

## DEEM GENERAL TERMS &amp; CONDITIONS

## شروط وأحكام ديم العامة

## PART I : INTRODUCTION AND OVERVIEW

## 1. AN IMPORTANT NOTE TO ALL OUR CUSTOMERS:

All of Deem's financial products and services are offered subject to the various terms & conditions of general application set out in this document (collectively called the "General Terms & Conditions") which you as our customer are required to read and accept before applying for or accepting any products or services offered.

When you sign a customer application form or apply for, accept or use any of Deem's financial products and services you will be confirming that you have read, understood and accepted the General Terms & Conditions. If you do not understand any part of the General Terms & Conditions or require any explanation you must contact our customer service representatives and discuss the matter with them. Please ensure to completely fill in all relevant parts of the application forms without exceptions. Please do not sign blank or incomplete application forms, as Deem will not be held liable for any incomplete/incorrect/inaccurate information in the application form.

Further terms and conditions may be set out in the relevant application form (the "Specific Terms & Conditions"), such as the period of the product availability, conditions for the product or services, interest payable, rates, charges and applicable taxes. The Specific Terms & Conditions in the application form and in the confirmation letter will be supplemental to and, if inconsistent, will prevail over the General Terms & Conditions set out in this document.

From time to time we shall also introduce new products and new services, which may include online products and services. These products and services will in most cases be subject to Specific Terms & Conditions. In case of inconsistency these Specific Terms & Conditions will prevail over the General Terms & Conditions. Both the General Terms & Conditions and the Specific Terms & Conditions are available on [www.deem.io](http://www.deem.io) ("the Website"). You are expected to refer to the Website for the latest terms and conditions. You are also expected to have read the disclaimer and privacy policy made available on the Website prior to your usage of the Website.

We reserve the right to vary or amend the General Terms and Condition, and the Specific Terms & Conditions applicable for individual products and services, by giving not less than fourteen (14) days written notice to our customers. However, in the case of our interest rates, fees and charges at least 60 day prior notice will be given.

The variation or amendment will take effect and be binding on all customers notwithstanding any non-receipt of notice by one or more customers for any reason whatsoever.

Where changes are made to the interest rates, fees or charges, a new schedule of fees and charges with applicable taxes will be issued and made available upon request.

Please note that your continued use or retention of our products or services (i) after notice of change(s) has been given or (ii) upon an update of the Website, will constitute an acceptance of such changes.

These General Terms & Conditions apply to all products and services provided or applied for, as well as any future products and services which may be made available to you.

## 2. OUR FINANCIAL PRODUCTS

## ("THE PRODUCTS")

## 2.1 LOAN PRODUCTS

Subject always to:

- having obtained all regulatory approvals;
- our discretion; and
- having launched the particular loan product(s)

we shall make available various types of loan products and services to you if you meet the qualifying criteria. As previously stated, each product or service when designed and offered to customers may be subject to specific provisions in addition to the General Terms & Conditions. The following is a brief description of the Products and Services, beginning with loans, and is by no means exhaustive.

## (a) Personal Loans

These are loans to finance your personal acquisitions or meet major expenses. The amounts advanced will be based on your income and (where required) the security offered. Repayment of principal and interest is made in monthly instalments.

## (b) Deem Credit Life Plus

Deem Credit Life Plus is an insurance product available to Deem customers which provides the customer with certain protection benefits on its outstanding balance against the insured events mentioned in the product T&C's on the deem website. The Deem Credit Life Plus insurance product will be automatically cancelled if the customer fails to make payments beyond 90 days past due. Paragraph 2.3 under insurance products applies to the above.

## 2.2 CREDIT CARD PRODUCTS

## (a) Credit Cards

We shall issue credit cards from leading associations (such as MasterCard) to all customers who meet our qualifying criteria. The credit card products will include primary cards, supplementary cards, virtual cards and ancillary services. Please note that every credit card issued and all credit card products will also be subject to the terms and conditions of the card association from time to time in force, in addition to these General Terms & Conditions and the various Specific Terms & Conditions applicable.

## (b) Deem Double Secure

Deem Double Secure is an insurance product available to Deem customers which provides the customer with certain protection benefits on its outstanding balance against the insured events mentioned in the product T&C's on the deem website. The Deem Double Secure insurance product will be automatically cancelled if the customer fails to make payments beyond 90 days past due. Paragraph 2.3 under insurance products applies to the above.

## 2.3 INSURANCE PRODUCTS

We shall make available to you as our customer various insurance products issued by reputable insurance companies. In doing so we act simply as facilitators and therefore take no responsibility, liability or obligation in respect of such insurance products. You are expected to assess the suitability, values and benefits of such insurance products before purchasing them.

## 3. OUR FINANCIAL SERVICES

## ("THE SERVICES")

The financial services we provide will include the following:

## 3.1 ONLINE SERVICES

We may offer online facilities to you for accessing our products and services from time to time, providing necessary information, accepting instructions and facilitating applications for our products and services. These facilities would be strictly at your risk as we are unable to accept any liability for any loss or damage howsoever caused or arising or any other responsibility for such facilities.

## الجزء الأول: مقدمة ونبذة عامة

## -1 ملاحظة هامة لكافة عملائنا

تخضع جميع المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها ديم للشروط والأحكام المطبقة عموماً والمبينة في هذا المستند (وتسمى مجتمعة "الشروط والأحكام العامة")، والتي ينبغي عليك باعتبارك أحد عملائنا قراءتها وقبولها قبل طلب أو قبول أي من المنتجات والخدمات التي نقدمها.

قد يكون هناك مزيد من الشروط والأحكام المبينة في نموذج الطلب المعني. سنقوم عند تزويدك بإحدى منتجاتنا أو خدماتنا المالية بإصدار خطاب أو إشعار غير ("خطاب التأكيد") الذي قد يتضمن المزيد من الشروط والأحكام التي تنطبق تحديداً على المنتج أو الخدمة المقدمة ("الشروط والأحكام الخاصة") مثل مدة توافر المنتج، وغيرها من الشروط الخاصة بالمنتج أو الخدمة المقدمة والمستحقات والفائدة المستحققة الدفع والأسعار والرسوم، والضرائب المطبقة وتعتبر الشروط والأحكام الخاصة والمبينة في نموذج الطلب أو خطاب التأكيد مكملة للشروط والأحكام العامة المبينة هنا، وفي حالة وجود أي تعارض بينها وبين هذه الأحكام تسود تلك الشروط والأحكام الخاصة. الرجاء التأكد من أنك قمت بملء كافة حقول استمارة الطلب بلا أي استثناءات. الرجاء عدم التوقيع على استمارة الطلب إذا كانت فارغة أو غير مكتملة البيانات، حيث أن عدم توقيعك على استمارة الطلب عن أي بيانات غير مكتملة/خاطئة/غير دقيقة في استمارة الطلب.

سنقوم كذلك من وقت لآخر بطرح منتجات وخدمات جديدة، قد تتضمن منتجات وخدمات عبر الإنترنت. وفي معظم الحالات، تخضع هذه المنتجات والخدمات لشروط وأحكام خاصة، وفي حال وجود تعارض بين هذه الشروط والأحكام والشروط والأحكام الخاصة، يكون للشروط والأحكام الخاصة الغلبة على الشروط والأحكام العامة. تتوفر كل من الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة على الموقع الإلكتروني [www.deem.io](http://www.deem.io) ("موقع الويب"). من المتوقع منك أن ترفع إلى موقع الويب للاطلاع على أحدث نسخة من الشروط والأحكام. كذلك من المتوقع منك أن تكون قد قرأت إزاء المسؤولية وسياسة الخصوصية المتاحة على موقع الويب قبل استخدامك لموقع الويب.

نتحفظ بالحق في إحداث أي تغيير أو تعديل للشروط والأحكام العامة وتلك الخاصة بالمنتجات وخدمات خاصة، وذلك بإشعار عملائنا بذلك خطياً قبل ما لا يقل عن 14 يوماً. إلا أنه في حالة نسب الفوائد والرسوم والتكاليف، فيحق لنا تغييرها من حين لآخر بتقديم إشعار مفعول يجوز أن تقل مدته عن 14 يوماً.

ومع ذلك، إننا نقوم بإعطاء إشعار مسبق في كشف الحساب الشهري لا يقل عن 60 يوماً في حالة لدينا تغيير في أسعار الفائدة والرسوم والتكاليف.

عند القيام بإجراء أي تعديل على نسب الفوائد أو الرسوم أو التكاليف مع الضرائب المطبقة، يتم إصدار قائمة جديدة بالرسوم والتكاليف تقدم عند الطلب.

يرجى ملاحظة أنه في حال استمارة في استخدام منتجاتنا أو خدماتنا أو الاستفادة منها (i) بعد إصدار إشعار بالتغيير أو التغييرات (ii) عند تحديث موقع الويب، فإن ذلك سيعتبر موافقة منك على هذه التغييرات.

تنطبق هذه الشروط والأحكام على كافة المنتجات والخدمات التي تم تقديمها أو طلبها بالإضافة إلى كافة المنتجات والخدمات التي سيتم تزويدك بها في المستقبل.

## -2 منتجاتنا المالية ("المنتجات")

## 1-2 منتجات القروض

مع مراعاة ما يلي:

- الحصول على كافة الموافقات التنظيمية.
- تقديرنا؛ و
- القيام بإطلاق منتج أو منتجات قروض خاصة.

سنقوم بتزويدك بمختلف أنواع المنتجات والخدمات الخاصة بالقروض في حال كونك من الأشخاص الذين تنطبق عليهم معايير التأهيل الخاصة بنا. وكما ذكرنا سابقاً، قد تخضع كافة المنتجات والخدمات عند تصميمها وعرضها على العملاء لأحكام خاصة بالإضافة إلى الشروط والأحكام العامة. فيما يلي نبذة حول هذه المنتجات والخدمات بدءاً بالقروض، إلا أنها ليست شاملة بأي شكل من الأشكال.

## (أ) القروض الشخصية

الغرض في هذه القروض هو تمويل مقتنياتك الشخصية أو تغطية النفقات الرئيسية، ويعتمد المبلغ الذي يتم إقرانه لك على دخلك وعلى الضمان الذي تقدمه (عند الحاجة لذلك). و يتم تسديد المبلغ الأساسي والفوائد على دفعات شهرية.

## (ب) أمان الحياة بلاس من ديم

ديم لايف بلاس للائتمان هو منتج تأميني متاح لعملاء ديم والذي يوفر للعميل مزايا حماية معينة على رصيده المستحق مقابل الأرصدة المؤمن عليها المذكورة في الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج على موقع ديم. سيتم إلغاء منتج تأمين ديم لايف بلاس للائتمان تلقائياً إذا لم يسدد العميل الدفعات المستحقة بعد مرور 90 يوماً على تاريخ الاستحقاق. تنطبق الفقرة 2.3 تحت منتجات التأمين على ما سبق.

## 1-2 منتجات بطاقات الائتمان

## (أ) بطاقات الائتمان

سنقوم بإصدار بطاقات الائتمان من المؤسسات الرائدة (مثل ماستر كارد) لكافة العملاء الذين تنطبق عليهم معايير التأهيل الخاصة بنا. وتشمل منتجات بطاقات الائتمان كلاً من البطاقات التابعة، والبطاقات الإلكترونية، وقروض بطاقات الائتمان، والخدمات المسندة. نرجو الانتباه إلى أن كافة بطاقات الائتمان التي يتم إصدارها وكافة منتجات هذه البطاقات خاضعة للشروط والأحكام الخاصة بالمؤسسة التي تم إصدار البطاقة منها والسارية من حين لآخر بالإضافة إلى الشروط والأحكام العامة ومختلف الشروط والأحكام الخاصة المعمول بها.

## (ب) الأمان المزدوج من ديم

تأمين ديم المزدوج هو منتج تأميني متاح لعملاء ديم والذي يوفر للعميل مزايا حماية معينة على رصيده المستحق مقابل الأرصدة المؤمن عليها المذكورة في شروط وأحكام المنتج على موقع ديم. سيتم إلغاء منتج تأمين ديم المزدوج تلقائياً إذا لم يسدد العميل الدفعات المستحقة بعد مرور 90 يوماً على تاريخ الاستحقاق. تنطبق الفقرة 2.3 تحت منتجات التأمين على ما سبق.

## 1-2 منتجات التأمين

سيفتح لك عملائنا، سنوفر لك مختلف منتجات التأمين التي تصدرها شركات التأمين ذات السمعة الحسنة، ووفق قيامنا بذلك فإننا نعمل على تسهيل الحصول على مثل هذه الخدمات دون أن نتحمل أي مسؤولية أو التزام فيما يتعلق بمثل هذه الخدمات، إذ يتوقع منك تقييم درجة ملاءمة هذه المنتجات وقيمها والمنافع التي ستجنيها منها قبل شرائها والحصول عليها.

## -3 خدماتنا المالية ("الخدمات")

تشمل الخدمات المالية التي نقدمها ما يلي:

## 1-3

## عبر الإنترنت

يمكننا توفير تسهيلات لك عبر الإنترنت للاستفادة من منتجاتنا وخدماتنا من حين لآخر للتزود بالمعلومات اللازمة وتلقي التعليمات وتسهيل الطلبات الخاصة بمنتجاتنا وخدماتنا. يتم توفير هذه التسهيلات على مسئوليتك الخاصة إذ لا تتحمل مسؤولية أي

### 3.2 MOBILE TELEPHONE SERVICE

Deem may occasionally offer its Products and Services through mobile services like SMS and WhatsApp or digital channels, as long as security protocols are followed. Using these services is at customers own risk. Deem is not responsible for any loss or damage related to these services. By using the mobile services or digital channels, customer acknowledges that SMS and WhatsApp are not secure communication methods and accept the risks involved. Customer agrees to protect Deem from any loss, liability, or damage caused by providing these services to him/her. Instructions will be processed after internal verification. By subscribing, customer also agrees that Deem may obtain information about Him/her and their associates from credit bureaus and other sources, both in and outside the UAE, without needing further consent or notification. Customers' future withdrawal of consent will not affect the legality of data processing that was done based on their previous consent. Unless stated otherwise, the withdrawal must be processed within 30 calendar days of Customers' request to Deem.

### 4. THE CUSTOMER RELATIONSHIP

#### 4.1 OPENING AN ACCOUNT

Our relationship with you as a customer begins when you open an account with us and you have been assigned a Customer Number (CIF) (see below). The term "account" used in these General Terms & Conditions is not a bank account but refers to a running account in our records in respect of any product or service which we may extend to you. In order to open an account with us, you will be required to complete and sign an account opening application form or forms. At such time, we shall make available the following to you:

- these General Terms & Conditions;
- additional Specific Terms & Conditions for the products or services for which you have applied; and
- other relevant documentation and information literature.

#### 4.2 THE CUSTOMER NUMBER (CIF)

The Customer Number (CIF) is a number which we shall issue to you and which will be unique to you. It will allow you to access our facilities and products and will be the reference number for all information and data concerning you and the products and services extended to you.

This important number must be used with care, with the utmost confidentiality and must not be disclosed to any other person. When dealing with us you must quote your CIF in order to facilitate all transactions with us. The CIF remains your responsibility at all times. If a third party makes unauthorised use of the CIF you will remain liable for all transactions carried out until you notify us of the loss or wrongful use and the CIF is cancelled. If you are issued with more than one CIF by error or otherwise you must notify our customer service representatives immediately.

### PART II: TERMS AND CONDITIONS OF GENERAL APPLICATION

#### 1. APPLICABILITY OF THE GENERAL TERMS & CONDITIONS & THE SPECIFIC TERMS & CONDITIONS & VARIATIONS THEREOF

All loan and financial products (the "Products" or the "Product" in singular) and all financial services (the "Services") are offered or made available by us to you as our customer on the basis of and subject to the General Terms & Conditions applicable from time to time. The following terms and conditions constitute part of the General Terms & Conditions and are of general application governing all Products and Services offered or made available by us.

In addition to the account opening form and the General Terms & Conditions, the application form by which you may be required to apply for a Product or Service may contain Specific Terms & Conditions for the Product or Service as may any confirmation letter issued to you. These will also constitute part of the contractually binding agreement between us.

We reserve the right to vary or amend the General Terms & Conditions and all applicable other terms and conditions, including the various Specific Terms & Conditions, by giving you not less than fourteen (14) days' written notice (except that in the case of interest rates, fees and charges the provisions below shall apply). However, any accidental omission to give notice or other non-receipt of such notice will not affect the validity of the variations or amendments. The continued use of our Products or Services after notice has been given will be deemed to constitute an acceptance of such variations.

#### 2. INTEREST, FEES AND CHARGES - VARIATIONS

Our schedule of the prevailing interest rates, fees and charges along with applicable taxes will be published periodically and a current copy will be issued to you upon opening an account with us. Copies are also available from our customer service representatives on request.

We shall be entitled at our discretion to vary from time to time all our interest rates, fees and charges applicable by giving at least 60 day prior notice. The variations will apply as of the dates specified in the notice of change. Where variations are made as to interest rates, fees or charges, a new schedule of fees and charges including applicable taxes will be published on the Website and made available upon request.

#### 3. TRANSACTION LIMITS

We may, from time to time, impose transaction limits (including minimum or maximum transaction amounts) or vary the frequency of permitted usage in connection with our Products and Services.

Shadow Limit:

In addition to the Credit Limit assigned to your Deem Card, we may, at our sole discretion, provide a temporary additional limit of up to 5% of the approved Credit Limit (the "Shadow Limit"). The Shadow Limit is intended to facilitate the authorisation of transactions which may exceed the assigned Credit Limit in certain circumstances. The availability, utilisation, reduction, withdrawal or cancellation of the Shadow Limit shall remain entirely at our discretion and may be modified at any time without prior notice. Any amount utilised under the Shadow Limit shall form part of your total outstanding balance and shall be subject to all applicable interest, fees, charges, billing cycles, repayment obligations and all other terms and conditions governing your Deem Card Account. We reserve the right to decline any transaction which exceeds the assigned Credit Limit, notwithstanding the availability of the Shadow Limit.

