access to IVR is not automatically blocked. However, in such circumstances, the Customer should also immediately give an Instruction to the Bank if access to IVR is required to be blocked. The Bank reserves the right to ask for written confirmation of such Instruction. The Customer understands and agrees that the Bank will not be liable for any misuse by another person in such an event and for failure of the Customer to instruct the Bank to block IVR access.

## 11. CUSTOMER'S OBLIGATIONS

- 11.1 The Customer is responsible to ensure that his/her ability to use Phone Banking is permitted by the law applicable to him/her.
- 11.2 For any transaction Instructions, the Customer must ensure that there are sufficient funds in the Account for the Bank to authorise and execute an Instruction. If for any reason the relevant Account is overdrawn, the Instruction will not be executed and the Customer shall be liable for any incidental charges.

## 12. 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 Phone Banking.

## -8 تنفيذ البنك للأوامر

- 8-1 الأوامر غير قابلة للإلغاء ولا يمكن إلغاؤها دون موافقة البنك المسبقة.
- 8-2 لا يتحمل البنك مسؤولية (أ) عدم القدرة على إلغاء الأمر الصادر من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف؛ أو (ب) قبول الأمر المشروط أو الذي يتطلب سداد البنك لطرف ثالث قبل (أو بعد) الوقت الذي يشترطه البنك وفقاً لممارسات البنك الطبيعية.
- 8-3 يجوز للبنك -بناءً على تقديره وحده ودون إبداء أي مبررات- رفض تنفيذ أي تعليمات (1) إذا كانت العملية المعنية تتجاوز قيمة معينة أو حد آخر؛ و(2) إذا علم البنك أو اشتبه في أي إخلال بالأمن؛ و(3) إذا كان لدى البنك سبب للاعتقاد بأن الأمر غير قانوني أو ينطوي على احتيال أو يتعارض مع سياسة مكافحة غسيل الأموال الخاصة بالبنك (أو بأي بنك من الغير (حسب التوجيهات))
- 8-4 لن يصدر البنك أي إخطار أو تأكيد كتابي عن أي أمر خاص بالعمليات المصرفية تم إصداره من خلال العمليات المصرفية عبر الهاتف.
- 8-5 تُسجّل العمليات التي تم تنفيذها في بيان الحساب الصادر عن البنك بصورة دورية أو حسبما تم تقديمه إلى العميل بناءً على طلبه.

## -9 حدود أوامر المعاملات البنكية

تخضع أوامر المعاملات البنكية لحدود يومية منصوص عليها في تفويض العميل أو حسب السياسات والإجراءات واللوائح السائدة من حين لآخر.

## -10 نظام الرد الصوتي التفاعلي (الرد الصوتي التفاعلي)

- 10-1 يعد نظام الرد الصوتي التفاعلي (مشار إليه بـ "الرد الصوتي التفاعلي") ماكينة مؤتمتة يتفاعل معها العميل عند استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف، وتستجيب الماكينة لأوامر لمس الأزرار وتقبلها.
- 10-2 يتحمل العميل وحده مسؤولية ضمان تأمين رقم التعريف الشخصي للهاتف وغيره من المعلومات التي قد يتم إيصالها للعميل في هذا الصدد من جانب البنك، مع عدم كشفها لأي أشخاص غير مرخص لهم بمعرفتها أو لأطراف خارجية. لا يسمح للممثلين الشخصيين للعميل -حتى وإن كان العميل خولهم بذلك- بتسلم تفاصيل رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف. لا يجب استخدام رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف إلا من جانب العميل، ويتم كشفه من خلال لمس الأزرار أثناء استخدام التواصل الصوتي التفاعلي.
- 10-3 وفي حال سرقة بطاقة الخصم أو ضياعها -حيث يتعين على العميل إخطار البنك على الفور لحظر الوصول إلى بطاقة الخصم- يتم حظر الوصول إلى التواصل الصوتي التفاعلي أيضاً ومع ذلك، في هذه الحالة، يجب على العميل إعطاء "أمر" فوري إلى البنك بحظر الوصول إلى البريد الصوتي التفاعلي إذا طلب منه ذلك. ويحتفظ البنك بحق طلب تأكيد كتابي لهذا الأمر. يقدر العميل ويوافق على أن البنك لا يتحمل مسؤولية أي إساءة استخدام تحدث من جانب شخص آخر في هذه الحالة وإذا أخفق العميل بإعطاء أمر إلى البنك بحظر الوصول إلى البريد الصوتي التفاعلي.

