

General Terms and Conditions

الشروط والأحكام العامة

REEM BANK PSC

RB-GTC-V1.0-0826 | Effective Date: August 1, 2026



Regulated and licensed by the Central Bank of the UAE

In the event of any discrepancy between the English and Arabic versions, the Arabic version shall prevail.

خاضع لرقابة وترخيص مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

في حال وجود أي تعارض أو اختلاف في التفسير بين النسختين الإنجليزية والعربية، تكون النسخة العربية هي المرجع المعتمد وتسود أحكامها.

For questions: Call 6005(REEM)6 – 600573366 | Email customerservice@reembank.ae | Complaints: complaints@reembank.ae

للاستفسارات: اتصلوا على 6005(REEM)6 - 600573366 | البريد الإلكتروني: customerservice@reembank.ae | الشكاوى: complaints@reembank.ae

Welcome to Reem Bank

مرحباً بكم في بنك ريم

General Terms and Conditions | RB-GTC-V1.0-0826 | Effective Date: August 1, 2026

Dear Customer,

Thank you for choosing Reem Community Bank PSC. This document sets out the General Terms and Conditions that govern your relationship with us, covering the accounts you hold, the cards and financing you use, and the digital channels through which you bank with us.

These General Terms and Conditions are designed to be easy to read and understand. The English and Arabic texts appear side by side on each page, so you may refer to either language. Each section is also numbered to help you easily locate and refer to any provision.

Before you sign, please pay particular attention to the passages marked **Important Note** and those marked **Warning**. These highlight the key costs, risks, and obligations you should be aware of, including fees and finance charges, security and guarantee requirements, and the consequences of missed or late payments.

These General Terms are read together with your Product Specific Terms, the Key Facts Statement, the Schedule of Fees and Charges, and our Privacy Policy. Together they form the full agreement between us.

If anything is unclear, or if you would prefer this document in an alternative or accessible format, please contact us before signing. Our team is available on 6005(REEM)6 - 600573366 or at customerservice@reembank.ae, and we will take the time to explain.

Yours sincerely,

Reem Community Bank PSC

عميلنا العزيز،

نشكركم على اختياركم بنك ريم المحلي ش.م.خ. تتضمن هذه الوثيقة الشروط والأحكام العامة التي تحكم علاقتكم بنا، وتشمل الحسابات التي تحتفظون بها لدينا، والبطاقات ومنتجات التمويل التي تستخدمونها، والقنوات المصرفية الرقمية التي تجرون من خلالها معاملتكم المصرفية معنا.

صيغت هذه الشروط والأحكام العامة بأسلوب واضح وسهل القراءة. ويظهر النصان باللغة العربية والإنجليزية جنباً إلى جنب في كل صفحة. بحيث يمكنكم الرجوع إلى أي منهما. كما تم ترقيم جميع الأقسام لتسهيل الوصول إلى أي بند بسرعة.

قبل التوقيع، يرجى قراءة الأقسام المشار إليها بعبارتي «ملاحظة مهمة» و«تحذير» بعناية. توضح هذه الأقسام التكاليف والمخاطر والالتزامات الرئيسية التي ينبغي عليكم معرفتها، بما في ذلك الرسوم وتكاليف التمويل، ومتطلبات الضمانات والتأمينات، والآثار المترتبة على التأخر في السداد أو عدم السداد.

تقرأ هذه الشروط العامة جنباً إلى جنب مع الشروط الخاصة بالمنتج، وملخص الحقائق الرئيسية، وجدول الرسوم والمصاريف، وسياسة الخصوصية. وتشكل هذه الوثائق مجتمعة الاتفاقية الكاملة بيننا.

إذا كان أي أمر غير واضح، أو إذا كنتم تفضلون الحصول على هذه الوثيقة بصيغة بديلة أو ميسرة، يرجى التواصل معنا قبل التوقيع. فريقنا متاح على الرقم 6005(REEM)6 - 600573366 أو عبر البريد الإلكتروني customerservice@reembank.ae، وسنخصص الوقت اللازم للتوضيح.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام،

بنك ريم المحلي ش.م.خ

In the event of any discrepancy between the English and Arabic versions, the Arabic version shall prevail.

في حال وجود أي تعارض أو اختلاف في التفسير بين النسختين الإنجليزية والعربية، تكون النسخة العربية هي المرجع المعتمد وتسود أحكامها.

For questions: Call 6005(REEM)6 - 600573366 | Email customerservice@reembank.ae | Complaints: complaints@reembank.ae

للاستفسارات: اتصلوا على 6005(REEM)6 - 600573366 | البريد الإلكتروني: customerservice@reembank.ae | الشكاوى: complaints@reembank.ae

1. INTRODUCTION

1. مقدمة

1.1 Who We Are

1.1 من نحن

We are Reem Community Bank PSC ("REEM BANK / Reem Bank", "we", "us" or "our"). We serve you primarily through our digital platforms, such as our mobile application ("Mobile App") and website, and we may also engage with you in person or through other channels where we make these available. We do not operate physical branches.

Our registered office is situated at Al Bateen, C2 Towers, 18th floor, Abu Dhabi, CN-1005874. We are licensed by the Central Bank of the UAE as a Specialized Bank in accordance with the Specialized Banks with Low-Risk Regulation (Circular No. 13/2021). As a Specialized Bank, we are permitted to provide banking services in or from the UAE.

These General Terms and Conditions ("General Terms") set out the framework that applies to your entire relationship with us. They work alongside specific terms for individual products, which you will receive separately.

نحن بنك ريم المحلي ش.م.خ. ("بنك ريم / ريم"، "نحن" أو "الخاص بنا"). نقدّم لكم خدماتنا بشكل أساسي من خلال منصّاتنا الرقمية، مثل تطبيقنا على الهاتف المتحرك ("تطبيق الهاتف المتحرك") وموقعنا الإلكتروني. كما قد نتعامل معكم شخصياً أو من خلال قنوات أخرى نتيحها لهذا الغرض. ولا نمتلك أي فروع مصرفية فعلية.

يقع مكتبنا المسجل في البطين، أبراج C2، الطابق الثامن عشر، أبوظبي، CN-1005874. نحن مرخصون من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي كبنك متخصص وفقاً للأنظمة الخاصة بالبنوك المتخصصة منخفضة المخاطر (التعميم رقم 13/2021). وبصفتنا بنكاً متخصصاً، يُسمح لنا بتقديم الخدمات المصرفية في دولة الإمارات أو منها.

تحدد هذه الشروط والأحكام العامة ("الشروط العامة") الإطار الذي ينطبق على علاقتكم بنا بالكامل. وهي تعمل جنباً إلى جنب مع الشروط الخاصة بكل منتج على حدة، والتي سوف تتلقونها بشكل منفصل.

1.2 Your Rights

1.2 حقوقكم

Your rights matter to us. Whenever we offer you a product or service, we will explain its terms clearly. You always have the right to:

حقوقكم تهمنا. وكلما عرضنا عليكم منتجاً أو خدمة، سنشرح لكم شروطها بوضوح. ولكم دائماً الحق في:

- ask us questions and request additional information before committing to any product or service.
- seek independent financial or legal advice.
- opt out, cancel, or request a fee waiver where permitted under applicable terms.
- raise a complaint or request an investigation about any product or service.

- توجيه الأسئلة إلينا وطلب معلومات إضافية قبل الالتزام بأي منتج أو خدمة.
- الحصول على مشورة مالية أو قانونية مستقلة.
- الانسحاب أو الإلغاء أو طلب الإعفاء من الرسوم حيثما يكون ذلك مسموحاً به بموجب الشروط المعمول بها.
- تقديم شكوى أو طلب إجراء تحقيق بشأن أي منتج أو خدمة.

We encourage you to read Reem Bank's General Terms and Conditions carefully, as they outline both your rights and ours. If you have any questions, complaints or feedback, please contact us:

نشجّعكم على قراءة الشروط والأحكام العامة لبنك ريم بعناية، إذ إنها تبين حقوقكم وحقوقنا على حد سواء. وإذا كان لديكم أي أسئلة أو شكاوى أو ملاحظات، يُرجى التواصل معنا:

- By phone: 6005(REEM)6 - 600573366
- By email: customerservice@reembank.ae
- In person: at any Reem Bank office
- Through our website or mobile application

- عبر الهاتف: 6005(REEM)6 - 600573366
- عبر البريد الإلكتروني: customerservice@reembank.ae
- شخصياً: في أي مكتب من مكاتب بنك ريم
- من خلال موقعنا الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المتحرك



ACCESSIBILITY SUPPORT

We are committed to making our information accessible to everyone. If you would prefer to receive any information in an alternative or accessible format, or if you need any support to access our documents or services, we are here to help. Please reach us directly.



الدعم في إمكانية الوصول

نحن ملتزمون بإتاحة معلوماتنا للجميع. وإذا كنتم تفضلون تلقي أي معلومات بصيغة بديلة أو ميسرة، أو إذا كنتم بحاجة إلى أي دعم للوصول إلى مستنداتنا أو خدماتنا، فنحن هنا للمساعدة. يُرجى التواصل معنا مباشرة.



PHONE · الهاتف · 6005(REEM)6 - 600573366



EMAIL · البريد · reemcares@reembank.ae

1.3 Your Right to Cancel (Cooling-off Period)

For most products and services, you have a cooling-off period of five (5) complete business days during which you may cancel without penalty. The period begins when you sign the agreement or receive the product or service, whichever is later. Before you commit, we will tell you whether a cooling-off period applies to a particular product and how long it is, in the Key Facts Statement and the Product Specific Terms.

If you cancel within the cooling-off period, we will refund any fees you have paid, less any reasonable and direct costs we have incurred, which we will set out in writing.

Some products are not subject to a cooling-off period, and for transactions that must be carried out immediately (for example, a foreign-exchange transaction), you may be asked to waive the cooling-off period before we proceed. Where this applies, we will tell you and ask you to confirm the waiver.

1.4 How Our Relationship Works

Your relationship with Reem Bank is governed by two layers of terms:

1.3 فترة السماح بالإلغاء

بالنسبة لمعظم المنتجات والخدمات، لكم فترة سماح بالإلغاء مدتها خمسة (5) أيام عمل كاملة يجوز لكم خلالها الإلغاء دون أي غرامة. وتبدأ هذه الفترة عند توقيعكم على الاتفاقية أو استلامكم المنتج أو الخدمة، أيهما يقع لاحقاً. قبل التزامكم، سنخبركم بما إذا كانت فترة السماح بالإلغاء تنطبق على منتج معين وما هي مدتها، وذلك في ملخص الحقائق الأساسية والشروط الخاصة بالمنتج.

إذا قمتم بإلغاء المنتج أو الخدمة خلال فترة السماح بالإلغاء، فسنرد إليكم أي رسوم سبق أن سددتموها، بعد خصم أي تكاليف مباشرة ومعقولة تكبدناها، والتي سنوضحها لكم كتابياً.

بعض المنتجات لا تخضع لفترة السماح بالإلغاء، وبالنسبة للمعاملات التي يجب تنفيذها فوراً (على سبيل المثال، معاملة صرف عملات أجنبية)، قد يُطلب منكم التنازل عن فترة السماح بالإلغاء قبل الشروع في تنفيذ الطلب. وفي حال انطباق ذلك، سنبلغكم بذلك ونطلب منكم تأكيد هذا التنازل.

1.4 كيف تعمل علاقتنا

تخضع علاقتكم بينك ريم لمجموعتين من الشروط:

- These General Terms, which apply to all accounts, products, and services.
- Product-Specific Terms, which are the additional terms, Key Facts Statements (KFS), offer letters, application forms or product schedules we provide for each individual product or service ("Specific Terms"). These include specific details like interest rates, fees, minimum balances, and product-specific conditions.

If there is any conflict between these General Terms and any Product Specific Terms, the Product Specific Terms will prevail.

By opening an account, applying for a product, or using any of our services, you agree to be bound by these General Terms and any applicable Product Specific Terms.

- هذه الشروط العامة، التي تنطبق على جميع الحسابات والمنتجات والخدمات.
- الشروط الخاصة بالمنتج، وهي الشروط الإضافية أو ملخصات الحقائق الأساسية (KFS) أو خطابات العرض أو نماذج الطلبات أو جداول المنتج التي نقدمها لكل منتج أو خدمة على حدة ("الشروط الخاصة"). وتشمل تفاصيل مثل أسعار الفائدة، والرسوم، والحد الأدنى للأرصدة، والشروط الخاصة بالمنتج.

في حال وجود أي تعارض بين هذه الشروط العامة وأي شروط خاصة بالمنتج، تسود الشروط الخاصة بالمنتج.

بمجرد قيامكم بفتح حساب أو بتقديم طلب للحصول على منتج أو باستخدامكم أيًا من خدماتنا، فإنكم توافقون على الالتزام بهذه الشروط العامة وأي شروط خاصة بالمنتج، بحسب ما ينطبق.

IMPORTANT NOTE: We may use electronic means to enter into agreements with you. Electronic acceptance (including by selecting a checkbox or confirming through our website or mobile application) is legally binding and has the same legal effect as signing a paper document.

ملاحظة هامة: قد نستخدم الوسائل الإلكترونية لإبرام الاتفاقيات معكم. تُعد الموافقة الإلكترونية (بما في ذلك تحديد مربع الموافقة أو التأكيد عبر موقعنا الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المتحرك) ملزمة قانوناً، ولها الأثر القانوني ذاته الذي يترتب على التوقيع على مستند ورقي.

These Standard Terms are issued to you in both English and Arabic. In the event of any discrepancy, conflict or inconsistency between the English and Arabic versions, the Arabic version shall prevail.

تصدر هذه الشروط العامة باللغتين الإنجليزية والعربية. وفي حال وجود أي اختلاف أو تعارض بين النسختين الإنجليزية والعربية، تسود النسخة العربية.

1.5 Changes to These Terms

We may update these General Terms or any Product Specific Terms from time to time. Where required by applicable law, we will give you at least 60 days' notice before any changes take effect. We will notify you through our Notification Channels (as defined in the Glossary).

If you continue to use your account or services after the effective date of any change, you will be considered to have accepted the updated terms. If you do not agree to a change, you have the right to close your account or cancel the relevant service before the change takes effect.

1.5 التغييرات على هذه الشروط

قد نقوم بتحديث هذه الشروط العامة أو أي شروط خاصة بالمنتج من وقت لآخر. وإذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون، فسنرسل إليكم إشعاراً قبل سريان أي تعديل بما لا يقل عن ستين (60) يوماً. وسنخطركم من خلال قنوات الإشعار الخاصة بنا (وفقاً للتعريف الوارد في قائمة المصطلحات).

إذا واصلتم استخدام حسابكم أو خدماتكم بعد تاريخ نفاذ أي تغيير، فسيُعتبر استمراركم في استخدام الحساب أو الخدمات قبولاً منكم بالشروط المُحدثة. إذا لم توافقوا على تغيير ما، فلكم الحق في إغلاق حسابكم أو إلغاء الخدمة المعنية قبل دخول التغيير حيز التنفيذ.

1.6 Availability of Services

We offer our products and services at our sole discretion. Access to any product or service is subject to our eligibility criteria, your provision of all required information and documentation, and our approval.

Before we process your application, we will provide you with a Key Facts Statement (KFS) summarizing the key features, fees, risks, and terms of the product. Reviewing, signing, and accepting the KFS is the first step in the application process, and we will not proceed until you have acknowledged it.

Reem Bank reserves the right to modify, suspend, or discontinue account types or services at any time, and will provide you prior notice where required under applicable laws or regulations.

We reserve the right to decline a product or service application. If we do, we will tell you why, unless we are legally prevented from doing so because doing so is prohibited by law or relates to financial crime compliance. Where applicable, we will also provide you with:

- any assessment and suitability documentation; and
- details of how to submit feedback or a complaint through Reem Bank's complaint channels.

Our services may occasionally be unavailable due to maintenance, system upgrades, or circumstances outside our control. We will use reasonable efforts to inform you in advance of planned service interruptions and, in the case of unplanned disruptions, will notify you as soon as reasonably possible after becoming aware of or being informed of the disruption.

1.7 Our Charges and Fees

Our fees and charges are set out in our Schedule of Charges, which is available at all our locations and on our website and mobile application. Product-specific fees are also set out in the relevant Product Specific Terms and Key Facts Statement (KFS).

We may change our fees at any time by giving you notice through our Notification Channels. You are responsible for reviewing the current fee schedule

1.6 توافر الخدمات

نقدّم منتجاتنا وخدماتنا وفقاً لتقديرنا المطلق. ويخضع الحصول على أي منتج أو خدمة لمعايير الأهلية الخاصة بنا، وتقديمكم لجميع المعلومات والمستندات المطلوبة، ورهنًا بموافقتنا.

قبل معالجة طلبكم، سنزوّدكم بملخص الحقائق الأساسية (KFS) يوضح الخصائص الرئيسية والرسوم والمخاطر وشروط المنتج. وتُعد مراجعة ملخص الحقائق الأساسية والتوقيع عليه وقبوله الخطوة الأولى في عملية تقديم الطلب، ولن نمضي قدماً إلى أن تقرّوا باطلاعكم عليه.

يحفظ بنك ريم بالحق في تعديل أنواع الحسابات أو الخدمات أو تعليقها أو إيقافها في أي وقت، وسيؤجّه إليكم إشعاراً مسبقاً حيثما يقتضي ذلك بموجب القوانين أو الأنظمة المعمول بها.

نحتفظ بالحق في رفض طلب الحصول على منتج أو خدمة. وإذا فعلنا ذلك، فسنبخركم بالسبب، ما لم يكن القانون يمنعنا من ذلك، أو كان الإفصاح محظوراً بموجب القانون، أو كان ذلك متعلقاً بالامتثال لمتطلبات مكافحة الجرائم المالية. وحيثما ينطبق ذلك، سنزوّدكم بما يلي:

- أي مستندات تقييم وملاءمة؛ و
- تفاصيل حول كيفية تقديم ملاحظات أو شكوى من خلال قنوات الشكاوى الخاصة ببنك ريم.

قد لا تكون خدماتنا متاحة أحياناً بسبب أعمال الصيانة أو ترقيات الأنظمة أو ظروف خارجة عن إرادتنا. وسنبذل جهوداً معقولة لإبلاغكم مسبقاً بانقطاعات الخدمة المخطط لها. وفي حال وقوع انقطاعات غير مخطط لها، سنخطركم في أقرب وقت ممكن بشكل معقول بعد علمنا بالانقطاع أو إخطارنا به.

1.7 الرسوم والمصاريف المطبقة

تُحدّد الرسوم والمصاريف المطبقة في جدول الرسوم الخاص بنا، وهو متاح في جميع مواقعنا وعلى موقعنا الإلكتروني وتطبيق الهاتف المتحرك. كما تُحدّد الرسوم الخاصة بكل منتج في الشروط الخاصة بالمنتج وملخص الحقائق الأساسية (KFS) ذي الصلة.

يجوز لنا تغيير رسومنا في أي وقت بتوجيه إشعار إليكم من خلال قنوات الإشعار الخاصة بنا. وتقع على عاتقكم مسؤولية مراجعة جدول الرسوم الساري قبل

before using our services.

We are authorized to debit your account for any applicable fees, charges, taxes, and expenses, including charges for dishonored cheques and interest on overdrawn balances.

1.8 How We Communicate With You

We will communicate with you using the contact details you have provided, which may include mail, email, SMS, phone calls, or other approved notification channels. SMS is our current channel for all transaction notifications. Email may be selected as an alternative when sharing official documents and/or optional transaction notifications if you expressly choose it in your settings. If you prefer a physical copy of any of the documents shared with you on your registered email, you may request it via customerservice@reembank.ae.

Marketing communications will be sent through the channel you have indicated as your preferred method in your notification preferences.

- We will communicate with you using the Notification Channels, which include:
- SMS or messaging apps to your registered mobile number
- Email to your registered email address
- Push notifications through our mobile application
- Letters or notices sent to your registered address
- Notices posted on our website

Communications sent to the latest contact details registered with us shall be deemed received by you. You are responsible for notifying us promptly of any change in your contact information. We are not liable for any loss arising from your failure to receive a communication because your details are outdated.

استخدام خدماتنا.

يجوز لنا خصم أي رسوم أو أتعاب أو ضرائب أو نفقات معمول بها من حسابكم، بما في ذلك رسوم الشيكات المرتجعة والفائدة على الأرصدة المكشوفة.

1.8 كيف نتواصل معكم

سنواصل معكم باستخدام بيانات الاتصال التي قدّمتموها، والتي قد تشمل البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية القصيرة، أو المكالمات الهاتفية، أو غيرها من قنوات الإشعار المعتمدة. الرسائل النصية القصيرة هي قناتنا الحالية لجميع إشعارات المعاملات. يجوز اختيار البريد الإلكتروني كوسيلة لمشاركة المستندات الرسمية و/أو إرسال إشعارات المعاملات الاختيارية، إذا قمتم باختيار ذلك بشكل واضح ضمن إعداداتكم. وإذا كنتم تفضلون نسخة ورقية من أي مستندات تُشارك معكم على بريدكم الإلكتروني المسجل، يمكنكم طلبها عبر customerservice@reembank.ae.

تُرسل المراسلات التسويقية من خلال القناة التي حددتموها كطريقتكم المفضلة في تفضيلات الإشعار الخاصة بكم.

- سنواصل معكم باستخدام قنوات الإشعار، والتي تشمل:
- الرسائل النصية القصيرة أو تطبيقات المراسلة إلى رقم هاتفكم المتحرك المسجل
- البريد الإلكتروني إلى عنوان بريدكم الإلكتروني المسجل
- الإشعارات الفورية من خلال تطبيق الهاتف المتحرك الخاص بنا
- الخطابات أو الإشعارات المرسلة إلى عنوانكم المسجل
- الإشعارات المنشورة على موقعنا الإلكتروني

تُعتبر المراسلات المرسلة إلى أحدث بيانات اتصال مسجلة لدينا مستلمة من قبلكم. وأنتم مسؤولون عن إخطارنا فوراً بأي تغيير في بيانات الاتصال الخاصة بكم. لسنا مسؤولين عن أي خسارة تنشأ عن عدم استلامكم مراسلة بسبب عدم تحديث بياناتكم.

1.9 Information We Need From You

To open an account or use any of our services, you must provide all information we request from time to time. If you fail to provide required information, we may delay or decline your application, or restrict, suspend, or terminate a service.

You must promptly notify us in writing of any changes to your information, including:

- Renewed passport, UAE residency visa, Emirates ID, or other identification documents
- Changes to your address, phone number, or email
- For companies: any changes to trade licenses, ownership, directors, or managers
- Any other information we request

You must ensure that all information you give us is true, accurate, and complete. If any information you have provided becomes inaccurate or out of date, you must notify us immediately. In particular, you must promptly inform us of any change to your personal details, employment status, or residency. If you do not, you may miss important notifications or your account records may become inaccurate. We are not liable for any loss or damage arising from your failure to keep your account information accurate and up to date.

All accounts, products, and services are personal to you. Please notify us if anyone else will benefit from, be responsible for, or have access to your account.

2. ACCOUNTS

2.1 Opening an Account

We offer several types of accounts, each with its own features and terms as set out in the relevant Product Specific Terms. You may open one or more accounts with us.

To open an account, you must meet our eligibility criteria and provide all required forms, documents, and information in a form acceptable to us. We may require

1.9 المعلومات التي نحتاجها منكم

لفتح حساب أو استخدام أي من خدماتنا، يجب عليكم تقديم جميع المعلومات التي نطلبها من وقت لآخر. وإذا لم تقدّموا المعلومات المطلوبة، فقد نؤخّر النظر في طلبكم أو نرفضه، أو نقيّد خدمة أو نعلّقها أو ننهئها.