#### 4. DOCUMENTATION & EXTENSION OF FACILITIES

We may from time to time offer or extend our various facilities, Products and Services to you relying on the existing documentation, including the Deem General Terms & Conditions read with the relevant specific terms and conditions, which shall be applicable to the new Product or Service.

We may at our discretion request you to submit a fresh application form along with supporting documents in order to process your application for a new/additional Product(s) and/or Service(s).

Please note that all applications and other documentation received from you will remain our property whether or not we make available the requested Products or Services.

#### 5. UPDATED CUSTOMER INFORMATION

You must notify us promptly of any change to your personal details including, but not limited to, change in name, residential address, place of work, bank account details, as mentioned in the account opening form. You must also provide us with a copy of your passport, visa, trade license (where applicable) and a copy of all renewals thereof promptly upon renewal thereof. Any change in your legal status and/or shareholding must be promptly notified and supporting documentary proof, satisfactory to Deem, must be promptly provided. If your tax status changes for purposes of US Federal Income

ضرر أو خسارة كيفية نتجت أو نشأت ولا نكون مسؤولين علي أي نحو آخر فيما يتعلق بهذه التسهيلات.

### ٢-٣ خدمات الهاتف المتحرك

قد تقدم ديم أحياناً منتجاتها وخدماتها من خلال الخدمات المتنقلة مثل الرسائل القصيرة وواتساب أو القنوات الرقمية. بشرط الالتزام بالبروتوكولات الأمنية. يكون استخدام هذه الخدمات على مسؤولية العميل. لا تتحمل ديم أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر يتعلق باستخدام هذه الخدمات. باستخدام الخدمات المتنقلة أو القنوات الرقمية، يقر العميل بأن الرسائل القصيرة وواتساب ليست وسائل اتصال آمنة، ويقبل بالمخاطر المترتبة على ذلك. يوافق العميل على تعويض ديم عن أي خسارة أو مسؤولية أو ضرر ناتج عن تقديم هذه الخدمات له/لها. سيتم تنفيذ التعليمات بعد التحقق الداخلي. من خلال الاشتراك، يوافق العميل أيضاً على أن ديم قد تحصل على معلومات عنه/منها وعن شركائه/شركائنا من مكاتب الائتمان ومصادر أخرى، سواء داخل الإمارات العربية المتحدة أو خارجها، دون الحاجة إلى مزيد من الموافقة أو الإخطار. لن يؤثر سحب العميل لموافقته في المستقبل على قانونية معالجة البيانات التي تمت بناءً على موافقته السابقة. كما لم يُذكر خلاف ذلك، يجب تنفيذ طلب السحب في غضون ٣٠ يوماً تقويمياً من تاريخ تقديم العميل طلبه إلى ديم.

### ٢-٤ علاقات العملاء

#### ٢-٤-١ فتح حساب

تبدأ علاقتنا معك كعميل عند قيامك بفتح حساب لدينا وإعطائك رقم العميل الخاص بك (CIF) (أنظر أدناه). إن كلمة "حساب" المستخدمة هنا لا تعني حساب بنك أو إما تشير إلى حساب جار في سجلاتنا بخصوص أي من المنتجات أو الخدمات التي نقدمها لك. ولكي تتمكن من فتح حساب لدينا، عليك تعبئة وتوقيع نموذج واحد أو أكثر من نماذج طلب فتح الحساب. عندئذ، سنقوم بتزويدك بكل مما يلي:

- الشروط والأحكام العامة.
- شروط وأحكام إضافية خاصة بالمنتجات والخدمات التي تقدمت بطلبها.
- وثائق أخرى ومراجع للمعلومات.

#### ٢-٤-٢ رقم العميل (CIF)

إن رقم العميل (CIF) هو عبارة عن رقم تقوم بإصداره لك ويكون هذا رقماً مميزاً خاصاً بك، يمكنك من الوصول إلى تسهيلاتنا ومنتجاتنا. كما يكون الرقم المرجعي الذي سيمكننا من مضاهاة كافة المعلومات والبيانات الخاصة بك إلى جانب منتجات وخدمات التي تم تقديمها لك.

يجب استخدام هذا الرقم الهام بحذر وسرية تامة، ولا ينبغي الكشف عنه لأي شخص آخر. وعند التعامل معنا عليك إعطاء رقم العميل الخاص بك لتسهيل كافة المعاملات لدينا. ويخضع هذا الرقم دائماً لمسؤوليتك التامة فإذا قام طرف آخر باستخدام هذا الرقم دون تفويض منك فإنك ستبقى مسؤولاً عن كافة المعاملات التي يتم تنفيذها إلى أن تقوم بتبليغنا بفقدها رقم العميل أو استخدامه بشكل خاطئ ليتم بعد ذلك إلغاءه. إذا تم إعطائك أكثر من رقم عميل بالخطأ أو غير ذلك، عليك تبليغ ممثلينا في قسم خدمة العملاء فوراً.

### الجزء الثاني: شروط وأحكام التطبيق العام

#### ١- تطبيق الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة وتعديلاتها

تخضع كافة منتجات الفروض والمنتجات ("المنتجات" أو مفردها "منتج") والخدمات المالية ("الخدمات") التي نقوم بتوفيرها لك كعميل لنا للشروط والأحكام العامة السارية من حين لآخر. تشكل الشروط والأحكام التالية جزءاً من الشروط والأحكام العامة وهي منطبعة بصفة عامة وتحكم كافة المنتجات والخدمات المقدمة والتي نوفرها لك.

بالإضافة إلى نموذج فتح الحساب والشروط والأحكام العامة، قد يتضمن نموذج الطلب الذي ينبغي عليك تعبئته عند طلب الحصول على إحدى منتجاتنا أو خدماتنا، وخطاب التأكيد الصادر لك عدداً من الشروط والأحكام الخاصة بالمنتجات والخدمات. وتعد تلك الشروط أيضاً جزءاً من الاتفاقية الموقعة بيننا.

نحتفظ بالحق بإجراء أي تغيير أو تعديل على الشروط والأحكام العامة وجميع الشروط والأحكام المعمول بها. بما في ذلك مختلف الشروط والأحكام الخاصة، وذلك بتوجيه إشعار طلي مسبق لك قبل ما لا يقل عن ١٤ يوماً (باستثناء حالة نسب الفوائد والرسوم والتكاليف حيث تنطبق عليها الأحكام أدناه). في جميع الأحوال، لا يؤثر عدم توجيه إشعار بذلك بشكل غير مقصود أو عارض أو عدم استلام الإشعار لأي سبب آخر على سريان التغييرات أو التعديلات. يعتبر استمرارك في استخدام المنتجات والخدمات والاستفادة منها بعد توجيه الإشعار قبولا لتلك التغييرات.

#### ٢-٢ الفوائد، والرسوم، والتكاليف التعديلات

سيتم نشر جدولنا بنسب الفوائد والرسوم والتكاليف السارية مع الضرائب المطبقة بشكل دوري. كما سيتم إصدار نسخة سارية لك ع قيامك بفتح حساب لدينا. تتوفر نسخ إضافية عند ممثلينا في قسم خدمة العملاء عند الطلب.

يقع لنا من وقت لآخر بحسب تقديرنا تغيير معدلات الفائدة والرسوم والأجور المطبقة من خلال تقديم إشعار قبل ١٠ يوم على الأقل. سيتم تطبيق التغييرات وفق التواريخ المحددة في إشعار التغيير. في حالة إجراء أي تغييرات على نسب الفوائد والرسوم والتكاليف سيتم إصدار ونشر جدول جديد بالرسوم و تكاليف الضرائب المطبقة ونشره على موقع الويب وتوفره عند الطلب.

#### ٣-٣ حدود المعاملات

يجوز لنا، من وقت لآخر، فرض حدود على المعاملات (إما في ذلك الحد الأدنى أو الحد الأقصى لمبالغ المعاملات) أو تعديل وتيرة الاستخدام المسموح به فيما يتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا.

الحد الإضافي الموقت: بالإضافة إلى الحد الائتماني المخصص لبطاقة ديم الخاصة بك، يجوز لنا، وفقاً لتقديرنا المطلق، توفير حد إضافي مؤقت يصل إلى ٥% من الحد الائتماني المعتمد ("الحد الإضافي الموقت"). ويهدف الحد الإضافي الموقت إلى تسهيل الموافقة على المعاملات التي قد تتجاوز الحد الائتماني المخصص في ظروف معينة. تظل إتاحة الحد الإضافي الموقت أو استخدامه أو تخفيضه أو سحبه أو إلغاؤه خاضعة بالكامل لتقديرنا. ويجوز لنا تعديل ذلك في أي وقت دون إشعار مسبق، يُعد أي مبلغ يتم استخدامه ضمن الحد الإضافي الموقت جزءاً من إجمالي الرصيد المستحق عليك، ويخضع لجميع معدلات الربح والحد الأدنى المطبقة والرسوم والمصاريف ودورات الفوترة والتزامات السداد وسائر الشروط والأحكام الأخرى التي تحكم حساب بطاقة ديم الخاصة بك. ونحتفظ بالحق في رفض أي معاملة تتجاوز الحد الائتماني المخصص، وذلك بغض النظر عن توفر الحد الإضافي الموقت.

#### ٤-٤ المستندات وتقديم التسهيلات

يمكن أن نقوم من وقت لآخر بعرض أو توسيع نطاق تسهيلاتنا ومنتجاتنا وخدماتنا المختلفة التي نقمها لك استناداً إلى المستندات الحالية، بما في ذلك الشروط والأحكام العامة لديم مقروءة مع الشروط والأحكام الخاصة ذات الصلة التي ستطبق على المنتج الجديد أو الخدمة الجديدة. يجوز لنا وفقاً لتقديرنا أن نطلب منك تقديم استمارة طلب جديد مع المستندات الطامعة من أجل النظر في طلبك للحصول على منتج/منتجات و/أو خدمة/خدمات جديدة أو إضافية.

يجوز العلم بأن كافة الطلبات والمستندات الأخرى التي ترسلها لنا ستبقى ملكاً لنا سواء أقمنا بتوفير المنتج أو الخدمات المطلوبة أم لا.

#### ٥-٥ تحديث معلومات العميل

يجب أن تُبلغنا على الفور بأي تغيير يطرأ على بياناتك الشخصية، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر التغيير الذي يطرأ على الاسم، وعنوان السكن، ومحل العمل، وتفصيل الحساب المصرفي الواردة في استمارة فتح الحساب. كذلك يجب عليك تزويد ديم بنسخة من جواز سفرك والتأشيرة الصادرة لك ورخصتك التجارية إن

Tax purposes or you become a US citizen or a resident, you should notify Deem within thirty (30) days from the date of such change. All documents must be sent only to [documents@deem.io](mailto:documents@deem.io). In case of non-submission of the above mentioned renewed documentation within a maximum period of sixty (60) days from the date on which the documents are required to be renewed, a fee may be imposed upon you in accordance with the schedule of fees and charges applicable at the time of levy of the fee. All fees are subject to the regulations of the Central Bank of the UAE.

#### 6. CUSTOMER CONFIDENTIALITY

Deem shall treat all information concerning the customer as confidential unless it is information already in the public domain. Deem shall not disclose information concerning the customer to third parties, except that Deem may disclose information and documents concerning the customer to:

- Deem branches, holding companies, subsidiaries, representatives, affiliates, and agents;
- credit verification and credit reporting agencies;
- debt collection agencies engaged in respect of customers debts and accounts;
- lawyers, auditors, and other professional advisors or consultants engaged by us for data processing, statistical risk analysis, customer relationship management, general advice, or other business purposes in the ordinary course of our business;
- any judicial, regulatory, police, or governmental authority which has jurisdiction;
- any third party to whom we have contracted or outsourced any of our services or administrative functions, provided that we obtain an appropriate confidentiality undertaking (as determined by us) from such party; and
- any third party involved in a securitisation transaction or similar financing arrangement, including, but not limited to, regulatory authorities, security agents, back-up servicers, arrangers, trustees, the issuer or any purchaser of receivables, cash managers, investors, rating agencies, legal advisors, and tax advisors, provided that we ensure such parties adhere to applicable confidentiality requirements.

Deem shall also be entitled at all times to obtain information about each customer from third parties such as credit bureaus, banks, retailers, and the Central Bank of the United Arab Emirates.

#### 7. NON-SOLICITATION & NON DISTURBANCE

We may provide information about you to our branches and third parties for marketing campaigns and solicitation for products, subject to the customer's consent preferences as set out in Part VIII (Telemarketing and Marketing Communications) of these General Terms and Conditions. However, if you have expressly notified us in writing that you do not wish to be subject to any marketing approaches, or have withdrawn or modified your consent preferences in accordance with Part VIII, we shall make every effort to ensure that you are not contacted or solicited in the course of our marketing campaigns.

#### 8. CUSTOMER REFERENCES

References provided by you in the account opening application forms and beneficiary details provided may be contacted to validate the information provided by you as well as for marketing campaigns and solicitation for products, subject to any consent preferences or opt-out rights exercised by those individuals in accordance with Part VIII (Telemarketing and Marketing Communications) of these General Terms and Conditions. However, if you expressly notify us in writing, through our telephone centre, or through any of the channels set out in Part VIII, that you do not wish to be subject to any marketing approaches, we shall make every effort to ensure that you are not contacted or solicited in the course of our marketing campaigns.

#### 9. SUSPENSION AND BLOCKING OF ACCOUNTS

We reserve the right to suspend or block, or apply to the appropriate regulatory authority (if required) to suspend or block, any funds in an account if we:

- believe in good faith that the funds have been obtained through unlawful means or transactions;
  - believe in good faith that any suspicious or money laundering or other illegal transactions may affect the funds;
  - are advised that the funds are or may be subject to any litigation or credible claim;
  - are so instructed by a regulatory, governmental, judicial or police authority; or
  - receive information of the customer's death.
- Unclaimed funds: If any credit balance, refund, overpayment or any other amount due and payable by Deem to a customer in connection with any Product, including without limitation any Loan or Credit Card Account, remains unclaimed or inactive for the period prescribed under applicable laws, UAE Central Bank regulations, Deem may classify such amount as unclaimed funds and take such action as may be required under applicable laws and regulations, including transferring such funds to the UAE Central Bank or to an unclaimed balances ledger, where required. Where permitted under applicable laws and regulations, Deem will make reasonable efforts to notify the customer using the contact details available in its records prior to any such transfer. No interest or profit shall accrue on amounts transferred to the UAE Central Bank unless otherwise required under applicable laws or regulations. The customer may initiate a claim to recover such funds by contacting Deem, subject to applicable laws, regulations and Deem's prevailing procedures. Deem shall not be liable for any loss, damage, cost or expense arising from any transfer carried out in accordance with applicable laws and regulations..

#### 10. TERMINATION

Our relationship with you as a customer may, subject as below, be terminated for any of the following reasons:

- termination by you at any time at your discretion if you wish to cease using our Products or Services;
- at the option of one party in the event of breach by the other party of the applicable terms and conditions or agreements between us;
- by order or direction of any regulatory, judicial or governmental authority;
- our belief acting in good faith that the source of your funds is not legitimate or the funds are in breach of any law or regulation;
- failure by you to comply with any money laundering or other legislation and requirements thereunder, whether statutory or introduced by us.
- failure to meet the obligatory repayment terms as agreed or as advised for the provision of any Products or Services;
- death or legal disability on your part;
- any activity, which in our view, indicates intent to misuse our facilities, services or products or to defraud us or any related party; and
- termination by us at any time at our discretion without having to give any reason therefor. In the event of termination you (or, as the case may be, your estate) will immediately settle and pay to us any monies due and owing to us and discharge all your liabilities and obligations in respect of any of our Products and /or Services or otherwise due to us, despite any prior or other agreement that may exist between us as regards such Products and /or Services.

#### 11. EVENTS OF DEFAULT

The facility elapses and all the instalments/outstanding amounts including interests any other fees and expenses become due and payable immediately without having to give any notification or any court ruling and without prejudice to any of our other rights according to Deem General Terms & Conditions or in accordance with the law in the event of occurrence of any of the listed below events:

- If your employment is terminated for any reason.