## -11 التزامات العميل

- 11-1 يكون العميل مسؤولاً عن التحقق بأن القانون النافذ عليه يجيز له استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف.
- 11-2 فيما يتعلق بأي أوامر تخص المعاملات المصرفية، يتعين على العميل ضمان أن هناك رصيداً كافياً في الحساب ليتمكن البنك من إجازة الأمر وتنفيذه. إذا كان الحساب ذو الصلة حساباً مكشوفاً، فلن يتم تنفيذ الأمر ويتحمل العميل مسؤولية أي مصروفات ثانوية.

## -12 حقوق البنك

يحتفظ البنك بحق تعيين أي مزود خدمات خارجي لتقديم الخدمات التي تدعم إتاحة الخدمات المصرفية البنكية والوصول إليها.

### 13. SECURITY MEASURES

- 13.1 See also above under Condition 4 (Access).
- 13.2 The Customer must keep his/her Phone Banking PIN and Other Authentication Factor, all Account information, any information conveyed over Phone Banking and any incidental information secure and confidential at all times, and take any steps required to prevent unauthorised access to and use of such information. The Customer must not disclose the Phone Banking PIN or Other Authentication Factor or any Account or Phone Banking information to any third party, including the Bank's staff.
- 13.3 In choosing any Phone Banking PIN 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.
- 13.4 The Customer must comply with any additional security measures as may be notified by the Bank from time to time.
- 13.5 The Customer must notify the Bank immediately if his/her Phone Banking PIN or other identification factor or authentication factor is lost or stolen or the Customer becomes aware or suspects another person knows his/her Phone Banking PIN or other identification factor or authentication factor or has made use of Phone Banking, whether or not authorised by the Customer.
- 13.6 The Bank may alter, amend or replace any or all procedures, forms or levels of encryption to ensure maintenance of security and confidentiality standards.
- 13.7 The Customer must notify the Bank immediately if his/her mobile phone or other smart device has been lost or stolen or if there has been a change or disconnection of the mobile phone or other smart device number which is linked to the Customer's use of the Phone Banking PIN and Other Authentication Factor.
- 13.8 The Customer must notify the Bank immediately if his/her Phone Banking PIN or Other Authentication Factor is lost or stolen or the Customer becomes aware or suspects another person knows his/her Phone Banking PIN or Other Authentication Factor or has made use of Phone Banking, whether or not authorised by the Customer.
- 13.9 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 Phone Banking 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.

### 14. LIABILITY AND INDEMNITY

- 14.1 The Phone Banking PIN and Other Authentication Factor are to be used by the authorised user Customer only and should not be disclosed to any third party and the Customer shall be liable for any resulting costs, losses or expenses incurred by the Customer and the Bank due to such disclosure.
- 14.2 The Customer irrevocably and unconditionally accepts responsibility and liability for any and all Instructions issued by him/her or on his/her behalf through Phone Banking 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.
- 14.3 The Customer is fully responsible for any Instructions given to the Bank and the Bank will not be liable in any manner for any unauthorised, fraudulent or erroneous Instruction.
- 14.4 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 his/her authorised representative accessing Phone Banking.