يجب عليكم إخطارنا كتابةً وعلى الفور بأي تغييرات تطرأ على معلوماتكم، بما في ذلك:

- جواز السفر المجدّد، أو تأشيرة الإقامة في دولة الإمارات، أو الهوية الإماراتية، أو غيرها من مستندات إثبات الهوية
- التغييرات في عنوانكم أو رقم هاتفكم أو بريدكم الإلكتروني
- بالنسبة للشركات: أي تغييرات في الرخص التجارية أو الملكية أو المدراء
- أي معلومات أخرى نطلبها

يجب عليكم التأكد من أن جميع المعلومات التي تقدّمونها لنا صحيحة ودقيقة وكاملة. إذا أصبحت أي من المعلومات التي قدّمتموها غير صحيحة أو غير محدّثة، فيجب عليكم إخطارنا فوراً. وعلى وجه الخصوص، يجب عليكم إبلاغنا فوراً بأي تغيير في بياناتكم الشخصية أو حالتكم الوظيفية أو إقامتكم. وإذا لم تفعلوا ذلك، فقد تفوتكم إشعارات هامة أو قد تصبح سجلات حسابكم غير دقيقة. ولسنا مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر ينشأ عن عدم محافظتكم على دقة وتحديث معلومات حسابكم.

جميع الحسابات والمنتجات والخدمات مخصصة لاستخدامكم الشخصي. يُرجى إخطارنا إذا كان أي شخص آخر سيستفيد من حسابكم أو يكون مسؤولاً عنه أو يكون له حق الوصول إليه.

2. الحسابات

2.1 فتح حساب

نوفّر عدة أنواع من الحسابات، ويخضع كل منها لميزات وشروط خاصة، كما هو منصوص في الشروط الخاصة بالمنتج ذات الصلة. ويجوز لكم فتح حساب واحد أو أكثر لدينا.

لفتح حساب، يجب عليكم استيفاء معايير الأهلية الخاصة بنا وتقديم جميع النماذج والمستندات والمعلومات المطلوبة بصيغة مقبولة لدينا. وقد نطلب منكم فتح نوع معيّن من

you to open a specific account type as a condition of providing a particular loan or service.

By opening and using an account, you confirm that you have read and understood the applicable Product Specific Terms and agree to comply with them.

2.2 Types of Accounts

Current Account

A Current Account is for day-to-day use, allowing deposits and withdrawals. Unless specified in the Product Specific Terms, credit balances on a Current Account do not earn interest. We may issue a cheque book for a Current Account at our discretion.

Savings Account

A Savings Account is an interest-bearing account into which deposits are permitted and from which withdrawals are permitted subject to certain conditions as set out in the Product Specific Terms. A Savings Account bears interest in credit balances.

Term Deposit Account (Fixed Deposit)

A Term Deposit Account holds funds for a fixed period agreed between you and us. The deposit earns interest at the agreed rate, calculated as specified in the Product Specific Terms.

If you select automatic renewal, we will notify you of the renewal date at least 30 calendar days in advance, and we will tell you how to cancel the automatic renewal. Unless you instruct us otherwise, the deposit will renew at the prevailing interest rate on the renewal date.

IMPORTANT NOTE: Early withdrawal of a term deposit may result in reduced or zero interest and may attract early withdrawal fees, as specified in the Product Specific Terms and Schedule of Charges.

Other Account Types

We may offer other account types for specific purposes, each subject to their own Product Specific Terms.

الحسابات كشرط لتقديم قرض أو خدمة معينة.

بفتحكم حساباً واستخدامه. تؤكدون أنكم قد قرأتم وفهمتم الشروط الخاصة بالمنتج المعمول بها وتوافقون على الالتزام بها.

2.2 أنواع الحسابات

الحساب الجاري

الحساب الجاري هو حساب مخصص للاستخدام اليومي يتيح الإيداع والسحب. وما لم يُنصّ على خلاف ذلك في الشروط الخاصة بالمنتج، فلا تستحق الأرصدة الدائنة في الحساب الجاري أي فائدة. ويجوز لنا إصدار دفتر شيكات للحساب الجاري وفقاً لتقديرنا.

حساب التوفير

حساب التوفير هو حساب تُودع فيه الأموال ويجوز السحب منه وفقاً للشروط المبينة في الشروط الخاصة بالمنتج. وتستحق الأرصدة الدائنة فيه فائدة.

حساب الوديعة لأجل (الوديعة الثابتة)

حساب الوديعة لأجل (الوديعة الثابتة) هو حساب تُودع فيه الأموال لمدة محددة يُتفق عليها بينكم وبيننا. تكسب الوديعة فائدة بالسعر المتفق عليه، وتُحتسب على النحو المحدد في الشروط الخاصة بالمنتج.

إذا اخترتم التجديد التلقائي، فسنخطركم بتاريخ التجديد قبل 30 يوماً تقويمياً على الأقل، وسنخبركم بكيفية إلغاء التجديد التلقائي. وما لم تصدروا إلينا تعليمات بخلاف ذلك، تُجدد الوديعة بسعر الفائدة السائد في تاريخ التجديد.

ملاحظة هامة: قد يؤدي السحب المبكر للوديعة لأجل إلى تخفيض الفائدة أو انعدامها وقد يستوجب رسوم سحب مبكر، كما هو محدد في الشروط الخاصة بالمنتج وجدول الرسوم.

أنواع الحسابات الأخرى

قد نقدّم أنواعاً أخرى من الحسابات لأغراض محددة، يخضع كل منها لشروطه الخاصة بالمنتج.

The features and specifications available for each account type differ. During onboarding, you will be asked to review and provide your consent to each document that forms part of your account package, including the Key Facts Statement (KFS), these Terms and Conditions, the Schedule of Charges, and any other applicable disclosures. At the time of account opening, we will give you clear documentation setting out the specific features, benefits, and applicable fees for the account type you choose. Once your onboarding is complete, we will send you a full set of your captured consents and the supporting documents for your records.

You may open more than one type of account with us. You may, however, hold only one account of each type unless we expressly agree otherwise in writing. Any additional account of the same type is offered at our discretion and is subject to you providing the required information, meeting the eligibility criteria for that account type, and continuing to comply with our account usage policies. Any additional account is also subject to these Terms. We may decline an application for an additional account, and where we do, we will give you written notice of the reason, except where we are unable to disclose it because doing so is prohibited by law or relates to financial crime compliance.

تختلف المزايا والخصائص المتاحة باختلاف نوع الحساب. وأثناء عملية الانضمام، سيُطلب منكم مراجعة كل مستند يشكل جزءاً من باقة حسابكم وإبداء موافقتكم عليه، بما في ذلك ملخص الحقائق الأساسية (KFS) وهذه الشروط والأحكام وجدول الرسوم وأي إفصاحات أخرى معمول بها. وعند فتح الحساب، سنزوّدكم بمستندات واضحة تبيّن السمات والمزايا والرسوم المعمول بها الخاصة بنوع الحساب الذي تختارونه. وبمجرد اكتمال انضمامكم، سنرسل إليكم نسخة كاملة من جميع الموافقات الصادرة منكم والمستندات ذات الصلة للاحتفاظ بها في سجلاتكم.

يجوز لكم فتح أكثر من نوع واحد من الحسابات لدينا. غير أنه لا يجوز لكم الاحتفاظ إلا بحساب واحد من كل نوع. ما لم نوافق صراحةً على خلاف ذلك كتابةً. ويُقدّم أي حساب إضافي من النوع ذاته وفقاً لتقديرنا ويخضع لتقديمكم المعلومات المطلوبة، واستيفائكم معايير الأهلية لذلك النوع من الحسابات، واستمراركم في الالتزام بسياسات استخدام الحسابات الخاصة بنا. ويخضع أي حساب إضافي أيضاً لأحكام هذه الشروط. ويجوز لنا رفض طلب فتح حساب إضافي، وحيثما نفعل ذلك، سنوجّه إليكم إخطاراً كتابياً بالسبب، باستثناء الحالات التي يتعذّر علينا فيها الإفصاح عنه لأن ذلك محظور بموجب القانون أو يتعلق بالامتثال لمكافحة الجرائم المالية.

⚠ WARNING

Maximum aggregate balances across eligible retail accounts are subject to applicable regulatory requirements and may not exceed AED 5 million.

⚠ تحذير

تخضع الحدود القصوى لإجمالي الأرصدة عبر حسابات الأفراد المؤهلة للمتطلبات التنظيمية المعمول بها، ولا يجوز أن تتجاوز 5 ملايين درهم إماراتي.

2.3 Account Currency

All accounts are denominated in UAE Dirhams (AED). You may still use your account for transactions in foreign currencies, which will be converted to or from AED as set out below. All foreign currency risks, including exchange rate fluctuations and government restrictions, are borne entirely by you.

Foreign currency transactions will be converted at our prevailing exchange rate at the time of the transaction. We may charge a fee or commission on such conversions. These are published regularly on our

2.3 عملة الحساب

جميع الحسابات مقوّمه بالدرهم الإماراتي (AED). ويجوز لكم مع ذلك استخدام حسابكم للمعاملات بالعملة الأجنبية، والتي ستحوّل إلى الدرهم الإماراتي أو منه على النحو المبين أدناه. وتحملون وحكمكم بالكامل جميع مخاطر العملة الأجنبية، بما في ذلك تقلبات أسعار الصرف والقيود الحكومية.

تُحوّل معاملات العملة الأجنبية وفقاً لسعر الصرف السائد لدينا وقت تنفيذ المعاملة. وقد نفرض رسماً أو عمولة على هذه التحويلات. وننشر هذه بانتظام على موقعنا الإلكتروني

website www.reembank.ae; where you transact in a currency different from AED, we will convert the funds into your AED account when received.

2.4 Joint Accounts

A Joint Account is held by two or more individuals or legal entities. Each holder is equally responsible for the account.

Unless we receive contrary instructions, each holder is entitled to an equal share of the credit balance. If you want a different allocation, please notify us in writing when opening the account.

Joint Account holders must provide an account mandate specifying how the account will be operated. Without a mandate, all holders must sign or authorize any instruction. Once a mandate is in place, we may act on instructions from any authorized signatory regardless of conflicting instructions, until we receive a new mandate signed by all holders.

All Joint Account holders are jointly and severally liable for any amount owing under the account. Any cheques or instruments belonging to one or more holders may be deposited into the Joint Account for the benefit of all holders.

2.5 Accounts for Minors

We may open certain account types for minors, subject to applicable law and our internal policies. Until the minor reaches the age of majority under UAE law, the account may only be operated by their legal guardian or court-appointed guardian.

Only a verified legal guardian may use our services on behalf of a minor, and that guardian assumes full responsibility for the minor's account and use of our services.

Minor accounts are subject to Product Specific Terms including usage restrictions and eligibility criteria.

www.reembank.ae: وحيثما تجرون معاملة بعملة مختلفة عن الدرهم الإماراتي، سنحوّل الأموال إلى حسابكم بالدرهم الإماراتي عند استلامها.

2.4 الحسابات المشتركة

يحتفظ بالحساب المشترك شخصان أو أكثر من الأفراد أو الكيانات الاعتبارية. وكل صاحب حساب مسؤول بالتساوي عن الحساب.

ما لم تتلقَ تعليمات مخالفة، يحق لكل صاحب حساب الحصول على حصة متساوية من الرصيد الدائن. وإذا كنتم ترغبون في توزيع مختلف، فيُرجى إخطارنا كتابةً عند فتح الحساب.

يجب على أصحاب الحساب المشترك تقديم تفويض حساب يحدد كيفية تشغيل الحساب. وفي غياب التفويض، يجب على جميع أصحاب الحساب التوقيع على أي تعليمات أو الإذن بها. وما لم تتفق معكم على خلاف ذلك، وبمجرد وجود تفويض، يجوز لنا التصرف بناءً على تعليمات أي مفوض بالتوقيع بصرف النظر عن أي تعليمات متعارضة، إلى أن نتلقى تفويضاً جديداً موقعاً من جميع أصحاب الحساب.

يكون جميع أصحاب الحساب المشترك مسؤولين بالتضامن والتكافل عن أي مبلغ مستحق على الحساب. ويجوز إيداع أي شيكات أو سندات تخص واحداً أو أكثر من أصحاب الحساب في الحساب المشترك لصالح جميع أصحاب الحساب.

2.5 حسابات القُصّر

قد نفتح أنواعاً معينة من الحسابات للقُصّر. وذلك وفقاً للقانون المعمول به وسياساتنا الداخلية. وإلى أن يبلغ القاصر سن الرشد بموجب قانون دولة الإمارات، لا يجوز تشغيل الحساب إلا من قبل الوصي القانوني عليه أو الوصي المعيّن من المحكمة.

لا يجوز استخدام خدماتنا نيابةً عن القاصر إلا من قبل الوصي القانوني المستوفي لمتطلبات التحقق من الهوية، ويتحمل ذلك الوصي المسؤولية الكاملة عن حساب القاصر واستخدام خدماتنا.

تخضع حسابات القُصّر للشروط الخاصة بالمنتج بما في ذلك قيود الاستخدام ومعايير الأهلية.

2.6 Using Your Account

Your account must only be used for lawful purposes in accordance with these General Terms, any applicable Product Specific Terms, and applicable UAE laws. This includes laws prohibiting money laundering, terrorism financing, and dealings with sanctioned persons or entities.

Companies must maintain a valid business trade license at all times and inform and obtain the Bank's prior written consent before any ownership change. Consent is at the Bank's discretion and may be subject to conditions.

You must always ensure sufficient funds are available to meet any instruction you issue. If your account has insufficient funds, you may be subject to fees as set out in our Schedule of Charges.

We may determine minimum balance requirements applicable to your account. If your balance falls below the required amount, we may decline transactions or apply a fee. Any such fees are set out in our Schedule of Charges, available at www.reembank.ae, and we will notify you in writing of any restriction we apply to your account.

2.7 Authorized Users

You may designate one or more Authorized Users to operate your account, use services, and give instructions on your behalf. Companies are required to designate Authorized Users. You must complete all required forms and documentation for this purpose.

Any action taken by an Authorized User is deemed to have been validly authorized by you and is binding on you.

You must notify us immediately, on an ongoing basis, of any changes to an Authorized User's status or authority. You are responsible for verifying the identity of your Authorized Users and ensuring they comply with these General Terms, any Product Specific Terms, and applicable laws.

2.6 استخدام حسابكم

تلتزمون باستخدام حسابكم للأغراض المشروعة فقط وفقاً لهذه الشروط العامة وأي شروط خاصة بالمنتج المعمول بها والقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في دولة الإمارات. ويشمل ذلك القوانين التي تحظر غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتعامل مع الأشخاص أو الكيانات الخاضعة للعقوبات.

يجب على الشركات الاحتفاظ برخصة تجارية سارية في جميع الأوقات، وإبلاغ البنك والحصول على موافقته الخطية المسبقة قبل أي تغيير في الملكية. وتخضع الموافقة لتقدير البنك وقد تكون مشروطة بشروط.

يجب عليكم دائماً ضمان توافر أموال كافية لتنفيذ أي تعليمات تصدرونها. وإذا لم تكن هناك أموال كافية في حسابكم، فقد تخضعون لرسوم كما هي مبينة في جدول الرسوم الخاص بنا.

قد نحدد متطلبات الحد الأدنى للرصيد المنطبقة على حسابكم. وإذا انخفض رصيدكم عن المبلغ المطلوب، فقد نرفض المعاملات أو نفرض رسماً. وتُحدد أي رسوم من هذا القبيل في جدول الرسوم الخاص بنا، المتاح على www.reembank.ae. وسنخطركم كتابةً بأي قيد نفرضه على حسابكم.

2.7 المستخدمون المفوضون

يجوز لكم تعيين مستخدم مفوض واحد أو أكثر لتشغيل حسابكم واستخدام الخدمات وإصدار التعليمات نيابةً عنكم. وتلتزم الشركات بتعيين مستخدمين مفوضين. ويجب عليكم إكمال جميع النماذج والمستندات المطلوبة لهذا الغرض.

يُعد أي إجراء يتخذه المستخدم المفوض مفوضاً به تفويضاً صحيحاً من قبلكم ويكون ملزماً لكم.

يجب عليكم إخطارنا فوراً بأي تغيير يطرأ على صفة المستخدم المفوض أو صلاحياته. وأنتم مسؤولون عن التحقق من هوية المستخدمين المفوضين لديكم وضمان التزامهم بهذه الشروط العامة وأي شروط خاصة بالمنتج والقوانين المعمول بها.

2.8 Dormant Accounts

Your account will be classified as dormant where, for three (3) consecutive years, there has been no customer-initiated transaction and no communication from you, and you hold no other active account or facility with us. Activity or communication on any of your other accounts with us means you will not be treated as a dormant customer.

Dormancy also applies to other products: a fixed deposit where there is no customer communication for 3 years from maturity (or first maturity for auto-renewing deposits); an investment account where there is no communication for 3 years from final maturity or redemption; and a banker's cheque, draft, or cashier's order that remains unclaimed for 1 year from issue, in which case we will notify the issuer. Full criteria are set out in the applicable Product Specific Terms.

Joint accounts are treated separately from your individual accounts: activity on an individual account does not reactivate a joint account, and vice versa. Accounts subject to a legal hold, sanctions, litigation, or a regulatory freeze are exempt from dormancy classification and transfer while the hold or restriction remains in place.

Before we classify your account as dormant, we will send you reminders and then observe a grace period of three (3) months from our formal dormancy notification. During this period no transfer to the dormant-accounts ledger will be made, and you may reactivate the account by contacting us.

No debit or system-based charges will be levied on your account while it is dormant, and no fee, charge, or penalty will apply for reactivating a dormant account, closing it, or processing a claim. Credits may still be received into the account.

Once your account is classified as dormant, we will suppress physical and electronic statement generation, in line with Central Bank requirements. You will still receive other routine communications, and statements will resume on reactivation.

2.8 الحسابات الخاملة

يُصنّف حسابكم كحساب خامد إذا لم تُجرَ لمدة ثلاث (3) سنوات متتالية، أي معاملة يبادر بها العميل، ولم تتلقَ منكم أي تواصل، ولم يكن لديكم أي حساب أو تسهيلات مصرفية أخرى نشطة لدينا. ويترتب على إجراء أي معاملة أو أي تواصل يتعلق بأي من حساباتكم الأخرى لدينا عدم تصنيفكم كعميل خامد.

ينطبق الخمود أيضاً على منتجات أخرى: الوديعة الثابتة التي لا يُرد بشأنها تواصل من العميل لمدة 3 سنوات من تاريخ الاستحقاق (أو أول استحقاق للودائع التلقائية التجديد): وحساب الاستثمار الذي لا يُرد بشأنه تواصل لمدة 3 سنوات من الاستحقاق النهائي أو الاسترداد؛ والشيك المصرفي أو الحوالة أو الشيك المصدّق الذي يبقى غير مُطالَب به لمدة سنة واحدة من تاريخ الإصدار، وفي هذه الحالة تُخطَر المُصدِر. وتُبيّن المعايير الكاملة في الشروط الخاصة بالمنتج المعمول بها.

تُعامل الحسابات المشتركة بشكل منفصل عن حساباتكم الفردية: فالنشاط على حساب فردي لا يعيد تنشيط حساب مشترك، والعكس صحيح. وتُستثنى من تصنيف الخمود والتحويل الحسابات الخاضعة لحجز قانوني أو عقوبات أو تقاضٍ أو تجميد تنظيمي، وذلك طوال بقاء الحجز أو القيد سارياً.

قبل تصنيف حسابكم على أنه خامد، سنرسل إليكم تذكيرات ثم تبدأ مهلة سماح مدتها ثلاثة (3) أشهر من تاريخ إشعارنا الرسمي بالخمود. وخلال هذه المدة لن يتم أي تحويل إلى سجل الحسابات الخاملة، ويمكنكم إعادة تنشيط الحساب بالتواصل معنا.

لن تُفرض أي رسوم مدينة أو رسوم آلية على حسابكم أثناء خموده، ولن تُطبّق أي رسوم أو مصاريف أو غرامة لإعادة تنشيط حساب خامد أو إغلاقه أو معالجة مطالبة. ويجوز أن تستمر الحسابات في استقبال المبالغ الدائنة.

بمجرد تصنيف حسابكم على أنه خامد، سنوقف إصدار كشوف الحساب الورقية والإلكترونية بما يتوافق مع متطلبات المصرف المركزي. وستظلون تتلقون المراسلات الأخرى المعتادة، وتُستأنف كشوف الحساب عند إعادة التنشيط.

After the period prescribed by the Central Bank of the UAE, any unclaimed balance will be transferred to the Central Bank as an unclaimed balance. The Central Bank assumes no responsibility or liability in respect of the amounts transferred to it.

For interest-bearing accounts, interest continues to accrue at the agreed or prevailing rate until the date the balance is transferred to the Central Bank of the UAE, after which no further interest accrues and the Central Bank bears no obligation for interest on transferred funds.

Once you submit a valid claim with the required identification, we will act as intermediary to retrieve any funds already transferred to the Central Bank and will settle your claim within one (1) month, unless there are valid reasons for delay, which we will explain to you.

2.9 Account Statements

We will provide you with an account statement at regular intervals, free of charge, delivered electronically to your registered email or through our digital platforms, or by another method you have agreed with us. Each statement will show, as applicable, your account number and name, the period covered, the opening and closing balances, each deposit and withdrawal, any interest credited, a breakdown of fees by type and amount, and information on how to make a complaint.

You must review each statement and tell us about any discrepancy within thirty (30) calendar days of its date. If you do not receive a statement you were expecting, you must tell us within fifteen (15) calendar days of the date it was due. If you do not raise a discrepancy within thirty (30) days, the statement will be treated as correct and accepted by you; this does not affect your rights where the matter relates to fraud or an unauthorized transaction.

We may correct any error or omission in a statement, whether we find it or you report it, within fifteen (15) business days of identifying it. We are not required to

بعد المدة التي يحددها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، قد نقوم بتحويل أي أرصدة غير مُطالب بها إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بوصفها أرصدة غير مُطالب بها. ولا يتحمل المصرف المركزي أي مسؤولية أو التزام بشأن المبالغ المحوَّلة إليه.

بالنسبة إلى الحسابات التي تكسب فائدة، تستمر الفائدة في الاحتساب بالمعدل المتفق عليه أو السائد حتى تاريخ تحويل الرصيد إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وبعد ذلك لا تتراكم أي فائدة إضافية. ولا يتحمل المصرف المركزي أي التزام بشأن الفائدة على الأموال المحوَّلة.

بمجرد تقديمكم مطالبة صحيحة مع وثائق التعريف المطلوبة، سننقل، بصفتنا وسيطاً، استرداد أي أموال سبق تحويلها إلى المصرف المركزي، وسنقوم بتسوية مطالبتكم خلال شهر واحد (1)، ما لم توجد أسباب وجيهة للتأخير سنوضحها لكم.

2.9 كشوف الحساب

سنزودكم بكشف حساب على فترات منتظمة، مجاناً، يُسلَّم إلكترونياً إلى بريدكم الإلكتروني المسجل أو من خلال منصاتنا الرقمية، أو بطريقة أخرى تتفقون عليها معنا. وسيبين كل كشف حساب، بحسب الاقتضاء، رقم حسابكم واسمكم، والفترة المشمولة، والأرصدة الافتتاحية والختامية، وكل إيداع وسحب، وأي فائدة تم قيدها، وتفصيلاً للرسوم حسب النوع والمبلغ، ومعلومات حول كيفية تقديم شكوى.

يجب عليكم مراجعة كل كشف حساب وإبلاغنا بأي اختلاف خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تاريخه. وإذا لم تتلقوا كشف الحساب المتوقع، فيجب عليكم إبلاغنا خلال خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً من تاريخ استحقاقه. وإذا لم تثيروا اختلافاً خلال ثلاثين (30) يوماً، فَيُعد كشف الحساب صحيحاً ومقبولاً من قبلكم؛ ولا يخل ذلك بحقوقكم إذا كان الأمر يتعلق بعملية احتيالية أو معاملة غير مصرح بها.

