

**QIIB**



**البنك  
الإسلامي**

**الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية**

**الإلكترونية**

**General Terms and Conditions governing the  
Electronic Banking Services**

Contents		المحتويات	
s.	Article	Page	الصفحة
1.	Index	1	١
2.	Introduction	2	٢
3.	Definitions and interpretation	2	٢
4.	Services currently provided	3	٣
5.	Transactions	3	٣
6.	Security Provisions	4	٤
7.	Charges	6	٦
8.	Availability of the Service	6	٦
9.	The Electronic Services and Conditions	6	٦
8.1	Phone Banking Service	6	٦
8.2	SMS Alert Service	7	٧
8.3	Internet and Mobile Banking (Personal/Corporate)	7	٧
8.4	Wages Protection System (WPS)	9	٩
8.5	ATM Services	9	٩
8.5.1	General Terms	9	٩
8.5.2	Cash Withdrawals	10	١٠
8.5.3	Cash Deposits	10	١٠
8.5.4	Cheque Deposits	11	١١
10.	Miscellaneous	11	١١
11.	Force Majeure and Other Rights	15	١٥
12.	Termination	17	١٧
13.	Customer Complaints Handling Mechanism	17	١٧
14.	Law and Proceedings	17	١٧
15.	Acceptance of Terms and Conditions	18	١٨

م.

البند

الفهرس

المقدمة

التعريفات والتفسيرات

الخدمات المقدمة

العمليات المصرفية

الأحكام الأمنية

رسوم الخدمة

توافر الخدمة

الخدمات الإلكترونية والشروط الخاصة بكل منها

خدمة الهاتف المصرفي

خدمة رسائل التنبيه القصيرة

خدمات الإنترنت والجوال المصرفي

(للأفراد والشركات)

خدمة نظام حماية الأجور

خدمة الصراف الآلي

أحكام عامة

السحب النقدي

الإيداع النقدي

إيداع التئيكات

أحكام متفرقة

القوة القاهرة والحقوق الأخرى

الإنهاء

آلية البحث فى شكاوى ونزاعات العملاء

القانون والإجراءات

قبول الشروط والأحكام

## 1. Introduction ١. مقدمة

- 1.1. The following general terms and conditions (the "Terms and Conditions") form the basis of the relationship between the Bank and the Customer availing the Electronic Banking Services (the "Services") provided by the Bank to the Customer. ١,١ تُشكّل الشروط والأحكام العامة التالية ("الشروط والأحكام") أساس العلاقة بين البنك والعميل للاستفادة من أي من الخدمات المصرفية الإلكترونية ("الخدمات") التي يوفرها البنك للعميل.
- 1.2. The Customer acknowledges when he uses and accesses the Services that he has viewed, accepted and shall comply with all the conditions mentioned in this Terms and Conditions or appearing on the Bank's official website(www.qiib.com.qa) whether in Arabic or English and shall comply with any conditions in any of the two said languages that may be changed in the future, and assumes full responsibility for following up the terms, conditions and security instructions appearing on the Bank's official website every time he uses any of the Services. ١,٢ يقر العميل بأنه عند استخدامه للخدمات باطلعه وموافقته والتزامه بكافة الشروط الخاصة بالخدمات المذكورة بهذه الشروط والأحكام أو الظاهرة على موقع البنك الرسمي (www.qiib.com.qa) سواء كانت باللغة العربية أو الانجليزية كما يلتزم العميل بأي تعديلات قد تطرأ عليها لاحقاً بأي من اللغتين، ويقر بمسؤوليته الكاملة عن متابعة الشروط والأحكام وإرشادات الأمان الظاهرة على موقع البنك الرسمي عند كل استخدام لأي من الخدمات.
- 1.3. The use of the Services and any instructions or transactions performed under this service shall also be subject to the prevailing terms and conditions relating to the opening and operating of accounts at the Bank. ١,٣ يخضع استخدام هذه الخدمات أو أي تعليمات أو عمليات تنتج عن هذه الخدمات للأحكام والشروط السائدة التي تحكم فتح وتشغيل الحسابات لدى البنك.
- 1.4. The Customer's signature on any application, request form or any other document relating to any of the Services mentioned in these Terms and Conditions shall be the Customer's Confirmation of having read, understood and accepted these Terms and Conditions. ١,٤ يعتبر توقيع العميل على أي استمارة، أو طلب أو أي مستند آخر يتعلق بأي من الخدمات الواردة في هذه الشروط والأحكام بمثابة إقرار من العميل على أنه قد قرأ هذه الشروط والأحكام وفهمها ووافق عليها.

## 2. Definitions and interpretation ٢. التعريفات والتفسيرات

In these Terms and Conditions, the following terms and expressions shall have the meanings ascribed to them as stated below: ٢ في هذه الشروط والأحكام، يكون للمصطلحات والتعريفات التالية المعاني المبينة قرين كل منها على النحو المحدد أدناه:

**"Bank"** means Qatar International Islamic Bank, (Also "we", "us" or "our"). **"البنك"** يعني بنك قطر الدولي الإسلامي ، وأيضاً ضمائر المتكلم (أنا ، نحن).

**"Application Form"** means the related service application form signed by the Customer which shall constitute an integral part of Agreement. **"نموذج الطلب"** يعني نموذج طلب الخدمة ذات الصلة الموقع من قبل العميل والذي يشكل جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

**"Customer"** means any individual (natural person) or entity ( corporation or other business or corporate entity or organization) who is the holder of an Account(s) with the Bank named in the account opening form/documentation and/or specified in the Application Form of any Services mentioned in these terms and conditions. **"العميل"** : يعني أي شخص (شخص طبيعي) أو معنوي ( شركة أو مؤسسة أو اتحاد شركات أو أية جهة أو منظمة تجارية أو مؤسسية أخرى ( يمتلك / تمتلك حساب/ حسابات لدى البنك مذكور / مذكورين في نموذج/ وثيقة فتح الحساب و/أو الطلب الخاص بأي من الخدمات المذكورة في هذه الشروط والأحكام.

**"User(s)"** means any of the authorized(s) on behalf of the customer to manage its account(s), and notified to the Bank, whom from time to time are/is appointed to use the **"المستخدم"** يعني المفوض/ المفوضين من قبل العميل للتعامل على حساب/ حسابات العميل لدى البنك ، وتم إبلاغ البنك بأسمائهم،

Services pursuant to these Terms and Conditions in accordance with QCB regulations.

**"Customer Instruction"** means any request, instruction or communications sent by the Customer or the User or any representative of the Customer and received by the Bank through an E-Channel with a valid identification such as correct username, password, pin, token or any other similar identification.

**"Services"** means any electronic banking or related services supplied via an E-Channel and ancillary services that the Bank provide or make available to you from time to time, as may be further described in these terms and conditions.

**"Security Procedures"** means the facilities and procedures used to control the operation of each of the E-Channels and the Services as set out in these terms and conditions.

**"Authentication tool"** means the physical or virtual tool(s) or any type of solutions provided by the Bank to the User to use it to complete the accessing process to the concerned Service.

والذين يعينون من وقت لآخر لاستخدام الخدمات وفقاً لهذه الشروط والأحكام وفقاً لتعليمات مصرف قطر المركزي.

**"تعليمات العميل"** تعني أي طلب أو تعليمات أو مراسلات يتم إرسالها من قبل العميل أو المستخدم أو أي ممثل للعميل وتم استلامها من قبل البنك عبر القنوات المصرفية الإلكترونية وفقاً لبيانات تعريف صحيحة ، مثل اسم مستخدم صحيح و/ أو رقم سري و/ أو رمز أو أية بيانات تعريف أخرى مشابهة.

**"الخدمات"** تعني أيضاً من الخدمات المصرفية الإلكترونية أو الخدمات ذات الصلة المتوفرة عبر القنوات الإلكترونية والخدمات المساعدة التي يقدمها البنك يقدمها أو توفرها لك من وقت لآخر، على النحو الموضح بالمزيد من التفصيل في هذه الشروط والأحكام.

**"الإجراءات الأمنية"** تعني الإجراءات والخطوات المتخذة للتحكم في تشغيل كل من القنوات الإلكترونية والخدمات كما هو موضح في هذه الشروط والأحكام.

**"أداة تحقق الدخول"** تعني الأداة الملموسة أو المرئية أو أي نوع من الحلول التقنية التي يقوم البنك بتزويد العميل ، وذلك ليستخدمها المستخدم لإتمام عملية الدخول إلى الخدمة المعنية.

