بنك أبوظبي الأول
FAB
First Abu Dhabi Bank

الدرهم
الالكتروني
eDirham

E11 – شروط وأحكام العميل

("الشروط والأحكام")

تعريفات

1. **"الرصيد"** يعني الأموال المتوفرة للاستخدام على بطاقة ويتم خصمها من المدفوعات التي تم إجراؤها على حساب البطاقة والمبلغ المستخدم، بالإضافة إلى الرسوم والعمولات المطبقة من قبل البنك.

2. **"البنك"** يعني بنك أبوظبي الأول ش.م.ع.، خليفته(خلفاؤه) و/أو المتنازل له (لهم).

3. **"حامل البطاقة"** يعني الشخص الذي يحتفظ البنك باسمه بحساب بطاقة، كما هو محدد أدناه.

4. **"البطاقة"** تعني البطاقة مسبقة الدفع الصادرة لحامل البطاقة.

5. **"حساب البطاقة"** يعني الحساب الذي يحتفظ فيه البنك بالإيداعات النقدية فيما يتعلق بأي مشتريات بالبطاقة، سحوبات نقدية، وأي رسوم أخرى مطبقة على بطاقة حامل البطاقة.

6. **"المعلومات السرية"** تعني جميع المعلومات المتعلقة بحامل البطاقة والتي تُعتبر، من حيث القانون أو العرف أو العقد سرية بطبيعتها، بغض النظر عن أي شيء يتعارض مع أي مستند آخر، أي معلومات: (أ) هي متاحة للجمهور في وقت تقديمها أو تصبح متاحة للجمهور فيما بعد بخلاف ما يكون نتيجة خرق البنك لواجب السرية؛ (ب) كانت معروفة للبنك (بدون التزام بالسرية لحامل البطاقة) قبل الإفصاح عنها من قبل حامل البطاقة ؛ (ج) تم تطويرها بشكل مستقل من قبل البنك دون اللجوء إلى المعلومات التي تم الإفصاح عنها من قبل حامل البطاقة ؛ أو (د) تم الحصول عليها بشكل قانوني على أساس غير سري من شخص آخر غير حامل البطاقة، شريطة ألا يكون هذا الشخص معروفاً من قبل البنك بأنه ملزم بالحفاظ على السرية فيما يتعلق بتلك المعلومات، فإنها لا تُعتبر " معلومات سرية " لأهداف هذه الشروط والأحكام، وبالتالي لن تخضع لأي واجب يتعلق بالحفاظ على السرية.

7. **"المفوض"** يعني أي وكيل، مستشار، مصرفي، وسيط، مراسل، بائع، معيّن، متخصص في السوق، مقاول، قيّم، أو أي طرف ثالث قد يعيّنه البنك لتقديم خدمة، أو تسهيل قيام البنك بتوفير الخدمة لحامل البطاقة.

8. **"مجموعة بنك أبوظبي الأول"** تعني البنك، فروعه، أي شركة تابعة أو أي شخص آخر تحت إشراف البنك، أو أي شخص تحت إشراف مشترك مع البنك، في كل حالة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر وسواء داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها.

9. **"الوزارة"** تعني وزارة مالية دولة الإمارات العربية المتحدة.

10. **"PIN"** يعني رقم التعريف الشخصي الذي يختاره حامل البطاقة.

11. **"الخدمة"** تعني أي منتج أو خدمة يقدمها البنك لحامل البطاقة في أي وقت.

بنك أبوظبي الأول
FAB
First Abu Dhabi Bank

الدرهم الالكتروني
eDirham

E11 – شروط وأحكام العميل

("الشروط والأحكام")

استخدام البطاقة

1. يجب أن يقوم حامل البطاقة بالتوقيع عليها فور استلامها، ولا يجب استخدامها إلا من قبل حامل البطاقة خلال فترة الصلاحية المطبوعة على البطاقة، مع احتفاظ البنك بحقه المطلق ودون إشعار مسبق في أي وقت، في سحب حق استخدام البطاقة في حالة مخالفة الأحكام والإجراءات.

