

# HSBC PERSONAL BANKING GENERAL TERMS AND CONDITIONS (UAE)

Effective 30 September 2020

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

سارية المفعول ابتداءً من ٣٠ سبتمبر ٢٠٢٠



© Copyright. HSBC Bank Middle East Limited 2020 ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, on any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of HSBC Bank Middle East Limited.

Issued by HSBC Bank Middle East Limited, U.A.E Branch, PO Box 66, Dubai, U.A.E, regulated by the Central Bank of the U.A.E and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority. CRN: TC093020.

© بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود ٢٠٢٠ جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي جهاز ل تخزين المعلومات أو تحويله، في أي شكل أو وسيلة إلكترونية، ميكانيكية، التصوير، التسجيل، أو غير ذلك، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود.

صدر عن بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود فرع الإمارات العربية المتحدة، ص.ب. ٦٦، دبي، الإمارات العربية المتحدة، خاضع للتنظيم من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وخاضع للتنظيم الرئيسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية. CRN: TC093020

**CONTENTS**

**المحتويات**

Section	Content	Page
1	General	3
2	Changes (to these General Terms and to our fees and charges and interest rates)	10
3	Contacting you	13
4	Contacting us	14
5	How to raise a complaint	15
6	Closing your Account	15
7	Your information	18
8	Protecting your Account	22
9	Balance information and statements	22
10	Joint Accounts	23
11	Set-off (using money in one account to meet a debt on another account)	25
12	Account benefits and features	27
13	Transfer of your Account	29
14	Making payments	30
15	Payments out of your Account to other accounts within the UAE	34
16	International payments	36
17	Your Debit Card	38
18	Cheques	42
19	Payments into your Account	43
20	What happens if things go wrong	45
21	Overdrafts	47
22	Call Deposit Accounts	49
23	Term Deposit Accounts	49
24	eSaver	50
25	Renminbi Accounts	51
26	Glossary	54

الصفحة	المحتوى	القسم
٣	معلومات عامة	١
١٠	التعديلات على هذه الأحكام العامة والرسوم والمصاريف ونسبة الفائدة	٢
١٣	الاتصال بك	٣
١٤	الاتصال بنا	٤
١٥	كيفية تقديم شكوى	٥
١٥	إغلاق حسابك المصرفي	٦
١٨	معلوماتك	٧
٢٢	حماية حسابك المصرفي	٨
٢٢	معلومات وكشوفات الحساب	٩
٢٣	الحسابات المصرفية المشتركة	١٠
٢٥	المقاصة (استخدام مال في أي حساب بنكي لتغطية دين على حساب بنكي آخر).	١١
٢٧	فوائد ومميزات الحساب المصرفي	١٢
٢٩	تحويل حسابك المصرفي	١٣
٣٠	إجراء الدفعات	١٤
٣٤	القيام بإجراء دفعات من حسابك المصرفي إلى حسابات بنكية أخرى داخل الإمارات العربية المتحدة	١٥
٣٦	الدفعات الدولية	١٦
٣٨	بطاقة الدفع المصرفية الخاصة بك	١٧
٤٢	الشيكات	١٨
٤٣	المدفوعات لحسابك المصرفي	١٩
٤٥	ماذا يحدث في حال حصول أي خطأ	٢٠
٤٧	السحب على المكشوف	٢١
٤٩	حسابات الوديعة	٢٢
٤٩	حسابات الوديعة لتأجل	٢٣
٥٠	حساب التوفير الإلكتروني «esaver»	٢٤
٥١	حسابات بعملة الرمينبي	٢٥
٥٤	قائمة المصطلحات	٢٦

## 1. General

### 1.1 What are these General Terms and when do they apply?

These terms are general terms that govern your personal banking relationship with us. Where you see references to "General Terms" throughout these terms, we are referring to these terms.

These General Terms apply throughout your banking relationship with us. They apply to your relationship with us generally and also contain specific terms applicable to your Account and its operation in the UAE.

These General Terms are your agreement with us and will apply throughout your banking relationship with us, so it is really important that you read them in their entirety and ensure you understand them before you sign our application form. When you agree to them, they will create a legally binding agreement between you and us.

### 1.2 How do I use these General Terms?

We have added questions into these General Terms to help you find the right section. The questions are not part of these General Terms.

We have also added a Glossary section to help you understand some of the words we use in these General Terms. Where you see words or phrases with capital letters (for example "Direct Debit"), then you can go to the Glossary section and check what those words or phrases mean. The Glossary does form part of these General Terms.

### 1.3 Are these the only terms that apply to me?

Not necessarily. It depends on which of our Products and Services you use.

In addition to these General Terms, we may ask you to accept separate additional terms for particular products or services (for example for loans, overdrafts or investment products).

Another example is that if you have an HSBC Credit Card issued in the UAE, then you will be subject to the HSBC Credit Card Agreement Terms that apply in the UAE, which are incorporated into these General Terms. This means that when you agree to these General Terms, you are also agreeing to the HSBC Credit Card Agreement Terms, but they only become relevant to you when you have an HSBC Credit Card with us. The HSBC Credit Card Agreement Terms are available on our Website.

Separate additional terms may also apply when you use some of our services, like Personal Internet Banking and Mobile Banking. We will make you aware of these terms if they apply to you and give you an opportunity to read them. When you use the service in question, we will assume that you accept the terms applicable to that service. Sometimes we will also ask you to give us your written acceptance or check an electronic checkbox to confirm you agree to such terms.

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

Unless otherwise specified in the other separate additional terms, these General Terms will take precedence over any other terms in the event of a conflict or inconsistency between terms.

## 1. معلومات عامة

### 1-1 ما هي هذه الأحكام العامة ومتى تطبق؟

هذه الأحكام هي أحكام عامة تنظم علاقتك المصرفية الشخصية كعميل معنا. عندما تتم الإشارة إلى "الأحكام العامة" في هذا المستند، فإننا نشير إلى هذه الأحكام.

هذه الأحكام العامة تطبق خلال فترة علاقتك المصرفية معنا.

هذه الأحكام العامة تطبق على علاقتك معنا بشكل عام كما أنها تحتوي على أحكام محددة تطبق على حسابك وعلى عمليات ذلك الحساب في الإمارات العربية المتحدة.

هذه الأحكام العامة هي اتفاقيتك معنا وسوف تطبق خلال فترة علاقتك المصرفية معنا، لذلك فإنه من الضروري أن تقوم بقراءة هذه الأحكام العامة بأكملها وأن تتأكد بأنك قد استوعبتها تماماً قبل أن توقع على استمارة الطلب. حيث أنه بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنها سوف تشكل اتفاقاً قانونياً ملزماً بيننا.

### 2-1 كيف أستعمل هذه الأحكام العامة؟

لقد قمنا بإضافة أسئلة لهذه الأحكام العامة لمساعدتك على إيجاد القسم الصحيح ذو العلاقة. هذه الأسئلة ليست جزءاً من هذه الأحكام العامة.

كما أننا قد أضفنا قسم لائحة المصطلحات لكي تساعدك على فهم واستيعاب بعض المصطلحات المستخدمة في الأحكام العامة هذه. كما أنه عند وجود أي كلمة أو عبارة تبدأ بحرف كبير (على سبيل المثال "Direct Débit") عندها تستطيع استعمال قسم قائمة المصطلحات ومعرفة معنى هذه الكلمات أو العبارات. إن قائمة المصطلحات تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه الأحكام العامة.

### 3-1 هل هذه الأحكام هي الأحكام الوحيدة التي تطبق علي؟

ليس بالضرورة، فإن ذلك يعتمد على المنتج أو الخدمة التي تستخدمها.

بالإضافة إلى هذه الأحكام العامة، فإننا قد نطلب منك أن تقبل بأحكام إضافية منفصلة لخدمات أو منتجات محددة (على سبيل المثال للقروض، السحب على المكشوف أو منتجات الاستثمار).

كمثال آخر أيضاً، إذا كان لديك بطاقة ائتمانية صادرة عن بنك إتش إس بي سي (HSBC) في الإمارات العربية المتحدة، فإنك سوف تكون خاضعاً للأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية لبنك إتش إس بي سي (HSBC) والمطبقة في الإمارات العربية المتحدة والتي هي مدرجة أيضاً ضمن هذه الشروط العامة. هذا يعني بأنك بمجرد موافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك أيضاً توافق على الأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية لبنك إتش إس بي سي، ولكن يجدر التنبيه إلى أن هذه الأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية لبنك إتش إس بي سي (HSBC) لا تكون مطبقة عليك إذا كنت لا تملك بطاقة ائتمانية معنا. إن الأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية لبنك إتش إس بي سي (HSBC) متوفرة على موقعنا على شبكة الانترنت.

قد تنطبق عليك أحكام إضافية أخرى عند حصولك على أي من خدماتنا الأخرى مثل التعاملات الشخصية المصرفية عبر الانترنت والتعاملات المصرفية عبر الهاتف الخليوي. سوف نقوم بعرض هذه الأحكام عليك في حال انطباقها عليك وسوف يتم منحك الفرصة المناسبة لقرائها. عند استخدامك وحصولك على أي من هذه الخدمات محل النقاش، فإننا نفترض قبولك للأحكام المطبقة بخصوص الخدمة المعينة. في بعض الحالات قد نطلب منك منحنا موافقتك الخطية أو وضع إشارة إلى جانب مربع إلكتروني لتأكيد موافقتك على هذه الأحكام.

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

ما لم يتم النص على غير ذلك صراحةً في الأحكام الإضافية المنفصلة، فإن هذه الأحكام العامة تسمو على أي أحكام أخرى في حال وجود أي تعارض أو اختلاف فيما بينها.

## ٤-١ متى يبدأ تطبيق هذه الأحكام العامة؟

يبدأ تطبيق هذه الشروط والأحكام العامة:

### 1.4 From when do these General Terms apply?

These General Terms apply:

- (1) if you have received these General Terms because you are opening an Account with us, from the date that you accept them on your application form; or
- (2) if you are an existing customer and these General Terms have been changed, from the effective date in the notice that we give to you of the changes to such General Terms (for more information on notice periods, see section 3).

These General Terms replace any general personal banking terms with HSBC that you may have agreed to in the past that are applicable in the UAE, whatever those terms might have been called.

### 1.5 What happens if these General Terms, or a part of them, become unenforceable?

If all or any part of these General Terms becomes illegal, invalid or unenforceable in any respect under the law of any jurisdiction, that shall not affect the legality, validity or enforceability of such terms in any other jurisdictions or the remainder of these General Terms in that jurisdiction.

### 1.6 How do I show that I agree to these General Terms?

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

- signing our application forms or using some other form of written acceptance (e.g. signing a letter of acceptance); or
- accepting these General Terms online using an electronic checkbox (e.g. on Personal Internet Banking) or using some other form of electronic communication of acceptance (e.g. by email).

We will also assume you have read, understood and agreed to changes to our terms, including these General Terms, if we send you notice that they have changed and you do not let us know within 30 days of that notice that you object to the changes or you continue to use your Account (for more information on notice periods and methods, see section 3). You agree that your non-objection or continued Account use constitutes your acceptance of such changes.

You agree that any electronic method of acceptance shall constitute your acceptance of our terms, and changes to our terms, as if you had accepted in writing and all relevant Laws and regulations applicable to acceptance of contracts via electronic methods will apply.

### 1.7 What if I do not understand something in these General Terms?

If you do not understand the wording we have used in these General Terms, check the Glossary section.

If you do not understand something else in these General Terms, you should contact us in writing using the contact details in section 4 and we will try to clarify any queries you may have. You should not sign our application form or agree to accept these General Terms if you do not understand them.

١- في حال استلامك لهذه الشروط والأحكام العامة لأنك قمت بتقديم طلب إلينا لفتح حساب لدينا، اعتباراً من تاريخ قبولك لهذه الشروط والأحكام ضمن استمارة طلبك؛ أو

٢- إذا كنت عملياً حالياً وتم تغيير هذه الشروط والأحكام العامة، اعتباراً من تاريخ سريانها المذكور في إشعارنا إليك بشأن تغيير هذه الشروط والأحكام العامة (لمزيد من المعلومات حول فترات الإشعار، يرجى الإشارة إلى القسم رقم ٣).

ستحل هذه الشروط والأحكام العامة محل أي شروط وأحكام عامة خاصة بالخدمات المصرفية الشخصية مع بنك HSBC المطبقة في الإمارات العربية المتحدة أياً كان مسمى هذه الشروط والأحكام، والتي قد تكون قد وافقت عليها مسبقاً.

### ٥-١ ماذا يحصل لو أصبحت هذه الأحكام العامة أو أي جزء منها غير قابل للتنفيذ؟

لو أصبحت هذه الأحكام العامة بأكملها أو أي جزء منها غير قانونية أو باطلة أو غير قابلة للتنفيذ في أي أمر يتعلق بها بموجب قانون أي دولة، فإن ذلك لا يؤثر في قانونية أو صحة أو قابلية تنفيذ وتطبيق هذه الأحكام العامة في دولة أخرى أو في قانونية أو صحة أو قابلية تنفيذ وتطبيق بقية هذه الشروط في ذات الدولة.

### ٦-١ كيف أقوم بإظهار وتأكيد موافقتي على هذه الأحكام العامة؟

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

- التوقيع على استمارة الطلب أو تقديم شكل آخر من الموافقة الخطية (على سبيل المثال توقيع مستند يتضمن الموافقة)؛ أو
- الموافقة على هذه الأحكام العامة عن طريق الانترنت بوضع إشارة إلى جانب المربع الإلكتروني عن طريق التعاملات المصرفية الشخصية عبر الانترنت أو أي شكل آخر من التواصل الإلكتروني لتأكيد الموافقة (على سبيل المثال استخدام البريد الإلكتروني).

إننا نفترض أيضاً بأنك قد قرأت وفهمت ووافقت على أي تعديلات نجرها على أحكامنا، بما في ذلك هذه الأحكام العامة، في حال قمنا بإرسال إشعار يتضمن إعلامك بهذه التعديلات ولم تقم بإبلاغنا باعتراضك على هذه التعديلات خلال ٣٠ يوماً من تاريخ ذلك الإشعار بإجراء التعديلات أو استمرارك في استعمال حسابك. (للحصول على معلومات إضافية حول طرق الإشعار ومددها يرجى الرجوع إلى القسم الثالث). بناء على ما تقدم، فإنك توافق على اعتبار عدم اعتراضك على أي تعديلات أو استمرارك في استعمال حسابك يمثل موافقة منك على هذه التعديلات.

إنك توافق على أن أي طريقة إلكترونية للتعبير عن موافقتك تعتبر موافقة منك على أحكامنا وموافقة على أي تعديلات على هذه الأحكام كما لو أنك قد قمت بالموافقة كتابياً. كما أن كافة القوانين والأنظمة ذات العلاقة التي تنطبق على منح الموافقة على العقود بواسطة الطرق الإلكترونية سوف يتم تطبيقها عليك أيضاً.

### ٧-١ ماذا لو لم أستطع فهم أي من الأمور الواردة في الأحكام العامة هذه؟

في حال عدم استطاعتك فهم أي من الكلمات أو المصطلحات المستخدمة في هذه الأحكام العامة، يرجى منك الرجوع إلى قسم المصطلحات.

وفي حال لم تستطع استيعاب شيء آخر في هذه الأحكام العامة، فإنه يتوجب عليك التواصل معنا كتابياً من خلال طرق الاتصال المفصلة الواردة في القسم (٤) من هذه الأحكام العامة، حيث أننا سوف نحاول تقديم أجوبة لاسئلتك واستفساراتك، إلا أنه تجدر الإشارة بأنه عليك ألا تقوم بالتوقيع على استمارة الطلب أو أن توافق على هذه الأحكام العامة إذا كنت لا تستطيع استيعابها.

## ٨-١ هل أستطيع استخدام حسابي المصرفي لغايات الأعمال التجارية؟

إن حسابك المصرفي هو حساب الخدمات المصرفية الشخصية ولذلك لا يمكنك استخدام حسابك الشخصي لغايات تجارية. إذا برز لدينا أي سبب منطقي يدعونا للشك بأنك تستخدم حسابك المصرفي الشخصي لغايات تجارية، فإننا قد نقوم بإغلاق حسابك.

## ٩-١ هل يستطيع الغير إدارة حسابي الشخصي؟

لا يستطيع الغير باستثناءك شخصياً وباستثناءنا نحن وأي مالك لحساب مشترك (إذا كان الحساب المصرفي مشترك) بموجب هذه الأحكام العامة القيام بإدارة حسابك الشخصي.

إذا كنت ترغب بتفويض شخص آخر لتشغيل حسابك، يجب عليك توقيع توكيل رسمي بصيغة مقبولة لدى محاكم دولة الإمارات العربية المتحدة. يجب عليك أيضاً التأكد من تحديد صلاحياتهم لتشغيل حسابك بالطريقة التي تريدها. وفي حال اعتقدنا أنهم غير مفوضون، فإنه يحق لنا رفض منحهم القدرة على تشغيل حسابك. بناءً على ذلك سوف تكون مسؤولاً عن كافة الأعمال التي يقوم بها الشخص المفوض من قبلك بإدارة حسابك بموجب الوكالة كما لو كنت أنت، ولذلك فإنه يتوجب عليك الحصول على رأي قانوني مستقل من قبل مستشارك القانوني قبل قيامك بتفويض أي شخص بإدارة حسابك الشخصي.

يرجى العلم بأن أي وكيل مفوض من قبلك لإدارة حسابك الشخصي سوف يخضع لذات متطلبات "اعرف عميلك" التي تطبق عادة على أي عميل بصفته الشخصية. إذا لم تكن الإجابات والمعلومات كافية بالنسبة إلينا أو إذا كان باعتقادنا أن المعلومات التي حصلنا عليها غير كافية فيما يتعلق بالوكيل المفوض عنك، فإننا لن نكون ملزمين بتنفيذ تعليمات المفوض حتى وإن كان مفوض بشكل قانوني من قبلك لإدارة حسابك الشخصي.

في حال قررت إلغاء الوكالة، فإنه يتوجب عليك إبلاغنا بذلك خطياً وسوف نقوم بناءً على ذلك بتعديل الولاية القانونية على حسابك فور تمكنا من ذلك عملياً. لن نكون مسؤولين قانونياً عن أي عمليات غير مصرح بها على حسابك الشخصي في حال إخفاقك بإعلامنا من خلال إشعار خطي (أو أي طريقة مناسبة) بالفاكس للوكالة. في بعض الحالات، فإنه عند إلغاء وكالة ما، فإننا قد نقوم بتحديد أو تقييد الخدمات التي نقدمها لك على حسابك الشخصي. في حال حصول ذلك، فإننا سوف نقوم بالاتصال بك وإعلامك بأي تغييرات قد تتم على حسابك.

لا يجوز أن يقوم أي طرف ثالث باستخدام حسابك لإجراء عمليات لحسابهم، كما أن الأموال الموجودة في حسابك يجب أن تكون ملكاً شخصياً لك. قد نقوم بإغلاق حسابك في حال كان لدينا أي سبب للإعتقاد أن طرف ثالث قد قام باستخدام حسابك الشخصي لتنفيذ عملية خاصة به بناءً على تفويض منك. يرجى الإطلاع على القسم (٦) للمزيد من المعلومات حول إغلاق الحساب.

## ١٠-١ أين يمكن أن أعرف ماهية الرسوم والمصاريف المطبقة علي؟

يمكنك معرفة الرسوم والمصاريف المطبقة عليك عن طريق الاطلاع على جدول الخدمات والتعريفات الموجود على موقعنا الإلكتروني.

إن جدول الخدمات والتعريفات قد يتغير من وقت لآخر، لذلك يرجى الاطلاع على موقعنا الإلكتروني لمعرفة أحدث الرسوم والمصاريف. للمزيد من المعلومات حول التعديلات على الرسوم والمصاريف يرجى الاطلاع على القسم (٣).

## ١١-١ هل احتاج إلى دفع الضرائب؟

يتوجب عليك دفع قيمة أي ضريبة أو رسوم أخرى تفرضها السلطات من وقت لآخر على أي خدمة تقدم إليك، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر ضريبة القيمة المضافة أو أي ضرائب استهلاك مشابهة وكذلك أي ضريبة خصم أخرى. كما نحتفظ بحق تحصيل واستقطاع تلك الضرائب أو الرسوم منك و/أو من حسابك المصرفي في أي وقت. بإمكانك الاطلاع على تفاصيل تلك الضرائب كما هي مطبقة في ملحق الخدمات والأسعار و/أو وثائق المنتج ذات الصلة.

## 1.8 Can I use my Account for business purposes?

Your Account is a personal banking account. You cannot use your Account for business purposes. If we have reasonable grounds for suspecting that you are using your Account for business purposes, we may close your Account.

## 1.9 Can a third party operate my Account?

No one else apart from you, us and (if you have a Joint Account) any Joint Account holder will have any rights under these General Terms to operate your Account.

If you want to authorise another person to operate your Account you must sign a power of attorney in a form acceptable to the courts in the UAE. You must also ensure that they are specifically authorised to operate your Account in the way you intend. If we believe that they are not authorised, we may refuse them the ability to operate your Account. You will be responsible for the actions of the person authorised under the power of attorney when they operate your Account as if they were you and you should seek your own independent legal advice before authorising someone else to operate your Account.

Please note that any attorney authorised by you to operate your Account will be subject to the same Know Your Customer enquiries as we would ordinarily make for you in your personal capacity. If we are not satisfied with the results of our enquiries or if we do not think we have enough information in relation to your attorney, we will not be obliged to act on that attorney's instructions, even if they are lawfully appointed by you as your representative.

If you decide to revoke a power of attorney, you must let us know in writing and we will amend the mandate on your Account as soon as reasonably practicable. We will not be liable for unauthorised transactions on your Account if you fail to give us adequate (or any) written notice that a power of attorney has been revoked. Sometimes if you revoke a power of attorney we may have to limit the Services we are able to provide in respect of your Account. If this happens, we will contact you to let you know what, if any, changes we have effected.

Your Account cannot be used by a third party to make transactions on their behalf. The monies in your Account should be personal to you. If we have reason to believe that a third party has used your Account to make a transaction with your authorisation then we may close your Account. Please see section 6 for further details about Account closure.

## 1.10 Where can I find out which fees and charges apply to me?

You can find out which fees and charges apply to you by checking our Schedule of Services and Tariffs, which can be found on our Website.

The Schedule of Services and Tariffs may change from time to time – please check our Website for the latest fees and charges. For more details on changes to our fees and charges, see section 2.

## 1.11 Do I have to pay taxes?

You will be required to pay the amount of any tax or other duty imposed by the Authorities from time to time on any Services we provide to you. This may include, but is not limited to, any value added taxes, or similar consumption taxes, and any withholding tax. We reserve the right to collect and deduct such applicable taxes or duties from you and/or any of your Accounts at any time. The details of any such taxes where applicable can be found in the Schedule of Services and Tariffs and/or the relevant product documentation.



## 1.12 How old do I have to be to open an Account?

You must be 18 years old to open a Current or Savings Account. You must be 21 years old to borrow money (for instance, if you would like a Credit Card).

There may be specific age limits that apply to particular products (for example some of our investment products). We will tell you if you are not eligible for a particular product because of your age.

## 1.13 What about Accounts for minors?

Accounts for those under 18 will be operated by the minor's father or legally appointed guardian until the minor reaches 18. The father or guardian may allow others to operate the Account by providing us with a power of attorney. The father or guardian may also revoke this authority at any time by giving us notice in writing. We will not be liable for unauthorised transactions on your Account if the father or guardian fails to give us adequate (or any) written notice that the authority has been revoked.

We will follow the guidance set down in applicable local UAE law and regulation and any Court orders when operating the Accounts of minors.

Please note that any guardian operating a minor's Account will be subject to the same Know Your Customer enquiries as we would ordinarily make for an Account holder in their personal capacity. If we are not satisfied with the results of our enquiries or if we do not think we have enough information in relation to the guardian, we will not be obliged to act on the guardian's instructions and may even have to close the Account. Please see section 6 for further details on Account closure.

## 1.14 What happens if I die?

In the event of your death, your heirs need to give us notice as soon as possible, along with any documents necessary under applicable law. We will freeze your Account (except for incoming funds) only upon either receipt of your death certificate or where we have been notified by sources that we deem are credible and true, and will await instructions from the Court about who is entitled to the funds.

If you hold a Term Deposit Account, we will automatically renew this until we receive instructions from the Court unless you have given us an instruction not to renew the same. In relation to other products that you hold with us, the terms and conditions of that product will apply.

We will not be responsible for any losses before we are provided with your death certificate or any losses that result from us freezing your Account.

If the Court directs us to pay credits held in your name into Court, we will apply our right of set-off (see section 11 for more details) and pay the remaining balance into Court after settling your debts.

## 1.15 What happens if I am unable to operate my Account due to my incapacity?

In the event of your incapacity, your legal guardian / representative / attorney who has authority to operate your Account on your behalf needs to give us notice as soon as possible, along with any documents necessary under applicable Law. We reserve the right to await instructions from the Court before allowing further transactions on your Account.

## ١٢-١ كم يتوجب أن يكون عمري كي أستطيع فتح حساب ؟

يتوجب أن يكون عمرك (١٨) سنة حتى تستطيع فتح حساب جاري أو حساب توفير، ويجب أن يكون عمرك (٢١) سنة لكي تستطيع اقتراض المال (على سبيل المثال الحصول على بطاقة ائتمانية).

من الممكن أن يكون هنالك متطلبات مختلفة تتعلق بالعمر والتي تطبق على منتجات معينة (على سبيل المثال بعض منتجاتنا المتعلقة بالاستثمار). لذلك سوف نقوم بإعلامك في حال عدم مطابقتك لشروط الحصول على أحد منتجاتنا بسبب عمرك.

## ١٣-١ ماذا عن الحسابات الخاصة بالقصر؟

إن حسابات الأشخاص الذين هم تحت سن ١٨ سوف تتم إدارتها من قبل والد القاصر أو ولي أمر القاصر المعين قانوناً حتى يبلغ القاصر سن ١٨ سنة. من الممكن أن يقوم الوالد أو الولي بالسماح للغير بإدارة الحساب عن طريق تزويدنا بوكالة تنص على ذلك. كذلك يجوز للوالد أو الولي إلغاء هذه الوكالة بأي وقت عن طريق تزويدنا بإشعار خطي ينص على ذلك. إن نكون مسؤولين عن أي عمليات غير مصرح بها على حسابك الشخصي في حال إخفاق الوالد أو الولي بإعلامنا من خلال إشعار خطي (أو أي طريقة مناسبة) بإلغاء الوكالة.

بشكل عام، فإننا سوف نقوم باتباع التوجيهات الواردة في القوانين والأنظمة سارية المفعول في الإمارات العربية المتحدة وفي أي قرارات محكمة عند إدارة حسابات القصر.

يرجى العلم بأن أي ولي يدير حساب قاصر سوف يكون خاضع لذات الاستفسارات الخاصة بمعرفة العميل كما يتم عادة لأي عميل بصفته الشخصية. إذا لم تكن الإجابات والمعلومات كافية بالنسبة إلينا أو إذا كان باعقادنا أن المعلومات التي حصلنا عليها غير كافية فيما يتعلق بالولي، فإننا لن نكون ملزمين بتنفيذ تعليمات الولي كما أننا قد نقوم بإغلاق الحساب. يرجى الإطلاع على القسم (٦) للمزيد من المعلومات حول إغلاق الحساب.

## ١٤-١ ماذا يحدث في حال وفاتي؟

في حال وفاتك، يجب على وراثتك إبلاغنا في أقرب وقت ممكن، بالإضافة إلى أي مستندات ضرورية بموجب القانون المعمول به. وسنقوم بتجميد حسابك (باستثناء الأموال الواردة) فقط عند استلام شهادة الوفاة أو عندما يتم إعلامنا من قبل المصادر التي نعتبرها موثوقة وصادقة، وسوف ننظر تعليمات المحكمة حول من يحق له الحصول على الأموال.

إذا كنت تمتلك حساباً ودوية لأجل، فسنقوم بتجديد ذلك تلقائياً حتى نتلقى تعليمات من المحكمة إلا في حال أعلمتنا بعدم التجديد. أما فيما يتعلق بالمنتجات الأخرى التي تمتلكها معنا، فسيتم تطبيق شروط وأحكام هذا المنتج.

لن نكون مسؤولين عن أي خسائر قبل تزويدنا بشهادة الوفاة أو أي خسائر تنتج عن تجميد حسابك.

إذا أوعزت إلينا المحكمة بتحويل الأرصدة المتاحة باسمك إلى المحكمة، فسوف نطبق حقنا في المقاصة (راجع القسم ١١ لمزيد من التفاصيل) وسندفع الرصيد المتبقي إلى المحكمة بعد تسوية ديونك.

## ١٥-١ ماذا يحدث في حال عدم قدرتي على إدارة حسابي لعدم أهليتي؟

في حال عدم أهليتك، فإنه يتوجب على وصيك القانوني/ ممثلك/ وكيلك/ الذي يملك السلطة لإدارة حسابك بالنيابة عنك تزويدنا بإشعار في أسرع وقت ممكن بالإضافة لأي مستندات قانونية لازمة وفقاً لأحكام القوانين المطبقة. إننا نحتفظ بحقنا بانتظار تعليمات من المحكمة للسماح بتنفيذ أي عمليات أخرى على الحساب.

We will not be responsible for any losses before we are notified of your incapacity or any losses that result from us freezing your Account pending further instructions from the Court.

Please note that your representative will be subject to the same Know Your Customer enquiries as we would ordinarily make for an Account holder in their personal capacity. If we are not satisfied with the results of our enquiries or if we do not think we have enough information in relation to your representative, we will not be obliged to act on their instructions and may even have to close the Account. Please see section 6 for further details on Account closure.

### 1.16 What happens if I leave the UAE?

If you leave the UAE, you may no longer qualify for certain types of Account and some of our Services. You must tell us if you plan to leave the UAE and we will advise you on what happens next. It may be necessary to close your Account, transfer it into a different type of Account or withdraw or change some of the Services we offer (e.g. your cheque book).

If you leave the UAE, we may require you to pay back any debts you owe to us (including any Overdraft you have, which will become immediately due and payable as soon as you leave the UAE – see section 21 for further details). If you do not pay back what you owe us, we may apply our right of set-off (see section 11 for further details) and appoint debt collection agencies in the country you move to and will share information about your Accounts with them. You will be responsible for our costs.

### 1.17 In what circumstances might there be a disruption to the Service we provide you?

If there is a war, strike, industrial action, failure of supplies or equipment or any other event which is beyond our control we may not be able to provide you with the Service you normally receive. In this event we will do our best to resume Service as soon as possible, but we cannot be liable to you for any loss you suffer.

### 1.18 When will my Account be considered dormant?

We may consider your Account to be dormant (inactive) if you do not have any debit/credit transactions on your Account and/or we have not had any contact from you for a period of time leading us to believe you are uncontactable / your contact details on our records are not up to date.

We comply with applicable Laws, and our own policies and procedures, about dormant accounts. If we consider your Account to be dormant you may not be able to operate your Account or use your Account tools (e.g. cards) or our banking services (e.g. Phone Banking and Personal Internet Banking), without taking further steps to "activate" your Account.

To activate your Account, we will require you to visit our Branch with your updated Know Your Customer documentation and contact details. If you are abroad, you will need to visit our branch with your Know Your Customer documentation, get it certified and ask that branch to send it to us in the UAE. Local fees and charges in relation to this service may apply.

We will comply with the instructions of our regulators when dealing with unclaimed funds in dormant Accounts.

إننا لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر تتحقق قبل تبليغنا بعدم أهليتك، أو أي خسائر قد تنتج من تجميدنا لحسابك لحين تبليغنا بأي تعليمات أخرى من المحكمة.

يرجى العلم بأن ممثلك سوف يكون خاضع لذات الاستفسارات لمعرفة العميل كما يتم عادة لأي عميل بصفته الشخصية. إذا لم تكن الإجابات والمعلومات كافية بالنسبة إلينا أو إذا كان باعتقادنا أن المعلومات التي حصلنا عليها غير كافية فيما يتعلق بممتلكك فإننا لن نكون ملتزمين بتنفيذ تعليمات ممثلك كما إننا قد نقوم بإغلاق الحساب. يرجى الإطلاع على القسم (٦) للمزيد من المعلومات حول إغلاق الحساب.

### ١٦-١ ماذا يحصل في حال قمت بمغادرة الإمارات العربية المتحدة؟

في حال قمت بمغادرة الإمارات العربية المتحدة فإنك قد تصبح غير مؤهل لبعض أنواع الحسابات وبعض خدماتنا. يتوجب عليك أن تقوم بإعلامنا إذا كنت تخطط لمغادرة الإمارات العربية المتحدة وسوف نقوم بإعلامك بالإجراءات الواجب اتباعها عندئذ. قد يكون من الواجب عليك إغلاق حسابك وتحويله لنوع آخر من الحسابات أو تغيير أو إلغاء بعض الخدمات التي نقدمها (على سبيل المثال دفتر شيكاتك).

في حال قمت بمغادرة الإمارات العربية المتحدة، فإننا قد نطلب منك تسديد الديون التي في ذمتك لنا (بما في ذلك أي حسابات جارية مدينة لك والتي سوف تصبح حالة الأداء فور مغادرتك الإمارات العربية المتحدة، وللمزيد من المعلومات يرجى الإطلاع على القسم 21). وفي حال عدم قيامك بدفع الديون المستحقة، فإننا نملك الحق بتطبيق إجراءات المقاصة (يرجى الإطلاع على القسم 11) للمزيد من التفاصيل) تعيين وكلاء لتحصيل الديون في الدولة التي ستنتقل إليها وسوف نقوم باطلاعهم على المعلومات المتعلقة بحسابك وسوف تكون مسؤولاً عن كافة النفقات التي تنكبها بسبب اتخاذ هذه الاجراءات.

### ١٧-١ ما هي الحالات التي قد يحصل فيها تعطيل للخدمات التي نقدمها لك؟

في حالة الحرب أو العصيان أو الإضراب أو نقص الموارد أو المعدات أو أي حدث خارج عن سيطرتنا فإننا قد نكون غير قادرين على تزويدك بالخدمات التي نقدمها لك عادة. في مثل هذه الحالة، فإننا سنبدل جهودنا لإعادة تقديم خدماتنا في أسرع وقت ممكن، ولكننا لن نكون مسؤولين تجاهك عن أي خسارة قد تلحق بك جراء ذلك.

### ١٨-١ متى يتم اعتبار حسابي خامد؟

قد نعتبر حسابك خامداً (غير فاعل) إذا لم يكن لديك أي حركات دائنة على حسابك و/أو لم تقم بالاتصال معنا خلال مدة تجعلنا نعتقد بأنك في وضع لا يمكن التواصل معك أو أن تفاصيل الاتصال بك في سجلاتنا غير محدثة.

نحن ملتزمون بالقوانين السارية وبسياساتنا وإجراءاتنا المتعلقة بالحسابات الخاملة. في حال اعتبارنا حسابك خامداً، فإنك لن تتمكن من القيام بأي إجراءات متعلقة بإدارة حسابك أو استخدام أدوات حسابك (مثل البطاقات) أو خدماتنا المصرفية (مثل التعامل المصرفي عبر الهاتف و الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت) دون اتخاذك لخطوات معينة لغايات إعادة تفعيل حسابك.

للقيام بإعادة تفعيل حسابك، فإننا سوف نطلب منك أن تزور أحد فروعنا وأن تزودنا بمستندات إعرف عميلك المحدثة وتفاصيل الاتصال بك. أما إذا كنت خارج الإمارات العربية المتحدة، فإنه يتوجب عليك أن تزور أحد فروعنا وأن تزودنا بمستندات إعرف عميلك المحدثة وأن تقوم بتصديقها وأن تطلب من ذلك الفرع أن يرسلها إلينا في الإمارات العربية المتحدة. قد يتم فرض الرسوم والمصاريف المحلية المطبقة على هذه الخدمة.

سوف نلتزم بتعليمات الجهات التنظيمية المشرفة على أعمالنا في الإمارات العربية المتحدة في التعامل مع الأموال غير المطالب بها في الحسابات الخاملة.

## ١٩-١ ماذا يحصل في حال نشوء نزاع بيننا؟

في حال نشوء نزاع بيننا، فإن كلانا نوافق على تسوية هذا النزاع لدى أي محاكم (عدا محاكم مركز دبي المالي العالمي) في الامارات العربية المتحدة. إن قوانين الامارات العربية المتحدة وأي قوانين اماراتية محلية مطبقة تكون واجبة التطبيق على هذه الأحكام العامة وعلى طريقة تعاملنا معك قبل قيامنا بفتح حسابك الشخصي.

## ٢٠-١ ما هي اللغة التي تستخدمونها في التواصل معي؟

إن هذه الأحكام العامة هي باللغتين العربية والإنجليزية وإن اللغة العربية ستسّمو في حال نشوء خلاف.

إننا نقوم عادة بمحاولة التواصل معك في اللغتين العربية والإنجليزية، ولكن في بعض الأحيان قد لا يكون من الممكن أن نتواصل معك باللغة العربية، وعندها سوف نرسل مخاطباتنا لك باللغة الإنجليزية فقط.

## ٢١-١ ماذا لو واجهت صعوبة في قراءة واستيعاب هذه الأحكام العامة؟

يتوجب عليك إعلامنا في حال واجهت صعوبة في قراءة أو استيعاب محتوى مستنداتنا.

سوف نتقيد بكافة الأنظمة المطبقة، ومن أجل حمايتك، فإننا قد نطلب منك أن تتخذ إجراءات إضافية عند فتح حساب و/أو القيام بعملية بنكية إذا قمت بإعلامنا بأنك ضعيف بصرياً أو أنك تواجه صعوبة في قراءة واستيعاب مستنداتنا أو ضعيف وسريع التأثر بشكل عام. قد نقوم في هذه الحالة أيضاً بتحديد أدوات استخدام الحساب وخدماته التي نقدمها لك.