الانطباق) ونسخة من جميع التجديدات اللاحقة لها فور تجديدها. ويجب الإلزام بأي تغيير يطرأ على وضعك القانوني و/أو نسبة حيازة أسهمك على أن يكون ذلك مضموناً بما بيته من المستندات المقبولة لريم. إذا تغيرت حالتك الضريبية لأغراض ضريبة الدخل في الولايات المتحدة الأمريكية الاتحادية أو أصبحت مواطناً أمريكياً أو مقيماً، يجب عليك أن تخطر بشركة ريم للتمويل في غضون ثلاثين يوماً من تاريخ هذا التغيير. يجب إرسال كافة المستندات إلى [documents@deem.io](mailto:documents@deem.io) فقط. وفي حالة عدم تقديم المستندات المذكورة أعلاه عقب تجديدها في غضون مدة أقصاها ٦٠ يوماً من تاريخ وجوب تجديدها قد ترفض الشركة غرامة حسب جدول الرسوم والأسعار المطبق في وقت فرض الغرامة. تخضع جميع الرسوم والأسعار للوائح البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

#### ٦- سرية العملاء

ستتعامل ريم مع جميع المعلومات المتعلقة بالعميل على أنها سرية. ما لم تكن هذه المعلومات متاحة بالفعل في المجال العام. لن تفصح ريم عن المعلومات المتعلقة بالعميل إلى أطراف ثالثة، باستثناء الحالات التالية، حيث يجوز لريم الكشف عن المعلومات والمستندات المتعلقة بالعميل إلى:

- أ) فروع ريم والشركات القابضة والشركات التابعة وممثليها والشركات الشقيقة ووكالاتها؛
- ب) وكالات التحقق من الائتمان وتقارير الائتمان؛
- ت) وكالات تصديق الديون العملاء وحساباتهم؛
- د) المحامين، والمصدقين، وغيرهم من المستشارين أو الاستشاريين المهنيين الذين يتم التعاقد معهم من قبلنا لأغراض معالجة البيانات، أو التحليل الإحصائي للمخاطر، أو إدارة علاقات العملاء، أو تقديم المشورة العامة، أو لأغراض تجارية أخرى ضمن السياق العادي لأعمالنا؛

هـ) أي سلطة قضائية أو تنظيمية أو شرطية أو حكومية لها اختصاص قانوني؛  
و) أي طرف ثالث تعاقداً معه أو فمناً بالاستعانة به لتقديم أي من خدماتنا أو وظائفنا الإدارية، بشرط أن نحصل على تعهد مناسب بالسرية (كما تحده نحر) من هذا الطرف؛

ز) أي طرف ثالث مشارك في عملية التوزيع أو ترتيب تمويل مماثل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، السلطات التنظيمية، وكلاء الضمان، مقدمي الخدمات الاحتياطيين، المنظمين، الأمناء، المُصدِر أو أي مُستَتر للمستحقات، مصرفي النقد، المستثمرين، وكالات التصنيف، المستشارين القانونيين، والمستشارين الضريبيين، شريطة أن نضمن

التزام هذه الأطراف بمتطلبات السرية المعمول بها.  
يحق ل ريم أيضاً في جميع الأوقات الحصول على معلومات حول كل عميل من أطراف ثالثة مثل وكالات الائتمان، البنوك، تجار التجزئة، والبنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

#### ٧- الابتعاد عن الترويج والإمراج

يجوز لنا ترويج فروعنا وأطرافنا الثالثة لمعلومات تتعلق بك لأغراض الحملات التسويقية والترويج للمنتجات، وذلك وفقاً لتفضيلات الموافقة الخاصة بك كما هو منصوص عليه في الجزء الثامن (المراسلات التسويقية والعروض والتسويق الهاتفي) من هذه الشروط والأحكام العامة. ومع ذلك، إذا قمت بإخطارنا صراحة وخطياً بعدم رغبتك في تلقي أي اتصالات أو عروض تسويقية، أو قمت بسحب أو تعديل تفضيلات الموافقة الخاصة بك وفقاً لأحكام الجزء الثامن، فسنبتذل قصارى جهدنا لضمان عدم الاتصال بك أو استهدافك ضمن حملاتنا التسويقية.

#### ٨- مراجع العميل

يجوز لنا التواصل مع الجهات المرجعية التي قمت بتزويدنا ببياناتها في نماذج طلب فتح الحساب، ووكالتك مع المستفيدين الذين قمت بتزويدنا ببياناتهم، وذلك للتحقق من صحة المعلومات المقدمة من قبلك، بالإضافة إلى استخطامها لأغراض الحملات التسويقية والترويج للمنتجات، وذلك وفقاً لتفضيلات الموافقة أو طلبات الاستحباب التي يكون هؤلاء الأشخاص قد مارسوها وفقاً لأحكام الجزء الثامن (المراسلات التسويقية والعروض والتسويق الهاتفي) من هذه الشروط والأحكام العامة. ومع ذلك، إذا قمت بإخطارنا صراحة وخطياً، أو من خلال مركز الاتصال الهاتفي لدينا، أو عبر أي من القنوات الموضحة في الجزء الثامن، بعدم رغبتك في تلقي أي اتصالات أو عروض تسويقية، فسنبتذل قصارى جهدنا لضمان عدم الاتصال بك أو استهدافك ضمن حملاتنا التسويقية.

#### ٩- تعليق ووقف الحساب

يحق لنا تعليق أو حجز أو تقديم طلب للسلطات التنظيمية المعنية (إن لزم) لتعليق أو حجز أية أموال في أي حساب في كل من الحالات التالية:

- أ) إذا اعتقدنا بحسن نية أن الحصول على الأموال قد تم بسبيل أو معاملات غير مشروعة؛
- ب) إذا اعتقدنا بحسن نية بأن أية معاملات مشكوك بها أو أي غسيل للأموال أو أي معاملات غير قانونية أخرى قد تؤثر على الأموال؛
- ت) إذا تم إخطارنا بأن الأموال عرضة أو قد تكون عرضة للتفاسد أو أي دعوى تحمل صفة الجدية.

ث) إذا تم توجيه تعليمات لنا بذلك من قبل إحدى السلطات التنظيمية أو الحكومية أو القضائية أو سلطات الشرطة؛

ج) إذا استلما معلومات بوقفة العميل.

ح) الأموال غير المطالب بها: إذا ظل أي رصيد دائن أو مبلغ مسترد أو دفعة زائدة أو أي مبلغ آخر مستحق وواجب السداد من ريم للعميل فيما يتعلق بأي منتج، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي قرض أو حساب بطاقة ائتمانية، غير مطالب به أو غير نشط خلال المدة المحددة بموجب القوانين المعمول بها أو الأنظمة وتعليمات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، فيجوز لريم تصنيف ذلك المبلغ على أنه أموال غير مطالب بها واتخاذ ما تقتضيه القوانين والأنظمة المعمول بها، بما في ذلك تحويل تلك الأموال إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو إلى سجل الأرصدة غير المطالب بها، حيثما يكون ذلك مطلوباً، وحيثما تسمح القوانين والأنظمة المعمول بها، ستبذل ريم جهوداً معقولة لإخطار العميل باستخدام بيانات الاتصال المتوفرة في سجلاتها قبل إجراء أي تحويل من هذا القبيل. ولا نستحق أي فوائد أو أرباح على المبالغ المستحقة إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، ما لم تقتض القوانين أو الأنظمة المعمول بها خلاف ذلك، ويجوز للعميل التقدم بطلب لاسترداد تلك الأموال من خلال التواصل مع ريم، وذلك وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها والإجراءات المعتمدة لدى ريم، ولا تتحمل ريم أي مسؤولية عن أي خسارة أو ضرر أو تكلفة أو مصروف ينشأ عن أي تحويل يتم وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها.

#### ١٠- الإنهاء

يجوز أن تنتهي علاقتنا بك كعميل لأي من الأسباب التالية:

- أ) قيامك بإنهاء الاتفاقية في أي وقت خصوماً لرغبتك في التوقف عن استخدام منتجاتنا أو خدماتنا.
- ب) باختيار أحد الأطراف في حال قيام الطرف الآخر بخرق أحد الشروط والأحكام المعمول بها أو الاتفاقيات بينها.
- ت) بأمر أو تعليمات من أية سلطات تنظيمية أو قضائية أو حكومية.
- ث) لاعتقادنا بحسن النية بأن أموالك ليست ناتجة عن مصدر شرعي أو مخالفة لأي من القوانين والأنظمة.
- ج) عدم التزامك بأي من قوانين غسيل الأموال أو غيرها من التشريعات أو المتطلبات المترتبة بموجبها سواء تم تشريعها قانونياً أو تم وضعها من قبلنا.
- ح) عدم الوفاء بشروط السداد الإلزامي المتفق عليها أو التي تم التبليغ بها لتوفير أي من المنتجات أو الخدمات.
- خ) الوفاة أو فقدها للأهلية.
- د) أي عمل أو تصرف ينشئ من وجهة نظرنا إلى النية لإسالة استخدام تسهيلاتنا أو خدماتنا أو منتجاتنا، أو إلى الاحتيال علينا أو على أي من الأطراف المرتبطة بنا.
- ذ) إنهاء الاتفاقية من قبلنا و/أو بارئتنا وفي أي وقت دون الحاجة إلى إبطاء أي سبب لذلك، في حال إنهاء الاتفاقية بتعريفك أو، (بشما تكون عليه الحالة)، على تركتك القيام فوراً بتسديد ودفع المبالغ المستحقة والتي تدبئ بها لنا، وإخلاء طرفك من كافة

- (b) If you violated any of your undertakings or obligations under the Deem General Terms & Conditions.
- (c) If you failed to pay one instalment minimum amount due without our approval.
- (d) If, at any time, the information or documents you submitted to us are incorrect or any of the acknowledgement or undertakings you submitted provided for in Deem General Terms & Conditions is invalid.
- (e) If we notice that there are grounds which could lead to your inability and/or any of your guarantors, as permissible under Central Bank's prevailing regulations, to fulfill your obligations towards us.
- (f) Your death or your leaving the country permanently.

**12. DEMAND FOR PAYMENT AND ENFORCEMENT**

Upon the occurrence of an Event of Default or in the event of your death or disability, we shall be entitled to demand immediate repayment of all products, services and other liabilities you owe us including principal, accrued interest, charges and fees, to the discharge of all your obligations to us. Failing such immediate payment and discharge we shall be entitled to enforce and liquidate any security or collateral which you may have provided to us. The proceeds received shall be applied towards defraying:

- (i) costs;
- (ii) fees and charges;
- (iii) interest accrued; and
- (iv) principal amounts outstanding in the order set out above.

Should the relevant Event of Default be rectified by you to our satisfaction within such time as may be acceptable to us, we may in our sole discretion, withdraw any demand for repayment and revert to the original interest rate, fees and charges and reinstate your facility.

**13. APPLICATION OF FUNDS**

Payments made by you in respect of any Products or Services provided, your credit card outstanding, fees and charges due or any other outstanding amounts due shall be applied in or towards payment of any interest charges, late payment charges, handling charges, principal outstanding, cash advance fees, annual fees, balance transfers, legal costs and any other outstanding amounts and balances.

**14. LATE PAYMENT CHARGES**

Subject to Central Bank regulations, if you do not make a required payment on the due date we shall have the right, in addition to any other remedies which we may have, to levy applicable late payment charges.

**15. CONSOLIDATION AND SET OFF**

We have the right at any time and without notice to you to combine or consolidate all or any of your accounts in our books and to set off or transfer any money standing to your credit in any account(s) with us against your liabilities or obligations to us. We shall also be at liberty to apply any assets of yours which are in our custody or control towards the satisfaction of your liabilities or obligations to us whether they are actual or contingent or joint or several. If we combine or consolidate your accounts or if we exercise our right to set off it shall be without prejudice to any security we may hold.

**15.1 Waiver of Set-Off Rights**

The Customer acknowledges that, under UAE law, a statutory right of set-off may apply to certain transactions, allowing the settlement of a debt due to a creditor against a debt owed by the creditor to the debtor. Notwithstanding this right, by accepting these General Terms & Conditions, the Customer agrees to waive any right of set-off or counterclaim against Deem or any assignee, purchaser, or transferee of any receivable assigned, sold, or transferred by Deem. This waiver shall preclude the Customer from asserting any set-off rights or counterclaims against Deem or its assignees, purchasers, or transferees in respect of the assigned, sold, or transferred receivables and as a result all payments required to be made the Customer under these General Terms & Conditions and the Specific Terms & Conditions shall be calculated without reference to any set-off or counterclaim and shall be made free and clear of and without any deduction for or on account of any set-off or counterclaim.

**16. NOTICES AND COMMUNICATIONS**

16.1 Your postal address, email address, telephone number as set out in the account opening form shall be taken as definitive for the purpose of sending notices and other communications to you. The particular means of communication used by us will be at our option. In the event of any change in particulars you are required to promptly notify us in writing of such change. Any change in particulars will only be effective as of the time Deem receives actual notice of such change.

16.2 We may at our discretion facilitate or make available our Services and Products through the use of automated teller machines (ATMs), fax, email, internet communications, telephone or mobile telephony including short messaging services (SMS) and WhatsApp ("the Facilities"). In such cases we shall notify you of the availability of the Facilities and the procedures applicable. We may require you to enter into separate agreements with specific terms and conditions, for these Facilities which will supplement and, in case of inconsistency, prevail over the General Terms & Conditions. Communicating through such Facilities carry risks and the risk of any losses occurring by use of these Facilities and means of communication will be entirely yours. In particular, where we communicate with you through the Facilities at your request, or acquiescence, you will accept sole responsibility for any loss or damage caused by any mis-delivery or non-delivery of communications. Deem shall not be liable in contract, tort or otherwise for any direct, indirect or consequential loss or damage sustained by you by any direct or indirect use of or reliance on the electronic communication, orders or messages whether with or without the utilisation of any security measures, including but not limited to any loss or damage resulting as a consequence of any defects, delays, interruptions, errors, inaccuracies or failures in the various communications and Deem specifically excludes the same to the fullest extent permitted by law even if Deem shall have been advised in advance of the possibility of such damages.

16.3 If we decide in our discretion to provide Facilities or accept your application or request for Products or Services through the telephone or the fax or Mobile Telephone Service including but not limited to short messaging services and WhatsApp, then pending any specific agreement the following shall apply:

- (i) Instructions or other communications from you by telephone, Mobile Telephone Service or fax shall be valid and binding on you and we may at our discretion act on such instructions and Deem shall not be obliged to verify or make further inquiry into the identity of the sender, or the message integrity, of any communications, orders or messages. We have the right at all times to decline to accept any telephone, Mobile Telephone Service, or fax instructions without giving any reason.
- (ii) You will abide by and observe any security protocol that we establish for telephone and Mobile Telephone Services. In particular you will keep confidential and be responsible for passwords and other identification information and will not permit any other person to use the telephone, Mobile Telephone Services on your behalf.
- (iii) We shall be at liberty to act on instructions or authorizations that we or our staff believe in good faith were issued by you without having to seek confirmation, even if it transpires that the instructions were not in fact issued by you.
- 16.4 If we decide to act on communications with you by the use of the Facilities namely, fax, email, internet communications, telephone or mobile telephone including SMS and WhatsApp, you as the customer accepting the risks will indemnify us against all costs,

المسؤوليات والالتزامات بخصوص أي من منتجاتنا و/أو خدماتنا أو المستحقة لنا بخلاف ذلك بغض النظر عن وجود أي اتفاقية سابقة أو أي اتفاقية أخرى بيننا حول هذه المنتجات و/أو الخدمات.

**11- حالات الإخلال**

يسقط أجل التسهيل وتصبح جميع الأقساط/المبالغ المترتبة بما في ذلك والفوائد وأية رسوم ومصروفات أخرى مستحقة واجبة السداد فوراً دون الحاجة إلى إعذار أو أي حكم قضائي ومون الإخلال بأية حقوق أخرى لنا وفقاً للشروط وأحكام ديم العامة أو وفقاً للقانون في حالة وقوع أي من الحالات المذكورة أدناه:

(أ) إذا تم إنهاء عملك لأي سبب.

(ب) إذا كنت تنتهك أي من التعهدات أو الالتزامات الخاصة بك الناشئة عن شروط وأحكام ديم العامة.

(ت) إذا تخلفت عن سداد قسط واحد/الحد الأدنى بدون موافقتنا.

(ث) إذا تبين في أي وقت من الأوقات عدم صحة البيانات أو المستندات التي قدمتها لنا أو عدم صحة أي إقرار أو تعهد مقدم منك أو منصوص عليه في هذه الشروط والأحكام العامة.

(ج) إذا رأينا أن هناك من الأسباب ما قد يؤدي إلى عدم تمكنك و/أو أي من كفلائك المعيّنين وفق ما تسمح به تعليمات المصرف المركزي من الوفاء بالتزاماتك تجاهنا.

(ح) وفاتك أو مفارقتك المولدة بشكل نهائي.

**12- طلب الدفع والتفويض**

في حال وقوع حالة إخلال أو في حالة الوفاة أو العجز، يحق لنا أن نطالب بدفع وتسديد كافة المنتجات، و الخدمات القروض والأموال الأخرى التي تدبر بها لنا بما في ذلك المبلغ الأصلي والفوائد الناشئة والتكاليف والرسوم والوفاء بكافة الالتزامات المترتبة عليك تجاهنا فوراً. وفي حال عدم السداد والوفاء بالالتزامات فوراً يحق لنا التنفيذ وتسييل أي تأمين أو ضمان تكون قد قدمته لنا. ويتم تحويل حصيله الأموال التي يتم الحصول عليها لتغطية كل من:

- (i) التكاليف
- (ii) الرسوم والمصاريف
- (iii) الفوائد الناشئة
- (iv) المبالغ الأساسية الغير مسددة بالترتيب المبين أعلاه.

إذا قدمتم بصلاح حالة الإخلال من قبلكم على النحو الذي يرضينا خلال تلك المدة التي تكون مقبولة بالنسبة لنا، فإننا قد نقوم وبمطلق إرادتنا، بسحب أية مطالبة للدفع والعودة إلى نسبة الفائدة والرسوم والتكاليف الأصلية وإعادة فتح التسهيل.

**13- استخدام الأموال**

تستخدم كافة الفجوات التي تقوم بتسديدها مقابل الحصول على أية منتجات وخدمات، والمبالغ المستحقة على بطاقات الائتمان، والرسوم والتكاليف الأخرى المستحقة وغيرها من الأوقات المستحقة في سداد الفوائد وخدمات تأخير الدفع وتلفات المناولة والمبلغ الأساسي المستحق ورسوم السلفة النقدية والرسوم السنوية ورسوم تحويل الرصيد والرسوم القانونية أو أية مبالغ وأرصدة غير مسددة غيرها.

**14- غرامات تأخير الدفع**

مع مراعاة لوائح المصرف المركزي، في حال عدم سدادكم لأية دفعة مطلوبة في تاريخ الاستحقاق يحق لنا، بالإضافة إلى التأديبات القانونية الأخرى، تحصيل غرامات تأخير الدفع.

**15- دمج الحسابات والمقاصة**

يحق لنا في أي وقت و دون تقديم إشعار لك دمج كافة أو أي من حساباتك في دفاتر حساباتنا، كما يحق لنا مقاصة أو تحويل أي مبالغ مالية من رصيدك المتوفر في أي من حساباتك لدينا للوفاء بمسؤولياتك والتزاماتك تجاهنا. كما يحق لنا كطرق استخدام أي من الأصول الخاصة بك الموجودة في عهدتنا وتحت سيطرتنا للوفاء بمسؤولياتك أو التزاماتك تجاهنا سواء أكانت فعلية أو محتملة أو مشتركة أو فردية. وفي حال قيامنا بدمج حساباتك أو ممارسة حقنا في المقاصة يكون ذلك دون مساس بأي ضمان متوفر لنا.