### 13- الإجراءات الأمنية

- 13-1 يرجى أيضا الرجوع إلى الشرط 4 أعلاه (الوصول)
- 13-2 يتعين على العميل الاحتفاظ برقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف الخاص به، وأي عامل توثيق آخر، وجميع معلومات الحساب، وأي معلومات يتم نقلها بواسطة الخدمات المصرفية البنكية وأي معلومات ثانوية تعد أمنية وسرية في جميع الأوقات، واتخاذ أي خطوات مطلوبة لمنع الوصول غير المرخص له إلى تلك المعلومات واستخدامها. يحظر على العميل الكشف عن رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو أي عامل توثيق آخر أو أي معلومات متعلقة بالحساب أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف إلى أي طرف ثالث بما في ذلك موظفو البنك.
- 13-3 يُوصى العميل أثناء اختياره لرقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو عامل التوثيق الآخر بأن يتجنب استخدام البيانات الواضحة أو التي يسهل تخمينها مثل تواريخ الميلاد وأرقام الهواتف.
- 13-4 يتعين على العميل الامتنال لأي إجراءات أمنية إضافية حسبما يخطر بباله من أي لآخر
- 13-5 يتعين على العميل إخطار البنك على الفور إذا ضاع رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو/أو أي عامل توثيق أو تعريف آخر أو سرق، أو علم العميل -أو تشكك في- أن شخصا آخر يعرف رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو/أو أي عامل تعريف أو توثيق أو استغل الخدمات المصرفية عبر الهاتف، سواء كان هذا الشخص الآخر مخولاً من العميل أم لا.
- 13-6 يجوز للبنك أن يغير أي أو جميع إجراءات وأشكال ومستويات التشفير أو يعيدونها أو يستبدلها لضمان المحافظة على معايير الأمن والسرية.
- 13-7 يتعين على العميل إخطار البنك على الفور في حال تعرض هاتفه المتحرك أو جهازه الذكي للسرقة أو الفقد أو حدث تغير أو انقطاع في الهاتف المتحرك أو رقم الجهاز الذكي الآخر المتعلق باستخدام العميل لرقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف وعامل التوثيق الآخر.
- 13-8 يتعين على العميل إخطار البنك على الفور إذا ضاع رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو/أو أي عامل التوثيق الآخر أو سرق، أو علم العميل -أو تشكك في- أن شخصا آخر يعرف رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو عامل التوثيق الآخر أو استغل الخدمات المصرفية عبر الهاتف، سواء كان هذا الشخص الآخر مخولاً من العميل أم لا.
- 13-9 قد يُطلب من العميل مساعدة البنك و/أو الشرطة أو الهيئات المعنية الأخرى في أي تحريات تتعلق بأي مخالفة بأمن الخدمات المصرفية عبر الهاتف، وفي سبيل هذه التحريات، يجوز للبنك أن يفصح عن معلومات الحساب (الحسابات) للشرطة أو الهيئات المعنية الأخرى لمنع أي خسائر أو لاسترداد ما فقد.

### 14- المسؤولية والتعويض

- 14-1 لا يُستخدم رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو عامل التوثيق الآخر إلا من جانب العميل المخول بذلك، ولا يكشف لأي طرف ثالث، ويتحمل العميل مسؤولية أي مصروفات أو خسائر أو نفقات يتكبدها هو والبنك بسبب هذا الكشف.
- 14-2 يقبل العميل قبولاً غير مشروط ولا رجعة فيه تحمل المسؤولية القانونية عن أي وجميع الأوامر الصادرة منه أو نيابة عنه من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف وبموافق على عدم الإضرار بالبنك أو طلب تعويض منه نظير أي خسارة أو تكلفة أو ضرر أو مصروفات أو مسؤوليات قانونية أو إجراءات تقاض قد يتكبدها البنك أو يعانِي منها نتيجة لتصرفه وفقاً لتلك الأوامر أو تأخره في التصرف وفقاً لها أو امتناعه عن ذلك.
- 14-3 يتحمل العميل المسؤولية كاملة عن أي أوامر تعطى للبنك، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية في أي صورة كانت عن أي أمر غير مرخص له أو يتسم بالاحتمال أو يشوبه خطأ.
- 14-4 يعرض العميل البنك وموظفيه ووكلائه وممثليه، تعويضاً كاملاً نظير جميع القضايا والدعاوى وإجراءات التقاضي والطلبات والخسائر والأضرار والتكاليف والمصروفات والرسوم والضرائب والغرامات والمصروفات القانونية وغير ذلك من الإلتزامات أياً ما كانت طبيعتها التي قد يتكبدها البنك أو تفرض عليه بسبب وصول العميل أو ممثله المخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف.