إن قواعداً المتعلقة بقيام الغير بإدارة الحساب تطبق في مثل هذه الحالة (أنظر أعلاه).

## ٢٢-١ ماذا لو تنازلت عن حقوقك بموجب هذه الشروط العامة أو منحتني المزيد من الوقت للامتثال؟

إذا أفسحنا لك وقتاً إضافياً للوفاء بالتزاماتك تحت هذه الشروط العامة أو لم نستخدم بعض حقوقنا، فهذا لا يعني أننا سنقوم بذلك مرة أخرى، ولا يعني أننا نتنازل عن أي من حقوقنا الأخرى في هذه الشروط العامة أو نعدّلها.

## ٢٣-١ هل ستقومون بتوجيهي ونصحي فيما يتعلق بالتزاماتي الضريبية؟

لا، لن نقوم بتوجيهك أو تقديم النصيحة لك حول التزاماتك الضريبية.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك تقر بأنك سوف تكون منفرداً مسؤولاً عن استيعابك وتفيدك بالتزاماتك الضريبية (بما يتضمن دون الحصر تسديد الضرائب أو تقديم طلبات للحصول على الرديات أو أي مستندات أخرى يتوجب تقديمها فيما يتعلق بكافة الضرائب ذات العلاقة ودفعتها)، وهذا الالتزام يطبق في كافة الدول التي تنشأ فيها هذه الالتزامات الضريبية والمتعلقة بفتح الحسابات واستخدامها و/أو خدماتها المقدمة من قبلنا و/أو من قبل أعضاء آخرين في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC). إن أي شخص مرتبط بصفته شخصاً مرتبطاً (وليس بصفته الشخصية) يؤكد على ذات الإقرار حول مسؤوليته بهذا الخصوص.

قد يكون لبعض الدول تشريعات ضريبية يتجاوز نطاق تطبيقها إلى خارج حدود دولتها (بمعنى أنه يكون لها تطبيق في دول أخرى كما يتم تطبيقها في الدولة الأصلية) وذلك بغض النظر عن موطنك أو مكان إقامتك أو جنسيتك أو مكان التأسيس الخاص بك (أو بالشخص المرتبط).

لا نقوم نحن أو أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) بتقديم أي نصيحة أو استشارة حول الضرائب، لذلك فإننا ننصحك بأن تحصل على استشارة قانونية و/أو ضريبية مستقلة. لا نقوم نحن أو أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) بتحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بالتزاماتك الضريبية في أي دولة قد تنشأ فيها هذه الالتزامات

## 1.19 What if we have a dispute?

In the event of a dispute between us, we both agree to settle our dispute in the non-DIFC Courts of the UAE. The Laws of the UAE and any local applicable Emirate Laws will apply to these General Terms and how we dealt with you before we opened your Account.

## 1.20 Which language will you communicate with me in?

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

We will usually try to communicate with you in both English and Arabic, but occasionally it may not be possible to communicate in Arabic and in that eventuality we will send our communications in English only.

## 1.21 What if I have difficulties reading / understanding these General Terms?

You must tell us if you have difficulties reading or understanding our documentation.

We will comply with all applicable regulations and, for your protection, we may require you to take additional steps when opening an Account and/or transacting if you tell us you are visually impaired, have difficulties reading or understanding our documentation or are vulnerable generally. We may also limit the Account tools and Services we offer you.

Our usual rules about third parties operating Accounts apply (see above).

## 1.22 What if you waive your rights under these General Terms or you give me more time to comply?

If we allow you some extra time to meet your obligations in these General Terms or do not use some of our rights, this does not mean that we will do so again, and this does not mean we waive or amend any of our other rights in these General Terms.

## 1.23 Will you advise me about tax obligations?

No, we will not advise you in relation to tax obligations.

By agreeing to these General Terms, you acknowledge that you are solely responsible for understanding and complying with your tax obligations (including but not limited to tax payment or filing of returns or other required documentation relating to the payment of all relevant taxes) in all jurisdictions in which those obligations arise and relating to the opening and use of accounts(s) and/or Services provided by us and/or other members of the HSBC Group. Each Connected Person acting in their capacity as a Connected Person (and not in their personal capacity) also makes the same acknowledgment in their own regard.

Certain countries may have tax legislation with extra-territorial effect (meaning that it takes effect in other jurisdictions, as well as the one where it originates) regardless of your (or a Connected Person's) place of domicile, residence, citizenship or incorporation.

**Neither we nor any member of the HSBC Group provide tax advice. You are advised to seek independent legal and/or tax advice. Neither we nor any member of the HSBC Group have responsibility in respect of your tax obligations in any jurisdiction in which they may arise including any that may relate specifically**



to the opening and use of account(s) and / or Services provided by us and/or members of the HSBC Group.

#### 1.24 Does HSBC outsource some of its activities?

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

#### 1.25 Who are you regulated by and what does this mean for me?

In the UAE, we are regulated by the Central Bank of the U.A.E and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority.

We will share information about you with our regulators.

We are obligated to comply with applicable regulations of our regulators, as amended from time to time. This may sometimes mean that we have to do something different to what we say in these General Terms and in relation to our relationship with you generally.

If you have a complaint about our products or services that we are unable to resolve, you can complain to our regulators. For more information, please see section 5.

#### 1.26 What action will you take in relation to Financial Crime?

We, and members of the HSBC Group, are required to, and by agreeing to these General Terms you agree we may, take any action to meet Compliance Obligations relating to or in connection with the detection, investigation and prevention of Financial Crime (“**Financial Crime Risk Management Activity**”).

Such action may include, but is not limited to:

- screening, intercepting and investigating any instruction, communication, drawdown request, application for Services, or any payment sent to or by you, or on your behalf;
- investigating the source of or intended recipient of funds;
- combining Customer Information with other related information in the possession of the HSBC Group; and/or
- making further enquiries as to the status of a person or entity, whether they are subject to a sanctions regime, or confirming your identity and status.

**Exceptionally, our Financial Crime Risk Management Activity may lead to us delaying, blocking or refusing the making or clearing of any payment, the processing of your instructions or application for Services or the provision of all or part of the Services. Neither we nor any other member of HSBC Group shall be liable to you or any third party in respect of any loss (however it arose) that was suffered or incurred by you or a third party, caused in whole or in part in connection with the undertaking of Financial Crime Risk Management Activity.**

وخصوصاً تلك المتعلقة بفتح واستخدام حساب/حسابات و/أو الخدمات المقدمة من قبلنا و/أو من قبل أعضاء في مجموعة إتش إس بي سي.

#### ٢٤-١ هل يقوم إتش إس بي سي (HSBC) بالاستعانة بمصادر خارجية للقيام ببعض من نشاطاته؟

نعم، نحن نقوم بتعيين وكلاء/مزودي خدمات مستقلين أو أعضاء آخرين من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) ليقوموا بتقديم خدمات بالنيابة عنا. كما أننا قد نقوم بإطلاعهم على معلومات كما هو موضح في هذه الأحكام العامة.

#### ٢٥-١ ما هي الجهة التي تنظم عملكم وماذا يعني ذلك لي؟

الجهات التنظيمية والمشرقة في الامارات العربية المتحدة على أعمالنا هي مصرف الإمارات العربية المتحدة ونخضع للتنظيم الرئيسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية.

سوف نقوم بمشاركة وإطلاع الجهات التنظيمية على معلوماتك.

إننا ملزمون بالتقيد بأحكام الأنظمة سارية المفعول للجهات التنظيمية والتي قد يتم تعديلها من وقت لآخر. وهذا قد يعني أننا قد نقوم أحياناً ببعض الإجراءات بشكل مختلف عما هو وارد في هذه الأحكام العامة وفيما يتعلق بعلاقتنا بك بشكل عام.

في حال كان لديك أي شكوى حول منتجاتنا أو خدماتنا ولم نستطع حلها فإنك تستطيع أن تتقدم بهذه الشكوى للجهات التنظيمية. للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على القسم (٥).

#### ٢٦-١ ما هي الإجراءات التي تقومون باتخاذها فيما يتعلق بالجرائم المالية؟

نحن والأعضاء في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) وأنت كذلك في حال الاتفاق على هذه الأحكام العامة ملزمون باتخاذ أي إجراء لضمان التقيد بالتزامات الامتثال فيما يتعلق أو يتصل بالكشف عن والتحقيق في ومنع الجرائم المالية. («أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية»).

إن هذا الإجراء قد يتضمن دون الحصر:

- فحص وتعليق والتحقيق في أي تعليمات أو اتصال أو طلب سحب أو طلب للحصول على خدمات أو أي دفعة مرسلة لك أو من قبلك أو نيابة عنك؛ و/أو
- التحقيق في مصدر الأموال أو الجهة المزمع استلامها من قبلها؛ و/أو
- الجمع بين معلومات العملاء ومعلومات أخرى ذات صلة تكون لدى مجموعة HSBC ؛ و/أو
- القيام باستيضاحات إضافية حول وضع شخص أو شركة، سواء كانوا خاضعين لنظام عقوبات أو للتأكد من هويتك ووضعك.

إن أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية التي نتبعها قد تتسبب، بشكل استثنائي، في تأخيرنا أو منعنا أو رفضنا للقيام بالموافقة على أي دفعة أو السير في تعليماتكم أو طلبكم لخدمات أو تطبيق جميع أو جزء من الخدمات. لن نكون نحن أو أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) مسؤولين أمامك أو أمام أي طرف ثالث عن أي خسائر (كيفها نشأت) والتي قد تكون لحقت بك أو بأي طرف ثالث سواء كانت أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية قد تسببت بذلك بالكامل أو بجزء منه.

## 1.27 Can I open additional Accounts with you?

You are free to apply for additional Accounts with us. Any such application will be subject to you providing us with the information and documentation we request and subject to our usual credit risk and compliance checks and eligibility criteria (which vary from product to product).

We may decline to open any additional Accounts for you without giving a reason for this decision.

Any additional Accounts that you may open will be subject to these General Terms.

## 2. Changes

### 2.1 Can you change these General Terms?

Yes, we can.

By agreeing to these General Terms, you are agreeing that we may change them at our discretion at any time. If we change any part of these General Terms, we will give you at least 30 days' notice in advance unless one of the following applies:

- 1) a change in law, industry code, regulation or market practice;
- 2) a change in the cost of providing services to you, including money market rates or bank base rates;
- 3) a change to our way of doing business including the introduction of new technology;
- 4) to reflect our policies on the competitiveness, market share and profitability of our business, where we are not acting dishonestly, for an improper purpose, to discriminate against a particular customer or as an unreasonable financial institution;
- 5) to make these General Terms clearer to you; or
- 6) any other valid reason.

We will use appropriate methods to update you about the changes (for more information on notice periods and methods, see section 3). If you do not object to the changes we have made within 30 days then we will assume you agree to the changes. You agree that your non-objection or continued Account use constitutes your acceptance of such changes.

### 2.2 Can you change your fees and charges?

Yes, we can.

By agreeing to these General Terms, you are agreeing that we may change our fees and charges on our Schedule of Services and Tariffs (or introduce new fees and charges) at our discretion at any time. If we increase any fees or charges, we will give you at least 60 days' notice in advance and we will use appropriate methods to update you about the changes (for more information on notice periods and methods, see section 3) or we will give notice in accordance with applicable regulation. If you do not object to the changes we have made within 60 days then we will assume you agree to the changes. You agree that your non-objection or continued Account use constitutes your acceptance of such changes. If there is no increase in fees and charges, the change may take place without notice.

The most up to date Schedule of Services and Tariffs is available on our Website.

## ٢٧-١ هل أستطيع فتح حسابات إضافية معكم؟

لك الخيار والحرية للتقدم بطلبات لفتح حسابات إضافية معنا، وإن أي طلب كذلك سوف يكون خاضعاً لقيامك بتزويدنا بالمعلومات والمستندات التي نطلبها وكذلك سيكون الطلب خاضعاً لإجراءاتنا المعتادة بالتحقق من مخاطر الائتمان والتحقق من معايير الائتمال والأهلية (والتي تختلف من منتج لآخر).

كما أننا قد نرفض طلبك بخصوص فتح حسابات إضافية دون إبداء السبب لمثل هذا القرار. إن أي حسابات إضافية قد تقوم بفتحها سوف تكون خاضعة لهذه الأحكام العامة.

## ٢. التعديلات

### ١-٢ هل تستطيعون تعديل الأحكام العامة؟

نعم نستطيع.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة فإنك توافق على أننا نملك الحق بالتعديل على هذه الأحكام العامة بإرادتنا المنفردة في أي وقت. إذا قمنا بتعديل أي جزء من هذه الأحكام العامة سوف نقوم بإعطائك إشعاراً مسبقاً مدته (٣٠) يوماً على الأقل ما لم يحدث أي مما يلي:

١. تعديل القانون، القانون الصناعي، اللوائح أو الممارسات المتبعة في السوق.
٢. تغير أسعار توفير الخدمات لكم بما في ذلك أسعار السوق أو أسعار الخدمات المصرفية في سوق التعاملات المصرفية.
٣. تغير أسلوبنا في ممارسة التعاملات المصرفية بما في ذلك استخدام تقنيات جديدة.
٤. أن تنعكس سياساتنا على العملية التنافسية، وحصص السوق وربحية تعاملاتنا، مع توخي العدالة والإنصاف وعدم التمييز ضد عميل معين أو مؤسسة مالية غير منطقية.
٥. جعل هذه الأحكام أكثر وضوحاً لكم.
٦. أو لأي سبب آخر.

إضافة إلى ذلك، فإننا سوف نقوم بإتباع أي أساليب نراها مناسبة لإعلامك بهذه التعديلات (للحصول على معلومات إضافية حول طرق الإشعار ومدده يرجى الرجوع إلى القسم (٣)). أنت توافق على أن عدم اعتراضك أو مواصلة استخدامك للحساب يعتبر بمثابة موافقة منك على هذه التغييرات.

### ٢-٢ هل تستطيعون تغيير الرسوم والمصاريف المفروضة؟

نعم نستطيع.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أنه لنا الحق بتعديل الرسوم والمصاريف الواردة في جدول الخدمات والتعريفات (أو بفرض رسوم ومصاريف جديدة) بإرادتنا المنفردة في أي وقت. إذا قمنا بزيادة أي من الرسوم والمصاريف، سوف نقوم بإعطائك إشعاراً مسبقاً مدته (٦٠) يوماً، كما أننا سوف نتبع أساليب نراها مناسبة لإعلامك بهذه التعديلات (للحصول على معلومات إضافية حول طرق الإشعار ومدده يرجى الرجوع إلى القسم (٣)). إذا لم تعترض على التعديلات التي نقوم بها خلال ٦٠ يوماً فإننا سوف نفترض قبولك لهذا التعديلات. توافق على أن عدم اعتراضك أو مواصلة استخدامك للحساب يعتبر بمثابة موافقة منك على هذه التغييرات. وفي حال لم يكن هناك زيادة في الرسوم والمصاريف، فإن التغيير قد يحدث دون إشعار.

إن أحدث جدول للرسوم والمصاريف متوفر على موقعنا الإلكتروني.

## ٣-٢ هل تستطيعون تغيير سعر الفائدة؟

نعم نستطيع.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أننا نملك الحق بتعديل سعر الفائدة للحساب الدائن بإرادتنا المنفردة في أي وقت وسوف نقوم بإعلامك بهذه التعديلات كما هو مبين في الجدول أدناه.

للإطلاع على جميع التعديلات على سعر الفائدة، يرجى الرجوع إلى أحكام وشروط المنتج المعني.

## 2.3 Can you change interest rates?

Yes, we can.

By agreeing to these General Terms, you are agreeing that we may change Credit Interest rates at any time at our discretion and we will tell you about changes as set out in the below table.

For all other interest rate changes, please refer to the product terms and conditions for the product in question.

Credit Interest rate changes	Credit Interest rate introduction	Credit Interest rate changes
	<p>We do not currently pay Credit Interest on your Current Account but we may introduce it in the future.</p> <p>If we introduce Credit Interest we will tell you within 30 days using methods we think are appropriate, which might include a notification online via our Website, messages through Personal Internet Banking or SMS alerts.</p>	<p>If we start paying Credit Interest on your Current Account, and for all changes to Credit Interest rates for your other types of Accounts, we can change the rates in the following ways:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>If we increase the rate of Credit Interest we will tell you within 30 days of the change using methods we think are appropriate, which might include a notification online via our Website, messages through Personal Internet Banking or via SMS alerts.</li><li>If we reduce the rate of Credit Interest or remove it we will give you at least 30 days' notice in advance in writing via email or any other appropriate means.</li></ul>

## 2.4 Can you change the Jade/Premier/Advance/Personal Banking eligibility criteria or the Jade/Premier/Advance/Personal Banking benefits?

Yes, we can.

By agreeing to these General Terms, you are agreeing that we may change the Jade, Premier, Advance or Personal Banking Account eligibility criteria or benefits at any time at our discretion. If we make changes, we will give you at least 30 days' notice in advance of the change, unless the change is in your favour or out of our control, in which case we will tell you as soon as reasonably practicable after the change has happened via our Website.

The features, benefits, restrictions, eligibility criteria and fees and charges for Jade, Premier, Advance and Personal Banking Account may change from time to time. For the latest information in relation to your Jade, Premier, Advance or Personal Banking Account, please visit our Website.

## 2.5 Can you change the HSBC Exchange Rate?

Yes, we can.

We can change the HSBC Exchange Rate, which is a reference rate, immediately and without giving you prior notice. The HSBC Exchange Rate can change frequently.

تعديلات سعر الفائدة للحساب الدائن	مقدمة حول سعر الفائدة للحساب الدائن	تعديلات سعر الفائدة للحساب الدائن
<p>إذا قمنا بالبدء بمنح الفوائد على حسابك الجاري ولجميع التعديلات على أسعار الفائدة للأنواع الأخرى من حساباتك، فإننا نستطيع تعديل النسبة بالطرق التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>إذا قمنا بزيادة معدل الفائدة الدائنة، فسنبلغك بالتغيير خلال ٣٠ يوماً بالطرق التي نراها ملائمة لإعلامك بهذه التعديلات والتي قد تشمل إشعار إلكتروني عن طريق موقعنا الإلكتروني أو رسائل من خلال التعاملات المصرفية الشخصية بواسطة الانترنت أو بواسطة رسائل قصيرة.</li><li>إذا قمنا بخفض نسبة الفوائد أو قمنا بإلغائها فإننا سنقوم بإعلامك خلال (٣٠) يوماً على الأقل بواسطة إشعار خطي مسبق عن طريق البريد الإلكتروني أو أي طرق أخرى مناسبة.</li></ul>	<p>لا نقوم في الوقت الحالي بدفع أي فوائد على الحساب الجاري ولكن قد نقوم بإضافتها في المستقبل.</p> <p>إذا قمنا بالبدء بمنح الفوائد، فإننا سنقوم بإعلامك خلال (٣٠) يوماً مستخدمين أساليب نراها مناسبة لإعلامك بهذه التعديلات والتي قد تشمل إشعار إلكتروني عن طريق موقعنا الإلكتروني أو رسائل من خلال التعاملات المصرفية الشخصية بواسطة الانترنت أو بواسطة رسائل قصيرة.</p>	

## ٤-٢ هل تستطيعون تغيير معيار الأهلية الخاص بحسابات Advance/Jade/Premier أو الخدمات المصرفية الشخصية أو مميزات حسابات Advance/Jade/Premier أو الخدمات المصرفية الشخصية؟

نعم نستطيع.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أنه يحق لنا تعديل معيار الأهلية الخاص بحسابات Jade/Premier/Advance أو الخدمات المصرفية الشخصية أو فوائده بإرادتنا المنفردة وفي أي وقت. إذا قمنا بتغيير أي جزء من هذه الأحكام العامة سنقوم بإعطائك إشعاراً مسبقاً مدته (٣٠) يوماً على الأقل، إلا إذا كان التغيير لمصلحتك أو خارجاً عن سيطرتنا، ففي هذه الحالة سنقوم بإعلامك في أسرع وقت ممكن عملياً وذلك بواسطة موقعنا الإلكتروني.

إن مميزات وفوائد وقيود ومعايير الأهلية ورسوم ومصاريف التعاملات لحسابات Advance/Jade/Premier أو الخدمات المصرفية الشخصية قد تتغير من وقت لآخر. للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بحسابات Jade/Premier/Advance أو الخدمات المصرفية الشخصية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

## ٥-٢ هل تستطيعون تغيير سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC)؟

نعم نستطيع.

نستطيع تعديل سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) والذي يعتبر معدل مرجعي فوراً ودون الحاجة لتوجيه إشعار مسبق. إن سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) يمكن أن يتم تعديله بصورة متكررة.

## 2.6 What can I do if I do not like a change you have made to interest rates, fees and charges or to any other part of these General Terms?

If we provide you with notice that we are going to make a change, you can close your Account before that change takes effect.

You will need to confirm to us in writing that you wish to close your Account and ensure that all of your outstanding debts to us are paid off prior to closure – see section 6 for further details.

If you do not tell us that you want to close your Account, then we will assume you have accepted the change and it will take effect automatically at the end of the notice period.

## 2.7 Will you change your banking hours or availability of Branches?

We may change our banking hours or availability of Branches and customer service units at any time. If we do so, we will usually give you notice in the relevant Branch and customer service units and on our Website.

## 3. Contacting You

### 3.1 How will you contact me with important information about my Account?

We will use any contact details we have for you to contact you for service and operational reasons, for example to tell you about terms and conditions changes and fees and charges changes.

If you are registered for Personal Internet Banking we may also contact you using the secure e-message facility within Personal Internet Banking.

You must tell us as soon as possible if any of the contact details we hold for you change. We can only update our records using Telephone Banking and Personal Internet Banking if, when you ask us to make the change, you have gone through our security procedures and your security details have been verified. We are also able to update our records with any changes to your contact details if you visit one of our Branches. We may ask you for documentation to verify your identity and any change in your contact details.

It is your obligation to keep us updated with your most up-to-date information, including your Know Your Customer documentation (passport, residency status, Emirates ID etc), employment details and salary and contact details. If you don't keep us updated, then we may have to take certain actions, such as restricting your Account or other Services or even closing your Account (for more details, see section 6).

Unless otherwise specified elsewhere in these General Terms, we will generally choose the most appropriate method of notice to communicate with you, including but not limited to registered post, courier, email, SMS, secure e-message via Personal Internet Banking, telephone, notices on our Website and Mobile Banking app, notices in Branch and notices on our social media channels. If we send you a physical notice by post or courier, we will assume that you will receive it 5 Working Days after we sent it and will start counting any applicable notice period after those 5 Working Days have elapsed.

## ٢-٦ ماذا أستطيع أن أفعل في حال لم أوافق على أي من التعديلات التي قمتم بها على سعر الفائدة أو الرسوم والمصاريف أو لأي جزء آخر من هذه الأحكام العامة؟

إذا قمنا بإشعارك بأننا سوف نقوم بإجراء تعديل فإنك تستطيع إغلاق الحساب قبل أن يصبح التعديل نافذاً.

ويتوجب عليك إعلامنا برغبتك بإغلاق الحساب وتأكيدتها كتابياً والتأكد من أن جميع الديون المستحقة عليك لصالحنا مسددة قبل الإغلاق يرجى الاطلاع على القسم ٦ لمزيد من التفاصيل.

إذا لم تقم بإعلامنا برغبتك بإغلاق الحساب، فإننا سنفترض قبولك للتعديلات وسوف يتم تطبيقها تلقائياً بمجرد انتهاء مدة الإشعار.

## ٢-٧ هل ستقومون بتغيير ساعات التعامل المصرفي أو توافر الفروع؟

قد نقوم بتعديل ساعات التعامل المصرفي وتوافر فروعنا وأقسام خدمة الزبائن في أي وقت. إذا قمنا بذلك فإننا نقوم عادةً بإشعار العملاء في الفروع وأقسام خدمة الزبائن ذات العلاقة وذلك من خلال الموقع الإلكتروني.

## ٣. الاتصال بك

### ٣-١ كيف ستقومون بالاتصال بخصوص أي معلومات مهمة تتعلق بحسابي؟

سوف نقوم باستخدام معلومات الاتصال الخاصة بك لدينا للاتصال بك حول أسباب تتعلق بالخدمات والتشغيل، فعلى سبيل المثال لإعلامك بالتعديلات على الأحكام والشروط أو الرسوم والمصاريف.

إذا كنت مسجلاً للتعامل المصرفي الشخصي عبر الإنترنت، فإننا قد نتصل بك من خلال الرسائل الإلكترونية الآمنة والمتوفرة ضمن الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت.

يتوجب عليك أيضاً إعلامنا فور حصول أي تعديل على معلومات الاتصال الخاصة بك المتوفرة لدينا. لن نستطيع تحديث أي معلومة على سجلاتنا إلا من خلال التعامل المصرفي عبر الهاتف أو من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت وذلك إذا كنت قد قمت باتباع إجراءات الأمان المتبعة لدينا وتم التعرف والتأكد من معلومات حسابك عند إجراء التعديل. كما أننا نستطيع تحديث سجلاتنا بأي تعديل لمعلومات الاتصال الخاصة بك إذا قمت بزيارة أحد فروعنا، وعندها قد نطلب مستندات للتأكد من هويتك وأي تعديلات على معلومات الاتصال الخاصة بك.

يقع عليك الواجب بإبلاغنا على اطلاع دائم بمعلوماتك بما في ذلك مستندات اعرف عميلك (جواز السفر، حالة الإقامة، الهوية الإماراتية إلخ) وتفاصيل العمل والراتب وتفاصيل الاتصال. إذا لم تبغنا على اطلاع على المستجدات فإننا سوف نقوم باتخاذ إجراءات محددة مثل تقييد حسابك أو تقييد أي خدمات أخرى أو حتى إغلاق حسابك (لمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على القسم (٦)).

ما لم يتم النص على غير ذلك في مكان آخر في هذه الأحكام العامة، فإننا سوف نقوم عموماً باختيار وسيلة الاتصال الأكثر ملاءمة للاتصال بك وعلى سبيل المثال لا الحصر، بواسطة البريد المسجل أو البريد السريع أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة، أو الرسائل الإلكترونية الآمنة والمتوفرة ضمن الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت أو الهاتف أو بواسطة إشعارات عبر موقعنا الإلكتروني أو إشعارات عبر تطبيقنا المصرفي عبر الهاتف الخليوي أو إشعارات في الفروع أو إشعارات عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا. إذا قمنا بإرسال إشعار خطي بواسطة البريد أو البريد السريع، فإننا سوف نفترض استلامك له خلال فترة ٥ أيام عمل بعد تاريخ الإرسال وسوف نبدأ باحتساب مدة فترة الإشعار بعد مرور ٥ أيام عمل من تاريخ إرسالنا للإشعار.

Please remember that our communications to you may contain confidential information and if anyone else has access to your emails or phone messages they may be able to access these messages. We shall not be liable to you or any third party for any losses as a result of sending you communications or any error in transmitting information to you, unless this results from our gross negligence or wilful misconduct.

### 3.2 When will you send me SMS alerts?

We will send you SMS alerts to communicate with you, this may include alerting you to Direct Debit or Credit Card transactions on your Accounts over a certain value, when other events like the maturity of your Term Deposit occur, a change to our General Terms occur, or a change to any benefits or Services that we think you should be aware of.

You can ask us not to send you SMS alerts and we will stop sending you notifications in this manner.

The SMS alert service is an alert system only and you should not rely on it in any way.

### 3.3 Could you change the SMS Alert service?

Yes, we might modify the features of the SMS Alert service in future, or suspend or terminate it for any reason. We will not necessarily give you notice of any changes to the service before we do so, but we will try to tell you after we have made any changes.

### 3.4 What if I change my mobile number or my mobile is lost or stolen?

If you change your mobile number or your mobile is lost or stolen, you should notify us immediately. We will not be liable for information sent to a third party prior to notification of a change in mobile number or loss/theft of the mobile.

## 4. Contacting us

### 4.1 How do I contact you?

You can contact us using any of the contact details on our Website or by writing to the address at the end of these General Terms.

Please note that by accepting these General Terms you are agreeing that we may record telephone calls between us for quality and monitoring purposes, and you agree that we may use such call recordings as evidence of verbal agreements made between us over the telephone.

### 4.2 How do I send you any formal communication?

If you need to send us any formal communication (for example, a demand notice) this must be delivered by hand to a customer services representative at a Branch or sent by registered post to your Branch manager. If you send any communication by registered post it shall be deemed to be delivered 5 Working Days after it has been posted.

يرجى تذكر أن مراسلاتنا معكم قد تحتوي على معلومات سرية، وإذا كان باستطاعة أحد الدخول إلى بريدك الإلكتروني أو نظام الرسائل على هاتفك الشخصي، فقد يستطيع أيضاً الدخول إلى هذه الرسائل. لذلك نُحذركم مسبقاً أننا أمام أي شخص آخر عن أية خسائر نتيجة للرسائل التي نرسلها لك أو يسبب حدوث أي أخطاء أو أعطال في إرسال المعلومات لكم، إلا إذا كان هذا ناتجاً عن أي إهمال أو تقصير جسيم من طرفنا أو صادر عن فعل متعمد.

### ٢-٣ متى تقومون بإرسال رسائل نصية قصيرة لي؟

سوف نرسل لك تنبيهات عبر الرسائل النصية القصيرة للتواصل معك، وقد يشمل ذلك تنبيهك بمعاملات بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة الائتمان الخاصة بحساباتك عند تجاوز قيمة معينة، وعند حصول أحداث أخرى مثل استحقاق الوديعة لأجل الخاصة بك، أو تغيير الشروط العامة الخاصة بنا أو تغيير أي من المزايا أو الخدمات التي نعتقد أنك يجب أن تكون على دراية بها.

يمكنك أن تطلب منا التوقف عن إرسال رسائل نصية قصيرة وبناءً على ذلك سوف نتوقف عن إرسال أي تنبيهات بهذه الطريقة.

إن خدمة إرسال الرسائل النصية القصيرة هي نظام لتنبيهك فقط ولا يجوز أن تعتمد عليها بأي شكل من الأشكال.

### ٣-٣ هل ممكن أن تقوموا بتعديل خدمة ارسال الرسائل القصيرة للتنبيه؟

نعم، من الممكن أن نقوم بتعديل خصائص خدمة ارسال الرسائل القصيرة لتنبيهك في المستقبل أو أن نقوم بإيقافها مؤقتاً أو الفائها لأي سبب من الأسباب. ليس من الضروري أن نقوم بإرسال إشعار لك بأي تغيير على الخدمة قبل أن نحدث التعديل، ولكننا سوف نحاول إشعارك بالتعديل بعد نفاذه.

### ٤-٣ ماذا لو قمت بتغيير رقم هاتفي الخليوي أو في عند فقدان هاتفي الخليوي؟

إذا قمت بتغيير رقم هاتفك الخليوي أو عند فقدانه، يتوجب عليك إعلامنا بذلك فوراً. وبناءً على ذلك، فإننا لن نكون مسؤولين عن إرسال أي معلومات للغير قبل قيامك بإشعارنا بتغيير رقم هاتفك الخليوي أو سرقة/فقدان الهاتف الخليوي.

## ٤. الاتصال بنا

### ١-٤ كيف أقوم بالاتصال بكم؟

تستطيع الاتصال بنا عن طريق استخدام أي من تفاصيل الاتصال الواردة على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق الكتابة لنا على عنواننا الوارد في نهاية هذه الأحكام العامة.

يرجى العلم بأنه وبقبولك لهذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أننا قد نقوم بتسجيل مكالماتك الهاتفية بيننا وبينك لغايات المراقبة وضبط الجودة، وأنت توافق على أننا قد نستخدم هذه المكالمات كدليل على الاتفاق الذي تم بيننا والذي انعقد عبر الهاتف.

### ٢-٤ كيف أستطيع إرسال أية رسائل رسمية لكم؟

عند رغبتك في إرسال أية مراسلات رسمية لنا (على سبيل المثال، إشعار طلب)، يجب تسليمها باليد إلى ممثل خدمات العملاء في أحد فروعنا، أو إرسالها بالبريد المسجل إلى مدير أحد فروعنا. إذا قمت بإرسال أي مراسلات عبر البريد المسجل، فسوف تعتبر مُسلمة حسب الأصول بعد مرور ٥ أيام عمل من تاريخ إيداعها البريد.



## 5. How to raise a complaint

## 5.1 What do I do if I am not happy with the Service you are providing?

If we do not deliver the standard of service you expect, or if you think we have made a mistake, please let us know. Details of how to get in touch can be found on our website. We will then investigate the situation and, if necessary, set about putting matters right as quickly as possible.

In addition, we will take steps, where appropriate, to prevent a recurrence.

If you remain dissatisfied and would like further information about our process for resolving complaints please contact us at [customerexperienceuae@hsbc.com](mailto:customerexperienceuae@hsbc.com) or write to us at: Customer Experience team, HSBC Bank Middle East Limited, PO Box 66, Dubai, UAE.

## 5.2 What do I do if you cannot resolve my complaint or I am still unhappy after receiving your final response?

If we are unable to resolve your complaint to your satisfaction you may also complain to our regulator: Central Bank of the UAE ([www.centralbank.ae](http://www.centralbank.ae))

## 6. Closing your Account

## 6.1 How can I close my Account?

You can close your Account at any time by visiting one of our Branches and filling in an account closure form.

If you no longer live in the UAE and want to close your Account, you will need to visit one of our branches in your country of residency and fill in our account closure form. There may be additional steps that you have to take in order to close your Account and we will advise you of these at the time you request that your Account is closed.

You must repay any amount owed to us on your Account before we close your Account. Please note that it is a requirement of some of our products (e.g. home loans, personal loans etc) that you hold an Account with us. For this reason, if you want to close your Account, you will need to give consideration to how you will pay off any liabilities in relation to such products.

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

## 6.2 In what circumstances would you close my Account?

You agree we may close your Account immediately and without giving notice or reasons where:

- We do not have up to date or complete Know Your Customer documentation for you (or your Joint Account holders or other authorised signatory for your Account) or we have a concern from the documentation we have that we may breach a law or regulation or applicable international financial sanctions by keeping your Account open;
- A court or regulatory body asks us to do so;

## 1-0 ماذا أفعل في حال لم أكن راض عن الخدمات التي تقدمونها لي؟

إذا لم نقم بتقديم خدماتنا بالمستوى الذي تتوقعه أو إذا اعتقدت بأننا قد قمنا بخطأ معين، نرجو منك إعلامنا بذلك. يمكن العثور على طريقة الاتصال بنا على موقعنا الإلكتروني. عندها سنقوم بالتحقيق في الحالة المبلغ عنها وإذا دعت الحاجة سنقوم بوضع الأمور في نصابها بالسرعة الممكنة. بالإضافة إلى ذلك، فإننا سنقوم باتخاذ إجراءات معينة حيث يلزم ذلك لغايات منع تكرار حصول ذات الأمر.

في حال بقيت غير راض وتود الحصول على معلومات إضافية حول إجراءاتنا لحل الشكاوى يرجى الاتصال بنا على [customerexperienceuae@hsbc.com](mailto:customerexperienceuae@hsbc.com) أو الكتابة إلينا على: فريق إدارة تجربة العملاء، بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود، ص.ب. 66، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

## 2-0 ماذا أفعل إن لم تستطيعوا حل شكواي أو لو بقيت غير راض بعد استلامي لردكم النهائي؟

إذا لم تتمكن من إيجاد حل لشكواك بشكل مرضي لك فإنك تستطيع أن تتقدم بالشكوى للجهة التنظيمية والمشرفة وهي البنك المركزي للإمارات العربية المتحدة ([www.centralbank.ae](http://www.centralbank.ae))

## 1. إغلاق حسابك المصرفي

## 1-1 كيف يمكنني أن أغلق حسابي المصرفي؟

تستطيع إغلاق حسابك المصرفي في أي وقت عن طريق زيارتك لأي من فروعنا في وتعبئة طلب إغلاق حساب.

إذا لم تعد تسكن في الإمارات العربية المتحدة وتريد إغلاق حسابك، فإنه يتوجب عليك زيارة أحد فروعنا في البلد التي تقيم بها وتقوم بتعبئة طلب إغلاق الحساب. قد يكون هنالك خطوات إضافية قد يتوجب عليك اتباعها لإغلاق حسابك وسوف نقوم بإعلامك بهذه الخطوات في الوقت الذي سوف تطلب فيه إغلاق حسابك.

يتوجب عليك دفع أي مبلغ مستحق لنا على حسابك قبل أن نقوم بإغلاق حسابك. يرجى العلم أن بعض منتجاتنا تتطلب أن يكون لديك حساب لدينا (مثل الإقراض السكني والقروض الشخصية إلخ)، لهذا السبب إذا أردت إغلاق حسابك لدينا يتوجب عليك أن تأخذ بعين الاعتبار كيف ستقوم بتسديد كافة التزاماتك لمثل هذه المنتجات.

إن الرسوم والمصاريف المتعلقة بإغلاق الحساب و/أو المنتج قد يتم فرضها وتطبيقها في هذه الحالة. للمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة الموجودة على موقعنا الإلكتروني.