**15.1 التنازل عن الحقوق**

يقر العميل أنه بموجب القانون الإماراتي، قد ينطبق حق قانوني على بعض المعاملات، مما يسمح بتسوية الدين المستحق للذات مقابل دين مستحق من الطرف الأخرى. وعلى الرغم من هذا الحق، فإن قبول العميل لهذه الشروط والأحكام العامة يعني موافقته على التنازل عن أي حق أو المطالبة المضادة ضد ديم أو أي محيل أو مشتري أو متنازل عن أي من مستحقات تم تخصيصها أو بيعها أو نقلها من قبل ديم. هذا التنازل يمنح العميل من المطالبة بأي حقوق أو مطالبات مضادة ضد ديم أو محيلها أو مشتريها أو المتنازل لهم فيما يتعلق بالمستحقات المخصصة أو المباعة أو المنقولة، ونتيجة لذلك، يتم حساب جميع المدفوعات التي يجب على العميل دفعها بموجب هذه الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة دون الإشارة إلى أي حق أو مطالبة مضادة، ويجب دفعها خالية من أي خصم أو حساب لأي حق أو مطالبة مضادة.

**16- الإشعارات والمراسلات**

16-1 يتم اعتماد كافة الفناوين البريمية وعاونو البريد الإلكتروني وأرقام الهاتف التي يتم تسجيلها في نموذج فتح الحساب لأغراض إرسال الإشعارات أو أي من المراسلات لك. تكون وسائل الاتصال المستخدمة حسب اختيارنا. وفي حال حدوث تغيير في أي من التفاصيل يجب عليك إشعارنا فوراً بذلك التغيير خطياً. ويتعدد بأي تغيير فقط اعتباراً من الوقت الذي تستلم فيه "ويم" إشعاراً فعلياً بالتغيير.

**16-2 يمكننا وبمحض اختيارنا توفير خدماتنا ومنتجاتنا باستخدام**

الفاكس أو البريد الإلكتروني أو عبر الإنترنت أو الهاتف أو الهاتف المتحرك بما في ذلك خدمات الرسائل النصية القصيرة (SMS). في هذه الحالات سنبلغك عن توافر التسهيلات والإجراءات المتبعة. وقد نتوجب عليك في تلك الحالة توقيع اتفاقيات منفصلة ذات شروط وأحكام خاصة، لتلك التسهيلات والتي تكمل الشروط والأحكام العامة أو تسود عليها في حالة وجود أي تعارض. تنطوي هذه التسهيلات والمراسلات على المخاطر وعليك تحمل أية خسائر ناجمة عن استخدام مثل هذه التسهيلات ووسائل الاتصال. وبشكل خاص، عندما تقوم بالاتصال بك عبر الإنترنت أو البريد الإلكتروني بناء على طلبك أو رغبتك تكون مسؤولاً منفرداً عن أي خسارة أو ضرر ناتج عن عدم وصول المراسلات أو أي خطأ في توصيلها. لن تتحمل ديم مسؤولية تعاقبية أو تصيرية أو غير ذلك من أنواع المسؤولية بسبب أي خسائر أو أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو تبعية تتعرض لها بسبب أي استخدام مباشر أو غير مباشر أو اعتماد على الاتصالات أو الأوامر أو الرسائل الإلكترونية، سواء مع أو بدون استخدام أي إجراءات أمنية، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر أي خسارة أو ضرر ناتج عن أي عيوب أو تأخيرات أو انقطاعات أو أخطاء أو أخطاء أو الإضافات في العديد من الاتصالات وتستخدم ديم ذلك على سبيل التحذير لأقصى حد يسمح به القانون حتى إذا كانت ديم قد أبلغت مسبقاً باحتمال التعرض لهذه الأضرار.

16-3 في حال قررتنا وبمحض إرادتنا توفير التسهيلات أو قبول طلبك للمنتجات أو الخدمات عبر الهاتف أو الفاكس ("الفاكس") أو خدمة الهاتف المتحرك، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر خدمات الرسائل النصية القصيرة وواتس أب، فإنه يرتبما يتم إبرام أي اتفاق محدد سنطبق ما يلي:

- (i) تكون التعليمات أو غيرها من المراسلات التي تصلنا منك عبر الهاتف أو خدمة الهاتف المتحرك أو الفاكس سارية وملزمة لك وقد تقوم بمحض اختيارنا بالتصرف وفقاً لتلك التعليمات ولن تكون ديم ملزمة بالتحقق أو إجراء مزيد من الاستفسارات عن هوية المرسل أو صحة الرسالة لأي اتصال أو أوامر أو رسائل. ويحق لنا في جميع الأوقات رفض قبول أي تعليمات عبر الهاتف أو خدمة الهاتف المتحرك أو الفاكس دون إبطاء أي سبب

- claims, loss or damage resulting from our acting on such communications.
- 16.5 We may record all communications through these various means for record keeping, training and security purposes. You will be taken to have consented and authorised us to make such recordings. You further confirm that the data and information/instruction so stored may be relied upon by Deem, made known to any person who may reasonably require the same and/or produced in evidence in any proceedings or otherwise.
- 16.6 Please note that all such recordings and all our books, records and accounts will be conclusive and binding as will any certificate or statement of account issued by us, unless there is an obvious error or omission.
- 17. PAYMENTS**
- 17.1 You may pay amounts due to us on Products and Services, late charges, other charges, loan repayments, credit card payments, or other payments due, by personal cheques, cash payments, transfers through our branches, CCM or any other means acceptable to us. We may, at our sole discretion, levy charges for such payments made through sources other than Deem branches or CCM. You agree to pay all applicable fees or charges for such payments, as may be decided by us from time to time and as per Central Bank of UAE's guidelines, if applicable.
- 17.2 Please note that if a cheque issued by you is returned unpaid we shall debit your account or credit card with, and be entitled to collect, the amount of the cheque together with charges and costs incurred by us in respect of the unpaid cheque. If any cheque issued by you is dishonoured by you for lack of funds we reserve the right to terminate the provision of all Products and all Services to you and demand the immediate repayment of all monies due and outstanding from you.
- 17.3 Deem is authorised to debit, any amount due and outstanding from you for our Products and Services to your credit card account including principal, interest, charges, fees and commissions. You will settle such amounts in accordance with the provisions of Part V below.
- 17.4 Where payment is made by cheque, transfers, branches, UAE DDS and CCM or otherwise we shall only credit the relevant account or make the relevant payment on your behalf when we receive cleared funds and have had reasonable time to administer the credit. This excludes non-business days, such as weekends and holidays, and you should allow for such time. You should take into account reasonable cheque clearing times so as to ensure that funds are received for the required accounts prior to any due date so as to avoid late fees or penalty charges.
- 17.5 Cheques deposited with us as security for repayments or fee charges for Products and Services may be retained by us for a limited period in accordance with our record keeping policies after provision of the Products or Services has terminated or ceased. Cheques will be destroyed by us on a regular basis in accordance with our internal guidelines. We shall not be liable to you or to any third party for any loss or damage howsoever caused or arising.
- 17.6 All cheque payments will be accepted subject to (a) clearance and realization of the amount of the cheque, (b) you assuming full responsibility for the genuineness and correctness of all signatures and endorsement appearing thereon and (c) the cheques being crossed and made payable to the order of Deem for your account. Deem shall not assume any responsibility for realization of any cheques and shall not be responsible for loss or damage of the cheque or any delay however caused in clearance of the cheque.
- 17.7 In the event you pay cash to Deem to settle your next loan instalment Deem will endeavour to retrieve the post dated cheque submitted by you for settlement of such instalment. If Deem is unable to retrieve the post dated cheque and the post dated cheque is presented for clearing but is dishonoured for lack of funds in your account, Deem will only be liable to you to the extent of any charges or fees charged to your account by your bank upon submission by you of satisfactory documentary evidence of such charges. Deem shall not be liable for any indirect or consequential damages that may be suffered by you as a result of the foregoing.
- 18. ADJUSTMENTS**
- Where we have erroneously credited or debited your account or where a cheque deposited and credited has been dishonoured, we reserve the right to make the appropriate reversals without seeking your consent.
- 19. TRANSFER AND ASSIGNMENT/OUTSOURCING**
- We are entitled to sell, transfer, assign, discount, pledge or charge as security to any third party organization some or all our rights or obligations under or in respect of any Product or Service or any credit card provided to you without notice to you or without your consent. In particular, we shall be at liberty to sell, transfer, pledge or assign any or all of our business or activities to a third party or we may merge our business with that of a third party. In all these cases the General Terms & Conditions and the various Specific Terms & Conditions shall continue to govern and apply to all customers, Products and Services. You as a customer may only assign your rights and obligations with regard to a Product, Service or credit card subject to our prior written consent.
- We may also, at our sole discretion and without requiring any customer consent, delegate or outsource any one or more of the administrative, accounting or service functions in connection with the Products and Services to any third party service provider we select in good faith.
- 20. FINANCING TRANSACTIONS**
- As part of a wider financing transaction (the "Financing Transaction"), Deem may sell, assign and transfer all of its rights, title and benefit to all amounts payable by the customer in connection with the relevant Products, Services or credit card (the "Receivables") from time to time to a special purpose vehicle company (the "Purchaser") and grant security over the Receivables in favour of the security agent (the "UAE Security Agent") that is appointed under the Financing Transaction. The customer will be notified of such a sale, assignment, transfer or security and of the Purchaser and UAE Security Agent by email or otherwise (the "Notice of Transfer"). The customer agrees to and acknowledges that this Clause 20 and the Notice of Transfer shall constitute notice of such sale, assignment, transfer and security. Until such time as the customer is notified to the contrary following the Notice of Transfer, Deem will continue to administer and service the relevant Products, Services or credit card on behalf of the Purchaser. Further, until notified to the contrary following the Notice of Transfer, the customer may discharge his/her obligation to make payment in connection with the Products, Services or credit card to the Purchaser by paying such amounts in accordance with, and to the persons specified in, these General Terms & Conditions and the Specific Terms & Conditions.
- In connection with such sale, assignment, transfer or security, the customer agrees and acknowledges that Deem may disclose any information relating to customers' contract with Deem and customers' use of the relevant Products, Services or credit card to the Purchaser, any financier of the Purchaser and any of their respective directors, nominees, employees, professional service providers and advisors.
- Deem confirms that:
- a) Deem will remain liable under the under the General Terms and Specific Terms & Conditions to perform all the obligations assumed by Deem under the General Terms & Conditions and Specific Terms & Conditions; and
- b) no other person will at any time be under any obligation or liability to the customer under or in respect of the General Terms & Conditions and Specific Terms & Conditions or the Receivables.
- Deem will also remain entitled to exercise all its rights, powers and discretions under

- لذلك.
- (ii) ستكون ملزماً بأي بوتوكول أميني نقوم بوضعه بشأن الاتصالات عبر الهاتف وخدمات الهاتف المتحرك. وبشكل خاص، عليك الحفاظ على السرية التامة لكلمات السر وغيرها من المعلومات الشخصية وتكون مسؤولاً عنها. كما ينبغي عليك عدم السماح لأي شخص آخر باستخدام الاتصالات بالهاتف أو خدمات الهاتف المتحرك أو خدمات نيابة عنك.
- (iii) تكون نية الحريه للعمل وفق التعليمات أو التفويضات التي نتفقده نحن أو موظفونا بحسن نية بصورها عندك دون الحاجة إلي أي تأكيد حتى وإن ظهر عدم صدور هذه التعليمات عندك.
- ٤-1٦ في حال قررنا العمل وفق التعليمات التي صدرت عنك باستخدام التسجيلات، وهي أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو الإنترنت أو الهاتف أو الهاتف المتحرك، بما في ذلك خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS) وواتس اب يرتب عليك بوصفك عميلاً قابلاً للمخاطر ضمان توفيقنا عن كافة التكاليف والمطالبات أو حالات الخسارة أو الضرر الناتجة عن العمل وفق هذه المراسلات.
- ٥-1٦ يحق لنا تسجيل وتحويل كافة المراسلات الصادرة عبر وسائل الاتصال المختلفة لأغراض حفظ السجلات والتدريب والأغراض الأمنية، ونعتبر قد قبلت بعمليات التسجيل هذه وصرفت بالقيام بها. كذلك نؤكد على أنه يمكن لديم الاعتماد على البيانات والمعلومات/التعليمات المخزنة على هذا النحو كما يمكن إبلاغها لأي شخص يطلبها بطريقة معقولة و/أو تقديمها كدليل في أي إجراءات أو غير ذلك.
- ٦-1٦ نردو الانتباه إلى أن كافة تسجيلاتنا ووثائقنا وسجلاتنا وحساباتنا نهائية وملزمة كغيرها من الشهادات أو كشوف الحساب الصادرة عنا إلا إذا كان هناك أي خطأ أو إغفال واضح.
- ١٧-١٧ الدفعات**
- يحق لكم دفع المبالغ المستحقة لنا على المنتجات والخدمات، والرسوم المتأخرة، والرسوم الأخرى، وتسديد القروض، ودفعات بطاقة الائتمان، أو أي دفعة أخرى مستحقة من خلال الشيكات الشخصية، أو الدفعات النقدية، أو عمليات التحويل عبر فروعنا، أو أجهزة الصرف الآلي الخاصة بنا، أو أي وسيلة أخرى مقبولة لدينا. وبحق لنا، بحسب تقريرنا، فرض رسوم على مثل هذه الدفعات المعمولة من خلال مصادر أخرى خارج فروع "ديم" أو أجهزة صرفها الآلية. وعليناكم الموافقة على دفع جميع الرسوم والأجور المطبقة على مثل هذه الدفعات، وفق ما هو مقرر من قبلنا من حين لآخر وبحسب توجيهات البنك المركزي في الإمارات العربية المتحدة، في حال العمل بها.
- ١٧-١٧ نردو العلم بأنه في حال رجوع أي شيك صادر عنك دون تحصيله فإننا سنقوم بتسجيل ذلك المبلغ على حسابك، أو على بطاقة الائتمان الخاصة بك ويحق لنا تحصيل هذا المبلغ من جانب الرسوم والتكاليف المستحقة من قبلنا على الشيك غير المحصل. وفي حال رد الشيك الصادر عنك لعدم وجود رصيد تحفظ بالحق بإنهاء تقديم كافة المنتجات (بما في ذلك بطاقات الائتمان) وجميع الخدمات المقدمة لك والمطلبة بطوف وتسديد كافة المبالغ والأموال غير المسددة فوراً.
- ١٧-١٧ ديم مخولة بصمم أي مبلغ مستحق وغير مدفوع من قبلكم عن أي من منتجاتنا وخدماتنا من حساب بطاقة الائتمان الخاصة بك بما في ذلك المبلغ الأصلي والفوائد الناشئة والتكاليف والرسوم والعمولات، يتعين عليك تسوية هذه المبالغ وفقاً لأحكام الجزء الخامس أتناه.
- ٤-١٧ عند القيام بالدفع بموجب شيك أو التحويلات، UAE DDS و CCM الفروع أو خلاف ذلك لن نقوم بإضافة المبلغ إلى حسابك أو القيام بالدفع بالنيابة عنك إلا بعد تحصيل الأموال وتوافر وقت معقول لنا لإجراء الإيداع. ويستثنى من ذلك أيام العطل كعطلة نهاية الأسبوع والعطل الرسمية، كما ينبغي عليك إعطاؤنا فترة زمنية كافية لذلك، و يكون عليك أن تأخذ بعين الاعتبار الأوقات المعقولة لمقاصة الشيكات، وذلك لضمان وصول الأموال إلي الحسابات المطلوبة قبل حلول تاريخ الاستحقاق لتجنب دفع رسوم تأخير الدفع أو غيرها من الغرامات.
- ٥-١٧ يحق لنا حجز الشيكات المودعة لدينا كضمان لتسديد الدفعات أو رسوم ونفقات الحصول على إحدى المنتجات والخدمات لمدة زمنية محدودة بعد إنهاء أو إيقاف استخدام المنتج أو الخدمة المقدمة، يتم إلتاف الشيكات من قبلنا بانتظام وفق أنظمتنا السليبة، لا تكون مستولين تجاهكم، أو نتجها الغير عن أي خسائر أو أضرار قد تنشأ لأي سبب أو على أي نحو.
- ٦-١٧ يتم قبول كافة المدفوعات التي تتم بشيكات بشرط: (أ) إمكانية إجراء مقاصة للشيك وتحصيل قيمته: (ب) أن تتحمل كامل المسؤولية عن صق وصحة كافة التوقيعات والتظهيرات الموجودة عليه: (ج) الشيكات المسطرة والمستحقة السداد لأمر ديم، تكون لحسابك، لا تتحمل ديم أية مسؤولية عن تحصيل أي شيكات ولا تكون مسؤولة عن فقدان أو تلف الشيك أو أي تأخير أيًا كان في مقاصة الشيك.
- ٧-١٧ في حالة قيامكم بالدفع نقداً لديم لتسوية قسط القرض المقبل فإن ديم ستسعى لإعادة الشيك المؤجل التاريخ والذي قديمه بتقويمه إلى ديم مقابل تسوية لك القسط. إذا لم تستطع ديم إعادة ذلك الشيك المؤجل التاريخ وتم تقديم الشيك للتحصيل وترجع دون دفع أو دفع بنسب عدم كفاية الرصيد في حسابكم، فإن ديم لا تكون مسؤولة عن أي من خسائر أو رسوم، تم تحميلها على حسابكم من قبل مصرفكم، وذلك عند تقييمكم لبيئة مقيمة تثبت قيامكم بدفع تلك المصروفات، لا تكون ديم مسؤولة عن أي أضرار غير مباشرة أو أي أضرار قد تترتب على عائقكم نتيجة لما سبق.
- ١٨- التعديل**
- في حال قيامنا بأي إجراء دائن أو مدين في حسابك بالخطأ أو تم رد أي شيك تم إيداعه من قبلك بعد إضافته إلى الحساب، يحق لنا اتخاذ إجراء عكسي لهذا الإجراء دون حاجة للحصول على موافقتك.
- ١٩- التحويل والحالات - التسهيل الخارجي**
- يحق لنا كضمان بيع وتحويل والتنازل عن وخصم ورهن أي طرف ثالث من المؤسسات، بعض أو كافة حقوقنا وواجباتنا الخاصة بأي من المنتجات أو الخدمات أو بطاقات الائتمان المقدمة لك من إشعارك بذلك أو الحصول على موافقتك. وبشكل خاص، يكون لنا حرية بيع أو تحويل أو رهن أو التنازل عن أي من وجميع أعمالنا أو نشاطاتنا لطرف ثالث أو القيام بدمج أعمالنا بأعمال الطرف الثالث، وفي جميع هذه الحالات، يستمر تطبيق الشروط والأحكام العامة ومختلف الشروط والأحكام الخاصة على كافة العملاء والمنتجات والخدمات، ولا يجوز لك كعميل التنازل عن حقوقك والتزاماتك الخاصة بأي من المنتجات أو الخدمات أو بطاقات الائتمان لطرف ثالث من مقدمي الخدمات إلا مع مراعاة موافقتنا الخطية المسبقة.
- كما يجوز لنا بمحض اختيارنا ودون طلب موافقة العميل إسناد أو تعهد أية واحدة من مهامنا الإدارية أو المحاسبية أو الخدمية المتعلقة بالمنتجات والخدمات لأي مقدم خدمات من الغير يختاره بحسن النية.
- ٢٠- المعاملات التمويلية**
- كجزء من معاملة تمويل أوسع (معاملة التمويل)، يجوز لـ ديم بيع أو تخصيص أو نقل جميع حقوقها وعنوانها وفوائدها المتعلقة بجميع المبالغ المستحقة من العميل فيما يتعلق بالمنتجات أو الخدمات أو البطاقة الائتمانية المعنية (المستحقات) من وقت لآخر إلى شركة ذات غرض خاص (المستري) ومنح ضمانات على المستحقات لصالح وكيل الضمان (وكيل الضمان الإماراتي) الذي يتم تعيينه بموجب المعاملة التمويلية. سيتم إخطار العميل بمثل هذا البيع أو التخصيص أو النقل أو الضمان والمستري ووكيل الضمان الإماراتي عبر إشعار النقل، يوافق العميل ويقر بأن هذا البيع وإشعار النقل يُعدان إخطاراً بهذا البيع أو التخصيص أو النقل أو الضمان، وحتى يتم إخطار العميل بخلاف ذلك بعد إشعار النقل، ستستمر ديم، في إدارة وتقديم الخدمات المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات أو بطاقة الائتمان نيابة عن المستري، علاوة على ذلك، وحتى يتم إخطار العميل بخلاف ذلك بعد إشعار النقل، يجوز للعميل التواء بالتزاماته المتعلقة بالدفع فيما يخص المنتجات أو الخدمات أو بطاقة الائتمانية للمستري من خلال دفع هذه المبالغ وفقاً للأشخاص المحددين في هذه الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة. فيما يتعلق بمثل هذا البيع أو التخصيص أو النقل أو الضمان، يوافق العميل ويقر بأن ديم قد تكشف عن أي معلومات تتعلق بعقد العميل مع ديم واستخدام العميل للمنتجات أو الخدمات أو بطاقة الائتمانية المعنية إلى المستري، أي ممول للمستري، وأي من