قد نقوم بتصحيح أي خطأ أو سهو في كشف حساب، سواء اكتشفناه أو أبلغتمونا به، خلال خمسة عشر (15) يوم عمل من اكتشافه. ولنسأ مُلزمين بالاحتفاظ بالكشوف التاريخية

keep historical statements beyond the legally required retention period of five (5) years, so we encourage you to download and keep your own copies.

2.10 Account Closure

Closing your account at your request: You may ask us to close your account at any time by contacting us through the channels in clause 1.2. We will not put you under undue pressure to withdraw your request. When you ask us to close your account, we will: acknowledge your request in writing within two (2) complete business days and explain the closure process; close the account within seven (7) complete business days of your request (this timeline does not apply to credit card, payment, and investment accounts, which follow the timelines in their Product Specific Terms); and provide you with the clearance and liability letters needed to complete the closure or transfer, together with written confirmation of the closure.

We will not charge a closure fee if your account has been open for six (6) months or more. If you close your account within six (6) months of opening it, an early closure fee may apply as set out in the Schedule of Charges. You remain responsible for any outstanding balances, fees, or obligations on the account at the time of closure.

Final closing statement: Within seven (7) complete business days of your closure request, or of our decision to close the account, we will give you a final closing account statement, identified as such, summarizing the balance, any outstanding obligations, and any applicable final fees.

Closing your account at our initiative: We may decide to close your account, subject to applicable law. Where we do, we will give you at least sixty (60) calendar days' prior written notice and the reasons for the closure. However, where we have reasonable grounds to believe there is a financial-crime or fraud risk, or where the law requires it, we may close or block your account immediately without prior notice or reasons. Where permitted, we will explain the closure and any next steps you need to take.

بعد مدة الاحتفاظ المطلوبة قانوناً وهي خمس (5) سنوات، لذا نشجعكم على تنزيل نسسخكم الخاصة والاحتفاظ بها.

2.10 إغلاق الحساب

إغلاق حسابكم بناءً على طلبكم: يجوز لكم أن تطلبوا منا إغلاق حسابكم في أي وقت بالتواصل معنا من خلال القنوات الواردة في البند 1.2. ولن نمارس عليكم ضغطاً لا مبرر له لسحب طلبكم. وعندما تطلبون منا إغلاق حسابكم، سنقوم بما يلي: تأكيد استلام طلبكم كتابةً خلال يومي (2) عمل كاملين وشرح عملية الإغلاق؛ وإغلاق الحساب خلال سبعة (7) أيام عمل كاملة من طلبكم (لا ينطبق هذا الجدول الزمني على حسابات بطاقات الائتمان والمدفوعات والاستثمار، التي تتبع الجداول الزمنية الواردة في شروطها الخاصة بالمنتج)؛ وتزويدكم بخطابات المخالصة والمسؤولية اللازمة لإتمام الإغلاق أو التحويل، مع تأكيد كتابي بالإغلاق.

لن نفرض رسم إغلاق إذا كان حسابكم مفتوحاً منذ ستة (6) أشهر أو أكثر. وإذا أغلقت حسابكم خلال ستة (6) أشهر من فتحه، فقد يُطبّق رسم إغلاق مبكر كما هو مبين في جدول الرسوم. وتظلون مسؤولين عن أي أرصدة أو رسوم أو التزامات مستحقة على الحساب وقت الإغلاق.

كشف الحساب الختامي النهائي: خلال سبعة (7) أيام عمل كاملة من تاريخ طلبكم إغلاق الحساب، أو من تاريخ قرارنا بإغلاقه، سنزودكم بكشف حساب ختامي نهائي يُشار إليه بصفته كذلك، يوجز الرصيد، وأي التزامات مستحقة، وأي رسوم نهائية سارية.

إغلاق حسابكم بمبادرة منا: يجوز لنا إغلاق حسابكم، رهناً بالقانون المعمول به، حيثما نفعل ذلك، سنوجّه إليكم إخطاراً كتابياً مسبقاً قبل ستين (60) يوماً تقويمياً على الأقل مع أسباب الإغلاق. غير أنه إذا كانت لدينا أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بوجود خطر جريمة مالية أو احتيال، أو حيثما يقتضي القانون ذلك، يجوز لنا إغلاق حسابكم أو تقييده فوراً دون إشعار مسبق أو أسباب. حيثما يُسمح بذلك، سنشرع بالإغلاق وأي خطوات تالية يلزمكم اتخاذها.

What you must do on closure: Before we can finalize closure, you must: cancel all recurring payments into and out of the account; return any unused cheques and make alternative arrangements for any cheques still outstanding; destroy any debit card linked to the account; download any statements or information you need from our digital platforms; and repay all amounts you owe us, including any overdraft, outstanding fees, and any balances on other products (such as credit cards or loans) that require you to hold an account with us. You are responsible for telling anyone who sends payments to your account that it is closing, to avoid failed or rejected transactions. If there are funds in your account at closure, we will transfer them to another account you nominate or pay them to you by your preferred method; if you do not give us instructions, we may hold the funds until you do.

ما يجب عليكم فعله عند الإغلاق: قبل أن نتمكن من إتمام الإغلاق، يجب عليكم: إلغاء جميع المدفوعات المتكررة الواردة إلى الحساب والصادرة منه؛ وإعادة أي شيكات غير مستخدمة واتخاذ ترتيبات بديلة لأي شيكات لا تزال قائمة؛ وتلف أي بطاقة خصم مرتبطة بالحساب؛ وتزليل أي كشوف أو معلومات تحتاجونها من منصتنا الرقمية؛ وسداد جميع المبالغ المستحقة منكم لنا، بما في ذلك أي سحب على المكشوف ورسوم مستحقة وأي أرصدة على منتجات أخرى (مثل بطاقات الائتمان أو القروض) تستوجب احتفاظكم بحساب لدينا. وأنتم مسؤولون عن إبلاغ أي شخص يرسل مدفوعات إلى حسابكم بأنه قيد الإغلاق، لتفادي المعاملات الفاشلة أو المرفوضة. وإذا كانت هناك أموال في حسابكم عند الإغلاق، فسنحوّلها إلى حساب آخر تحدّدونه أو ندفعها إليكم بطريقتكم المفضلة؛ وإذا لم تصدروا إلينا تعليمات، فقد نحفظ بالأموال إلى أن تفعلوا ذلك.

3. BANKING SERVICES

3. الخدمات المصرفية

3.1 Overdraft

3.1 السحب على المكشوف

We may permit overdrafts on certain accounts at our sole discretion, subject to these General Terms and the applicable Product Specific Terms.

يجوز لنا السماح بالسحب على المكشوف على حسابات معينة وفقاً لتقديرنا، رهنأً بهذه الشروط العامة والشروط الخاصة بالمنتج المعمول بها.

The Bank is under no obligation to permit, maintain or increase an overdraft on any Account. If the Bank, at its sole discretion, allows an overdraft, the overdrawn amount, together with any accrued interest, fees and applicable charges, shall become immediately due and payable upon the Bank's demand.

لا يلتزم البنك بالسماح بالسحب على المكشوف على أي حساب أو الاستمرار فيه أو زيادته. وإذا سمح البنك، وفقاً لتقديره، بالسحب على المكشوف، فإن المبلغ المسحوب على المكشوف، مع أي فوائد مستحقة ورسوم ومصاريف مطبقة، يصبح مستحق الأداء فوراً عند طلب البنك.

Any interest, fees and charges applicable to an overdraft shall be applied in accordance with the applicable Key Facts Statement and Schedule of Charges.

تُطبّق أي فوائد ورسوم ومصاريف تخص السحب على المكشوف وفقاً لملخص الحقائق الأساسية وجدول الرسوم المعمول بهما.

Any decision by the Bank to permit an overdraft on one occasion shall not oblige the Bank to permit any future overdraft or constitute an approved overdraft facility.

لا يترتب على أي قرار يتخذه البنك بالسماح بالسحب على المكشوف في مناسبة واحدة أي التزام على البنك بالسماح بأي سحب على المكشوف في المستقبل، ولا يُعد ذلك بمثابة تسهيل سحب على المكشوف معتمد.

Interest in overdrawn amounts is charged at the rate set out in our Schedule of Charges and is debited monthly from your account. Any payment you make

تُحتسب الفائدة على المبالغ المسحوبة على المكشوف بالسعر المبيّن في جدول الرسوم الخاص بنا وتُخصم شهرياً من حسابكم. وأي دفعة تسدونها تُطبّق أولاً على الفائدة

will first be applied to interest and charges, then to the principal overdrawn balance.

3.2 Debit Cards

Where you have requested and consented to the issuance of a Debit Card, and subject to the Bank's approval, we may issue a Debit Card in connection with your eligible Account. The Debit Card may be used wherever Debit Cards are accepted, including in person, online, by telephone, through ATMs and other electronic channels, with or without the physical card.

You must sign the signature panel (if included) and activate the card in the manner and within the timeframe we prescribe, or the card may be cancelled.

You are responsible for the safe custody and proper use of your Debit Card. You must not share your card, PIN, or one-time password (OTP) with anyone. If your card is lost, stolen, or misused, you must notify us and the relevant authorities immediately.

Until we receive your notification, you remain responsible for all transactions processed on the card. You must only use the card for legally acceptable transactions in the UAE and the country of use.

Daily transaction limits apply, as disclosed in the Product Specific Terms. We may change these limits by giving you notice.

والرسوم، ثم على أصل المبلغ المسحوب على المكشوف.

3.2 بطاقات الخصم

حيثما طلبتم إصدار بطاقة خصم ووافقتم عليه، وrehناً بموافقة البنك، يجوز لنا إصدار بطاقة خصم مرتبطة بحسابكم المؤهل وفقاً لتقديرنا. ويمكن استخدام بطاقة الخصم حيثما تُقبل بطاقات الخصم، بما في ذلك شخصياً أو عبر الإنترنت أو عبر الهاتف أو من خلال أجهزة الصراف الآلي وغيرها من القنوات الإلكترونية، مع البطاقة المادية أو بدونها.

يجب عليكم التوقيع على خانة التوقيع (إن وُجدت) وتفعيل البطاقة بالطريقة وخلال المدة التي نحددها، وإلا فقد تُلغى البطاقة.

أنتم مسؤولون عن الحفاظ الآمن والاستخدام السليم لبطاقة الخصم الخاصة بكم. ويجب ألا تفصحوا لأي شخص عن بطاقتكم أو الرقم السري (PIN) أو كلمة المرور لمرة واحدة (OTP). وإذا فُقدت بطاقتكم أو سُرقت أو أُسيء استخدامها، فيجب عليكم إخطارنا والسلطات المعنية فور علمكم بذلك.

إلى أن نتلقى إخطاركم، تتحملون المسؤولية الكاملة عن جميع المعاملات المنقّذة على البطاقة. ويجب ألا تستخدموا البطاقة إلا للمعاملات المسموح بها قانوناً في دولة الإمارات وبلد الاستخدام.

تنطبق حدود يومية على المعاملات، كما هو مُفصّل عنه في الشروط الخاصة بالمنتج. ويجوز لنا تغيير هذه الحدود بتوجيه إشعار إليكم.

IMPORTANT NOTE: If a foreign currency transaction is made using your Debit Card, it will be converted to AED at the exchange rate determined by the payment scheme provider at the time of processing.

ملاحظة هامة: إذا أُجريت معاملة بعملة أجنبية باستخدام بطاقة الخصم الخاصة بكم، فسيتم تحويلها إلى الدرهم الإماراتي وفقاً لسعر الصرف الذي يحدده مزود نظام الدفع وقت المعالجة.

3.3 Cheques

We may issue a cheque book for a Current Account at our sole discretion. If issued, the cheque book will be sent by courier or post to your registered address , at your own risk, or made available for collection in person.

3.3 الشيكات

يجوز لنا إصدار دفتر شيكات للحساب الجاري وفقاً لتقديرنا. وفي حال إصداره، سيُرسل دفتر الشيكات بالبريد السريع أو البريد العادي إلى عنوانكم المسجل، وعلى مسؤوليتكم، أو يُتاح لاستلامه شخصياً.

You must store your cheque book securely. If a cheque book or any cheque is lost or stolen, notify the competent authorities and us immediately. You remain responsible for any cheque drawn on your account until we receive your notification.

You must make sure there are enough funds in your account before you issue a cheque. Issuing a cheque without sufficient funds may expose you to civil or criminal liability under UAE law, including potential restrictions on leaving the UAE, and your account may be closed.

You are obliged to ensure that the total value of cheques drawn on your account does not exceed the available credit balance at any time. We may refuse to honor cheques drawn against insufficient funds. Where permitted by the Central Bank of the UAE, we may make a partial payment to the beneficiary of a cheque.

We may impose charges on returned or partially paid cheques. If cheques are returned due to insufficient funds, we may close the account, collect unused cheques, and report your name and cheque details to the Central Bank of the UAE, the Al Etihad Credit Bureau, or any other competent authority where required under applicable laws and regulations, which may affect your credit standing, and will communicate to you accordingly.

We will only accept stop-payment instructions in accordance with applicable UAE law — generally, only where a cheque is lost, stolen, or where the bearer has become bankrupt.

يجب عليكم حفظ دفتر شيكاتكم بشكل آمن. وإذا فُقد دفتر الشيكات أو أي شيك أو سُرق، فأخطرُوا السلطات المختصة وأخطرُونَا فوراً. وتظلون مسؤولين عن أي شيك مسحوب على حسابكم إلى أن تتلقَى إخطاركم.

يجب عليكم التأكد من وجود أموال كافية في حسابكم قبل إصدار شيك. وقد يعرّضكم إصدار شيك دون رصيد كافٍ للمسؤولية المدنية أو الجنائية بموجب قانون دولة الإمارات، بما في ذلك احتمال فرض قيود على مغادرتكم الدولة. وقد يُغلق حسابكم.

أنتم مُلزمون بضمان ألا تتجاوز القيمة الإجمالية للشيكات المسحوبة على حسابكم الرصيد الدائن المتاح في أي وقت. وقد نرفض صرف الشيكات المسحوبة على رصيد غير كافٍ. حيثما يسمح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، قد نقوم بدفع جزئي لمستفيد الشيك.

قد نفرض رسوماً على الشيكات المرتجعة أو المدفوعة جزئياً. وإذا أُرجعت الشيكات بسبب عدم كفاية الرصيد، فقد نغلق الحساب، ونجمع الشيكات غير المستخدمة، ونبلغ عن اسمكم وتفاصيل الشيك إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، أو شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية، أو أي سلطة مختصة أخرى حيثما يقتضي ذلك بموجب القوانين والأنظمة المعمول بها، مما قد يؤثر في جدارتكم الائتمانية، وسنبذلكم بذلك تبعاً لذلك.

لن نقبل تعليمات إيقاف الدفع إلا وفقاً لقانون دولة الإمارات المعمول به – وبشكل عام، فقط حيثما يكون الشيك مفقوداً أو مسروقاً أو حيثما يكون حامله قد أفلس.

IMPORTANT NOTE: You may face civil or criminal liability if a cheque you issue is dishonored.

ملاحظة هامة: قد تتعرضون للمسؤولية المدنية أو الجنائية إذا تم إرجاع شيك أصدرتموه.

3.4 Payment Instruments

We may accept cheques or similar payment instruments for deposit to your account if they are drawn in your favor or endorsed to your order. We act only as your collecting agent and accept no responsibility for realizing the instrument.

3.4 أدوات الدفع

قد نقبل الشيكات أو أدوات الدفع المماثلة للإيداع في حسابكم إذا كانت مسحوبة لصالحكم أو مُظَهَّرة لأمركم. ونحن نتصرف فقط بصفتنا وكيل تحصيل عنكم ولا نتحمل أي مسؤولية عن تحصيل أو سداد قيمة الأداة.

Proceeds of any instrument will not be available for withdrawal until it has actually been received and cleared by us. If payment is not received, we may debit your account (even if previously credited) without notice, and you must repay the amount within 3 days of our demand.

For foreign currency cheques, the laws of the jurisdiction of the drawee bank apply. Such cheques may be returned for up to seven years from the date of credit if fraud is discovered. You will be liable for any such return regardless of when it occurs.

3.5 Standing Instructions

We may accept standing instructions for recurring payments at our discretion. A fee may apply for setting up, amending, or cancelling a standing instruction, as set out in our Schedule of Charges.

You must ensure sufficient funds are in your account on each due date. If there are insufficient funds, we are not obliged to notify you, but may choose to comply and overdraw your account, for which you will be liable for all applicable charges.

We may terminate a standing instruction if it cannot be processed due to insufficient funds over successive periods. Any amendments or cancellations must be received at least 7 Business Days before the next due date.

3.6 Direct Debits

If you do use the UAE direct debit system ("UAEDDS") as a mode of payment you will need to comply with all applicable rules and documents relevant to the UAEDDS and pay any associated fees and costs as set out in the Schedule of Charges.

3.7 Fund Transfers

We may allow you to make fund transfers through our various channels. Fund transfers involve the use of electronic systems, networks, and third parties

لن تكون متحصلات أي أداة متاحة للسحب إلى أن تُستلم فعلياً ويتم استيفاء إجراءات المقاصة من قبلنا. وإذا لم يتم تحصيل قيمة الأداة، فقد نخصم من حسابكم (حتى لو قُيد سابقاً) دون إشعار، ويجب عليكم سداد ذلك المبلغ خلال ثلاثة (3) أيام من تاريخ مطالبتنا.

بالنسبة لشيكات العملات الأجنبية، تنطبق قوانين الاختصاص القضائي للبنك المسحوب عليه. وقد يُعاد تقديم هذه الشيكات أو إرجاعها لمدة تصل إلى سبع سنوات من تاريخ القيد إذا اكتُشف احتيال. وتكونون مسؤولين عن أي إرجاع من هذا القبيل بصرف النظر عن وقت حدوثه.

3.5 التعليمات المستديمة

قد نقبل التعليمات المستديمة للمدفوعات المتكررة وفقاً لتقديرنا. ويجوز فرض رسوم لإنشاء تعليمات مستديمة أو تعديلها أو إلغائها، كما هو مبين في جدول الرسوم الخاص بنا.

يجب عليكم ضمان وجود أموال كافية في حسابكم في كل تاريخ استحقاق. وإذا لم تكن هناك أموال كافية، فلا نلتزم بإخطاركم، ويجوز لنا، مع ذلك، تنفيذ التعليمات والسحب على المكشوف من حسابكم، وتكونون مسؤولين عن جميع الرسوم المعمول بها.

يجوز لنا إنهاء تعليمات مستديمة إذا تعذر تنفيذها بسبب عدم كفاية الأموال على مدى فترات متتالية. ويجب استلام أي تعديلات أو إلغاءات قبل 7 أيام عمل على الأقل من تاريخ الاستحقاق التالي.

3.6 الخصم المباشر

إذا استخدمتم نظام الخصم المباشر في دولة الإمارات ("UAEDDS") كوسيلة للدفع، فسيُتعيّن عليكم الالتزام بجميع القواعد والمستندات المعمول بها والمتعلقة بالنظام، ودفع أي رسوم وتكاليف مرتبطة به كما هي مبينة في جدول الرسوم.

3.7 التحويلات المالية

قد نتيح لكم إجراء تحويلات مالية من خلال قنواتنا المختلفة. وتنطوي التحويلات المالية على استخدام أنظمة وشبكات إلكترونية وأطراف ثالثة (بما في ذلك البنوك الوسيطة)

(including intermediary banks) outside our control. We are not responsible for any delays, errors, or failures in executing a transfer due to such external factors.

You may transfer funds in AED within the United Arab Emirates, to another account you hold with us, or to an account at another bank or financial institution in the UAE. Banks in the UAE process transfers using the IBAN, so you are responsible for giving us the correct IBAN and beneficiary details; we are not liable for a transfer made in accordance with the details you provide.

Fund transfers are not instant. The time a transfer takes depends on the type of payment, the time of day it is made, and applicable cut-off times, which are available on our website. A fee may apply to certain transfers, as set out in our Schedule of Charges.

When you add a new beneficiary for transfers, the beneficiary will be subject to an activation (cooling-off) period of two (2) business days before you can transfer funds to them. This short delay helps protect you against fraud. We may also set limits on the amount that can be transferred to a newly added beneficiary during an initial period after activation.

If the beneficiary's bank rejects a transfer, it will be returned to you, and any resulting fees or losses are your responsibility where we are not at fault.

We do not currently offer international or cross-border transfers. If we introduce them, they will be governed by separate terms that we will make available to you before you use the service.

3.8 Third Party Services

We may introduce you to third-party providers of additional financial or insurance products and services. Reem Bank does not provide investment or insurance advice and does not underwrite, manage, or assume responsibility for third-party insurance policies or investment products, except to the extent we act as distributor or authorized agent of such products, in which case our obligations under applicable laws and CBUAE regulations continue to apply.

خارجة عن سيطرتنا المعقولة. ولا نتحمل أي مسؤولية عن أي تأخير أو خطأ أو إخفاق في تنفيذ تحويل بسبب هذه العوامل الخارجية.

يجوز لكم تحويل الأموال بالدرهم الإماراتي داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى حساب آخر تحتفظون به لدينا، أو إلى حساب لدى بنك أو مؤسسة مالية أخرى في الدولة. وتعالج البنوك في الدولة التحويلات باستخدام رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)، لذا فإنكم مسؤولون عن تزويدنا برقم الحساب المصرفي الدولي وبيانات المستفيد الصحيحة؛ ولسنا مسؤولين عن تحويل أجري وفقاً للبيانات التي تقدّمونها.

التحويلات المالية ليست فورية. ويعتمد الوقت الذي يستغرقه التحويل على نوع الدفعة، ووقت إجرائها من اليوم، وأوقات التوقف المعمول بها، وهي متاحة على موقعنا الإلكتروني. وقد تُطبّق رسوم على بعض التحويلات، كما هو مبين في جدول الرسوم الخاص بنا.

عند إضافتكم مستفيداً جديداً للتحويلات، يخضع المستفيد لفترة تفعيل (فترة انتظار) مدتها يومي (2) عمل قبل أن تتمكنوا من تحويل الأموال إليه. ويساعد هذا التأخير القصير على حمايتكم من الاحتيال. وقد نضع أيضاً حدوداً على المبلغ الذي يمكن تحويله إلى مستفيد أضيف حديثاً خلال فترة أولية بعد التفعيل.

إذا رفض بنك المستفيد تحويلاً، فسيُعاد إليكم، وتكون أي رسوم أو خسائر ناتجة عن ذلك على مسؤوليتكم ما لم يكن الخطأ ناشئاً من جهتنا.

لا نقدّم حالياً تحويلات دولية أو عابرة للحدود. وإذا استحدثناها، فستخضع لشروط منفصلة سنتيحها لكم قبل استخدامكم للخدمة.

3.8 خدمات الأطراف الثالثة

قد نعرّفكم بمزوّدي أطراف ثالثة لمنتجات وخدمات مالية أو تأمينية إضافية. ولا يقدم بنك ريم أي مشورة استثمارية أو تأمينية ولا يكتب في وثائق تأمين أو منتجات استثمار الأطراف الثالثة أو يديرها أو يتحمل مسؤوليتها، إلا بالقدر الذي نتصرف فيه كموئع أو وكيل مفوض لهذه المنتجات، وفي هذه الحالة تظل التزاماتنا بموجب القوانين المعمول بها وأنظمة مصرف الإمارات المركزي سارية.

We will share your personal data with a third-party provider only after obtaining your separate, express, and informed consent, given freely and in clear language. You may refuse or withdraw that consent at any time; however, where sharing your personal data with the provider is necessary to deliver a particular product or service, refusing or withdrawing your consent may mean that you are unable to proceed with that product or service.