## 2-1 في أي ظروف يمكن أن تقوموا بإغلاق حسابي؟

أنك توافق على أننا قد نقوم بإغلاق حسابك المصرفي فوراً ودون إعطاء أي إشعار أو إبداء أي سبب عندما:

- لا يكون لدينا معلومات محدثة أو كاملة من مستندات اعرف عميلك (أو المالك المشترك لحسابك أو شخص مفوض بالتوقيع على حسابك) أو كان لدينا مخاوف حول المستندات التي لدينا والتي قد تخالف القانون أو الأنظمة أو عقوبات دولية مالية في حال بقاء حسابك مفتوح؛ أو
- يتم صدور قرار من المحكمة أو من جهة تنظيمية بإغلاق الحساب؛ أو

- You maintain a zero balance in your Account for 180 consecutive days or more;
- You give us incorrect information, act fraudulently or act dishonestly;
- You have not paid a debt owed to us on time;
- You have breached an agreement with us;
- You are convicted of a crime;
- We consider that you are operating the Account inappropriately;
- You are no longer a resident of the UAE;
- You do not provide us with information and/or documentation in relation to transactions (for instance to establish the source or use of the funds and the purpose of the transaction) when we ask for it; or
- We consider it absolutely necessary to close your Account.

You agree we may close your Account on 30 days' notice:

for any reason at our discretion.

### 6.3 Is a Court order required before you close my Account or end the relationship between us?

By agreeing to these General Terms, you agree that we may close your Account or end the relationship between us without the need to meet any other legal formalities. In particular, you agree that a Court order is not required in such circumstances.

### 6.4 What will happen when my Account is closed? What do I need to do?

When your Account is closed:

- You are responsible for cancelling payments into and out of your Account. If someone tries to make a payment into your Account after it has been closed we will take reasonable steps to return the payment to them;
- We will pay any money in the Account to you; and in some instances, including where we close your Foreign Currency Account, we may choose to pay such monies in AED Dirham using the HSBC Exchange Rate, irrespective of the currency in which such monies are held.
- You must destroy any unused cheques and your cards by cutting them into at least 6 pieces;
- You must replace any cheques you have made out to third parties with an alternative payment method\*; and
- If we pay any card or cheque payments authorised by you, or any charges relating to them, you will be responsible for these and must reimburse us as soon as we ask you.

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

- لا يوجد أموال في حسابك (الرصيد هو صفر) لمدة ١٨٠ يوماً متتالية؛ أو
- قيامك بإعطائنا معلومات غير صحيحة أو أن تقوم بالاحتيال أو أن تتصرف بسوء أمانة؛ أو
- لا تقوم بدفع دين في ذمتك لصالحنا عند حلول أجله؛ أو
- تقوم بالاخلال باتفاق أبرمته معنا؛ أو
- تتم إدانتك بجريمة؛ أو
- نجد بأنك تدير حسابك بطريقة غير مقبولة؛ أو
- لم تعد مقيم في الإمارات العربية المتحدة؛ أو
- لا تقوم بتزويدنا بمعلومات أو مستندات حول العمليات عند طلبنا ذلك (على سبيل المثال بيان مصدر الأموال أو استخدامها والسبب وراء العملية)؛ أو
- نعتقد بالضرورة الحتمية لإغلاق حسابك.

أنتك توافق على أننا قد نقوم بإغلاق حسابك خلال ٣٠ يوماً من إشعارك وذلك: لأي سبب بالاستناد لسلطتنا التقديرية.

### ٣-٦ هل يتوجب وجود قرار محكمة قبل إغلاق حسابي أو إنهاء العلاقة بيننا؟

بموافقتك على هذه الأحكام العامة فإنك توافق على أننا قد نقوم بإغلاق حسابك أو إنهاء العلاقة بيننا دون الحاجة لتحقيق أي متطلبات قانونية شكلية. وبالخصوص فإنك توافق على أنه من غير الواجب وجود قرار محكمة في مثل هذه الحالة.

### ٤-٦ ماذا سيحدث عند إغلاق حسابي؟ وماذا يتوجب علي عمله؟

عند إغلاق حسابك:

- أنت مسؤول عن إلغاء أي دفعات من أو إلى حسابك. وفي حال قام أي طرف بمحاولة لدفع أي دفعة بعد إغلاق الحساب سوف نقوم بإجراء الخطوات اللازمة لإعادة الأموال إليهم؛ و
  - سوف نقوم بدفع أي أموال في الحساب لك؛ وفي بعض الحالات، بما في ذلك قيامنا بإغلاق حساب لك بالعملة الأجنبية، فإننا قد نختار دفع هذه الأموال بالدرهم الإماراتي باستخدام سعر الصرف لدى HSBC، بغض النظر عن العملة التي يتم الاحتفاظ بهذه الأموال وفقاً لها.
  - يتوجب عليك إتلاف أي شيكات غير مستعملة وبطاقاتك عن طريق قصهم إلى ٦ قطع على الأقل؛ و
  - يتوجب عليك تبديل أي شيكات قمت بتحريرها للغير باستخدام أسلوب دفع آخر\*؛ و
  - إذا قمنا بدفع أي دفعات متحققة بموجب بطاقات أو شيكات صادرة من قبلك أو أي رسوم متعلقة بها، سوف تكون أنت المسؤول أمامنا لإيفائها لنا في أسرع وقت نطلبها منك.
- يتوجب عليك أن تدفع لنا أي مبالغ مستحقة لنا على حسابك قبل أن نقوم بإغلاق حسابك.

**\*Please note that your Account closure (and any period that your Account may be blocked or frozen before it is closed) may result in cheques drawn on your Account not being honoured / processed. There may be serious consequences to this – please see section 18 for further details.**

If we give you notice that we are closing your Account, we will usually write to you and enclose a further information document that will explain in detail what happens next.

### **6.5 What will happen to my Jade/Premier/Advance/Personal Banking Account benefits if my Account is closed?**

If your Account is closed, any benefits attaching to the Account will be withdrawn.

### **6.6 When will you freeze or block or put a hold on my Account?**

We will freeze or block your Account or put it on hold if:

- a Court or regulator tells us to do so;
- we reasonably believe that you have or may shortly lose your entitlement to reside in the UAE;
- we reasonably believe that you have or may shortly lose your primary source of income or have stopped transferring your salary to us;
- you are due to pay monthly installments for a loan product and you receive advance payments of your salary into your Account (for example if you are a school teacher and you get paid your salary for the months of the summer holidays in a lump sum in advance of the holiday period, we will put a hold on the amounts corresponding to the monthly installments your advance salary payment needs to cover);
- you die and we either receive a copy of the death certificate, or where we have been notified of your death from sources we believe are true;
- we suspect a money laundering, fraud or other Financial Crime has been committed in respect of your Account or we believe that the continued operation of your Account would breach international financial sanctions;
- your Know Your Customer documentation is not up to date;
- we believe there is another legal or regulatory reason why it is necessary to do so; or
- your Account is in the process of being closed.

**If you lose your primary source of income or you intend to leave the UAE, it is your responsibility to get in touch with us as soon as possible in order to avoid any restrictions being placed on your Account and to discuss how you intend to pay off your debts.**

**In the event that your Account is closed or restricted by us, it is your responsibility to ensure that any outward payments made from your Account (including regular payments, such as standing instructions and direct debits, for instance regular**

**\* يرجى العلم بأن إغلاق حسابك (وأى مدة كان فيها حسابك مجمداً أو موقوف قبل إغلاقه) قد يترتب عليه أن لا يتم الوفاء بشيكات مسحوبة على حسابك أو حتى التعامل معها . إن مثل هذا الأمر قد يترتب عليه نتائج جدية، لذلك يرجى الاطلاع على القسم (١٨) للمزيد من التفاصيل.**

إذا قمنا بتوجيه إشعار لك بأننا سوف نقوم بإغلاق حسابك فإننا عادة نقوم بإرسال مستند خطي يتضمن معلومات إضافية تشرح بالتفاصيل ماذا سيحصل بعد ذلك.

### **0-1 ماذا يحصل لمميزات حساب Jade/Premier/Advance/الخدمات المصرفية الشخصية الخاص بي في حال إغلاق حسابي؟**

إذا تم إغلاق حسابك فإن أي مزايا مرتبطة به سوف يتم سحبها.

### **1-1 متى تقومون بتجميد أو حجب أو توقيف حسابي؟**

سوف نقوم بتجميد حسابك أو حجه أو توقيفه عند:

- صدور قرار محكمة أو قرار من الجهة التنظيمية والمشرفة على أعمالنا؛ أو
- إذا كان منطق الأمور يحملنا على الاعتقاد أنك قد تفقد حقك بالإقامة قريباً في الإمارات العربية المتحدة؛ أو
- حملتنا الظروف على الاعتقاد بأنك قد تفقد مصدر ذلك الرئيسي قريباً أو أنك توقفت عن تحويل راتبك إلينا؛ أو
- إذا تحقق عليك دفعات شهرية بموجب قرض وكنت قد استلمت دفعات مبكرة من راتبك على حسابك (على سبيل المثال لو كنت أستاذ مدرسة وكنت تستلم كامل رواتب أشهر العطلة الصيفية مقدماً سنقوم عندها بوضع ما يعادل الدفعات المستحقة في ذمتك عن أشهر العطلة الصيفية التي يتوجب أن يغطيها راتبك)؛ أو
- عند وفاتك وحصولنا إما على نسخة عن شهادة الوفاة، أو إخطارنا بوفاتك من مصادر نعتقد أنها صحيحة؛
- في حال وجود شكوك لدينا حول ارتكاب أي عمليات غسيل أموال، أو احتيال أو أي جريمة مالية أخرى ذات علاقة بحسابك أو لاعتقادنا بأن استكمال تشغيل حسابك قد يتسبب بالإخلال بأنظمة عقوبات مالية دولية؛ أو
- إن كانت المعلومات المتعلقة بمعرفة عميلك غير محدثة؛ أو
- لاعتقادنا بوجود أسباب قانونية أو تنظيمية أخرى تستدعي إغلاق الحساب؛ أو
- أن حسابك كان في طور عملية الإغلاق.

**إذا فقدت مصدر دخلك الأساسي أو كنت تعتزم مغادرة الإمارات العربية المتحدة، فإنه يقع على عاتقك مسؤولية الاتصال بنا في أقرب وقت ممكن لتجنب أي قيود يتم وضعها على حسابك ولمناقشة كيف تنوي سداد ديونك.**

**في حالة إغلاق أو تقييد حسابك من قبلنا، فإنه يقع على عاتقك مسؤولية ضمان تمويل أي مدفوعات خارجية تتم من حسابك من مصدر آخر (بما في ذلك الدفعات العادية، مثل**

insurance premium payments) are funded from another source.

**We will not be responsible if inward payments are not credited or outward payments are not made because your Account is restricted or closed and this causes you loss.**

## 7. Your information

### 7.1 What is the importance of this section?

This section is important because it explains how we will handle your Customer Information.

Please read this section carefully as it affects the way your Customer Information is treated, how and with whom it is shared and disclosed.

By accepting these General Terms you agree that the treatment of your Customer Information will be in accordance with this section.

Any consents, authorisations and permissions that you have already given to us in relation to your information will continue to apply, in addition to the consents you give us pursuant to this section.

### 7.2 When will you disclose my information?

Customer Information will not be disclosed to anyone (including other members of the HSBC Group), other than where:

- we are legally required to disclose;
- we have a public duty to disclose;
- our, or an HSBC third party's, legitimate business purposes require disclosure;
- the disclosure is made with your consent; or
- it is disclosed as set out in these General Terms.

### 7.3 What will you do with my information?

You agree that we (including other members of the HSBC Group and our third party service/benefit providers) may collect, use and share Customer Information (including relevant information about you, your transactions, your use of our products and services, and your relationships with the HSBC Group and our third party service/benefit providers).

### 7.4 How will you collect my information?

Customer Information may be requested by us or on our behalf (including from third party service/benefit providers) or that of the HSBC Group, and may be collected from you directly, from a person acting on your behalf, from other sources (including from publicly available information and our third party service/benefit providers), and it may be generated or combined with other information available to us or any member of the HSBC Group.

التعليمات الدائمة والخصوم المباشرة، على سبيل المثال دفعات أقساط التأمين العادية).

لسنا مسؤولين عن خسارتك الناجمة عن عدم قيد دفعاتك الواردة أو الصادرة بسبب تقييد حسابك أو إغلاقه.

## ٧. معلوماتك

### ٧-١ ما هي أهمية هذا القسم؟

هذا القسم مهم لأنه يبين لك كيف سنقوم بالتعامل مع معلوماتك كعميل لدينا.

يرجى قراءة هذا القسم بتمعن حيث أنه يؤثر على طريقة التعامل مع معلوماتك كعميل ومع من وكيف سيتم مشاركتها والافصاح عنها.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة فإنك توافق على أن التعامل مع معلوماتك كعميل سوف يتم وفقاً لهذا القسم من الأحكام العامة.

إن أي موافقات وتفويضات وأذونات قمت بمنحها لنا فيما يتعلق بمعلوماتك كعميل ستبقى نافذة بالإضافة إلى الموافقات التي ستمنحها لنا بموجب هذا القسم.

### ٧-٢ متى تقومون بالافصاح عن معلوماتي؟

لن يتم الافصاح عن معلومات العميل لأي شخص (بما في ذلك أعضاء آخرين من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)) إلا عندما:

- نكون ملزمين بموجب القانون بالافصاح؛ أو
- يكون لدينا واجب عام يحتم علينا الإفصاح؛ أو
- تكون غاياتنا التجارية المشروعة أو غايات الغير من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) تتطلب الإفصاح؛ أو
- يتم الإفصاح بالاستناد على موافقتك.
- يتم الإفصاح عن أي معلومات كما هو مبين في هذه الأحكام العامة.

### ٧-٣ لماذا ستفعلون بياناتي؟

إنك توافق على أننا (بما في ذلك أي أعضاء آخرين من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) أو مزودي الخدمة/الفوائد من الأطراف الأخرى) قد نقوم بجمع واستخدام ومشاركة بياناتك كعميل (بما في ذلك أي معلومات ذات علاقة بك وبعملياتك واستخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا وعلاقتك مع مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) أو مزودي الخدمة/الفوائد من الأطراف الأخرى).

### ٧-٤ كيف تقومون بجمع بياناتي؟

إن بيانات العميل قد يتم طلبها من قبلنا أو من قبل أحد النياية عنا (بما في ذلك مزودي الخدمة/الفوائد من الأطراف الأخرى) أو من قبل مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) أو قد يتم الحصول عليها منك مباشرة أو من شخص ينوب عنك أو من أي مصادر أخرى (بما في ذلك المعلومات المعروفة لدى العامة أو مزودي الخدمة/الفوائد من الأطراف الأخرى لدينا)، كما قد يتم إنشائها أو استخراجها أو دمجها مع معلومات أخرى متوفرة أو لأي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC).

## 7.5 For what purposes will you process my information?

You agree that we (including other members of the HSBC Group) may process, transfer, and disclose Customer Information in connection with the following purposes:

- the provision of services, benefits and to approve, manage, administer or effect any transactions that you request or authorise,
  - meeting Compliance Obligations;
  - conducting Financial Crime Risk Management Activity;
  - collecting any amounts due and outstanding from you;
  - conducting credit checks and obtaining or providing credit references;
  - enforcing or defending our rights, or those of a member of the HSBC Group;
  - for our internal operational requirements or those of the HSBC Group (including credit and risk management, system or product development and planning, insurance, audit and administrative purposes); and
  - maintaining our overall relationship with you (including marketing or promoting financial services or related products and market research),
- (together referred to as the “**Purposes**”).

## 7.6 Who will you share my information with?

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

- any member of the HSBC Group;
- any sub-contractors, agents, service providers (including our third party product providers such as insurance providers), or associates of the HSBC Group (including their employees, directors and officers);
- any Authorities, in response to their requests;
- persons acting on your behalf, payment recipients, beneficiaries, account nominees, intermediary, correspondent and agent banks, clearing houses, clearing or settlement systems, market counterparties, upstream withholding agents, swap or trade repositories, stock exchanges, companies in which you have an interest in securities (where such securities are held by us for you);
- any party to a transaction acquiring interest in, or assuming risk in, or in connection with, the Services;
- other financial institutions, the Al Etihad Credit Bureau and other credit bureaus or credit reference agencies as we choose to use from time to time for the purposes of obtaining

## 0-7 ما هي الغايات التي سوف تقومون من أجلها بمعالجة معلوماتي؟

إنك توافق على أننا (بما في ذلك أي أعضاء آخرين من مجموعة إتش إس بي سي) (HSBC) قد نقوم بمعالجة و تحويل والإفصاح عن معلوماتك كعميل فيما يتعلق بالغايات التالية :

- تقديم الخدمات والمزايا والفوائد والموافقة أو إدارة أو تطبيق أو تنفيذ أي عملية طلبها أو توافق عليها؛ و
  - (ب)تحقيق التزامات الامتثال؛ و
  - (ج) تنفيذ أي من أنشطة إدارة مخاطر الجرائم المالية؛ و
  - (د) تحصيل أي مبالغ مستحقة وغير مسددة من قبلك؛ و
  - (هـ)إجراء تحقق من الوضع الائتماني والحصول على إعطاء معلومات ائتمانية؛ و
  - (و) تنفيذ أو الدفاع عن حقوقنا أو أي من حقوق أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)؛ و
  - (ز) لغايات متطلباتنا التشغيلية الداخلية أو متطلبات مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) (بما في ذلك إدارة المخاطر والائتمان، والتخطيط والتطوير لنظام أو منتج، و التأمين، و غايات التدقيق والإدارة)؛ و
  - (ح) الحفاظ على علاقتنا بكافة جوانبها اتجاهك (بما في ذلك التسويق والدعاية لخدماتنا المالية أو المنتجات ومسح السوق ذو العلاقة)،
- (يتم الإشارة إلى الغايات المذكورة أعلاه مجتمعين بـ «الغايات»).

## 7-6 مع من سوف تتم مشاركة معلوماتي؟

إنك توافق بأننا عند الحاجة والضرورة ولتحقيق الغايات قد نقوم بتحويل والإفصاح عن أي من معلوماتك كعميل إلى متلقيين المعلومات التاليين بشكل عالمي (والذين قد يقومون أيضا بمعالجة وتحويل والإفصاح عن مثل هذه المعلومات لتحقيق الغايات):

- أي عضو من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)؛ و
- (ب)أي مقاول من الباطن أو وكيل، أو مزود خدمة (بما في ذلك مزودي منتجات الطرف الثالث مثل مزودي خدمات التأمين)، أو شركاء مجموعة HSBC (بما في ذلك موظفيها ومديروها ومسؤوليها)؛
- (ج) أي سلطات رسمية لغايات الإجابة على طلباتهم؛ و
- (د) أي أشخاص يتصرفون بالنيابة عنك، أو متلقي لدفعات من المال، أو مستفيدين، أو أشخاص مسمون لغايات إدارة الحساب، أو وسطاء، أو المراسلين أو البنوك الوكيلية أو غرف المقاصة أو أنظمة التسوية أو أطراف السوق المتقابلة، أو (upstream withholding agents)، أو (swap or trade repositories)، أو البورصات، أو الشركات التي تتعامل معها من خلال الأوراق المالية (حيث أن هذه الأوراق المالية يتم إدارتها من قبلنا لمصلحتك)؛ و
- (هـ)أي طرف في عملية قد يتأتى له منها مصلحة، أو يتحمل مخاطرة ناجمة عن الخدمة أو ترتبط بها؛ و
- (و) أي منشأة مالية مثل مكتب الاتحاد للائتمان وأي مكاتب أخرى للائتمان أو وكالات الائتمان المرجعية والتي نختار التعامل معها للحصول على معلومات ائتمانية أو الإفصاح عنها وأي



معلومات أخرى؛ و

(ز) الغير ممن يقومون بإدارة صندوق مالي معين يقدم خدمات إدارة الممتلكات لك؛ و

(ح) أي وكيل أسهم نقوم نحن بتعريفك عليه أو نحول عليه بعض المهتمين بالأسهم؛ و

(ط) أي أمر يتعلق بأعمال إتش إس بي سي (HSBC) أو تحويلها أو التصرف بها أو الاندماج أو الاستحواذ،

وأينما كان المذكورون أعلاه موجودين بما في ذلك أي دول خارج الإمارات العربية المتحدة وأي اختصاصات قضائية لا يوجد فيها قوانين مشابهة أو أي قوانين لحماية المعلومات.

## ٧-٧ هل ستلجأون لاستخدام مكاتب الائتمان؟

نعم. أنت توافق أنه:

- يمكننا استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر عامة ووكالات/مكاتب ائتمان مرجعية من أجل:

- للتحقق من هويتك؛
- لتقييم مدى ملاءمتك للحساب؛
- لتقديم الخدمات والموافقة على أي معاملات تطلبها أو تفوض بها، أو إدارتها أو توجيهها أو تنفيذها؛
- لتحصيل أية مبالغ مستحقة منك؛ و
- للحفاظ على علاقتنا الكلية معك (بما في ذلك التسويق أو الترويج للخدمات المالية أو المنتجات ذات الصلة وأبحاث السوق)، و

خلال مدة حسابك أو أي تسهيل ائتماني نقدمه لك، يحق لنا على أساس مستمر طلب تقرير من أية وكالة/مكتب ائتمان مرجعي لتقييم قدرتك على الوفاء بالتزاماتك المالية، دون الحصول على موافقة منك.

بالإضافة، ممكن ان نشارك معلوماتك مع وكالات خارجية لتحصيل الديون مفوضة من إتش إس بي سي (HSBC) لغايات تحصيل اي ديون مستحقة في ذمتك لنا.

## ٨-٧ هل ستقومون بإعطاء أي معلومات/مرجعية لبنوك أخرى؟

سوف نطلب الحصول على موافقتك قبل قيامنا بتزويد أي بنك بمعلومات مرجعية حولك.

## ٩-٧ ماذا سيحدث في حال لم أبقكم على اطلاع على معلوماتي المحدثة أو في حال رفضت إعطاءكم معلومات تطلبونها؟

في حال:

- لم تقم بتزويدنا بمعلومات العميل التي نطلبها بشكل فوري؛ أو
- إنك امتنعت أو سحبت أي موافقات قد نحتاجها لمعالجة أو تحويل أو الإفصاح عن معلوماتك كعميل لتحقيق الغايات (باستثناء الغايات المتعلقة بالتسويق والدعاية للمنتجات والخدمات المقدمة لك)؛ أو
- توفر لدينا أو لدى أي عضو من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) شكوك بوجود جريمة مالية أو خطر متصل بذلك،

فإننا قد:

or providing credit references and other information;

g. any third party fund manager who provides asset management services to you;

h. any introducing broker to whom we provide introductions or referrals; and

i. in connection with any HSBC business transfer, disposal, merger or acquisition,

wherever located, including in jurisdictions other than the UAE and jurisdictions which do not have equivalent or any data protection Laws.

## 7.7 Will you use Credit Bureaus?

Yes. You agree:

- that we can use information obtained from public sources and credit reference agencies/bureaus:

- to verify your identity;
- to assess your suitability for an Account;
- for the provision of services and to approve, manage, administer or effect any transactions that you request or authorise;
- to collect any amounts due and outstanding from you; and
- to maintain our overall relationship with you (including marketing or promoting financial services or related products and market research); and

- during the term of your Account or any facility we provide to you, we may on an ongoing basis request a report from a credit reference agency/bureau to assess your ability to meet your financial commitments, without any further consent from you.

In addition, we may share your information with HSBC-authorized external debt collection agencies for the purposes of collection of any overdue debts you may owe to us.

## 7.8 Will you provide a reference to another bank about me?

We will obtain your consent before providing a reference to another bank about you.

## 7.9 What happens if I do not keep you updated with changes to my information or if I refuse to give you information you request from me?

If:

- you fail to provide promptly Customer Information that we request; or
- you withhold or withdraw any consents that we may need to process, transfer or disclose Customer Information for the Purposes (except for purposes connected with marketing or promoting products and services to you); or
- we have, or a member of the HSBC Group has, suspicions regarding Financial Crime or an associated risk,

we may:

- be unable to provide new, or continue to provide all or part of the, Services to you and reserve the right to end our relationship with you;
- take actions necessary for us or a member of the HSBC Group to meet the Compliance Obligations; and/or
- block, transfer or close your account(s) where permitted under the Law.

In addition, if you fail to supply promptly your, or a Connected Person's, Tax Information and accompanying statements, waivers and consents, as may be requested, then we may make our own judgement with respect to your status, including whether you are reportable to a Tax Authority. Such action may mean we or other persons are required to withhold amounts as may be legally required by any Tax Authority and pay such amounts to the appropriate Tax Authority.

### 7.10 What if my information changes?

You agree to inform us promptly, and in any event within 30 days, in writing if there are any changes to Customer Information supplied to us or a member of the HSBC Group from time to time, and to respond promptly to any request for Customer Information from us or a member of the HSBC Group.

### 7.11 What if I give you someone else's information?

By agreeing to these General Terms, you are confirming that every person whose information (including Personal Data or Tax Information) you have provided to us or a member of the HSBC Group has (or will at the relevant time have) been notified of and agreed to the processing, disclosure and transfer of their information as set out in these General Terms.

### 7.12 How will my information be protected?

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

### 7.13 What about banking secrecy Laws and regulations?

By agreeing to these General Terms, you are expressly giving us your consent to share your information as described in these General Terms and you are expressly giving up any right to secrecy you have under banking secrecy Laws and regulations in the UAE and in other jurisdictions ("Banking Secrecy Laws and Regulations"). You expressly agree not to hold us or any member of the HSBC Group (including any officers, staff and third party agents) liable in relation to such Banking Secrecy Laws and Regulations, unless we have acted fraudulently or with willful misconduct or gross negligence.

### 7.14 What happens to my information if my Account is closed and/or my relationship with you ends?

This section of these General Terms will continue to apply even if we (or any other member of the HSBC Group) end the relationship with you and/or your Account is closed.

(أ) لا نكون قادرين أن نقدم أو أن نستمر بتقديم جزء أو كامل الخدمات لك كما أننا سوف نحفظ بحقنا بإنهاء العلاقة فيما بيننا؛ و/أو

(ب) نقوم باتخاذ إجراءات لازمة لنا أو لأي من أعضاء مجموعة إنتش إس بي سي (HSBC) لغايات تحقيق التزامات الامتثال؛ و/أو

(ج) نقوم بحجب أو تحويل أو إغلاق حسابك/حساباتك في الحالات التي يجيزها القانون.

بالإضافة إلى ذلك، فإنك إن لم تقم أنت أو أي شخص مرتبط بك أو بحسابك بتزويدنا فوراً بمعلومات ضريبية وكشوفات مرافقة وتنازلات وموافقات قد نطلبها منك، فإننا قد نتخذ قراراً فيما يتعلق بوضعك بما في ذلك ضرورة قيامنا بالإبلاغ عن مخالفتنا للسلطة الضريبية المختصة. إن مثل هذا الاجراء قد يعني أننا (أو أي شخص آخر) ملزمين بحجز مبالغ يتطلب القانون حجزها من قبل أي سلطة ضريبية ودفع هذه المبالغ للسلطة الضريبية المعنية.

### ١٠-٧ ماذا لو تغيرت معلوماتي؟

إنك توافق على أن تقوم بإعلامنا فوراً وفي أي حال خلال مدة أقصاها ٣٠ يوماً وبشكل كتابي عن وجود أي تعديل على معلومات العميل الخاصة بك والتي قمت بتزويدنا بها أو لأي من أعضاء مجموعة إنتش إس بي سي (HSBC) من وقت لآخر، وأن تقوم بالرد فوراً على أي طلب للحصول على معلومات العميل سواء من قبلنا أو من قبل أي من أعضاء مجموعة إنتش إس بي سي (HSBC).

### ١١-٧ ماذا لو قمت بإعطائك معلومات شخص آخر؟

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك تقر وتؤكد بأن جميع المعلومات المقدمة لنا أو لأي من أعضاء مجموعة إنتش إس بي سي (HSBC) من قبلك حول أي شخص (بما في ذلك البيانات الشخصية أو الضريبية الخاصة بهم) قد قمت بإبلاغنا إياها بعد قيامك بالحصول على موافقتهم حول قيامنا بمعالجة والإفصاح وتحويل هذه المعلومات كما هو موضح في هذه الأحكام العامة.

### ١٢-٧ كيف سوف تتم حماية معلوماتي؟

سواء كانت هذه المعلومات قد تمت معالجتها في الامارات العربية المتحدة أو خارجها، فإن معلومات العميل سوف تتم حمايتها بموجب نظام صارم يضمن السرية والأمان للمعلومات، يلتزم به جميع أعضاء مجموعة إنتش إس بي سي (HSBC) وموظفيها والغير ممن هم خاضعون لها.

### ١٣-٧ ماذا عن قوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية؟

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك تمنحنا صراحة موافقتك لمشاركة معلوماتك كما هو موضح في هذه الأحكام العامة كما أنك تتنازل صراحة عن أي حقوق ممنوحة لك بموجب قوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية في الامارات العربية المتحدة وفي أي دول أخرى («قوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية») وأنتك توافق أيضاً على عدم تحميلنا أو أي من أعضاء مجموعة إنتش إس بي سي (HSBC) (بما يتضمن أي مدراء أو موظفين وأي أطراف ثالثة يعملون كوكلاء) أي مسؤولية فيما يتعلق بقوانين وأنظمة سرية المعلومات المصرفية، إلا إذا كنا قد تصرفنا بطرق احتيالية أو بسوء تصرف متعمد أو نتيجة إهمال جسيم.

### ١٤-٧ ماذا يحصل للمعلومات الخاصة بي في حال إغلاق حسابي و/أو إنهاء علاقتي معكم؟

إن هذا القسم من الأحكام العامة سوف يظل نافذاً حتى لو قمنا نحن (أو أي من أعضاء مجموعة إنتش إس بي سي (HSBC)) بإنهاء العلاقة بيننا و/أو تم إغلاق حسابك لدينا.

## 8. Protecting your Account

### 8.1 What must I do to keep my Account safe and secure?

You must take all reasonable precautions to keep your cards, security details (especially your PIN), cheque book, HSBC Secure Key and other security tools safe and to prevent fraudulent use of them. Further details about your HSBC Secure Key and ways to protect your Account can be found on our Website.

If you no longer require your cards or unused cheques, please destroy them securely (cutting them into at least 6 pieces).

We will ask you to help us and the police (including reporting to the police) or other Authorities and third parties with any investigation into the suspected misuse of your cards, security details, cheques, HSBC Secure Key or other security tools. By agreeing to these General Terms, you agree that we may disclose information about your Account to the police, other Authorities and/or relevant third parties to help us recover or prevent losses.

### 8.2 What should I do if my Debit Card, cheque book or HSBC Secure Key is lost or stolen or I think someone else knows my security details?

If your Debit Card, cheque book, HSBC Secure Key, other security tools or your security details (for instance your PIN) have been lost or stolen or you suspect someone has tried to use them you must call us straight away using the numbers listed on the Telephone Banking section on our Website, on the back of your cards or on HSBC Mobile Banking or visiting one of our Branches.

We will not be liable for any losses incurred prior to you telling us that your Debit Card, cheque book, HSBC Secure Key, other security tools or your security details have been lost or stolen (see section 20 for further information). If you subsequently find anything that you have reported as being lost or stolen, you must not use it again.

## 9. Balance information and statements

### 9.1 When will I get an Account statement?

We will either deliver a paper statement for your Account to the address we have on our records for you or your statement will be available to view within Personal Internet Banking or sent by any other electronic means at least every month (unless you have asked us for a different frequency of statements). You are responsible for updating your contact details to ensure you receive statements from us.

If you have lost one of your monthly statements, you can ask us for a duplicate of your statement. There may be a charge for this service – please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for details of our fees and charges.

## ٨. حماية حسابك المصرفي

### ٨-١ ماذا يجب أن أفعل لإبقاء حسابي آمن ومحمي؟

يتوجب عليك إتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة لإبقاء بطاقتك و تفاصيل الأمن الخاصة بك (خصوصاً كلمة السر) ودفتر الشيكات وكلمة المرور الآمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) وأدوات الحماية الأخرى في مكان آمن لتمنع أي استعمال لها بطرق احتيالية. يمكنك أن تجد معلومات إضافية حول كلمة المرور الآمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) وكيفية حماية حسابك على موقعنا الإلكتروني. إذا لم تعد تحتاج لبطاقتك أو الشيكات غير المستعملة من دفتر شيكاتك، يرجى منك القيام بإتلافها بشكل آمن (قصهم على الأقل إلى ٦ قطع).

سوف نطلب منك أن تقدم المساعدة لنا وللشرطة (بما في ذلك تقديم بيان للشرطة) أو لأي سلطة أخرى أو الغير ذو علاقة في أي تحقيق يتعلق بإساءة استعمال بطاقتك وتفاصيل الأمن الخاصة بك والشيكات وكلمة المرور الآمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) وأدوات الحماية الأخرى. بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أننا قد نقوم بالإفصاح عن معلوماتك للشرطة أو لأي سلطة أخرى أو الغير ذو علاقة وذلك لمساعدتنا في تعويض الخسائر أو منعها.

### ٨-٢ ماذا يتوجب علي أن أفعل إذا فقدت أو سرت مني كلمة المرور الخاصة بي أو بطاقة الدفع الخاصة بي أو دفتر الشيكات أو اعتقدت بأن شخص آخر يعلم تفاصيل الأمن الخاصة بي؟

إذا تم فقدان أو سرقة بطاقة الدفع الخاصة بك أو دفتر الشيكات أو كلمة المرور الآمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) أو أدوات الحماية الأخرى أو تفاصيل الأمن الخاصة بك (خصوصاً كلمة السر) أو إذا اعتقدت بأن شخص آخر قد حاول استخدامها، فإنه يتوجب عليك أن تقوم بمكالمتنا فوراً على الأرقام الواردة في قسم التعاملات المصرفية بواسطة أرقام الهواتف الواردة على موقعنا الإلكتروني أو على ظهر أي من بطاقتك أو على التعامل المصرفي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) عبر الهاتف الخليوي أو زيارة أي من فروعنا.

إننا لن نتحمل أي مسؤولية بأي شكل من الأشكال عن أي خسائر نتجت قبل أن تقوم بتبليغنا عن فقدان أو سرقة بطاقة الدفع الخاصة بك أو دفتر الشيكات أو كلمة المرور الآمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) أو أدوات الحماية الأخرى أو تفاصيل الأمن الخاصة بك (يرجى الاطلاع على القسم ٢٠ للمزيد من المعلومات). عند عثورك على أي من البطاقات أو الأشياء التي فقدت وتخص حسابك لدينا، يجب عليك عدم استعمالها مرة أخرى.

## ٩. معلومات وكشوفات الحساب

### ٩-١ متى أحصل على كشف حساب؟

سوف نقوم بإرسال ورقة بكشف الحساب إلى العنوان الموجود لدينا في سجلاتنا لك أو أن كشف حسابك سيكون متوفر للاطلاع عليه من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت أوتم إرساله بأي وسيلة إلكترونية كل شهر على أقل تقدير (إلا إذا قمت بطلب تكرار مختلف للحصول على كشف الحساب). يتوجب عليك أن تحرص على تحديث تفاصيل الاتصال بك للتأكد من استلام كشف حسابك المرسل لك من قبلنا.

إذا فقدت أحد كشوفات الحساب لأي من الأشهر يمكنك أن تطلب منا أن نقوم بإرسال نسخة أخرى من الكشف. من الممكن أن يتم احتساب رسم اضافي لمثل هذه الخدمة (يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفات على موقعنا الإلكتروني للمزيد من التفاصيل حول رسومتنا ومصاريفنا).

## ٢-٩ ما الفرق بين «الرصيد» و«الرصيد المتوفر» في حسابي؟

إن «الرصيد» في حسابك يمثل الرصيد الحالي ولكن قد يتضمن أيضاً دفعات لا تزال في طور المعالجة (على سبيل المثال دفعات البطاقات الائتمانية التي لم يتم تسديدها بعد) كما أنه لا يتضمن أي مبلغ من المال تم الحصول على الموافقة المسبقة بخصوصه بموجب حساب جاري مدين.

أما «الرصيد المتوفر» في حسابك فيمثل مقدار المبالغ التي يمكن سحبها واستخدامها ويحتسب من ضمنها أيضاً أي مقدار من المال تم الحصول على الموافقة المسبقة عليه بموجب حساب جاري مدين اتفقنا عليها. وبمعنى آخر فهو الرصيد المتواجد في حسابك والذي يمكنك سحبه من الحساب.

## ٣-٩ هل هناك وقت محدد للإستفسار حول أي قيد في كشف حسابي؟

يتوجب عليك التحقق من كشف الحساب الذي يصلك فور وصوله اليك. وفي حال وجدت أي بند في كشف حسابك لا تستطيع التعرف عليه أو تعتقد بعدم صحته، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك خلال ٣٠ يوماً من تاريخ كشف الحساب.

إذا اتفقنا على وجود خطأ في كشف الحساب، فإننا سوف نقوم باتخاذ الخطوات اللازمة لتصحيحه، وقد نحتاج لأن نقوم بإجراء تحقيق وقد نطلب منك إعطاءنا المزيد من المعلومات أو المستندات الداعمة.

إذا لم تقم بإعلامنا بالبند المعني خلال مدة ٣٠ يوماً من تاريخ كشف الحساب، فإننا سوف نفترض قبولك بمحتوى كشف الحساب حيث أننا لا نقوم عادة بالتحقيق أو بتصحيح أي بند مختلف عليه إلا إذا اعتقدنا أننا قد قمنا بإجراء خاطئ.

## ٤-٩ ماذا يحصل في حال حصول أي شخص على قرار محكمة ضدي أو على حسابي؟

إذا تم إشعارنا بقرار محكمة فإنه يتوجب علينا التقيد بهذا القرار وتنفيذه. وهذا قد يعني بأنه يتوجب علينا اقتطاع مبالغ من حسابك أو أن بعض الدفعات قد لا يتم تنفيذها من قبلنا أو قد يتم عكسها.