the General Terms & Conditions and Specific Terms & Conditions with respect to the Receivables (including the right to pursue enforcement actions to ensure the fulfillment of any obligations under the General Terms & Conditions and Specific Terms & Conditions) and the customer should continue to discharge his/her obligation to make payments and send communications under the General Terms & Conditions and Specific Terms & Conditions in relation to the Receivables to Deem, unless and until the customer receives notice from the UAE Security Agent to the contrary. In this event, all the rights, powers and discretions will be exercisable by, and all payments shall be made and all communications shall be sent to, the UAE Security Agent or as it directs.

## 21. FORCE MAJEURE

We shall not be liable to you for any delay or non-performance of our obligations in respect of any Products or Services arising from any cause beyond our reasonable control including, without limitation, Act of God, governmental act, war, fire, flood, explosion, natural disaster, civil commotion or riots. In such event we shall resume performance of our obligations as soon as reasonably possible after the removal of the cause.

## 22. WAIVER

We may at our discretion waive compliance with any of the General Terms & Conditions or other specific terms and conditions as applicable but this will not prejudice or become a waiver of our rights and benefits generally. We shall still have the right to fully enforce terms and conditions at a future date.

## 23. OUR RIGHTS AND LIABILITIES

23.1 Subject as above, we are not liable for any act or omission of any third party in respect of any Products or Services, nor are we liable for any loss, damage or claims however arising, unless the same was caused by our gross negligence or wilful misconduct.

23.2 All our rights under these and other applicable terms and conditions shall be in addition to and independent of any securities, agreements and obligations you may have with or towards us.

## 24. EXCLUSIONS AND GENERAL INDEMNITY

24.1 We shall act in good faith at all times and provide our services on a best efforts basis. Other than this obligation, we shall not be liable or responsible for any default, defect, shortcoming or loss in providing the services, and we shall not be liable for any loss or damage howsoever caused or arising.

24.2 You will indemnify us and hold us harmless against any loss, damage, liability, costs and expenses, whether legal or otherwise, which we may incur by reason of any breach by you of these and other applicable terms and conditions or by reason of our enforcing any of our rights under such terms and conditions. All costs and expenses incurred by us on account of enforcing such terms and conditions will likewise be reimbursed by you.

24.3 We shall act at all times in accordance with all applicable laws, regulations or rules and the terms of agreements with other banks or financial institutions. If in doing so we act contrary to any instructions you may have given us, we shall not be liable for any loss or damage howsoever caused or arising.

24.4 The provisions of Articles 1080, 1089, 1092, 1101 and 1105 of the UAE Federal Law No. 5 of 1985 on Civil Transactions (as amended) shall not apply to these Terms and Conditions, the Products, the Services, or any related transactions, to the extent that a court may determine such provisions to be applicable.

## 25. COMPLIANCE WITH APPLICABLE LAWS AND REGULATIONS

25.1 All our Products and Services may only be utilized by you in compliance with all regulatory, statutory, governmental and judicial laws, requirements and provisions of the United Arab Emirates.

25.2 Every Product and/or Service advanced or made available to you is on the basis of your representation, warranty and assurance that all information provided by you is true and accurate in all respects, at all times and that you will ensure that any amount lent, contributed or otherwise made available by Deem to you, or any other amount resulting from our relationship will not be lent, contributed or made available to any entity or individual (whether or not related to you) for the purpose of financing the activities of any entity or individual or for the benefit of any country, state entity, vessel or individual currently subject to any UN or other applicable international sanctions including the US sanctions administered by the Office of Foreign Assets Control of the U.S. Department of the Treasury (OFAC). For this purpose, you authorize us to make such enquiries as we deem fit.

## 26. DISCLOSURE OF INFORMATION

You are hereby notified that Deem may:

(a) disclose and furnish any information provided by the customer to Deem concerning him/her and/or shareholders, partners, directors, and/or beneficial owners (as applicable), as well as information concerning customers accounts and relationship with Deem ("Information"), to relevant regulatory authorities, auditors, legal advisors, or any other necessary parties, without further consent or notification to the customer; and

(b) obtain and receive any information concerning you and/or your shareholders, partners, directors and/or beneficial owners (as applicable) ("Received Information") from our subsidiaries, affiliates, associates, branches, service providers, assignees, agents, insurers, third party contractors, third party financial institutions, credit reporting agencies, credit bureaus, debt collection agencies and other persons within and outside the U.A.E. to enable Deem to evaluate your application, review your performance, perform its obligations under these terms and conditions or under any other agreement to which Deem is a party or may become a party, to enforce your obligations hereunder or to provide or procure the provision of products and services to you or for other reasons deemed fit by Deem without further consent from or notification to you.

26.1 You hereby warrant and represent that that you have notified each of your shareholders, partners, directors and/or beneficial owners (as applicable) that Information may be disclosed by Deem or that Deem may obtain and receive Received Information.

26.2 You hereby authorise and permit Deem to disclose Information or obtain and receive Received Information.

26.3 You hereby warrant and represent that you are duly authorised on behalf of each of your shareholders, partners, directors and/or beneficial owners (as applicable) to consent to the disclosure of Information or the receipt of Received Information by Deem.

26.4 You agree to indemnify and hold harmless Deem, its owners, officers, employees and agents from any costs, losses, claims, damages or liability, howsoever caused by your failure to obtain any of the requisite consent(s) or to provide the requisite notification(s), as stated hereunder.

26.5 You hereby acknowledge and agree that Deem is required to comply with UAE laws and regulations relating to disclosure under the Foreign Account Tax Compliance Act 2010 of the United States of America ("FATCA") and/or the Common Reporting Standards under the Organisation for Economic Co-operation and Development's Standard for the Automatic Exchange of Financial Account Information in Tax Matters (the "CRS") or any other laws and/or regulations (local or otherwise) adopted to implement FATCA and/or the CRS as well as any other pertinent future regulation. Under such laws and regulations, we will collect, submit and disclose information to the UAE Central Bank and/or other regulatory authorities concerning you and relating to any deposits, funds and/or investment(s). You agree to any such disclosure/ submission without further recourse or notice to you.

## 27. GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION

27.1 These General Terms & Conditions, together with all products and services offered by Deem, including any variations, additions, and amendments, as well as any specific terms

مديرهم أو مرشحهم، أو موظفيهم أو مقدمي الخدمات المهنية أو المستشارين المعنيين.

ديم تؤكد أن:

(أ) ستظل ديم مسؤولة بموجب الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة لأداء جميع الالتزامات التي تعهدت بها ديم بموجب الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة، و

(ب) لن يكون أي شخص آخر في أي وقت ملزمًا أو مسؤولاً تجاه العميل بموجب أو فيما يتعلق بالشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة أو المستقلة. ستظل ديم أيضًا متحفظة بحقها في ممارسة جميع حقوقها وسلطاتها واختياراتها بموجب الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة فيما يتعلق بالمستحقات (بما في ذلك الحق في اتخاذ إجراءات التنفيذ لضمان الوفاء بأي التزامات بموجب الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة، ويجب على العميل الاستمرار في الوفاء بالتزاماته في سداد الموفوعات وإرسال الاتصالات بموجب الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة المتعلقة بالمستحقات إلى ديم، ما لم يتلق العميل إشعارًا من وكيل الضمان الإماراتي ينص على خلاف ذلك. في هذه الحالة، ستكون جميع الحقوق والسلطات والاختيارات قابلة للتنفيذ من قبل وكيل الضمان الإماراتي، ويجب أن تتم جميع الموفوعات وترسل جميع الاتصالات إلى وكيل الضمان الإماراتي أو كما يوجه هو.

## ٢١- القوة القاهرة

لا نكون مسؤولين تجاهكم عن أي تأخير في أداء التزاماتنا بخصوص أي من المنتجات والخدمات أو عن عدم أداء تلك الالتزامات والذي ينتج عن أي سبب خارج عن سيطرتنا بما في ذلك، دون تحديد، القضاء والفرد أو صدور قرار حكومي أو الحرب والحرائق والفيضانات والانفجارات والكوارث الطبيعية والنورات أو القلاقل الأهلية وأحداث الشغب. وفي حال حدوث أي مما سبق، سنقوم بمتابعة الوفاء بالتزاماتنا بأسرع وقت ممكن فور زوال المسبب.

## ٢٢- التنازل الاختياري

يقع لنا وبمحض إرادتنا التنازل عن تطبيق أي من الشروط والأحكام العامة أو غيرها من الشروط والأحكام الخاصة المعمول بها ولكن يكون ذلك دون إخلال ولا يعتبر ذلك تنازلاً عن حقوقنا وامتياراتنا بشكل عام، وسيظل لنا الحق في وضع هذه الشروط والأحكام موضع التنفيذ في وقت لاحق.

## ٢٣- حقوقنا والتزاماتنا

٢٣-١ مع مراعاة ما ذكر سابقاً، لا نكون مسؤولين عن أي تصرف أو تقصير من قبل الغير بخصوص أي من المنتجات والخدمات كما لا نكون مسؤولين عن أية خسارة أو ضرر أو مطالبات مهما كان سببها إلا إذا كان ذلك نتيجة إهمال جسيم أو سوء تصرف متعمد من قبلنا.

٢٣-٢ تكون كافة حقوقنا المقررة بموجب هذه الشروط والأحكام وغيرها من الشروط والأحكام المطبقة، إضافة إلى ومستقلة عن أي من الضمانات أو الاتفاقيات أو الالتزامات التي قد تكون معنا أو تجاهنا.

## ٢٤- الاستثناءات والتعويضات العامة

٢٤-١ سوف نعمل دائماً بحسن النية ونقدم خدماتنا على أساس بذل قصارى الجهد. باستثناء هذا الاستثناء لا نكون مسؤولين عن أي تقصير أو خلل أو نقص أو خسارة في تقييم الخدمات، كما لا نكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر مهما كان سببه أو كيفما نشأ.

٢٤-٢ يتوجب عليك ضمان تعويضنا وإيقاننا حلاً من الضرر ضد أية خسارة أو ضرر أو التزام أو تكاليف أو نفقات سواء أكانت قانونية أو بخلاف ذلك، مما قد يتم تكبيلها بسبب مخالفتك لأي من هذه الشروط والأحكام أو أية شروط وأحكام أخرى أو بسبب تنفيذ أي من حقوقنا المنصوص عليها بموجب هذه الشروط والأحكام. يتوجب عليك أيضاً دفع كافة التكاليف والنفقات التي تتكبيلها بموجب هذه الأحكام والشروط.

٢٤-٣ سوف نعمل في كل الأوقات بموجب كافة القوانين والأنظمة والقواعد وأحكام الاتفاقيات المعمول بها مع البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى. فإذا كان تصرفنا على ذمة النحو مخالفاً لأي من التعليمات الصادرة عنك، لا تكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر كيفما نشأ.

٢٤-٤ لا تنطبق أحكام المواد ١٨٠ و١٨٩ و١٩٢ و١١١ و١١٥ من القانون الاتحادي رقم ٥ لسنة ١٩٨٥ في شأن المعاملات المدنية (وتعديلاته) على هذه الشروط والأحكام أو المنتجات أو الخدمات أو أي معاملات ذات صلة، إلى الحد الذي يجوز للمحكمة أن تحدد هذه الأحكام الواجبة التطبيق.

## ٢٥- الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين المعمول بها

٢٥-١ لا يجوز استخدام كافة منتجاتنا وخدماتنا من قبلك إلا مع الالتزام بكافة القوانين والمتطلبات والأحكام التنظيمية والتشريبية والحكومية والقضائية للإمارات العربية المتحدة.

٢٥-٢ يقوم كل منتج وأو خدمة مقدمة أو موفرة لكم على أساس تأكيدكم، وكفالتكم، و ضمانكم بأن جميع المعلومات المقدمة من قبلكم هي معلومات صحيحة وواقعية من جميع النواحي وفي كل الأوقات بحيث تؤكدون بأن أي مبلغ مقرر أو مساهم به أو توفره "ديم" بأي طريقة أخرى لكم أو أي مبلغ آخر ناشئ عن علاقتنا لن يقرب أو يساهم به أو يوفر أي هيئة أو فرد (سواء كان متعلق بكم أم لم يكن) بغرض تمويل أنشطة أي هيئة أو فرد أو لصالح أي بلد، أو هيئة حكومية أو سفينة، أو فرد يضغط حالياً على من عقوبات الأمم المتحدة أو أي عقوبات دولية أخرى مطبقة بما في ذلك عقوبات الولايات المتحدة الأمريكية (OFAC) التي يديرها مكتب مراقبة الأصول الأجنبية في وزارة الخزانة الأمريكية. لهذا الغرض فإن عليكم تقويضاً للقيام بمثل هذه الاستفسارات بحسب ما تراه مناسباً.

## ٢٦- إفتشاء المعلومات

بموجبه تبلغك بأنه يجوز لديم:

(أ) يحق ل ديم الإفصاح وتزويد أي معلومات قدمها العميل إلى ديم والمتعلقة به و/ أو بالمساهمين أو الشركاء أو المديرين وأو المالكين الفعليين حسب الاقتضاء، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بعمليات العمل وعلاقته مع ديم (المعلومات)، إلى السلطات التنظيمية المعنية، المدققين، المستشارين القانونيين، أو أي أطراف أخرى ضرورية، دون الحاجة إلى الحصول على موافقة إضافية من العميل أو إخطاره بذلك.

(ب) الحصول على و تلقى و كلاً من المعلومات بخصوصك وأو بخصوص المساهمين و الشركاء و المديرين وأو الملاك المستفيدين لديك (بحسب الأحوال) ("المعلومات المتلقاة") من شركائنا الفرعية و التابعين لنا و الشركة لنا و فروعنا و مقدمي الخدمة إلينا و المنتاز إليهم منا و وكلائنا وشركائنا التامين و المقاولين من الغير و المؤسسات المالية من الغير و وكالات الاستعانة الأثماني و وكالات التصني الأثماني و وكالات تحصيل الديون و غيرها من الأشخاص داخل الإمارات العربية المتحدة و خارجها لكي يتسنى لديم تقييم طلبك و مراجعة أدائك و النهوض بالالتزامات المتلقاة لكي عائقها بموجب هذه الشروط و الأحكام و بموجب أي اتفاقية أخرى تكون ديم طرفاً فيها أو قد تكون طرفاً فيها، و لإفاد الالتزامات المتلقاة على عاتقك بموجبها و لتقديم أو الإيعاز بتقديم المنتجات و الخدمات إليك أو لأسباب أخرى تراها ديم مناسبة دون الحصول على موافقة أخرى منك أو دون الإفصاح بذلك محبباً.