### 15. BANK'S EXCLUDED LIABILITY

- 15.1 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 Phone Banking or the applications and platforms through which Phone Banking is offered.
- 15.2 The Bank will not be liable for any losses due to the Phone Banking PIN and Other Authentication Factor being used by any authorised or unauthorised persons.
- 15.3 The Bank will not be responsible if the Customer is unable to gain access to and/or use Phone Banking 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.
- 15.4 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.
- 15.5 The Bank will not be liable for any costs, losses or damages of whatsoever nature, incurred by the Customer as a result of:
- Making Phone Banking available;
  - Acting on an Instruction validly submitted by the Customer;
  - Failure to act upon an Instruction for any reason beyond the Bank's control;
  - Phone Banking being totally or partially unavailable for any reason;
  - Authorisation and execution of Instructions being delayed or not acted upon due to reasons beyond the Bank's control;
  - Partial, incomplete, late or failed transfer or bill payment to any nominated payee due to reasons beyond the Bank's control;
  - 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 and, in such case, the Bank will only be liable for direct loss or damage to the Customer which in the ordinary course of events might reasonably be expected to result from circumstances in question);
  - any change, alteration, additions or deletions to these Terms & Conditions, the services, the systems of operation or Phone Banking; or
  - Any change, alteration, modification, addition or deletion to these Terms & Conditions, Phone Banking or the Bank's services and systems of operation.
- 15.6 The Bank shall not be responsible for any delay in onward transmission of bill payment funds to any third party which may result in disruption of that third party's service due to reasons beyond its control.
- 15.7 Any information provided by the Bank through Phone Banking, 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.
- 15.8 The Bank shall not be liable for any reliance by the Customer on any information provided through Phone Banking. The Customer relies on any such information at his/her own risk.