### 3. Services currently provided

- Phone Banking service
- Internet Banking and mobile banking (Personal/Corporate)
- ATM service

### ٣، الخدمات المقدمة

- خدمة الهاتف المصرفي
- خدمة الإنترنت والجوال المصرفي (للأفراد/الشركات)
- خدمة الصراف الآلي

### 4. Transactions

- All automated banking instructions that the Customer issues and sends to the Bank shall be executed on the same day, if it completed, in case it issued up to 1 p.m. on any banking day in state of Qatar. The instructions sent after 1 p.m. shall be executed on the next banking day.
- The banking services made through the Electronic Banking Services may not always executed in the same day. Delays maybe occur for many reasons including but not limited to the time or date of giving the instructions, holidays or system problems. The Bank shall not be liable for any loss resulting from the delay of the execution of banking transactions.

### ٤، العمليات المصرفية

- ٤،١ كافة التعليمات المصرفية الصادرة من العميل إلى البنك والمتعلقة بالخدمات سيتم تنفيذها في نفس اليوم في حال صدورهم مكتملة حتى الساعة الواحدة ظهراً في أي يوم عمل من أيام عمل البنوك في دولة قطر ، أما التعليمات المرسله إلى البنك بعد الساعة الواحدة ظهراً سيتم تنفيذها في يوم العمل التالي.
- ٤،٢ الخدمات المصرفية التي تنفذ بطريق الخدمات المصرفية الإلكترونية قد لا تنفذ في نفس اليوم، ومن الجائز أن يحدث تأخير يرجع لعوامل شتى على سبيل المثال لا الحصر، يوم أو وقت إعطاء التعليمات أو أيام الأجازات أو الأعطال التي يتعرض لها الحاسب الآلي إلى غير ذلك من الأسباب ، ومن المتفق عليه أنه لن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة ناتجة عن التأخر في إتمام العمليات المصرفية.

- 4.3. The Customer access and uses the Electronic Banking Service shall be subject to the Bank's approval and binding to both of them in the case of any legal dispute. The Customer's statement of account shall include all banking operations performed through the Electronic Banking Service.
- 4.4. The Customer shall not make any transfers or issue instructions or request transactions exceeding the balance available in his account. Otherwise, the Bank shall be entitled to refuse to execute the transfer, instruction or transaction immediately and without the need of any notification.
- 4.5. The Bank shall execute the Customer's transfers, the instructions, the transactions or the requests at the Bank's rate of exchange or interest rates at the date of execution.
- 4.6. The Customer shall be responsible for all transactions executed through the use of the Service and the payment of any amount due to the Bank resulting from such use.
- 4.7. The Bank may treat all the Customer Instructions received by the Bank through an E-Channel as instructions properly authorized by the Customer, even if made without the Customer concerns and even if they conflict with the terms of any other instructions or mandates given by the Customer at any time concerning the Customer accounts or affairs. The Bank shall be under no obligation to check the authenticity of the Customer Instructions or the authority of the person or persons giving them.
- 4.8. In the event that the Customer requests the Bank to cancel or modify any of the Customer Instruction for whatever reason, the Bank will make all reasonable efforts to comply with the Customer request. However, the Bank shall not be liable for any failure to cancel or modify the Customer Instruction if such a request is received at a time or under circumstances that render the Bank unable to comply with the Customer request.
- ٤,٣ إن دخول وإستخدام العميل أي من الخدمات المصرفية الإلكترونية ستكون خاضعة للموافقة من قبل البنك ، وأساس للإلزام البنك والعميل في حالة وجود أي خلاف قانوني ، وسوف يتضمن كشف حساب العميل الصادر باسمه جميع العمليات المصرفية التي نفذت عن طريق استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ٤,٤ يتعين على العميل بأن لا يقوم بإجراء أي تحويلات أو تعليمات أو عمليات أو طلبات تزيد عن رصيده بالحساب ، وفى حالة القيام بذلك سيقوم البنك فوراً برفض التحويلات أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات بدون الحاجة إلى أي إخطار.
- ٤,٥ كافة التحويلات أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات الصادرة من العميل سيتم تنفيذها باستخدام أسعار التحويل وأسعار العوائد السارية والمطبقة في البنك في تاريخ التنفيذ.
- ٤,٦ يعتبر العميل مسئولاً عن كافة العمليات المنفذة باستخدام الخدمة وعن سداد أي مستحقات لصالح البنك ناتجة عن هذا الاستخدام.
- ٤,٧ سوف يعتبر البنك جميع تعليمات العميل السارية التي يتسلمها البنك عبر أي من القنوات الإلكترونية على أنها تعليمات مصرح بها من جانب العميل بشكل سليم قانوناً ، حتى وإن تضمنت أي محاولة إختراق غير مشروع أو خالفت شروط وأحكام أية تعليمات أخرى صادرة من جانب العميل في أي وقت من الأوقات بخصوص أي من حساباته وشؤونه. ولا يقع على عاتق البنك مسؤولية التحقق من صحة تعليمات العميل أو مدى سلطات الشخص أو الأشخاص المصدرين لها.
- ٤,٨ إذا طلب العميل من البنك إلغاء أو تعديل أي من التعليمات الصادرة من قبله لأي سبب من الأسباب، سوف يبذل البنك كافة الجهود المعقولة للامتثال لطلب العميل. ومع ذلك، فإن البنك غير مسؤول عن أي فشل في إلغاء أو تعديل تعليمات العميل في حالة تلقي مثل هذا الطلب في وقت أو في ظل ظروف تحول بين البنك وبين الامتثال لطلب العميل .

## 5. Security Provisions

## ٥. الأحكام الأمنية

- 5.1. The Customer agrees to comply with the Security Procedures and any other instructions the Bank may issue regarding the E-Channels' security. The Customer agrees his responsibility to set up, maintain and regularly review security arrangements concerning its access to and use of each of the E-Channels and information
- ٥,١ يوافق العميل على الامتثال للإجراءات الأمنية وأي تعليمات أخرى قد تصدر إليه من قبل البنك بشأن أمن الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما أنه يوافق على تحمل مسؤولية إعداد الإجراءات الأمنية والحفاظ عليها وتنقيحها بصورة منتظمة

- stored on its computing and communications systems.
- 5.2. By signing these Terms and Conditions the Customer confirms that he has assessed the security arrangements set out in these Terms and Conditions, and have determined that they are adequate to protect his interests.
- 5.3. The Customer must notify the Bank as soon as reasonably possible upon becoming aware of any actual or attempted unauthorized access to the E-Channels or any unauthorized transaction or attempt to execute an unauthorized transaction pursuant to these Terms and Conditions.
- 5.4. The Customer must ensure that neither the Customer, the Users nor its employees do anything during or after the term of these Terms and Conditions which may impact the security of the E-Channels, or the systems or security of any of the Banks' customers.
- 5.5. Access to the Electronic Banking Service is password protected. The Customer shall create his own personal password for his exclusive use. The password shall be at his own responsibility and shall always be kept confidential as per the security requirements, and shall not reveal his password to any other person.
- 5.6. The Customer must immediately change his password if he becomes aware that another person knows it and bear full responsibility for this. Where the password is not changed, any instructions or banking transactions shall be regarded as done by the Customer. The Bank shall not be responsible in any way where instructions or transactions are made by another person's use of the password.
- 5.7. The Customer shall be responsible for all instructions or transactions sent to the Bank from the moment he accesses the service by using the Bank's security procedures until he exits. These transactions shall be entered in the Bank's records and are deemed final and non-contestable by the Customer.
- فيما يتعلق بالوصول إلى كل من القنوات الإلكترونية والمعلومات المخزنة على الكمبيوتر الخاص به ونظم الاتصالات واستخدامها .
- ٥,٢ يؤكد العميل أنه بتوقيعه على هذه الشروط والأحكام بأنه قد قام بتقييم الترتيبات الأمنية المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام وتؤكد من كونها كافية لحماية مصالحه .
- ٥,٣ يجب على العميل إبلاغ البنك في أقرب وقت ممكن بصورة معقولة بمجرد علمه بأي دخول فعلي أو محاولة دخول غير مصرح بها إلى القنوات الإلكترونية أو أي معاملة غير مصرح بها أو أي محاولة لتنفيذ أي معاملة غير مصرح بها وفقاً لهذه الشروط والأحكام .
- ٥,٤ يتعين على العميل التأكد من عدم القيام بأية تصرفات أثناء مدة سريان هذه الشروط والأحكام أو بعد انتهائها، سواء من قبله أو من قبل مستخدميه أو موظفيه، والتي من شأنها أن تؤثر على أمن القنوات الإلكترونية أو أمن أي من العملاء الآخريين لدى البنك.
- ٥,٥ الدخول على نظام الخدمة المصرفية الإلكترونية للبنك مؤمن حيث يتعين على العميل أن يقوم بنفسه بإنشاء الرمز السري الخاص به لاستخدامه الشخصي فقط ومن ثم يكون هذا الرمز السري خاص به وتحت مسؤوليته ، ويجب على العميل الاحتفاظ بالرمز السري طبقاً لمتطلبات النظام الأمني في جميع الأوقات تحت المسؤولية الشخصية له كما يتعين على العميل عدم إنشاء الرمز السري الخاص به للغير.
- ٥,٦ يتعين على العميل تغيير الرمز السري فوراً إذا تصادف علم الغير به ، وتقنع مسؤولية ذلك عليه؛ وفي حالة عدم تغيير الرمز السري فإن أي تعليمات أو عمليات مصرفية تتم باستخدام الرمز السري عن طريق الغير تعتبر صادرة من العميل نفسه ويخلى البنك مسؤوليته تماماً عن أي تعليمات أو عمليات تتم باستخدام الرمز السري عن طريق الغير.
- ٥,٧ يعتبر العميل مسؤولاً عن كافة التعليمات أو العمليات المرسلة منه إلى البنك ابتداء من وقت دخوله إلى الخدمة باستخدام الإجراءات الأمنية إلى وقت خروجه من الخدمة وستقيد هذه العمليات في سجلات البنك و لا يحق للعميل الاعتراض عليها.