2. يمكن استبدال أرصدة البطاقات منتهية الصلاحية من فروع بنك أبوظبي الأول.

3. يجب على حامل البطاقة تقديم بطاقة هوية إماراتية صالحة عند تقديم طلب تسجيل البطاقة.

الرسوم والمصاريف

1. يجب على حامل البطاقة الرجوع دائماً إلى أحدث الرسوم المطبقة والمتوفرة على موقع البنك الإلكتروني وفي فروعه.

2. سيتم تحويل أي مبلغ يتم دفعه بالبطاقة أو أي سحب نقدي بعملة غير الدرهم الإماراتي بسعر الصرف الذي يحدده البنك في التاريخ الذي يتم فيه خصم دفعة البطاقة أو السحب النقدي من حساب البطاقة

الحفاظ على حماية البطاقة ورقم التعريف الشخصي ورمز التفعيل

1. يتم إصدار البطاقة ورقم التعريف الشخصي المتعلق بها من قبل البنك على مسؤولية حامل البطاقة كلياً. لن يتحمّل البنك أي مسؤولية بأي شكل من الأشكال عن فقدان/سوء استخدام البطاقة و/أو رقم التعريف الشخصي.

2. لن يكون البنك مسؤولاً إذا تم استخدام البطاقة المفقودة أو المسروقة قبل أن يتلقى البنك إشعاراً بفقدانها أو سرقتها عبر الوسائل العديدة المتاحة للقيام بذلك.

المبالغ المستردة ومطالبات حامل البطاقة

1. تتم عمليات الاسترداد فقط عند استلام البنك لطلب استرداد أو تحقق مقبول له أو للبنك. لن يكون البنك مسؤولاً بأي شكل من الأشكال إذا لم يتم احترام البطاقة من قبل طرف ثالث.

2. لن يكون البنك مسؤولاً عن المعاملات التي تتم بواسطة حامل البطاقة على البطاقة.

3. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي توقيع لا يتطابق مع مطالبات حامل البطاقات.

4. يوافق حامل البطاقة على عدم مسؤولية البنك عن حل أية نزاعات متعلقة ببطاقة الدرهم الإلكتروني المستلمة من قبل، أو نيابة عن، حامل البطاقة إذا تم إجراء المعاملة المتنازع عليها داخل شبكة الدرهم الإلكتروني. يجب على حامل البطاقة إثارة موضوع هذا النزاع مع السلطة المختصة وتقديم نسخ من السجلات المتعلقة بهذه المعاملات من أجل الحصول على استرداد مبلغ المعاملات المتنازع عليها.

بنك أبوظبي الأول
FAB
First Abu Dhabi Bank

الدرهم الالكتروني
eDirham

E11 – شروط وأحكام العميل

("الشروط والأحكام")

عموميات

1. لن يحتفظ البنك بنسخ عن قسائم معاملات البطاقة الموقعة من شبكات دفع أخرى. في حالة وجود نزاع، يحق للبنك تقديم نسخة مصورة أو نسخة ميكروفيش عن قسيمة المعاملة المتنازع عليها كدليل موثق، بشرط أن يستلم البنك طلب خطي بذلك في غضون 30 يوماً من تاريخ المعاملة. لن يتم قبول هذا الطلب بأي حال من الأحوال إذا كان تاريخ المعاملة المتنازع عليها أكثر من 60 يوماً.

2. يجب عدم استخدام البطاقة لأي غرض غير قانوني، بما في ذلك شراء الخدمات المحظورة بموجب القانون/الولاية القضائية المحلية.

3. تخضع هذه الشروط والأحكام وتفسر وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. تتمتع المحاكم الاتحادية في أبوظبي بالاختصاص القضائي لحل وتسوية أي نزاع قد ينشأ عن أو فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام.

4. سيقوم البنك بجمع معلومات حامل البطاقة لاستخدامها في أغراض تسويق الدرهم الإلكتروني، وفقًا للقوانين واللوائح المعمول بها في جميع الحالات.