Where we promote third-party products or services, we may receive fees, commissions, or other compensation from the provider. We manage any resulting conflict of interest through our conflict-of-interest controls, and such compensation does not change the price you pay or the terms available to you. Where a referral relates to an insurance or takaful product, we will disclose the applicable fees, including any associated commission, before you commit.

Any third-party product or service you choose to take up is governed by that third party's own terms and conditions, which you should review before proceeding. We recommend that you seek independent professional advice where appropriate. Where Reem Bank acts only as an introducer and is not the provider, distributor, or authorized agent of the product, we make no representation or warranty as to its accuracy, reliability, quality, or suitability, and it is provided to you by the third party on an "as is" basis. Nothing in this clause excludes or limits any duty, obligation, or liability that Reem Bank has towards you under applicable laws or the CBUAE Consumer Protection and Market Conduct frameworks.

You may raise any dispute, claim, or issue concerning a third-party product or service either with the third-party provider or directly with Reem Bank. Where the product or service was sold, marketed, advertised, or distributed by us or by an agent acting on our behalf, we are responsible for accepting, acknowledging, and investigating your complaint. You may submit a complaint through our communication channels covered in clause 1.2 above; we will acknowledge it in writing within two (2) business days, provide a reference number, and issue a final written response within thirty (30) business days, and we will inform

لن نشارك بياناتكم الشخصية مع مزود خدمة من طرف ثالث إلا بعد الحصول على موافقتكم المنفصلة والصريحة والمستنيرة. الممنوحة بحرية وبصيغة واضحة. ويجوز لكم رفض هذه الموافقة أو سحبها في أي وقت. غير أنه إذا كانت مشاركة بياناتكم الشخصية مع ذلك المزود ضرورية لتقديم منتج أو خدمة معينة، فقد يؤدي رفض الموافقة أو سحبها إلى عدم تمكنكم من الاستمرار في الحصول على ذلك المنتج أو الخدمة.

حيثما نروج لمنتجات أو خدمات الأطراف الثالثة، قد نتلقى رسوماً أو عمولات أو تعويضات أخرى من المزود. ونحن ندير أي تضارب مصالح ناتج عن ذلك من خلال ضوابط تضارب المصالح الخاصة بنا، ولا يغير هذا التعويض السعر الذي تدفعونه أو الشروط المتاحة لكم. حيثما تتعلق الإحالة بمنتج تأمين أو تكافل، سنفصح عن الرسوم المعمول بها، بما في ذلك أي عمولة مرتبطة، قبل التزامكم.

يخضع أي منتج أو خدمة طرف ثالث تختارون الحصول عليه لشروط وأحكام ذلك الطرف الثالث، والتي ينبغي لكم مراجعتها قبل المضي قدماً. ونوصيكم بالحصول على مشورة مهنية مستقلة حيثما كان ذلك مناسباً. حيثما يتصرف بنك ريم كمُعرّف فقط ولا يكون مزود المنتج أو موزعه أو وكيله المفوض، فإننا لا نقدم أي إقرار أو ضمان فيما يتعلق بدقته أو موثوقيته أو جودته أو ملاءمته، ويُقدّم إليكم من قبل الطرف الثالث على أساس "كما هو". ولا يوجد في هذا البند ما يستبعد أو يحد من أي واجب أو التزام أو مسؤولية تقع على بنك ريم تجاهكم بموجب القوانين المعمول بها أو أطر حماية المستهلك وسلوك السوق الصادرة عن مصرف الإمارات المركزي.

يجوز لكم إثارة أي نزاع أو مطالبة أو مسألة تتعلق بمنتج أو خدمة طرف ثالث إما مع مزود الطرف الثالث أو مباشرة مع بنك ريم. حيثما يبيع المنتج أو الخدمة أو سوّق أو أعلن عنه أو وُزّع من قبلنا أو من قبل وكيل يتصرف نيابةً عنا، فإننا مسؤولون عن قبول شكواكم، وتأكيد استلامها، والتحقيق فيها. ويجوز لكم تقديم شكوى من خلال قنوات الاتصال الخاصة بنا المشمولة في البند 1.2 أعلاه؛ وسنؤكد استلامها كتابةً خلال يومي (2) عمل، ونزوّدكم برقم مرجعي، ونصدر رداً كتابياً نهائياً خلال ثلاثين (30) يوم عمل، وسنبذلكم بحقوقكم في تصعيد شكوى غير محلولة إلى "سندك" (وحدة أمين المظالم الإماراتية للمصارف والتأمين).

you of your right to escalate an unresolved complaint to Sanadak (the UAE Ombudsman Unit for banking and insurance).

There is no charge for submitting a complaint. Reem Bank is not liable for losses arising solely from a third-party provider's acts, omissions, or changes in the availability of its services, except to the extent liability is imposed under applicable laws or the CBUAE Consumer Protection and Market Conduct frameworks.

لا توجد رسوم لتقديم شكوى. ولا يتحمل بنك ريم أي مسؤولية عن الخسائر الناشئة فقط عن أفعال مزود طرف ثالث أو إغفالاته أو تغييرات في توافر خدماته، إلا بالقدر الذي تُفرض فيه المسؤولية بموجب القوانين المعمول بها أو أطر حماية المستهلك وسلوك السوق الصادرة عن مصرف الإمارات المركزي.

4. LOANS

4. القروض

This section sets out the general terms that apply whenever we grant you a loan. The specific terms, including the interest rate, repayment schedule, fees, and any security required, will be set out in your Loan Terms (Product Specific Terms).

يبيّن هذا القسم الشروط العامة التي تنطبق كلما منحناكم قرضاً. وستُحدّد الشروط الخاصة، بما في ذلك سعر الفائدة وجدول السداد والرسوم وأي ضمان مطلوب، في شروط القرض الخاصة بكم (الشروط الخاصة بالمنتج).

4.1 Applying for a Loan

To apply for a loan, you must complete the relevant application form and provide all supporting information and documents we require. We may carry out due diligence and credit checks as we deem necessary.

We have sole discretion to approve or decline a loan application. If we decline, we will tell you why.

The Bank may permit the transfer or refinancing of a Loan to or from another financial institution subject to the Bank's applicable policies, regulatory requirements and settlement of all outstanding amounts.

4.1 التقدم بطلب للحصول على قرض

للتقدم بطلب للحصول على قرض، يجب عليكم إكمال نموذج الطلب ذي الصلة وتقديم جميع المعلومات والمستندات الداعمة التي نطلبها. وقد نقوم بإجراءات العناية الواجبة والفحوصات الائتمانية حسبما نراه ضرورياً.

يجوز لنا، وفقاً لتقديرنا المطلق، الموافقة على طلب القرض أو رفضه. وإذا رفضنا الطلب، فسنبلغكم بسبب الرفض.

يجوز للبنك السماح بتحويل أو إعادة تمويل القرض إلى أو من مؤسسة مالية أخرى، رهناً بسياسات البنك المعمول بها والمتطلبات التنظيمية وتسوية جميع المبالغ المستحقة.

4.2 Before We Disburse

After approving your application but before disbursement, we may cancel, reduce, or delay a loan if:

- any information you provided becomes inaccurate or there has been a material adverse change in your circumstances.
- our due diligence reveals unsatisfactory information about you.

4.2 قبل أن نصرف القرض

بعد الموافقة على طلبكم ولكن قبل الصرف، يجوز لنا إلغاء القرض أو تخفيض قيمته أو تأخير صرفه إذا:

- أصبحت أي معلومات قدّمتموها غير دقيقة أو حدث تغيير جوهري سلبي في ظروفكم.
- كشفت العناية الواجبة لدينا عن معلومات غير مرضية عنكم.

- required documents have not been received.
- we have reasonable doubts about the value or condition of any security.
- applicable law restricts us from granting the loan.
- required conditions have not been met within the specified timeframe.
- we believe a default has occurred or may occur.

You may also cancel a loan before disbursement, provided you pay any applicable fees and accrued commitment charges.

4.3 Receiving Your Loan

Disbursement is subject to all conditions we specify being met and remaining true, including no change to your employment, income, or visa status.

Once all the conditions for disbursement have been met, we will disburse your loan within the timeframe set out in your Loan Terms and Key Facts Statement. If we expect to exceed that timeframe, we will notify you in writing, explaining the reason for the delay and the revised expected timeline, and we will tell you how to raise a complaint through our complaint channels if you wish.

Unless a different timeframe is agreed and specified in your Loan Terms, we will make approved funds available within ten (10) complete business days of you signing the contract (this does not apply to mortgages or credit cards), provided you and any third party have given us the required documents and met the agreed conditions. If we cause a delay beyond that time, you may cancel the contract without cost or penalty before the funds are made available.

Where a loan is used to purchase a property, asset, or to repay existing finance, we may pay the funds directly to the relevant third party. Such payment is treated as a drawing of the loan by you.

- لم تُستلم المستندات المطلوبة.
- كانت لدينا أسباب معقولة تدعو إلى الشك في قيمة أي ضمان أو حالته.
- منعنا القانون المعمول به من منح القرض.
- لم تُستوف الشروط المطلوبة خلال المدة المحددة.
- كانت لدينا أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بوقوع حالة تعثر أو احتمال وقوعها.
- يجوز لكم أيضاً إلغاء قرض قبل الصرف، شريطة سداد أي رسوم معمول بها ورسوم الالتزام المستحقة.

4.3 استلام قرضكم

يخضع الصرف لاستيفاء جميع الشروط التي نحددها واستمرار صحتها، بما في ذلك عدم وجود تغيير في عملكم أو دخلكم أو حالة تأشيرتكم.

بمجرد استيفاء جميع شروط الصرف، سنصرف قرضكم خلال المدة المبينة في شروط القرض وملخص الحقائق الأساسية الخاص بكم، وإذا توقّعنا تجاوز تلك المدة، فسنخطركم كتابةً، موضحين سبب التأخير والمدة المتوقعة المعدلة، وسنبذلكم بكيفية تقديم شكوى من خلال قنوات الشكاوى الخاصة بنا إذا رغبتكم في ذلك.

ما لم يُتفق على مدة مختلفة وتُحدّد في شروط القرض الخاصة بكم، سنتيح الأموال المعتمدة خلال عشرة (10) أيام عمل كاملة من توقيعكم على العقد (لا ينطبق ذلك على القروض العقارية أو بطاقات الائتمان)، شريطة أن تكونوا أنتم وأي طرف ثالث قد زوّدتمونا بالمستندات المطلوبة واستوفيتم الشروط المتفق عليها. وإذا تسببنا في تأخير يتجاوز ذلك الوقت، فيجوز لكم إلغاء العقد دون تكلفة أو غرامة قبل إتاحة الأموال.

حيثما يُستخدم قرض لشراء عقار أو أصل أو لسداد تمويل قائم، يجوز لنا دفع الأموال مباشرةً إلى الطرف الثالث المعني. ويُعاقَل هذا الدفع على أنه سحب للقرض من قبلكم.

Where the Loan is cancelled after funds have been disbursed, the cancellation shall be treated as an early settlement and the applicable Product Terms, Key Facts Statement and Schedule of Charges shall apply.

4.4 Using Your Loan

Your loan may only be used for the purposes stated in your application and set out in the Product Specific Terms.

4.5 Payment Deferral

You may request a deferral of one or more Loan repayments, subject to the Bank's eligibility criteria, applicable regulatory requirements and the Bank's approval at its sole discretion. A request for payment deferral must be submitted in the form and manner prescribed by the Bank and shall not be effective unless approved by the Bank.

Where a payment deferral is approved, the Bank will notify you of the applicable terms and conditions, including any changes to the repayment schedule, Loan tenor, instalment amount, interest, profit, fees or other charges, as applicable. Depending on the approved deferral arrangement, the Loan term may be extended, the deferred amount may be distributed over the remaining repayment period, and/or the amount of future instalments may increase.

You acknowledge and agree that a payment deferral may result in additional interest, profit, fees or charges (where applicable), increase the total amount payable over the life of the Loan and/or extend the period required to fully repay the Loan. The Bank will disclose the financial implications of the approved payment deferral before it takes effect. Unless otherwise agreed by the Bank, interest or profit shall continue to accrue on the outstanding principal during the deferral period in accordance with the applicable Product Terms, Key Facts Statement and these Terms and Conditions.

إذا أُلغي القرض بعد صرف الأموال، يُعَامَل الإلغاء معاملة السداد المبكر، وتُطبَّق الشروط الخاصة بالمنتج وملخص الحقائق الأساسية وجدول الرسوم المعمول بها.

4.4 استخدام قرضكم

لا يجوز استخدام قرضكم إلا للأغراض المذكورة في طلبكم والمبيّنة في الشروط الخاصة بالمنتج.

4.5 تأجيل الدفعات

يجوز لكم طلب تأجيل دفعة أو أكثر من دفعات سداد القرض، رهناً بمعايير الأهلية لدى البنك والمتطلبات التنظيمية المعمول بها وموافقة البنك وفقاً لتقديره. ويجب تقديم طلب تأجيل الدفعات بالشكل والطريقة اللذين يحددهما البنك، ولا يكون نافذاً ما لم يوافق عليه البنك.

في حال الموافقة على تأجيل الدفعات، سيُخبركم البنك بالشروط والأحكام المعمول بها، بما في ذلك أي تغييرات في جدول السداد أو مدة القرض أو مبلغ القسط أو الفائدة أو الربح أو الرسوم أو غيرها من المصاريف، حسب الاقتضاء. وبحسب ترتيب التأجيل المعتمد، قد تُمدّد مدة القرض، وقد يُوزّع المبلغ المؤجل على المدة المتبقية للسداد، وأو قد يزيد مبلغ الأقساط المستقبلية.

تقرّون وتوافقون على أن تأجيل الدفعات قد يؤدي إلى استحقاق فوائد أو أرباح أو رسوم أو مصاريف إضافية (حيثما ينطبق)، وإلى زيادة إجمالي المبلغ المستحق السداد طوال مدة القرض، وأو تمديد المدة اللازمة لسداد القرض بالكامل. وسيُفصح البنك عن الآثار المالية المترتبة على تأجيل الدفعات المعتمد قبل سريانه. وما لم يتفق البنك على خلاف ذلك، تستمر الفائدة أو الربح في التراكم على أصل المبلغ القائم خلال فترة التأجيل، وذلك وفقاً للشروط الخاصة بالمنتج وملخص الحقائق الأساسية وهذه الشروط والأحكام.

4.6 Repayments

You must repay the loan together with interest and all applicable fees in accordance with your repayment schedule. Payments must be made without set-off, counterclaim, deduction, or withholding.

Payments you make will be applied to the amounts you owe in the order we determine, in accordance with applicable law. The specific order of application for a particular product will be set out in the Key Facts Statement and the Product Specific Terms.

All payments must be made in the loan currency. Where salary transfer is a condition of your loan, you agree that we may block sufficient funds from incoming salary payments to cover upcoming loan instalments.

4.7 Interest

Interest accrues daily on the outstanding principal balance using a reducing balance method. We do not charge interest on accrued interest.

Interest is calculated on a 365-day year basis (for Retail) and 360-day year basis (for Businesses) and is payable in arrears on each payment date.

If a fixed rate applies, it is fixed for the period specified in the Product Specific Terms. At the end of the fixed rate period, your rate will change as described in the Product Specific Terms.

If a variable rate applies (for example, linked to the Emirates Interbank Offered Rate), your rate may change from time to time. We will give you 30 days' notice of any change and explain how your payments will be affected.

4.8 Late Payments

If we do not receive payment on its due date, we may charge default interest at the rate specified in the Product Specific Terms. If no rate is specified, the default rate will be 2% per annum above the applicable loan interest rate.

4.6 السداد

يجب عليكم سداد القرض مع الفائدة وجميع الرسوم المعمول بها وفقاً لجدول السداد الخاص بكم. ويجب أن تتم المدفوعات دون مقاصة أو مطالبة مقابلة أو خصم أو حجز.

تُطبَّق المدفوعات التي تسددونها على المبالغ المستحقة عليكم بالترتيب الذي نحدده، وفقاً للقانون المعمول به. ويُبيّن الترتيب المحدد لتطبيق المدفوعات لمنتج معيّن في ملخص الحقائق الأساسية والشروط الخاصة بالمنتج.

يجب أن تتم جميع المدفوعات بعملة القرض. حيثما يكون تحويل الراتب شرطاً لقرضكم، فإنكم توافقون على أنه يجوز لنا حجز أموال كافية من مدفوعات الراتب الواردة لتغطية أقساط القرض المقبلة.

4.7 الفائدة

تُستحق الفائدة يومياً على رصيد أصل المبلغ القائم باستخدام طريقة الرصيد المتناقص. ولا نحسب فائدة على الفائدة المستحقة.

تُحسب الفائدة على أساس سنة مكوّنة من 365 يوماً (للأفراد) و360 يوماً (للشركات) وتُدفع بأثر متأخر في كل تاريخ سداد.

إذا كان سعر الفائدة ثابتاً، فإنه يكون ثابتاً للمدة المحددة في الشروط الخاصة بالمنتج. وفي نهاية فترة السعر الثابت، سيتغير سعركم على النحو الموضح في الشروط الخاصة بالمنتج.

إذا انطبق سعر متغيّر (على سبيل المثال، مرتبط بسعر الفائدة المعروض بين بنوك الإمارات)، فقد يتغير سعر الفائدة المطبّق عليكم من وقت لآخر. وسنوجّه إليكم إخطاراً قبل ثلاثين (30) يوماً بأي تغيير ونوضح كيف ستأثر مدفوعاتكم.

4.8 المدفوعات المتأخرة

إذا لم نلقِ السداد في تاريخ استحقاقه، فقد نفرض فائدة تأخير بالسعر المحدد في الشروط الخاصة بالمنتج. وإذا لم يُحدّد سعر، فيكون سعر فائدة التأخير 2% سنوياً فوق سعر فائدة القرض المعمول به.

Default interest accrues daily on unpaid amounts for the period they remain unpaid. Late payments may also attract fees as set out in the Schedule of Charges.

تُسْتَحَقُّ فائدة التأخير يومياً على المبالغ غير المسددة طوال الفترة التي تظل فيها غير مسددة. ويجوز أن تستوجب المدفوعات المتأخرة أيضاً رسوماً كما هو مبين في جدول الرسوم.

NOTE: Non-payment is a default under these General Terms and will trigger the consequences described in Section 4.10.

ملاحظة: عدم السداد يُعد تعثراً بموجب هذه الشروط العامة وسيؤدي إلى النتائج الموضحة في القسم 4.10.

4.9 Early Repayment

You may repay your loan early (in full or in part) by giving us prior notice and specifying the amount. Any early repayment is non-refundable and may attract an early repayment fee as set out in the Product Specific Terms and Schedule of Charges.

We will notify you of the total amount due to the next repayment date upon receiving your early repayment notice.

4.9 السداد المبكر

يجوز لكم سداد قرضكم مبكراً (كلياً أو جزئياً) بتوجيه إشعار مسبق إلينا وتحديد المبلغ. وأي مبلغ يتم سداؤه سداداً مبكراً غير قابل للاسترداد وقد يستوجب رسوم سداد مبكر كما هو مبين في الشروط الخاصة بالمنتج و جدول الرسوم.

سنخطرکم بإجمالي المبلغ المستحق حتى تاريخ السداد التالي عند استلامنا إشعار السداد المبكر الخاص بكم.

4.10 Default

Each of the following constitutes a default:

- failure to make any required loan payment when due.
- breach of any term of these General Terms or the Product Specific Terms.
- failure to pay any amount owed to us or any third party when due.
- insolvency, bankruptcy proceedings, or inability to pay debts as they fall due.
- any security or guarantee provided becomes unenforceable or is withdrawn.
- any provision of these General Terms or Product Specific Terms becomes illegal, void, or unenforceable.
- RCB reasonably determines or believes that you have relocated outside the UAE or left the UAE.
- RCB has been unable to contact you at your registered address.

4.10 التعثر/ التخلف عن السداد

يُشكّل كل مما يلي حالة تعثر:

- التخلف عن سداد أي دفعة قرض مستحقة عند استحقاقها.
- الإخلال بأي شرط من هذه الشروط العامة أو الشروط الخاصة بالمنتج.
- التخلف عن سداد أي مبلغ مستحق لنا أو لأي طرف ثالث عند استحقاقه.
- الإعسار أو إجراءات الإفلاس أو العجز عن سداد الديون عند استحقاقها.
- أن يصبح أي ضمان أو كفالة مقدمة غير قابلة للنفذ أو يتم سحبها.
- أن يصبح أي بند من هذه الشروط العامة أو الشروط الخاصة بالمنتج غير قانوني أو باطلاً أو غير قابل للنفذ.
- يكون لدى البنك (RCB) أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بأنكم قد انتقلتم للإقامة خارج دولة الإمارات أو غادرتموها.
- تعذّر على البنك (RCB) الاتصال بكم على عنوانكم المسجّل.

- your business ceases to trade, your trade license is cancelled, or your employment is terminated.
- your UAE work permit or residency visa is cancelled.
- breach of any anti-money laundering or sanctions regulations.
- death of a borrower, guarantor, or security provider.
- any secured asset is sold, destroyed, confiscated, or subject to a creditor claim.
- a material adverse change occurs or is likely to occur in your financial position.

If a default occurs, we may:

- cancel our commitment to make the loan available.
- declare all outstanding amounts immediately due and payable.
- enforce any security or guarantee, including presenting any cheques provided.
- exercise all rights and remedies available under these General Terms, the Product Specific Terms, or applicable law.
- recover all costs, fees, and legal expenses from you.

4.11 Security

You must provide security as set out in your Product Specific Terms. This may include a charge over accounts, assets, or other rights, and may include third-party guarantees.

- توقف نشاطكم التجاري عن العمل، أو إلغاء رخصتكم التجارية، أو إنهاء عملكم.
- إلغاء تصريح عملكم أو تأشيرة إقامتكم في دولة الإمارات.
- الإخلال بأي أنظمة لمكافحة غسل الأموال أو العقوبات.
- وفاة مقترض أو كفيل أو مقدم ضمان.
- بيع أي أصل مضمون أو إتلافه أو مصادرته أو خضوعه لمطالبة دائن.
- حدوث تغيير جوهري سلبي أو ترجيح حدوثه في وضعكم المالي.
- إذا وقع تعثر أو تخلف عن السداد، يجوز لنا:
- إلغاء التزامنا بإتاحة القرض.
- اعتبار جميع المبالغ القائمة مستحقة وواجبة السداد فوراً.
- إنفاذ أي ضمان أو كفالة، بما في ذلك تقديم أي شيكات مقدّمة.
- ممارسة جميع الحقوق ووسائل الانتصاف المتاحة بموجب هذه الشروط العامة أو الشروط الخاصة بالمنتج أو القانون المعمول به.
- استرداد جميع التكاليف والرسوم والنفقات القانونية منكم.

4.11 الضمان

يجب عليكم تقديم ضمانات أو تأمينات كما هو مبين في الشروط الخاصة بالمنتج. وقد يشمل ذلك رهناً على الحسابات أو الأصول أو الحقوق الأخرى، وقد يشمل كفالات من أطراف ثالثة.

⚠ WARNING

All assets provided as security will secure all amounts you owe us. If you default on any obligation, we may take action against the secured assets to recover amounts owed, including by selling or repossessing a secured asset (such as a property or vehicle) and claiming the full amount from any guarantor. You could lose the asset you have provided as security.

⚠ تحذير

جميع الأصول المقدّمة كضمان ستضمن كل المبالغ المستحقة منكم لنا. وإذا تعثرتم في أي التزام، فقد نتخذ إجراءً بحق الأصول المضمونة لاسترداد المبالغ المستحقة، بما في ذلك بيع أصل مضمون أو استعادته (مثل عقار أو مركبة) والمطالبة بكامل المبلغ من أي كفيل. وقد تفقدون الأصل الذي قدّمتموه كضمان.