### 15- المسؤولة المستثناة للبنك

- 15-1 لم يقدم البنك أي إقرارات أو ضمانات تتعلق بدقة أو وظيفة أو أداء أي برمجيات الغير المستخدمة في الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو التطبيقات أو البرامج التي تعرض الخدمات المصرفية عبر الهاتف من خلالها.
- 15-2 لا يتحمل البنك مسؤولية أي خسائر ناجمة عن استخدام رقم التعريف البنكي الشخصي للهاتف أو عامل التوثيق الآخر من جانب أشخاص مخولين أو غير مخولين.
- 15-3 لا يتحمل البنك مسؤولية عجز العميل عن الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو أي خدمات أخرى ذات صلة بها لأسباب خارج سيطرته، بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- أي توقف/عطل في جهاز الكمبيوتر أو الهاتف المتحرك أو الجهاز الذكي الآخر أو وسائل الاتصال أو توقف/عطل كهربائي أو فني أو توقف/عطل في الشبكة أو عمليات الصيانة أو الضغط الزائد على النظام أو حالات عدم توفر الخدمة الأخرى.
- 15-4 لا يتحمل البنك مسؤولية إدخال معلومات خاطئة من جانب العميل، أو تبعات إدخال أي معلومات خاطئة، سواء كانت مالية أو غير ذلك.
- 15-5 لا يتحمل البنك مسؤولية أي مصروفات أو خسائر أو أضرار أياً ما كانت طبيعتها، يتكدها العميل نتيجة لـ:
- إتاحة الخدمات المصرفية عبر الهاتف؛
  - التصرف بناءً على أمر صدر بصورة صحيحة عن العميل؛
  - الإخفاق في التصرف وفقاً لأمر العميل لأسباب خارج سيطرة البنك؛
  - عدم توفر الخدمات المصرفية عبر الهاتف بصورة كلية أو جزئية لأي سبب؛
  - إجازة وتفتيد الأوامر المتأخرة أو التي لم يتم التصرف وفقاً لها لأسباب خارج سيطرة البنك؛
  - التحويل أو السداد الجزئي أو غير المكتمل أو المتأخر أو غير الناجح للفواتير لأي جهة محددة للسداد لأسباب خارج سيطرة البنك؛
  - وصول طرف ثالث إلى معلومات تخص حساب (حسابات) العميل (باستثناء ما إذا كان الوصول قد تم بسبب إهمال جسيم أو خطأ متعمد من جانب البنك، وفي هذه الحالة لا يتحمل البنك إلا مسؤولية الخسارة المباشرة أو الضرر الذي لحق العميل ويتوقع في المسار الطبيعي للأمر أن ينتج عن الظروف محل النقاش)
  - أي تغيير أو تحويل أو إضافات أو حذف في هذه الشروط والأحكام أو الخدمات أو نظم التشغيل أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف.
  - أي تغيير أو تحويل أو تعديل أو إضافات أو حذف في هذه الشروط والأحكام أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو خدمات ونظم تشغيل البنك.
- 15-6 لا يتحمل البنك مسؤولية أي تأخير في تحويل مبالغ سداد فواتير إلى أي طرف ثالث قد ينتج عنه إيقاف خدمة ذلك الطرف الثالث لأسباب خارجة عن إرادته.
- 15-7 تعامل أي معلومات مقدمة إلى البنك من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف مثل معلومات الحساب بوصفها معلومات دقيقة وموثوقة عند تقديمها. ومع ذلك، لا يضمن البنك صدق هذه المعلومات وصحتها ولا يمكنه ذلك.
- 15-8 لا يتحمل البنك مسؤولية اعتماد العميل على أي معلومات مقدمة من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف. يعتمد العميل على هذه المعلومات بناءً على مسؤوليته الشخصية.

### 16. BANK CHARGES

- 16.1 From time to time the Bank may, or may not, at its discretion charge a fee for the use of Phone Banking, 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.
- 16.2 Any applicable fees and charges will be directly debited to the relevant Account.
- 16.3 Fees and charges directly related to a transaction the subject of an Instruction will be debited to the relevant Account at the time of execution of the transaction.

### 17. TERMINATION

- 17.1 The Customer may cease use of Phone Banking at any time upon written notice to the Bank.
- 17.2 The Bank may restrict or terminate Phone Banking.
- 17.3 Termination of the Account relationship will result in immediate and automatic termination of Phone Banking.
- 17.4 The Bank may terminate Phone Banking in the event that the Customer:
- Fails to comply with these Terms & Conditions;
  - 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;
  - engages in any illegal activity;
  - is convicted of an offence under the laws of the United Arab Emirates;
  - ceases to be employed by his present employer;
  - has an expulsion or deportation order issued against him/her; or
  - files for bankruptcy.
- 17.5 Termination of Phone Banking shall not affect the accrued rights and liabilities of the Customer prior to any such termination.

### 18. 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.

### 19. MISCELLANEOUS

- 19.1 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.
- 19.2 By completing the Phone Banking application process whether in a paper-based or electronic form, 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 application process is an integral part of 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.