## ٥-٩ هل سأستلم أي اشعار مسبق عن أي دفعات مستحقة سيتم ايداعها في حسابي؟

من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت يمكنك أن تطلع على أي دفعات مستحقة سوف يتم ايداعها في حسابك قبل يوم عمل واحد من ظهورها على كشف حسابك. وقد يتم استرجاع هذه الدفعات أو إعادة طلبها من قبل الشخص الذي يقوم بدفعها وقد لا يتم قيدها على كشف حسابك.

## ١٠. الحسابات المصرفية المشتركة

### ١٠-١ في حال كان لدي حساب مشترك هل يتوجب علينا إعطاءكم أوامر مشتركة لإجراء دفعات بخصوص هذا الحساب؟

قد يتم تشغيل حسابك المشترك من قبل أي من أصحاب الحساب المشترك دون الحصول على تعليمات أو تأكيد الآخر. ونطلق عليه التفويض بتوقيع «إما/أو». وسنوافق على التعليمات (بما في ذلك تعليمات الدفع وتعليمات «إيقاف الدفع») الصادرة عن أي من أصحاب الحساب المشترك فيما يتعلق بالحساب المشترك، دون الحصول على تأكيد من أصحاب الحساب المشترك الآخرين.

ربما تكون قد اخترت في الماضي إجراء حسابك المشترك بتفويض توقيع «و»، ما يعني أنه يجب على كل أصحاب الحساب المشترك إعطائنا التعليمات معاً. وفيما يتعلق بتفويض توقيع «و»، فسنوافق حصراً على التعليمات المرفقة بدليل يثبت موافقة جميع أصحاب الحساب المشترك. ولن نتصرف بموجب أي تعليمات صادرة عنك «لوقف الدفع» ما لم يكن لدينا موافقة كافة أصحاب

## 9.2 What is the difference between the “balance” and “available balance” on my Account?

The “balance” on your Account represents the current balance, but may also include payments that are still being processed (for example card payments that are yet to be debited) and does not include the amount of any pre-authorized Overdraft we have agreed.

The “available balance” on your Account represents the amount of cleared funds in your Account and takes into account any pre-authorized Overdraft we have agreed, i.e. it is the balance in your Account that is available for you to draw.

## 9.3 Is there any time limit on me querying an entry on my statement?

You must examine your monthly statement as soon as you receive it. If you see an entry on your monthly statement that you do not recognise or you think is incorrect, you must let us know within 30 days of the statement date.

If we agree that there has been an error, we will take steps to correct it. We may need to carry out an investigation and we may ask you to give us more information or supporting documentation.

If you do not tell us within the 30 days period, we will assume that you agree with the contents of your statement and we will not usually investigate or correct any disputed entries unless we think we may have made an error.

## 9.4 What happens if someone obtains a Court order against me or my Account?

If we receive a Court order we have to comply with that order. This may mean we have to make deductions from your Account and payments may not be processed or may be reversed.

## 9.5 Will I receive advance notice of payments due to credit my Account?

On Personal Internet Banking you can see payments that are due to credit your Account one Working Day before they show on your statement. However, these payments may be returned or recalled by the person making the payment and may never be added to your statement.

## 10. Joint Accounts

### 10.1 If I have a Joint Account do we have to give you joint instructions to make payments?

Your Joint Account may be operated by either one of the Joint Account holders without the other's instruction or confirmation. We call this an “either/or” signing mandate. We will accept instructions (including payment instructions and “stop payment” instructions) from any Joint Account holder in relation to the Joint Account, without confirmation from the other Joint Account holders.

You may have selected in the past for your Joint Account to be held as an “and” signing mandate, meaning that both Joint Account holders must give us instructions together. For «and» signing mandates, we will only accept instructions with evidence of all Joint

Account holders' consent. We will not act on any "stop payment" instructions from you unless we have all Joint Account holders' consent. For this reason, if you chose "and" when you opened your Joint Account, we cannot provide you with certain services for the Joint Account, such as Telephone Banking, Mobile Banking and Personal Internet Banking and we will not give any of the Joint Account holders a Debit Card.

### 10.2 What about any payments that are in the sole names of any of the Joint Account holders?

For "either/or" signing mandates, we may accept payments that are in the sole name of any Joint Account holder. These payments may include any dividends, interest on securities or cheques.

### 10.3 Do all of us have to apply for an Overdraft facility on the Account?

If you want to apply for an Overdraft for your Joint Account, all Joint Account holders must apply (even if you have an "either/or" signing mandate).

### 10.4 What can we do in our sole names and what must we do in our joint names?

All Joint Account holders' consent is needed to open further Accounts in their joint names and to close Accounts in their joint names.

It is not possible for a Joint Account to be converted to a Sole Account in the name of one of the Joint Account parties.

Joint Account holders can open additional Sole Accounts in their sole names.

### 10.5 What happens if I have a dispute with my Joint Account holder?

If we become aware of a dispute between Joint Account holders, we will not get involved. Irrespective of you having an "either/or" or "and" signing mandate on your Joint Account, we will suspend the account and will not act on any instructions received from the Joint Account holders after we have been made aware of any dispute. We will act in accordance with written agreement from all the Joint Account holders or if we receive a court order with respect to the funds in the Joint Account. We shall not be responsible for any loss resulting from any such action taken by us.

### 10.6 Will you provide any Joint Account holder with information about a Joint Account?

We will send each Joint Account holder a statement unless you all ask us not to.

We will provide any Joint Account holder with any information about the Joint Account.

### 10.7 Do we all have to apply for Personal Internet Banking?

Personal Internet Banking is only available in respect of Joint Accounts if the Joint Account is held with an "either/or" signing mandate.

If any Joint Account holders want to see their Joint Account through Personal Internet Banking, then they must each register for this service in their own right. Each Joint Account holder can register for Personal Internet Banking and will be able to see all of their Sole and Joint Accounts on their Personal Internet Banking profile.

الحساب المشترك. لذلك، إذا اخترت "و" عند فتح حسابك المشترك، فإنه لن يكون بمقدورنا تزويدك بخدمات معينة للحساب المشترك، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت، ولن نمح بطاقة خصم لأي من أصحاب الحساب المشترك.

### ٢٠١٠ ماذا عن الدفعات الموجهة إلى الأسماء الشخصية لأي من أصحاب التواقيع المشتركة في الحساب؟

فيما يتعلق بتفويض توقيع «إما/أو»، يجوز لنا الموافقة على الدفعات التي هي بالاسم المفرد لأي من أصحاب الحساب المشترك. وقد تشمل هذه الدفعات أية أرباح موزعة، أو فوائد على الأوراق المالية أو الشيكات.

### ٣٠١٠ هل يتوجب علينا جميعا التقدم بطلب للحصول على تسهيل السحب على المكشوف على الحساب؟

إذا كنت ترغب في التقدم بطلب للحصول على سحب على المكشوف لحسابك المشترك، فإنه يجب على جميع أصحاب الحساب المشترك التقدم بطلب (حتى إذا كان لديك تفويض بتوقيع «إما/أو»).

### ٤٠١٠ ماذا نستطيع أن نفعل بصفتنا الشخصية وماذا يجب أن نفعل بأسمائنا المشتركة؟

يتوجب الحصول على موافقة جميع المستخدمين من الحساب المشترك لغايات فتح حسابات إضافية بأسمائهم المشتركة وأيضاً لإغلاق الحسابات المشتركة.

من غير الممكن تحويل حساب مشترك إلى حساب شخصي منفرد باسم أحد المستخدمين من الحساب المشترك.

يستطيع المستخدمون من الحساب المشترك فتح حسابات شخصية منفردة بأسمائهم الشخصية.

### ٥٠١٠ ماذا يحصل في حال نشوب نزاع بيني وبين المستفيد الآخر من الحساب المشترك؟

لن نتدخل إذا علمنا بوجود نزاع بين أصحاب الحساب المشترك. وبصرف النظر عن وجود تفويض بتوقيع «إما» أو «و» في حسابك المشترك، فإننا سنعلق الحساب ولن نتصرف بموجب أي تعليمات يتم تلقيها من أصحاب الحساب المشترك بعد علمنا بأي نزاع. وسنصرف وفقاً لاتفاق خطي من جميع أصحاب الحساب المشترك أو بأمر محكمة فيما يتعلق بالأموال المودعة في الحساب المشترك. لسنا مسؤولين عن أي خسارة ناتجة عن أي إجراء نقوم به بهذا الخصوص.

### ٦٠١٠ هل ستقومون بتزويد أي من المستخدمين من الحساب المشترك بمعلومات عن الحساب المشترك؟

سوف نقوم بإرسال كشف حساب لكل مستفيد من الحساب المشترك إلا إذا كنتم قد طلبتم عكس ذلك.

سوف نقوم بمنح أي مستفيد من الحساب المشترك أي معلومات يطلبها عن الحساب المشترك.

### ٧٠١٠ هل يتوجب علينا جميعا أن نتقدم بطلب للحصول على ميزة الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت؟

تتوفر الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت فقط للحسابات المشتركة التي يقوم المستخدمون منها باختيار التفويض بالتوقيع «إما/أو».

إذا أراد أي من المستخدمين من الحساب المشترك رؤية الحساب المشترك عبر الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت فإنه يتوجب أن يسجل كل منهم لهذه الخدمة مستقلاً عن الآخر. يستطيع كل مستفيد من حساب مشترك التسجيل في خدمة الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت وبالتالي سوف يتمكن من رؤية حساباته الشخصية والمشاركة من خلال ملفه الخاص في الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت.



## 10.8 What happens if the person I hold a Joint Account with dies?

If one Joint Account holder dies, the Joint Account will be frozen until we receive the appropriate documents from the Court to direct us how to handle the Joint Account.

## 10.9 How do we close a Joint Account or cancel a Joint Account instruction?

You need to send us confirmation in writing from all Joint Account holders that you wish the Joint Account to be closed.

For more details on Account closure generally, please see section 6.

## 10.10 Are there any circumstances where you would not follow my instructions in respect of the Joint Account?

We will not act on an instruction from any of the Joint Account holders in respect of the Joint Account, and we may even cancel such an instruction, if a court or regulatory authority tells us to do so.

## 10.11 Do Joint Account holders have an equal interest in the funds in the Joint Account?

We will presume that each of the Joint Account holders owns an equal share of the funds in the Joint Account. However, this presumption does not affect how we will treat your Joint Account if you owe us a debt and we apply our right of set off (see clause 11.1 below)

## 11. Set-off (using money in one account to meet a debt on another account)

### 11.1 What does "set-off" mean?

If you:

- have money in a Sole Account or Joint Account with us; and
- owe us money on any product (this could be an Overdraft, loan, Credit Card or any other credit product) that is due and payable but remains unpaid,

we can use the money you have with us to reduce or repay the amount you owe us.

This is our right of "set-off". We can also use our right of set-off if we owe you money against debt that you owe us.

## ٨-١٠ ماذا يحصل في حال وفاة شخص لدي حساب مشترك معه؟

إذا توفي أحد المستفيدين من الحساب المشترك فإن الحساب المشترك يتم تجميده إلى أن نستلم المستندات المناسبة من المحكمة لتوجيهنا حول آلية التعامل مع الحساب المشترك.

## ٩-١٠ كيف نقوم بإغلاق حساب مشترك أو نقوم بإلغاء تعليمات تتعلق بالحساب المشترك؟

يتوجب عليك أن ترسل تأكيد خطي من جميع المستفيدين من الحساب المشترك حول رغبتهم بإغلاق الحساب المشترك. للمزيد من التفاصيل حول إغلاق الحسابات بشكل عام يرجى الاطلاع على القسم (٦).

## ١٠-١٠ هل يوجد أي حالات أخرى لن تقوموا فيها بتنفيذ تعليمات صادرة عني فيما يتعلق بالحساب المشترك؟

قد نتوقف عن تنفيذ أي من التعليمات الصادرة من المستفيدين من الحساب المشترك والمتعلقة بحسابهم المشترك وقد نقوم بإلغاء مثل هذه التعليمات إذا قامت المحكمة أو جهة تنظيمية بإصدار أوامر لنا للقيام بذلك.

## ١١-١٠ هل يملك أصحاب الحساب المشترك حقوق متساوية في الأموال في الحساب المشترك؟

سنفترض أن كل واحد من أصحاب الحساب المشترك يمتلك حصة متساوية من الأموال في الحساب المشترك. غير أن هذا الافتراض لا يؤثر على كيفية التعامل مع حسابك المشترك إذا كنت مدينًا لنا ويحق لنا تطبيق حقنا بالمقاصة (راجع الفقرة ١١,١ أدناه).

## ١١. المقاصة (استخدام مال في حساب بنكي لتغطية دين على حساب بنكي آخر).

### ١٠-١١ ماذا يعني مصطلح «المقاصة»؟

إذا كنت:

- تملك مال في حساب شخصي منفرد أو مشترك لدينا؛ و
  - وتدين لنا بمبلغ من المال على أي منتج حيث أصبح هذا المبلغ مستحق الأداء ولكن لم يتم تسديده (قد يكون جاري مدين أو قرض أو بطاقة ائتمانية أو أي منتج ائتماني آخر).
- فإننا نستطيع استخدام المال الذي تملكه والموجود لدينا لغايات تخفيض أو تسديد المبلغ الذي تدين لنا به.
- هذا هو حقنا بإجراء المقاصة. كذلك نستطيع استخدام حقنا في المقاصة لتسوية أي مبلغ مستحق لك في مقابل أي مبلغ مستحق لنا عندك.

<b>How can you use your right of set-off?</b>	We can use our right of set-off in the following way (where A and B are Joint Account holders, also with Accounts in their sole names):	
	<b>Account in credit held in the name of:</b>	<b>Right of set-off can be applied against amounts owed by:</b>
	A	A
	A	A and B
	B	A and B
	A and B	A and B
	A and B	A
	A and B	B

### 11.2 Can you use your right of set-off on accounts in the UAE only?

Unless prevented by Law, we can use our right of set-off in relation to any Sole Accounts or Joint Accounts that you hold with any member of the HSBC Group anywhere in the world.

An HSBC Group member can also use their right of set-off (if it exists in their terms with you) in relation to any Sole Accounts or Joint Accounts that you hold with us.

You agree that we may share information with any HSBC Group member and debt collections agencies in any country anywhere in the world – see section 7 for further information.

### 11.3 What happens to my other debts if payment on one of my debts is overdue?

If you have borrowed monies from us, or from another member of the HSBC Group, and do not pay it back when you are meant to, we may ask you to pay back all of your debts to us, which will then become immediately due and payable, and we may enforce any security we hold in our favour.

For this reason, it is really important that you ensure you have sufficient monies to pay us back when you are supposed to. If you are suffering financial difficulties and finding it difficult to pay, you must let us know.

### 11.4 Are there any situations when you cannot use your right of set-off?

We cannot use our right of set-off:

- against any money which we are required to hold by law in an Account in your name for someone else (i.e. the monies are held "on trust" for a third party beneficiary); or
- in a way that does not comply with any Law.

نستطيع استخدام حقنا بإجراء المقاصة بالطريقة التالية (عندما يكون أ و ب مستفيدين من حساب مشترك، وأيضاً يملكون حسابات بأسمائهم المنفردة):		<b>كيف تستطيعون استخدام حقكم بإجراء المقاصة؟</b>
<b>الحساب الدائن باسم:</b>		
<b>حق إجراء المقاصة ممكن أن يطبق على المبالغ المستحقة على:</b>		
أ	أ	أ
أ و ب	أ و ب	أ
أ و ب	أ و ب	ب
أ و ب	أ و ب	أ و ب
أ	أ	أ و ب
ب	ب	أ و ب

### ٢٠١١ هل تستطيعون استخدام حقكم بإجراء المقاصة من الحسابات في الامارات العربية المتحدة فقط؟

ما لم يكن ذلك محظوراً بموجب القانون، فإننا نستطيع استخدام حق إجراء المقاصة فيما يتعلق بالحسابات الشخصية المنفردة أو الحسابات المشتركة الممنوحة من قبلك لدى أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) في أي مكان في العالم.

يستطيع أيضاً أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) استخدام حق إجراء المقاصة من أي حسابات شخصية أو حسابات مشتركة تملكها أنت لدينا (إذا كان هذا الحق منصوص عليه في الأحكام الموقعة بينك وبينهم).

أنك توافق على أننا قد نقوم بمشاركة المعلومات مع أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) و ووكلاء تحصيل الديون في أي دولة في أي مكان في العالم. (يرجى الاطلاع على القسم (٧) للمزيد من المعلومات).

### ٣٠١١ ماذا يحصل للديون الأخرى الخاصة بي إذا تجاوزت إحدى الدفعات موعد الاستحقاق؟

في حال انك قمت باقتراض المال منا أو من أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) ولم تقم بالسداد في الوقت المحدد للسداد فإننا قد نطلب منك أن تسدد كافة الديون التي تدين بها لنا وعندها تصبح جميعها مستحقة الأداء وواجبة الدفع، كما اننا قد نقوم باللجوء للتنفيذ على أي ضمانات مقدمة من قبلك لضمان حقوقنا.

لهذا السبب فإنه من الضروري جداً أن تتأكد من امتلاكك أموالاً كافية لسداد ديونك في الوقت المحدد للسداد. إذا كنت تواجه صعوبات مالية وتواجه صعوبة في الدفع، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك.

### ٤٠١١ هل يوجد أي حالات لا تستطيعون بموجبها استخدام حق إجراء المقاصة؟

لا يمكننا استخدام حقنا بإجراء المقاصة في الحالات التالية:

- ضد أي أموال يتوجب علينا بموجب أحكام القانون الابقاء عليها في حساب باسمك ولكن لمصلحة شخص آخر (على سبيل المثال الأموال التي وضعت «على سبيل الأمانة» لمصلحة مستفيد ثالث)؛ أو
- بأي طريقة قد تتعارض مع أي قانون.

## 11.5 Will you tell me before you use your right of set-off?

We will not normally tell you before we apply our right of set-off, but we will tell you as soon as reasonably practical after we have done so.

## 11.6 What if my money is tied into a Fixed Term Deposit?

If we are considering using our right of set-off, we may (and you authorise us to) bring to an end a fixed deposit period on any of your Accounts and adjust any interest accordingly. We won't necessarily tell you before we bring the fixed deposit period to an end.

If we break a fixed deposit period for the purposes of applying our right of set-off, fees and charges may apply and you may lose any interest that has accrued. Please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for more details of our fees and charges. For more information on the consequences of breaking a Term Deposit, please see section 23.

Any remaining balance left over from a Term Deposit after we have applied our right of set-off to pay your debts will be credited to your Current or Savings Accounts.

## 11.7 What if my Accounts are non-Dirham Accounts?

If we are considering using our right of set-off, we may (and you authorise us to) convert to Dirhams any balance that is in a currency other than Dirhams at the HSBC Exchange Rate that applies at the time.

## 12. Account benefits and features

### 12.1 Are there extra eligibility criteria for certain Accounts?

Some Accounts may have particular features. This means that sometimes additional restrictions and eligibility criteria (such as a minimum balance requirement) and additional fees and charges may apply.

We will let you know about this before you agree to open (or upgrade to) the particular Account in question. Usually the additional information will either appear in the Schedule of Services and Tariffs, in separate terms or printed information applicable to that particular Account or on our Website.

The features, restrictions, and eligibility criteria may change from time to time at our discretion.

If we make changes, we will give you at least 30 days notice in advance of the change, unless the change is in your favour or out of our control, in which case we will tell you as soon as reasonably practicable after the change has happened. If we increase any fees or charges, we may give you 60 days notice. We may choose to communicate via methods which we think are appropriate such as notification via our Website, through messages on Personal Internet Banking etc.

### 12.2 What about Jade/Premier and Advance Accounts?

Jade, Premier and Advance accounts have eligibility criteria and these are set out in the Jade, Premier or Advance welcome pack (that you receive when you open or upgrade your Account) and on our Website.

The features, restrictions, eligibility criteria and fees and charges for Jade, Premier, Advance and Personal Banking Accounts may change from time to time. For the latest information in relation to your Jade, Premier or Advance or Personal Banking Account, please visit our Website.

## 0-11 هل ستقومون بإعلامي قبل قيامكم باستخدام حقكم بإجراء المقاصة؟

لن نقوم بالظروف العادية بإعلامك قبل أن نمارس حقنا بإجراء المقاصة، ولكن سوف نقوم بإعلامك بذلك طالما يكون ذلك ملاءماً من الناحية العملية وبعد أن نكون قد قمنا بإجراء المقاصة.

### 1-11 ماذا لو كانت أموالي مقيدة بوديعة محددة الأجل؟

إذا أردنا أن نستخدم حقنا بإجراء المقاصة فإننا قد نقوم بإنهاء مدة الوديعة لأجل على أي من حساباتك لدينا وتعديل نسبة الفائدة بما يتوافق مع هذا الإنهاء، انك ههنا تفوضنا بذلك. لن نقوم بالضرورة بإخبارك قبل قيامنا بإنهاء مدة الوديعة المحددة بأجل.

إذا قمنا بكسر مدة وديعة محددة الأجل لغايات تطبيق حقنا بالاعتطاع، فإنه قد يتم فرض رسوم ومصاريف كما انك قد تفقد أي فوائد متحققة. يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة على موقعنا الإلكتروني للمزيد من التفاصيل حول رسومنا ومصاريفنا. للمزيد من التفاصيل حول تبعات كسر وديعة محددة الأجل يرجى الاطلاع على القسم (٣٣).

إن أي مبالغ باقية من الوديعة محددة المدة بعد إجراء المقاصة من قبلنا لتسديد ديونك سوف يتم ايداعها في حسابك الجاري أو التوفير لدينا.

### ٧-١١ ماذا لو كانت عملة حساباتي غير الدراهم الاماراتية؟

إذا أردنا أن نستخدم حقنا بإجراء المقاصة فإننا قد نقوم بتحويل الأموال التي تكون بأي عملة أخرى إلى دراهم وفق سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) والتي تكون مطبقة في حينه، وانك ههنا تفوضنا بذلك.

## ١٢. فوائد ومميزات الحساب المصرفي

### ١-١٢ هل يوجد معايير استحقاق اضافية لحسابات معينة؟

إن بعض الحسابات لها مميزات معينة، مما يعني في بعض الأحيان وجوب تطبيق قيود ومعايير استحقاق اضافية (مثل حد أدنى للحساب) كما قد يتم تطبيق رسوم ومصاريف اضافية.

سوف نقوم بإعلامك بذلك قبل أن توافق على فتح (أو رفع مستوى) الحساب موضوع النقاش. عادة فإن المعلومات الاضافية سوف تظهر إما في جدول الخدمات والتعرفة، أو على شكل أحكام منفصلة، أو معلومات مطبوعة تنطبق على حساب معين أو على موقعنا الإلكتروني.

قد تتغير الميزات والقيود ومعايير الأهلية من وقت لآخر حسب تقديرنا الخاص.

إذا أجرينا تغييرات، فسنقدم لك إخطاراً بالتغيير قبل ٣٠ يوماً على الأقل، ما لم يكن التغيير في صالحك أو خارجاً عن سيطرتنا، وفي هذه الحالة، سنعلمك في أقرب وقت ممكن بعد حدوث التغيير. ويحق لنا اختيار إبلاغك بالطرق التي نراها مناسبة مثل الإخطار عبر موقعنا الإلكتروني، أو من خلال الرسائل على الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الخ.

### ٢-١٢ ماذا عن حسابات Jade/Premier/Advance؟

تخضع حسابات Jade/Premier/Advance لمعايير الأهلية الموضحة في كتيبات الترحيب الخاصة بحسابات Jade/Premier/Advance (والتي تتلقاها عند قيامك بفتح الحساب أو ترقيته) وكذلك على موقعنا الإلكتروني.

إن المميزات والقيود ومعايير الأهلية والرسوم والمصاريف لحسابات Jade/Premier/Advance والخدمات المصرفية الشخصية قد تتغير من وقت لآخر. وللحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بحسابات Jade/Premier/Advance أو الخدمات المصرفية الشخصية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

### 12.3 What happens if I do not meet the Jade, Premier or Advance eligibility requirements?

If you do not meet the Jade, Premier or Advance Account eligibility requirements then we reserve the right, at our discretion, either to charge you additional service fees and charges or convert your Account into a Personal Banking Account, Advance Account or Premier Account as appropriate (i.e. so that it is no longer Jade, Premier or Advance).

You have a right to tell us you no longer want to be a Jade, Premier or Advance Account holder, in which case we will convert your Account into a Premier, Advance or Personal Banking Account (i.e. so that it is no longer Jade, Premier or Advance).

If you have a Premier Account as a result of your relationship with a Jade customer, then we will convert your Account to Personal Banking or Advance (as appropriate) if the Jade customer's Account is converted or closed.

Where we convert your Account, different fees and charges may apply and so we recommend you review our Schedule of Services and Tariffs. The availability of products and services may also change.

Sometimes, you may have a Joint Account, or there may be another Sole Account linked to your Joint Account in the name of your other Joint Account holder, that qualifies to be a Jade, Premier or Advance Account by virtue of one of the Joint Account holders being Jade, Premier or Advance.

In the event that you hold a Joint Account but do not meet the eligibility criteria for a Jade, Premier or Advance Account for the Joint Account, that can mean that any Joint Account holder associated with the Joint Account may be charged service fees and charges for the Joint Account and their Sole Account. If this happens, you can tell us that you do not want the Joint Account (or any other Accounts) to qualify to be a Jade, Premier or Advance Account and we will convert it to a Personal Banking Account.

### 12.4 Where do I find details of the Jade, Premier, Advance and Personal Banking benefits?

Whether your Account is a Jade, Premier, Advance or Personal Banking Account, your Account comes with additional features and benefits, details of which are set out in the welcome brochure (that you receive when you open or upgrade your Account) and on our Website. Additional terms and conditions may apply to some of these benefits and these are either in your welcome pack or on our Website.

The features and benefits of your Jade or Premier or Advance or Personal Banking Accounts may change from time to time at our discretion. For the latest information in relation to the features and benefits of your Account, please visit our Website. If you have a Jade or Premier Account, you can also ask your Jade Relationship Director or your Premier Relationship Manager for further information.

If we make changes, we will give you at least 30 days' notice in advance of the change, unless the change is in your favour or out of our control, in which case we will tell you as soon as reasonably practicable after the change has happened. We may choose to communicate via methods which we think are appropriate such as notification via our Website, through messages on Personal Internet Banking etc. Some of our features and benefits may be provided by a third party and they may require you to sign up to their own terms and conditions before you can use them. We are not responsible for the delivery or non delivery by them.

### ٣-١٢ ماذا يحدث إذا لم أتمكن من استيفاء متطلبات الأهلية لحسابات Jade/Premier/Advance؟

إذا لم تنطبق عليك معايير الأهلية لحسابات Jade/Premier/Advance فإننا نحتفظ بالحق ووفقاً لتقديرنا المطلق، إما بفرض رسوم ومصاريف خدمة إضافية عليك أو تحويل حسابك إلى حساب خدمات مصرفية شخصي أو حساب Advance أو حساب Premier حسب الاقتضاء (أي أن حسابك لم يعد حساب Jade أو Premier أو Advance).

إن لك الحق في أن تعلمنا بعدم رغبتك بأن يكون حسابك حساب Jade/Premier/Advance، فإننا سنقوم، في هذه الحالة، بتحويل حسابك لحساب خدمات مصرفية شخصي أو حساب Advance (على سبيل المثال بالأبلى يبقى حساب Jade/Premier/Advance).

إذا كان لديك حساب Premier نتيجة لعلاقتك مع عميل Jade، فسوف نقوم بتحويل حسابك إلى حساب خدمات مصرفية شخصي أو Advance (حسب الاقتضاء) في حال تم تحويل حساب عميل Jade أو إغلاقه.

وعندما نقوم بتحويل حسابك، فقد يتم تطبيق رسوم ومصاريف مختلفة، ولذلك فإننا نوصيك بمراجعة جدول رسوم الخدمات والتعرفة لدينا. كما قد تتغير أيضاً المنتجات والخدمات المتوفرة.

وقد تمتلك، في بعض الأحيان، حساباً مشتركاً أو قد يكون هناك حساباً شخصياً منفرداً متصل بحسابك المشترك باسم المستفيد الآخر من حسابك المشترك وفي هذه الحالة فإن هذا الحساب يصبح جديراً بأن يكون حساب Jade/Premier/Advance لكون أحد المستفيدين من الحساب المشترك يمتلك حساب Jade/Premier/Advance.

في حال كان لديك حساب مشترك لكنك لا تستوفي معايير الأهلية للحصول على حساب Premier أو Advance أو Jade للحساب المشترك، فذلك قد يعني أن أي صاحب حساب مشترك مرتبط بالحساب المشترك قد تفرض عليه رسوم الخدمة والرسوم الخاصة بالحساب المشترك وحسابه الخاص. وفي حال حصل ذلك، يمكنك إخبارنا بأنك لا تريد أن يكون الحساب المشترك (أو أي حسابات أخرى) مؤهلاً ليكون حساب Premier أو Advance أو Jade وسنقوم بتحويله إلى حساب خدمات مصرفية شخصية.

### ٤-١٢ أين أجد بيانات مميزات حسابات Jade/Premier/Advance والخدمات المصرفية الشخصية؟

سواء كان حسابك Jade/Premier/Advance أو حساب خدمات مصرفية شخصي، فإن حسابك يتمتع بفوائد ومميزات إضافية، ويمكن العثور على بيانات هذه الفوائد والمميزات موضحة في نشرة الترحيب (والتي ستستلمها عند فتحك للحساب أو قيامك بترقيته) وكذلك على موقعنا الإلكتروني.

قد يتم تطبيق شروط وأحكام إضافية على هذه المميزات وهي موضحة إما في كتيب الترحيب أو على موقعنا الإلكتروني.

قد تتغير المميزات الخاصة بحسابات Jade/Premier/Advance أو الخدمات المصرفية الشخصية وذلك من وقت لآخر. وللحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بمميزات حسابك، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني، وإذا كان لديك حساب Premier أو حساب Jade فيمكنك أن تطلب من مدير علاقات حساب Premier أو حساب Jade الخاص بك تزويدك بمعلومات إضافية.

إذا أجرينا تغييرات، فسنقدم لك إخطاراً بالتغيير قبل ٣٠ يومًا على الأقل، ما لم يكن التغيير في صالحك أو خارجاً عن سيطرتنا، ففي هذه الحالة، سنبلغك بأسرع ما يمكن بعد حدوث التغيير. ويحق لنا اختيار إبلاغك بالطرق التي نراها مناسبة مثل الإخطار عبر موقعنا الإلكتروني، أو من خلال الرسائل على الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الخ. وقد يتم توفير بعض الفوائد والمميزات الخاصة بنا عن طريق طرف آخر وقد يتطلب منك التسجيل على الشروط والأحكام الخاصة بهم قبل أن تتمكن من استخدامها، ولن نكون مسؤولين عن قيامهم بالتنفيذ أو عدمه.

## 12.5 When can I get a Non-Checking Account?

You can opt for a Non-Checking Account if:

- You are new to the UAE and your visa stamping on your passport and/or Emirates ID issuance is under process
- You are changing your employer and your visa stamping on your passport and/or Emirates ID issuance is under process
- You will be given a maximum of 75 calendar days to submit a valid residence visa and Emirates ID to the bank to convert your Non-Checking Account to a Checking (Current) Account and/or to avoid us placing a block and/or disruption to your account within 90 calendar days of opening the CN1 account and subsequent closure of your account.

Please note that the Non-Checking account comes with all Account tools except for a cheque book which is issued only after the Non-Checking Account is converted to a Checking (Current) Account. Also, you may apply for a Personal Loan, Auto Loan and Overdraft facility only after your Account has been converted to a Checking (Current) Account.

## 13. Transfer of your Account

### 13.1 Would you ever transfer me to a different type of Account?

We can transfer you to another type of Account we believe is appropriate for you if:

- Your type of Account is no longer going to be sold by us; or
- We introduce new eligibility criteria or change the existing criteria for your Account and you do not meet it; or
- We introduce a new type of Account that we think is better suited to your needs.

If we transfer you to another type of Account, we will give you at least 30 days' notice in advance of the transfer. We may choose to communicate this transfer via methods which we think are appropriate such as notification via our Website, through messages on Personal Internet Banking etc.

### 13.2 Can you transfer my Account to a different bank?

We can transfer all of our rights in relation to your Account to another bank or financial institution that purchases those rights.

We can transfer all of our obligations in relation to your Account but only to someone who is authorised or recognised by our local regulator as being able to accept deposits.

If we are considering transferring your Account we may share your Customer Information with third parties in relation to the transfer.

### 13.3 Can I transfer my Account to someone else?

You cannot transfer any of your rights and obligations in relation to your Account, or your Account itself, to anyone else.

## 0-12 متى يمكنني الحصول على حساب بدون شيكات؟

يمكنك اختيار الحصول على حساب بدون شيكات إذا:

- كنت مقيماً جديداً في دولة الإمارات العربية المتحدة وتم ختم التأشيرة على جواز سفرك و/أو أن إصدار بطاقة الهوية الإماراتية قيد التنفيذ
- قمت بتغيير جهة عملك وتم ختم التأشيرة على جواز سفرك و/أو أن إصدار بطاقة الهوية الإماراتية قيد التنفيذ
- سيتم منحك مدة 75 يوماً كحد أقصى لتقديم تأشيرة الإقامة السارية وبطاقة الهوية الإماراتية إلى البنك لتحويل حسابك بدون شيكات إلى حساب جارٍ (مع شيكات) و/أو تجنب وضع حظر و/أو إيقاف حسابك خلال مدة 90 يوماً من تاريخ فتح الحساب الجاري وإغلاق حسابك لاحقاً.

يرجى الملاحظة أن الحساب بدون شيكات يأتيك بجميع أدوات الحساب باستثناء دفتر الشيكات الذي سيتم إصداره فقط بعد تحويل الحساب بدون شيكات إلى حساب جارٍ. كما يمكنك أيضاً تقديم طلب للحصول على قرض شخصي، أو قرض سيارة أو تسهيلات السحب على المكشوف بمجرد تحويل حسابك إلى حساب جارٍ.

## 13. تحويل حسابك المصرفي

### 1-13 هل من الممكن أن تقوموا بتحويل حسابي لحساب من نوع آخر؟

يمكننا تحويلك إلى نوع حساب آخر نعتقد أنه مناسب لك إذا:

لم نعد نقدم نوع حسابك؛ أو

قدمنا معايير أهلية جديدة أو قمنا بتغيير المعايير الحالية لحسابك وأنت لا تستوفيها؛ أو

قدمنا نوعاً جديداً من الحسابات التي نعتقد أنها تلبّي احتياجاتك بنحو أفضل.

إذا قمنا بتحويلك إلى نوع حساب آخر، فسنقدم لك إخطاراً بالتحويل قبل 30 يوماً على الأقل. ويحق لنا اختيار إبلاغك بهذا التحويل بالطرق التي نراها مناسبة مثل الإخطار عبر موقعنا الإلكتروني، من خلال الرسائل على الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الخ.

### 2-13 هل من الممكن أن تحولوا حسابي لبنك آخر؟

يجوز لنا أن نحول جميع الحقوق العائدة لك على حسابك لبنك آخر أو إلى مؤسسة مالية أخرى والتي قد تقوم بشراء هذه الحقوق.

يجوز لنا أن نحول جميع التزاماتنا المتعلقة بحسابك ولكن فقط لشخص مخول أو معروف من قبل الجهة التنظيمية المحلية بأنه مرخص بقبول الایداعات.

إذا كنا بصدد تحويل حسابك فإننا قد نقوم بمشاركة معلوماتك كعميل مع أطراف ثالثة ذات العلاقة بهذا التحويل.

### 3-13 هل من الممكن أن أحول حسابي لشخص آخر؟

لا يمكنك تحويل أي من حقوقك أو التزاماتك المتعلقة بحسابك أو حسابك بذاته لأي شخص آخر.



### 14.1 What methods can I use to instruct you to make a payment from my Account?

You can instruct us to make a payment from your Account in the following ways:

- Personal Internet Banking (including via Mobile Banking)
- Telephone Banking
- Branch
- ATM

In each case, you will need to verify your identity and/or enter your security details before we will process the payment.

Certain types of payment may only be made using a particular payment method. Not all payment methods may be available for the payment you would like to make.

For more details on how to make a payment, please visit our Website.

### 14.2 When will you make payments from my Account?

We will only make a payment from your Account if:

- there is enough money available in your Account to cover it; or
- there is a pre-authorized Overdraft on your Account which covers it; or
- we agree to provide you with an exceptional Overdraft to cover it.

For more information on pre-authorized and exceptional Overdrafts, please see section 21 below.

For future payments, there are various cut off times for when you have to meet the above criteria in order for the payment to be made on the same Working Day – you can find details of the cut off times on our Website. The cut off times are indicative only.

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

We will take all payments due to be made, or that we have agreed to make, from your Account that day into consideration before we choose to process any particular payment you instruct us to make.

Please note that for Direct Debit payments where you have agreed that the amount being debited is variable, the person or organisation to whom a Direct Debit payment is paid may change the amount of the Direct Debit payment but they should give you advance notice of this. We will not notify you of the change and it is your responsibility to check your statements and ensure that you have been charged the right amount.

### ١٤-١ ما هي الطرق التي يجب علي اتباعها لتنفيذ دفعات من حسابي؟

يمكنك أن تصدر لنا تعليمات بأن نقوم بإجراء دفعات من حسابك بالطرق التالية:

- الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت (بما في ذلك الخدمات المصرفية الشخصية عبر الهاتف الخليوي)
- الخدمات المصرفية الشخصية عبر الهاتف
- الفرع
- الصراف الآلي

وفي كل حالة من الحالات السابق ذكرها فإنه يتوجب عليك تأكيد هويتك و/أو إدخال التفاصيل السرية الخاصة بك قبل أن نقوم بالنظر بطلبك.