Where a third party provides a guarantee, we will give the guarantor copies of the relevant documents free of charge and make clear the nature and extent of their

حيثما يقدّم طرف ثالث كفالة، سنزوّد الكفيل بنسخ من المستندات ذات الصلة مجاناً ونوضّح طبيعة التزاماته ونطاقها قبل التزامة. وتقتصر مسؤولية الكفيل على المبلغ

obligations before they commit. A guarantor's liability is limited to the amount stated in their guarantee.

المذكور في كفالته.

⚠ WARNING TO GUARANTORS

If you act as a guarantor, you may become legally responsible for repaying the full amount of the borrower's debt if the borrower does not pay. You should make sure you understand your obligations and seek independent advice before you commit.

⚠ تحذير للكفلاء

إذا تصرفتم بصفة كفيل، فقد تصبحون مسؤولين قانوناً عن سداد كامل مبلغ دين المقرض إذا لم يسدد المقرض. وينبغي لكم التأكد من فهمكم لالتزاماتكم والحصول على مشورة مستقلة قبل التزامكم.

You must keep secured assets insured, in good condition, and free from other encumbrances. You must pay all costs relating to the ownership, use, and maintenance of secured assets when due.

يجب عليكم إبقاء الأصول المضمونة مؤمناً عليها وفي حالة جيدة وخالية من أي أعباء أخرى. ويجب عليكم سداد جميع التكاليف المتعلقة بملكية الأصول المضمونة واستخدامها وصيانتها عند استحقاقها.

4.12 Salary Assignment

We may require you to assign your salary to us as a condition of granting a loan. We may confirm this arrangement with your employer. This assignment must remain in place until the loan is fully repaid.

You must notify us in advance if you change employer or lose your job. If you receive a final settlement or similar amounts, these must be applied in full to your outstanding loan balance unless we agree otherwise.

4.12 تحويل الراتب

يجوز لنا أن نطلب منكم تحويل راتبكم إلينا كشرط لمنح قرض. وقد نؤكد هذا الترتيب مع جهة عملكم. ويجب أن يظل هذا التنازل سارياً إلى أن يُسدد القرض بالكامل.

يجب عليكم إخطارنا مسبقاً إذا غيّرتم جهة عملكم أو فقدتم وظيفتكم. وإذا تلقّيتم مستحقات نهاية خدمة أو مبالغ مماثلة، فيجب استخدامها بالكامل لسداد رصيد قرضكم القائم ما لم نتفق على خلاف ذلك.

4.13 Joint Borrowers

If two or more borrowers take a loan together, each borrower is jointly and severally liable for all obligations under the loan. We will send notices and communications relating to the loan to each borrower using the contact details they have registered with us. Where a notice is required, it is effective in relation to a borrower when sent to that borrower.

4.13 المقترضون المشتركون

إذا حصل مقترضان أو أكثر على قرض معاً، يكون كل مقترض مسؤولاً بالتكافل والتضامن عن جميع الالتزامات بموجب القرض. وسنرسل الإشعارات والمراسلات المتعلقة بالقرض إلى كل مقترض باستخدام بيانات الاتصال التي سجلها لدينا. حيثما يكون الإشعار مطلوباً، يُعد نافذاً في مواجهة المقترض عند إرساله إلى ذلك المقترض.

4.14 Business Loans: Additional Conditions

This clause applies to you if you are a company or operate a business and have taken a loan from us.

In addition to all other terms, you must at all times:

4.14 قروض الأعمال: شروط إضافية

ينطبق هذا البند عليكم إذا كنتم شركة أو تُديرون نشاطاً تجارياً وحصلتم على قرض منا.

بالإضافة إلى جميع الشروط الأخرى، يجب عليكم في جميع الأوقات:

- provide us with financial statements and business information at the frequency and in the form we require.
- maintain all necessary licenses for operating your business and provide evidence to us.
- not amend your constitutional documents or change the corporate form of your entity without our prior written consent.
- not permit or undertake any change in ownership without our prior written consent.
- comply with all applicable laws, including payment of all applicable taxes.

- تزويدنا بالبيانات المالية ومعلومات الأعمال بالوتيرة وبالصيغة التي نطلبها.
- الاحتفاظ بجميع الرخص اللازمة لتشغيل نشاطكم التجاري وتقديم ما يثبت ذلك لنا.
- عدم تعديل مستنداتكم التأسيسية أو تغيير الشكل القانوني لكيانكم دون موافقتنا الكتابية المسبقة.
- عدم إجراء أي تغيير في الملكية أو القيام به دون موافقتنا الكتابية المسبقة.
- الامتثال لجميع القوانين المعمول بها، بما في ذلك سداد جميع الضرائب المعمول بها.

5. CREDIT CARDS

5. بطاقات الائتمان

This section applies when we issue you a credit card. When you use a credit card, you are borrowing money from us that you must repay, including interest, finance charges, and all applicable fees. Only use a credit card if you are confident in your ability to repay.

ينطبق هذا القسم عندما نُصدر إليكم بطاقة ائتمان. وعندما تستخدمون بطاقة ائتمان، فإنكم تقتترضون منا أموالاً يجب عليكم سدادها، بما في ذلك الفائدة ورسوم التمويل وجميع الرسوم المعمول بها. ولا تستخدموا بطاقة ائتمان إلا إذا كنتم واثقين من قدرتكم على السداد.

⚠ WARNING

If you only make the minimum payment each statement period, you will pay more in interest, and it will take longer to repay your outstanding balance.

⚠ تحذير

إذا سددتم الحد الأدنى للدفعة فقط في كل فترة كشف، فستدفعون مزيداً من الفائدة، وسيستغرق سداد رصيدكم القائم وقتاً أطول.

5.1 Availability

We may offer a range of credit cards with different features and rewards, as described on our website and in the relevant Product Specific Terms. Eligibility, availability, and applicable conditions are subject to our determination and applicable laws.

5.1 التوافر

يجوز لنا تقديم مجموعة من بطاقات الائتمان بسمات ومكافآت مختلفة، كما هو موضح على موقعنا الإلكتروني وفي الشروط الخاصة بالمنتج ذات الصلة. وتخضع الأهلية والتوافر والشروط المعمول بها لتقديرنا وللقوانين المعمول بها.

5.2 Issuing Your Card

If we approve your application, you may collect your card from us, or we will send it to your registered address. Your card is valid for the period shown on it and must be activated in the manner and within the timeframe we specify. No annual fee applies to your

5.2 إصدار بطاقتكم

إذا وافقنا على طلبكم، فيجوز لكم استلام بطاقتكم منا، أو سنرسلها إلى عنوانكم المسجل. وبطاقتكم صالحة للمدة المبينة عليها ويجب تفعيلها بالطريقة وخلال المدة التي نحددها. ولا تُطبق أي رسوم سنوية على بطاقتكم إلى أن تُفعّل؛ وبمجرد التفعيل، تُطبق الرسوم السنوية المبينة في جدول الرسوم والشروط الخاصة بالمنتج.

card until it is activated; once activated, the annual fee set out in the Schedule of Charges and the Product Specific Terms will apply.

Each credit card is our property at all times. We may cancel, suspend, or request the return of a card at any time, and we will inform you once we do so. You must destroy a card immediately upon cancellation, expiry, or our request.

We may require a guarantee, deposit, or cheque as a condition of issuing a card. We may enforce our rights under these instruments if any amount remains unpaid on the card.

5.3 Using Your Card

Your card may be used to purchase goods and services, obtain cash advances, complete balance transfers, obtain credit card cheques, or transfer cash, wherever the card is accepted.

تظل كل بطاقة ائتمان مملوكة لنا في جميع الأوقات. ويجوز لنا إلغاء بطاقة أو تعليقها أو طلب إعادتها في أي وقت، وسنخطركم بمجرد قيامنا بذلك. ويجب عليكم إتلاف البطاقة فوراً عند الإلغاء أو انتهاء الصلاحية أو بناءً على طلبنا.

قد نطلب كفالة أو ودیعة أو شيكاً كشرط لإصدار بطاقة. وقد ننفذ حقوقنا بموجب هذه الأدوات إذا ظل أي مبلغ غير مسدد على البطاقة.

5.3 استخدام بطاقتكم

يجوز استخدام بطاقتكم لشراء السلع والخدمات، أو الحصول على سلف نقدية، أو إتمام تحويلات الأرصدة، أو الحصول على شيكات بطاقة الائتمان، أو تحويل النقد، حيثما تُقبل البطاقة.

⚠ WARNING

A cash advance accrues finance charges from the date of the advance, with no interest-free grace period, and a cash advance fee applies. Cash advances are more expensive than purchases.

⚠ تحذير

تستحق السلفة النقدية رسوم تمويل من تاريخ السلفة، دون فترة سماح معفاة من الفائدة، ويُطبق رسم سلفة نقدية. والسلف النقدية أكثر كلفة من المشتريات.

Your card must only be used for legally acceptable transactions in the UAE and the country of use. We may reject any transaction we believe may breach this requirement.

All card transactions are subject to daily limits on number and value. These are set out in the Schedule of Charges, the Product Specific Terms, and the KFS, and may be changed by us with notice.

The card is non-transferable and may only be used by you. You must keep your card, PIN, and OTP secure and must not share them with anyone. If your card is lost, stolen, or misused, notify us and relevant authorities immediately. You remain responsible for all transactions until we receive your notification.

لا يجوز استخدام بطاقتكم إلا للمعاملات المسموح بها قانوناً في دولة الإمارات وبلد الاستخدام. ويجوز لنا رفض أي معاملة نعتقد أنها قد تخل بهذا الشرط.

تخضع جميع معاملات البطاقة لحدود يومية على العدد والقيمة. وهذه مبيّنة في جدول الرسوم والشروط الخاصة بالمنتج وملخص الحقائق الأساسية، ويجوز لنا تغييرها بتوجيه إخطار.

البطاقة غير قابلة للتحويل ولا يجوز استخدامها إلا من قبلكم. ويجب عليكم الحفاظ على أمان بطاقتكم والرقم السري وكلمة المرور لمرة واحدة وعدم الإفصاح عنها لأي شخص. وإذا فُقدت بطاقتكم أو سُرقت أو أُسيء استخدامها، فأخطرنا والسلطات المعنية فوراً. وتتحملون المسؤولية عن جميع المعاملات إلى أن نتلقى إخطاركم.

5.4 Credit Limit

We will notify you of your credit limit when your card is first issued. You are responsible for ensuring your outstanding balance does not exceed the credit limit. Transactions that would cause you to exceed the limit may be declined.

If you exceed the limit, you must pay an over-limit fee as set out in the Schedule of Charges. We may reduce your credit limit at any time by giving you notice.

5.5 Supplementary Cards

We may issue supplementary cards to people you nominate and we approve. Supplementary cards are treated in the same way as your primary card. All transactions on a supplementary card are your sole responsibility. If the primary card is cancelled for any reason, all supplementary cards will also be cancelled.

5.6 Finance Charges

When you use your card, interest and finance charges will apply in the following circumstances:

- Cash Advances: finance charges apply from the date of the advance until the date of full repayment.
- If you do not pay the Total Amount Due: finance charges apply to the full outstanding balance and any new transactions from the statement date until the balance is paid in full.
- If you do not pay the Minimum Amount Due: in addition to finance charges, a late payment fee will be charged.

How we calculate finance charges: We calculate finance charges on the outstanding principal amount of your purchases and cash advances. We do not charge interest on interest; finance charges already billed are not added to the balance on which new finance charges are calculated. We also do not charge interest on fees, charges, or value added tax (VAT). The detailed calculation method is set out in your Key Facts Statement and the Credit Card Product Specific Terms.

5.4 الحد الائتماني

سنخطركم بحدكم الائتماني عند إصدار بطاقتكم لأول مرة. وأنتم مسؤولون عن ضمان ألا يتجاوز رصيدكم القائم الحد الائتماني. وقد تُرفض المعاملات التي تؤدي إلى تجاوزكم الحد.

إذا تجاوزتم الحد، فيجب عليكم دفع رسم تجاوز الحد كما هو مبين في جدول الرسوم. ويجوز لنا خفض حدكم الائتماني في أي وقت بتوجيه إخطار إليكم.

5.5 البطاقات الإضافية

قد تُصدر بطاقات إضافية لأشخاص ترشحونهم ونوافق عليهم. وتُعامل البطاقات الإضافية بالطريقة ذاتها التي تُعامل بها بطاقتكم الأساسية. وجميع المعاملات على البطاقة الإضافية هي مسؤوليتكم وحدكم. وإذا أُلغيت البطاقة الأساسية لأي سبب، فستُلغى أيضاً جميع البطاقات الإضافية.

5.6 رسوم التمويل

عندما تستخدمون بطاقتكم، تُطبّق الفائدة ورسوم التمويل في الحالات التالية:

- السلف النقدية: تُطبّق رسوم التمويل من تاريخ السلفة حتى تاريخ السداد الكامل.
- إذا لم تسددوا إجمالي المبلغ المستحق: تُطبّق رسوم التمويل على كامل الرصيد القائم وأي معاملات جديدة من تاريخ الكشف حتى سداد الرصيد بالكامل.
- إذا لم تسددوا الحد الأدنى للمبلغ المستحق: بالإضافة إلى رسوم التمويل، يُفرض رسم تأخير في السداد.

كيف نحتسب رسوم التمويل: نحتسب رسوم التمويل على أصل المبلغ القائم لمشترياتكم وسلفكم النقدية. ولا نحتسب فائدة على الفائدة؛ ولا تُضاف رسوم التمويل التي سبق احتسابها إلى الرصيد الذي تُحتسب عليه رسوم التمويل الجديدة. كما لا نفرض فائدة على الرسوم أو الأتعاب أو ضريبة القيمة المضافة. وطريقة الاحتساب التفصيلية مبينة في ملخص الحقائق الأساسية والشروط الخاصة بمنتج بطاقة الائتمان.

IMPORTANT NOTE: To avoid finance charges entirely, pay the Total Amount Due in full on or before the due date each month.

ملاحظة هامة: لتفادي رسوم التمويل بالكامل، سددوا إجمالي المبلغ المستحق بالكامل في تاريخ الاستحقاق أو قبله كل شهر.

5.7 Payments

Each monthly statement will show the Total Amount Due and the Minimum Amount Due, together with the payment due date. You are responsible for making payments regardless of whether you receive a statement.

If you pay less than the Total Amount Due, your payment will be applied to the amounts outstanding on your card in the order we determine, in accordance with applicable law. The specific order of application will be set out in the Key Facts Statement and the Credit Card Product Specific Terms.

Payments may be made by cheque, direct debit, cash deposit at an ATM, or account transfer. Payments received after business hours will be credited on the next Business Day.

5.7 المدفوعات

سيبين كل كشف شهري إجمالي المبلغ المستحق والحد الأدنى للمبلغ المستحق، مع تاريخ استحقاق الدفع. وتقع على عاتقكم مسؤولية سداد المدفوعات بصرف النظر عما إذا كنتم قد تلقيتكم كشف الحساب.

إذا قمتم بسداد أقل من إجمالي المبلغ المستحق، تُطبّق دفعاتكم على المبالغ القائمة على بطاقتكم بالترتيب الذي نحدده، وفقاً للقانون المعمول به. ويُبيّن الترتيب المحدد لتطبيق المدفوعات في ملخص الحقائق الأساسية والشروط الخاصة بمنتج بطاقة الائتمان.

يمكن سداد المدفوعات بشيك أو خصم مباشر أو إيداع نقدي في جهاز صراف آلي أو تحويل من حساب. وتُقيّد المدفوعات المستلمة بعد ساعات العمل في يوم العمل التالي.

5.8 Balance Transfers and Instalment Plans

We may agree to transfer an existing balance from another credit card to your account with us. A balance transfer fee applies as set out in the Product Specific Terms.

We may also agree that certain purchases or your outstanding balance may be repaid in instalments. Instalment plan fees and applicable interest rates are set out in the Product Specific Terms. If you pay off an instalment plan early, an early payment fee will apply.

5.8 تحويلات الأرصدة وخطط التقسيط

قد نوافق على تحويل رصيد قائم من بطاقة ائتمان أخرى إلى حسابكم لدينا. وتُطبّق رسوم تحويل الرصيد كما هو مبين في الشروط الخاصة بالمنتج.

قد نوافق أيضاً على سداد بعض المشتريات أو رصيديكم القائم على أقساط. وتُحدّد رسوم خطة التقسيط وأسعار الفائدة المعمول بها في الشروط الخاصة بالمنتج. وإذا سددتم خطة تقسيط مبكراً، فقد نقوم بتطبيق رسوم للسداد المبكر.

5.9 Cashback and Rewards

Some cards offer cashback or rewards, the details of which are set out in the Product Specific Terms. Rewards are subject to eligibility criteria and terms. Cashback is credited against your card balance — it does not constitute a cash payment to you and cannot be claimed, withdrawn, or transferred.

5.9 الاسترداد النقدي والمكافآت

تقدّم بعض البطاقات استرداداً نقدياً أو مكافآت، تُحدّد تفاصيلها في الشروط الخاصة بالمنتج. وتخضع المكافآت لمعايير الأهلية والشروط. ويُقيّد الاسترداد النقدي مقابل رصيد بطاقتكم – ولا يُشكّل دفعة نقدية إليكم ولا يمكن المطالبة به أو سحبه أو تحويله.

Reward programs: We may offer reward programs that let you earn and use points or cashback on eligible accounts or cards. Each program is governed by its own terms, which we make available on our website. Reward points have no monetary value, are not property or currency, and cannot be exchanged for cash unless the program terms expressly allow it.

We may change, suspend, or end a reward program at any time; we will give you at least sixty (60) calendar days' notice before changes to the program terms take effect, except where a change is required by law or regulation or is in your interest. We will give you at least thirty (30) calendar days' notice before expiring or cancelling any unused points, except where immediate cancellation is required due to fraud, regulatory action, or discontinuation of the program. We may remove points or membership if you breach the program terms or these General Terms.

5.10 Disputes

If you identify any unauthorized or suspicious transactions on your card, you have the right to raise a formal dispute with us. You should report it as soon as possible, and in any case you will have at least thirty (30) business days from the date you were informed of the transaction to report it to us. All disputes will be investigated fairly, and findings will be shared with you.

We will acknowledge your dispute in writing within two (2) business days and give you a reference number to track it. We will investigate the matter fairly and keep you informed of progress.

For unauthorized transactions: where a transaction is found to have been carried out without your authorization, we will reimburse the amount after completing our investigation, or within thirty (30) calendar days of the matter first being reported or identified, whichever is sooner, unless there is evidence that you acted fraudulently or with gross negligence.

For other card disputes (for example, goods or services not received, or a billing or merchant dispute): resolutions may take up to 120 days. In such cases,

برامج المكافآت: قد نقدم لكم برامج مكافآت تتيح لكم كسب النقاط أو الاسترداد النقدي واستخدامهما فيما يتعلق بالحسابات أو البطاقات المؤهلة. ويخضع كل برنامج لشروطه الخاصة، التي نتيحها على موقعنا الإلكتروني. ولا تُعد نقاط المكافآت مالاً أو عملة، ولا تكون لها أي قيمة نقدية، ولا يجوز استبدالها نقداً ما لم تنص شروط البرنامج صراحةً على جواز ذلك.

يجوز لنا تغيير أي برنامج مكافآت أو نعلقه أو ننهيه في أي وقت؛ وسنوجه إليكم إخطاراً قبل ستين (60) يوماً تقويمياً على الأقل قبل نفاذ التغييرات على شروط البرنامج، باستثناء الحالات التي يقتضي فيها القانون أو النظام التغيير أو يكون لمصلحتكم. وسنوجه إليكم إخطاراً قبل ثلاثين (30) يوماً تقويمياً على الأقل قبل انتهاء أو إلغاء أي نقاط غير مستخدمة، باستثناء الحالات التي يلزم فيها الإلغاء الفوري بسبب احتيال أو إجراء تنظيمي أو إيقاف البرنامج. وقد نزيل النقاط أو العضوية إذا أخللتم بشروط البرنامج أو بهذه الشروط العامة.

5.10 المنازعات

إذا اكتشفت أي معاملات غير مفوضة أو مشبوهة على بطاقتكم، فلكم الحق في إثارة نزاع رسمي معنا. وينبغي لكم الإبلاغ عنها في أقرب وقت ممكن. وفي جميع الأحوال يكون لديكم ثلاثون (30) يوم عمل على الأقل من تاريخ إبلاغكم بالمعاملة للإبلاغ عنها إلينا. وسيُحقّق في جميع المنازعات بإنصاف، وستُشارك النتائج معكم.

سنؤكد استلام نزاعكم كتابةً خلال يومي (2) عمل ونمنحكم رقماً مرجعياً لتتبعه. وسنحقّق في المسألة بإنصاف وتُبيّحكم على اطلاع بالتقدم المحرز.

بالنسبة للمعاملات غير المفوضة: حيثما يتبيّن أن معاملة قد نُفذت دون تفويض منكم، سنردّ المبلغ بعد إتمام تحقيقنا، أو خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من الإبلاغ عن المسألة أو اكتشافها لأول مرة، أيهما أقرب، ما لم يوجد دليل على أنكم تصرفتم باحتيال أو بإهمال جسيم.

بالنسبة للمنازعات الأخرى المتعلقة بالبطاقة (على سبيل المثال، عدم استلام سلع أو خدمات، أو نزاع على فاتورة أو مع تاجر): قد تستغرق التسوية ما يصل إلى 120 يوماً. وفي

temporary credit may be applied to your account pending investigation, subject to conditions; if the dispute is not upheld, we may reverse that credit.

We will issue a final written response within thirty (30) business days, where possible; if the matter cannot be resolved within that period because it depends on the card scheme process, we will inform you in writing of the reason and keep you updated until it is resolved.

If you are dissatisfied with the outcome of our investigation or any refund decision, you may lodge a complaint through the Bank's Complaints Management process. If your complaint is not resolved to your satisfaction or within the applicable regulatory timeframe, you may escalate it to Sanadak (the UAE Ombudsman Unit for Banking and Insurance). We will provide you with details of how to do so.

هذه الحالات، قد يُطبَّق قيد مؤقت على حسابكم بانتظار التحقيق، رهناً بالشروط؛ وإذا لم يُؤيَّد النزاع، فقد نَعكس ذلك القيد.

سنصدر رداً كتابياً نهائياً خلال ثلاثين (30) يوم عمل، حيثما أمكن؛ وإذا تعذّر حل المسألة خلال تلك المدة لأنها تعتمد على إجراءات نظام البطاقات، فسنخطركم كتابةً بالسبب ونُبقيكم على اطلاع إلى أن تُحل.

إذا لم تكونوا راضين عن نتيجة تحقيقنا أو عن أي قرار بشأن ردّ الأموال، فيجوز لكم تقديم شكوى من خلال عملية إدارة الشكاوى لدى البنك. وإذا لم تُحل شكاؤكم على نحو مُرضٍ لكم أو خلال المدة النظامية المعمول بها، فيجوز لكم تصعيدها إلى «سندك» (وحدة أمين المظالم الإماراتية للمصارف والتأمين). وسنزوّدكم بتفاصيل كيفية القيام بذلك.

6. CHANNELS AND DIGITAL BANKING

6. القنوات والخدمات المصرفية الرقمية

6.1 Our Channels

You may access your accounts and use our services through several channels:

- Our website
- Our mobile banking application
- Phone banking
- Third-party channels, platforms, applications or service providers authorized or made available by the Bank
- Any other channel or delivery mechanism we make available from time to time.

The availability of specific services may vary by channel. Not all services are available through all channels.

6.2 Digital Banking

Access to our digital banking services (website, mobile app, and other electronic platforms) is subject to registration and our usage conditions. You may choose

6.1 قنواتنا

يجوز لكم الوصول إلى حساباتكم واستخدام خدماتنا من خلال عدة قنوات:

- موقعنا الإلكتروني
- تطبيق الخدمات المصرفية على الهاتف المتحرك الخاص بنا
- الخدمات المصرفية الهاتفية
- قنوات أو منصّات أو تطبيقات أو مزودو خدمات تابعة لأطراف ثالثة، مُصرَّح لهم أو مُتاح لهم من قبل البنك
- أي قناة أو آلية تسليم أخرى نتيحها من وقت لآخر.