## 6. Charges

## ٦. رسوم الخدمة

- 6.1. The Service fees and charges and any amendments thereof shall be published on the Bank's tariffs and may be changed from time to time. The Customer shall be able to see them at any of the Banks' branches or the Bank official website [www.qiib.com.qa](http://www.qiib.com.qa). The customer shall pay all requested services fees in order to be executed by the Bank.
- ٦,١ يتم نشر رسوم الخدمة وأي تعديلات ترد عليها بتعريفية البنك المعلنة والتي قد يتم تغييرها من وقت لآخر ويمكن للعميل الإطلاع عليها في أي من فروع البنك أو على الموقع الرسمي للبنك [www.qiib.com.qa](http://www.qiib.com.qa) ، ويلتزم العميل بسداد كامل الرسوم الخاصة بالخدمات التي يقوم بطلبها حتى يتسنى للبنك تنفيذ طلبه.
- 6.2. The Bank shall debit the Customer's account(s) with service fees and charges. The Customer agrees to pay the fees and charges for the service or any part of it.
- ٦,٢ يحق للبنك خصم رسوم ومصاريف الخدمة مباشرة من حساب العميل والذي يوافق على سداد رسوم ومصاريف الخدمة أو أي جزء منها.

## 7. Availability of the Service

## ٧. توافر الخدمة

- 7.1. The Bank – at its sole discretion – shall be entitled to suspend, withdraw or limit the use of all or part of the Services for the protection of its Customer. The Bank shall notify the Customer of any such procedure.
- ٧,١ يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحمايته منه للعميل أن يوقف أو يسحب أو يحد من استخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها ، ويقوم البنك بإخطار العميل بأي من هذه الإجراءات.
- 7.2. The Bank shall make reasonable effort to provide the Services. However, the Bank shall not be liable for any failure to provide all or part of the Bank Electronic Banking Services for any reason including in particular any suspension due to maintenance or upgrades or defect to the Banks' systems or those at any party the Bank uses to provide the Services.
- ٧,٢ يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لتقديم الخدمات ولا يعتبر مسئولاً عن أي إخفاق في تقديم الخدمات جزئياً أو كلياً لأي سبب ويتضمن هذا على وجه الخصوص أي إيقاف للخدمات ناتج عن الصيانة أو تحديث أو خلل في النظام لدى البنك أو عن أي جهة يستخدمها البنك لتقديم الخدمات.
- 7.3. A transaction being carried out is not always simultaneous with an Instruction given. Certain transactions may take more time to process and certain Instructions will only be processed during the Business Day and during normal working hours although the Services are accessible at any time of the day.
- ٧,٣ العملية التي يجري تنفيذها لا تكون دائماً متزامنة مع إعطاء التعليمات بشأنها، فبعض العمليات قد تستغرق مزيداً من الوقت لمعالجتها وبعض التعليمات سوف تتم معالجتها خلال يوم العمل فقط وخلال ساعات العمل العادية رغم أن الخدمة المصرفية الإلكترونية يمكن الدخول إليها في أي وقت من اليوم.
- 7.4. From time to time, the Bank may offer available to the Customer enhancements, improvements and upgrades to the existing Services, which shall be governed by the provisions of these Terms and Conditions.
- ٧,٤ يجوز للبنك أن يوفر للعميل من وقت لآخر التحسينات والتحديثات والترقيات الخاصة بالخدمات الحالية، والتي يجب ان تخضع لهذه الشروط والأحكام.
- 7.5. From time to time the Bank may suspend some or all of the E-Channels or Services for routine, non-routine or emergency maintenance or for any other reason where we reasonably consider it necessary to do so.
- ٧,٥ يجوز للبنك من وقت لآخر تعليق بعض أو كل القنوات الإلكترونية أو الخدمات لأغراض الصيانة الروتينية أو غير الروتينية أو الطارئة أو لأي سبب آخر يجعل من الضروري أن يقوم بذلك.

## 8. The Electronic Services and Conditions for each:

## ٨. الخدمات الإلكترونية والشروط الخاصة بكل منها:

## 8.1. Phone Banking Service

## ٨,١ خدمة الهاتف المصرفي

- a) Prior to using the service, the Customer shall contact the Bank Call Centre to activate the Service and create his password.
- أ- قبل استخدام الخدمة يقوم العميل بالاتصال بمركز خدمة العملاء لتفعيل الخدمة ، وإنشاء الرمز السري الخاص به.

- b) The Customer shall execute the telephone transaction by the use of his password under the banking telephone system. The instructions shall be deemed issued by the Customer personally and if full responsible for this. The Bank shall not be liable for the accuracy of the Customers instructions or requested banking transactions. These banking transactions shall be entered in the Banks' books and deemed final and non-contestable by the Customer.
- ب- يقوم العميل بتنفيذ العمليات عبر الهاتف المصرفي باستخدام الرمز السري الخاص به طبقاً لنظام الهاتف المصرفي وتعتبر صادرة منه شخصياً ويعتبر مسئولاً عنها مسؤولة كاملة ولن يكون البنك مسئولاً عن دقة أي تعليمات أو عمليات مصرفية يقوم بها العميل، وتقيد هذه العمليات المصرفية في سجلات البنك، و لا يحق للعميل الاعتراض عليها.

### 8.2. SMS Alert Service

- a) The Customer authorizes the bank to send SMS to his mobile number registered at the Bank, and the Customer shall inform the Bank immediately and in writing if his mobile phone is stolen or his number is changed.
- أ- يصرح العميل للبنك بإرسال الرسائل القصيرة لرقم الهاتف الجوال الخاص به والمسجل لدى البنك، ويتعهد العميل بإبلاغ البنك فوراً في حالة سرقة الجوال المحمول أو في حالة تغيير رقمه.
- b) The Customer accepts that any information he receives under the SMS Alert Service is for his information, in case of any discrepancy between the SMS and The Banks records the banks records shall prevail.
- ب- يقر العميل بأن المعلومات التي تصله عن طريق الرسائل القصيرة على الهاتف الجوال هي لغرض إعلامه، وفي حال وجود خلاف بشأن ما تتضمنه هذه الرسائل وبين سجلات البنك فتكون الحجة لسجلات البنك.

### 8.3. Internet and Mobile Banking (Corporate and Personal)

- a) Internet and Mobile banking services permit the Customer to perform limited banking transactions through the Internet and Mobile Banking.
- أ- تُفصح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و الجوال المصرفي مكاناً للعميل لأن يجري معاملات مصرفية محدودة من خلال موقع البنك على الإنترنت أو من خلال الجوال المصرفي.
- b) The Customer (In case it's a corporate) shall fill out the related form to access the Services, then the Bank will create a username and password and deliver anew Authentication tool.
- ب- يجب على العميل "في حال أنه شركة" للدخول إلى الخدمة أن يقوم بتعبئة النموذج الخاص بها، بعد ذلك يقوم البنك بإنشاء اسم مستخدم ورقم سري للعميل و تسليمه أداة التحقق من الدخول .
- c) For security reasons the Customer will only have 3 attempts to input the correct Password to gain access to the Services. After the third incorrect attempt the Customer's account will be blocked and he must contact the Bank's Call Centre to unblock his account.
- ت- لأسباب أمنية يمكن للعميل القيام بثلاثة محاولات فقط لإدخال كلمة المرور الصحيحة للدخول إلى الخدمة، بعد ثالث محاولة غير صحيحة سوف يتم إيقاف الحساب، وفي هذه الحالة على العميل الاتصال بمركز خدمة العملاء لإعادة تفعيل الحساب.
- d) Any instructions given to the Bank using your user name and password and enter key authentication tool will be considered as legally given by the Customer and under his responsibility.
- ث- أي تعليمات تصدر إلى البنك باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور و مفتاح الدخول أداة تحقق الدخول سوف تعتبر من الناحية القانونية بأنها أعطيت من العميل وعلى مسؤوليته.
- e) The Customer acknowledges that the transactions executed through the Service, confirmed by the secret authorization code, which has been sent to the Customer's registered mobile number, shall be considered
- ج- يقر العميل بأن العمليات التي تتم من خلال خدمات الإنترنت والجوال المصرفي والتي يتم تأكيدها برمز التوثيق السري الذي يتم إرساله إلى الجوال المحمول الخاص بالعميل والمسجل رقمه لدى