### 16- رسوم البنك

- 16-1 قد يفرض البنك من حين لآخر وقد لا يفرض -بناءً على تقديره الخالص- رسوماً نظير استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف، ويتم إخطار العملاء مقدماً بتكلفتها وتطبيقها بصورة كتابية أو بغير ذلك، من خلال أحد قنوات الاتصال الخاصة بالبنك، مثل موقعه الإلكتروني.
- 16-2 تُقيد أي رسوم أو مصروفات مطبقة على الحساب المعني مباشرة.
- 16-3 تُقيد الرسوم المصروفات المرتبطة ارتباطاً مباشراً بأي عملية موضوع أي أمر من الحساب ذي الصلة في وقت تنفيذ المعاملة.

### 17- الحساب المعني وقت تنفيذ هذه العملية. إنهاء العمل

- 17-1 يجوز للعميل وقف استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف في أي وقت بناءً على إخطار كتابي يرسل إلى البنك.
- 17-2 يجوز للبنك تقييد الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو إنهاؤها.
- 17-3 إن إنهاء العلاقة القائمة على الحساب المصرفي ينتج عنها الإنهاء الفوري والآلي للخدمات المصرفية عبر الهاتف.
- 17-4 يجوز للبنك إنهاء الخدمات المصرفية عبر الهاتف في الحالات التالية:
- إذا أخفق العميل في الامتثال للشروط والأحكام؛
  - إذا أخفق العميل في سداد مبلغ مستحق عليه وفقاً للحساب، ولأي تسهيلات مالية مقدمة للعميل من جانب البنك، وللشروط والأحكام التي بين أيدينا؛
  - إذا اشترك العميل في نشاط غير قانوني؛
  - إذا ارتكب العميل ما يعد في قوانين الإمارات العربية المتحدة جريمة؛
  - إذا انتهت مدة توظيف العميل لدى صاحب العمل الحالي؛
  - إذا صدر بحق العميل أمر إبعاد أو ترحيل؛
  - إذا أشهر العميل إفلاسه
- 17-5 لا يؤثر إنهاء الخدمات المصرفية في حقوق العميل والتزاماته المستحقة قبل هذا الإنهاء

### 18- مكافحة غسل الأموال

تخضع جميع التسهيلات والخدمات المقدمة من البنك لجميع المعلومات المطلوبة التي قدمها العميل وفقاً لجميع لوائح مصرف الإمارات العربية المركزي ولوائح البنك فيما يخص غسل الأموال. إذا لم تتم تلبية معايير المعلومات المذكورة، لا يلتزم البنك بتقديم أي تسهيلات أو خدمات للعميل ولديه الحق في رفض ذلك.

### 19- متنوع

- 19-1 تسري الشروط والأحكام كاملة إضافة إلى جميع الشروط والأحكام الأخرى السارية على العميل فيما يتصل بما يتلقاه من خدمات وتسهيلات من البنك. يخضع تقديم جميع الخدمات والتسهيلات من جانب البنك لموافقة العميل على جميع الشروط والأحكام ذات الصلة. ينتج عن عدم قبول الشروط والأحكام أو خرقها السحب الفوري لتلك الخدمات أو التسهيلات.
- 19-2 باستكمال عملية تقديم طلب الخدمات المصرفية عبر الهاتف في صورتها الورقية أو الإلكترونية، يؤكد العميل أن جميع المعلومات الواردة فيها صحيحة ودقيقة وحديثة، وأن العميل قد قرأ وفهم ووافق على أن يلتزم بتلك الشروط والأحكام. تعد عملية تقديم الطلب جزءاً لا يتجزأ من الشروط والأحكام. يجوز للبنك، في أي وقت، أن يطلب معلومات إضافية حسبما يعد ضرورياً، ويمثل العميل دون توافر لأي من هذه الطلبات.

19.3 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 Phone Banking and any platform through which the Customer accesses Phone Banking. The Bank may also from time to time introduce, modify or delete facilities or services within Phone Banking. 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 Phone Banking to inform itself about any such amendments, modifications and introductions. The Customer's continued use of Phone Banking 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 Phone Banking shall be immediately withdrawn from the Customer.

19.4 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.