5. في حال لا يوجد أموال كافية في البطاقة، لا يمكن الدمج بين طرق دفع متعددة – مثل النقد أو الشيكات أو أي طريقة دفع أخرى.

السرية

1. يحافظ البنك على سرية جميع المعلومات، لكن حامل البطاقة يسمح للبنك بالإفصاح عن جميع هذه المعلومات السرية:

(أ) إلى أي عضو في مجموعة بنك أبوظبي الأول؛

(ب) لأي مفوّض وبالقدر اللازم لتمكين البنك من تقديم الخدمات لحامل البطاقة؛

(ج) لأي مستشار متخصص للبنك يلتزم بالسرية تجاه البنك؛

(د) لأي صرافة، مركز إيداع، غرفة مقاصة أو نظام تسوية، مستودع لمقايضة البيانات أو مستودع تجاري (سواء كان محلياً أو عالمياً) ، حيث يُطلب من البنك أو أحد المفوّضين الكشف عن هذه المعلومات السرية؛

(هـ) لأي متنازل له فعلي أو محتمل (أو في أي حالة، لأي من وكلائه أو مستشاريه المهنيين) لحقوق البنك والتزاماته بموجب هذه الشروط والأحكام أو فيما يتعلق بأي نقل للأعمال التجارية، أو التخلص منها، أو دمجها، أو الاستحواذ عليها من قبل البنك؛

(و) لأي وكالة تصنيف، شركة تأمين، وسيط تأمين، أو مقدم حماية ائتماني مباشر أو غير مباشر للبنك فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمها البنك؛

(ز) إلى الاتحاد للمعلومات الائتمانية، أو أي وكالة ائتمانية أخرى أو مكتب ائتمان أو شركة الإمارات للسجلات المتكاملة؛

(ح) حسب مقتضى أي قانون معمول به؛

(ط) كما هو مطلوب من قبل أي محكمة، هيئة قضائية، هيئة تنظيمية، هيئة إشرافية، هيئة ضريبية، هيئة عقابية، أو سلطة حكومية أو شبه حكومية لها سلطة قضائية على البنك أو أن البنك يعتقد بشكل معقول أن له سلطة قضائية على حامل البطاقة؛

بنـك أبـوظبـي الأول
FAB
First Abu Dhabi Bank

الـدرهـم
الالكتروني
eDirham

E11 – شروط وأحكام العميل

("الشروط والأحكام")

(ي) إلى أي شركة مدرجة أو أي نوع آخر من الهيئات (أو وكيلها أو معيّن من قبلها) يكون لحامل البطاقة فيها تداول في الأوراق المالية التي يحتفظ بها البنك بصفته معيّن من قبل حامل البطاقة في الظروف التي يكون فيها البنك ملزماً بالإفصاح عن هذه المعلومات السرية بصفته المالك أو المالك القانوني للسجل أو الوصي على تلك الأوراق المالية؛

(ك) حسب الاقتضاء من أجل الحفاظ على أو فرض أي من حقوق أو تعويضات البنك ضد حامل البطاقة؛ أو

(ل) كما هو محدد بخلاف ذلك في هذه الشروط والأحكام.

2. يخوّل حامل البطاقة البنك بالحصول على المعلومات، بشكل مستمر، من الاتحاد للمعلومات الائتمانية، وشركة الإمارات للسجلات المتكاملة، والبنوك والمؤسسات المالية الأخرى، وصاحب عمل حامل البطاقة أو أي هيئة أخرى يراها البنك مناسبة، حول الشؤون المالية وغير المالية لصاحب البطاقة والتي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تفاصيل التسهيلات المصرفية لحامل البطاقة والمركز المالي والدخل وأي معلومات أخرى تتعلق بحامل البطاقة والتي يراها البنك مناسبة دون الرجوع إلى حامل البطاقة.

3. امتثالاً لبعض التزاماته القانونية أو التنظيمية، يجوز للبنك جعل معالجة معلومات حامل البطاقة بشكل مركزي في موقع واحد أو أكثر داخل أو خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

4. يوافق حامل البطاقة على تزويد البنك بأي معلومات أو مستندات قد يطلبها ويتنازل عن أي حقوق سرية مطبقة بموجب حماية البيانات أو السرية المصرفية أو القوانين المماثلة فيما يتعلق بجميع هذه المعلومات التي قد يفصح عنها البنك وفقاً لهذه الشروط والأحكام.