### ٨,٢ خدمة رسائل التنبيه القصيرة

### ٨,٣ خدمات الإنترنت والجوال المصرفي (للشركات والأفراد)

- as confirmed and executed by the Customer, and at his own responsibility and the Bank shall not be liable for the validity of these transactions.
- البنك بمثابة إقرار ثابت على قيام العميل وعلى مسؤوليته الكاملة عن تنفيذ هذه العمليات ولا يكون البنك مسؤولاً بأي حال من الأحوال عن صحة هذه العمليات من عدمها.
- f) The Customer acknowledges being the sole owner of the mobile phone line and number registered at the Bank and confirms keeping the mobile at all times and under his personal responsibility. He shall also avoid losing it. The Customer releases shall not hold the Bank liable for the reading, viewing or stealing of any information through the mobile phone or any other means that allow access to the accounts and information related to it.
- ح- يقر العميل بأنه المالك الوحيد لخط ورقم الجوال المحمول المسجل في سجلات البنك ويؤكد على إبقاء الجوال المحمول في جميع الأوقات تحت مسؤوليته الشخصية، وتجنب ضياع الجهاز، ومن ثم يُعفى البنك من أي مسؤولية ناتجة عن قراءة أو الاطلاع أو سرقة أي معلومات من خلال الجهاز الخاص به أو من خلال أي وسيلة تعطي إمكانية الدخول على الحسابات والمعلومات المتعلقة به.
- g) The Customer shall inform the Bank immediately and in writing if his mobile phone is stolen or his number is changed.
- خ- يتعهد العميل بإبلاغ البنك فوراً في حالة سرقة الجوال المحمول أو في حالة تغيير رقمه.
- c) The Bank will be entitled to act on the Customer Instructions without any further written or other confirmation, and will not acknowledge receipt of any instruction nor shall it be responsible for verifying any Instructions.
- د- سيكون البنك مسؤولاً بتنفيذ تعليمات العميل دون الحاجة إلى أية تعليمات كتابية أو تأكيدات أخرى ولن يكون البنك ملزماً بتعزيزها ولن يكون مسؤولاً عن التحقق من أية تعليمات غير مفوضة أو محتالة أو خاطئة.
- h) The Bank shall apply daily operational limits for all transfers and payments etc. These limits include separate both internal and external based on its absolute discretion and according to the stated limits.
- ذ- يحق للبنك تحديد سقف العمليات التجميعية لجميع التحويلات والمدفوعات التي آخره، وهذه السقوف تتضمن عمليات تجميعية منفصلة سواء كانت عمليات خارجية أو داخلية وفق تقديره المطلق طبقاً للسقف المعلنة.
- i) The Customer should not leave their device while being logged to the Services. For security reasons and for the preservation of confidential information, if the Customer leaves the logged on device inactive for 5 minutes the system will time out and the Customer will be logged out of the Services. To regain access to their Electronic Banking Services the Customer must log on from the beginning and input their Username and Password and use the Authentication tool again.
- ر- متى سجل العميل دخوله على الخدمة المصرفية الإلكترونية فينبغي عليه عدم مغادرة جهازه لأسباب أمنية والحفاظ على سرية المعلومات، وإذا ترك العميل جهازه مفتوحاً على الموقع لمدة 5 دقائق بدون حركة فإن النظام سينتهي الوقت وسيتم تسجيل خروج العميل من الخدمة المصرفية الإلكترونية، لاستعادة الدخول إلى حساب العميل الإلكتروني على العميل تسجيل الدخول من البداية وادخال اسم المستخدم وكلمة المرور وأداة التحقق من الدخول مجدداً.
- j) The Customer (In case it's a corporate) shall communicate with the Bank via its Users. The Customer shall ensure its Users only use the E-Channels and the Services in accordance with these Terms and Conditions and agree to be bound by and observe the terms of these Terms and Conditions.
- ز- سوف يتواصل العميل " في حال أنه شركة" مع البنك من خلال المستخدمين، ويتعين على العميل ضمان عدم استخدام القنوات الإلكترونية والخدمات إلا من قبل المستخدمين وفقاً لهذه الشروط والأحكام، ويوافق العميل على أن يكون ملزماً بالالتزام بهذه الشروط والأحكام.
- k) Certain E-Channels for accounts viewing and conducting transactions may only be accessed by specified Users. The Customer (In case it's a corporate) shall provide a list of all such specified Users for accounts viewing and
- س- لا يجوز الوصول إلى قنوات إلكترونية معينة فيما يخص الاطلاع على المعاملات أو إدارتها إلا من قبل مستخدمين محددين. ويلتزم العميل " في حال أنه شركة" بتقديم قائمة بأسماء هؤلاء

conducting transactions to the Bank. The Bank will issue tokens for use by such specified Users to access and use the relevant E-Channels.

المستخدمين المحددين والمخولين بالاطلاع على المعاملات وإدارتها لدى البنك. وسوف يصدر البنك بطاقات للاستخدام من قبل هؤلاء المستخدمين المحددين للوصول إلى القنوات الإلكترونية واستخدامها.

#### 8.4. Wages Protection System (WPS) (If it's available)

#### ٨,٤ خدمة نظام حماية الأجور (في حال توافرها)

- أ- يجب أن يكون العميل محتفظاً بحساب لدى البنك لتحويل الرواتب إلى موظفيه وفقاً لتعليمات المصرف المركزي حول نظام (حماية الأجور) بما في ذلك اشتراطات وزارة العمل والضمان الاجتماعي على النحو الوارد في تعميم المصرف المركزي رقم (٧٠) لسنة ٢٠١٤ بتاريخ ١٤ سبتمبر ٢٠١٤ والمبادئ الإرشادية التي يصدرها المصرف المركزي من وقت لآخر.
- ب- يتولى البنك الرواتب للبطاقات الخاصة بالعمالين بموجب رقم الأيبان (IBAN) رقم الحساب البنكي الدولي لموظفي العميل وفقاً للأوامر التحويل التي يقوم بها كل شهر.
- ت- يضمن العميل توفر الأموال الكافية في الحساب التي تغطي كافة الأتعاب والعمولات والمصاريف الأخرى فضلاً عن المبالغ المطلوب تحويلها .
- ث- يحق للبنك دون الرجوع إلى العميل أن يخصم من الحساب أي مصاريف أو أتعاب أو عمولات مستحقة للبنك نظير الخدمات والمنتجات المقدمة إلى العميل وفق لجدول العمولات والأتعاب المعمول به لدى البنك، شريطة عدم إجراء أي خصم من رواتب الموظفين .
- ج- يجوز للبنك رفض تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات يطلبها العميل إذا لم يلتزم العميل بالإجراءات الضرورية على النحو المبين في ملف معلومات الرواتب و / أو الموقع الإلكتروني للبنك و / أو هذه الشروط والأحكام أو في حالة عدم صحة المعلومات والبيانات أو عدم الالتزام الكامل بقوانين دولة قطر وكذلك تعليمات وزارة العمل والقواعد والأنظمة الأخرى و مبادئ الشريعة على النحو المطبق من قبل هيئة الرقابة الشرعية في البنك.

#### 8.5. ATM Services

#### ٨,٥ خدمة الصراف الآلي

##### 8.5.1 General Terms

##### ٨,٥,١ أحكام عامة

- أ- يكون العميل مسؤولاً بالكامل عن دقة البيانات التي يسجلها بواسطة لوحة مفاتيح جهاز الصراف الآلي

- keyboard. The Bank shall not be liable for any action resulting from incorrect information.
- ب- يتم تسجيل عمليات السحب والإيداع بواسطة جهاز الصراف الآلي في حساب العميل وفي حالة النزاع القانوني يوافق العميل ويقبل أن العمليات المسجلة صحيحة ودقيقة.
- ج- عمليات السحب أو التحويلات النقدية سواء بالعملة المحلية أو الأجنبية سوف يتم حسابها وفقاً لسعر التحويل الذي يحدده البنك في تاريخ التحويل.
- د- يصرح العميل للبنك بأنه في حالة استخدامه للأجهزة الصراف الآلي ( ATM ) أن يدير البنك تلك الأجهزة عن طريق الجهات المتخصصة التي يتعاقد معها البنك دون أن يعتبر هذا إخلالاً بسرية الحسابات.
- هـ- يحتفظ البنك بحقه في إلغاء أو نقل أي جهاز صراف آلي بدون إخطار سابق لعملائه ولا يحق للعملاء الرجوع على البنك بأي مطالبات نتيجة أي أعطال للبطاقة أو جهاز الصراف الآلي مثل الأعطال التقنية أو عدم توافر النقد أو أي أسباب أخرى.
- c) Cash withdrawals or transfers in local or foreign currency shall be calculated at the prevailing exchange rates determined by the Bank on the day of the transaction.
- d) In course of using the ATMs the Customer hereby allows the Bank to manage them by the specialised entities he contracts. The Customers shall not consider this a breach of the secrecy of his accounts.
- e) The Bank reserves the right to close or move any ATM machine without previous notification to its Customers. The Customers shall not be entitled to the right of recourse against the Bank due to breakdowns sustained by the cards, the ATM such as technical failures, non-availability of money or any other reason.