٢٦-١ تقر بموجبيه و تضمن بأنك قد أبلغت كلاً من المساهمين و الشركاء و المديرين و/ أو الملاك المستفيدين لديك (بحسب الأحوال) بأنه يجوز لديم الكشف عن المعلومات أو الحصول على المعلومات المتلقاة و تلقئها.

٢٦-٢ بموجبيه تفوض ديم و تسمح لها بالكشف عن المعلومات المتلقاة أو الحصول عليها و تلقئها.

٢٦-٣ تضمن بموجبيه و تقر بأنك مفوض حسب الأصول بالنياية عن كل من المساهمين و الشركاء و المديرين وأو الملاك المستفيدين لديك (بحسب الأحوال) بالموافقة على أن تقوم ديم بالكشف عن المعلومات و الحصول على المعلومات المتلقاة و تلقئها.

٢٦-٤ أن توافق على أن نعوض و تبرئ ديم و مالكها ومسؤوليها و موظفيها و وكلائها من أي تكاليف أو خسائر أو مطالبات أو أضرار أو مسؤولية أيًا كانت طريقة و قوعها

يفعل عدم حصولك على أي من الموافقة (الموافقات) الضرورية أو عدم الحصول على أي من الإطارات الضرورية، حسبما هو مذكور.

٥-٦ تقرون وتوافقون بموجبه على أن ديم ملزمة بالامتثال إلى قوانين و لوائح دولة الإمارات العربية المتحدة المتعلقة بقانون الامتثال الضريبي الأمريكي للخصائيات الخارجية ("فاتكا") الصادر عام ٢٠١٠، والخاص بالولايات المتحدة الأمريكية و/أو "متطلبات نظام الإفصاح المشترك" طبقاً لمعيار منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للتبادل التلقائي لمعلومات الحساب المالي في المسائل الضريبية ("CRS") و/أو أي قوانين و/أو لوائح أخرى (م محلية أو غيرها) قد يتم وضعها في صدد تنفيذ "فاتكا" أو غيرها من اللوائح وثيقة الصلة. بموجب ذلك القوانين ستلتزم ديم بجمع و تقديم و الإفصاح عن المعلومات الخاصة بك لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي و/أو أي جهة حكومية أخرى و يمتد ذلك إلى المعلومات الخاصة بالإيداعات و الأموال و/أو الإستثمارات الخاصة بكم و أنكم توافقون على ذلك الإفصاح أو التقديم دونما حاجة إلى أي إشعار أو إخطار.

#### ١٧- القانون الحاكم وحل النزاعات

١٧-١ تخضع هذه الشروط والأحكام العامة، جنباً إلى جنب مع جميع المنتجات والخدمات التي تقدمها ديم، بما في ذلك أي تعديلات أو إضافات أو تغييرات، وأي شروط وأحكام خاصة، لأحكام قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.

١٧-٢ بحال أي نزاع أو خلاف بين ديم وأي من العملاء والذي ينشأ حول أي من المعاملات أو المنتجات أو الخدمات أو الشروط والأحكام العامة ومختلف الشروط والأحكام الخاصة إلى الاختصاص القضائي غير الحصري للمحاكم المدنية في الإمارة والتي تختاره ليكون القضاء المناسب والملائم في منطقة دولة الامارات العربية المتحدة.

#### ١٨- لا ضمان

دون الإخلال بأي شيء وارد في هذه الشروط والأحكام، لا تقدم ديم أي ضمان صريح أو ضمني فيما يتعلق بأي من المنتجات و/أو الخدمات التي تقدمها بموجبها، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر أي ضمانات بعدم التعدي على حقوق الغير، أو الملكية أو قابلية التسويق أو الجودة المقبولة أو الصلاحية للاستخدام لغرض معين.

#### الجزء الثالث: شروط وأحكام خاصة بكافة منتجات القروض

في حال تم اعتبارك مؤهلاً وقررتا تحويلك بواحد أو أكثر من منتجات القروض ("القروض")، تنطبق الشروط والأحكام التالية الخاصة بمنتجات القروض والتي تعد جزءاً من الشروط والأحكام العامة:

- ١- لا تكون ملزمين بتقديم أي قرض لك، إلا أننا قد نقوم بذلك بمحض إرادتنا.
- ٢- في حال ان قررتا منحك أي قرض لك سنقوم بإصدار كتاب تأكيد أو أي إشعار خطي آخر ("كتاب التأكيد") والتي قد يتضمن الشروط والأحكام الخاصة بالقرض مثل المدة الزمنية للقرض ومدى توافره وشروطه والفوائد المستحقة والنسب والتكاليف والرسوم وغيرها. و تعد الشروط والأحكام الخاصة الواردة في نموذج الطلب أو كتاب التأكيد مكتملة للشروط والأحكام العامة المنصوص عليها هنا وتطفي عليها في حال عدم وجود توافق بينها وبين هذه الشروط. يتم تحديد النسب والرسوم المستحقة في جدول النسب والرسوم من وقت لآخر.
- ٣- إذا تمت الموافقة على القرض الممنوح لك، يمكن أن نختار تحويل مبلغ القرض الذي تمت الموافقة عليه عن طريق تحويل الأموال إلكترونيًا، مباشرة إلى الحساب الذي تحدده ("الحساب") لدى المؤسسة المالية التي سبق أن حددتها من خلال نموذج تفويض نظام الامارات للخصم المباشر ("نظام الإمارات للخصم المباشر") الذي تقوموه إلى ديم (يرجى مراجعة الجزء التاسع من هذا المستند). إنكم توافقون على دفع جميع الرسوم المصروفات التي نقررهما من وقت لآخر، فيما يتعلق بذلك التحويل لمبلغ القرض التي تمت الموافقة عليه إلى حسابكم.
- ٤- يحق لنا القيام في أي وقت قبل الموافقة بإلغاء التزامنا أو تقليل أو تغيير مقدار القرض أو شروط القرض دون أن تكون ملزمين بإيداع أي سبب لذلك.
- ٥- ينبغي عليك تسديد القرض على النحو و في الفترة الزمنية كما ورد في في كتاب التأكيد. بموجب هذا تفوضنا بمفاسة أو اقتطاع أي مبلغ مستحق بموجب القرض، من أي مصدر مالي أو رصيد نتحقق به لحسابك أو لأمرك أو يكون تحت سيطرتنا.
- ٦- نتحقق بالحق بطلب دفع وتسديد أي قرض في أي وقت بغض النظر عن أية شروط متفق عليها مسبقاً في كتاب التأكيد أو غير ذلك.
- ٧- قد نطلب منك وأغراض منح القروض وتسهيل عمليات الدفع والتسديد وخدمات القروض القيام بفتح حساب في أحد البنوك المعتمدة لدينا ومساعمتك في ذلك. ولهذا الغرض، ينبغي عليك تبعية نماذج الطلب الخاصة بالإشعارات والتفويضات ذات العلاقة والتوقيع عليها بالإضافة إلى تزويدنا بالوثائق الشخصية أو المؤسسية المطلوبة، وفي جميع الأحوال، لا تتحمل أية مسؤولية أو التزام عن البنك المعتمد أو خدماته وعلى وجه التحديد، لا تكون مسؤولين في حال (أ) توقف البنك عن مباشرة أعماله المصرفية أو في حال أصبح معتزلاً؛ (ب) تسبب في أي عائق أو خسارة أو ضرر؛ (ج) إخلاله بالتزاماته ومسؤولياته تجاهك، عليك قبل قيامك بإغلاق أي حساب لدى أحد البنوك إشعارنا بذلك خطياً.
- ٨- في حال حدوث أي حدث إخلال أو في حالات العجز والوفاة، يحق لنا (أ) أن نرفض فائدة إخلال على كافة المبالغ المترصدة دون دفع و/أو (ب) المطالبة بدفع وتسديد كافة القروض وغيرها من الأموال المستحقة لنا فوراً بما في ذلك الفوائد المستحقة والتكاليف والرسوم، وذلك من أجل إبقاء مستحقاتك من كافة التزاماتكم تجاهنا. ويحق لنا كذلك تنفيذ وتسهيل أي ضمان أو كفالة تمت بتقديريها لنا. يتم استخدام العائدات التي نحصل عليها من تسهيل هذا الضمان حسب الأولوية الخاصة بتسديد القروض والمحددة من قبلنا من وقت لآخر وفقاً للأنظمة المعمول بها.
- ٩- ينبغي إيداع أي دفعات مستحقة في الحساب المعنى عند أو قبل تاريخ الاستحقاق. مع مراعاة لوائح المصرف المركزي، وإذا لم يتم ذلك، يحق لنا تحصيل رسوم تأخير الدفع فيما يتعلق بالمبلغ الذي كان عليك دفعه. تحدد رسوم التأخير من قبلنا من وقت لآخر ويكون ذلك بالإضافة إلى أية سبل معالجة قانونية أخرى متاحة لنا.
- ١٠- يمكنك دفع أي قرض كاملاً قبل تاريخ استحقاقه مع مراعاة دفع الرسوم المعمول بها ورسوم الدفع المبكر، ويحق لنا تحديد فترة زمنية أدنى يسمح بعدها بالدفع المبكر، كما يحق لنا تحديد حد أدنى لمبلغ الدفع المبكر.
- ١١- يحق لنا ودون الحصول على موافقتك أو إشعارك تحويل المديونية غير المسددة أو بيعها أو التنازل عنها أو خصمها أو رهنها تجارياً أو استخدامها كضمان لكافة قروضنا المقدمة لكم، كما يحق لنا التنازل عن أو تحويل بعض أو كافة حقوقنا والتزاماتنا التي أي طرف ثالث فيما يتعلق بهذه القروض.
- ١٢- تعتبر كافة الإشعارات وكشوف الحساب التي نرسلها لك صحيحة ودقيقة إلا إذا قمت بتقديم اعتراض خطي خلال (١٤) يوماً من تاريخ الإشعار أو الكشف.
- ١٣- يتم تقديم ومنع كافة القروض لك بناء على إقرارك وتعهدك وتأكيديك لصحة جميع البيانات المقدمة منك وقتها من كافة النواحي وهي جميع الأوقات، ولذلك القرض فإنك تفوضنا بإجراء أية استفسارات بالطريقة التي نراها ملائمة.
- ١٤- يحق لنا أن نطلب منك تزويدنا بأي ضمان أو أية ضمانات إضافية تحت تقديرنا كشرط من شروط الحصول على القرض أو استمرار الحصول عليه، وإلا فإنه يحق لنا استرداده، كما يحق لنا المطالبة بشيكات مؤجلة أو غير مؤجلة كضمان إضافي للدفعات المستحقة. تفوض بموجب ديم لإكمال البيانات الناقصة - إن وجدت - في الشيكات طبقاً للشروط المعتمدة للآتماتن.
- ١٥- في حال قررتا وبمحض إرادتنا عدم كفاية قيمة الضمان الخاص بالقرض أو أي مبلغ مستحق لنا أو فقدناه لكل أو جزء أساسي من قيمته، يحق لنا المطالبة بأي ضمان بديل أو إضافي حسبما نراه لازماً.
- ١٦- سنقوم بإحساب فوائد على القروض الشخصية على أساس الرصيد المتناقص ومتوسط الرصيد اليومية الغير مدفوعة على قروض البطاقات الائتمانية. يتم احتساب الفوائد على أساس ٣٦٥ يوماً للسنة. بالنسبة للقروض الشخصية، يتم احتساب الفوائد

and conditions, shall be governed by the laws of the United Arab Emirates.

- 27.2 Any dispute or difference between Deem and any customer arising in respect of or touching upon any transaction, any of the Products or Services, the General Terms & Conditions and various Specific Terms & Conditions will be submitted to the non-exclusive jurisdiction of the civil courts of the Emirate which we elect to be the convenient or relevant jurisdiction in the United Arab Emirates.
  28. **NO WARRANTY**  
Without prejudice to anything contained in these Terms & Conditions, Deem makes no express or implied warranty with respect to any of the Products and/or Services provided hereunder including, without limitation, any warranties of non-infringement of third party rights, title, marketability, satisfactory quality, fitness for a particular purpose.
- PART III: TERMS & CONDITIONS FOR ALL LOAN PRODUCTS**
- If we determine that you qualify and decide to make available one or more loan Products ("Loans") to you the following terms and conditions pertaining to Loans Products and forming part of these General Terms & Conditions will apply.
1. We are not under any obligation to make available any Loans to you, but may do so at our sole discretion.
  2. Should we decide to make a Loan available to you we shall issue you with a confirmation letter or other written notification ("the confirmation letter") which may contain the Specific Terms & Conditions applicable to the Loan, such as the period, availability, conditions, interest payable, rates and charges, fees, and other terms. The Specific Terms & Conditions on the application form or the confirmation letter will be supplemental to and, in case of inconsistency, prevail over the General Terms & Conditions set out in this document. Applicable rates and charges will also be set out in our schedule of rates and charges from time to time.
  3. If your loan is approved, we may choose to transfer the approved loan amount, by way of electronic funds transfer, directly to your nominated account (the "Account") in the financial institution that you have identified through the UAE Direct Debit System (UAEDDS) Authority form that you have provided to Deem (please refer to Part IX of this document). You agree to pay all applicable fees or charges, as we may decide to levy from time to time, with respect to such transfer of the approved loan amount into your account.
  4. We may at any time before approval cancel our commitment or reduce or vary the amount of the Loan and the terms thereof without being obliged to provide any reason.
  5. You will repay the Loan in the manner and at the times set out in the confirmation letter. You hereby authorize us to set off and deduct any amount due under the Loan from any money or credit which we hold for you or to your order and which we may control.
  6. We reserve the right to recall or demand payment of any Loan at any time notwithstanding any terms previously agreed in the confirmation letter or otherwise.
  7. For the purposes of advancing a Loan and facilitating the repayment and servicing of such Loan we may require you and assist you to open a bank account with an approved correspondent bank or banks. For this purpose, you will be required to complete and sign the relevant application forms, notices and authorizations and provide the required personal or corporate documentation. However, we shall, not take any responsibility or liability for the correspondent bank and its services and in particular are not liable if the bank (i) ceases to conduct banking business or becomes insolvent; (ii) causes any inconvenience, loss or damage; or (iii) is in breach of its obligations or undertakings to you. Prior to closing any such bank account, you will notify us in writing.
  8. Upon the occurrence of an Event of Default or in the event of your death or disability, we shall be entitled to (a) charge default interest on all amounts outstanding, and/or (b) demand immediate payment of all Loans and other monies you owe us including accrued interest, charges and fees to the discharge of all your obligations to us. We shall also be entitled to enforce and liquidate any security or collateral which you may have provided to us. The proceeds which we receive by liquidating such security will be applied in the order of priority set out for Loan repayments established by us from time to time in accordance with the applicable regulations.
  9. Any payment due must be credited to the relevant account on or prior to the due date. Subject to Central Bank regulations, we shall otherwise have the right to charge late fees in respect of the amount which should have been paid. The late fees will be stipulated by us from time to time. This will be in addition to any other remedies which we may have.
  10. You may pay in full any Loan before its due date, subject to payment of applicable fees and charges for prepayment. We may stipulate a minimum time period after which prepayment is permissible and we may stipulate a minimum amount for pre-payment.
  11. We may without your consent or notice to you transfer, sell, assign, discount, pledge, charge or utilize as security the outstanding indebtedness on all our Loans to you. We may also assign or transfer to third parties some or all our rights and obligations in respect of such Loans.
  12. All notices and statements of accounts which we send to you will be deemed to be correct and accurate unless you object in writing within fourteen (14) days from the date of the notice or statement.
  13. Every Loan advanced or made available to you is on the basis of your representation, warranty and assurance that all information provided by you is true and accurate in all respects and at all times. For this purpose you authorize us to make such enquiries as we think fit.
  14. We reserve the right to require you to provide such security or additional security as we may at our discretion require as a condition for a Loan or for the continuation of a Loan which we would otherwise be entitled to recall. We may also require post-dated or undated cheques as additional security for payments due. You hereby authorize Deem to complete the missing details if any on the cheques in accordance with the approved credit terms.
  15. Should we at our discretion determine that the value of the security in respect of a Loan or any amount due and payable to us is inadequate or has lost all or a substantial part of its value we shall be entitled to demand such replacement or additional security as we may decide to be necessary.
  16. We will calculate interest for personal loan on a reducing balance basis and average daily outstanding balances for credit card loans. Interest will be calculated on the basis of a 365 day year. For personal loan, interest will be calculated on the outstanding principal amount at the beginning of the month. Accordingly, any excess amount recovered from the post dated checks will be credited to your account and a shortfall shall be debited to your account and you will be liable to pay the shortfall immediately.
  17. We reserve the right to vary the rate of interest, fees or charges payable on any outstanding Loan from time to time upon giving you reasonable prior written notice.
  18. We may at our sole discretion permit you to reschedule or restructure any outstanding Loans, including extending any applicable repayment term provided that you meet our eligibility criteria, documentation requirements and applicable fees or charges.
  19. Acceptance of a part payment or a waiver or relaxation in respect of any applicable terms and conditions shall not prejudice or be interpreted as a waiver of our rights to require full payment or enforce such terms and conditions at a future date.
  20. If a Loan is granted to more than one borrower, all the borrowers shall be jointly and

severally liable in respect of the Loan. Accordingly, any failure to pay or the death of a borrower shall render all the borrowers liable for all the amounts payable to Deem in respect of such Loan.