يجوز في بعض أنواع الدفعات أن يتم تنفيذها باستخدام أسلوب دفع معين. قد لا تكون جميع أساليب الدفع متوفرة للدفعات التي ترغب بتنفيذها.

للمزيد من المعلومات حول كيفية طلب تنفيذ دفعة معينة يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

### ١٤-٢ متى ستقوموا بتسديد دفعات من حسابي؟

سوف نقوم بتنفيذ دفعة من حسابك فقط إذا:

- توافرت أموال كافية في حسابك لتغطية الدفعة؛ أو
- امتلاكك لحساب جاري مدين موافق عليها مسبقاً في حسابك لتغطية الدفعة؛
- إذا وافقنا على منحك حساب جاري مدين استثنائياً لتغطية الدفعة.

للمزيد من المعلومات حول السحب على المكشوف الموافق عليها مسبقاً و السحب على المكشوف الممنوح استثنائياً يرجى الاطلاع على القسم (٢١) أدناه.

وللقيام بأي دفعات مستقبلية، فإن هنالك العديد من مواعيد الاقتراع والتي يتوجب عليك الإلتزام بها وفقاً للمعايير المبينة أعلاه من أجل تسديد الدفعات في ذات يوم العمل. يمكنك أن تجد المزيد من التفاصيل حول مواعيد الاقتراع على موقعنا الإلكتروني. مواعيد الاقتراع المبينة هي فقط للدلالة.

قد لا يتم تسديد الدفعات فوراً وبعض أنواع أساليب الدفع قد ترتب رسوم ومصاريف أكثر من أساليب دفع أخرى. للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة.

سوف نقوم باقتطاع جميع المبالغ مستحقة الأداء عليك أو تلك التي وافقنا على دفعها من حسابك في ذات اليوم قبل أن نقوم بالنظر في أي دفعة محددة قد يصدر عنك تعليمات لنا بدفعها.

يرجى ملاحظة أنه بالنسبة لدفعات الخصم المباشر التي وافقت فيها على أن المبلغ الذي يتم خصمه متغير، فإنه يحق للشخص أو المؤسسة التي يتم سداد دفعة الخصم المباشر إليها تغيير قيمة مبلغ الخصم المباشر لكن ينبغي عليهم تزويدك بإخطار مسبق بذلك. ولن نقوم بإخطارك بالتغيير ويقع على عاتقك مسؤولية التحقق من صحة بياناتك والتأكد من أنه تم تحصيل المبلغ الصحيح منك.

## ٣-١٤ متى لن تقوموا بإجراء دفعات من حسابي أو متى سيتم تأخير دفعة من حسابي؟

لن نقوم بإجراء أي دفعات في حال كانت:

- أي من الشروط المبينة أعلاه الواجبة التطبيق غير متوافرة؛ أو
- إذا كانت الدفعة تتجاوز الحد المحدد من قبلنا؛ أو
- إذا كنا غير مقتنعين بأن أمر الدفع قانوني؛ أو
- إذا رأينا بأن حسابك قد /أو أنه تم إساءة استعماله؛ أو
- في حال وجود مخاطر بوجود احتيال؛ أو
- في حال صدور قرار موجه لنا من المحكمة بأن نقوم بذلك؛ أو
- إذا أصبحنا غير قادرين على تسديد الدفعة باستخدام أحد أساليب الدفع التي نستخدمها؛ أو
- هناك قيود قانونية أو تنظيمية على قيامنا بذلك (بما في ذلك على سبيل الذكر لا الحصر الموضوع الذي نشبهه بأن الدفع فيه قد ينتهك على مخالفة لقوانين العقوبات المالية الدولية).

لغايات منع الاحتيال فقد نقوم نحن أو التاجر بالاتصال بك (على سبيل المثال عبر الاتصال بك أو عبر إرسال رسالة إلكترونية من خلال الخدمات المصرفية الشخصية) وذلك لإعادة التأكيد على بعض أنواع الدفعات مثل الدفعات ذات المبالغ المرتفعة كما قد نطلب المزيد من المعلومات منك لغايات الأمان. يتوجب عليك إعادة الاتصال بنا في أسرع وقت ممكن في حال تركنا رسالة لك للاتصال بنا. وإذا لم تقم بإعادة الاتصال بنا فإننا سنفترض بأنك لم تأخذ بأوامر الدفع التي تمت من خلال التعامل المصرفي عبر الهاتف أو عبر الخدمات المصرفية الشخصية من خلال الانترنت ولن نقوم في هذه الحالة بتنفيذ هذه الدفعات. أما بخصوص دفعات البطاقات الائتمانية فسوف يتم دفعها عادة ما لم يكن لدينا أي سبب يدعونا للاعتقاد بأن هنالك أي عمليات أخرى مشكوك بها على حسابك.

إذا شككنا بوجود سوء استعمال واحتيال على حسابك فإن إجراءات منع وإيقاف الاحتيال المتبعة لدينا قد تؤدي إلى تأخير تسديد دفعاتك أو عدم إرسالها مطلقاً. وبالتالي فإننا نخلي مسؤوليتنا تجاهك عن أية خسائر قد تنجم عن تأخر الدفعة أو في حال عدم إجراء الدفعة لهذا السبب. إذا كان هناك - حسب اعتقادنا - أي شك أو أي حركة غير طبيعية في حسابك لدينا، فقد نرغب في إجراء تحقيق في الأمر، وقد نطلب منك تزويدنا بمعلومات إضافية أو وثائق مساندة. لذلك، يجب عليك تزويدنا بهذه المعلومات في أسرع وقت ممكن وإلا قد نضطر إلى تقييد حسابك أو إيقافه. يجب عليك تزويدنا بهذه المعلومات في أقرب وقت ممكن وإلا فإن ذلك قد يؤدي إلى تأخير أو إلغاء الدفع أو حتى تقييد أو إغلاق حسابك.

**يتوجب عليك التبليغ عن أي عمليات غير معتادة على حسابك بأسرع وقت ممكن عند ملاحظتك لتلك العمليات وذلك بالاتصال بنا باستخدام أرقام الهاتف الظاهرة على الوجه الخلفي لبطاقتك أو على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق زيارة أحد فروعنا.**

**استثناءً، قد يتم تأخير إجراء بعض الدفعات بسبب أنشطة إدارة أخطار الجرائم المالية، يرجى الاطلاع على القسم ١,٢٦ للمزيد من التفاصيل.**

## ٤-١٤ كيف سوف أعلم بأنكم لم تقوموا بإجراء إحدى الدفعات الخاصة بي؟

في العادة سنقوم بمحاولة الاتصال بك لإعلامك بذلك ما لم يكن هنالك أسباب تتعلق بوقف الاحتيال، أو أي أسباب أخرى أمنية، أو قانونية، أو تنظيمية تمنعنا من إعلامك.

## 14.3 When will you not make payments from my Account or when may a payment be delayed?

We will not make a payment if:

- any of the conditions set out in the above section have not been met; or
- the payment would exceed any limits we may set; or
- we are not reasonably satisfied the payment instruction is lawful; or
- we consider that your Account has been or is likely to be misused; or
- there is a risk of fraud; or
- we are ordered to do so by a Court; or
- we are not able to send the payment by one of the payment methods we use; or
- there is any legal or regulatory restriction on us doing so (including but not limited to where we suspect that making the payment would involve a breach of international financial sanctions Laws).

For fraud prevention purposes we or the third party merchant may have to contact you (for instance by calling you or sending you a secure e-message via Personal Internet Banking) to re-confirm some types of payments, for example high value payments, or request some additional security information from you. You must contact us as soon as possible if we have left a message for you to contact us. If you do not do so we will assume you have not authorised payment requests made through Telephone Banking or Personal Internet Banking and will not make these payments. However, Credit Card payments will usually be made provided there is no reason for us to believe there are any other suspicious transactions on your Account.

If we suspect there has been fraudulent misuse of your Account, our fraud prevention procedures may lead to your payment being delayed or not sent at all. We will not be liable for any losses in the event of a delay or if the payment is not processed for this reason. If we believe there is any suspicious or unusual activity happening on your Account, we may need to carry out an investigation and we may ask you to give us more information or supporting documentation. You must provide us with this information as soon as possible otherwise this may lead to us delaying or canceling the payment or even restricting or closing your Account.

**You must report any unusual transactions on your Account as soon as you notice them by calling us using the Telephone Banking numbers at the back of your Card or on our Website or by visiting a Branch.**

**Exceptionally, payments may be delayed due to Financial Crime Risk Management Activity. Please see section 1.26 for more details.**

## 14.4 How will I know if you have not made one of my payments?

We will usually try to contact you to tell you the first time we do not make a payment unless there are fraud prevention, security, legal or regulatory reasons why we cannot do this.

**If we have not made a payment in relation to a cheque you have written there may be serious consequences. More details are provided in section 18.**

#### **14.5 Are there any general conditions for making payments?**

To ensure we protect your Account from unauthorised requests, we may take extra steps to validate payments being made. Payments may be delayed if we carry out such steps.

You cannot make all types of payments through each banking channel we provide. Please see our Website for details of which payments can be made through which channels.

Charges apply to some types of payments. Current charges can be found in our Schedule of Services and Tariffs and on our Website.

In the UAE, banks only use the IBAN when they process payments. We will only process payments within the UAE using the IBAN.

You are responsible for providing the correct beneficiary details (name of beneficiary, IBAN, SWIFT, account number and sort code, where relevant) for all payment requests. If you do not give us the correct beneficiary details, the payment may be rejected or credited to a person who is not the right beneficiary. If the mistake has been caused by an error on your part, then we will not be responsible for any losses and we may not be able to reverse the transaction without the recipient's consent.

#### **14.6 What happens if a mistake is made?**

If a payment is made into your Account as a result of fraud or a mistake, we may (but are not obliged to) place a hold on the monies whilst we investigate. We may later deduct it from your Account. If this leads to your Account either:

- going overdrawn and you do not have a pre-authorised Overdraft on your account; or
- going over the agreed limit of an existing pre-authorised Overdraft then we will treat this as an exceptional Overdraft request from you (see section 21 for more information on exceptional Overdrafts).

If a payment is made out of your Account as a result of a mistake, we may not be able to recover that payment. If the payment was made due to your mistake, for example, incorrect payment information, we may charge you for any costs to us of recovering the funds (if it is possible to recover them).

If you dispute a transaction we will investigate the facts. Depending on the outcome of our investigation, we may either reject your dispute or accept it. If we accept your dispute, we will credit your Account with the value of the disputed transaction. If we reject your dispute, we may debit your Account for any fees, interest or losses we have incurred in our investigation.

Where we have made an error that has resulted in your Account(s) being credited or debited incorrectly, you agree that we may rectify the error and then notify you of the action we have taken.

**إذا لم نقوم بتنفيذ دفعات مستحقة بموجب شيك قيمت بتحريره فإن هذا الأمر قد تترتب عليه نتائج جديّة، لذلك يرجى الاطلاع على القسم ١٨ للمزيد من التفاصيل.**

#### **٤-٥ هل هنالك أي شروط عامة لتنفيذ دفعة؟**

للتأكد من قيامنا بحماية حسابك من أي طلبات غير مصرح بها فإننا قد نتخذ إجراءات إضافية للتثبيت من دفعات تم تنفيذها. الدفعات قد يتم تأخيرها إذا قمنا باتخاذ مثل هذه الاجراءات.

لا يمكنك أن تنفذ كافة أساليب الدفع من خلال جميع قنوات التعامل المصرفي التي نقدمها. يرجى الاطلاع على موقعنا الإلكتروني للتفاصيل حول أي من الدفعات التي قد يتم تنفيذها من خلال أي من هذه القنوات.

تطبيق الرسوم على بعض أساليب الدفع من الممكن الإطلاع على الرسوم الحالية من خلال جدول الخدمات والتعريفات وعلى موقعنا الإلكتروني.

في الامارات العربية المتحدة يتم استخدام رمز آي بان IBAN عند معالجة أي دفعات. سوف نقوم بمعالجة الدفعات داخل الامارات العربية المتحدة فقط باستخدام رمز آي بان IBAN.

يترتب عليك أن تقوم بتزويدنا بالمعلومات الصحيحة حول تفاصيل المستفيد (اسم المستفيد، رمز آي بان IBAN، SWIFT، رقم الحساب، رمز الفرز، حسب واقع الحال) وذلك لكافة طلبات الدفع. إذا لم تقم بتزويدنا بمعلومات المستفيد الصحيحة، فإن الدفعة قد يتم رفضها أو قد يتم قيدها في حساب شخص خطأ ليس المستفيد المقصود. إذا كان الخطأ بسبب عمل خاطئ قيمت أنت به فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر، وقد لا تتمكن من عكس العملية دون الحصول على موافقة الشخص الذي استلم الدفعة.

#### **٤-٦ ماذا يحصل في حال حدوث خطأ؟**

إذا تم إجراء دفعة لحسابك كنتيجة لعملية احتيال أو خطأ، فإننا قد نضع الأموال تحت الحجز (ولكننا غير ملزمين بذلك) بينما تجري التحقيقات. قد نقوم في مراحل لاحقة باقتطاع المبلغ من حسابك. لأي من الأسباب التالية المرتبطة بحسابك:

- إذا أصبح حسابك مكشوف ولم يكن لديك حساب جاري مدين موافق عليه مسبقاً في حسابك لتغطية هذه السحوبات؛ أو
- تجاوز الحد المتفق عليه للسحب على المكشوف الحالي المفوض به مسبقاً، فعندئذ سنتعامل مع ذلك على أنه طلب استثنائي للسحب على المكشوف (راجع القسم ٢١ لمزيد من المعلومات حول السحب على المكشوف الاستثنائي).

إذا تم إجراء دفعة من حسابك عن طريق الخطأ فإننا قد لا نستطيع تعويض تلك الدفعة. إذا كانت الدفعة قد دفعت بسبب إجراء خاطئ قيمت أنت به، كترويدنا على سبيل المثال بمعلومات دفع خاطئة فإننا قد نفرض عليك أي نفقات لاسترداد المبالغ (متى كان من الممكن استردادها).

إذا قيمت بالاعتراض على عملية معينة فإننا سوف نقوم بإجراء تحقيق حول الوقائع. وبالاعتماد على نتائج التحقيق فإننا قد نرفض شكواك أو نقبلها. إذا قبلنا الشكوى فإننا سوف نعيد المبلغ بالقيمة المختلف عليها لحسابك. أما إذا رفضنا شكواك فإننا قد نفرض عليك رسوم أو فوائد أو خسائر تكبدناها بسبب التحقيق الذي قمنا به.

إذا ارتكبنا خطأ أدى إلى الخصم من حسابك (حساباتك) أو الإيداع فيه بنحو غير صحيح، فإنك توافق على أنه يحق لنا تصحيح الخطأ ومن ثم ابلاغك بالإجراء الذي اتخذناه.

Where you are aware that we have made an error, you agree to tell us as soon as possible so that we can take appropriate remedial action. Where such error is obvious at the time of the transaction, we will assume that you were aware of it at the time of the relevant transaction and we will not be responsible to you for any losses caused to you as a result of the remedial action that we take.

Neither we nor any third parties that we use in order to process your payments will be responsible to you for any loss, delay, error or omission arising out of any mode of communication or operational systems that are used for effecting any of your payments or transfers, where we are not at fault.

#### **14.7 Will there be times when I cannot make a payment from my Account or you put restrictions on my use of my Account?**

We can suspend the use of your cards (and ask you to return them to us) and suspend your use of Telephone Banking or Personal Internet Banking to stop you making payments. We may also freeze, block or put a hold on your Account or monies in your Account. We will do this if we think it is necessary because:

- we have concerns about the security of your cards or we think someone else has accessed your Account through Personal Internet Banking or Telephone Banking;
- we suspect that your card, Personal Internet Banking or Telephone Banking has been used fraudulently or in an unauthorised way;
- there is a significantly increased risk that you will be unable to repay any Overdraft on your Account;
- we have asked you for updated Know Your Customer documentation or information and/or documentation in relation to transactions (for instance to establish the source or use of funds and the purpose of transaction) and you have not responded to our request, or you have not supplied the relevant documentation to our satisfaction, or the documents you have supplied are not to our satisfaction;
- We suspect a money laundering, fraud or other Financial Crime has been committed in respect of your account; or
- there are legal or regulatory obligations or international financial sanctions obligations we have to meet.

We will usually give you advance notice of any suspension and tell you why. However, we will not do so if this would compromise our reasonable security measures or we consider it is unlawful or contrary to a regulation to do this. Occasionally we may not be able to contact you to give you advance notice (for instance, if we have to act quickly to prevent losses on your Account).

If you are planning on travelling outside of the UAE and want to use your cards, we recommend that you notify us in advance so that we do not suspect that your card is being used fraudulently.

عند علمك بأننا ارتكبنا خطأ، فإنك توافق على إخبارنا في أقرب وقت ممكن حتى تتمكن من اتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب. وفي حال كان الخطأ واضحاً عند إجراء المعاملة، فسوف نفترض أنك كنت على علم به في وقت المعاملة المعنية ولن نكون مسؤولين تجاهك عن أية خسائر ناجمة نتكبدها نتيجة للإجراءات التصحيحية التي نتخذها.

لسنا مسؤولين نحن أو أي أطراف ثالثة نستخدمها لمعالجة دفعاتك عن أي خسارة أو تأخير أو خطأ أو تقصير ناجم عن أي طريقة اتصال أو أنظمة تشغيل تستخدم في إجراء أي من عمليات الدفع أو التحويلات الخاصة بك، في حال لمن نكن على خطأ.

#### **٧-١٤ هل سيكون هنالك أوقات لن أستطيع فيها أن أدفع دفعة من حسابي أو أن تقوموا بوضع قيود على استخدامي لحسابي؟**

يحق لنا وقف استخدام بطاقتك (وأن نطلب منك اعادتها إلينا) كما يحق لنا وقف استخدامك للتعامل المصرفي الشخصي عبر الهاتف أو الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت بسبب توقفت عن دفع الدفعات الخاصة بك. كما أننا قد نقوم بتجميد حسابك أو حجب أو توقيفه أو الأموال الموجودة في الحساب.

سوف نقوم بذلك إذا اعتقدنا بضرورته لأنه:

- في حال وجود مخاوف لدينا حول الحماية المتوافرة لبطاقتك أو إذا اعتقدنا بأن شخص آخر قد دخل إلى حسابك من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت أو التعامل المصرفي عبر الهاتف؛ أو
- في حال الشك بأن بطاقتك، أو معلومات الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت أو التعامل المصرفي عبر الهاتف تم استخدامها بطرق الاحتيال أو بطرق غير مصرح بها؛ أو
- في حال وجود خطر متزايد بشكل واضح لنا بأنك لن تستطيع دفع أي تجاوزات بالسحب على حسابك؛ أو
- طلبنا منك تزويدنا بالوثائق المحدثة الخاصة بإجراءات اعرف عميلك أو المعلومات و/أو الوثائق المتعلقة بالمعاملات (على سبيل المثال تحديد مصدر أو استخدام الأموال والغرض من المعاملة) لكنك لم تقم بالرد على طلبنا، أو لم تقدم الوثائق ذات الصلة على النحو الذي يرضينا، أو أن الوثائق التي قدمتها لم تكن مرضية لنا؛
- نشتبته بارتكاب جريمة غسل أموال أو احتيال أو غير ذلك من الجرائم المالية فيما يتعلق بحسابك؛ أو
- هناك التزامات قانونية أو تنظيمية أو التزامات عقوبات مالية دولية يتعين علينا الوفاء بها.

سوف نقوم عادةً بتزويدك بإخطار مسبق عن أي تعليق ونخبرك بالسبب. غير أننا لن نعمل ذلك إذا كان ذلك يلحق الضرر بتدابيرنا الأمنية المعقولة أو نعتبر القيام به أمراً غير قانوني أو مخالفاً للقانونية. وقد لا تتمكن، أحياناً، من الاتصال بك لتقديم إخطار مسبق (على سبيل المثال، إذا كان علينا التصرف بسرعة لمنع حدوث خسائر في حسابك).

إذا كنت تنوي السفر خارج الإمارات العربية المتحدة وترغب باستخدام بطاقتك، فإننا نوصي بأن تقوم بإعلامنا مسبقاً بذلك لتفادي الشك بأن بطاقتك يتم استخدامها بشكل احتيالي.

## 14.8 What information will I need to give if I want to make a cash deposit or cash withdrawal?

We may require information from you when you make a cash withdrawal or deposit. This will help us meet our regulatory obligations.

For cash withdrawals, we usually need to know the purpose of the payment and the beneficiary details.

For cash deposits, we usually need to know the source of the funds and purpose of the deposit.

In all cases, we may require you to give supporting information and documentation. If you do not provide us with the information and documentation that we need, or the information or documentation you provide causes us to believe that we may breach a law, regulation or international financial sanction obligation if we allow your transaction to proceed, we may not be able to process your transaction. Please see section 1.26 for more details.

## 14.9 When will cash deposits appear in my Account?

If you pay cash into your Account at a Branch, it will appear in your Account immediately. Any interest will be applied from the day it is paid in provided it is before our cut off times. Details of our cut off times are available on our Website.

If you pay cash into your Account using an ATM, it will appear in your Account only after verification and acceptance by the ATM. If you cannot see the cash deposit in your Account and believe an error has occurred during the deposit, you will need to complete a dispute form so that we can investigate. Our records of ATM deposits shall be conclusive.

## 14.10 What if I make a withdrawal or transfer before any inward payment is cleared?

If a payment is made into your Account and it has not yet cleared and you make a withdrawal/transfer that would have resulted (but for the payment) in your Account becoming overdrawn, you may be charged interest even though your payment later clears and even though your Account shows a credit balance as a result of the payment.

## 15. Payments out of your Account to other accounts within the UAE

### 15.1 What types of payments can I make from my Account to other accounts in the UAE?

You can make payments, transfers, bill payments, Standing Instructions, Direct Debits and any other payment types we indicate are available on our Website from time to time.

### 15.2 What information do I have to provide for you to make a payment from my Account?

You must provide us with the information we request in order for us to be able to make a payment from your Account. We will make the payment using only this information.

Sometimes we will need to contact you to validate your payment request and may ask you

## ٨-١٤ ما هي المعلومات التي علي تزويدكم بها في حال أردت ايداع مبلغ نقدي أو سحب مبلغ نقدي؟

قد نطلب منك معلومات عندما تقوم بإيداع مبلغ نقدي أو سحب مبلغ نقدي وهذا سوف يساعدنا على الوفاء بالتزاماتنا التنظيمية.

أما بالنسبة لسحب المبالغ النقدية، فإننا عادة نطلب معرفة السبب من وراء الدفعة وتفاصيل المستفيد من الدفعة.

أما بالنسبة لإيداع المبالغ النقدية، فإننا عادة نطلب إعلامنا بمصدر هذه الدفعات والسبب من وراء الايداع.

وفي جميع الحالات، فإننا قد نطلب أن تزودنا بمستندات ومعلومات مساندة. إذا لم تقم بتزويدنا بالمعلومات والمستندات اللازمة أو كانت المعلومات أو المستندات التي قمت بتزويدنا بها تدفعنا للاعتقاد بأننا قد نخل بقوانين أو أنظمة أو التزامات العقوبات المالية الدولية إذا وافقنا على تنفيذ عملياتك لذلك فإننا قد لا نستطيع معالجة عملياتك، وللمزيد من المعلومات بهذا الخصوص يرجى الاطلاع على القسم ٢٦.١.

## ٩-١٤ متى يظهر قيد الوديعة النقدية في حسابي؟

إذا قمت بإيداع أي مبلغ في حسابك من خلال أي فرع، فسيظهر القيد فوراً في حسابك. سوف يتم احتساب أي فائدة من تاريخ إيداع المبلغ بشرط أن يكون الإيداع قبل نهاية يوم التعامل. توجد تفاصيل أوقات نهاية التعاملات على موقعنا.

إذا كنت تدفع نقداً إلى حسابك باستخدام الصراف الآلي، فسيظهر الإيداع في حسابك حصراً بعد التحقق والقبول بواسطة الصراف الآلي. وفي حال لم تتمكن من رؤية الإيداع النقدي في حسابك وتعتقد بحدوث خطأ أثناء الإيداع، فإنه يتعين عليك إلى تعبئة نموذج النزاع حتى تتمكن من إجراء التحقيق. تكون سجلاتنا لإيداعات الصراف الآلي ملزمة و نهائية في هذا الشأن.

## ١٠-١٤ ماذا لو أجريت عملية سحب أو حوالة قبل تسوية أي دفعة واردة في الحساب؟

إذا تم إجراء الدفعة في حسابك ولم يتم تسويتها بعد وقمت بإجراء السحب/التحويل الذي قد ينتج عنه (ولكن للدفع) في أن يصبح حسابك مكشوفاً، فقد يتم تحصيل حساب مصاريف الفائدة على حسابك حتى وإن تم تسوية دفعتك لاحقاً وحتى إن كان حسابك يظهر مديناً كنتيجة للدفعة.

## ١٥. القيام بإجراء دفعات من حسابك المصرفي إلى حسابات بنكية أخرى داخل الإمارات العربية المتحدة

### ١-١٥ ما هو نوع الدفعات التي أستطيع القيام بها من خلال حسابي لحسابات أخرى داخل الإمارات العربية المتحدة؟

تستطيع إجراء دفعات وتحويلات و دفع فواتير واعطاء تعليمات متكررة بالدفع والدفع المباشر وأي أساليب دفع أخرى تشير إلى أنها متوفرة على موقعنا الالكتروني من وقت لآخر.

### ٢-١٥ ماهي المعلومات التي يتوجب علي تزويدكم بها لغايات إجراء دفعة من حسابي؟

يتوجب عليك تزويدنا بالمعلومات التي نطلبها لكي نستطيع إجراء دفعات من حسابك، وستقوم بتنفيذ هذه الدفعات بناءً على هذه المعلومات فقط.

في بعض الأحيان سوف نحتاج أن نتصل بك للتأكد من طلب الدفع وقد نطلب منك المزيد من المعلومات أو المستندات قبل أن نعالج طلب الدفع. إذا لم يكن لدينا معلومات كافية أو في



for further information or documentation before we process the payment request. If we do not have sufficient information or the information we receive causes us to believe that fulfilling the payment request may mean we breach any applicable Laws or international financial sanctions obligations, we will not be able to make the payment and your payment request may be cancelled.

If you give us wrong or incomplete information, or we are unable to process payment requests for legal, regulatory or international financial sanctions obligations reasons, we will not be liable for any losses (whether we process the payment or not).

For Standing Instructions, we may need you to confirm the details of a regular payment recipient and renew your instructions to make the payment at various intervals.

The above does not apply to Direct Debits which you set up by signing a separate mandate form. There are terms and conditions applying to Direct Debits, which can be found on the mandate form.

### **15.3 What happens if I have set up a Standing Instruction, but there are not enough funds in my Account when you try to debit it?**

You must ensure sufficient funds are retained in your Account to enable us to meet any Standing Instruction on your Account on the due date. Details of our cut off times for Standing Instructions are available on our Website.

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

If your Account has insufficient funds to enable the Standing Instruction to be honoured, we won't necessarily tell you. We may exercise our discretion to either reject the payment instruction or effect the payment instruction. If we reject the payment instruction, you will be responsible for ensuring that your payment commitments are met via other means. If we effect the payment instruction, we will treat this as an exceptional request for an Overdraft (see section 21 for more details).

If there are insufficient funds in your Account to enable a Standing Instruction to be met on multiple occasions, we may exercise our discretion to cancel the Standing Instruction authority generally, without necessarily telling you. You will be responsible for ensuring that your future payment commitments are met via other means.

If you are facing difficulties meeting your debt liabilities, you must tell us.

You can amend or cancel a Standing Instruction at any time. Sometimes, we will ask for confirmation of your instructions in writing. If you tell us too near the time when the payment is due to be debited from your Account, sometimes we may not be able to change or cancel the Standing Instruction in time. If this happens, we will effect the change / cancellation before the next payment is due to leave your Account.

Fees and charges may apply to the setting up, amending and cancellation of Standing Instructions. Fees and charges may also apply if there are insufficient funds in your Account in order to meet a Standing Instruction. Please see our Schedule of Services and Tariffs available on our Website for more details.

حال كانت المعلومات التي وصلتنا تحملنا على الاعتقاد بأن تنفيذ دفع الدفعة قد يعني أننا نخل بقوانين أو التزامات العقوبات المالية الدولية لذلك فإننا قد لا نستطيع تسديد الدفعة وفي هذه الحالة فإن طلب الدفع الخاص بك قد يتم الغاؤه.

إذا قدمت لنا معلومات خاطئة أو غير كاملة، أو تعذر علينا معالجة طلبات الدفع للأسباب القانونية أو تنظيمية أو بموجب التزامات لعقوبات مالية دولية، فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر (سواء قمنا بمباشرة الدفع أم لا).

أما بالنسبة للتعليمات المتكررة بالدفع فإننا قد نطلب منك أن تؤكد تفاصيل مستلم الدفعة الاعتيادي وتجديد تعليماتك بتنفيذ تسديد الدفعة على فترات مختلفة.

إن ما سبق لا ينطبق على الدفع المباشر والذي تقوم بتحديثه بموجب التوقيع على طلب التكلفة المنفصل. هنالك شروط وأحكام تنطبق على الدفع المباشر والذي ستجدونه على طلب التكلفة.

### **٣-١٥ ماذا يحصل لو قمت بتحديد تعليمات دفع تنفذ بشكل متكرر، ولكن لم يكن هنالك مبالغ كافية في حسابي عندما قيامكم بمحاولة خصم المبلغ؟**

يجب أن تضمن دائماً وجود مبالغ مالية كافية في حسابك لتمكيننا من تغطية أي تعليمات متكررة بالدفع على حسابك في تاريخ الاستحقاق. إن تفاصيل مواعيد الاقتطاع من الحساب لتعليمات الدفع المتكرر متوفرة على الموقع الإلكتروني.

من بين جميع تعليمات الدفع القائمة (على سبيل المثال الشيكات المقدمة، التحويلات الإلكترونية، تعليمات الدفع المتكرر الخ) فإننا من سيقدر الترتيب الذي سيتم الدفع به.

إذا كان لا يوجد في حسابك مبالغ كافية لتمكيننا من تنفيذ تعليمات الدفع المتكرر فإننا نعتبر غير ملزمين أن نقوم بإعلامك بذلك.

وعليه قد نعتمد على تقديرنا إما بأن نرفض تنفيذ تعليمات الدفع أو بأن ننفذ تعليمات الدفع. إذا قمنا برفض تعليمات الدفع فإنك ستكون مسؤول عن ضمان تنفيذ التزامك بأي طرق أخرى. أما لو قمنا بتنفيذ تعليمات الدفع فإننا سنعامل هذه الحالة كحالة استثنائية لطلب السحب على المكشوف (يرجى الاطلاع على القسم (٢١) للمزيد من المعلومات).

إذا كان لا يوجد في حسابك مبالغ كافية لتمكيننا من تنفيذ تعليمات الدفع المتكرر بشكل متكرر فإننا قد نلجأ وفقاً لتقديرنا بإلغاء تعليمات الدفع المتكرر بشكل عام دون الحاجة لإشعارك بذلك، وفي هذه الحالة تعتبر مسؤول عن ضمان تنفيذ التزامك بأي طرق أخرى.

إذا كنت تواجه صعوبات في تسديد التزامات ديونك فيتوجب عليك اعلامنا بذلك.

يجوز لك تعديل أو إلغاء تعليمات الدفع المتكرر بأي وقت. في بعض الأحيان قد نطلب تأكيد لتعليماتك بشكل كتابي. إذا قمت بإعلامنا بذلك بوقت قريب جداً من الوقت الذي ستصبح فيه الدفعة مستحقة ليطم اقتطاعها من حسابك فإننا في بعض الأحيان قد لا نستطيع تعديل أو إلغاء تعليمات الدفع المتكرر في الوقت المحدد. إذا حصل ذلك فإننا سنقوم بتفعيل التعديل أو الإلغاء قبل الموعد الذي ستستحق فيه الدفعة ليطم اقتطاعها من حسابك.

قد يتم تطبيق رسوم ومصاريف لإنشاء أو تعديل أو إلغاء تعليمات المتكررة بالدفع. وكذلك فقد يتم فرض رسوم ومصاريف في حال لم يكن هنالك مبالغ كافية في الحساب لغايات تمكيننا من تنفيذ تعليمات الدفع المتكرر. (يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعريفات على موقعنا الإلكتروني للمزيد من التفاصيل حول رسومنا ومصاريفنا).

## 15.4 How long does it take for electronic payments from my account to reach the bank of the person/organization I am paying?

How long a payment takes to reach the beneficiary depends on the type of payment you make and the time of day you give us your instruction to make the payment. More details on our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only.

## 15.5 Can I change my mind after I have asked you to make a payment?

If you have asked us to make a payment immediately then you cannot usually cancel the payment as we will have processed it already.

If you have asked us to make a payment in the future, you can usually cancel your instruction before we send the payment, but occasionally it may be too late to cancel as we will have already processed the payment. Our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only. If you ask us to cancel a payment instruction, we will not be liable for any exchange rate losses.

## 16. International Payments

### 16.1 What types of international payments can I make from my Account?

You can make electronic international transfers from your Account and any other payment types we indicate are available on our Website from time to time.

### 16.2 What information do I have to provide for you to make an international payment from my Account?

You must provide us with the information we request in order for us to be able to make a payment from your Account. We will make the payment using only this information.

Sometimes we will need to contact you to validate your payment request and may ask you for further information or documentation before we process the payment request. If we do not have sufficient information or the information we receive causes us to believe that fulfilling the payment request may mean we breach any applicable Laws or international financial sanctions obligations, we will not be able to make the payment and your payment request may be cancelled.

If you give us wrong or incomplete information, or we are unable to process payment requests for legal, regulatory or international financial sanctions obligations reasons, we will not be liable for any losses (whether we process the payment or not).

### 16.3 How long does it take for electronic payments from my Account to reach the bank of the person/organization I am paying?

How long a payment takes to reach the beneficiary depends on the type of payment you make and the time of day you give us your instruction to make the payment. More details on our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only.

## ٤-١٥ كم هي المدة التي يحتاجها تحويل دفعة الكترونيا من حسابي حتى تصل لحساب شخص/مؤسسة التي أريد الدفع لها؟

المدة التي تحتاجها الدفعة لكي تصل للمستفيد تعتمد على أسلوب الدفع الذي تقوم به والوقت من اليوم الذي تصدر فيه تعليماتك بالدفع. من الممكن الرجوع الى موقعنا الالكتروني للحصول على معلومات اضافية بخصوص مواعيد الاقتراع. مواعيد الاقتراع الواردة هنا فقط للدلالة.

## ٥-١٥ هل أستطيع تغيير رأبي بعد أن أكون قد طلبت منكم إجراء دفعة؟

إذا طلبت منا أن نقوم بإجراء دفعة فوراً فإنك عادة لا تستطيع الغاء هذه الدفعة حيث سنكون قد قمنا بمعالجتها في ذلك الوقت.

إذا كنت قد طلبت منا أن نقوم بإجراء دفعة في المستقبل، فإنك عادة تستطيع الغاء هذه التعليمات قبل أن نقوم بإرسال الدفعة. ولكن في بعض الأحيان قد يكون الوقت قد أصبح متأخراً لإلغاء الدفعة في حال قيامنا بمعالجة الدفعة مسبقاً. للمزيد من المعلومات حول مواعيد الاقتراع يرجى زيارة موقعنا الالكتروني. مواعيد الاقتراع الواردة هنا هي فقط للدلالة. إذا طلبت الغاء أي تعليمات بالدفع فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر بسبب سعر الصرف.

## ١٦. دفعات دولية

### ١-١٦ أي أنواع من الدفعات الدولية أستطيع القيام بها من حسابي؟

تستطيع تنفيذ أي تحويلات الكترونية دولية من حسابك وبواسطة أي أساليب دفع أخرى نشير إلى أنها متوافرة من خلال موقعنا الالكتروني من وقت لآخر.

### ٢-١٦ ما هي المعلومات التي يتوجب أن أزوّدكم بها لإجراء دفعة دولية من حسابي؟

يتوجب عليك تزويدنا بالمعلومات التي نطلبها لكي نستطيع تسديد دفعات من حسابك، وسنقوم بتنفيذ هذه الدفعات بناءً على هذه المعلومات فقط.

في بعض الأحيان سوف نحتاج الاتصال بك للتأكد من طلب الدفع وقد نطلب منك المزيد من المعلومات أو المستندات قبل أن نعالج طلب الدفع. إذا لم يكن لدينا معلومات كافية أو في حال كانت المعلومات التي وصلتنا تحملنا على الاعتقاد بأن تسديد دفع الدفعة قد يعني إخلالنا بقوانين أو التزامات العقوبات المالية الدولية فإننا في هذه الحالة قد نمتنع عن تسديد الدفعة وقد يتم الغاء طلب الدفع الخاص بك.

إذا قدمت لنا معلومات خاطئة أو غير كاملة، أو تعذر علينا معالجة طلبات الدفع لأسباب قانونية أو تنظيمية أو بموجب التزامات لعقوبات مالية دولية، فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر (سواء قمنا بمباشرة الدفع أم لا).

### ٣-١٦ كم هي المدة التي يحتاجها تحويل دفعة الكترونيا من حسابي حتى تصل لحساب شخص/مؤسسة التي أريد الدفع اليهم؟

المدة التي تحتاجها الدفعة لكي تصل للمستفيد تعتمد على أسلوب الدفع الذي تقوم به والوقت من اليوم الذي تصدر فيه تعليماتك بالدفع. للمزيد من المعلومات عن مواعيد الاقتراع يرجى زيارة موقعنا الالكتروني.