19.5 Phone Banking should be used in good faith and in accordance with these Terms & Conditions.

19.6 Phone Banking should not be abused and should not be used to commit any kind of fraud or illegality.

19.7 Any breach of these Terms & Conditions by the Customer may, at the Bank's absolute discretion, result in the immediate cancellation of Phone Banking.

19.8 The Bank may:

- Change the mode of operation; and
- Close down temporarily or permanently Phone Banking.

19.9 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.

## 20. LANGUAGE

The Phone Banking application 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.

## 21. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

The Phone Banking application 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.

19-3 يحتفظ البنك صراحةً بحق تعديل تلك الشروط والأحكام من آن لآخر، حسب تقديره الخالص وله أيضاً تعديل المعلومات الصادرة عن الخدمة المصرفية عبر الهاتف أو أي برنامج يصل العميل من خلاله إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف، كما يجوز للبنك من حين لآخر أن يدخل تسهيلات أو خدمات في الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو يعدلها أو يذفها شريطة قبول العميل لشروط وأحكام إضافية وستنشر هذه التغييرات والتعديلات والإدخالات على الموقع الإلكتروني للبنك بالطريقة التي يراها البنك ملائمة. وعلى العميل أن يراجع بصفة دورية هذه الأحكام والشروط والمعلومات الصادرة عن الخدمات المصرفية عبر الهاتف حتى يتم بهذه التعديلات والتغييرات والإدخالات. يعد استمرار استخدام العميل للخدمات المصرفية عبر الهاتف قبولاً لتلك الشروط والأحكام وأي تعديلات تم إدخالها، إلا إذا تم إرسال إخطار كتابي من جانب العميل يشير إلى خلاف ذلك، وبناءً على هذا الإخطار يتم سحب الخدمات المصرفية عبر الهاتف على الفور من العميل.

19-4 إذا تم -في أي وقت- اعتبار أي بند من تلك الشروط والأحكام غير قانوني أو أصبح غير قانوني أو غير صحيح أو غير قابل للتطبيق من أي جانب، فإن قانونية سائر البنود وصحتها ونفاذها لا تتأثر أو تبطل نتيجة لذلك.

19-5 ينبغي استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف بنية حسنة فقط ووفقاً للشروط والأحكام التي بين أيدينا.

19-6 ينبغي عدم إساءة استغلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو استخدامها لارتكاب أي نوع من الاحتيال أو الأفعال المناهضة للقانون.

19-7 يمكن أن يتسبب أي خرق للشروط والأحكام التي بين أيدينا من جانب العميل -بناءً على تقدير البنك الخالص- في الإلغاء الفوري للخدمات المصرفية عبر الهاتف.

19-8 يجوز للبنك:

(أ) تغيير طريقة التشغيل

(ب) إغلاق الخدمات المصرفية عبر الهاتف بشكل دائم أو مؤقت.

19-9 على الرغم من أي حكم ورد بخلاف ذلك في هذه الأحكام والشروط، يتعين على البنك في جميع الأوقات أن يراعي جميع القواعد واللوائح الصادرة عن أي سلطة حاكمة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر البنك المركزي الإماراتي.

## -20 اللغة

تتوفر عملية تقديم طلب الخدمات المصرفية عبر الهاتف وكذلك الشروط والأحكام التي بين أيدينا باللغتين العربية والإنجليزية. في حال وجود أي تناقض بين النصين مما ينشأ عنه أي نزاع قانوني، يتم الرجوع إلى الترجمة العربية.

## -21 القانون الحاكم والولاية القضائية

تخضع عملية تقديم طلب الخدمات المصرفية عبر الهاتف وكذلك الشروط والأحكام التي بين أيدينا لقوانين الإمارات العربية المتحدة وتفسر وفقاً لها. تخضع أي نزاعات تنشأ عن تلك الشروط والأحكام للولاية القضائية الحصرية لمحاكم الإمارات العربية المتحدة.