- All costs and expenses including legal expenses incurred by us in recovering the amount due and owing to us in respect of any Loan or enforcing the security for the Loan shall be borne by you and debited to your account.
- We will not issue a clearance letter or release our security even if a Loan is fully repaid if you or a co-borrower are delinquent on other Loans or Products.

#### PART IV: CREDIT CARDS TERMS AND CONDITIONS FOR CREDIT CARDS GENERAL

- We may offer you a credit card at our sole discretion if you qualify for the credit card and make the requisite application for it.
- When a credit card is issued to you it will be dispatched to you by courier or by regular mail at your risk. Alternatively, we may request you to collect it from a branch and activate through IVR, Deem Mobile App and Web Portal. On receipt of the card, you must sign the back of the credit card in the space indicated, if it is not already activated. Prior to activation the card must not be used.
- Every credit card will also be subject to terms and conditions stipulated by the association issuing the card (such as MasterCard, etc) or set out on the application form.
- If you do not wish to use the credit card you are required to cut it in half and return both halves to us. The termination provisions set out below will thereupon apply. However, you will be liable for all transaction costs and charges billed on the card whether they are prior to or post the return of the card and all outstanding accounts must be settled in full.
- The credit card is and will always be our property. It must be surrendered to us immediately upon demand by us at any time, whether or not the card has expired.
- We have the right to cancel, suspend or withdraw the credit card at our absolute discretion without prior notice and without giving any reason. In such event we shall also be entitled to convert the balance the outstanding balance into a term loan over a period determined by us. We shall not be liable for any consequences, claims or loss as a result of such cancellation, suspension or withdrawal or the conversion into a term loan.
- You may not transfer the credit card to any other party and it may be used only by you. The card must remain with you at all times and you are fully responsible for its safe custody and use. You will be liable for all transactions on the card carried out by any other party.
- We may issue a PIN (personal identification number) or facilitate the selection of a PIN by you for use with your credit card as a security measure. Any such PIN must be kept safe and confidential and must not be disclosed to third parties. You will be responsible for any unauthorised use of your PIN or credit card.
- You may not use the credit card as security for any purpose.
- We shall sanction a credit limit for any credit card issued to you at our sole discretion. Subject to the credit limit, we shall set an operating limit for each card issued to you at our sole discretion. The operating limit shall be the maximum amount that you may utilise by using your card at any point of time. This operating limit may be increased up to or beyond the prevailing credit limit or reduced by us at any time. Any increase of your operating limit beyond the prevailing credit limit would result in such operating limit becoming the new credit limit and your usage of the increased credit limit shall deem consent to the increase thereof. Any utilization in excess of the operating limit in any month will result in an over limit fee for that month on your card account, and may even result in cancellation of the credit card at the sole discretion of Deem.
- Please familiarize yourself with the various charges, interest rates and relevant taxes applicable to the credit card and outstanding debit balances. These will be detailed in the letter and material accompanying the credit card you receive and set out in our credit card tariff sheet from time to time. We reserve the right to vary the rate or method of calculation of the various charges and the amount of the minimum payment. Your credit card statement of account will indicate the total balance outstanding on your credit card and the minimum amount that you must pay on or before the specified payment date. If the outstanding balance exceeds your operating limit you must also pay the excess amount. You must make these monthly payments even if you dispute the amounts shown on the credit card statement and we shall in the meantime make every reasonable effort to resolve the disputed charge. In the event that a statement is not received it is your obligation to contact our credit card department and obtain details of the amount due and make payment by the payment date.
- If you do not pay the minimum payment amount and any excess amount by the specified date, subject to the Central Bank regulation a late payment fee as well as finance charges calculated on a daily outstanding balance basis will be applied to the balance from the date(s) of the card transactions until payment is made. If you pay less than the current balance or if no payment is made or if a payment is made after the payment due date, the finance charge calculated on a daily basis will be applied to the current balance from the date(s) of the card transactions until any payments are credited to the card account and thereafter on the reduced balance. The finance charge will be applied to any card transactions occurring after the date when the latest statement of account was issued and will be with effect from the date(s) of the card transaction(s).
- If you pay more than the amount due, the excess amount paid will be held to your credit. You will not be entitled to any interest on the amount standing in credit. We reserve the right to question the source of funds for excess balances held on a credit card.
- All transactions and charges will be debited in UAE Dirhams and will be set out in the statement of account. Transactions and charges originally debited in a foreign currency will be converted into UAE Dirhams using the applicable exchange rates as determined by MasterCard or any other card association or payment gateway as applicable (which may involve a conversion to US Dollar first). The billing of overseas transactions whether online/offline and whether or not denominated in UAE Dirhams will also be based on the applicable exchange rates determined by MasterCard or any other applicable card association or payment gateway. In addition, and for the avoidance of doubt, the additional foreign currency/overseas transaction charges mentioned in our Schedule of Fees and Charges will also apply for all such transactions and any transaction at any merchant registered outside the UAE, irrespective of whether such transactions and charges are debited or incurred in UAE Dirhams or any other currency.
- If you dispute a debit to your card as a result of an apparent transaction we shall investigate the transaction. If the disputed amount was properly charged, we shall charge you a fee for the investigation.
- You may not transfer funds from one card account to settle the amounts due on another card account.
- Subject to Central Bank regulations, we may require you to deliver a cheque(s) in our favour for an amount equal to 120% of the credit limit or make an advance payment for such amount as a condition of issuing the credit card.
- Renewal of a credit card which expires shall be entirely at our discretion and may be subject to amended and/or additional terms and conditions.
- You may be eligible to apply for an upgrade or conversion of your credit card. Where a credit card is upgraded or converted to another credit card all the debit balances and, to the extent possible, the reward points and other privileges attached to your existing credit

على أساس رصيد المبلغ الأصلي الغير مدفوع في بداية الشهر. وبناءً على ذلك، فإن أي مبلغ زائد تم تحصيله من الشيكات آجلة التاريخ سيتم إيداعه في حسابك كما يتم خصم النقصان من حسابك وستكون مسؤولاً عن سداد أي نقص على الفور.

- نحتفظ بالحق بتغيير نسب الفوائد والرسوم والتكاليف المستحقة على أي قرض غير مسدد من حين لآخر لمطابقتك إشعاراً خطياً معقولاً مسبقاً.
- يحق لنا وبمحض إرادتنا السماح لك بإعادة جدولة أو صياغة أي قروض غير مسددة، بما في ذلك تمديد فترة التسديد المعمول بها بشرط استيفائك لمعاييرنا المؤهلة ومتطلبات التوثيق والرسوم والتكاليف المعمول بها.
- قبول أية دفعات جزئية أو أي تنازل أو تساهل فيما يتعلق بأي من الشروط والأحكام المنطبقة لا يمس حقوقنا في المطالبة بالدفع الكامل أو تنفيذ هذه الشروط والأحكام في تاريخ الحق ولا يفسر على ذلك النحو.
- في حال منح القرض لأكثر من مقترضين، فإن كافة المقترضين يكونوا مسؤولين عن القرض بالتضامن و التكافل وعليه، فإن أي إخلال بالدفع أو وفاة أحد المقترضين يجعل كافة المقترضين مسؤولين عن المبالغ المستحقة لديهم بخصوص القرض.
- تتمثل كافة التكاليف والنفقات بما في ذلك النفقات القانونية التي نتكبدها للحصول على المبلغ المستحق والتي تترتب علينا بموجب أي قرض أو تنفيذ الضمان للقرض سيتم إرجاعها كقيد مدين في حسابك.
- لن نصدر كتاب إلهام طرف أو نتنازل عن الضمان حتى إن تم تسديد القرض كاملاً في حال كنت أو كان أحد من شركائك في القرض متأخراً في السداد بشأن أي من القروض أو المنتجات الأخرى.

#### الجزء الرابع: بطاقات الائتمان

##### الشروط والأحكام الخاصة ببطاقات الائتمان أحكام عامة

- يمكننا منحك بطاقة ائتمان بمحض إرادتنا إذا كنت مؤهلاً للحصول عليها وقمت بتقديم الطلب اللازم لذلك.
- عند إصدار بطاقة ائتمان لك سيتم إرسالها لك بواسطة شركات البريد السريع أو عبر البريد العادي على مسؤوليتك، وقد نطلب منك استلامها من أحد فروعنا وتفعيلها من خلال Deem، IVR، موبايل التطبيق وبهواة الويب. عند استلام البطاقة، يتوجب عليك التوقيع خلف البطاقة في المكان المعين لذلك والاتصال بوحدة الأعمال المصرفية عبر الهاتف التابع لنا لتفعيل بطاقة إيداعك إن لم يتم تفعيلها بعد. يجب عدم استخدام البطاقة قبل تفعيلها.
- تخضع بطاقات الائتمان للشروط والأحكام الموضوعة عليها من قبل المؤسسة التي قامت بإصدارها (مثل وماستركارد، وغيرها) أو المذكورة في نموذج الطلب.
- إذا لم ترغب باستخدام بطاقة الائتمان، عليك قطعها إلى نصفين وإعادة كلا النصفين إلينا. عندئذ ستطبق أحكام الإلغاء المذكورة أعلاه. في جميع الأحوال، تكون مسؤولاً عن كافة نفقات وتكاليف العمليات المقيدة على البطاقة سواء أكانت قبل أو بعد إرجاع البطاقة وعن تسديد كافة الحسابات غير المسددة كاملة.
- إن بطاقة الائتمان هي ملكنا وستبقى دائماً كذلك ويجب تسليمها لنا عند الطلب في أي وقت سواء انتهت صلاحيتها أم لم تنتهي.
- يحق لنا إلغاء أو تعليق أو سحب بطاقة الائتمان بمحض إرادتنا التامة دون إشعار مسبق أو إبطاء أي سبب كان. وفي هذه الحالة يجب لنا كذلك تحويل الرصيد أو الرصيد غير المسدد إلى قرض لأجل لمدة يتم تحديدها من قبلنا. ولن نكون مسؤولين عن أي نتائج أو مطالبات أو خسائر ناتجة عن مثل هذا الإلغاء أو التعليق أو السحب أو التحويل إلى قرض لأجل.
- لا يمكنك تحويل بطاقة الائتمان إلى أي طرف آخر ويجب أن تستخدم فقط من قبلك. كما يجب أن تبقى البطاقة بحوزتك في جميع الأوقات وتكون مسجلة كلياً من حفظها واستعمالها. كما تكون مسؤولاً تماماً عن كافة العمليات التي يتم تنفيذها عبر البطاقة من قبل أي طرف آخر.
- قد نقوم بإصدار رقم تعريف شخصي (PIN) أو تسهيل عملية اختيار رقم التعريف الشخصي من قبلك لاستخدامه مع بطاقة الائتمان كإجراء أمني. يجب الحفاظ على مثل هذا الرقم من أي ماسورة تامة وعدم الكشف عنه لأي طرف ثالث، وستكون مسؤولاً عن أي استخدام غير مصرح به لرقم التعريف الشخصي الخاص بك أو بطاقة الائتمان.
- لا يجوز الائتمان ضمان لأي غرض.
- سنقوم بوضع حد ائتماني لكل بطاقة ائتمان صادرة لكم وفقاً لتقريرنا المطلق، بالمرعاة لحد الائتمان، سنقوم بتخصيص حد تشغيلي لكل بطاقة صادرة لكم وفقاً لتقريرنا المطلق. يكون الحد التشغيلي هو المبلغ الأمثل الذي يمكنكم الاستفادة منه باستخدام بطاقتكم في أي وقت. يمكن زيادة هذا الحد التشغيلي ليصل إلى، أو يزيد عن الحد الائتماني الحالي كما يمكننا تخفيض هذا الحد التشغيلي في أي وقت. أي زيادة في حدك التشغيلي عن الحد الائتماني الحالي سيصبح معها هذا الحد التشغيلي هو الحد الائتماني الجديد ويعتبر استخدامك للبطاقة في هذه الحالة بمثابة موافقة ضمنية على رفع الحد الائتماني. أي استخدام يتجاوز الحد التشغيلي عن أي شهر سترتب عليه تكلفة إضافية على بطاقتكم لذلك الشهر، وقد يؤدي ذلك أحياناً إلى إلغاء بطاقة الائتمان وذلك بموجب تقريرنا المطلق.
- يرجى الاطلاع على مختلف الرسوم ونسب الفوائد و الضرائب المطبقة التي تنطبق على بطاقة الائتمان والرصيد الدائن والرصيد المدين غير المسدد. وسيتم شرح ذلك بالتفصيل في الكتاب والمواد المرفقة ببطاقة الائتمان التي تسلمها، وتحكمها يرد في ورقة التعريف الخاصة ببطاقة الائتمان من وقت لآخر. نحتفظ بالحق بتغيير نسب أو طريقة حساب مختلف الرسوم والحد الأدنى من المبلغ الواجب دفعه، سيغير كشف الحساب الخاص ببطاقة الائتمان الخاصة بك للرصيد الكلي غير المسدد والمقيد على بطاقتك والحد الأدنى من المبلغ الذي ينبغي دفعه عند أو قبل التاريخ المحدد للدفع. وفي حال تجاوز الرصيد غير المسدد حد الائتمان التشغيلي المسموح به عليك دفع المبلغ الإضافي أيضاً. يجب عليك تسديد هذه الدفعات الشهرية حتى لو كنت معرضاً على المبالغ الظاهرة في كشف بطاقة الائتمان، وفي الوقت ذاته سنسعى جاهدين إلى إيجاد حل للتكاليف المختلف عليها. وفي حال عدم استلامك للكشف، تكون ملزماً بالاتصال بدائرة بطاقات الائتمان الخاصة بنا والحصول على التفاصيل حول المبلغ المستحق وتسديده بحلول تاريخ الدفع.
- في حال عدم قيامك بدفع الحد الأدنى من المبلغ الواجب دفعه وأي مبالغ متجاوزة قبل حلول تاريخ الدفع المحدد، مع مراعاة لوائح المصرف المركزي، سيتم تطبيق رسوم تأخير الدفع إلى جانب رسوم التمويل والتي يتم حسابها يومياً على أساس الرصيد غير المسدد اعتباراً من التاريخ/التواريخ التي تمت فيها معاملات البطاقات إلى أن يتم التسديد وفي حال قيامك بدفع مبلغ أقل من الرصيد حينئذ أو عدم قيامك بالدفع أو الدفع بعد تاريخ الاستحقاق، سيتم تطبيق رسوم التمويل التي تحسب يومياً على الرصيد الجاري اعتباراً من التاريخ/التواريخ التي تمت فيها معاملات البطاقات إلى أن يتم إيداع أي دفعات على حساب البطاقة ثم على الرصيد المخفض. يتم تطبيق رسوم التمويل على معاملات البطاقات التي تتم بعد تاريخ إصدار آخر كشف حساب ويتم العمل بها من تاريخ/تواريخ معاملة/معاملات البطاقة.
- في حال قيامك بدفع مبلغ أكثر من المبلغ المستحق يتم تقييد المبلغ الإضافي لحسابك، ولا يكون لك حق الحصول على أية فوائد على المبلغ الذي يمثل رصداً دائناً في حسابك، ويحق لنا الاستفسار عن مصدر الأموال فيما يتعلق بالرصيد الإضافي المقيد على بطاقة الائتمان.
- يتم خصم جميع المعاملات والأعباء بدهم الإمارات ويتم بيان ذلك في كشف الحساب. المعاملات والأعباء التي يتم خصمها أصلاً بعملية أجنبية، يتم تحويلها إلى درهم الإمارات حسب سعر الصرف السنائي حسبما تحدده ماستر كارد أو المؤسسة التي تم إصدار البطاقة منها أو بهواة الدفع. أيهما ينطبق ذلك الذي يكون قد أجرى التحويل إلى الدولار الأمريكي أولاً. قيمة فواتير المعاملات الخارجية سواء متصلة/غير متصلة بشبكة الإنترنت وسواء المدرجة أو الغير مدرجة بدهم الإمارات تحتسب أيضاً وفقاً لأسعار الصرف التي تحددها ماستر كارد أو أي مؤسسة تم إصدار البطاقة منها أو

card will be transferred to your new credit card.