مواعيد الاقتراع الوارد هنا هي فقط للدلالة.

## 16.4 What exchange rate will you apply to payments I send abroad?

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

If you ask us to make a payment immediately, we will provide you with details of the HSBC Exchange Rate and you will have the opportunity to accept or reject the rate before you confirm that you want us to send your payment.

If you ask us to make a payment on a future date through Personal Internet Banking or via a Standing Instruction, we will apply the HSBC Exchange Rate as at the time of the transfer unless you have agreed another rate with us in writing in advance of the transfer.

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

## 16.5 Do you charge for making international payments?

We do charge for international payments and an applicable exchange rate will also apply, which will be disclosed to you at the time of the transaction. Please see our Schedule of Services and Tariffs for more details about the applicable charges.

Please note that charges mentioned in the Schedule of Services and Tariffs are HSBC UAE charges only. Other beneficiary bank or correspondent bank charges may also be deducted from the remitted amount.

The beneficiary of a remittance may be required to pay additional charges depending on the conditions set by the payment system, remitter, remitting bank or beneficiary bank. For example, for outward payments when the sending party selects to pay all charges (OUR), HSBC UAE will process the transaction with the charge type 'OUR'; however, it is important to note that some local country clearing systems do not recognise this charge type including payments that are cleared through the Federal Reserve or Clearing House Interbank Payments System (CHIPS) in the USA. For this reason, correspondent banks in the USA may change the charge type from 'OUR' to 'SHA' (where the charges are shared between the sender and the beneficiary) or 'BEN' (where the charges are paid entirely by the beneficiary) when routing the payment to the final beneficiary bank.

## 16.6 Can I change my mind after I have asked you to make a payment?

If you have asked us to make a payment immediately then you cannot usually cancel the payment as we will have already processed it.

## ٤-١٦ ما هو سعر الصرف الذي ستطبقونه على الدفعات التي سأرسلها للخارج؟

يجوز لك أن تطلب منا تحويل دفعة إلى عملة مختلفة قبل أن نقوم بتحويلها. سعر الصرف الخاص ببنك إنتش إس بي سي (HSBC) سوف يتم تطبيقه على التحويل. هذا معدل متغير ويتغير بصورة متكررة. إذا قمت بتسديد الدفعة في أيام عطلة نهاية الأسبوع أو عندما يكون السوق مغلق، فإنك قد لا تستفيد من أفضل معدل صرف لك.

إذا طلبت منا أن نسدّد دفعة فوراً، فإننا سوف نرودك بتفاصيل معدل الصرف المعتمد لدى بنك إنتش إس بي سي (HSBC) بحيث يحق لك بأن تقبل أو ترفض معدل الصرف قبل أن تؤكّد لنا بأن نقوم بإرسال الدفعة.

إذا طلبت منا أن نسدّد دفعة في تاريخ مستقبلي عن طريق الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت أو من خلال تعليمات دفع متكررة فسوف نقوم بتطبيق معدل الصرف لبنك إنتش إس بي سي (HSBC) في وقت التحويل إلا إذا اتفقنا على معدل صرف مختلف قبل التحويل وبشكل كتابي.

إذا تم إرسال دفعة بعملة مختلفة عن عملة حساب التحويل، وتم إعادتها إلينا، فسوف نقوم بتحويل المبلغ مرة أخرى إلى عملة الحساب المحول باستخدام سعر صرف HSBC المعمول به في ذلك الوقت. وقد يكون المبلغ المعاد إيداعه إلى حسابك أقل من المبلغ الأصلي للدفع اعتماداً على سعر صرف HSBC المعمول به في وقت الدفع الصادر/الوارد. لذا فإننا لسنا مسؤولين عن أي خسائر قد تتكبدها نتيجة لذلك، بما في ذلك أي رسوم تم تطبيقها. بالإضافة إلى ذلك، سنقوم بمباشرة الدفع وفقاً لتعليماتك، لكننا لسنا مسؤولين عن التحقق مما إذا كان المستفيد الخاص بك يمكنه استلام الدفعة/استلامها بالفعل.

## ٥-١٦ هل سيتم فرض رسوم اضافية للقيام بدفعات دولية؟

نحن نفرض الرسوم على المدفوعات الدولية وسنطبق سعر الصرف المعمول به أيضاً، الذي سيتم الكشف عنه لك في وقت المعاملة. يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة الخاصة بنا لمزيد من التفاصيل حول الرسوم والمصاريف المعمول بها.

يرجى ملاحظة أن الرسوم المذكورة في جدول الخدمات والتعرفة هي رسوم HSBC الإمارات العربية المتحدة فقط. ومن الممكن أيضاً أن يتم فرض رسوم ومصاريف أخرى من البنك المستفيد أو البنك المرسل من المبلغ المحول

قد يطلب من المستفيد من الحوالة دفع رسوم إضافية وفقاً للشروط التي يحددها نظام الدفع أو المرسل أو البنك المحول أو البنك المستفيد. فعلى سبيل المثال، بالنسبة للمدفوعات الصادرة عندما يختار الطرف المرسل دفع جميع الرسوم (OUR)، سيقوم HSBC الإمارات بمباشرة المعاملة مع نوع المصاريف "OUR"؛ غير أنه من المهم ملاحظة أن بعض أنظمة المقاصة المحلية في الدول لا تعترف بنوع المصاريف هذه بما في ذلك المدفوعات التي يتم تسويتها من خلال نظام المدفوعات بين البنوك الفيدرالية أو المقاصة بين البنوك (CHIPS) في الولايات المتحدة الأمريكية. لهذا السبب، قد تقوم البنوك المرسلات في الولايات المتحدة الأمريكية بتغيير نوع الرسوم من "OUR" إلى "SHA" (حيث يتم تقاسم الرسوم بين المرسل والمستفيد) أو "BEN" حيث يتم دفع الرسوم بالكامل من قبل المستفيد (حيث يدفع المستفيد الرسوم كاملة) عند توجيه الدفعة إلى البنك المستفيد النهائي.

## ٦-١٦ هل أستطيع تغيير رأيي بعد أن أكون قد طلبت منكم دفع دفعة؟

إذا طلبت منا إجراء دفعة على الفور، فبعني ذلك أنه لا يمكنك عادةً إلغاء الدفع نظراً لأننا سنكون قد أجريناها فعلياً.

If you have asked us to make a payment in the future, you can usually cancel your instruction before we send the payment, but occasionally it may be too late to cancel as we will have already processed the payment. Our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only. If you ask us to cancel a payment instruction, we will not be liable for any exchange rate losses.

### 16.7 What do I need to know about entering into foreign currency exchange transactions?

You may be affected by changes in currency exchange rates and you need to understand those risks. Fluctuations in exchange rates may impact adversely when converting currencies and when making payments in different currencies. You should also remember that past performance of a currency is not necessarily an indication of its future performance. We do not offer any advice about when to transfer funds into a foreign currency and how this will affect you.

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

### 16.8 What is Global View and Global Transfers?

Global View Global Transfers (or "GVGT") is a service we provide that enables you to view all your HSBC accounts globally on one page through Personal Internet Banking and make transfers between those accounts. Fees and charges relating to GVGT may be found on our Schedule of Services and Tariffs or on our Website.

Separate additional terms apply in relation to your use of GVGT, which can be found on our Website. When you use GVGT we will take this as your acceptance of those terms.

## 17. Your Debit Card

### 17.1 Do I automatically get a Debit Card with my Account?

You will receive an HSBC Debit Card when you open certain types of Account denominated in UAE Dirhams. Please sign it immediately after receipt.

For eligible Joint Accounts, we can issue an HSBC Debit Card to each Joint Account holder but only if each Joint Account holder is authorised to operate the Joint Account alone (i.e. on an "either/or" signing mandate – see section 10 for more details).

With certain types of Debit Card and certain types of Account, you can "link" accounts on one card (a maximum of three Accounts can be linked to your Debit Card). If you do this, you can use your Debit Card to access the linked Accounts. You will need to elect a primary Account that will be used as your default Account for merchant transactions.

We may charge a fee if you require a replacement Debit Card. Full details of our fees and charges are set out in our Schedule of Services and Tariffs which is available on our Website.

إذا كنت قد طلبت منا أن نقوم بإجراء دفعة في المستقبل، فإنك عادة تستطيع إلغاء هذه التعليمات قبل أن نقوم بإرسال الدفعة. ولكن في بعض الأحيان قد يكون الوقت قد أصبح متأخراً لإلغاء الدفعة في حال قيامنا بمعالجة الدفعة مسبقاً. للمزيد من المعلومات حول مواعيد الاقتطاع يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني. مواعيد الاقتطاع الواردة هنا هي فقط للدلالة، إذا طلبت إلغاء أي تعليمات بالدفع فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر بسبب سعر الصرف.

### ١٦-٧ ماذا يتوجب علي معرفته عند البدء في عملية صرف للعملة الأجنبية ؟

قد تتأثر بالتغيرات في أسعار صرف العملات وتحتاج إلى فهم تلك المخاطر. إذ قد تؤثر التقلبات في أسعار الصرف سلباً عند تحويل العملات وعند إجراء الدفعات بعملة مختلفة. يجب أن تتذكر أيضاً أن الأداء السابق للعملة ليس بالضرورة مؤشراً على أدائها المستقبلي. لذا نحن لا نقدم أي نصيحة حول موعد تحويل الأموال إلى عملة أجنبية وكيف سيؤثر ذلك عليك.

إذا كان لديك حساب بالعملات الأجنبية معنا، فستكون مسؤولاً عن أي تكاليف ونفقات ومخاطر مرتبطة بهذا الحساب. وقد يشمل هذا أي قيود دولية أو محلية تؤثر علينا. ولن نكون مسؤولين عن أي خسائر قد تتكبدها نتيجة لهذه القيود.

### ١٦-٨ ماهي خدمة «رؤية عالمية وحوالات عالمية»؟

رؤية عالمية وحوالات عالمية هي خدمة نقدمها والتي تمكنك من رؤية جميع حساباتك حول العالم لدى إتش إس بي سي (HSBC) في صفحة واحدة من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت كما تستطيع أن تقوم بتنفيذ حوالات بين هذه الحسابات. الرسوم والمصاريف المتعلقة بهذه الخدمة متوفرة في جدول الخدمات والتعرفة أو على موقعنا الإلكتروني.

تطبق أحكام إضافية منفصلة فيما يتعلق باستخدامك لهذه الخدمة والتي يمكن أن تجدها على موقعنا الإلكتروني. عندما تستخدم هذه الخدمة فإننا سنعتبر ذلك موافقتك على هذه الأحكام.

### ١٧. بطاقة الدفع المصرفية الخاصة بك

### ١٧-١ هل أحصل بشكل تلقائي على بطاقة خصم مع الحساب؟

سوف تتلقى بطاقة الخصم المباشر من HSBC عندما تفتح أنواع معينة من الحساب بالدرهم الإماراتي. يرجى التوقيع عليها فوراً بعد الاستلام في المكان المخصص لذلك.

بالنسبة للحسابات المشتركة المؤهلة، يمكننا إصدار بطاقة الخصم المباشر من HSBC لكل صاحب حساب مشترك فقط إذا كان كل صاحب حساب مشترك مصرح له بتشغيل الحساب المشترك وحده (أي في حالة التفويض بالتوقيع على «إما / أو» - راجع القسم ١٠ لمزيد من التفاصيل).

عند استخدام أنواع معينة من بطاقات الخصم وأنواع معينة من الحسابات، يمكنك «ربط» الحسابات ببطاقة واحدة (يمكنك ربط ثلاثة حسابات كحد أقصى ببطاقة الخصم المباشر الخاصة بك). وإذا قمت بذلك، يمكنك استخدام بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك للوصول إلى الحسابات المرتبطة. يتعين عليك اختيار حساب أساسي ليتم استخدامه كحسابك الافتراضي لمعاملات التاجر.

قد نفرض رسوماً إذا طلبت الحصول على بطاقة خصم بديلة. للاطلاع على كامل التفاصيل المتعلقة بالرسوم والمصاريف، تجدونها موضحة في جدول الخدمات والتعرفة الخاص بنا المتوفر على موقعنا الإلكتروني.



## 17.2 Can I use my Debit Card at ATMs?

You can use your Debit Card at HSBC ATMs or ATMs which are connected to UAE Switch, GCC Net, China Union Pay (CUP) and Plus or Visa Net payment systems.

You can also use your Debit Card at ATMs on the same networks abroad, so long as they are situated in countries where withdrawals are permitted pursuant to the Laws of the UAE and such use would not involve a breach of any international financial sanctions.

There are multiple services available to you when you use your Debit Card in an HSBC ATM in the UAE. Other ATMs will have limited services, such as only balance enquiries and cash withdrawals.

You will be responsible for paying any fees and charges that other institutions levy to use their ATMs, and if other ATMs allow you to withdraw foreign currency then we will not be responsible for the exchange rate that is applied. We may also apply certain fees and charges when you use certain ATMs – please refer to the Schedule of Services and Tariffs for further details about our fees and charges.

We will not be responsible if you are unable to use your Debit Card in any other institution's ATMs. In addition, there may be particular countries where, due to local legal, regulatory or international financial sanctions reasons, you cannot use your Debit Card.

We will not be responsible for any loss or damage that may arise from any malfunction or failure of your Debit Card at such ATMs or in such countries. We will also not be responsible for any incorrect information that is inputted at an ATM or point of sale (POS) machine.

We will set a daily maximum cash withdrawal limit for your Debit Card. You can find out more about the daily maximum cash withdrawal limits for our Debit Cards by contacting our call centre.

If we have advised you that one of our ATMs is out of order (for instance through a notification on the ATM screen or on our Website) you must not use that ATM. You can find a list of our ATMs on our Website.

We can change the number of ATMs that we provide at any time.

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

## 17.3 Can I use my Debit Card to make foreign currency cash withdrawals in the UAE?

You cannot withdraw foreign currency from our ATMs in the UAE.

## 17.4 Can I use my Debit Card to make payments?

You can use your Debit Card to make payments to retailers that display the "VISA" or "PLUS" sign in the UAE and abroad.

We or the retailer (including online and phone merchants) will take reasonable and appropriate security and identity verification steps prior to authorizing your payment.

We will not be responsible if a retailer refuses to accept your Debit Card.

## ٢٠١٧ هل أستطيع استخدام بطاقة الدفع لدى الصراف الآلي؟

يمكنك استخدام بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك على أجهزة الصراف الآلي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) أو على أجهزة الصراف الآلي المتصلة ببحول الامارات العربية المتحدة (UAE Switch) أو بشبكة دول مجلس التعاون الخليجي GCC Net، أو شبكة ("China Union Pay "CUP) أو أنظمة الدفع بلس (Plus) أو فيزا (VISA).

ويمكنك أيضاً استخدام بطاقة الشراء الخاصة بك على ذات الشبكات في الخارج طالما أن أجهزة الصراف الآلي هذه موجودة في دول تميز السحوبات وفق أحكام قوانين دولة الامارات العربية المتحدة وأن مثل هذا الاستخدام لن يشكل مخالفة لأي عقوبات مالية دولية.

يتاح لك عدد من الخدمات عند استخدامك لبطاقة الشراء الخاصة بك في أجهزة الصراف الآلي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) في الامارات العربية المتحدة. أما أجهزة الصراف الآلي الأخرى فنقدم لك خدمات محدودة مثل خدمات الاستفسار عن الرصيد والسحب النقدي.

سوف تكون مسؤولاً عن دفع أي رسوم ومصاريف تفرزها المؤسسات على استخدام أجهزة الصراف الآلي الخاصة بهم، وفي حال سمحت لك أجهزة الصراف الآلي الأخرى بسحب العملات الأجنبية، فإننا لن نكون مسؤولين عن سعر الصرف الذي يتم تطبيقه. ويحق لنا أيضاً فرض رسوم معينة عند استخدام أجهزة صراف آلي معينة - يرجى الرجوع إلى جدول الخدمات والتعرفة لمزيد من التفاصيل حول الرسوم والمصاريف.

لن نكون مسؤولين إذا لم تتمكن من استخدام بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك في أي أجهزة صراف آلي تابعة لمؤسسة أخرى. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون هناك دول معينة لا يمكنك استخدام بطاقة الخصم فيها، وقد يكون ذلك لأسباب تتعلق بالقوانين أو التنظيمات المحلية أو ضوابط العقوبات المالية الدولية.

لن نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر قد ينشأ عن أي خلل أو فشل في بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك في أجهزة الصراف الآلي هذه أو في هذه الدول. كما أننا لن نكون مسؤولين عن أي معلومات غير صحيحة يتم إدخالها في الصراف الآلي أو آلة نقطة البيع POS.

سوف نقوم بتحديد سقف أعلى للسحب النقدي اليومي لبطاقة الشراء الخاصة بك. تستطيع الحصول على المزيد من التفاصيل حول السقف الأعلى للسحب النقدي اليومي لبطاقة الشراء الخاصة بك عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا. لن نكون مسؤولين عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث بسبب يعطل أو فشل بطاقة الدفع الخاصة بك أو جهاز الصراف الآلي، أو بسبب أي معلومات خاطئة أدخلتها أنت في الصراف الآلي.

إذا قمنا بإعلامك بأن أحد أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا خارج الخدمة (على سبيل المثال عن طريق إشعار من خلال شاشة الصراف الآلي نفسه أو على موقعنا الإلكتروني) فإنه يتوجب عليك عدم استخدام ذلك الصراف الآلي. يمكنك أن تجد قائمة بشبكة أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني.

قد نقوم بتغيير عدد أجهزة الصراف الآلي التي نوفرها في أي وقت.

إن بطاقة الشراء التي نوفرها لك لتستخدمها تبقى ملكاً لنا ونستطيع إيقاف استعمالها أو إلغاؤها في أي وقت ودون الحاجة لإشعارك.

## ١٧-٣ هل أستطيع استخدام بطاقة الدفع لسحب أموال بعملة أجنبية داخل الامارات العربية المتحدة؟

لا تستطيع استخدام بطاقة الدفع لسحب أموال بعملة أجنبية داخل الامارات العربية المتحدة.

## ١٧-٤ هل أستطيع استخدام بطاقة الشراء الخاصة بي لتسديد دفعات؟

نعم تستطيع استخدام بطاقة الشراء الخاصة بك لتسديد دفعات للتجار الذين يضعون شعار «فيزا» أو «بلس» في الامارات المتحدة العربية أو في الخارج.

نحن أو التاجر (بما يشمل التجار عبر الإنترنت وعبر الهاتف) سوف نقوم باتخاذ إجراءات معقولة ومناسبة للحماية وللتأكد من هويتك قبل أن نجز الدفعات الخاصة بك.

إننا لن نكون مسؤولين في حال رفض أحد التجار قبول بطاقة الشراء الخاصة بك.

كما أنك تستطيع استخدام بطاقة الشراء الخاصة بك لدى أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا في الامارات العربية المتحدة للقيام بتنفيذ دفعات لبطاقاتك الائتمانية الصادرة من قبلنا. بناء على ذلك سيتم



You can also use your Debit Card at our ATMs in the UAE to make payments to your Credit Cards held with us. Your Account will be debited immediately, but it may take a few days for your Credit Card balance to be updated.

You should not use your Debit Card for any unlawful purpose, for any purchases that would not be permitted under UAE law or for any purposes that would involve a breach of international financial sanctions. If we believe that you have used your Debit Card in this way, we may take such actions as we consider necessary, including blocking particular transactions, blocking your Debit Card or even closing your Account.

### **17.5 How can I find out more information in relation to how my Debit Card can be used?**

For further information please visit our Website.

### **17.6 How will International transactions (other than ATM transactions) be charged to my Debit Card?**

Where you choose to pay in a currency other than your Account currency, the transaction will be converted into your Account currency by the card scheme (Visa® or MasterCard®) using their applicable exchange rates on the day conversion is made (which may involve a conversion to US dollars first). Where you choose, at the time of the transaction, to pay in your Account Currency, the transaction will be converted by the relevant merchant or their service provider using their applicable exchange rates on the day the conversion is made.

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

In addition to the applicable exchange rate conversion explained in the above scenarios, we may charge a processing fee (as a percentage of the transaction amount) as set out in our Schedule of Services and Tariffs, and may pass on to you any costs incurred by us as a result of your transaction.

### **17.7 How will foreign currency or international withdrawals from ATMs be charged to my Debit Card?**

International Foreign Currency Transactions performed at an ATM will be converted into your Account currency by us using our applicable exchange rates. Such transactions may have first been converted to US dollars by the card scheme (Visa or MasterCard) using their applicable exchange rates on the day conversion is made. When making Foreign Currency Transactions at ATMs on certain networks, such as GCCnet, the conversion may be completed by a local network at a rate and time determined by them.

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

تقييد الدفعة على حسابك فوراً ولكن قد تحتاج لعدة أيام لتحديث رصيد حسابك الخاص بالبطاقة الائتمانية.

لا يجوز لك استخدام بطاقة الخصم المباشر لأي غرض غير قانوني، أو لأي مشتريات غير مسموح بها بموجب قانون دولة الإمارات العربية المتحدة أو لأي أغراض تنطوي على خرق ضوابط العقوبات المالية الدولية. وفي حال اعتقدنا بأنك استخدمت بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك بهذه الطريقة، فإنه يحق لنا اتخاذ الإجراءات التي نراها ضرورية، بما في ذلك حظر المعاملات الخاصة، أو حظر بطاقة الخصم المباشر الخاصة بك أو حتى إغلاق حسابك.

### **17-5 كيف أستطيع أن أطلع على المزيد من المعلومات فيما يتعلق بكيفية استخدام بطاقة الخصم المباشر الخاصة بي؟**

للمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

### **17-6 كيف يتم احتساب العمليات الدولية على بطاقة الخصم المباشر الخاصة بي (بخلاف عمليات الصراف الآلي)؟**

إذا اخترت الدفع بعملة غير عملة حسابك، فسيتم تحويل المعاملة إلى عملة الحساب الخاصة بك عن طريق شركة نظام البطاقة (Visa® أو MasterCard®) باستخدام أسعار الصرف المعمول بها في يوم التحويل (والتي قد تتضمن التحويل إلى الدولار الأمريكي أولاً). عندما تختار، في وقت المعاملة، الدفع بعملة الحساب الخاصة بك، سيتم تحويل المعاملة من قبل التاجر المعني أو مزود الخدمة الخاص بهم باستخدام أسعار الصرف المعمول بها في يوم إجراء التحويل.

تشمل المعاملات الدولية المعاملات عبر الإنترنت التي بدأت في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي تتم معالجتها من قبل تاجر خارج دولة الإمارات العربية المتحدة. قد يحدث هذا على سبيل المثال عندما يقوم تاجر بمعالجة مدفوعاته من خلال وسيط في الخارج أو، عندما يكون التاجر مسجلاً كتاجر في الخارج بغض النظر عن موقعه الفعلي.

بالإضافة إلى تحويل سعر الصرف المعمول به والموضح في الأمثلة الواردة أعلاه، فإننا قد نفرض رسوم مباشرة (كنسبة مئوية من مبلغ المعاملة) على النحو الموضح في جدول الخدمات والتعريفات الخاصة بنا، وقد نرسل لك أي تكاليف نتكبدتها بسبب معاملتك.

### **17-7 كيف يتم احتساب عمليات السحب النقدي التي تتم باستخدام العملات الأجنبية على بطاقة الخصم المباشر الخاصة بي من خلال ماكينات الصراف الآلي؟**

سيتم تحويل المعاملات الدولية بالعملات الأجنبية التي تتم في جهاز الصراف الآلي إلى عملة حسابك من خلالنا باستخدام أسعار الصرف المعمول بها لدينا. وقد يتم تحويل هذه المعاملات أولاً إلى الدولار الأمريكي عن طريق نظام البطاقة (Visa أو MasterCard) باستخدام أسعار الصرف المعمول بها في يوم التحويل. وعند إجراء معاملات العملات الأجنبية في أجهزة الصراف الآلي على شبكات معينة، مثل GCCnet، قد يتم إكمال التحويل من خلال شبكة محلية بالسعر والوقت الذين يحددهم.

عند إجراء السحب على جهاز الصراف الآلي الدولي، وكنت في وقت إجراء المعاملة قد اخترت أن يتم محاسبتك وفق عملة حسابك، فسيتم أولاً تحويل المعاملة من قبل مشغل جهاز الصراف الآلي باستخدام سعر الصرف المعمول به في يوم إجراء التحويل.

In addition to this exchange rate conversion, we may charge a processing fee (as a percentage of the transaction amount) as set out in our Schedule of Services and Tariffs, and we may also pass on to you any costs incurred by us as a result of your transaction.

You may also be charged a cash withdrawal fee which may differ depending on the network. For the relevant fees and charges which apply to a cash withdrawal please see the Schedule of Services and Tariffs.

Some cash machine operators may apply a direct charge for withdrawals from their ATMs. This should be advised to you by them and you can choose whether to accept it on screen at the time of the withdrawal.

For all applicable fees and charges, please see the Schedule of Services and Tariffs, which can be found at [www.hsbc.ae](http://www.hsbc.ae)

### 17.8 Can I change my mind after I have used my card?

- For cash withdrawals from ATMs, you cannot cancel the withdrawal after you have pressed the button on the keypad agreeing to the withdrawal.
- For card payments, you cannot cancel the payment. If there is a dispute over the payment, you must tell us (either using Telephone Banking or by visiting one of our Branches) and we will investigate. Please see section 20 for more information on disputed transactions.
- If you want to cancel a recurring card payment you must tell the retailer.

### 17.9 When will a card payment / cash withdrawal be deducted from my Account?

How long it takes for a card payment / cash withdrawal to be deducted from your Account depends on whether the transaction occurred in the UAE or outside of the UAE and what currency is used for the transaction.

We may put a hold on funds in your Account pending receipt of information from the retailer. This may mean that we debit your Account some time after your card transaction occurred. If this happens and there are insufficient funds in your Account to make the payment, we will usually call you and ask you to fund your Account before debiting the payment.

If we do not call you, we may treat this as an exceptional Overdraft request. Please see section 21 for more details.

### 17.10 Will you share information with card service providers?

You agree that we may share information in relation to you and your Account / cards with card schemes (such as VISA and MasterCard) and related third parties, and with rewards scheme or other service providers (such as Air Miles and concierge service providers) and related third parties, where necessary to enable us to provide card services and rewards to you.

بالإضافة إلى تحويل سعر الصرف هذا، قد نقوم بفرض رسوم معالجة (كنسبة مئوية من مبلغ المعاملة) على النحو الموضح في جدول الخدمات والتعرفة الخاصة بنا، وقد نرسل أيضاً لك أي تكاليف نتكبدها بسبب معاملتك.

قد تفرض عليك أيضاً رسوم سحب نقدي قد تختلف اعتماداً على الشبكة. لمعرفة الرسوم والمصاريف ذات الصلة التي تطبق على السحب النقدي، يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة.

قد يقوم بعض مشغلي الآلات النقدية بتطبيق رسم مباشر لعمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي الخاصة بهم. وهو ما ينبغي عليهم إعلامك به ولك حرية اختيار قبوله على الشاشة في وقت السحب.

لمعرفة كافة الرسوم والمصاريف المطبقة، يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة، المتوفر على [www.hsbc.ae](http://www.hsbc.ae)

### ٨-١٧ هل أستطيع تغيير رأبي بعد أن أكون قد استخدمت بطاقتي؟

- للسحوبات النقدية من أجهزة الصراف الآلي، فإنك لا تستطيع إلغاء العملية بعد أن تكون قد قمت بالضبط على الزر على لوحة المفاتيح بالموافقة على السحب.
- لدفعات البطاقات، فإنك لا تستطيع إلغاء الدفعة. إذا كان هنالك نزاع حول الدفعة فإنه يتوجب عليك إعلامنا (إما باستخدام التعامل المصرفي عبر الهاتف أو بزيارة أحد فروعنا) وسوف نقوم بالتحقيق بالموضوع. يرجى الاطلاع على القسم (٢٠) للمزيد من المعلومات حول العمليات المتنازع عليها.
- إذا أردت إلغاء دفعة بطاقة متكررة فإنه يتوجب عليك إعلام التاجر.

### ٩-١٧ متى يتم اقتطاع دفعة بطاقة / سحب نقدي من حسابي؟

متى يتم اقتطاع دفعة بطاقة / سحب نقدي من حسابك يعتمد على ما إذا كانت العملية قد تمت في الامارات العربية المتحدة أو خارجها وماهي العملة التي استخدمت في هذه العملية.

قد نقوم بالحجز على الأموال المودعة في حسابك بانتظار استلام معلومات من التاجر. هذا قد يعني بأننا قد نقوم بتقييد الدفعة على حسابك بعد مدة من وقوع العملية التي قمت بإجرائها. وإذا حصل ذلك وكان لا يوجد أموال كافية في حسابك لتغطية الدفعة، فإننا بالعادة نقوم بالإتصال بك لتقوم بتغذية حسابك قبل أن نقيد الدفعة على حسابك.

### ١٠-١٧ هل ستقومون بمشاركة معلومات مع مزودين خدمة البطاقات؟

توافق على أننا قد نقوم بالإفصاح عن معلومات تتعلق بك وبحسابك/ بطاقتك لمزودي خدمة البطاقات (مثل فيزا و ماستر كارد) والأطراف الأخرى ذات علاقة، ولمزودي برامج المكافآت أو مزودة الخدمات التخزين (مثل Air Miles) ولأطراف أخرى ذات علاقة عند الضرورة لكي تتمكن من تزويدك بخدمات البطاقات والمكافآت.

### 18.1 Can I have a cheque book?

You can only have a cheque book if you have a Current Account and only when your UAE residency visa is valid and up to date and your account is denominated in UAE Dirhams.

If we believe you are no longer resident in the UAE, we may change your Current Account into a Savings Account and cancel your cheque book.

### 18.2 How long will it take for a cheque I have written to be deducted from my Account after it is presented for payment?

How long it takes for a cheque to be deducted from your Account after it is presented for payment depends on the way the cheque is presented and the time of day it is presented. More details on our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only. We will treat post dated cheques as though they were presented on the cheque date.

### 18.3 When can I stop a cheque?

You can stop a cheque if it is lost or stolen (and you have a police report confirming this) or if the beneficiary of the cheque is declared bankrupt (and you receive a request from the receiver or liquidator of the beneficiary) and you provide us with an indemnity (in case we have to pay out under it). You can cancel your request to process a post dated cheque by providing us with a written request no later than 3 Working Days before the cheque date.

### 18.4 How can I protect my cheques?

You must take reasonable precautions to stop anyone altering or forging your cheques. Only use cheques in the form we issue them, write in non-erasable ink, do not leave space for insertions and add the word "only" after the written amount, never pre-sign blank cheques or use corrective fluid, delete the words "or bearer" and cross the cheque with two parallel lines.

We will not be responsible to you for any loss or damage in relation to the cheque nor any delay in crediting the Account or non payment and return of any cheques to you.

### 18.5 What if a cheque is more than 6 months' old?

We may agree to pay a cheque more than 6 months' old, but we are not obliged to.

### 18.6 Will you date undated security cheques?

We will only ever fill in the date on an undated security cheque and present it for payment in the event you owe us money and have not paid us, as agreed, when we have asked you to. Even then, we will only ever file a police case against you for the amount you owe to us.

By agreeing to these General Terms, you agree that we may fill in the date on your undated security cheques in the circumstances described above.

### 18.7 What happens if a cheque I write from my Account bounces?

**If you write a cheque and you do not have sufficient funds in your Account when that cheque is presented for payment (or your Account is closed or blocked – see section 6 for more information), you could face civil and/or criminal liability and even a prison sentence under UAE law.**

### ١-١٨ هل أستطيع الحصول على دفتر شيكات؟

تستطيع الحصول على دفتر شيكات فقط إذا كنت تملك حساب جاري فقط إذا كنت تحوز على إقامة وتأشيرة حديثة وسارية المفعول وشريطة أن يكون حسابك المصرفي بعملة الدراهم الاماراتية.

إذا اعتقدنا بأنك لم تعد مقيم في الامارات العربية المتحدة فإننا قد نغير حسابك الجاري لحساب توفير وقد نقوم بإلغاء دفتر شيكاتك.

### ٢-١٨ كم من الوقت سيحتاج لاقتطاع المبلغ من حسابي لحرف شيك قمت بتحريره بعد أن تم تقديمه للبنك للحرف؟

تعتمد المدة التي يستغرقها خصم الشيك من حسابك بعد تقديمه للدفع على طريقة تقديم الشيك ووقت تقديمه في اليوم الذي تم تقديم الشيك فيه. لمزيد من التفاصيل حول أوقات وقف مباشرة العمليات لدينا تجدونها على موقعنا الإلكتروني. إن أوقات وقف مباشرة العمليات هي دلالية فقط. وسوف نعالج الشيكات الآجلة كما لو كانت مقدمة في تاريخ الشيك.

### ٣-١٨ متى أستطيع إيقاف شيك؟

يمكنك إيقاف الشيك إذا ضاع أو سرق (وكان لديك تقرير الشرطة يؤكد ذلك) أو في حالة إفلاس المستفيد (وتلقيت طلباً من الحارس القضائي أو المصرفي للمستفيد) وتزويدنا بتعهد (في حال كان علينا أن ندفع بموجبه). كما يمكنك إلغاء طلبك لتحصيل شيك آجل من خلال تزويدنا بطلب كتابي في موعد أقصاه ٣ أيام عمل قبل تاريخ الشيك.

### ٤-١٨ كيف أستطيع حماية شيكاتي؟

يتوجب عليك اتخاذ تدابير معقولة لوقف أي شخص من التلاعب بشيكاتك أو تزويرها. عليك أن تستعمل شيكاتك في الشكل الذي نرودك به فقط، وأن تكتب الشيكات باستخدام حبر غير قابل للمحي، وأن لا تترك مساحة فارغة ممكن الاضافة فيها، وأن تكتب كلمة «فقط» بعد المبلغ المكتوب، وأن لا تقوم مطلقاً بتوقيع شيكات على بياض ولا تستخدم سوائل للتصحيح، وقم بإلغاء الكلمات «لحامله» وقم بوضع خطين متوازيين على الشيكات.

لسنا مسئولون عن أية خسائر أو أضرار نتكبدها فيما يتعلق بشيكاتك، أو بسبب أي تأخر في إيداعها في الحساب، أو لعدم صرفها أو إعادتها إليك.

### ٥-١٨ ماذا لو كان الشيك قد مر على تاريخه أكثر من ٦ أشهر؟

قد نقبل أن ندفع شيك مر على تاريخه ٦ أشهر ولكننا غير ملزمين بذلك.

### ٦-١٨ هل ستقومون بتعبئة التاريخ لشيك ضمان غير مؤرخ؟

سوف نقوم فقط بتعبئة تاريخ شيك الضمان غير المؤرخ ونقوم بتقديمه للتحويل في حال كنت مدين لنا بمبالغ مالية ولم تقم بسدادها لنا. وحتى في هذه الحالة سوف نقوم بتقديم شكوى لدى الشرطة ضدك لتحصيل المبلغ الذي تحدين لنا به فقط.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أن نقوم بتعبئة التاريخ على شيك الضمان غير المؤرخ في الحالات المبينة أعلاه.

### ٧-١٨ ماذا يحدث لو تم رفض شيك قمت أنا بتحريره؟

إذا قمت بتحرير شيك وكنت لا تملك مبالغ كافية في الحساب عند تقديم هذا الشيك للدفع (أو كان حسابك مغلق أو محجوب- يرجى الاطلاع على القسم (٦) للمزيد من المعلومات) فمن الممكن في هذه الحالة ان تتعرض لمسؤولية مدنية و/أو جنائية وحتى حكم بالحبس بموجب قانون الامارات العربية المتحدة.

You could also face court action against you to recover monies you owe and your ability to leave the UAE could be restricted. You should consider this carefully before writing any cheques and make sure you have sufficient funds in your Account to meet any cheques you have written.

There are also other consequences to having a cheque returned for insufficient funds, including but not limited to you being blacklisted with the UAE Central Bank (and by us), you facing difficulties obtaining credit in the future and/or us closing your Account. We will keep a record of the number of bounced cheque returns on your Account.

### 18.8 What happens if there is a mistake on a cheque I have written?

If there is a mistake on a cheque you have written or we think there is a signature mismatch, we may reject the cheque for technical reasons (as opposed to insufficient funds), in which case it will not be honoured.

You are responsible for ensuring that cheques you write and cheques made out to you are filled in properly. You are responsible for ensuring that your payment obligations are met through other means, in the event that cheques you write are not honoured due to technical reasons.

We will keep a record of the number of technical cheque returns on your Account.

### 18.9 How long will it take for a cheque I have received to be credited into my Account?

When paying a cheque into your Account, you will normally have to wait up to 2 Working Days before you are able to utilize funds unless we agree otherwise. This may take longer if we think there are credit or fraud prevention reasons why we cannot credit your Account within the usual time frame. We will only submit a post dated cheque for processing on or shortly after the cheque date.

### 18.10 When will I start receiving interest on any cheque payments?

We normally treat a cheque as being cleared for interest purposes (if applicable) after it has cleared into your Account.

## 19. Payments into your Account

### 19.1 How do I pay cash into my Account?

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

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

Sometimes, we will ask you to provide us with information and/or documentation to establish the source of the funds and the purpose of the payment. If you are unable or unwilling to give us this information/documentation, then we may not be able to make the payment into your Account and we may even close your Account.

من الممكن أن تواجه دعوى في المحكمة ضدك لالزامك بقاء أموال تدين بها وقد يتم منعك من مغادرة الإمارات العربية المتحدة. لذلك يتوجب عليك أخذ هذه الوقائع بعين الاعتبار عند كتابة شيك وأن تتأكد من أن هنالك مبالغ كافية في حسابك لتغطي أي شيكات تقوم بتحريرها.