#### 8.52 Cash Withdrawals

#### ٨,٥,٢ السحب النقدي

- f) The Bank shall be entitled to change the withdrawal limits from time to time.
- أ- يحق للبنك تعديل حد السحب النقدي من وقت لآخر طبقاً لسياسة البنك.
- ب- يحق للبنك إعادة سداد المبالغ التي لم يستلمها العميل بالخطأ، وذلك عن طريق إيداع هذه المبالغ في حساب العميل والتي يتم اكتشافها بناء على إجراءات الجرد.
- g) The Bank shall be entitled to refund the uncollected sums by crediting to the Customer's account according the inventory procedures.

#### 8.5.3 Cash Deposits

#### ٨,٥,٣ الإيداع النقدي

- a) The ATM terminal will show the deposited amounts details, the maximum number of banknotes to be deposited. The deposited amounts will be electronically credited to the Customer account. The Customer shall have no right of recourse against the Bank for any claims related to any arrangements the Customer has for using the amounts during this period.
- أ- عند إجراء عملية إيداع نقدي يظهر جهاز الصراف الآلي بيانات القيمة المودعة ، الحد الأقصى للأوراق النقدية التي يتم إيداعها، ويتم إضافة المبالغ المودعة إلى حساب العميل آلياً ، ويكون قرار البنك في هذا الصدد نهائياً وغير قابل للنزاع من قبل العميل ، ولا يحق للعميل الرجوع على البنك بأي مطالبات تتعلق بأي ترتيبات قام بها العميل لاستخدام هذه المبالغ خلال تلك الفترة.
- b) If the cash deposit includes any counterfeit banknotes, the total amount of these noted shall be automatically deducted from the deposited accounts. The Customer shall bear the legal liability for this. The Bank shall be entitled to take all legal measures by itself and notify the competent authorities
- ب- في حال إكتشاف البنك وجود أوراق نقدية مزورة عند الإيداع النقدي سوف يتم خصمها تلقائياً من الحساب والمسؤولية القانونية سوف تقع على العميل دون أدنى مسؤولية على البنك ، وللبنك الحق في اتخاذ جميع الوسائل القانونية بمعرفته وإبلاغ السلطات المختصة.

#### 8.5.4 Cheque Deposits

- a) Deposited cheques are subject to the Bank's verification procedures. The Bank's decision in this regard is final. The Customer shall not be entitled to object. The Bank shall also be entitled to present these cheques to any of its agents who are authorised to collect them through their sub-agents.
- b) The Bank shall not be responsible for non-payment due to the loss in the mail, stop payment, forgery, insufficiency of funds or any other reason.
- c) All deposited cheques shall be available for withdraw only after their final collection. In the event that the deposited cheques are credited with a value date and not cleared within the given period, the Bank – at its discretion – shall be entitled to extend or reverse the transaction without referring to the account holder.

#### ٨.٥.٤ إيداع الشيكات

- أ- تخضع الشيكات المودعة لإجراءات المراجعة بواسطة البنك ويكون قرار البنك بهذا الصدد نهائياً وغير قابل للاعتراض من قبل العميل ويحتفظ البنك بحق تقديم هذه الشيكات إلى أي من وكلائه الذين يجوز لهم تحصيلها من خلال أي من وكلائهم الفرعيين.
- ب- لا يكون البنك مسئولاً عن عدم السداد نتيجة الفقدان في البريد أو وقف السداد أو التزوير أو عدم كفاية الرصيد أو لأي سبب آخر.
- ت- جميع الشيكات المودعة تصبح قابلة للسحب بعد التحصيل النهائي لها وفي حالة إضافة الشيكات المودعة بتاريخ لاحق لها ولم يتم تسويتها خلال الفترة المحددة يحق للبنك وفقاً لاختياره مد هذه المدة أو إلغاء العملية.

#### 9. Miscellaneous

#### ٩. أحكام متفرقة

- 9.1. These Terms and Conditions shall form the entire agreement between the parties concerning the supply and use of the Services. It supersedes any pre-existing agreements communications, representations and discussions between the Bank and the Customer relating to the E-Channels and Services which are hereby terminated. The Customer will not have a right of action against the Bank arising from any previous agreement, communication, representation and discussion in respect to the Services, except in the case of fraud. Any other agreements between the Bank and the Customer, terms of business and/or mandates relating to the conduct of your accounts or our provision of related services shall remain unaffected, save that if any conflict between such terms and the terms of these Terms and Conditions arises, these Terms and Conditions shall prevail in so far as the conflict relates to the subject matter of the Services.
- 9.2. Any notice to be given under these terms and conditions must be communicated by post or e-mail to the address most recently notified by the receiving party. Proof of posting or transmission of any notice to the Customer shall be deemed to be proof of receipt of the notice by the Customer at the time when the notice would in the ordinary course be delivered or transmitted.

- ٩.١ تشكل هذه الشروط والأحكام التفاهم الكامل بين أطرافها بخصوص توفير واستخدام القنوات الإلكترونية والخدمات، وهي تلغي وتحل محل جميع الاتفاقيات والمراسلات والإقرارات والمناقشات السابقة لها والمبرمة بين البنك والعميل فيما يتعلق بالقنوات الإلكترونية والخدمات والخدمات وتعتبر جميعها منتهية بموجب هذه الشروط والأحكام، ولن يكون للعميل الحق في اتخاذ إجراء ضد البنك نتيجة لأي من الاتفاقيات والمراسلات والإقرارات والمناقشات السابقة فيما يتعلق بالقنوات الإلكترونية والخدمات إلا في حالات الاحتيال، مع العلم بأن هذه الشروط والأحكام لا تؤثر على أية اتفاقيات أخرى مبرمة بين البنك والعميل أو أية شروط عمل و/أو تفويضات متعلقة بإدارة حساباتك أو تقديمنا للخدمات ذات الصلة، إلا أنه عند وجود أي تعارض بين هذه الشروط وبين تلك الشروط والأحكام؛ فإن هذه الشروط والأحكام تسري ما دام أن التعارض المذكور يتعلق بموضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- ٩.٢ يجب إرسال أي إخطار بموجب هذه الشروط والأحكام عبر البريد العادي/ الإلكتروني على آخر عنوان مبلّغ به من قبل الطرف المستلم. ويعتبر إثبات إرسال أي إخطار إلى العميل إثباتاً لاستلام ذلك الإخطار من قبل العميل في الموعد الذي يتوقع في العادة أن يكون قد تم تسليمه أو إرسال الإخطار فيه.