قد يختلف توافر خدمات معيّنة حسب القناة. وليست جميع الخدمات متاحة من خلال جميع القنوات.

6.2 الخدمات المصرفية الرقمية

يخضع الوصول إلى خدماتنا المصرفية الرقمية (الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المتحرك والمنصات الإلكترونية الأخرى) للتسجيل ولشروط الاستخدام الخاصة بنا. ويجوز

not to use these channels or discontinue use at any time.

Use of digital channels is subject to applicable daily transaction limits and cut-off times, as notified by you from time to time.

6.3 Instructions

You may submit instructions to us through any channel we accept. Instructions given through digital or electronic means are irrevocably binding on you.

We are authorized to accept and act on all instructions submitted through our approved channels and to treat them as valid and accurate. We may delay or decline to act on an instruction if we have concerns about its content, validity, or authenticity, until those concerns are resolved.

You are solely responsible for the accuracy and completeness of all instructions, including those given by your Authorized Users. We are not liable for errors, omissions, or delays in transmitting instructions from your end.

Once an instruction is submitted, we may be unable to cancel, reverse, or amend it. Where you ask us to cancel or modify an instruction, we will use reasonable efforts to comply but are not liable if we are unable to do so.

Your account and cards are subject to daily transaction limits, including the number of transactions, the value per transaction, and the total daily value, for ATM withdrawals, point-of-sale and e-commerce transactions, and fund transfers. These limits depend on your account type and customer segment and are published on our website under our Schedule of Charges. You may ask us to change your limits through our digital channels or customer service; we may approve or decline your request at our discretion, and approval may be subject to additional due diligence or supporting documents.

We may change cut-off times or daily limits. Where a change would negatively affect you (for example, by lowering a limit), we will give you at least sixty (60) calendar days' prior written notice through our

لكم اختيار عدم استخدام هذه القنوات أو التوقف عن استخدامها في أي وقت.

يخضع استخدام القنوات الرقمية للحدود اليومية المعمول بها على المعاملات وأوقات التوقف، حسبما نخطركم به من وقت لآخر.

6.3 التعليمات

يجوز لكم تقديم التعليمات إلينا عبر أي قناة نعتمدها. والتعليمات المقدمة عبر الوسائل الرقمية أو الإلكترونية تكون مُلزمة لكم وغير قابلة للرجوع فيها.

يجوز لنا قبول أي تعليمات مقدمة من خلال قنواتنا المعتمدة والتصرف بناءً عليها واعتبارها صادرة على نحو صحيح وصحيحة من جميع النواحي. ويجوز لنا تأخير تنفيذ أي تعليمات أو رفض تنفيذها إذا كانت لدينا مخاوف بشأن محتواها أو صحتها أو موثوقيتها، إلى أن تزول أسباب تلك المخاوف.

تتحملون وحدكم المسؤولية عن دقة واكتمال جميع التعليمات، بما في ذلك تلك المقدمة من مستخدميكم المفوضين. ولا نتحمل أي مسؤولية عن الأخطاء أو الإغفالات أو التأخيرات في إرسال التعليمات من جانبكم.

بمجرد تقديم التعليمات، قد يتعذر علينا إلغاؤها أو عكسها أو تعديلها. حيثما تطلبون منا إلغاء تعليمات أو تعديلها، سنبذل جهوداً معقولة تجارياً لتنفيذ طلبكم لكننا غير مسؤولين إذا تعذر علينا ذلك.

يخضع حسابكم وبطاقاتكم لحدود يومية على المعاملات، بما في ذلك عدد المعاملات والقيمة لكل معاملة وإجمالي القيمة اليومية، لسحوبات أجهزة الصراف الآلي ومعاملات نقاط البيع والتجارة الإلكترونية والتحويلات المالية. وتعتمد هذه الحدود على نوع حسابكم وفئة العميل وتُنشر على موقعنا الإلكتروني ضمن جدول الرسوم الخاص بنا. ويجوز لكم أن تطلبوا منا تغيير حدودكم من خلال قنواتنا الرقمية أو خدمة العملاء؛ وقد نوافق على طلبكم أو نرفضه وفقاً لتقديرنا، وقد تخضع الموافقة لإجراءات عناية وإضافة إضافية أو مستندات داعمة.

قد نغير أوقات التوقف أو الحدود اليومية، حيثما يؤثر تغيير فيكم سلباً (على سبيل المثال، بتخفيض حد)، سنوجه إليكم إخطاراً كتابياً مسبقاً قبل ستين (60) يوماً تقويمياً على الأقل من خلال قنوات الإشعار الخاصة بنا. وخلال فترة الإشعار

Notification Channels. During the notice period you may object in writing through our communication channels covered in clause 1.2; we will acknowledge your objection in writing within two business days and explain any next steps. The existing limits remain in force until the change takes effect, and if you do not object within the notice period, you will be treated as having accepted the change on the date stated in the notice.

We may make a change with shorter or immediate notice only where it does not disadvantage you, where it is in your interest, or where it is required by law or regulation or to address a security or fraud risk; in those cases we will tell you as soon as reasonably possible. We are not responsible for delays caused by time-zone differences or regional holidays.

يجوز لكم الاعتراض كتابةً من خلال قنوات الاتصال الخاصة بنا المشمولة في البند 1.2؛ وسنؤكد استلام اعتراضكم كتابةً خلال يومي (2) عمل ونوضح أي خطوات تالية. وتظل الحدود القائمة سارية إلى أن يدخل التغيير حيز التنفيذ، وإذا لم تعترضوا خلال فترة الإخطار، فسنعتبركم موافقين على التغيير اعتباراً من التاريخ المبين في الإخطار.

لا يجوز لنا إجراء تغيير بإشعار أقصر أو فوري إلا حيثما لا يلحق بكم ضرراً، أو حيثما يكون لمصلحتكم، أو حيثما يقتضيه القانون أو النظام أو لمعالجة خطر أمني أو احتيالي؛ وفي تلك الحالات سنخبركم في أقرب وقت ممكن بشكل معقول. ولسنا مسؤولين عن التأخيرات الناجمة عن فروق المناطق الزمنية أو العطلات الإقليمية.

IMPORTANT NOTE: You acknowledge that electronic instructions may be intercepted, corrupted, or interfered with by third parties. We are not responsible for losses arising from such interference.

ملاحظة هامة: تقرّون بأن التعليمات الإلكترونية قد تتعرض للاعتراض أو التلف أو التدخل من قبل أطراف ثالثة. ولسنا مسؤولين عن الخسائر الناشئة عن هذا التدخل.

6.4 Security

Access to our services is protected by passwords, PINs, one-time passwords, biometric identification, and other security methods ("Authentication Methods"). Each Authorized User will be assigned or given the option to select their Authentication Methods.

You must keep all Authentication Methods confidential. You are fully responsible for all use of your Authentication Methods and for any instructions given through them, regardless of whether they were given by you or your Authorized User.

You are solely responsible for:

- maintaining appropriate equipment, anti-virus software, and data backups.
- ensuring your devices are suitable for accessing our services and are free from malware.

You must notify us immediately if:

- any Authentication Method is lost or stolen.

6.4 الأمان

الوصول إلى خدماتنا محمي بكلمات مرور وأرقام سرية وكلمات مرور لمرة واحدة والتحقق البيومتري وطرق أمان أخرى ("طرق المصادقة"). وسيُخصّص لكل مستخدم مفوّه طرق المصادقة الخاصة به أو يُمنح خيار اختيارها.

يجب عليكم الحفاظ على سرية جميع طرق المصادقة. وتحملون المسؤولية الكاملة عن جميع استخدامات طرق المصادقة الخاصة بكم وعن أي تعليمات تُعطى من خلالها، بصرف النظر عما إذا كانت صادرة عنكم أو عن مستخدمكم المفوّه.

أنتم وحدكم مسؤولون عن:

- صيانة المعدات المناسبة وبرامج مكافحة الفيروسات والنسخ الاحتياطية للبيانات.
- ضمان ملائمة أجهزتك للوصول إلى خدماتنا وخلوها من البرمجيات الخبيثة.

يجب عليكم إخطارنا فوراً إذا:

- فُقدت أو سُرقت أي طريقة مصادقة.

- you believe any Authentication Method has been compromised.
- there is any unauthorized access to or use of your services.
- there is any change to an Authorized User.

You must ensure that neither your Authorized Users nor your employees do anything that compromises the security of our services or systems.

6.5 How We Will Never Contact You

To help protect you from fraud, please remember that we will never ask you to share your full password, PIN, or one-time password (OTP); never send anyone to collect cash, your card, your PIN, or your cheque book; and never ask you to move money to another account because of suspected fraud.

If anyone contacts you claiming to be from Reem Bank and asks you to do any of these things, do not comply, and contact us immediately using the details in clause 1.2. Tell us at once if you know or suspect that someone else has your login details or has used your account without your permission.

6.6 Software

Where we provide you with software, an application, or a digital platform to use our services, we grant you a non-exclusive, non-transferable right to use it solely for accessing our services. You may not copy, disclose, sub-license, or amend it. We are not responsible for data loss or errors caused by tampering with or corruption of the software.

7. YOUR INFORMATION

7.1 How We Use Your Information

Our Privacy Policy, available on our website, explains in full how we collect, use, store, and share your personal data. By using our services, you agree to our Privacy Policy, available on www.reembank.ae.

• اعتقدتم أن أي طريقة مصادقة قد تعرّضت للاختراق.

• حدث أي وصول أو استخدام غير مفوّض لخدماتكم.

• حدث أي تغيير على مستخدم مفوّض.

يجب عليكم ضمان ألا يقوم مستخدموكم المفوّضون ولا موظفوكم بأي شيء يخل بأمان خدماتنا أو أنظمتنا.

6.5 كيفية عدم تواصلنا معكم أبداً

للمساعدة في حمايتكم من الاحتيال، يُرجى تذكّر أننا لن نطلب منكم أبداً مشاركة كلمة مروركم الكاملة أو الرقم السري أو كلمة المرور لمرة واحدة (OTP)؛ ولن نرسل أبداً أي شخص لاستلام مبالغ نقدية أو بطاقتكم أو رقمكم السري أو دفتر شيكاتكم؛ ولن نطلب منكم أبداً نقل أموال إلى حساب آخر بسبب اشتباه في احتيال.

إذا اتصل بكم أي شخص يدّعي أنه من بنك ريم وطلب منكم القيام بأي من هذه الأمور، فلا تمتثلوا، واتصلوا بنا فوراً باستخدام البيانات الواردة في البند 1.2. وأبلغونا على الفور إذا علمتم أو اشتبهتم في أن شخصاً آخر يملك بيانات تسجيل دخولكم أو استخدم حسابكم دون إذنكم.

6.6 البرمجيات

حيثما نزوّدكم ببرمجيات أو تطبيق أو منصة رقمية لاستخدام خدماتنا، فإننا نمنحكم حقاً غير حصري وغير قابل للتحويل لاستخدامها حصراً للوصول إلى خدماتنا. ولا يجوز لكم نسخها أو الإفصاح عنها أو الترخيص من الباطن بها أو تعديلها. ولسنا مسؤولين عن فقدان البيانات أو الأخطاء الناجمة عن العبث بالبرمجيات أو إفسادها.

7. معلوماتكم

7.1 كيف نستخدم معلوماتكم

توضّح سياسة الخصوصية الخاصة بنا، المتاحة على موقعنا الإلكتروني، بشكل كامل كيف نجمع بياناتكم الشخصية ونستخدمها ونخزنها وننشرها. وباستخدامكم خدماتنا، فإنكم توافقون على سياسة الخصوصية الخاصة بنا، المتاحة على www.reembank.ae.

We may collect and hold personal information about you including your name, address, phone number, date of birth, identification number, salary, nationality, and job title. This is necessary for us to provide our services to you.

Where you have provided your consent, or where otherwise permitted by applicable laws and regulations, we may use your information to send you marketing communications relating to products, services, campaigns and promotional offers. You may withdraw or amend your marketing preferences at any time by contacting us through our available channels. Requests to update, amend or withdraw marketing preferences will be processed within 30 Business Days from receipt of the request.

Withdrawal of marketing consent will not affect transactional, security or service-related communications necessary for the operation, servicing and protection of your account.

Where you provide us with information relating to shareholders, directors, beneficial owners, authorized signatories, employees or any other individuals, you represent and warrant that you have obtained all necessary consents and authorizations to provide such information to us and to permit us to process such information in accordance with these General Terms and our Privacy Policy.

We will hold your personal data only for as long as is necessary to provide our services to you. You may, at any time, request to view your data, ask for corrections, or withdraw consent, at no cost to you, by contacting us in writing.

7.2 Sharing Your Information

You understand and agree that we may share your information with:

- members of the Reem Bank group and their employees, directors, and shareholders;
- our professional advisors who are bound by confidentiality obligations;

قد نجمع ونحتفظ بمعلومات شخصية عنكم تشمل اسمكم وعنوانكم ورقم هاتفكم وتاريخ ميلادكم ورقم الهوية والراتب والجنسية والمسمى الوظيفي. وهذا ضروري لتقديم خدماتنا إليكم.

حيثما تكونون قد قدّمتم موافقتكم، أو حيثما يُسمح بذلك بموجب القوانين والأنظمة المعمول بها، يجوز لنا استخدام معلوماتكم لإرسال مراسلات تسويقية إليكم تتعلق بالمنتجات والخدمات والحملات والعروض الترويجية. ويجوز لكم سحب تفضيلاتكم التسويقية أو تعديلها في أي وقت بالتواصل معنا من خلال قنواتنا المتاحة. وسنعالج طلبات تحديث التفضيلات التسويقية أو تعديلها أو سحبها خلال 30 يوم عمل من استلام الطلب.

لن يؤثر سحب الموافقة التسويقية في المراسلات المتعلقة بالمعاملات أو الأمان أو الخدمة الضرورية لتشغيل حسابكم وخدمته وحمايته.

حيثما تزودونا بمعلومات تتعلق بالمساهمين أو المديرين أو المالكين المستفيدين أو المفوضين بالتوقيع أو الموظفين أو أي أفراد آخرين، فإنكم تقرّون وتضمنون أنكم قد حصلتم على جميع الموافقات والتفويضات اللازمة لتقديم هذه المعلومات إلينا والسماح لنا بمعالجتها وفقاً لهذه الشروط العامة وسياسة الخصوصية الخاصة بنا.

سنحتفظ ببياناتكم الشخصية فقط للمدة اللازمة لتقديم خدماتنا إليكم، ويجوز لكم، في أي وقت، طلب الاطلاع على بياناتكم أو طلب تصحيحها أو سحب الموافقة، دون أي تكلفة عليكم، من خلال إخطارنا كتابةً.

7.2 مشاركة معلوماتكم

تفهمون وتوافقون على أنه يجوز لنا مشاركة معلوماتكم مع:

- أعضاء مجموعة بنك ريم وموظفيهم ومديريهم ومساهميهم؛
- مستشارينا المهنيين الملزمين بالتزامات السرية؛

- banks, financial institutions, payment systems, and correspondent banks;
- our actual or potential assignees or transferees;
- lawyers, auditors and other professional advisors or consultants engaged by RCB, for any data processing and statistical risk analysis purposes, customer relationships, general advice or otherwise in the ordinary course of RCB's business;
- credit verification and credit reporting agencies;
- the Central Bank of the UAE and any relevant regulatory, tax, or governmental authority;
- the Emirates Integrated Registries Company LLC, the Al Etihad Credit Bureau, and other credit reference agencies;
- beneficiaries of cheques issued by me/us, if requesting partial cheque payments;
- insurers, insurance brokers, and credit protection providers;
- third party service providers engaged by us to deliver our services;
- debt collection agencies engaged in respect of Customer debts and accounts;
- any party we reasonably believe is acting on your behalf, including payment recipients, nominees, intermediaries, correspondent banks, and clearing systems; and
- any other party as required or permitted by applicable law, or as set out in these General Terms.

By establishing and maintaining a relationship with us, you acknowledge and agree that we may collect, process, verify, analyze, store, transfer and disclose information relating to you, your accounts and your transactions for the purposes of:

- providing products and services;
- customer due diligence and ongoing monitoring;
- fraud prevention and financial crime detection;
- credit assessment and account management;
- service improvement and complaints handling;
- regulatory reporting and legal compliance;

- البنوك والمؤسسات المالية وأنظمة الدفع والبنوك المراسلة;
 - المتنازل إليهم أو المحال إليهم الحاليين أو المحتملين;
 - المحامين والمدققين وغيرهم من المستشارين المهنيين أو الاستشاريين الذين يستعين بهم بنك ريم المحلي، لأي أغراض تتعلق بمعالجة البيانات وتحليل المخاطر الإحصائية، وعلاقات العملاء، والمشورة العامة أو غير ذلك في سياق العمل المعتاد لبنك ريم المحلي;
 - وكالات التحقق الائتماني وإعداد التقارير الائتمانية;
 - مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وأي سلطة تنظيمية أو ضريبية أو حكومية ذات صلة;
 - شركة الإمارات للسجلات المتكاملة ذ.م.م. وشركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية، وغيرها من وكالات المرجعية الائتمانية;
 - مستفيدي الشيكات الصادرة عني/عنا، في حال طلب مدفوعات شيكات جزئية;
 - شركات التأمين ووسطاء التأمين ومزودّي حماية الائتمان;
 - مزودّي الخدمات من الأطراف الثالثة الذين نستعين بهم لتقديم خدماتنا;
 - وكالات تحصيل الديون المستعان بها بشأن ديون العملاء وحساباتهم;
 - أي طرف تكون لدينا أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بأنه يتصرف نيابةً عنكم، بما في ذلك متلقّو المدفوعات والمرشّحون والوسطاء والبنوك المراسلة وأنظمة المقاصة؛ و
 - أي طرف آخر وفقاً لما يقتضيه أو يسمح به القانون المعمول به، أو كما هو مبين في هذه الشروط العامة.
- بإنشاءكم علاقة معنا والحفاظ عليها، تقرّون وتوافقون على أنه يجوز لنا جمع المعلومات المتعلقة بكم وحساباتكم ومعاملاتكم والتحقق منها ومعالجتها وتحليلها وتخزينها ونقلها والإفصاح عنها للأغراض التالية:
- تقديم المنتجات والخدمات;
 - العناية الواجبة بالعميل والمراقبة المستمرة;
 - منع الاحتيال وكشف الجرائم المالية;
 - التقييم الائتماني وإدارة الحساب;
 - تحسين الخدمة ومعالجة الشكاوى;
 - الإبلاغ التنظيمي والامتثال القانوني;

- outsourcing and operational support arrangements;
- protecting our legal rights and recovering amounts owed to us; and
- any other purpose required or permitted by applicable laws and regulations.

7.3 Obtaining Information About You

You authorize us to obtain information about you on an ongoing basis from the Al Etihad Credit Bureau, the Emirates Integrated Registries Company LLC, banks and other financial institutions, your employer, and any other source we deem appropriate. This includes information about your financial affairs and any other information relevant to our relationship with you.

You agree to provide us with any information or documents we require and waive any confidentiality rights applicable under data protection, bank secrecy, or similar laws in respect of all such information.

You represent and warrant that you have obtained all necessary consents from your shareholders, partners, directors and beneficial owners for the disclosure and processing of their information by us.

7.4 KYC Updates & Tax (FATCA/CRS)

Keeping your information current (KYC): We are legally required to know who our customers are, and verifying your identity is part of our wider obligations to prevent financial crime (see Section 9 (Sanctions and Regulatory Compliance)). You must give us the identification and supporting documents we ask for, both when you open your account and whenever we request an update, and you must tell us promptly if any of this information changes.

We may periodically ask you to re-confirm your details even if nothing has changed. If you do not provide updated identification, updated FATCA/CRS form and any supporting documents when requested, then after a notice period of ninety (90) calendar days, or such period as the Central Bank of the UAE prescribes, we may temporarily block your debit and credit cards for all transactions; we will not charge you for that

- ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية والدعم التشغيلي؛
- حماية حقوقنا القانونية واسترداد المبالغ المستحقة لنا؛ و
- أي غرض آخر يقتضيه أو تسمح به القوانين والأنظمة المعمول بها.

7.3 الحصول على معلومات عنكم

تفوّضونا للحصول على معلومات عنكم بشكل مستمر من شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية وشركة الإمارات للسجلات المتكاملة ذ.م.م. والبنوك والمؤسسات المالية الأخرى وجهة عملكم وأي مصدر آخر نراه مناسباً. ويشمل ذلك المعلومات المتعلقة بشؤونكم المالية وأي معلومات أخرى ذات صلة بعلاقتنا بكم.

توافقون على تزويدنا بأي معلومات أو مستندات نطلبها وتتنازلون، بالقدر الذي يسمح به القانون، عن أي حقوق تتعلق بالسرية المعمول بها بموجب قوانين حماية البيانات أو السرية المصرفية أو القوانين المماثلة فيما يتعلق بجميع هذه المعلومات.

تقرّون وتضمنون أنكم قد حصلتم على جميع الموافقات اللازمة من مساهميك وشركائكم ومديريكم ومالككم المستفيدين للإفصاح عن معلوماتهم ومعالجتها من قبلنا.

7.4 تحديثات اعرف عميلك والضرائب (FATCA/CRS)

الحفاظ على تحديث معلوماتكم (اعرف عميلك): نحن ملزمون قانوناً بمعرفة هوية عملائنا، والتحقق من هويتكم جزء من التزاماتنا الأوسع لمنع الجريمة المالية (يرجى الرجوع إلى القسم 9 - العقوبات والامتثال التنظيمي). ويجب عليكم تزويدنا بمستندات إثبات الهوية والمستندات الداعمة التي نطلبها، سواء عند فتح حسابكم أو كلما طلبنا تحديثاً. ويجب عليكم إخطارنا فوراً إذا تغير أي من هذه المعلومات.

يجوز لنا أن نطلب منكم دورياً إعادة تأكيد بياناتكم حتى لو لم يتغير شيء. وإذا لم تقدّموا إثبات هوية محدّثاً ونموذج فاتكا/المعيار المشترك للإبلاغ (FATCA/CRS) محدّثاً وأي مستندات داعمة عند الطلب، فبعد فترة إشعار مدتها تسعون (90) يوماً تقويمياً، أو المدة التي يحددها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، يجوز لنا حظر بطاقات الخصم والائتمان الخاصة بكم مؤقتاً لجميع المعاملات؛ ولن نفرض عليكم رسوماً مقابل ذلك الحظر المؤقت. وإذا استمر عدم

temporary block. If you still do not respond, we may restrict or close your account in line with our regulatory obligations and Section 9 (Sanctions and Regulatory Compliance), giving you written notice where required. Where the matter relates to financial crime, we may act without prior notice, as described in that Section.

Tax: You are solely responsible for your own tax affairs. To meet our obligations under UAE and international tax rules (including FATCA and CRS), you agree to give us any information, documents, or self-certifications we request about your tax status. Where the law requires, we may report account information to, or withhold and pay amounts to, a UAE or foreign tax authority, and you agree to hold us harmless for amounts withheld or reported in line with those obligations. We do not provide tax advice; we encourage you to seek independent advice.

7.5 Monitoring and Recording

Subject to applicable law, we may monitor and record your calls, emails, text messages, and other communications relating to your dealings with us. We do this for regulatory compliance, crime prevention, quality control, staff training, and where required by law or our policies.

7.6 Errors, Unauthorized Transactions and Account Corrections

Reversing erroneous or fraudulent credits: Where an amount has been credited to your account in error, or as a result of a system malfunction or fraud, we may debit your account to reverse or recover that amount, including where doing so results in an overdraft. We will act in accordance with this clause and with applicable laws and the CBUAE Consumer Protection and Market Conduct frameworks, and we will notify you in writing of any such adjustment.