هنالك عواقب أخرى في حال رفض شيك لعدم كفاية الرصيد ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر بأن يتم وضع اسمك على القائمة السوداء لدى البنك المركزي في الإمارات العربية المتحدة (ومن قبلنا)، وأن تواجه صعوبات في الحصول على التسهيلات الائتمانية في المستقبل و/أو كما قد نقوم نحن بإغلاق حسابك. سوف نقوم أيضاً بإبقاء سجل بعدد الشيكات التي تم رفضها لعدم وجود رصيد كاف في حسابك.

### ١٨-٨ ماذا يحدث في حال وجود خطأ في شيك قمت أنا بتحريره؟

في حال وجود خطأ في شيك قمت أنت بتحريره أو في حال وجدنا عدم تطابق في التوقيع، فإننا قد نرفض الشيك لأسباب تقنية (على عكس عدم وجود رصيد كاف) وبهذه الحالة لن يتم دفعه.

يترتب عليك أن تتأكد بأن الشيكات التي تقوم بتحريرها والشيكات التي تحرر لصالحك معبئة بشكل صحيح. يترتب عليك أن تتأكد بأن التزاماتك بالدفع تم الإيفاء بها بطرق أخرى في حال لم يتم صرف الشيكات التي قمت بتحريرها لأسباب تقنية.

سوف نقوم أيضاً بالاحتفاظ بسجل بعدد الشيكات التي تم رفضها لأسباب تقنية.

### ١٨-٩ كم من الوقت تحتاج عملية إيداع شيك استلمته، في حسابي؟

عند دفع شيك إلى حسابك، سيتعين عليك عادة الانتظار لمدة تصل إلى يومي عمل قبل أن تتمكن من استخدام المبلغ ما لم نتفق على خلاف ذلك. قد يستغرق هذا الأمر وقتاً أطول إذا اعتقدنا أن هناك أسباباً ائتمانية أو لمنع الاحتيال تمنعنا إضافة رصيد إلى حسابك ضمن الإطار الزمني المعتاد. وستقوم فقط بإرسال الشيك الآجل للمعالجة في تاريخ الشيك أو بعده.

### ١٨-١٠ متى أبدأ في استلام فوائد على دفعات أي شيك من شيكاتي؟

نعتبر الشيك عادةً بأنه مسدد لأغراض الفائدة (إن وجدت) بعد أن تم تحصيله إلى حسابك.

## ١٩. دفعات تدخل حسابك المصرفي

### ١٩-١ كيف أقوم بإيداع نقدي في حسابي؟

تستطيع إيداع نقود في حسابك بالطرق التالية:

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

في بعض الأحيان قد نطلب منك تزويدنا بمعلومات و/أو مستندات لمعرفة مصدر الدفعات والسبب من الدفعة. إذا امتنعت أو في حال رفضك بتزويدنا بهذه المعلومات/المستندات فإننا قد لا نقيّد الدفعة في حسابك وقد نقوم حتى بإغلاق حسابك.

## 19.2 How long does it take for the amount of a cheque I have paid in to show in my Account?

### For Dirham cheques issued in the UAE:

How long it takes for a cheque to show in your Account after it has been presented for payment depends on the day (and time of day) it is presented. More details on our cheque processing, cut off times and any fees are available on our Website and Schedule of Services and Tariffs. Processing and cut off times are indicative only.

## 19.3 Can I pay a foreign currency / foreign bank cheque into my Account?

You can pay both cheques drawn in a foreign currency and cheques drawn on foreign banks into your Account. We will decide, at our discretion, either to "negotiate" the cheque or send it for "collection". We charge in both instances and you may also have to pay foreign fees and charges and charges imposed by the bank on which the cheque is drawn. Please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for more details. Sometimes we may choose at our discretion not to pay such cheques into your Account, for instance if we are unable to clear the cheque with one of our affiliates in the HSBC Group. When this happens, we will let you know and return the cheque to you.

When we "negotiate" a cheque, we will normally credit your Account with the value of the cheque as soon as possible and place a hold on the funds until we hear from the foreign bank that there are sufficient funds in the payer's account to honour the cheque. This is the usual procedure for banker's drafts.

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

We may need to convert the cheque amount into another currency (for example, Dirhams) and if we do this we will apply the HSBC Exchange Rate. If the cheque is returned unpaid, then we will reconvert it back to the original currency using the HSBC Exchange Rate and then deduct it from your Account. Fees and charges may apply if a foreign cheque is returned unpaid. We will not be liable for any losses incurred when converting the cheque amount from one currency to another.

Please see our Schedule of Services and Tariffs for all fees associated with foreign cheques. Please note that it can take some time for a foreign cheque to be processed (longer than a Dirham cheque issued in the UAE).

## 19.4 What happens if a cheque I have paid in is returned to you unpaid?

If a cheque you pay into your Account is returned unpaid we will deduct the amount of the cheque from your Account. If this leads to your Account either:

- going overdrawn and you do not have a covering pre-authorised Overdraft on your Account; or
- going over an existing pre-authorised Overdraft limit,

## ٢٠١٩ كم من الوقت يحتاج مبلغ الشيك الذي قمت بإيداعه ليظهر قيده في حسابي؟

### للشيكات الصادرة بعملة الدرهم الإماراتي الصادرة في الإمارات العربية المتحدة:

كم من الوقت يحتاج شيك قمت بإيداعه أن يظهر في حسابك بعد أن تم تقديمه للبنك للصرف يعتمد على الطريقة التي تم تقديم الشيك بها والوقت من اليوم الذي تم تقديم الشيك به. يمكنك أن تجد المزيد من التفاصيل حول معالجة الشيكات و مواعيد الاقتران وأي رسوم على موقعنا الإلكتروني بالإضافة إلى جدول الخدمات والتعريفات. معالجة الشيكات ومواعيد الاقتران الواردة هنا هي فقط للدلالة.

## ٢٠١٩ هل أستطيع ايداع شيك بعملة أجنبية/من بنك أجنبي في حسابي؟

يمكنك دفع كل من الشيكات المسحوبة بعملة أجنبية والشيكات المسحوبة على البنوك الأجنبية إلى حسابك. ويحق لنا، حسب تقديرنا، تقرير إما "تداول" أو إرساله لـ «التحويل». ونفرض رسوماً في كلتا الحالتين وقد تضطر أيضاً إلى دفع أجور الموظفين الأجانب ورسومهم والرسوم التي يفرضها البنك الذي يتم سحب الشيك عليه. يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعريفات على موقعنا الإلكتروني لمزيد من التفاصيل. في بعض الأحيان قد نختار حسب تقديرنا عدم دفع هذه الشيكات إلى حسابك، على سبيل المثال إذا لم تتمكن من تسوية الشيك مع أحد الشركات التابعة لنا في مجموعة HSBC. وفي حال حصول ذلك، سنعلمك ونرجع الشيك إليك.

عندما نقرر «المفاوضة» حول الشيك، فإننا في العادة نقوم بتقييد مبلغ الشيك في حسابك في أسرع وقت ممكن وذلك تحت الحجز إلى أن يتم الرد علينا من البنك الأجنبي يؤكد فيه وجود رصيد كاف في حساب الشخص محرر الشيك لتغطية قيمة الشيك. هذا هو الاجراء المعتاد لدى البنوك.

إذا قمنا بارسال شيك «للتحويل» فإننا عادة نرسل ذات الشيك للبنك الأجنبي ونطلب منه إجازه. سوف نقوم بتقييد قيمة الشيك في حسابك فقط عندما نستلم المبلغ من البنك الأجنبي. عادة هذه العملية تأخذ مدة أطول من عملية التفاوض حول الشيك.

قد نحتاج أن نحول قيمة الشيك إلى عملة أخرى (كالدرهم الإماراتي على سبيل المثال)، وإذا قمنا بذلك فإننا سنعتمد معدل سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) وبعدها سوف نقوم باقتطاعه من حسابك. قد يتم فرض رسوم ومصاريف إذا تمت إعادة الشيك من البنك الأجنبي غير مدفوع. لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر ناتجة عن تحويل قيمة الشيك من عملة لأخرى.

يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعريفات لكافة الرسوم المرتبطة بالشيكات الأجنبية. يرجى العلم بأن معالجة شيك أجنبي قد يحتاج لوقت أطول. (مدة أطول من الشيك الصادر عملة الدرهم في الإمارات العربية المتحدة).

## ٢٠١٩ ماذا يحدث في حال قمت بإيداع شيك في حسابي وعاد غير مدفوع؟

إذا قمت بإيداع شيك لحسابك وعاد غير مدفوع فإننا سنقوم باقتطاع المبلغ من حسابك وذلك سواء:

- أصبح حسابك مكشوفاً ولم يكن لديك تسهيلات للسحب على المكشوف في حسابك سبق الاتفاق عليها لتغطية هذه السحوبات؛ أو
- في حال تجاوز الحد المتفق عليه للسحب على المكشوف الموافق عليه مسبقاً



then we will treat this as an exceptional Overdraft request from you and additional charges and interest may apply. Please refer to Section 21 for further information.

### 19.5 Will I be charged for payments in to my Account?

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

## 20. What happens if things go wrong

### 20.1 How do I check that I have authorised all payments from my Account and how long do I have to do this?

You must check your statements carefully as soon as they are available. You must tell us immediately if there is a transaction you do not recognise or if you think we have made a payment incorrectly. If you do not tell us within 30 days from the day of receiving the statement, you may not be entitled to have any errors corrected.

### 20.2 Will I get a refund if I did not authorise a payment from my Account?

If you tell us that you did not authorise a payment from your Account we will investigate the facts. If we accept your dispute, and we accept that we are responsible to refund you, we will refund your Account with the payment amount and any interest or charges you have paid as a result of the unauthorised payment. We will have no further responsibility to you.

If we reject your dispute, or we consider that we are not responsible to refund you in the circumstances (for example, you did not take sufficient security measures to prevent the unauthorised transaction from occurring), we will have no liability to you and we may debit your Account for any costs we have incurred in our investigation.

For disputed Debit Card transactions, if we have taken the decision at our discretion to refund you your losses whilst we investigate the facts, and we later conclude that the transaction was genuine or that we are not responsible to refund you in the circumstances, then we may debit your Account for any monies that we credited to you during the period of investigation.

### 20.3 Can I get a refund if I have authorised a payment in advance but the payment amount was not available at that time, for example a hotel room service bill?

If you authorise a payment and:

- the authorisation did not set out the exact amount of the payment; and
- the amount of the payment exceeds the amount you could reasonably be expected to pay,

you can ask us for a refund within 8 weeks of the payment being deducted from your Account. We will not make a refund if you have agreed with us for the payment in question to be made and, where appropriate, details of the payment are provided or made available to you at least 4 weeks before the payment is deducted from your Account.

You must provide us with any further appropriate information/documentation we ask for so we can decide whether we should make a refund. We will make any refund within 10 Working Days of receiving all the information we require.

ثم سنتعامل مع ذلك على أنه طلب استثنائي للسحب على المكشوف، وقد يتم تطبيق مصاريف وفائدة إضافية. يرجى الرجوع إلى القسم ٢١ للحصول على مزيد من المعلومات.

### ٥-١٩ هل يتم فرض رسوم على الدفعات إلى حسابي؟

قد نعرض عليك رسوماً بشأن الدفعات المسددة إلى حسابك التي لم يتم تنفيذها بالدرهم الإماراتي. يرجى الرجوع إلى جدول الخدمات والتعريفات لمزيد من التفاصيل.

## ٢٠. ماذا يحدث في حال حصول أي خطأ

### ١-٢٠ كيف أتأكد بأنني قد قمت بالموافقة على جميع الدفعات التي تمت من حسابي وكم من الوقت يجب أن أستمر بعمل ذلك؟

يتوجب عليك التحقق من كشف الحساب الذي يصلك فور استلامك إياه. وفي حال وجدت أي مدخل في كشف حسابك لا تستطيع التعرف عليه أو تعتقد بعدم صحته، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك فوراً. إذا لم تقم بإعلامنا خلال مدة ٣٠ يوماً من تاريخ إستلام كشف الحساب فإنك قد تفقد الحق بتصحيح أي أخطاء.

### ٢-٢٠ هل سيتم إعادة المال لي في حال لم أقم بتصريح دفعة من حسابي؟

إذا أخبرتنا أنك لم تأذن بإجراء دفعة من حسابك، فسنحقق في الوقائع. وفي حال قبلنا منازعتك، ووافقنا على أننا مسؤولون عن رد الأموال إليك، فسوف نسدّد إلى حسابك مبلغ المعاملة وأي فائدة أو رسوم قمت بدفعها نتيجةً للدفع غير المصرح به. ولن نتحمل أي مسؤولية أخرى تجاهك.

إذا رفضنا منازعتك، أو اعتبرنا أننا غير مسؤولين عن رد الأموال لك في ظل هذه الظروف (على سبيل المثال، لم نتخذ تدابير أمنية كافية لمنع حدوث المعاملة غير المصرح بها)، فلن نتحمل أية مسؤولية تجاهك، وقد نخصم من حسابك أي تكاليف تكبدناها في التحقيق.

بالنسبة إلى معاملات بطاقات الخصم المتنازع عليها، إذا اتخذنا القرار وفقاً لتقديرنا الخاص بسداد خسارتك أثناء تحقيقنا في الوقائع، ثم تبين لنا في وقت لاحق أن المعاملة حقيقية أو أننا لسنا مسؤولين عن رد الأموال لك في هذه الظروف، يحق لنا أن نخصم من حسابك أية أموال أودعناها لك خلال فترة التحقيق.

### ٣-٢٠ هل من الممكن أن تتم إعادة المال لي إذا كنت قد وافقت على الدفعة بشكل مسبق ولكن لم يكن مقدار الدفعة متاح مثل فاتورة خدمة غرفة فندق؟

في حال وافقت على دفعة :

- وكانت الموافقة لم تحدد مقدار الدفعة بشكل دقيق؛ و
- مبلغ الدفعة يتجاوز المبلغ الذي من المعقول أن تدفعه،

فيمكنك عندها أن تطلب منا إعادة المبلغ خلال ٨ أسابيع من اقتطاع المبلغ من حسابك. اننا لن نقوم بإعادة المبلغ في حال كنت قد اتفقت مسبقاً معنا على دفع هذا المبلغ، أو في حال تم إعلامك بتفاصيل الدفعة أو تزويدك بها قبل ٤ أسابيع على الأقل من اقتطاع المبلغ من حسابك.

يتوجب عليك إعلامنا بأي معلومات وثائق إضافية مفيدة نطلبها منك حتى نستطيع اتخاذ قرار حول إعادة المبلغ لك. سوف نقوم بإعادة المبلغ خلال ١٠ أيام من تزويدنا بكافة المعلومات التي نطلبها.

## 20.4 Who is responsible for unauthorised payments or fraud on my Account?

Event	Who is responsible for the unauthorised payments and all losses that result from this?
You act fraudulently	You are responsible
You let another person use your card or your security details (e.g. your PIN) or your Account	You are responsible
You intentionally or with negligence (i.e. you have not taken sufficient care) do not use your card, Telephone Banking or Personal Internet Banking in accordance with these General Terms or any other relevant terms and conditions	You are responsible
You do not keep your card, HSBC Secure Key or your security details safe	You are responsible
You intentionally or with negligence (i.e. you have not taken sufficient care) do not notify us as soon as possible of the loss or theft of your card, cheque book, security details or HSBC Secure Key, or if you suspect someone has tried to use any of them	You are responsible
If someone else uses your card before you receive it	We are responsible unless you have acted fraudulently
If your card has been used without your authority or knowledge to: 1) purchase goods via the telephone, internet or mail order; or 2) purchase goods or services via Personal Internet Banking or Telephone Banking	We are responsible unless you have acted fraudulently or been negligent (i.e. you have not taken sufficient care)
After you have told us that your card or security details have been lost or stolen	We are responsible unless you have acted fraudulently
If you have asked us to make a payment and provided the correct payment details	We are responsible unless we can prove the recipient's bank has received the payment within the usual timescales for making the payment.
You have provided us with incorrect payment details	You are responsible

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

We are not responsible if we do not comply with any of these General Terms:

- due to abnormal or unforeseen circumstances beyond our control, the consequences of which would have been unavoidable despite all efforts to the contrary; or

## ٢٠٤- من هو المسؤول عن دفعات غير موافق عليها من قبلي أو احتيال على حسابي؟

حدث	من هو المسؤول عن الدفعات غير الموافقة عليها والخسائر الناتجة عنها؟
إن اتبعت اساليب احتيالية	أنت المسؤول
إن وافقت على أن يقوم شخص آخر باستخدام بطاقتك أو تفاصيل الحماية الخاصة بك (مثل كلمة السر) أو حسابك.	أنت المسؤول
أن تقوم بإرادتك أو بإهمال منك (مثل أنك لم تأخذ الاحتياطات الكافية) باستخدام بطاقتك أو الخدمات المصرفية الشخصية عبر الهاتف، أو الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت بما يتعارض مع هذه الأحكام العامة أو أي شروط وأحكام ذات علاقة.	أنت المسؤول
أن لا تضع بطاقتك وكلمة المرور الخاصة بإتش إس بي سي (HSBC) أو تفاصيل الحماية الخاصة بك بمكان آمن	أنت المسؤول
أن تقوم بإرادتك أو بإهمال منك (مثل أنك لم تأخذ الاحتياطات الكافية) بأن لا تعلمنا بأسرع وقت ممكن بفقدها أو سرقة بطاقتك، أو دفتر شيكاتك أو تفاصيل الحماية أو كلمة المرور الخاصة بإتش إس بي سي (HSBC) أو إذا شككت بأن أحداً قد حاول استخدامها.	أنت المسؤول
إذا استعمل شخص آخر بطاقتك قبل أن تستلمها.	نحن المسؤولون إلا إذا كنت قد استعملت أساليب احتيالية.
إذا تم استخدام بطاقتك دون علم منك أو موافقة: ١. شراء بضائع عبر الهاتف أو الانترنت أو طلب بريدي، ٢. أو شراء بضائع أو خدمات من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت أو عبر الهاتف.	نحن المسؤولون إلا إذا كنت قد استعملت أساليب احتيالية أو سبب إهمال من جانبك. (مثل أنك لم تأخذ الاحتياطات الكافية).
بعد أن تكون قد أعلمتنا بأن بطاقتك أو تفاصيل الحماية الخاصة بك فقدت أو سُرقت.	نحن المسؤولون إلا إذا كنت قد استعملت أساليب احتيالية.
إذا طلبت منا أن ندفع دفعة وقمت بتزويدنا بتفاصيل دفع صحيحة.	نحن المسؤولون إلا إذا استطعنا أن نثبت بأن البنك المستلم استلم الدفعة ضمن الجدول الزمني المفروض أداء الدفعة خلاله.
أن تكون قد زودتنا بتفاصيل دفع غير صحيحة.	أنت المسؤول

بناء على طلبك، فإننا سنبدل جهدنا المعقول أن نتتبع الدفعات، إلا أن هذا لن يكون دائماً ممكن.

إننا لن نتحمل أي مسؤولية في حال لم نتقيد بأي من هذه الأحكام العامة إذا:

- لأسباب غير معتادة أو غير متوقعة وخارجة عن سيطرتنا، نتائج هذه الظروف كان لا يمكن تفاديها على الرغم من كل الجهود المبذولة لتفادي وقوعها؛ أو

- where our failure to comply is due to our obligations under applicable law and/or regulation and/or international financial sanctions.

## 21. Overdrafts

### 21.1 How can I ask for an Overdraft?

You must be at least 21 to apply for an Overdraft.

If you want to make payments that would take your Account:

- overdrawn, and you do not already have a pre-authorised Overdraft limit in place on your Account; or
- above a pre-authorised Overdraft limit that is already in place on your Account

you can make either a pre-authorised or exceptional Overdraft request for an Overdraft to cover those payments. Overdrafts are subject to credit status and your individual circumstances.

A **pre-authorised Overdraft request** is where you ask us for an Overdraft in advance before you authorise the payments to be made from your Account.

An **exceptional Overdraft** is granted at our absolute discretion in order to avoid rejection of any particular transaction due to there being insufficient funds in your Account. Where you authorise payments to be made from your Account, we will decide whether we will agree to provide an exceptional Overdraft to cover each payment when we receive each payment request.

If we agree to provide an exceptional Overdraft to cover a particular payment then we will provide this to you for 30 days, after which the full amount of the exceptional Overdraft will become immediately due and payable in addition to any applicable Interest, fees and charges.

### 21.2 How much will you charge me for an Overdraft?

We reserve the right to charge you Overdraft Interest whenever you have an overdrawn balance on your Account, regardless of whether you have made a pre-authorised or exceptional Overdraft request.

Overdraft Interest will be charged at the rate published on our Website as it may change from time to time.

We will calculate Overdraft Interest each day and deduct it from your Account once a month unless we have agreed something different with you.

Fees for arranging and periodically renewing each pre-authorised or exceptional Overdraft may apply. Please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for more details. Overdraft arrangement and renewal fees and Overdraft Interest will be automatically debited from your Account.

You will be charged Overdraft Interest for so long as your Account remains overdrawn.

- عندما يكون عدم قدرتنا على الامتثال عائد لإلزامات مفروضة بموجب قوانين و/أو أنظمة سارية و/أو عقوبات مالية دولية.

## ٢١. السحب على المكشوف

### ١-٢١ كيف يمكنني أن أطلب الحصول على حساب جاري مدين؟

يتوجب أن يكون عمرك ٢١ سنة على الأقل لكي تتقدم بطلب الحصول على حساب جاري مدين.

إذا أردت إجراء دفعات قد تجعل حسابك:

- مكشوف ولم يكن لديك سقف جاري مدين موافق عليه مسبقاً في حسابك؛ أو
- تجاوز السقف الواقف عليه مسبقاً لحسابك الجاري المدين.

يمكنك أن تتقدم بطلب للحصول على حساب جاري مدين استثنائي أو موافق عليه مسبقاً لتغطية هذه الدفعات. يخضع فتح الحسابات الجارية المدينة لوضعك الائتماني ولظروفك الشخصية.

**طلب الحصول على حساب جاري مدين موافق عليه بشكل مسبق** هو عندما تطلب الحصول على حساب جاري مدين بشكل يسبق إعطائك الموافقة للدفعات أن تقطع من حسابك.

تمنح **الموافقة على طلب الحصول على حساب جاري مدين استثنائياً** بإرادتنا المنفردة لغايات تفادي رفض أي عمليات بنكية معينة بسبب عدم كفاية الرصيد المتوفر في حسابك. بعد أن تقوم بالموافقة على إجراء دفعات من حسابك سنقرر فيما إذا كنا سنوافق على منحك حساب جاري مدين استثنائي لتغطية الدفعات عند استلامنا لكل طلب دفع.

إذا اتفقنا على توفير السحب على المكشوف بشكل استثنائي لتغطية دفعة معينة، فسوف نزودك بذلك لمدة ٣٠ يوماً، بعد ذلك يصبح المبلغ الكامل للسحب على المكشوف على الفور مستحقاً وقابل الدفع بالإضافة الي أي فوائد مطبقة و أية رسوم و مصاريف.

### ٢-٢١ كم ستفرض علي من الرسوم عند حصولي على حساب جاري مدين؟

نحتفظ بحقنا بفرض فائدة على السحب على المكشوف عندما يكون حسابك مكشوفاً بغض النظر إن كان حسابك حساب جاري مدين موافق عليه مسبقاً أو استثنائياً.

ستفرض فائدة السحب على المكشوف عليك وفقاً للسعر المنشور على موقعنا الإلكتروني والذي قد يتغير من وقت لآخر.

سوف نقوم باحتساب فائدة السحب على المكشوف يومياً وسنقتطعها من حسابك مرة واحدة شهرياً، إلا إذا تم الاتفاق على غير ذلك.

قد يتم فرض مصاريف لتنظيم السحب على المكشوف وتجديده دورياً سواء كان حسابك موافق عليه مسبقاً أو استثنائياً. يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة الموجودة على موقعنا الإلكتروني للمزيد من المعلومات. مصاريف تنظيم السحب على المكشوف وتجديده والفوائد المفروضة عليه سيتم اقتطاعها تلقائياً من حسابك.

سوف يستمر فرض فائدة الجاري المدين على حسابك طالما بقي حسابك مكشوفاً.

## ٣-٢١ ماذا سيحصل إن لم توافقوا على منحي حساب جاري مدين؟

- إذا لم نوافق على طلبك الحصول على حساب جاري مدين موافق عليه مسبقاً (أو أننا مستعدون لمنحك حساب جاري مدين بمبلغ معين ولكن أقل من المبلغ الذي طلبته)، فإننا سوف نقوم بإعلامك بذلك عندما نتقدم بالطلب ولن نكون ملزمين ببيان أسباب هذا القرار.
- لن نقوم بتنفيذ الدفعة التي تمت بموافقتك في حال لم نوافق على طلبك للحصول على حساب جاري مدين استثنائي. لذلك إنه من الضروري أن يتوفر رصيد كاف في حسابك لتغطية الدفعات الصادرة.

## ٤-٢١ متى يتوجب علي سداد حساب الجاري مدين؟

السحب على المكشوف هو أسلوب قصير المدى لاقتراض المال. يتوجب عليك إجراء دفعات بشكل دوري في حسابك وإذا لم تستطع أن تقوم بذلك، يتوجب عليك إعلامنا فوراً.

نستطيع في أي وقت إغلاق حسابك الجاري المدين. إذا قمنا بذلك، فإننا سوف نرسل لك إخطاراً بالمطالبة غير الوسائل المناسبة كي تقوم بدفع المبلغ المسحوب والمكشوف الحساب بقيمته بالكامل فوراً. كما أننا نستطيع أن نطلب منك سداد أي جزء من المبلغ المسحوب والمكشوف الحساب بقيمته وأن نقوم بتخفيض سقف السحب على المكشوف.

أنت مسؤول شخصياً عند دفع أي تسهيل جاري مدين في حسابك.

## ٥-٢١ ماذا سيحصل لو كان لدي حساب مشترك وأريد الحصول على حساب جاري مدين؟

كافة اصحاب الحساب المشترك مسؤولين مجتمعين ومنفردين لسداد أي مبالغ مدينة مسحوبة على الحساب المشترك. هذا يعني لنا الحق بالمطالبة بدفع كامل الرصيد المسحوب على السحب على المكشوف من جميع أو من أي من اصحاب الحساب المشترك. يكون أي طرف من اصحاب الحساب المشترك مسؤول شخصياً عن سداد كامل رصيد الحساب الجاري وأي مصاريف وفوائد مرتبطة بالحساب بغض النظر عن الشخص الذي تسبب في كشف الحساب.

## ٦-٢١ ماذا سيحصل لحسابي الجاري المدين إذا غادرت الامارات العربية المتحدة؟

في حال غادرت الامارات العربية المتحدة، فإن كامل رصيد السحب على المكشوف يصبح مستحق الدفع فوراً. يتوجب عليك دفع المبلغ المسحوب على الحساب الجاري مدين (وأي ديون في ذمتك لنا). إذا لم تقم بذلك، فإننا قد نستخدم حقنا بالانقطاع (يرجى الاطلاع على القسم (١١) للمزيد من المعلومات)، وقد نعين وكالات لتحويل الديون في الدولة التي سنتنقل اليها وسوف نقوم باطلاعهم على المعلومات المتعلقة بحسابك وسوف تكون مسؤول عن كافة النفقات الناتجة عن هذه الاجراءات.

## ٧-٢١ هل هذه هي شروط السحب على المكشوف الوحيدة التي تنطبق علي؟

بالإضافة إلى هذه الشروط العامة، قد نطلب منك قبول شروط إضافية منفصلة عند التقدم بطلب للحصول على السحب على المكشوف («اتفاقية السحب على المكشوف الإماراتية»). سوف يكون لشروط وأحكام السحب على المكشوف الأولوية على هذه الشروط العامة في حال التعارض أو التناقض بين الأحكام.

## 21.3 What happens if you don't agree to my Overdraft request?

- If we do not agree to a pre-authorized Overdraft request from you (or we are only prepared to offer you an Overdraft of a certain amount, which is lower than the amount you have requested) then we will tell you when you apply and we are not obliged to give reasons for our decision.
- If we do not agree to an exceptional Overdraft request from you, then we will not make the payment you have authorised. For this reason, it is important that you have sufficient funds in your Account to cover outgoing payments.

## 21.4 When will I have to repay my Overdraft?

Overdrafts are a short term way to borrow money. You must make regular payments into your Account and tell us straight away if you are not able to do this.

We can, at any time, end your Overdraft. If we do this, we will send you a demand notice through any appropriate means asking you to repay the entire overdrawn balance on your Account to us immediately. We can also ask you to repay part of your overdrawn balance at any time and reduce your Overdraft limit.

You are personally responsible for repaying any Overdraft.

## 21.5 What happens if I have a Joint Account and I need an Overdraft?

All Joint Account holders are responsible, jointly and severally, for repaying any Overdraft on a Joint Account. This means that we can demand repayment of the entire balance of the Overdraft from all or any of the Joint Account holders individually. Each individual Joint Account holder is liable to repay the entire balance of the Overdraft and any associated Overdraft Interest and fees and charges, regardless of who has caused the Account to be overdrawn.

## 21.6 What happens to my Overdraft if I leave the UAE?

If you leave the UAE, your entire Overdraft will become immediately due and payable. You must pay back your Overdraft (and any other debts you owe to us). If you do not do so, we may apply our right of set-off (see section 11 for further details) and appoint debt collection agencies in the country you move to and will share information about your Accounts with them. You will be responsible for our costs.

## 21.7 Are these the only Overdraft terms that apply to me?

In addition to these General Terms, we may ask you to accept separate additional terms where you apply for a pre-authorized Overdraft. The Overdraft Terms & Conditions will take precedence over these General Terms in the event of a conflict or inconsistency between terms.

## 22. Call Deposit Accounts

### 22.1 What is a Call Deposit Account?

A Call Deposit Account is a special type of Savings Account to which you can have instant access to your funds in the currency of a particular country.

Minimum balance requirements and fees and charges apply. These are set out in the Schedule of Services and Tariffs, which can be found on our Website.

You must have cleared funds to make a deposit into a Call Deposit Account.

### 22.2 How do you calculate interest on my Call Deposit Account?

For Call Deposit Accounts, we calculate interest daily on the cleared balance and add interest to your account monthly. If you request we can add your interest to an Account held with us in the same name as your Call Deposit Account.

No interest will be payable if our minimum balance requirements are not met.

## 23. Term Deposit Accounts

### 23.1 What is a Term Deposit Account?

A Term Deposit Account is an Account into which you may make deposits for a fixed term. We call these “**Fixed Term Deposits**”. Some of these Fixed Term Deposits may be subject to a specific minimum notice of withdrawal. These Accounts are called “**Notice Term Deposits**”.

### 23.2 What are the eligibility criteria?

You must have a Current or Savings Account with us for the duration of any Term Deposit Account. For Joint Accounts you must hold a Current or Savings Account with us either jointly or separate Current or Savings Accounts in your sole names.

There are also minimum balance requirements, which can be found on our Website. You must have cleared funds to make a deposit into a Term Deposit Account.

### 23.3 In which currencies are Term Deposit Accounts available?

Term Deposits are available in a number of currencies. You can find out which we currently offer by contacting our call centre, visiting one of our Branches or on [www.hsbc.ae](http://www.hsbc.ae)

### 23.4 What happens when the Term Deposit matures?

When the Term Deposit matures, we will pay the Term Deposit into the Account held with us from where you originally transferred the funds or to any of you in the event of a Joint Account, unless you provide us with written instructions to do otherwise.

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

## ٢٢. حسابات الوديعة

### ١-٢٢ ماهو حساب الوديعة؟

هذا الحساب هو نوع خاص من حسابات التوفير التي تستطيع أن يكون لك حق الوصول الفوري اليها بعملة دولة معينة.

تطبق متطلبات الحد الأدنى للرصيد والرسوم والمصاريف على هذا الحساب. وهذه المتطلبات موضحة في جدول الخدمات والتعرفات والذي يمكنك الاطلاع عليه على موقعنا الالكتروني.

يتوجب أن يكون المبالغ التي يمكن سحبها واستخدامها لكي تقوم بالاداء في حساب الوديعة.

### ٢-٢٢ كيف تقوم باحتساب الفائدة على حساب الوديعة؟

لحسابات الوديعة، فإننا نقوم باحتساب الفائدة يومياً على الرصيد النظيف الموافق عليه ونقوم بإضافتها على حسابك بشكل شهري. عند الطلب، يمكننا اضافة الفائدة على حساب آخر لديك يحمل نفس اسم صاحب حساب الوديعة.

لن يتم دفع أي فوائد إذا لم يتم تحقيق شرط الحد الأدنى المطلوب لمقدار الرصيد في الحساب.

## ٢٣. حسابات الوديعة لأجل

### ١-٢٣ ماهو حساب الوديعة لأجل؟

حساب الوديعة لأجل هو حساب تقوم بموجبه بإيداع الأموال فيه لأجل محدد. تسمى هذه الحسابات «**حساب الوديعة لأجل**». تكون بعض حسابات الودائع محددة الأجل خاضعة للإشعار مسبقاً بالسحب بعد أدنى من مدة زمنية معينة. هذه الحسابات تسمى «**حساب وديعة محدد بإشعار**».

### ٢-٢٣ ما هي معايير الجدارة لحساب الوديعة لأجل؟

يتوجب أن يكون لديك معنا حساب جاري أو حساب توفير طيلة مدة حساب الوديعة لأجل. أما بالنسبة للحسابات المشتركة، فإنه يتوجب أن يكون لديك حساب جاري أو توفير سواء مشترك أو حساب جاري أو مدين منفصل باسمك المنفرد.

هنالك أيضاً متطلبات كحد أدنى لرصيد الحساب. وتتواجد هذه المتطلبات والتي يمكن الإطلاع عليها على موقعنا الالكتروني. يتوجب أن يكون لديك المبالغ التي يمكن سحبها واستخدامها لإيداعها في حساب الوديعة لأجل.

### ٣-٢٣ ماهي العملات التي يتوفر بها حساب الوديعة لأجل؟

الودائع محددة الأجل متوفرة بعدد من العملات. يمكنك معرفة ماهي العملات التي نقدمها حالياً من خلال الاتصال بمركز الاتصال لدينا، زيارة أحد فروعنا أو على الموقع [www.hsbc.ae](http://www.hsbc.ae)

### ٤-٢٣ ماذا يحدث عندما يحين أجل حساب الوديعة لأجل؟

عندما يحين أجل الوديعة لأجل، سوف نقوم بدفع الوديعة لأجل للحساب الذي تملكه معنا والذي قيمت بتحويل الأموال منه ابتداءً أو لحسابك المشترك لدينا، إلا إذا زدتنا بتعليمات خطية بعكس ذلك.

يمكنك وضع تمديد تلقائي بحيث يتم تجديد الوديعة لأجل تلقائياً بنفس الأجل وبمعدل الفائدة السائد وقت التجديد.



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

If you want to withdraw your Term Deposit before the end of the agreed term, you must tell us and we may require you to fill in a form.

If you decide to break the Term Deposit during the term, then you may have to pay applicable fees and charges and you will give up your right to any interest that would have been payable on the maturity date.

### 23.6 How will interest be calculated?

Interest accrues daily and is paid on the maturity date.

The interest rate you receive is fixed for the term of the deposit. We will send you an acknowledgement of the Term Deposit for each Term Deposit made.

If you decide to break the Term Deposit during the term, then you may have to pay applicable fees and charges and you will give up your right to any interest that would have been payable on the maturity date.

### 23.7 What are the risks?

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

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

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

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

## 24. eSaver

### 24.1 What is an eSaver account?

An eSaver Account is an account which can only be operated using Personal Internet Banking and not through the Branches, ATMs or Telephone Banking.

### 24.2 How do I make a payment into an eSaver?

You can make an initial deposit into an eSaver Account by cheque from an HSBC Account or another UAE bank or by electronic transfer from an existing Account in your name. If you do not make a payment within 3 calendar months of opening the Account we will close it.

### 24.3 How do I make a transfer from my eSaver Account?

All transfers on eSaver Accounts must be made via Personal Internet Banking. There is a daily transfer limit available on our Website.

## ٢٣-٥ هل أستطيع سحب الأموال في حساب الوديعة لأجل قبل حلول الأجل؟

إذا أردت سحب الأموال في حساب الوديعة لأجل قبل حلول الأجل المتفق عليه، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك وقد نطلب منك تعبئة استمارة لهذه الغاية.

إذا قررت كسر الوديعة لأجل خلال مدتها، فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص وتتنازل عن أي حق لك في أي فوائد والتي كانت ستكون مدفوعة لك عند تاريخ حلول الأجل المتفق عليه.

## ٢٣-٦ كيف سيتم إحتساب الفائدة؟

تستحق الفوائد يومياً ويتم دفعها عند تاريخ حلول الأجل.

معدل الفائدة الذي تستلمه محدد لكامل مدة الوديعة. سوف نقوم بارسال تأكيد على الوديعة لأجل لكل وديعة محددة يتم ايداعها.

إذا قررت كسر الوديعة لأجل خلال مدة الأجل، فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص وتتنازل عن أي حق لك في أي فوائد والتي كانت ستكون مستحقة الدفع عند حلول الأجل المتفق عليه.

## ٢٣-٧ ماهي المخاطر؟

إن سحب الوديعة قبل حلول الأجل المتفق عليه لوديعة لأجل قد يؤدي إلى أن تصبح الوديعة غير خاضعة لأي فوائد لمصاريف السحب قبل حلول الأجل. لهذا السبب لا يتوجب عليك أن تقوم بربط وديعة محددة الأجل إذا كنت تحتاج استخدام هذه الأموال قبل نهاية الأجل المتفق عليه، إلا إذا كنت لا تمانع دفع المصاريف المطبقة والتضحية بالفائدة التي كانت ستكون مستحقة الدفع عند حلول الأجل المتفق عليه عند كسر الوديعة قبل تاريخ اجلها.