- 9.3. If the Customer and the Bank agrees to communicate with each other (or any third party) via e-mail, the internet, Short Message Service (SMS), or any other method, you acknowledge the risks that any such communications may be intercepted, monitored, amended or otherwise interfered with by third parties. We are not responsible or liable to you or any third party in the event of any such occurrence in relation to any communication between us and you (or which appears to have been made on your behalf), or any communication you ask us to enter into with any third party.
- 9.4. The Customer authorizes the Bank to record the telephone conversations concerning the service offered to the Customer through its specialised center. The Customer recognises these recordings as true evidence. The Bank shall also be entitled to use these recordings in the cases it considers using them.
- 9.5. The Customer agrees to pay our fees and other tariffs (where applicable) for providing the E-Channels or Services as the Bank advise the Customer from time to time, and the Bank are entitled to debit the Customer's account(s) wherever they are situated and wherever they are opened, with the amount of any such fees and/or tariffs. The current fees and other tariffs for providing the Services. The Bank may vary our fees and/or tariffs and the frequency and dates of payment.
- 9.6. Each party shall take all reasonable precautions to ensure that communications through the E-Channels are not affected by computer viruses, Trojan horse programs (such as key loggers) and other harmful programs or components.
- 9.7. Each of the terms of these Terms and Conditions is severable from the others and if one or more of them becomes void, illegal or unenforceable, the remainder will not be affected in any way.
- 9.8. The rights of the Bank under these Terms and Conditions are cumulative and not exclusive of its rights under any applicable law, and may be waived only in writing and specifically, and any delay in the exercise or non-exercise of any such right is not a waiver of that right.
- 9.9. The Customer may not assign any right or benefit under any provision of these Terms and
- إذا وافق البنك والعميل على التواصل فيما بينهما أو أي (طريف ثالث) عبر البريد الإلكتروني أو خدمة الإنترنت أو عبر خدمات الرسائل النصية القصيرة (إس إم إس) أو أي طريقة أخرى ، فإن العميل يقر بالمخاطر التي قد تواجهها تلك الرسالة من اعتراض أو رصد أو تعديل أو أي تدخل مهما كان من قبل أي طرف ثالث. وفي هذا الصدد، فإننا نخلي مسؤوليتنا تجاه العميل أو تجاه أي طرف ثالث في حالة أي من تلك الأحداث فيما يتعلق بالمراسلات بيننا وبين العميل أو التي يبدو أنها قد تمت بالنيابة عنه أو أية مراسلات تطلب منا توجيهها إلى أي طرف ثالث.
- يصرح العميل للبنك بتسجيل المحادثات الهاتفية في شأن الخدمة المقدمة له عن طريق المركز المخصص لذلك ، وتعتبر تلك التسجيلات دليلاً ثابتاً معترفاً بصحته من العميل ، كما يحق للبنك استخدام التسجيلات المتحصلة عنها في الأحوال التي يرى البنك الاعتداد بها .
- يوافق العميل على دفع الرسوم والتعريفات المستحقة حيثما أمكن مقابل توفير القنوات الإلكترونية والخدمات على النحو الذي يخطره به البنك من وقت لآخر ويحق للبنك الخصم من حسابات العميل المختلفة مهما كان مكان أو تاريخ فتحها بما يعادل قيمة تلك الرسوم والتعريفات المقررة حالياً بخصوص توفير الخدمات ، ويجوز للبنك تغيير تلك الرسوم و/أو التعريفات وعدد مرات وتواريخ الدفع .
- يلتزم كلٌ من الطرفين باتخاذ الاحتياطات المعقولة لضمان عدم تأثر المراسلات عبر القنوات الإلكترونية بفيروسات الحاسب أو برامج التجسس (مثل برامج رصد لوحة المفاتيح) وغيرها من المكونات والبرامج الضارة.
- يجوز تجزئة أي شرط من هذه الشروط والأحكام عن بقية الشروط ، وفي حالة ثبوت عدم صحة أو بطلان أو عدم نفاذ أي منها، فإن ذلك لا يؤثر على صحة أو نفاذ أو سريان باقي الشروط.
- إن حقوق البنك بموجب هذه الشروط والأحكام هي حقوق تراكمية ولا تلغى بأي حال من الأحوال أي من حقوقه الأخرى بموجب أي قانون مطبق ولا يجوز التنازل عنها إلا بصورة كتابية وعلى نحو التحديد، ولا يعتبر أي تأخير أو إخفاق في ممارسة أي من تلك الحقوق تنازلاً عنها.
- لا يجوز للعميل التنازل عن أي حق أو منفعة بموجب أي من أحكام هذه هذه الشروط

- Conditions without the Bank prior written consent.
- 9.10. The Bank may make modifications to these Terms and Conditions for any reasons or due or required or in connection with changes in any laws and/or regulations and we will inform you as soon as possible for the effective operation of the Services.
- 9.11. No addition to or modification of any provision of these Terms and Conditions shall be binding upon us unless made by a written instrument signed by the Bank's duly authorized representative.
- 9.12. Certain jurisdictions may have particular legal or regulatory requirements that require you to agree to supplementary terms. Where such supplementary terms are necessary, the Bank will provide the Customer with those terms in writing together with these Terms and Conditions and other relevant documentation, and such supplementary terms shall form an integral part of these Terms and Conditions.
- 9.13. In the event of any conflict between these Terms and Conditions and any services request form (other than express variations of these Terms and Conditions set out in any services request form), these Terms and Conditions shall prevail to the extent of the inconsistency.
- 9.14. Where the Customer is a corporate or joint account, these Terms and Conditions will continue in force unless revoked by notice given by any one authorized person(s), notwithstanding any change of name of the partnership, selling of the company admission of a new partner(s) or any partner ceasing to be a member of the partnership by reason of death or otherwise.
- 9.15. The Customer hereby explicitly acknowledges the validity of the Bank's automatic and electronic extracts establishing the Customer instructions and transactions through the electronic service whether these extract are in English or Arabic appearing on the internet system.
- 9.16. The Customer authorizes the Bank to store the internet, mobile or email correspondences by using the modern computer archiving systems or other. The Customer also accepts that extracted copies are identical to the original and
- والأحكام للغير دون الحصول على موافقة البنك الخطية المسبقة.
- ٩,١٠ يجوز للبنك إجراء أية تعديلات على هذه الشروط والأحكام لأي سبب أو فيما يتعلق بأية تغييرات في القوانين و/أو اللوائح وسوف نخطرك في أقرب فرصة ممكنة بما يضمن تشغيل الخدمات بصورة فعالة.
- ٩,١١ لا يسري أي تعديل أو إضافة على أي من هذه الشروط والأحكام ولا يكون ملزماً للبنك ما لم يكن كتابياً وموقعاً من قبل الممثلين المفوضين حسب الأصول من قبل البنك.
- ٩,١٢ قد تكون لبعض سلطات الاختصاص متطلبات قانونية أو تنظيمية خاصة والتي تتطلب من العميل الموافقة على شروط تكميلية. وفي حالة ضرورة الاتفاق بشأن تلك الشروط، سوف يزود البنك العميل بتلك الشروط مقرونة بهذه الشروط والأحكام والمستندات الأخرى ذات الصلة، وتشكل تلك الشروط جزءاً لا يتجزأ من هذه الشروط والأحكام.
- ٩,١٣ في حالة وجود تعارض بين هذه الشروط والأحكام وأي من الأحكام الواردة في طلبات الخدمة ذات الصلة بها (بخلاف التعديلات الصريحة لهذه الشروط والأحكام والتي يتم النص عليها في تلك الطلبات)، تسري هذه الشروط والأحكام بالقدر الذي يزول معه ذلك التعارض.
- ٩,١٤ إذا كان العميل عبارة عن شركة أو حساب مشترك بين عدة أطراف، تظل هذه الشروط والأحكام سارية ما لم يتم إلغاؤها بموجب إخطار صادر عن أحد المفوضين على الحساب، بصرف النظر عن أي تغيير في اسم الشركة أو التنازل عنها أو قبول شريك جديد أو شركاء جدد أو خروج أي شريك من تلك الشراكة بسبب الوفاة أو خلافه.
- ٩,١٥ يقر العميل صراحة بموجب هذه الشروط والأحكام بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية والإلكترونية المثبتة لما أصدره العميل من تعليمات أو عمليات مصرفية عن طريق الخدمة سواء كانت المستخرجات باللغة العربية أو اللغة الانجليزية المتداولة على نظام شبكة الإنترنت.
- ٩,١٦ يصرح العميل للبنك بحفظ كافة المراسلات المتبادلة من خلال شبكة الإنترنت أو التليفون المحمول أو البريد الإلكتروني بنظام الحفظ الحديثة بالكمبيوتر الأرشيفه وخلافه، ويقر بأن