Amounts you owe or transactions you initiated fraudulently: Where you owe us an amount, for example because you provided inaccurate information, or because you engaged in a fraudulent transaction, we may debit your account to recover that amount,

استجابتكم، فيجوز لنا تقييد حسابكم أو إغلاقه بما يتوافق مع التزاماتنا التنظيمية وأحكام القسم 9 (العقوبات والامتثال التنظيمي)، مع توجيه إخطار كتابي إليكم متى كان ذلك مطلوباً. وإذا تعلق الأمر بجريمة مالية، فيجوز لنا اتخاذ الإجراء دون إخطار مسبق، وذلك على النحو المبين في ذلك القسم.

الضرائب: أنتم وحدكم مسؤولون عن شؤونكم الضريبية. وللوفاء بالتزاماتنا بموجب القواعد الضريبية في دولة الإمارات والقواعد الدولية (بما في ذلك FATCA و CRS)، توافقون على تزويدنا بأي معلومات أو مستندات أو إقرارات ذاتية نطلبها بشأن وضعكم الضريبي. حيثما يقتضي القانون، قد نبلغ عن معلومات الحساب إلى سلطة ضريبية إماراتية أو أجنبية أو نحجز ونسدد مبالغ إليها، وتوافقون على إبراء ذمتنا من المبالغ المحجوزة أو المبلغ عنها بما يتماشى مع تلك الالتزامات. ولا نقدّم مشورة ضريبية؛ ونشجعكم على الحصول على مشورة مستقلة.

7.5 المراقبة والتسجيل

هناً بالقانون المعمول به، يجوز لنا مراقبة وتسجيل مكالماتكم ورسائل بريدكم الإلكتروني ورسائلكم النصية وغيرها من المراسلات المتعلقة بتعاملاتكم معنا. ونقوم بذلك لأغراض الامتثال التنظيمي ومنع الجريمة ومراقبة الجودة وتدريب الموظفين وحيثما يقتضي القانون أو سياساتنا ذلك.

7.6 الأخطاء والمعاملات غير المفوّضة وتصحيحات الحساب

عكس القيد الخاطئة أو الاحتمالية: إذا قُيّد مبلغ في حسابكم عن طريق الخطأ، أو نتيجة خلل في النظام أو احتيال، فيجوز لنا خصم ذلك المبلغ من حسابكم لعكس هذا القيد أو استرداد المبلغ، بما في ذلك إذا أدى ذلك إلى سحب على المكشوف. وسنتصرف وفقاً لأحكام هذا البند والقوانين المعمول بها، وأطر حماية المستهلك وسلوك السوق الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وسنخطركم كتابةً بأي تعديل من هذا القبيل.

المبالغ المستحقة عليكم أو المعاملات الاحتمالية التي أجريتموها: إذا كان عليكم مبلغ مستحق لنا، على سبيل المثال بسبب تقديمكم معلومات غير دقيقة أو إجرائكم معاملة احتمالية، فيجوز لنا خصم ذلك المبلغ من حسابكم لاسترداده، بما في ذلك إذا أدى ذلك إلى سحب على

including where doing so results in an overdraft. Any applicable fee will be set out in our Schedule of Charges, and we will inform you in writing of any restriction or action taken on your account.

Bank-initiated errors or system malfunctions: If a discrepancy arises from our system malfunction, processing error, or any other mistake on our part, we will correct it promptly and at no cost to you. We will not apply any debit, fee, or charge to your account for correcting our own mistake, and if our error has caused a deduction, charge, or overdraft on your account, we will reverse it and refund any amount due to you immediately. We will notify you in writing within ten (10) business days of identifying the error, setting out the corrective steps and any refund. We will not benefit from any amount arising from our error.

Unauthorized transactions and third-party fraud: If you become aware of an unauthorized transaction, or of loss, theft, fraud, or misuse affecting your account, you should report it to us as soon as possible through our 24/7 reporting channels. Where a transaction on your account was not authorized by you, we will not hold you liable and will reimburse the amount after completing our investigation, or within thirty (30) calendar days of the matter first being reported or identified, whichever is sooner, unless there is evidence that you acted fraudulently or with gross negligence. Where liability is in dispute, the matter will be referred to our complaint resolution mechanism.

Account and identification numbers: Customer identification numbers and account numbers we assign remain our property and may be changed where necessary. We will notify you promptly of any change to your account or identification numbers.

المكتشف. وتحتسب أي رسوم سارية وفقاً لجدول الرسوم الخاص بنا، وسنبذلكم كتابةً بأي قيد أو إجراء يتخذ على حسابكم.

الأخطاء التي تبدأ من البنك أو أعطال النظام: إذا نشأ اختلاف عن خلل في نظامنا أو خطأ في المعالجة أو أي خطأ آخر من جانبنا، فسنصححه فوراً ودون أي تكلفة عليكم. ولن نطبق أي خصم أو رسم أو أتعاب على حسابكم مقابل تصحيح خطئنا، وإذا تسبب خطؤنا في خصم أو رسم أو سحب على المكتشف على حسابكم، فسنعكسه ونرد أي مبلغ مستحق لكم فوراً. وسنخطركم كتابةً خلال عشرة (10) أيام عمل من اكتشاف الخطأ، مبينين الخطوات التصحيحية وأي رد للمبالغ. ولن نستفيد من أي مبلغ ينشأ عن خطئنا.

المعاملات غير المفوضة واحتيال الأطراف الثالثة: إذا علمتم بمعاملة غير مفوضة، أو بفقدان أو سرقة أو احتيال أو إساءة استخدام تؤثر في حسابكم، فينبغي لكم إبلاغنا في أقرب وقت ممكن من خلال قنوات الإبلاغ المتاحة لدينا على مدار الساعة. حيثما لم تكن معاملة على حسابكم مفوضة من قبلكم، فلن تتحملوا أي مسؤولية وسنرد المبلغ بعد إتمام تحقيقنا، أو خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من الإبلاغ عن المسألة أو اكتشافها لأول مرة، أيهما أقرب، ما لم يوجد دليل على أنكم تصرفتم باحتيال أو بإهمال جسيم. حيثما تكون المسؤولية محل نزاع، تُحال المسألة إلى آلية حل الشكاوى الخاصة بنا.

أرقام الحساب وإثبات الهوية: تظل أرقام تعريف العملاء وأرقام الحسابات التي نخصصها ملكاً لنا وقد تُغيّر عند الضرورة. وسنخطركم فوراً بأي تغيير في أرقام حسابكم أو تعريفكم.

8. GENERAL PROVISIONS

8. أحكام عامة

8.1 Our Rights

8.1 حقوقنا

In addition to other rights under these General Terms, we may, at our sole discretion, freeze, suspend, block, or restrict your account or any transaction at any

بالإضافة إلى الحقوق الأخرى بموجب هذه الشروط العامة، يجوز لنا، وفقاً لتقديرنا، تجميد حسابكم أو أي معاملة أو تعليقها أو حظرها أو تقييدها في أي وقت إذا:

time if:

- you have breached these General Terms or any Product Specific Terms;
- your account has a debit balance;
- we receive evidence of the death, legal incapacity, or dissolution of an account holder;
- we receive a court or regulatory order over your account;
- we believe funds in your account have been obtained unlawfully or are being used for suspicious transactions;
- We reasonably determined or believe that you have relocated outside the UAE or left the UAE;
- we have been unable to contact you at your registered address;
- salary transfers cease or we believe you are likely to lose your primary income source;
- you fail to comply with our requests;
- we are required to do so under applicable law or our policies;
- we have other valid reasons to consider it necessary.

Where possible and as required by applicable law, we will notify you if we take any such action. We are not responsible for any loss arising from an account being suspended, frozen, or blocked.

8.2 Freeze / Block Safeguards

Where we freeze, block, or place a hold on your account, we will give you written notice promptly afterwards and, where the action is an account block, within twenty-four (24) hours, unless the matter relates to financial crime or the law prevents us. We will tell you what has happened, what you may need to do, and how to contact us, unless we have reasonable grounds to believe the matter relates to financial crime, or notice is otherwise prohibited by law.

While your account is restricted, you can still receive deposits. We will not apply any fee that would put your account into overdraft while it is blocked; any such fees may be collected once the restriction is lifted. We will

- أخلتكم بهذه الشروط العامة أو أي شروط خاصة بالمنتج;
 - كان حسابكم ذا رصيد مدين;
 - تلقينا دليلاً على وفاة صاحب حساب أو فقدانه الأهلية القانونية أو حلّه;
 - تلقينا أمراً قضائياً أو تنظيمياً بشأن حسابكم;
 - تكون لدينا أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بأن أموالاً في حسابكم قد تم الحصول عليها بصورة غير مشروعة أو تُستخدم لمعاملات مشبوهة;
 - تكون لدينا أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بأنكم قد انتقلتم للإقامة خارج دولة الإمارات أو غادرتموها;
 - تعذر علينا الاتصال بكم على عنوانكم المسجل;
 - توقفت تحويلات الراتب أو اعتقدنا أنكم يُرجَّح أن تفقدوا مصدر دخلكم الأساسي;
 - لم تمثلوا لطلباتنا;
 - كنا مُلزمين بذلك بموجب القانون المعمول به أو سياساتنا;
 - كانت لدينا أسباب وجيهة أخرى لاعتباره ضرورياً.
- حيثما أمكن وحسبما يقتضيه القانون المعمول به، سنخطركم إذا اتخذنا أي إجراء من هذا القبيل. ولا نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة تنشأ عن تعليق حساب أو تجميده أو حظره.

8.2 ضمانات الحجز / الحظر

حيثما نقوم بتجميد حسابكم أو حظره أو وضع حجز عليه، سنوجه إليكم إخطاراً كتابياً فور ذلك، وحيثما يكون الإجراء حظراً للحساب، خلال أربع وعشرين (24) ساعة، ما لم تكن المسألة تتعلق بجريمة مالية أو كان القانون يمنعنا من توجيه هذا الإخطار. وسنخبركم بما حدث وبما قد يلزمكم فعله وبكيفية الاتصال بنا، ما لم تتوافر لدينا أسباب معقولة للاعتقاد بأن المسألة تتعلق بجريمة مالية، أو يكون الإشعار محظوراً بموجب القانون لأسباب أخرى.

بينما يكون حسابكم مقيداً، يظل بإمكانكم استلام الإيداعات. ولن نطبّق أي رسم من شأنه أن يجعل حسابكم مكشوفاً أثناء حظره؛ ويجوز تحصيل أي رسوم من هذا القبيل بمجرد

not block an amount greater than what you owe us at the time, and we will not block funds being used for mortgage repayments.

8.3 Death, Incapacity, and Insolvency

Our relationship with you will continue in the event of your death, legal incapacity, insolvency, or bankruptcy, subject to applicable law. We may continue to act on existing mandates until we receive written notice of such an event.

Upon receiving such notice, we must act in accordance with applicable law and may: (a) cease provision of services; and/or (b) block or freeze your account until we receive an order from a competent court or authority.

During any freeze, we may accept deposits into your account but no withdrawals may be made except in accordance with applicable law or a court order.

8.4 Records

We maintain records of your dealings with us in electronic and paper form. Our records (however retained), including communications, statements, and transactions, will be admissible as evidence of your dealings with us and will be relied on by us, in the absence of manifest error. This does not affect your right to query a transaction or raise a complaint or dispute under these General Terms.

Any certificate issued or decision made by us about an amount payable under these General Terms or any Product Specific Terms is conclusive and binding on you.

We recommend that you also keep records of your dealings with us.

8.5 Security for Your Liabilities

All securities, bonds, shares, shipping documents, banknotes, gold, or other property of any nature held by us in your name, or which come into our possession, will be held as security against all amounts you owe us.

رفع القيد. ولن نحظر مبلغاً أكبر مما هو مستحق منكم لنا في حينه. ولن نحظر أموالاً تُستخدم لسداد أقساط الرهن العقاري.

8.3 الوفاة وفقدان الأهلية والإعسار

تستمر علاقتنا معكم حتى بعد حدوث الوفاة أو فقدان الأهلية أو في حالة الإعسار أو الإفلاس، وذلك وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها. ويجوز لنا الاستمرار في التصرف بناءً على التفويضات القائمة إلى أن نتلقى إخطاراً كتابياً بحدوث من هذا القبيل.

عند تلقي هذا الإشعار، يجب علينا التصرف وفقاً للقانون المعمول به، ويجوز لنا: (أ) وقف تقديم الخدمات؛ و/أو (ب) حظر حسابكم أو تجميده إلى أن نتلقى أمراً من محكمة أو سلطة مختصة.

خلال أي تجميد، يجوز لنا قبول الإيداعات في حسابكم لكن لا يجوز إجراء أي سحبات إلا وفقاً للقانون المعمول به أو أمر من المحكمة.

8.4 السجلات

نحتفظ بسجلات تعاملاتكم معنا في صورة إلكترونية وورقية، وسجلاتنا (أي كانت طريقة الاحتفاظ بها)، بما في ذلك المراسلات والكشوف والمعاملات، تكون مقبولة كدليل على تعاملاتكم معنا وسنعتد عليها، في غياب خطأ ظاهر. ولا يؤثر ذلك في حقكم في الاستفسار عن معاملة أو تقديم شكوى أو نزاع بموجب هذه الشروط العامة.

أي شهادة تُصدرها أو أي قرار نتخذه بشأن مبلغ مستحق الدفع بموجب هذه الشروط العامة أو أي شروط خاصة بالمنتج يكون قاطعاً ومُلزماً لكم.

نوصيكم بأن تحتفظوا أيضاً بسجلات تعاملاتكم معنا.

8.5 ضمان التزاماتكم

جميع الأوراق المالية والسندات والأسهم ومستندات الشحن والأوراق النقدية والذهب أو أي ممتلكات أخرى من أي نوع نحتفظ بها باسمكم، أو تؤول إلى حوزتنا، سيُحتفظ بها كضمان مقابل جميع المبالغ المستحقة منكم لنا.

You also pledge to us all funds, investments, securities, and other assets held or reflected in your accounts from time to time ("Pledged Assets") as security for amounts you owe us. You agree to take any action we request to perfect this security interest. Where an amount is due and payable, we may block a Pledged Asset and debit your account to recover it without needing a court order. When we do so, we will act reasonably and in good faith, recover only up to the amount you owe us at the time, and notify you promptly afterwards unless the law prevents us. We will not block or debit protected funds, including funds we are legally required to preserve for a particular purpose, funds we hold on behalf of another person, end-of-service benefits to the extent they are being used for your mortgage repayment, or any funds where applicable law, regulation, or a court order prevents it.

You authorize us to register this security interest in the Emirates Integrated Registries Company, at your cost.

You may not assign, mortgage, pledge, or create any other security interest over your accounts, Pledged Assets, or any rights under these General Terms in favor of a third party without our prior written approval.

8.6 Set-Off

If you owe us any amount that is due and payable, we may use (set off) any credit balance in your accounts, or other assets of yours in our or the Reem Bank group's custody or control, to settle that amount, whether the obligation is actual or contingent, primary or secondary, joint or several, and regardless of the account or currency.

Where you have instructed or authorized us to collect, debit or settle amounts payable in connection with a product or service provided by a third party (including any strategic partner, affiliate, insurer, finance provider or payment service provider), we may debit your account for such amounts in accordance with your mandate, the applicable product terms or any applicable law. Such debits are separate from, and in addition to, our right of set-off under these General Terms.

كما ترهنون لنا جميع الأموال والاستثمارات والأوراق المالية والأصول الأخرى المحتفظ بها أو المنعكسة في حساباتكم من وقت لآخر ("الأصول المرهونة") كضمان للمبالغ المستحقة منكم لنا. وتوافقون على اتخاذ أي إجراء نطلبه لإتمام حق الضمان هذا. حيثما يكون مبلغ مستحقاً وواجب السداد، يجوز لنا حظر أصل مرهون والخصم من حسابكم لاسترداده دون الحاجة إلى أمر من المحكمة. وعندما نفعل ذلك، سنتصرف بشكل معقول وبحسن نية. ولن نسترد إلا ما يصل إلى المبلغ المستحق منكم لنا في حينه. وسنخاطركم فور ذلك ما لم يمنعنا القانون. ولن نحظر أو نخصم أموالاً محمية، بما في ذلك الأموال التي يلزمنا قانوناً الحفاظ عليها لغرض معين، أو الأموال التي نحتفظ بها نيابةً عن شخص آخر، أو مستحقات نهاية الخدمة بالقدر الذي تُستخدم فيه لسداد رهنكم العقاري، أو أي أموال يمنع فيها القانون أو النظام أو أمر المحكمة ذلك.

تفوضوننا لتسجيل حق الضمان هذا لدى شركة الإمارات للسجلات المتكاملة، على نفقتكم.

لا يجوز لكم التنازل عن حساباتكم أو الأصول المرهونة أو أي حقوق بموجب هذه الشروط العامة أو رهنها أو إنشاء أي حق ضمان آخر عليها لصالح طرف ثالث دون موافقتنا الكتابية المسبقة.

8.6 المقاصة

إذا كان عليكم أي مبلغ مستحق وواجب السداد لنا، فيجوز لنا استخدام (إجراء المقاصة على) أي رصيد دائن في حساباتكم، أو أصول أخرى لكم في عهدتنا أو عهدة مجموعة بنك ريم أو تحت سيطرتها، لتسوية ذلك المبلغ، سواء أكان الالتزام فعلياً أم احتمالياً، أصلياً أم تبعياً، تكافلياً أم تضامنياً، وبصرف النظر عن الحساب أو العملة.

حيثما أوعزتم إلينا أو فوّضتمونا بتحصيل أو خصم أو تسوية مبالغ مستحقة تتعلق بمنتج أو خدمة يقدمها طرف ثالث (بما في ذلك أي شريك استراتيجي أو شركة تابعة أو شركة تأمين أو مزود تمويل أو مزود خدمة دفع)، يجوز لنا خصم تلك المبالغ من حسابكم وفقاً لتفويضكم أو الشروط الخاصة بالمنتج المعمول بها أو أي قانون معمول به. وتكون عمليات الخصم هذه منفصلة عن حقنا في المقاصة بموجب هذه الشروط العامة وإضافةً إليه.

Before exercising our right of set-off, we will act reasonably and in good faith, take your circumstances into account, and apply set-off only to the extent needed to settle the amount you owe. Although we may not give you advance notice, we will tell you promptly after we exercise set-off, unless the law prevents us. We will not exercise set-off where we are legally required to preserve funds for a particular purpose, where we hold funds on behalf of another person, or where applicable law, regulation, or a court order prevents it.

Where we set off against a term deposit, you authorize us to withdraw those funds before the maturity date. You may incur an early-withdrawal penalty as a result, charged at the rate disclosed in the relevant Key Facts Statement, Product Specific Terms, or Schedule of Charges.

We will not exercise set-off against funds that are protected, including: funds we are legally required to preserve for a particular purpose; funds we hold on behalf of another person; end-of-service benefits to the extent they are being used for your mortgage repayment; or any funds where applicable law, regulation, or a court order prevents set-off.

8.7 Indemnity

You agree to indemnify us against all losses, damages, liabilities, costs, and expenses (including legal fees) arising in connection with: (a) your use of our services; (b) us acting on your instructions; (c) actions of your Authorized Users that breach these General Terms or applicable laws; or (d) any account or transaction being frozen, blocked, or suspended.

8.8 Limitation of Liability

We are not responsible for any loss arising from:

- events outside our control, including acts of God, war, riots, terrorism, fire, pandemics, natural disasters, strikes, court orders, changes in law, equipment or software failure, or network or communication breakdown;

قبل ممارسة حقنا في المقاصة، سنتصرف بشكل معقول وبحسن نية، ونأخذ ظروفكم في الاعتبار، ونطبق المقاصة فقط بالقدر اللازم لتسوية المبلغ المستحق عليكم. وعلى الرغم من أننا قد لا نوجه إليكم إشعاراً مسبقاً، فسنخطركم فور ممارسة حق المقاصة، ما لم يمنعنا القانون. ولن نمارس المقاصة حيثما يلزمنا قانوناً الحفاظ على أموال لغرض معين، أو حيثما نحفظ بأموال نيابةً عن شخص آخر، أو حيثما يمنع ذلك القانون أو النظام أو أمر المحكمة.

حيثما نجري مقاصة على وديعة لأجل، فإنكم تفوضوننا بسحب تلك الأموال قبل تاريخ الاستحقاق. وقد تتكبدون غرامة سحب مبكر نتيجة لذلك، تُفرض بالسعر المُفصّل عنه في ملخص الحقائق الأساسية أو الشروط الخاصة بالمنتج أو جدول الرسوم ذي الصلة.

لن نمارس المقاصة على أموال محمية، بما في ذلك: الأموال التي يلزمنا قانوناً الحفاظ عليها لغرض معين؛ أو الأموال التي نحفظ بها نيابةً عن شخص آخر؛ أو مستحقات نهاية الخدمة بالقدر الذي تُستخدم فيه لسداد رهنكم العقاري؛ أو أي أموال يمنع فيها القانون أو النظام أو أمر المحكمة المقاصة.

8.7 التعويض

توافقون على تعويضنا عن جميع الخسائر والأضرار والمسؤوليات والتكاليف والنفقات (بما في ذلك الأتعاب القانونية) الناشئة فيما يتعلق بما يلي: (أ) استخدامكم لخدماتنا؛ (ب) تصرفنا بناءً على تعليماتكم؛ (ج) تصرفات مستخدميكم المفوضين التي تخل بهذه الشروط العامة أو القوانين المعمول بها؛ أو (د) تجميد أي حساب أو معاملة أو حظره أو تعليقه.

8.8 حدود المسؤولية

لا نتحمل أي مسؤولية عن أي خسارة تنشأ عن:

- أحداث خارجة عن إرادتنا، بما في ذلك القضاء والقدر والحرب وأعمال الشغب والإرهاب والحرائق والأوبئة والكوارث الطبيعية والإضرابات وأوامر المحاكم والتغييرات في القانون وأعطال المعدات أو البرمجيات أو انقطاع الشبكة أو الاتصالات؛

- the termination, suspension, or disruption of a service or third-party platform;
- your misuse of our services or failure to implement adequate security measures; or
- your use of our services generally.

We expressly exclude liability for losses caused: (a) while we are acting in good faith in compliance with these General Terms and applicable law; or (b) due to your breach of these General Terms or any Product Specific Terms.

We will only be liable to you for direct losses that a competent court finally determines were caused by our fraud, gross negligence, or willful misconduct. We are not liable for indirect or consequential losses under any circumstances.

8.9 Service Continuity & Interruption Remedies

If a service interruption lasts more than four (4) consecutive hours, we will notify affected customers by SMS, email, or a notice on our website, with updates and, where possible, alternative ways to access your account.

If a disruption continues for more than five (5) consecutive business days, we will provide reasonable remedies, such as fee waivers, subject to applicable law.

For a force majeure event causing an interruption of more than seven (7) consecutive business days, we will continue to keep you informed and take reasonable steps to reduce inconvenience. We are not liable for losses caused by force majeure, but we remain committed to assisting you during such events.

8.10 Intellectual Property

All information, publications, marketing materials, software, and other materials relating to any account or service are our property. You may not reproduce, adapt, reverse engineer, distribute, or otherwise exploit any such materials without our prior written permission.

• إنهاء خدمة أو منصة طرف ثالث أو تعليقها أو تعطلها;

• إساءة استخدامكم لخدماتنا أو عدم تطبيقكم تدابير أمنية كافية; أو

• استخدامكم لخدماتنا بوجه عام.

نستبعد صراحةً المسؤولية عن الخسائر الناجمة: (أ) أثناء تصرفنا بحسن نية امتثالاً لهذه الشروط العامة والقانون المعمول به; أو (ب) بسبب إخلالكم بهذه الشروط العامة أو أي شروط خاصة بالمنتج.