لا يمكن إضافة أموال إضافية للوديعة لأجل ولكن يمكنك فتح أكثر من حساب وديعة لأجل.

يمكنك استلام أموال الوديعة لأجل عند حلول أجل الوديعة فقط.

للإطلاع على الرسوم والمصاريف المطبقة المتعلقة بالودائع لأجل، يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعريفات المتوفرة على موقعنا الإلكتروني.

## ٢٤. حساب توفير إلكتروني

### ٢٤-١ ما هو حساب التوفير الإلكتروني؟

حساب التوفير الإلكتروني هو حساب يمكن إدارته من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت فقط ولا يمكن اداره من خلال الفروع أو أجهزة الصراف الآلي أو التعامل المصرفي عبر الهاتف.

### ٢٤-٢ كيف أقوم بإيداع دفعة في حساب التوفير الإلكتروني؟

يمكنك أن تقوم بإيداع مبدئي لحساب التوفير الإلكتروني الخاص بك بموجب شيك من حساب في بنك إتش إس بي سي (HSBC) أو في بنك إماراتي آخر أو بواسطة تحويل إلكتروني من حساب قائم باسمك. سوف نقوم بإغلاق الحساب في حال لم تقم بإجراء دفعة بهذا الحساب خلال ٣ أشهر من فتح الحساب.

### ٢٤-٣ كيف أستطيع أن أقوم بعملية تحويل من حساب توفير إلكتروني؟

جميع التحويلات التي تتم من خلال حساب التوفير الإلكتروني يجب أن تتم من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت. هنالك سقف أعلى يومي للتحويل ومتوفر على موقعنا الإلكتروني.

## 24.4 How will interest be calculated on my eSaver?

Interest on your eSaver Account will be calculated on the daily cleared closing balance in each month and paid on the first day of the following month. If this is a non-Working Day, interest will be paid the next Working Day.

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

## 25. Renminbi Account

**This section applies to all Renminbi Accounts in addition to all the other sections in these General Terms. If there is any conflict between this section and the rest of these General Terms, this section will prevail.**

### 25.1 What is a Renminbi Account?

The Renminbi is the official currency of the People's Republic of China. There are two markets called "onshore" and "offshore".

The "onshore" currency can be remitted into mainland China and Macau. The "offshore" currency is held offshore and cannot be remitted into mainland China and Macau but can be remitted to other markets such as Hong Kong.

Your Renminbi Account will be held in the "offshore currency CNY".

### 25.2 How can I open a Renminbi Account?

You can only open a Renminbi Account by visiting one of our UAE Branches. The eligibility criteria and required documentation are available at the Branch. These may change from time to time. You cannot open a Renminbi Account through Personal Internet Banking.

The minimum balance required to open the Account is set out on our Website and in our Schedule of Services and Tariffs available on our Website. The minimum balance may change from time to time.

### 25.3 Can I obtain cheques or demand drafts for my Renminbi Account?

No cheques or demand drafts will be issued with Renminbi Accounts.

### 25.4 Is my Renminbi Account interest bearing?

Renminbi Current Accounts are non-interest bearing.

We may pay interest at a pre-determined rate for Savings and Term Deposit Renminbi Accounts. We will let you know the rate of interest at the time of account opening.

### 25.5 Can I have an Overdraft on my Renminbi Account?

You cannot have an Overdraft on your Renminbi Account.

### 25.6 Will I receive a Debit Card for my Renminbi Account?

Debit Cards may be issued with your Renminbi Current and Savings Account. However, please note that our UAE Branches and ATMs do not handle or dispense Renminbi currency notes.

## ٤-٢٤ كيف سيتم احتساب الفائدة على حساب التوفير الإلكتروني؟

سوف يتم احتساب الفائدة على حساب التوفير الإلكتروني بناءً على الرصيد الختامي اليومي النظيف والموافق عليه في كل شهر وتدفع في اليوم الأول من الشهر اللاحق. الفائدة ستدفع في أول يوم عمل في حال كان ذلك اليوم ليس يوم عمل.

لن يتم دفع أي فائدة في أي شهر إذا تم إجراء أكثر من عملية سحب واحدة.

## ٢٥. حساب بعملة الرمينبي

**ينطبق هذا القسم على جميع حسابات Renminbi بالإضافة إلى جميع الأقسام الأخرى في هذه الشروط. إذا ظهر أي اختلاف بين هذا القسم وباقي أقسام هذه الشروط، سوف يُعدّ بهذا القسم.**

### ٢٥-١ ماهو حساب الرمينبي؟

الرمنيني هي العملة الرسمية لجمهورية الصين الشعبية. هنالك سوقين يسمى الأول الداخلي («onshore») والآخر الخارجي («offshore»).

عملة الداخلي («onshore») يمكن التحويل بها في أراضي الصين الرئيسية ومكاو. أما عملة الخارجي («offshore») ولا يمكن التحويل بها في أراضي الصين الرئيسية ومكاو ولكن يمكن التعامل بها في أسواق أخرى مثل هونغ كونغ.

سوف يتم الاحتفاظ بحساب الرمينبي خاصتك في بالعملة الخارجية CNY.

### ٢٥-٢ كيف أستطيع فتح حساب الرمينبي؟

تستطيع فتح حساب الرمينبي عن طريق زيارة أحد فروعنا في الامارات العربية المتحدة. معايير الجدارة والمستندات المطلوبة والتي قد تتغير من وقت لآخر متواجدة في الفرع. أنت لا تستطيع فتح حساب رمينبي من خلال المصرفية الشخصية التي تتم عبر شبكة الانترنت.

الحد الأدنى للرصيد المطلوب لفتح الحساب محدد على موقعنا الإلكتروني وفي جدول الخدمات والتعريفات المتوفر على موقعنا الإلكتروني. الحد الأدنى للرصيد المطلوب قد يتغير من وقت لآخر.

### ٢٥-٣ هل أستطيع الحصول على شيكات أو سندات امر الدفع (demand drafts) لحساب الرمينبي؟

لا يتم اصدار شيكات أو سندات امر الدفع (demand drafts) لحساب الرمينبي.

### ٢٥-٤ هل حساب الرمينبي الخاص بي خاضع للحصول على فائدة؟

حساب الرمينبي الجاري لا يتحقق عليه أي فوائد.

قد نقوم بدفع فوائد بسعر محدد مسبقاً لحسابات الرمينبي التوفير و حسابات الوديعة محدد الأجل بعملة الرمينبي. سوف نقوم بإعلامك بمعدل الفائدة عند فتح الحساب.

### ٢٥-٥ هل أستطيع الحصول على حساب جاري مدين على حساب الرمينبي الخاص بي؟

لا تستطيع الحصول على حساب جاري مدين على حساب الرمينبي الخاص بك.

### ٢٥-٦ هل سأحصل على بطاقة دفع بنكي لحساب الرمينبي الخاص بي؟

قد يتم اصدار بطاقات الدفع المصرفية لحساب الجاري والتوفير بعملة الرمينبي. ولكن يرجى العلم بأن فروعنا وصرافتنا الآتية لا تتعامل بعملة الرمينبي.

## 25.7 Can I open a Renminbi Term Deposit Account?

Renminbi Term Deposit Accounts may only be opened if you have a Renminbi Current and/ or Savings Account already in your name beforehand.

## 25.8 How can I make transfers from my Renminbi Account?

You can make transfers from your Current or Savings Renminbi Accounts through:

- Global View Global Transfers via Personal Internet Banking (if eligible);
- Telephone Banking; or
- at our Branches.

## 25.9 How can I make deposits into my Renminbi Account?

You can make deposits into your Current, Savings or Fixed Term Deposit Renminbi Account from either:

- another HSBC Account; or
- an account at another bank.

Transfers shall be by way of inward electronic payment only and no cash, cheque or draft deposits in Renminbi are allowed.

## 25.10 How can I make withdrawals from my Renminbi Account?

Withdrawals can only be made from your Renminbi Account by way of outward electronic payment only. Renminbi cash withdrawals are not allowed.

## 25.11 How can I transfer to offshore CNY accounts outside China?

Transfers from your Renminbi Account can only be made through Global View Global Transfers.

Global Transfers will not facilitate CNY transfers to China even via Hong Kong or Taiwan.

The prevailing HSBC Exchange Rate will be applicable at the time of deposit booking and/or money transfers.

## 25.12 How can I transfer Renminbi into mainland China?

Renminbi transfers into mainland China i.e. onshore payments for purposes other than for trade settlement transactions, might require prior approval by mainland authorities on a case-by-case basis.

You must arrange these approvals and due diligence of the beneficiary before initiating these transactions. We will process the transaction but we have no mechanism to check whether the beneficiary is allowed to receive the payment or not. We will not be responsible if the beneficiary was not allowed to receive the payment.

## 25.13 Are there any limits for overseas electronic payments of Renminbi?

We do not have a set limit for the value of overseas electronic payments of Renminbi.

## ٧-٢٥ هل أستطيع فتح حساب وديعة محدد الأجل بعملة الرمينبي؟

يمكن فتح حساب وديعة بعملة الرمينبي فقط إذا كان لديك حساب بالرمينبي و/أو حساب توفير مفتوح باسمك.

## ٨-٢٥ كيف أستطيع تنفيذ حوالات من حساب الرمينبي الخاص بي؟

تستطيع تنفيذ حوالات من حساب الرمينبي الخاص بك من خلال:

- «رؤية عالمية، حوالات عالمية» عن طريق الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت (إن كان ذلك نظامياً)،
- التعامل المصرفي عبر الهاتف؛ أو
- من إحدى فروعنا.

## ٩-٢٥ كيف أستطيع إيداع أموال في حساب الرمينبي؟

تستطيع الإيداع لحساب الجاري أو التوفير أو الوديعة للأجل بعملة الرمينبي من خلال:

- إما حساب آخر لدى إتش إس بي سي (HSBC)؛ أو
- حساب لدى بنك آخر.

تتم هذه التحويلات عن طريق إجراء حوالة إلكترونية وارد فقط ولا يسمح بإجراء أي عملية إيداع في حساب الرمينبي نقداً أو عن طريق شيكات أو سندات الإيداع غير مسموحة.

## ١٠-٢٥ كيف أستطيع سحب الأموال من حساب الرمينبي؟

السحوبات من حساب الرمينبي بحوالة إلكترونية صادرة فقط ، ولا يُسمح بإجراء سحبات نقدية من حساب الرمينبي.

## ١١-٢٥ كيف أستطيع تحويل الأموال لحسابات خارجية تتعامل بعملة (CNY) ولكنها خارج الصين؟

التحويلات من حساب الرمينبي لا يمكن أن تتم إلا من خلال «رؤية عالمية، حوالات عالمية». إن الحوالات العالمية لن تُسهل عمليات التحويل إلى الصين حتى من خلال هونغ كونغ أو تايوان. سوف يتم تطبيق سعر الصرف الساري في بنك أتش إس بي سي وقت إيداع أو تحويل النقود.

## ١٢-٢٥ كيف أستطيع تحويل عملة رمينبي إلى أراضي الصين؟

إن حوالات الرمينبي إلى داخل الصين وهي الدفعات الخارجية لأغراض أخرى غير الأغراض التجارية، قد تتطلب الحصول على موافقة مسبقة من السلطات الصينية، حسب الحالة.

يجب عليك ترتيب هذه الموافقات والدراسة النافية للجهالة عن المستفيد قبل البدء في هذه المعاملات. وستقوم بمباشرة المعاملة لكن ليس لدينا آلية للتحقق مما إذا كان المستفيد مسموح له استلام الدفعة أم لا. ولن نكون مسؤولين إذا لم يُسمح للمستفيد باستلام الدفعة.

## ١٣-٢٥ هل هنالك أي حد لدفع دفعات الكترونية خارج البلاد بعملة رمينبي؟

لا يوجد لدينا سقف ثابت بالنسبة لأي دفعات الكترونية خارجية بعملة رمينبي.

بعض الحدود الدنيا للدفعات قد يتم تطبيقها على حساباتك بشكل عام. يجب عليك التحقق

Limits on your Accounts may apply generally. You must confirm with the receiving bank directly if they apply specific limits to incoming payments in offshore Renminbi.

#### **25.14 Can I make a payment into mainland China or Macau?**

No - payments or transfers in Renminbi from a Renminbi Current, Savings, or Fixed Term Deposit Account into mainland China and Macau is not permitted.

#### **25.15 Can you reject or refuse my payments or transfers?**

We may reject or refuse any or part of any incoming payment or outgoing payment or transaction if:

- we believe that such inward payment or outward payment or transaction or payment violates any Laws or these General Terms; or
- a correspondent or beneficiary bank rejects or returns an outward payment on any ground (whether or not disputed), and

You will be responsible for all losses, costs, expenses, and charges that may arise as a result of this. We will not be liable for any of these.

#### **25.16 How are exchange rates and interest rates determined?**

The HSBC Exchange Rates and interest rates are based on Renminbi CNY Offshore market pricing.

#### **25.17 Are there any potential risks of banking in offshore Renminbi?**

You should be aware of potential risks of banking in a currency that is not your usual currency. Fluctuations in exchange rates may also impact adversely when converting currencies to and from Renminbi.

For example, foreign exchange fluctuations can cause the Dirham equivalent of your Renminbi Account balance to be smaller than the original amount you deposited in Dirhams (i.e. there is a risk of loss of the principal amount on a Dirham basis).

You should also remember that past performance of a currency is not necessarily an indication of its future performance.

#### **25.18 When can you close my Renminbi Account?**

We may decline to open a Renminbi Account for you, or suspend or close such an Account at any time without giving a reason for this decision. Please see section 6 for further information.

مباشرة من البنك المستلم حول ما إذا كان هذا البنك يفرض بعض القيود على الدفعات الواردة من الخارج بعملة الرمينبي .

#### **٢٥-١٤ هل أستطيع إجراء دفعة داخل الصين أو في مكاو؟**

لا يُسمح بإجراء الدفعات أو التحويلات بعملة الرمينبي من الحساب الجاري أو التوفير أو وديعة محددة الأجل بعملة الرمينبي داخل الأراضي الصينية ومكاو .

#### **٢٥-١٥ هل تستطيعون رفض الدفعات أو الحوالات التي أجريها؟**

لنا الحق في رفض أو رد أي صفقة أو دفعة، أو أي جزء منها، سواء كانت واردة أو صادرة إذا:

- رأينا - حسب اعتقادنا - أن هذه الدفعة سواء كانت صادرة أو واردة ، مخالفة للقوانين واللوائح واجبة التطبيق أو مخالفة لهذه الشروط.
- رفض البنك المراسل أو بنك المستفيد لهذه الدفعة أو الحوالة أو إعادتها لأي سبب من الأسباب (سواء تم أم لم يتم التنازع حولها)، و

سوف تكون مسؤولاً عن كافة الخسائر والتكاليف والنفقات والمصاريف التي قد تنتج عن ذلك، ولن نكون نحن مسؤولين أمامك عن أي منهما.

#### **٢٥-١٦ كيف يتم تحديد اسعار الصرف والفائدة؟**

يعتمد سعر الصرف وسعر الفائدة في أتش أس بي سي على سعر سوق CNY الخارجي للرمنيني (CNY offshore).

#### **٢٥-١٧ هل هنالك أي مخاطر محتملة ترافق التعامل المصرفي باستخدام عملة الرمينبي؟**

يجب عليك أن تدرك المخاطر المحتمل حدوثها من جراء تعاملك بعملة غير عملتك المعتادة. كذلك فإن تقلبات أسعار الصرف قد يكون لها آثار سلبية عند تحويل العملات إلى الرمينبي.

على سبيل المثال، التقلب في سعر الصرف يمكن أن يتسبب بأن المقدار المماثل بالدراهم لرصيدك في حساب الرمينبي أن يصبح أقل من المبلغ الأصلي الذي أودعته بالدراهم. ( هناك مخاطر حدوث خسارة المبلغ الأصلي على أساس الدرهم الإماراتي).

ويجب عليك أن تتذكر بأن الأداء السابق لعملة معينة ليس بالضرورة مؤشر على أدائها في المستقبل.

#### **٢٥-١٨ متى يمكنكم إغلاق حساب الرمينبي الخاص بي؟**

قد نرفض فتح حساب بالرمنيني لك، أو نعلق أو نغلق هذا الحساب في أي وقت دون إبداء سبب لهذا القرار. يرجى الرجوع إلى القسم ٦ لمزيد من المعلومات.

## 26. Glossary

### Account

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

### Advance

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

### ATM

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

### Authorities

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

### Branch

means any of our branches in the UAE.

### Call Deposit Account

means an Account with special savings features whereby you can have access to your funds in the currency of a particular country.

### Compliance Obligations

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

### Connected Person

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

### Court

means the UAE onshore (non-DIFC) courts.

### Credit Card

## ٢٦. المصطلحات

### الحساب

يعني أي حساب بنك إتش إس بي سي (HSBC) في الإمارات العربية المتحدة بما يشمل أي حساب أو حسابات مشتركة وأي حساب أو حسابات جارية وأي حساب أو حسابات توفير إلا إذا تم تحديد خلاف ذلك.

### Advance

يعني HSBC Advance وهي الخدمات التي نوفرها لفئة محددة من العملاء في حال استيفائهم لمعايير الأهلية المحددة لدينا.

### أجهزة الصراف الآلي

صندوق بنك محوسب (ويشار إليه أيضاً بـ «جهاز نقد» أو «جهاز خدمة ذاتية»). إن أجهزة الصراف الآلي التابعة لنا تقدم خدمات محوسبة مختلفة وأكثرها شيوعاً سحب النقد وطلبات الاستفسار عن الرصيد وإيدان النقد والشيكات.

### السلطات

يشمل أي جهاز قضائي أو اداري أو أي جهاز عام أو أي جهاز تنظيمي أو حكومي أو وزارة حكومية أو دائرة أو سلطة ضريبية ودوائر الأوراق المالية أو العقود الآجلة الصرف أو المحكمة أو البنك المركزي أو جهاز إنفاذ القانون، أو أي من وكلاء تلك الأجهزة والتي تملك الاختصاص على أي جزء من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC).

### الفرع

يعني فرع لبنك إتش إس بي سي (HSBC) في الإمارات العربية المتحدة.

### حساب ودیعة

يعني حساب ذو خصائص توفير خاصة حيث يمكنك الوصول إلى رصيدك بعملة أي دولة معينة.

### التزامات الامتثال

يعني التزامات مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) بالامتثال لـ: (أ) القوانين أو التوجيهات الدولية والسياسات أو الإجراءات الداخلية، (ب) أي طلب من السلطات وأي التزام بإعداد التقارير أو الإفصاح أو غيرها من الالتزامات بموجب القوانين، و (ج) القوانين التي تتطلب منا أن نتحقق من هوية عملائنا.

### الشخص المرتبط

يعني أي شخص أو كيان (باستثناءك أنت) والذين تقوم بالإفصاح عن المعلومات الخاصة بهم (بما في ذلك البيانات الشخصية أو المعلومات الضريبية)، أو تلك التي يتم الإفصاح عنها نيابة عنك، إلى أي عضو في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) أو التي استلمت على خلاف ذلك من قبل أي عضو في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) فيما يتعلق بتقديم الخدمات. قد يشمل **الشخص المرتبط**، دون تحديد، أي ضامن أو أي مالك مستفيد أو أمين أو مسوي أو مسؤول ائتمان/وقف أو أي صاحب حساب لحساب معين أو أي مستفيد من دفعة معينة أو ممثل أو وكيل أو محامي أو وصي أو مرشح أو أي شخص تملك معه حساب مشترك (يعني الحساب الذي تملكه بالاشتراك مع أشخاص آخرين) أو أي حامل بطاقة إضافية أو أي أشخاص أو جهات أخرى يكون لك علاقة معها ذات صلة بعلاقتك مع مجموعة إتش إس بي سي (HSBC).

### محكمة

تعني أي محكمة داخل الإمارات العربية المتحدة باستثناء محكمة مركز دبي المالي العالمي.



means any MasterCard or Visa credit card issued by us to you at any time or to a supplementary cardholder under the Credit Card Agreement Terms which are available on our Website.

### **Credit Interest**

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

### **Current Account**

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

### **Customer Information**

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

### **DIFC**

Means the Dubai International Financial Centre, UAE.

### **Debit Card**

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

### **Direct Debit**

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

### **Dirham**

means the currency of the United Arab Emirates and “AED” means the same thing when used in the General Terms. “foreign currency” and “non-Dirham” means any currency which is not Dirhams.

### **Financial Crime**

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

### **Foreign Currency Account**

means an Account in a currency other than Dirhams.

### **Foreign Currency Transaction**

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

### **General Terms**

### **بطاقة ائتمان**

تعني أي بطاقة ائتمان ماستر كارد أو فيزا صدرت لك في أي وقت أو لحامل البطاقة الاضافية بموجب أحكام إتفاقية بطاقة الائتمان الموجودة على موقعنا الإلكتروني.

### **الفائدة الدائنة**

تعني الفائدة التي من الممكن أن ندفعها لك على الأرصدة الدائنة الموجودة في حساباتك.

### **حساب جاري**

يعني حساب تعاملات بنكية ويصدر معه عادة دفتر شيكات وللتفاصيل حول الحسابات الجارية، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني. يتوجب الحصول على إقامة سارية المفعول في الامارات العربية المتحدة للحصول على حساب جاري معنا.

### **معلومات العميل**

تعني بياناتك الشخصية، معلوماتك السرية، و/أو المعلومات الضريبية، أو تلك الخاصة بالشخص المرتبط.

### **مركز دبي المالي العالمي**

تعني مركز دبي المالي العالمي، الإمارات العربية المتحدة.

### **بطاقة الخصم**

تعني أي بطاقة خصم من MasterCard أو Visa صادرة من قبلنا لك و/أو إلى أصحاب الحساب المشترك في أي وقت بموجب هذه الشروط العامة وتتضمن المراجع أي أرقام أو تفاصيل تسمح باستخدام بطاقة الخصم المباشر دون تقديمها فعلياً عند الاقتضاء.

### **الدفع المباشر**

تعني دفعة بعملة الدرهم الإماراتي لحساب في بنك آخر باستخدام برنامج بالدفع المباشر للإمارات العربية المتحدة.

### **الدرهم**

تعني عملة دولة الإمارات العربية المتحدة و«درهم» يعني نفس الشيء عند استخدامه في هذه الأحكام العامة. «العملة الأجنبية» تعني أي عملة باستثناء الدرهم.

### **الجريمة المالية**

تعني غسل الأموال وتمويل الإرهاب و/أو الرشوة و/أو الفساد و/أو التهريب الضريبي و/أو الاحتيال و/أو التهريب من العقوبات الاقتصادية أو التجارية، و/أو أي أفعال أو محاولات للتحايل أو لمخالفة أي قوانين تتعلق بهذه المسائل.

### **حساب العملة الأجنبية**

يعني أي حساب بعملة غير الدرهم.

### **المعاملة بالعملة الاجنبية**

تعني أي معاملة بنكية بعملة غير عملة حسابك، إلا اذا وافقت بان يتم تحويل العملة عند نقطة البيع أو السحب وتوافق على سعر الصرف في ذلك الوقت، وعلى سبيل المثال مع صاحب متجر أو على شاشة الصراف الآلي.

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

### Global Transfer

means an international payment from one of your HSBC bank accounts to another one of your HSBC bank accounts through Global View on Personal Internet Banking.

### Global View

means the service on Personal Internet Banking through which you can view all of your HSBC bank accounts globally.

### HSBC Exchange Rate

means the reference rate of exchange between currencies offered by HSBC in the UAE. We can change the HSBC Exchange Rate immediately and without giving you prior notice. Sometimes when we give you information about an exchange rate it will be an indicative rate only and we will tell you this.

### HSBC Group

means HSBC Holdings plc, its affiliates, subsidiaries, associated entities and any of their branches and offices (together or individually), and **“any member of the HSBC Group”** has the same meaning.

### HSBC Secure Key

means the secure key mechanism that we will provide to you so that you can generate secure passcodes to access Personal Internet Banking and make online payment transactions..

### IBAN

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

### Jade

means HSBC Jade, a customer segment we offer if you meet our eligibility criteria

### Joint Account

means an Account that you hold jointly with other people.

### “Know Your Customer” or “KYC”

refers to our regulatory requirement to know who all our customers are. We will ask you to provide KYC documentation (typically your passport, residency visa, Emirates ID card and other identification documentation) when you open an Account with us and may ask you to update it periodically throughout your relationship with us.

### Laws

## الأحكام العامة

تعني الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الشخصية هذه كما تعدل ويعدل اسمها من وقت لآخر.

### حالة عالمية «Global Transfer»

تعني عملية دفع دولية من احدى حساباتك لدى بنك إتش إس بي سي (HSBC) لأحدى حساباتك لدى بنك إتش إس بي سي (HSBC) من خلال خدمة الرؤية العالمية على الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت.

### خدمة الرؤية العالمية «Global View»

تعني الخدمة المقدمة من خلال الخدمات المصرفية الشخصية عبر الانترنت والتي تستطيع بموجبها رؤية كافة حساباتك لى بنك إتش إس بي سي (HSBC) عالمياً.

### معدل سعر صرف بنك إتش إس بي سي (HSBC)

يعني السعر المرجعي لسعر العملات المقدم من قبل بنك إتش إس بي سي (HSBC) في الامارات العربية المتحدة . يمكننا تعديل سعر الصرف فوراً ودون الحاجة لإشعار مسبق. في بعض الأحيان عندما نقوم بإعطائك معلومات حول سعر الصرف يكون سعر استدلالي فقط وسنقوم بإخبارك بذلك.

### مجموعة بنك إتش إس بي سي (HSBC)

تعني إتش إس بي سي (HSBC) القابضة وشركاتها التابعة والشقيقة والجهات المرتبطة وأي من فروعهم أو مكاتبهم (مجموعة أو منفردة) وأي عضو بمجموعة بنك إتش إس بي سي (HSBC) له ذات المعنى.

### كلمة المرور الآمن الخاصة ببنك إتش إس بي سي (HSBC)

تعني تقنية كلمة المرور الآمن التي سنقوم بتزويدك بها بحيث تتمكن من انشاء كلمات مرور آمنة للدخول على خدمة المعاملات المصرفية الشخصية عبر الانترنت.

### مفتاح الأمان من HSBC

يعني آلية مفتاح الأمان التي سنقدمها لك بحيث يمكنك توليد رموز مرور آمنة للوصول إلى الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت وإجراء معاملات الدفع عبر الإنترنت.

### أي بان (IBAN)

يعني رقم حساب بنك دولي. كل حساب له رقم حساب بنك دولي مميز. تستخدم أرقام الحسابات المصرفية الدولية لمساعدتنا على تحديد المستفيد الصحيح من الدفعات.

### Jade

يعني HSBC Jade، وهي الخدمات التي نوفرها لفئة محددة من العملاء في حال استيفائهم لمعايير الأهلية المحددة لدينا.

### حساب مشترك

يعني حساب لك تشترك به مع أناس آخرين بشكل مشترك.

### اعرف عميلك «KYC»

يشير إلى متطلباتنا التنظيمية لمعرفة من نكونوا عملائنا. سنطلب منك تزويدنا بوثائق «أعرف عميلك» عندما تفتح حساب معنا ويمكن أن نطلب منك تحديثها دورياً طوال مدة علاقتك معنا. (تكون هذه الوثائق عادة عبارة عن جواز سفر وإقامة وبطاقة شخصية اماراتية ووثائق تعريفية أخرى).

## القوانين

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

## Mobile Banking

means the HSBC mobile banking service provided to you through the Mobile Banking app. For more details on our Mobile Banking service, please visit our Website.

## Mobile Banking app

means the HSBC mobile banking app for iPhone®, iPad® and Android™ that lets you manage your Account from your mobile phone.

## Overdraft

refers to the situation where you have withdrawn monies from your Account that has taken the Account balance below zero. It is a short term way of borrowing money. A **“pre-authorized overdraft request”** is where you ask us for an Overdraft in advance before you authorise payments to be made from your Account. An **“exceptional overdraft”** is granted at our absolute discretion in order to avoid rejection of any particular transaction due to there being insufficient funds in your Account. Please see section 21 for more information on Overdrafts.

## Overdraft Interest

means interest that we charge you on overdraft balances.

## Personal Banking

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

## Personal Data

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

## Personal Internet Banking

means the HSBC UAE personal internet banking service we provide to you. You can register to use Personal Internet Banking by visiting our Website. Once registered, you can also access Personal Internet Banking via our Mobile Banking app. There are separate terms and conditions for using Personal Internet Banking (including terms and conditions relating to Mobile Banking), which can be found on our Website when you log in to use Personal Internet Banking.

## PIN

means your personal identification number.

## Premier

تشمل أي قانون محلي أو أجنبي، نظام، حكم أو أمر قضائي، القوانين الطوعية وأنظمة العقوبات، والاتفاقيات بين أي عضو في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) وبين السلطة، أو اتفاق أو معاهدة بين السلطات والتي تنطبق علينا أو على عضو في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC).

## التعامل المصرفي عبر الهاتف الخليوي

خدمة بنك إتش إس بي سي (HSBC) للتعامل المصرفي عبر الهاتف الخليوي المقدمة لك من خلال تطبيق التعامل المصرفي عبر الهاتف الخليوي. للمزيد من التفاصيل حول خدمة التعامل المصرفي عبر الهاتف الخليوي، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

## تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف الخليوي

يعني تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف الخليوي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) للآيفون والآيباد والأندرويد التي يمكنك من إدارة حسابك من هاتفك الخليوي.

## الجاري مدين

تشير إلى الموقف الذي تسحب فيه أموال من حسابك في حين يكون الرصيد تحت الصفر. هو عبارة عن طريقة افتراض مال ذات مدى قصير. «طلب الجاري مدين الموافق عليه مسبقاً» هو عندما تطلب منا دفعة جارية مدينة مقدماً قبل أن تسمح بأن يتم تنفيذ دفعات من حسابك. «الجاري مدين استثنائياً» يمنح وفقاً لإرادتنا المنفردة لتجاوز رفض أي عملية بنكية محددة بسبب عدم كفاية الرصيد في حسابك. يرجى الرجوع إلى القسم 12 للحصول على مزيد من المعلومات حول السحب على المكشوف.

## فائدة الجاري مدين

تعني الفائدة التي نطبقها على حسابات الجاري مدين.

## الخدمات المصرفية الشخصية

يعني خدمات HSBC المصرفية الشخصية، وهي الخدمات التي نوفرها لفئة محددة من العملاء في حال استيفائهم لمعايير الأهلية المحددة لدينا.

## البيانات الشخصية

تعني أي معلومات تتعلق بك، التي من الممكن التعرف عليك من خلالها بما يشمل معلوماتك الشخصية الحساسة.

## الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت

وتعني خدمة المعاملات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت الخاصة ببنك إتش إس بي سي (HSBC) في الإمارات العربية المتحدة التي نقدمها لك. يمكنك التسجيل لاستخدام المعاملات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني. في حال تم التسجيل بها تستطيع القيام بالمعاملات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت من خلال تطبيق الخدمات المصرفية الشخصية عبر الهاتف الخليوي. هناك شروط وأحكام عامة منفصلة لاستخدام خدمة الخدمات المصرفية الشخصية عبر الإنترنت (بما يشمل الشروط والأحكام المتعلقة بخدمة التعامل المصرفي عبر الهاتف الخليوي) التي يمكن الحصول عليها من خلال موقعنا الإلكتروني عند قيامك باستخدام هذه الطريقة للتعامل المصرفي الشخصي عبر الإنترنت.

## رمز تعريف شخصي (PIN)

يعني رقم التعريف الشخصي.

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

### **Renminbi Account**

means an Account in Renminbi currency. See section 25 for further details.

### **Savings Account**

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

### **Schedule of Services and Tariffs**

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

### **Services**

means, without limitation, (a) the opening, maintaining and closing of your Accounts, (b) the provision of credit facilities and other banking products and services to you (including, for example, securities dealing, investment advisory, broker, agency, custodian, clearing or technology procuring services), processing applications, ancillary credit assessment and product eligibility assessment, and (c) the maintenance of our overall relationship with you.

### **Sole Account**

means an Account that you hold in your name only.

### **Standing Instruction**

means a payment instruction to make a regular payment.

### **Tax Authorities**

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

### **Tax Certification Forms**

means any forms or other documentation as may be issued or required by a Tax Authority or by us from time to time to confirm your tax status or the tax status of a Connected Person.

### **Tax Information**

### **Premier**

يعني HSBC Premier، وهي الخدمات التي نوفرها لفتحة محددة من العملاء في حال استيفائهم لمعايير الأهلية المحددة لدينا.

### **حساب الرمينبي**

يعني حساب بعملة الرمينبي. انظر القسم (٢٥) للمزيد من التفاصيل.

### **حساب التوفير**

يعني حساب مصمم للتوفير في مقابل العمليات المصرفية. للمزيد من المعلومات حول حسابات التوفير، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني. لا يشترط أن تكون مقيم في الإمارات العربية المتحدة للاحتفاظ بحساب توفير معنا.

### **جدول الخدمات والتعرفة**

تعني وثيقة التعرفة والتي يتم تعديلها وتعديل اسمها من وقت لآخر التي تحدد كافة الرسوم والمصاريف المطبقة على حساباتك وعلى الخدمات والمنتجات الأخرى. يمكن الحصول عليها عبر موقعنا الإلكتروني.

### **الخدمات**

تعني ودون الحصر، (أ) فتح الحسابات المصرفية والمحافظة عليها وإغلاقها، (ب) وتقديم التسهيلات المصرفية بالإضافة إلى الخدمات والمنتجات المصرفية الأخرى بما يشمل، -دون الحصر- التعامل بالأوراق المالية أو تقديم استشارات استثمارية أو خدمات الوساطة المالية أو خدمات الوكيل أو خدمات الحافظ الأمين أو أعمال المقاصة أو خدمات التحصيل التكنولوجية، بالإضافة إلى قبول ومعالجة ودراسة الطلبات وتقييم طلبات التسهيلات الإضافية وخدمات تقييم الجدوى وصلاحية المنتج، و(ج) الحفاظ على علاقتنا بالعمل بشكل عام.

### **حساب منفرد**

تعني حساب لك مفتوح باسمك فقط.

### **تعليمات متكررة**

تعني أوامر دفع لإجراء وتنفيذ دفعة منتظمة.

### **السلطات الضريبية**

تعني سلطات الضرائب والإيرادات أو السلطات النقدية، في دولة الإمارات العربية المتحدة أو الأجنبية، الموجودة حالياً ومستقبلاً. «السلطة القضائية» ستعني أي من هذه السلطات.

### **نماذج شهادات ضريبية**

تعني أي نماذج أو أي وثائق أخرى كما يتم إصداره أو طلبه من قبل سلطة ضريبية أو من قبلنا من وقت لآخر لتأكيد وضعك الضريبي أو الوضع الضريبي لشخص مرتبط.

## معلومات ضريبية

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

## Telephone Banking

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

## Term Deposit Account

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

## We, our and us

refer to HSBC Bank Middle East Limited in the UAE.

## Website

means our website in the UAE as amended from time to time (currently at [www.hsbc.ae](http://www.hsbc.ae)).

## Working Day

means Sunday to Thursday, excluding any day which the UAE Central Bank declares is a bank holiday, unless otherwise stipulated.

## UAE

means the United Arab Emirates and "Emirate" shall mean any one of the seven emirates.

تعني أي وثائق أو معلومات (وكشف رصيد مرافق، وتنازلات وموافقات) ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بحالتك الضريبية والتي يعتبرها بنك إتش إس بي سي (HSBC) -بشكل معقول- ضرورية للالتزام (للإظهار الالتزام أو لتجنب الالتزام) مع أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) والتزاماتها لأي سلطة ضريبية. «المعلومات الضريبية» تتضمن دون الحصر معلومات حول الإقامة الضريبية و/أو عنوان المؤسسة (كما ينطبق)، وموطن الضريبة، ورقم التعريف الضريبي، و نماذج الشهادات الضريبية، وبيانات شخصية محددة.

## التعامل المصرفي عبر الهاتف

تعني خدمة التعامل المصرفي عبر الهاتف في إتش إس بي سي (HSBC) التي تقدم لك من خلال مراكز الاتصال لدينا. للمزيد من المعلومات حول خدمة التعامل المصرفي عبر الهاتف يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

## حساب وديعة لأجل

يعني حساب تقوم من خلاله بإيداع وديعة لأجل محدد. هذا النوع من الودائع يسمى «ودائع محددة الأجل». وفي حال كانت الوديعة للأجل خاضعة لإشعار مسبق بالسحب بحد أدنى من مدة زمنية معينة فإنها تسمى «حساب وديعة محددة بإشعار». الوديعة للأجل تعود على وديعة مودعة بحساب وديعة محددة الأجل.

## نحن، لنا، لدينا

تشير إلى بنك إتش إس بي سي (HSBC) الشرق الأوسط المحدود في الامارات العربية المتحدة.

## موقع الكتروني

يعني موقعنا على الإنترنت في الإمارات العربية المتحدة بصيغته المعدلة من حين لآخر. (حالياً هو [www.hsbc.ae](http://www.hsbc.ae))

## يوم عمل

يعني من الأحد إلى الخميس باستثناء أي يوم يقوم البنك المركزي في الامارات العربية المتحدة بإعلانه كعطلة بنكية إلا إذا تم النص على غير ذلك.

## الإمارات العربية المتحدة

تعني دولة الإمارات العربية المتحدة و «إمارة» تعني أي واحدة من الإمارات السبع.