- have full authority in matters of proof and confirms the validity of his signature on the documents archived in the stated manner.
- الصور المستخرجة تعتبر صورة طبق الأصل لها الحجية الكاملة في الإثبات ويعترف بصحة توقيعها الإلكتروني على المستندات التي حفظت بهذه الطريقة.
- 9.17. The Bank shall not be responsible for any unauthorized access by third parties.
- البنك غير مسؤول عن أي تعامل غير مسموح به من قبل طرف ثالث .
- 9.18. The Customer authorizes the Bank and use the services of specialised entities for providing ATM or any other activities. The Customer shall not consider this a violation of the confidentiality if his bank accounts.
- 9.18 يصرح العميل للبنك في حالة القيام بكافة نشاطاته كاستخدام أجهزة الصراف الآلي أو أي أنشطة أخرى أن يتعاقد مع الجهات المتخصصة دون أن يعتبر ذلك إخلالاً بسرية الحسابات.
- 9.19. The Customer authorizes the Bank to cooperate with any other party to transfer the information sent by SMS authorizes the showing of information on the screens of the electronic equipment. Bank shall not be responsible where a third party – without the Bank’s approval or participation–succeeds in obtaining information of the accounts opened in the Customer’s name at the Bank.
- 9.19 يصرح العميل للبنك بالتعاون مع أي طرف آخر لنقل المعلومات أو إرسالها عن طريق الرسائل القصيرة على الجوال المحمول كما يصرح العميل بعرض المعلومات على شاشات الأجهزة الإلكترونية ، ويعفى البنك من أي مسئولية حال اختراق أي طرف من الغير – دون موافقة البنك أو مساهمته – في الحصول على معلومات عن الحسابات المفتوحة باسم العميل في سجلات البنك.
- 9.20. The Customer hereby authorizes the Bank to accept and deal with his instructions to perform payments and transfers to and from the account after the Bank verifies the authenticity of the transaction through its security system.
- 9.20 يصرح العميل للبنك بقبول وتنفيذ تعليماته بأداء المدفوعات والتحويلات من وإلى حسابه بعد التحقق من المعاملة من خلال الإجراءات الأمنية المطبقة في البنك .
- 9.21. For joint accounts, the Bank shall deal with the instructions issued by authorized person(s), the account holders shall be responsible for the executed transactions and the payment of any indebtedness resulting on the account.
- 9.21 بالنسبة للحسابات المشتركة، يقوم البنك بتنفيذ العمليات بناء على التعليمات الصادرة من أي من المفوضين على الحساب ، وسوف يكون كل من العميلين /العملاء مسئول / مسئولين عن كل العمليات المنفذة وعن سداد أي مديونية تنتج على الحساب.
- 9.22. The Customer authorizes the Bank to send alerts, announcements, new products and marketing campaign using any of the electronic means that includes and not limited to internet, email, SMS; the Customer shall not consider the foregoing as a violation of his privacy.
- 9.22 يصرح العميل للبنك بإرسال التنبيهات والإعلانات والمنتجات الجديدة وحملة التسويق باستخدام أي من الوسائل الإلكترونية التي تشمل ولا تقتصر على الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة ويوافق العميل على عدم اعتبار هذا انتهاكاً لخصوصيته.
- 9.23. The Customer shall indemnify the Bank, its employees and agents and hold them harmless against any liability, damage, loss, proceedings, claim, lawsuits, cost or expenses whatsoever incurred by the Bank or its employees as a result of (i) the entry by the Bank into these terms and conditions, (ii) any transactions instructed by
- 9.23 يخلي العميل ذمة البنك وموظفيه ووكلائه ويبرئهم من أية مسؤولية أو ضرر أو دعوى أو مطالبات أو قضايا أو تكاليف أو مصروفات والتي قد يتحملها البنك أو موظفيه نتيجة (أ) إبرام البنك هذه الشروط والأحكام أو (ب) أي تعليمات مقدمة إلى البنك من قبل

- the Customer under this agreement or (iii) the breach by the Customer of these terms and conditions, any agreement or contract related thereto.
- 9.24. The Bank shall be entitled at any time, without prior notice, to freeze and / or set-off any amount due or payable to the Bank by the Customer from any of the Customer's accounts held with the Bank irrespective of their types and names or whether they are individual and / or joint and whether in local or foreign currency whereby each such amount shall be considered as a security / collateral for the other accounts jointly or severally for the settlement of any indebtedness due from the Customer or its guarantor to the Bank.
- 9.25. The Customer acknowledges that if the Bank sends data through any electronic means – as requested by the Customer - it is the Customer's responsibility to maintain the confidentiality of this data. The Bank shall not be responsible for the leakage of this data or the Customer's non-receipt of the data for any reason beyond the Bank's control. The charges for the service shall be debited from the Customer's accounts and may not be entitled to claim any compensation.
- 9.26. The Customer is obliged when he travels outside of the State of Qatar, to notify the Bank of the country to which he is traveling and the period expected to be outside Qatar, and the customer is obliged to ensure that his mobile phone number registered with the bank is available during his travel, and shall notify the bank if he uses another phone number not registered with the bank. The Bank shall not bear any damages that the Client may incur as a result of his failure to comply with this clause.
- 9.27. In case of conflict, discrepancies or difference between the Arabic Version and the English Version, the Arabic Version will prevail and will therefore be the binding version.
- العميل أو (ج) إخلال العميل بهذه الشروط والأحكام أو أية اتفاقية أو عقد يتعلق بها.
- ٩,٢٤ يحق للبنك في أي وقت من دون إخطار مسبق تجميد و / أو مقاصة أي مبلغ مستحق أو واجب الدفع إلى البنك من العميل من أي من حسابات العميل المفتوحة لدى البنك بصرف النظر عن حجمها وأسمائها وسواء كانت فردية و/أو تضامنية وسواء كانت مفتوحة بعملة محلية أو أجنبية. وعليه يعتبر ذلك المبلغ ضماناً / كفالة للحسابات الأخرى منفرداً أو مجتمعين لتسوية أية ديون مستحقة على العميل أو ضامنه إلى البنك.
- ٩,٢٥ يقر العميل أنه في حالة إرسال البنك لبيانات عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية وفقاً لطلب العميل فإنه يكون على العميل المحافظة على سرية تلك البيانات ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن تسرب تلك البيانات كما لا يتحمل البنك مسؤولية عدم وصول هذه البيانات إلى العميل لأي أسباب خارجة عن إرادة البنك ويتم خصم رسوم الخدمة من حسابات العميل ولا يحق له طلب أي تعويضات جراء ذلك.
- ٩,٢٦ يلتزم العميل عند السفر خارج دولة قطر ، أن يخطر البنك بالبلد المسافر إليها والفترة المتوقعة تواجده خارج البلاد ، كما يلتزم العميل بالتأكد من رقم الهاتف الجوال المسجل لدى البنك متاح أثناء سفره ، وعليه إخطار البنك في حال إستخدامه أرقام هواتف أخرى غير مسجلة لدى البنك ، ولا يتحمل البنك أي أضرار قد تلحق العميل نتيجة عدم التزامه بهذا البنود.
- ٩,٢٧ في حال وجود خلاف بين الصياغة العربية والصياغة الإنجليزية فإن الصياغة العربية هي التي تسود ويعمل بها.

## 10. Force Majeure and Other Rights

## ١٠. القوة القاهرة والحقوق الأخرى

- 10.1. The Bank will not be liable for any loss (including loss of profit), damage, delay or failure in performing any of its duties relating to this Agreement caused in whole or in part by the action of any government or governmental agency, natural occurrence, law or regulation (or any change in the interpretation thereof), injunction, currency restriction, sanction, exchange control, industrial action (whether involving its staff or not), war, terrorist action, equipment failure, or interruption to power supplies or anything else beyond its reasonable control. The Bank will attempt to notify the Customer as soon as is reasonably
- ١٠,١ لا يتحمل البنك مسؤولية (بما فيها خسارة الأرباح) أو أضرار أو تأخير أو إخفاق في أداء واجباته بموجب هذه الشروط والأحكام والناشئة بصورة كاملة أو جزئية نتيجة لتصرف أي حكومة أو هيئة حكومية أو بسبب أي كارثة طبيعية أو القوانين واللوائح) أو أي تغيير في تفسيرها (أو أي إنذار قضائي أو قيود مفروضة على العملات أو عقوبات أو مراقبة البورصة أو الإجراءات الصناعية) سواء متضمنة موظفيهم أم لا (أو حرب أو هجمات إرهابية أو تعطل المعدات أو انقطاع في الإمداد بالطاقة