لن نكون مسؤولين تجاهكم إلا عن الخسائر المباشرة التي تقرّر محكمة مختصة بشكل نهائي أنها نتجت عن احتيالنا أو إهمالنا الجسيم أو سوء سلوكنا المتعمّد. ولا نتحمل أي مسؤولية عن الخسائر غير المباشرة أو التبعية تحت أي ظرف.

8.9 استمرارية الخدمة ووسائل الانتصاف عند الانقطاع

إذا استمر انقطاع خدمة لأكثر من أربع (4) ساعات متتالية، فسنوجّه إخطاراً إلى العملاء المتأثرين عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو إشعار على موقعنا الإلكتروني، مع تحديثات، وحيثما أمكن، طرق بديلة للوصول إلى حسابكم.

إذا استمر تعطل لأكثر من خمسة (5) أيام عمل متتالية، فسنوفّر سبل انتصاف معقولة، مثل الإعفاء من الرسوم، رهناً بالقانون المعمول به.

بالنسبة لحدث قوة قاهرة يتسبب في انقطاع لأكثر من سبعة (7) أيام عمل متتالية، سنستمر في إبقائكم على اطلاع ونتخذ خطوات معقولة للحد من الإزعاج. ولسنا مسؤولين عن الخسائر الناجمة عن القوة القاهرة، لكننا نظل ملتزمين بمساعدتكم خلال هذه الأحداث.

8.10 الملكية الفكرية

جميع المعلومات والمنشورات والمواد التسويقية والبرمجيات وغيرها من المواد المتعلقة بأي حساب أو خدمة هي ملك لنا. ولا يجوز لكم استنساخ أي من هذه المواد أو تكيفها أو إجراء هندسة عكسية لها أو توزيعها أو استغلالها بأي صورة أخرى دون إذن كتابي مسبق منا.

8.11 Conflicts of Interest

Our provision of services is not exclusive. We may, without further notice, provide services to you in which we have a direct or indirect interest, or in circumstances where we have a relationship with another party that may create a conflict with a duty we owe to you. To the extent permitted by applicable law, we are entitled to retain any profit, commission, fee, or other benefit arising from such arrangements.

8.12 Taxes

All tax matters are your sole responsibility. Unless expressly stated otherwise, all amounts payable by you are exclusive of applicable taxes (including VAT or any equivalent tax). We are authorized to debit your account for any taxes required to be charged or withheld by us.

We may be required by law to report information about you and your accounts to applicable tax authorities. This may include reporting to tax authorities in other countries where you may be subject to tax.

8.13 Severance

If any provision of these General Terms is found to be invalid, illegal, or unenforceable, this will not affect the remaining provisions, which will continue in full force and effect.

8.14 No Waiver

Our failure or delay in exercising any right under these General Terms does not constitute a waiver. Any waiver is only effective if given in writing and to the extent expressly stated.

8.15 Assignment

We may transfer any of our rights or obligations (in whole or in part) to any third party at any time without your consent. You agree to sign any documents we require to give effect to any such transfer.

8.11 تضارب المصالح

تقديمنا للخدمات ليس حصرياً. ويجوز لنا، دون إشعار إضافي، تقديم خدمات لكم تكون لنا فيها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة، أو في ظروف تكون لنا فيها علاقة مع طرف آخر قد تنشئ تعارضاً مع واجب ندين به لكم. وبالقدر الذي يسمح به القانون المعمول به، يحق لنا الاحتفاظ بأي ربح أو عمولة أو رسم أو منفعة أخرى تنشأ عن هذه الترتيبات.

8.12 الضرائب

جميع المسائل الضريبية هي مسؤوليتكم وحدكم. وما لم يُنص صراحةً على خلاف ذلك، فإن جميع المبالغ المستحقة الدفع منكم لا تشمل الضرائب المعمول بها (بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة أو أي ضريبة معادلة). ونحن مفوضون بالخصم من حسابكم مقابل أي ضرائب يلزم فرضها أو حجزها من قبلنا.

قد يلزمنا القانون بالإبلاغ عن معلومات تتعلق بكم وبحساباتكم إلى السلطات الضريبية المعمول بها. وقد يشمل ذلك الإبلاغ إلى السلطات الضريبية في بلدان أخرى قد تخضعون فيها للضريبة.

8.13 استقلالية الأحكام

إذا تبين أن أي بند من هذه الشروط العامة باطل أو غير قانوني أو غير قابل للنفاذ، فلن يؤثر ذلك في الأحكام المتبقية، التي ستظل سارية ونافذة بالكامل.

8.14 عدم التنازل

لا يُشكل إخفاقنا أو تأخرنا في ممارسة أي حق بموجب هذه الشروط العامة تنازلاً عنه. ولا يكون أي تنازل نافذاً إلا إذا قُدم كتابةً وبالقدر المنصوص عليه صراحةً.

8.15 إحالة/ نقل

يجوز لنا نقل أي من حقوقنا أو التزاماتنا (كلياً أو جزئياً) إلى أي طرف ثالث في أي وقت دون موافقتكم. وتوافقون على توقيع أي مستندات نطلبها لإنفاذ أي نقل من هذا القبيل.

You may not transfer any of your rights or obligations under these General Terms or any Product Specific Terms without our prior written consent.

8.16 Termination

We may close, suspend, or discontinue any service. Where we decide to close your account, we will give you at least sixty (60) calendar days' prior written notice and the reasons for doing so, except where we have reasonable grounds to believe there is a financial-crime or fraud risk, or where the law requires otherwise, in which case we may act immediately without prior notice or reasons.

For other services, we will give you reasonable notice, except for Third Party Services or where a shorter period is permitted by law or is necessary to address a security or fraud risk. The detailed account-closure process is set out in the Account Closure section. If you do not agree with a closure or termination, you may raise a complaint with us.

You may close your account or terminate a service at any time by contacting us, as set out in the Account Closure section, provided you have repaid any amounts due to us. We do not require a minimum notice period for you to close your account.

On account closure: (i) all payments into and out of the account must be cancelled; (ii) unused cheques must be returned; and (iii) any Debit Card relating to the account must be destroyed.

Closure or termination does not affect any rights or obligations that accrued before the date of closure or termination. The provisions relating to liability, indemnities, security, set-off, data, and taxes survive termination.

لا يجوز لكم نقل أي من حقوقكم أو التزاماتكم بموجب هذه الشروط العامة أو أي شروط خاصة بالمنتج دون موافقتنا الكتابية المسبقة.

8.16 الإنهاء

يجوز لنا إغلاق أي خدمة أو تعليقها أو إيقافها. حيثما نقرر إغلاق حسابكم، سنوجه إليكم إخطاراً كتابياً مسبقاً قبل ستين (60) يوماً تقويمياً على الأقل مع أسباب ذلك، باستثناء الحالات التي تتوافر لدينا فيها أسباب معقولة للاعتقاد بوجود خطر جريمة مالية أو احتيال، أو حيثما يقتضي القانون خلاف ذلك، وفي هذه الحالة يجوز لنا التصرف فوراً دون إشعار مسبق أو أسباب.

بالنسبة للخدمات الأخرى، سنوجه إليكم إخطاراً معقولاً، باستثناء خدمات الأطراف الثالثة أو حيثما تكون مدة أقصر مسموحاً بها بموجب القانون أو ضرورة لمعالجة خطر أمني أو احتيالي. وعملية إغلاق الحساب التفصيلية مبينة في قسم إغلاق الحساب. وإذا لم توافقوا على إغلاق أو إنهاء، فيجوز لكم تقديم شكوى إلينا.

يجوز لكم إغلاق حسابكم أو إنهاء أي خدمة في أي وقت من خلال التواصل معنا، وذلك وفقاً لما هو مبين في قسم إغلاق الحساب، شريطة أن تكونوا قد سددتم جميع المبالغ المستحقة لنا. ولا نشترط حداً أدنى لمدة الإشعار قبل إغلاق حسابكم.

عند إغلاق الحساب: (i) يجب إلغاء جميع المدفوعات الواردة إلى الحساب والصادرة منه: (ii) يجب إعادة الشيكات غير المستخدمة: و (iii) يجب إتلاف أي بطاقة خصم تتعلق بالحساب.

لا يؤثر الإغلاق أو الإنهاء في أي حقوق أو التزامات استحققت قبل تاريخ الإغلاق أو الإنهاء. وتظل الأحكام المتعلقة بالمسؤولية والتعويضات والضمان والمقاصة والبيانات والضرائب سارية بعد الإنهاء.

8.17 Complaints

If you are unhappy with any of our products or services, you may submit a complaint to us through your mobile application or our website, by email to complaints@reembank.ae, by telephone on the numbers in clause 1.2. There is no charge for making a complaint.

We will acknowledge your complaint in writing within two (2) business days, give you a unique reference number, and explain how our complaints process works. We will keep you informed while we investigate and will send you a final written response, with detailed reasons for our decision, within thirty (30) business days of receiving your complaint, or such other period as the UAE regulations may prescribe. If we need more time because of the complexity of the matter, we will tell you in writing and give you a revised timeline.

We are responsible for accepting and investigating complaints about the activities of our agents and about any product or service we sold, marketed, advertised, or distributed. If you are not satisfied with our final response, or if we do not resolve your complaint within the stated time, you may escalate it to Sanadak, the UAE Ombudsman Unit for banking and insurance (www.sanadak.gov.ae or 800 SANADAK (7262325)). We will tell you how to do this.

8.17 الشكاوى

إذا لم تكونوا راضين عن أي من منتجاتنا أو خدماتنا، فيجوز لكم تقديم شكوى إلينا من خلال تطبيق هاتفكم المتحرك أو موقعنا الإلكتروني، أو عبر البريد الإلكتروني إلى complaints@reembank.ae، أو هاتفياً على الأرقام الواردة في البند 1.2. ولا توجد رسوم لتقديم شكوى.

سنؤكد استلام شكاوكم كتابةً خلال يومي (2) عمل، ونمنحكم رقماً مرجعياً فريداً، ونوضح كيفية عمل عملية الشكاوى لدينا. وسنبقيكم على اطلاع أثناء تحقيقنا وسنرسل إليكم رداً كتابياً نهائياً، مع أسباب مفصلة لقرارنا، خلال ثلاثين (30) يوم عمل من استلام شكاوكم، أو أي مدة أخرى قد تحددها أنظمة دولة الإمارات. وإذا احتجنا إلى مزيد من الوقت بسبب تعقيد المسألة، فسنخبركم كتابةً ونزودكم بجدول زمني معدّل.

نحن مسؤولون عن قبول الشكاوى المتعلقة بأنشطة وكلاتنا وبأي منتج أو خدمة قمنا ببيعه أو تسويقه أو الإعلان عنه أو توزيعه، والتحقيق فيها. وإذا لم تكونوا راضين عن ردنا النهائي، أو إذا لم نحل شكاوكم خلال المدة المذكورة، فيجوز لكم تصعيدها إلى "سندك"، وحدة أمين المظالم الإماراتية للمصارف والتأمين (www.sanadak.gov.ae) أو 800 سندك (7262325). وسنخبركم بكيفية القيام بذلك.

9. SANCTIONS AND REGULATORY COMPLIANCE

We are subject to strict legal and regulatory requirements. We are not obliged to take any action that may, in our view, breach applicable law, any court or regulatory order, our duty of care, or any economic, financial, or trade sanction or embargo.

9. العقوبات والامتثال التنظيمي

نحن خاضعون لمتطلبات قانونية وتنظيمية صارمة. ولسنا ملزمين باتخاذ أي إجراء قد يخل، في رأينا، بالقانون المعمول به أو أي أمر قضائي أو تنظيمي أو واجب العناية الواقع علينا أو أي عقوبة أو حظر اقتصادي أو مالي أو تجاري.

We may choose not to provide, or may be unable to provide, any service or process any transaction if any person involved is subject to, or may attract, any sanctions or restrictions administered by the US Office of Foreign Assets Control (OFAC), the United Nations, the European Union, the Arab League, or any other authority with similar powers ("Restrictions").

To comply with applicable law, we may take any measures we consider necessary, including:

- closing, suspending, or freezing your account or blocking transactions;
- suspending or terminating your use of any service;
- investigating and intercepting payments into and out of accounts;
- investigating the source of or intended recipient of funds;
- reporting suspicious or illegal activities to competent authorities in the UAE or elsewhere.

You agree to comply with all applicable legal and regulatory requirements, including those relating to the prevention of bribery, corruption, fraud, money laundering, and terrorist financing, and the provision of services to persons or entities subject to sanctions.

We are not responsible for, and you agree to indemnify us against, any losses arising from: (a) our compliance with applicable law or tax authority agreements; (b) your breach or non-compliance with these General Terms or applicable laws; or (c) delays, suspensions, or unavailability of funds due to our regulatory obligations.

قد نقوم باختيار عدم تقديم، أو قد يتعذر علينا تقديم، أي خدمة أو معاملة أي معاملة إذا كان أي شخص معني خاضعاً، أو قد يصبح خاضعاً، لأي عقوبات أو قيود يديرها مكتب مراقبة الأصول الأجنبية الأمريكي (OFAC) أو الأمم المتحدة أو الاتحاد الأوروبي أو جامعة الدول العربية أو أي سلطة أخرى ذات صلاحيات مماثلة ("القيود").

امثالاً للقانون المعمول به، يجوز لنا اتخاذ أي تدابير نراها ضرورية، بما في ذلك:

- إغلاق حسابكم أو تعليقه أو تجميده أو حظر المعاملات؛
- تعليق أو إنهاء استخدامكم لأي خدمة؛
- التحقيق في المدفوعات الواردة إلى الحسابات والصادرة منها واعتراضها؛
- التحقيق في مصدر الأموال أو المثلّي المقصود لها؛
- الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة أو غير المشروعة إلى السلطات المختصة في دولة الإمارات أو غيرها.

توافقون على الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، بما في ذلك تلك المتعلقة بمنع الرشوة والفساد والاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتقديم الخدمات للأشخاص أو الكيانات الخاضعة للعقوبات.

لسنا مسؤولين عن، وتوافقون على تعويضنا عن، أي خسائر تنشأ عن: (أ) امتثالنا للقانون المعمول به أو اتفاقيات السلطات الضريبية؛ (ب) إخلالكم أو عدم امتثالكم لهذه الشروط العامة أو القوانين المعمول بها؛ أو (ج) التأخيرات أو التعليقات أو عدم توافر الأموال بسبب التزاماتنا التنظيمية.

10. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

These General Terms and any Product Specific Terms are governed by the laws of the United Arab Emirates.

We and you agree to the exclusive jurisdiction of the courts of Abu Dhabi, UAE to settle any dispute arising out of or in connection with these General Terms or any Product Specific Terms. Notwithstanding this,

10. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

تخضع هذه الشروط العامة وأي شروط خاصة بالمنتج لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.

نتفق نحن وأنتم على الاختصاص القضائي الحصري لمحاكم أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، لتسوية أي نزاع ينشأ عن هذه الشروط العامة أو أي شروط خاصة بالمنتج أو فيما

we may bring proceedings against you in any other jurisdiction (inside or outside the UAE) if we consider it appropriate.

You irrevocably waive all immunity (whether on grounds of sovereignty or otherwise) that you or any of your assets or revenues may have in any jurisdiction.

يتعلق بها. وعلى الرغم من ذلك، يجوز لنا إقامة دعاوى ضدكم في أي اختصاص قضائي آخر (داخل دولة الإمارات أو خارجها) إذا رأينا ذلك مناسباً.

تتنازلون على نحو لا رجعة فيه عن جميع الحصانات (سواء على أساس السيادة أو غير ذلك) التي قد تتمتعون بها أنتم أو أي من أصولكم أو إيراداتكم في أي اختصاص قضائي.

GLOSSARY

The following terms have the meanings given below when used in these General Terms:

Account: Any and all accounts held by us for you, however presented or branded.

Product Specific Terms: The specific terms, Key Facts Statements, offer letters, product schedules, or other documents applicable to a particular product or service, as provided to you separately.

Applicable Law: Any applicable UAE law or regulation, including laws and regulations issued by the Central Bank of the UAE, voluntary codes, court orders, agreements between us and any regulatory authority, or international treaties applicable in the UAE.

Authorized User: Any person you authorize to manage your relationship with us, operate accounts, or give instructions on your behalf.

Authentication Methods: The methods we use to verify your identity, including passwords, PINs, OTPs, smartcards, biometric identification, and cryptographic keys.

Balance Transfer: The transfer, in whole or in part, of an outstanding balance, liability or indebtedness from one financing facility, credit facility or financial institution to another, whether for the purpose of refinancing, debt consolidation or obtaining revised financing terms, subject to the Bank's applicable policies, approval criteria and regulatory requirements.

Bank: Reem Community Bank PSC, licensed and regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates (CBUAE), including its branches, business

قائمة المصطلحات

يكون للمصطلحات التالية المعاني المبينة أدناه عند استخدامها في هذه الشروط العامة:

الحساب: أي وجميع الحسابات التي نحفظ بها لكم، أيًا كانت طريقة عرضها أو تسميتها.

الشروط الخاصة بالمنتج: الشروط الخاصة أو ملخصات الحقائق الأساسية أو خطابات العرض أو جداول المنتجات أو غيرها من المستندات المنطبقة على منتج أو خدمة معينة، كما تُقدّم إليكم بشكل منفصل.

القانون المعمول به: أي قانون أو نظام معمول به في دولة الإمارات، بما في ذلك القوانين والأنظمة الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، والمدونات الطوعية، وأوامر المحاكم، والاتفاقيات بيننا وبين أي سلطة تنظيمية، أو المعاهدات الدولية المعمول بها في دولة الإمارات.

المستخدم المفوض: أي شخص تفوضونه لإدارة علاقتكم بنا أو تشغيل الحسابات أو إصدار التعليمات نيابةً عنكم.

طرق المصادقة: الطرق التي نستخدمها للتحقق من هويتكم، بما في ذلك كلمات المرور والأرقام السرية وكلمات المرور لمرة واحدة والبطاقات الذكية والتحقق البيومتري والمفاتيح التشفيرية.

تحويل الرصيد: تحويل رصيد قائم أو التزام أو مديونية، كلياً أو جزئياً، من تسهيل تمويلي أو ائتماني أو مؤسسة مالية إلى أخرى، سواء بغرض إعادة التمويل أو توحيد الديون أو الحصول على شروط تمويل مُعدّلة، رهنًا بسياسات البنك المعمول بها ومعايير الموافقة والمتطلبات التنظيمية.

البنك: بنك ريم المحلي ش.م.خ، المُرخّص والخاضع لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، بما في ذلك فروع ووحدات أعماله وموظفوه وممثلوه المفوضون

units, employees, authorized representatives, agents, service providers acting on its behalf (where applicable), successors and permitted assigns, unless the context requires otherwise.

Biometric Identification: The process of identifying or verifying the identity of an individual through the use of Biometric Data and Biometric Authentication technologies based on unique physical or behavioural characteristics, including fingerprints, facial recognition, iris recognition, voice recognition or other biometric identifiers.

Business Day: Any day on which banks in the UAE are generally open for business.

Central Bank: The Central Bank of the United Arab Emirates.

Credit Card: a physical or virtual Credit Card issued by the Bank to you which is used to enable Card Transactions.

Debit Card: An ATM or debit card (excluding credit cards) issued by us for payments linked to your account, whether virtual or physical.

General Terms: These General Terms and Conditions.

KFS / Key Facts Statement: A product-specific document setting out the key features, costs, risks, and terms of a product or service in a standardized format required by the Central Bank of the UAE.

Liabilities: All present and future indebtedness, liabilities, and obligations owed by you to us or any member of the Reem Bank group, both actual and contingent.

Notification Channels: Any channel we use to communicate with you, including SMS, email, push notifications via our mobile application, letters, notices, and website notices.

Pledged Assets: All funds, investments, securities, and other assets held or reflected in your accounts with us from time to time, pledged to us as security for your liabilities.

ووكلائه ومزودو الخدمات العاملون نيابةً عنه (حيثما ينطبق) وخلفاؤه والمتنازل إليهم المسموح بهم، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك.

تحديد الهوية البيومترية: عملية تحديد أو التحقق من هوية الفرد باستخدام البيانات البيومترية وتقنيات المصادقة البيومترية استناداً إلى خصائص جسدية أو سلوكية فريدة، بما في ذلك بصمات الأصابع أو التعرّف على الوجه أو التعرّف على قزحية العين أو التعرّف على الصوت أو غيرها من المُعرّفات البيومترية.

يوم العمل: أي يوم تكون فيه البنوك في دولة الإمارات مفتوحة للعمل بوجه عام.

المصرف المركزي: مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

بطاقة الائتمان: بطاقة ائتمان مادية أو رقمية يُصدرها البنك إليكم وتُستخدم لتمكين معاملات البطاقة.

بطاقة الخصم: بطاقة صراف آلي أو بطاقة خصم (باستثناء بطاقات الائتمان) صادرة عنا للمدفوعات المرتبطة بحسابكم، سواء كانت افتراضية أو مادية.

الشروط العامة: هذه الشروط والأحكام العامة.

ملخص الحقائق الأساسية / KFS: مستند خاص بالمنتج يبيّن الخصائص الرئيسية والتكاليف والمخاطر وشروط منتج أو خدمة بصيغة موحّدة يشترطها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

الالتزامات: جميع المديونيات والالتزامات والمسؤوليات الحالية والمستقبلية المستحقة عليكم لنا أو لأي عضو في مجموعة بنك ريم، سواء كانت فعلية أو احتمالية.

قنوات الإشعار: أي قناة نستخدمها للتواصل معكم، بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني والإشعارات الفورية عبر تطبيق هاتفنا المتحرك والخطابات وإشعارات الموقع الإلكتروني.

الأصول المرهونة: جميع الأموال والاستثمارات والأوراق المالية والأصول الأخرى المحتفظ بها أو المنعكسة في حساباتكم لدينا من وقت لآخر، المرهونة لنا كضمان لالتزاماتكم.

Privacy Policy: Our data privacy policy available on our website.

Reem Bank / we / us / our: Reem Community Bank PSC, including its successors, assignees, and transferees.

Restrictions: Sanctions or restrictions administered by OFAC, the United Nations, the European Union, the Arab League, or any authority with similar powers.

Schedule of Charges: Our schedule of all charges and fees, updated from time to time and available at our offices, website, and mobile application.

Third Party Service: Any product, service, or platform provided by a third party provider and marketed or referred by us.

UAE: United Arab Emirates.

You / Your: The customer — any individual, business, or legal entity that holds an account with us or uses our services, including Authorized Users, heirs, successors, and permitted assigns.

سياسة الخصوصية: سياسة خصوصية البيانات الخاصة بنا المتاحة على موقعنا الإلكتروني.

بنك ريم / نحن / الخاص بنا: بنك ريم المحلي ش.م.خ.، بما في ذلك خلفاؤه والمتنازل إليهم والمحال إليهم.

القيود: العقوبات أو القيود التي يديرها مكتب مراقبة الأصول الأجنبية الأمريكي أو الأمم المتحدة أو الاتحاد الأوروبي أو جامعة الدول العربية أو أي سلطة ذات صلاحيات مماثلة.

جدول الرسوم: جدولنا بجميع الرسوم والأتعاب، المحدث من وقت لآخر والمتاح في مكاتبنا وموقعنا الإلكتروني وتطبيق هاتفنا المتحرك.

خدمة الطرف الثالث: أي منتج أو خدمة أو منصة يقدمها مزود طرف ثالث ونقوم بتسويقه أو الإحالة إليه.

دولة الإمارات: دولة الإمارات العربية المتحدة.

أنتم / الخاص بكم: العميل – أي فرد أو منشأة أو كيان اعتباري يحتفظ بحساب لدينا أو يستخدم خدماتنا، بما في ذلك المستخدمون المفوضون والورثة والخلفاء والمتنازل إليهم المسموح بهم.