5. يوافق حامل البطاقة على معالجة معلوماته والإفصاح عنها وفقاً لهذه الشروط والأحكام وعلى قيام البنك بنقل معلومات حامل البطاقة إلى دولة أو دول أخرى لمعالجتها نيابة عن البنك.

6. عندما يفصح البنك عن معلومات سرية وفقاً لهذه الشروط والأحكام، عليه حيث يكون ذلك ممكناً، أن يتخذ خطوات لضمان المحافظة على سرية هذه المعلومات من قبل من يتلقاها.

حماية البيانات الشخصية

1. يلتزم البنك بتوفير مستوى عالٍ من الحماية فيما يتعلق بمعالجة بيانات حامل البطاقة الشخصية بما يتوافق مع قوانين تشريعات حماية البيانات المعمول بها.

2. يحق للبنك جمع البيانات الشخصية لحامل البطاقة، استخدامها، حفظها، الكشف عنها أو معالجتها بأي طريقة أخرى.

3. يحق للبنك معالجة البيانات الشخصية لحامل البطاقة للأغراض التالية:

(أ) معالجة طلبات الخدمات، بما في ذلك تقييم مدى ملاءمة حامل البطاقة وإجراء التحقيقات اللازمة وتقييم المخاطر؛

(ب) تقديم الخدمات (بما في ذلك الخدمات المصرفية الإلكترونية) ، مثل تنفيذ المدفوعات أو المعاملات واستكمال التعليمات أو الطلبات؛

E11 – شروط وأحكام العميل

("الشروط والأحكام")

(ج) مراقبة وتحسين الموقع الإلكتروني للبنك ومحتوياته؛

(د) إنشاء وإدارة العلاقات المصرفية والحسابات؛

(هـ) إجراء أبحاث واستطلاعات في السوق بهدف تحسين المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك؛

(و) إرسال معلومات حامل البطاقة حول خدمات البنك بغرض التسويق والترويج؛

(ز) منع الجرائم وكشفها والتحقيق فيها ومقاضاة مرتكبيها (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، غسل الأموال، الإرهاب، الاحتيال والجرائم المالية الأخرى) في أي ولاية قضائية من خلال التحقق من الهوية، عرض العقوبات الحكومية وإجراءات تلبية المتطلبات؛

(ح) الامتثال للقوانين أو الأنظمة أو السياسات المطبقة أو القوانين الطوعية أو الأحكام أو أوامر المحكمة، بالإضافة إلى أي طلب من أي سلطة أو جهة تنظيمية أو وكالة أو هيئة تنفيذية فيما يتعلق بأي عضو في مجموعة بنك أبوظبي الأول؛

(ط) إنشاء الحقوق القانونية أو ممارستها أو الدفاع عنها فيما يتعلق بالإجراءات القانونية (بما في ذلك أي إجراءات قانونية محتملة) والتماس المشورة المهنية أو القانونية فيما يتعلق بهذه الإجراءات القانونية؛ و

(ي) مراقبة المباني (بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي).

4. البيانات الشخصية التي يطلبها البنك ضرورية لأداء الخدمات. إذا لم يتم تزويد البنك بها، فقد يتعذر عليه الامتثال لالتزاماته القانونية أو التنظيمية، أو تزويد حامل البطاقة بالخدمات.

5. يتم الاحتفاظ بالبيانات الشخصية لحامل البطاقة التي عالجها البنك في شكل يسمح بتحديد هوية حامل البطاقة لمدة لا تزيد عن اللزوم، لكي تتم معالجة البيانات الشخصية وفقاً للالتزامات القانونية والتنظيمية والقانونية. عند انتهاء هذه المدد، سيتم حذف البيانات الشخصية لحامل البطاقة أو وضعها في الأرشيف امتثالاً لالتزامات الاحتفاظ القانونية أو وفقاً لفترات التقادم القانونية المطبقة.