- practicable of the existence of such circumstances.
- 10.2. The Bank is required to act in accordance with the laws and regulations operating in various jurisdictions which relate to the prevention of money laundering, terrorist financing and the provision of financial and other services to any persons or entities which may be subject to sanctions.
- 10.3. The Bank may take any action which it, in its sole and absolute discretion, considers appropriate to act in accordance with all such laws and regulations. Such action may include but is not limited to the interception and investigation of any payment messages and other information or Customer Instructions sent to or by the Customer or on its behalf via the Bank's systems or any E-Channel; and making further enquiries as to whether a name which might refer to a sanctioned person or entity actually refers to that person or entity. The Bank may take, and may instruct third party to take, any action which it, in its sole and absolute discretion, considers appropriate to act in accordance with all such laws and regulations. Such action may include but is not limited to the interception and investigation of any payment messages and other information or Customer Instructions sent to or by the Customer or on its behalf via the Bank's systems or any E-Channel; and making further enquiries as to whether a name which might refer to a sanctioned person or entity actually refers to that person or entity. Notwithstanding any provision of this Agreement, the Bank shall not be liable for any loss (whether direct, consequential or loss of profit, data or damage suffered by any party arising out of: (a) any delay or failure by the Bank in performing any of its duties under these terms and conditions or other obligations caused in whole or in part by any steps which any of them, in their sole and absolute discretion, considers appropriate to act in accordance with all such laws and regulations; or (b) the exercise of any of the Bank's rights under this clause. In certain circumstances, the action which the Bank may take may prevent or cause a delay in the processing of certain information. Subject to the overriding requirements of any applicable laws and regulations, the Bank will endeavor to notify the Customer of the existence of such circumstances as soon as is reasonably practicable.
- 10.4. The Bank and any entity it engages its services shall not be responsible for losses arising from delays in sending or transmitting, non-receipt or
- أو أي شيء آخر خارج عن سيطرته المعقولة. وسوف يحاول البنك إبلاغ العملاء في أقرب وقت ممكن عمليا بوجود مثل هذه الظروف.
- ١٠.٢ يتعين على البنك أن يتصرف بموجب القوانين واللوائح المعمول بها في أي سلطة الاختصاص والتي تتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتوفير الخدمات المالية وغيرها إلى أي أشخاص أو جهات قد تكون خاضعة لعقوبات.
- ١٠.٣ يجوز للبنك أن يتخذ أي إجراء يراه مناسباً وفقاً لجميع القوانين واللوائح المذكورة وفقاً لتقديره المطلق. ويجوز أن يشمل هذا الإجراء، على سبيل المثال لا الحصر، على اعتراض والتحرير عن أية رسائل دفع وغيرها من المعلومات أو تعليمات العميل المرسلة إلى أو من قبل العميل أو نيابة عنه عبر أنظمة البنك أو أي قناة إلكترونية وطرح المزيد من الاستفسارات حول ما إذا كانت أي من الأسماء التي ربما تشير إلى شخص أو كيان محكوم عليه بأي عقوبة تشير بالفعل إلى ذلك الشخص أو الكيان. وبصرف النظر عن أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية لا يتحمل البنك مسؤولية أي خسارة سواء كانت خسارة مباشرة أو تبعية أو خسارة أرباح أو بيانات أو ضرر تحمله أي من الأطراف بسبب: (أ) أي تأخير أو إخفاق من قبل البنك في تنفيذ أي من واجباته بموجب هذه الشروط والأحكام أو غير ذلك من الالتزامات الناشئة كلياً أو جزئياً من جراء أي خطوات والتي يعتبرها أي منهم، حسب تقديره المطلق وحده، مناسبة للعمل وفقاً لجميع تلك القوانين واللوائح؛ أو (ب) ممارسة أي من حقوقه بموجب هذه المادة. وفي ظل ظروف معينة، قد يؤدي الإجراء الذي يتخذه البنك إلى منع أو تأخير معالجة معلومات معينة. ومع مراعاة المتطلبات الأساسية التي من القوانين واللوائح المعمول بها، سوف يبذل البنك أقصى ما في وسعه لإبلاغ العميل بوجود تلك الظروف في أقرب وقت ممكن عملياً.
- ١٠.٤ لا تترتب أي مسؤولية على عاتق البنك أو الجهات المتخصصة التي يتعاقد البنك معها عن أي أضرار ناجمة عن التأخير في إرسال ونقل

loss of information, or breakdowns or emergencies such as technical problems, suspension of work, strikes, force majeure, natural disasters, security problems, measures taken by the state's authorities or any other events. The Customer shall not hold the Bank liable for damages sustained by the Customer, the technology, the electronic and electrical equipment in the case of any of the above events.

المعلومات ، وعدم تلقي أو أخطاء أو ضياع المعلومات، أو تعطيل قسري أو الحالات الطارئة مثل المشكلات التقنية أو انقطاع استمرارية العمل ، أو الإضرابات ، أو القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية ، أو المشكلات الأمنية أو التدابير التي تتخذها سلطات البلد ، أو أي أحداث أخرى ، ولا تقع أي مسؤولية على عاتق البنك من جراء وقوع أي أضرار للعميل أو التقنية أو المعدات الإلكترونية والكهربائية في حالة وقوع أي من الحالات المذكورة أعلاه بسبب ذلك.

## 11. Termination

## ١١. الإنهاء

- 11.1. The Bank may, in its absolute discretion, terminate these Terms and Conditions at any time and serve a notification to this effect on the Customer. ١١,١ يجوز للبنك - وفق تقديره المطلق - إنهاء هذه الشروط والأحكام في أي وقت وتقديم إشعار بهذا الغرض إلى العميل.
- 11.2. Upon termination, any debit balance and other commitments of the Customer in connection with using any services(s) herein shall immediately become due and payable, without formal notice. ١١,٢ ولدى الإنهاء، يصبح أي رصيد مدين وأي التزامات مستحقة على العميل نظير استخدام أي من الخدمات الواردة في هذه الشروط والأحكام مستحقة وواجبة الدفع على الفور دون الحاجة إلى إرسال إشعار رسمي.
- 11.3. Upon termination for any reason of any part of this Agreement for which Software or Materials were supplied, any such Software or Materials license terminates. ١١,٣ عقب إنهاء أي جزء من أجزاء هذه الشروط والأحكام لأي سبب من الأسباب والذي تم تقديم البرامج أو المواد من أجله، يتم إنهاء أي ترخيص متعلق بتلك البرامج أو المواد.
- 11.4. The Customer shall per all actual fees, costs, expenses and charges incurred by the Bank or on behalf of the customer in recovering its dues and enforcement of its rights and shall, unless paid directly by the Customer, be debited to the Customer's Account(s). ١١,٤ يتحمل العميل كافة الرسوم والتكاليف والنفقات الفعلية التي يتكبدها البنك أو التي يتم تكبدها نيابة عن العميل من أجل استرداد مستحقاته وتطبيق حقوقه، ويجب خصم تلك الرسوم والتكاليف والنفقات من حساب (حسابات) العميل، ما لم يتم دفعها مباشرة من قبل العميل.

## 12. Customer Complaints Handling Mechanism

## ١٢. آلية البحث في شكاوى ونزاعات العملاء

The customer shall contact the Call Center at (+974- 44840000) or pay a visit to the nearest branch to submit his/her complaint in writing. Then the Complaints & Quality Management Dept. shall examine the complaint within a period of not less than two working-days and not more than 7 working-days.

يتم اتصال العميل بمركز خدمة العملاء على الرقم (٤٤٨٤٠٠٠٠-٩٧٤+) أو يقوم بزيارة أقرب فرع التقديم بشكواه كتابية، تقوم إدارة الشكاوى والجودة المصرفية ببحث الشكاوى خلال مدة لا تقل عن يومين عمل ولا تزيد عن سبعة أيام عمل.

## 13. Law and Proceedings

## ١٣. القانون والإجراءات

13.1. These Terms and Conditions are governed by and will be construed in accordance with the Qatari law to the extent that such law do not contravene the principles of Shari'a as determined by the Fatwa and Shari'a Supervisory Board of the Bank. Both parties irrevocably submit to the exclusive jurisdiction of the courts of the state of Qatar in respect of any proceedings which may be initiated in connection with these terms and conditions.

١٣,١ تخضع هذه الشروط والأحكام وتُفسر وفقاً لقوانين دولة قطر بالقدر الذي لا تتعارض فيه هذه القوانين مع مبادئ الشريعة الإسلامية كما تقررها هيئة الرقابة الشرعية للبنك، كما يخضع كل من الطرفين بصورة غير قابلة للإلغاء للسلطة القضائية الحصرية لمحاكم دولة قطر فيما يخص أي إجراءات قضائية يمكن اتخاذها فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام.

13.2. The Customer agrees that any of the Services provided by us to him shall be deemed to be provided in the jurisdiction and law named pursuant to Condition 13.1, irrespective of where a User accesses an E-Channel or uses the Services (if such access or use is in a different jurisdiction).

١٣,٢ يوافق العميل على أنه سيتم تقديم جميع الخدمات المقدمة اليه من قبلنا في ظل سلطة الاختصاص والقانون المحدثين في المادة (١٣,١) ، بصرف النظر عن المكان الذي يصل منه العميل أو المستخدم إلى القناة الإلكترونية أو يستخدم منه الخدمات (إذا كان ذلك الوصول أو الاستخدام في ظل سلطة اختصاص أخرى).

#### 14. Acceptance of these Terms and Condition

#### ١٤, قبول هذه الشروط والأحكام

The Customer acknowledges that he has read, understood and agreed on these General Terms and the Customer has signed in agreement to the same.

يقر العميل بأنه قد قرأ هذه الشروط والأحكام وفهمها ووافق عليها ، ووقع بالموافقة على ذلك.

Account Number: .....  
Name: .....  
Signature: .....  
Stamp: .....  
Date: .....

رقم الحساب: .....  
الاسم: .....  
التوقيع : .....  
الخاتم: .....  
التاريخ: .....

#### For Official Use

#### للاستخدام الرسمي

I have checked the details given by the Client on basis of original documents and I have verified the Client's signature.

تمت مراجعة التفاصيل التي قدمها العميل استناداً إلى الوثائق الأصلية وتحققت من صحة توقيعه.

Name: .....  
Signature: .....  
Stamp: .....  
Date: .....

الاسم: .....  
التوقيع : .....  
الخاتم: .....  
التاريخ: .....

[www.qiib.com.qa](http://www.qiib.com.qa)