6. يحق لحامل البطاقة بصفته صاحب البيانات، أن يطلب في أي وقت من أي عضو في مجموعة بنك أبوظبي الأول، إلى الحد الذي تسمح به القوانين والأنظمة و/أو المبادئ المصرفية المطبقة، الوصول إلى البيانات وتصحيحها أو حذفها. ولأسباب مشروعة، يحق ايضاً لحامل البطاقة البطاقة طلب تقييد معالجة بياناته الشخصية أو الاعتراض على هذه المعالجة، كما يحق له أيضاً إمكانية نقل البيانات الشخصية.

7. يحق لحامل البطاقة تقديم شكوى لدى أي سلطة مختصة لحماية البيانات فيما يتعلق بامتثال أي عضو في مجموعة بنك أبوظبي الأول لقوانين حماية البيانات المطبقة.

8. بالنسبة لأي طلب يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية لحامل البطاقة، يجب على حامل البطاقة الاتصال بـ: **رئيس حماية البيانات، بنك أبوظبي الأول ش.م.ع.**، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، البريد الإلكتروني: **privacy@bankfab.com**.

بنك أبوظبي الأول
FAB
First Abu Dhabi Bank

الدرهم
الالكتروني
eDirham

E11 – شروط وأحكام العميل

("الشروط والأحكام")

التعويض وحدود المسؤولية

1. ما عدا في حالات الاحتيال أو الإهمال الجسيم أو سوء السلوك المتعمد من جانب البنك، يجب على حامل البطاقة تعويض البنك عن أي مطالبات أو مطالب أو خسائر أو أضرار أو التزامات أو دعاوى أو دعاوى قضائية أو تكاليف ونفقات (بما في ذلك القضايا القانونية وأي نفقات أخرى تتعلق بالمستشارين المحترفين) وأي مسؤولية أخرى مهما كانت طبيعتها أو وصفها، تنشأ عن معاناة البنك نتيجة أي مطالبات من طرف ثالث مرفوعة ضده فيما يتعلق بـ (ا) إذا كان البنك يقدم الخدمات لحامل البطاقة، أو (٢) إذا كان البنك يتصرف بناءً على تعليمات حامل البطاقة.

2. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي مطالبات أو متطلبات أو خسائر أو أضرار أو التزامات أو دعاوى أو دعاوى أو تكاليف ونفقات (بما في ذلك أتعاب المستشارين القانونيين وأي أتعاب أخرى) وأي مسؤولية أخرى مهما كانت طبيعتها أو وصفها، تنشأ عن أو تتعلق بأي حدث خارج عن سيطرة البنك بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر): القضاء والقدر، الحرب، أعمال الشغب، الأعمال العدائية، النشاط الإرهابي، الحالات الطارئة المحلية أو الوطنية، الحرائق، الكوارث الطبيعية، الانفجارات، الإضرابات، أوامر المحكمة، القيود القانونية، أي تغيير في أي قانون، أو عطل في المعدات، البرامج، تقني، الطاقة، أو عطل في الاتصالات أو الشبكة.

3. يكون البنك مسؤولاً فقط أمام حامل البطاقة عن الخسارة المباشرة التي تم تحديدها قضائياً بشكل نهائي بسبب احتيال البنك أو الإهمال الجسيم أو سوء السلوك المتعمد.

4. البنك غير مسؤول عن أي خسارة أو ضرر غير مباشر أو عرضي أو مترتب عن ذلك، بما في ذلك خسارة الأرباح مهما كان سببها، سواء كان متوقعا أم لا، وبغض النظر عما إذا كان البنك قد تلقى إخطاراً فعلياً أو استدلالياً.

5. يستثني البنك صراحة أي مسؤولية عن الخسائر أو الأضرار التي قد تلحق بحامل البطاقة (ا) أثناء تصرف البنك بحسن نية والامتثال لهذه الشروط والأحكام وأي قوانين معمول بها، أو (٢) بسبب عدم امتثال حامل البطاقة لهذه الشروط والأحكام.