20. We may without your consent or notice to you transfer, sell, assign, discount, pledge, charge or utilize as security the outstanding indebtedness on your credit card(s).
21. **EXEMPTIONS AND EXCLUSIONS**
- 21.1 We are not responsible for any loss or damage arising as a result of Deem or any merchant, supplier, member credit card institution or bank or CCM declining to honour your credit card or accept it or to provide any cash advance for any reason whatsoever, whether valid or not.
- 21.2 We are not responsible for any defect in or dissatisfaction with the goods or services purchased by you through the credit card, or for any breach or non-performance by the supplier or retailer. If you have any dispute with the supplier of any goods or services for which you have paid by credit card you will remain liable to us for any debits on your card and this liability will not be affected by the dispute or claim against the supplier.
22. **PAYMENT ON CREDIT CARDS**
- 22.1 All payments to us must be made free of all withholding and other taxes, or statutory deductions, withholding fees or deductions, and received on or before the date specified in the card statement received, net of any taxes and withholdings. In such cases, you must pay the grossed up amounts so as to ensure that the correct net amount is received.
- 22.2 All payments received by us will be applied against the amounts outstanding on your card in the order set out in Part II or in any other order as we may in our sole discretion from time to time decide.
- 22.3 Any acceptance of late payments or partial payments will not operate as a waiver by us or modification of these General Terms & Conditions or the various Specific Terms & Conditions applicable nor will it prevent us from enforcing all our rights by virtue of such terms and conditions and collecting the amounts due from you.
- 22.4 An available operating limit does not necessarily mean that a further transaction will be approved. Each transaction will be individually accepted or declined at the point of sale based on the customer's credit standing at the time of the transaction or other assessment and at the sole discretion of Deem.
23. **CREDIT CARD CASH ADVANCES**
- 23.1 You may be permitted to draw down cash advances on your card, up to the maximum cash advance limit set from time to time by Deem, by presenting your card at any bank or financial institution or at any other CCM where we have arrangements in place.
- 23.2 If you use your credit card to obtain a cash advance, a cash advance fee will be charged. You will also pay interest on the amount withdrawn. The interest and cash advance charges will be debited to your credit card.
- 23.3 Cash withdrawals from CCM of other banks may attract a fee where applicable (for example the UAE SWITCH network fee). Fees may also be levied by the bank disbursing the cash advance.
24. **ISSUE OF SUPPLEMENTARY CARD**
- 24.1 We may agree to issue a supplementary card to a person nominated by you as the primary card holder and approved by us. You may both be required to complete the necessary application form and pay any fees prescribed.
- 24.2 You and the supplementary cardholder will be jointly and severally liable for all debits and outstanding incurred on the primary and supplementary cards.
- 24.3 You as the primary cardholder will fully indemnify us against any loss, damage, liability cost and expenses however incurred by us in respect of the debits on the supplementary card and any breach by the supplementary cardholder of these terms and conditions.
- 24.4 The credit and operating limit applicable to you is also the aggregate credit or operating limit, applicable in the aggregate for you and all supplementary cardholders, unless otherwise instructed by you. We may also increase the operating limit for the supplementary card without giving notice to you as the primary card holder.
- 24.5 If your primary credit card is terminated for any reason or expires or is not valid, the supplementary card will also cease to be valid.
- 24.6 We shall be at liberty to withdraw or cancel the supplementary card at any time in our sole discretion without having to provide any reason.
25. **LOSS OF CARD AND EXPIRY/TERMINATION**
- 25.1 You will take all reasonable precautions to prevent the loss, theft and unauthorised use of your credit card or any personal identification number (PIN) issued by us.
- 25.2 You must notify us immediately of any loss or theft of the credit card, and also notify the police authorities of the country where the loss occurred. You will be fully liable for all debits to a lost or stolen credit card unless you have notified us of the theft or loss and we have had a reasonable opportunity to block the use of the credit card.
- 25.3 In the case of loss or theft of a credit card we may at our sole discretion issue a new credit card or a new PIN. We may also issue a new card in case of a credit card being compromised through use at a merchant or in a particular country.
- 25.4 If you as the primary cardholder fail to make any required payments due from time to time under the credit card we have the right to immediately cancel or terminate the credit card.
- 25.5 If at any time you do not wish to use the credit card you are required to cut it in half and return both halves to us. You are liable for all transactions and charges billed on the card whether they are prior to or after the return of card and all outstanding accounts must be settled in full.
- 25.6 The credit card together with all supplementary cards will also be terminated if the primary cardholder:
- dies;
  - becomes bankrupt or insolvent;
  - is legally incapacitated; or
  - (at our discretion) ceases to be a resident of the UAE.
- 25.7 If the credit card expires and is not renewed, or if the credit card is terminated for any reason, you will immediately pay to us the entire outstanding balance together with all accrued costs, fees, charges and interest at our prevailing rate. Until such time as you have paid the amount due in full all interest, costs, charges and fees will continue to apply. We are not obliged to refund any part of an annual fee for premature termination whatsoever caused.
- 25.8 When you have settled all amounts due and outstanding on a credit card which has expired or been terminated we shall issue a clearance letter at your request provided that all other amounts, if any, due and owing to us from you, a co-borrower or third party for whose outstanding debt you may be responsible have been settled and paid.
26. **VIRTUAL CARD**
- 26.1 Credit cardholders may be offered a virtual card to enable payment of any purchase of goods or services through the internet.
- 26.2 On receiving the Virtual card you will need to activate it in order to use the card.
- 26.3 Unless the virtual card is returned to us or terminated forthwith you will be deemed to have accepted the virtual card subject to these Terms and Conditions.
- 26.4 We shall be entitled to issue the virtual card subject to further Specific Terms & Conditions and procedures.
- 26.5 The virtual card may be subject to an annual fee.
- 26.6 The credit and operating limits assigned to any credit card issued to you shall include the credit and operating limits for the virtual card. The total of all transactions incurred through the credit card and the virtual card must therefore not exceed the single operating limit, but within this operating limit you may choose to allocate a specific limit to the virtual

بوابة الدفع حسبما يكون سائماً. وفضلاً عن ذلك، وإبطال الشك، فإن العملات الأجنبية/المعاملات الخارجية الإضافية الواردة في جدول الرسوم والأسعار الخاص بناستطبق أيضاً لجميع هذه المعاملات و أي معاملة مع أي تاجر مسجل خارج الإمارات، بغض النظر عن ما إذا كانت المعاملة و الرسوم خصمت أو مستثناة بالرهزم الإماراتي أو عملة أخرى.

- 10- إذا كان لديك اعتراض على أي قيد مدين في حساب بطاقتك ناتج عن إحدى المعاملات الظاهرة سنقوم بالتحقيق في المعاملة. وإذا تبين أن المبلغ المختلف عليه قد فرض بشكل صحيح، سنناقضى رسومه عن التحقيق.
- 11- لا يجوز لك تحويل أموال من حساب إحدى البطاقات لتسديد المبالغ المستحقة على حساب بطاقة أخرى.
- 12- يرجى ملاحظة لوائح المصرف المركزي،
- 13- يجب لنا مطابقتك بتسليمنا شيك غير مؤرخ لصالحنا بمبلغ يساوي 10% من حد الائتمان المسموح به في البطاقة أو أداء دفعة مقدّمة بذلك المبلغ كشرط من شروط إصدار بطاقة الائتمان.
- 14- تجميع بطاقة الائتمان التي تنتهي صلاحيتها يتم بمحض إرادتنا وقد يخضع ذلك لشروط وأحكام معدلة و/ أو إضافية.
- 15- قد يحق لك التقدم بطلب لرفع درجة بطاقة الائتمان أو تحويلها. وعند رفع درجة بطاقة الائتمان أو تحويلها إلى بطاقة ائتمان أخرى، سيتم تحويل الرصيد المدين وإلى المدي الممكن، كما سيتم تحويل نقاط المكافآت، وغيرها من المزايا المتعلقة بطاقة ائتمانك حينئذ إلى بطاقة الائتمان الجديدة.
- 16- يحق لنا ومنه الحصول على موافقتك أو إشعارك بذلك تحويل المديونية غير المسددة والمقيدة على بطاقة، بطاقات الائتمان الخاصة بك أو بيعها أو التنازل عنها أو خصمها أو رهنها أو استخدامها كضمان.
- 17- **الإعفاءات والاستثناءات**
- 18- لا تكون مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر ناتج عن رفض ديم أو أحد التجار أو الموردين أو أعضاء بطاقة الائتمان من المؤسسات أو البنوك أو الاعتراف ببطاقة الائتمان أو قبولها أو تزويك بسلفة نقدية لأي سبب كان، سواء أكان سبباً صحيحاً أو غير ذلك.
- 19- لا تكون مسؤولين عن أي عيب أو عدم رضى عن البضائع أو الخدمات التي قمت بشرائها بواسطة بطاقة الائتمان، أو عن أي إخلال أو تقصير من قبل المورد أو تاجر البيع بالتجزئة وفي حال حدوث أي خلاف بينك وبين مورد البضائع أو الخدمات والتي قمت بدفع ثمنها بواسطة بطاقة الائتمان تظل مسؤولاً تجاهنا عن أي مبالغ مدرجة كقيد مدين على بطاقتك ولن تتأثر هذه المسؤولية بهذا الخلاف أو المطالبة ضد المورد.
- 20- **التسديد عن بطاقات الائتمان**
- 21- يجب تسديد كافة الدفعات لنا بدون أي احتجاز أو ضرائب أخرى، أو اقتطاعات قانونية أو رسوم احتجاز أو خصومات، وتسليمها في أو قبل التاريخ المحدد في كشف البطاقة المستلمه صافي من أي ضرائب أو مبالغ محتجزة. وفي مثل هذه الحالات، يجب عليك دفع المبالغ الإجمالية وذلك لضمان استلام المبلغ الصافي الصحيح.
- 22- سيتم استخدام كافة المبالغ المستلمة من قبلنا لسداد المبالغ غير المسددة على بطاقتك بالترتيب المذكور في الجزء الثاني أو أي ترتيب آخر حسبما نقرر من وقت لآخر بمحض إرادتنا.
- 23- إن وجودنا لأي دفعات متأخرة أو جزئية لا يعد تنازلاً من قبلنا أو تعديلاً لهذه الشروط والأحكام العامة أو مختلف الشروط والأحكام المعمول بها، ولا تمنعنا من تحصيل كافة قروضنا بموجب هذه الشروط والأحكام وتحصيل المبالغ المستحقة منك.
- 24- إن وجود حد تشفيلي للرصيد المسموح به لا يعني بالضرورة الموافقة على أية معاملة إضافية، إذ سيتم قبول أو رفض أي معاملة على حدة في نقطة البيع بناءً على الموقف الائتماني للعميل وقت القيام بالمعاملة أو أي تقييم آخر وبمحض إرادة ديم.
- 25- **السلفيات النقدية على بطاقات الائتمان**
- 26- يجوز السماح لك بسحب سلف بواسطة بطاقتك، حتى الحد الأعلى لمبلغ السحب النقدي المسموح به والمحدد من وقت لآخر من قبل ديم، وذلك بتقديم بطاقتك أي من البنوك أو المؤسسات المالية أو غيرها من التي لدينا ترتيبات معها.
- 27- في حال استخدامك لبطاقة الائتمان للحصول على سلفة نقدية يتم حساب رسوم سلفة نقدية عليك، يتوجب عليك أيضاً أن تدفع فوائد على المبلغ المسحوب، ويتم إدراج الفوائد ورسوم السلفة النقدية كقيد مدين على بطاقة الائتمان الخاصة بك.
- 28- قد يترتب على عمليات السحب من CCM من التلغية لبندك أخرى رسوم معينة (كرسوم UAE SWITCH Network)، ويمكن أن يقوم البنك المقدم للمبلغ النقدي برفض رسومك كذلك.
- 29- **إصدار البطاقات الفرعية**
- 30- يمكننا قبول إصدار بطاقة تابعة لشخص تقوم بترشيحه كحامل بطاقة رئيسي وتتم الموافقة عليه من قبلنا. وقد يطلب من كلاكما تعبئة نموذج الطلب اللازم ودفع أي رسوم مفروضة.
- 31- تكون أنت وحامل البطاقة التابعة مسؤولين بالتضامن والتكافل عن كافة القيود المدينة والمبالغ المستحقة غير المسددة والمفروضة على البطاقتين الرئيسية والتابعة.
- 32- ضمن بصفتك الحامل الرئيسي للبطاقة تعويضنا عن أية خسارة أو ضرر أو تكاليف أو نفقات قد تكبدتها بخصوص القيود المدينة على البطاقة التابعة أو أي إخلال من قبل حامل البطاقة التابعة لهذه الشروط والأحكام.
- 33- حد الائتمان والحد التشغيلي المسموح به والمنطبق عليك بعد أيضاً حد الائتمان أو الحد التشغيلي الكلي القابل للاستخدام من قبلك أو من قبل كافة حاملي البطاقات التابعة، إلا إذا قمت بإعطاء تعليمات بغير ذلك. ويمكننا كذلك زيادة الحد التشغيلي للبطاقة التابعة دون إشعارك بذلك بصفتك حامل البطاقة الرئيسي.
- 34- في حال تم إلغاء بطاقتك الرئيسية لأي سبب كان أو انتهاء صلاحيتها سيتم إنهاء صلاحية البطاقة التابعة كذلك.
- 35- تكون لنا حرية السحب أو إلغاء البطاقة التابعة في أي وقت بمحض إرادتنا دون الحاجة لإبطاء أي سبب.
- 36- **فقدان البطاقة وانتهاء أو إنهاء صلاحيتها**
- 37- عليك اتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع فقدان أو سرقة أو أي استخدام غير مشروع لبطاقة الائتمان الخاصة بك أو أي رقم تعريف شخصي (رقم التعريف الشخصي) صادر من قبلنا. يتوجب عليك إبلاغنا فوراً بأي فقدان أو سرقة لبطاقة الائتمان وإبلاغ السلطات الأمنية بالحالة التي وقعت فيها البطاقة. وستكون مسؤولاً مسؤولية كاملة عن كافة المبالغ المدرجة كقيود مدينة على بطاقة الائتمان المفقودة أو المسروقة إلا إذا قمت بإبلاغنا بسرقة أو فقدان البطاقة وكانت لدينا الفرصة المعقولة لإيقاف استخدام بطاقة الائتمان.
- 38- في حالة فقدان بطاقة الائتمان أو تعرضها للسرقة يمكننا وبمحض إرادتنا إصدار بطاقة ائتمان جديدة أو رقم تعريف شخصي جديد. ويمكننا كذلك إصدار بطاقة ائتمان جديدة في حال تعرض البطاقة للشبهة أثناء استخدامها لدى أحد التجار أو في دولة معينة.
- 39- في حال فينيلك كحامل بطاقة رئيسي في تسديد أي دفعات مطلوبة ومستحقة من وقت لآخر بموجب بطاقة الائتمان، يحق لنا إلغاء أو إنهاء صلاحيتها فوراً.
- 40- في حال عدم رغبتك في استخدام بطاقة الائتمان في أي وقت، ينبغي عليك قطعها إلى نصفين وإرجاع كلا النصفين لنا وتكون مسؤولاً عن كافة المعاملات والرسوم المقيدة على بطاقتك سواء قبل أو بعد إرجاع البطاقة وينبغي تسديد كافة الحسابات غير المسددة بالكامل.
- 41- يتم إلغاء صلاحية بطاقة الائتمان وكافة البطاقات التابعة في حال تعرض حامل البطاقة الرئيسي لأي مما يلي:
- الوفاة؛
  - الإفلاس أو التعتُّر؛
  - فقدان الأهلية، أو
  - (بمحض إرادتنا) انتهاء أقامته في الإمارات العربية المتحدة.

٧-٢٥ في حال انتهاء صلاحية البطاقة وعدم تجديدنها أو في حال إلغاء صلاحيتها لأي سبب كان، يتوجب عليك القيام فوراً بدفع الرصيد غير المسدد كاملاً مع كافة النفقات والرسوم والتكاليف والفوائد بالسعر السائد لدينا. وإلى أن تقوم بدفع المبلغ المستحق كاملاً يستمر تطبيق كافة الفوائد والنفقات والتكاليف والرسوم، ولا تكون ملزمين بإعادة دفع أي جزء من الرسوم المستحقة عند الإلغاء المبكر لأي سبب كان.

٨-٢٥ عند قيامك بتسديد كافة المبالغ المستحقة وغير المسددة المقيدة على بطاقة الائتمان التي انتهت صلاحيتها أو تم إلغاؤها، نقوم بإصدار كتاب إبراء ذمة بناء على طلبك بشرط دفع وتسديد كافة المبالغ الأخرى المستحقة والتي تدين بها لنا أو يدين بها أحد شركائنا من المقترضين أو أي طرف ثالث تكون مسؤولاً عن المبالغ المدين بها لنا والتي لم يتم تسديدها (إن وجدت).

## ٦-٢٤ البطاقات الإلكترونية

٦-٢٤ يمكن تزويد حاملي بطاقات الائتمان الإلكترونية لتمكينهم من دفع تكاليف شراء البضائع أو الخدمات عبر الإنترنت. وقد يكون ذلك على شكل بطاقة ملموسة أو باختيارنا، بطاقة افتراضية.

٦-٢٤ فور استلامك للبطاقة الإلكترونية قد يطلب منك الاتصال فوراً برقم هاتف محدد ليتم تفعيل البطاقة.

٦-٢٤ في حال عدم قيامك بإرجاع البطاقة أو إلغاؤها تعتبر موافقاً على البطاقة الإلكترونية وفقاً لهذه الشروط والأحكام.

٤-٢٤ يحق لنا إصدار البطاقة الإلكترونية على أن تخضع للمزيد من الشروط والأحكام والإجراءات الخاصة.

٥-٢٤ تخضع البطاقة الإلكترونية لرسوم سنوية.

٦-٢٤ يشمل حد الائتمان والحد التشغيلي المسموح به من الرصيد المسموح به لكل بطاقة الائتمان حد الائتمان والحد التشغيلي المسموح به من الرصيد للبطاقة الإلكترونية. لذلك، يجب أن لا تتجاوز كافة المعاملات التي يتم تنفيذها بواسطة بطاقة الائتمان والبطاقة الإلكترونية الحد التشغيلي المسموح به، إلا أنه يمكنك ضمن هذا الحد التشغيلي اختيار تعيين حد معين للبطاقة الإلكترونية. تنطبق كافة الشروط والأحكام المعمول بها على البطاقة الإلكترونية للحد الممكن.

٧-٢٤ يتم قيد كافة العمليات التي يتم تنفيذها بواسطة البطاقة الإلكترونية على حساب بطاقة الائتمان وإضافتها إلى كشف حساب بطاقة الائتمان.

٨-٢٤ يحق لنا في أي وقت استرجاع البطاقة الإلكترونية أو إلغاؤها مع أو بدون إعطاء إشعار مسبق ولسنا ملزمين بإبلاغ أي سبب. في هذه الحالة، يتوجب عليك القيام فوراً بإرجاع البطاقة الإلكترونية أو إلغاء صلاحيتها حسب الطلب.

٩-٢٤ عليك اتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع فقدان البطاقة الإلكترونية أو تعرضها للسرقة أو الإفصاح عن رقم البطاقة الإلكترونية وتاريخ انتهاء صلاحيتها لأي شخص لا يملك الصلاحية لذلك، وستتحمل كذلك المسؤولية التامة الناتجة عن فقدان البطاقة أو تعرضها للسرقة إلى حين إلغاؤها من قبلنا بعد إشعارنا بذلك.

## الجزء الخامس: منتجات الاستثمار والتأمين

### ١- منتجات التأمين

١-١ قد نوفر لعملائنا منتجات تأمين مختلفة تصدر عن شركات تأمين معروفة، وفي جميع الأحوال، عند توفير ذلك التأمين ومنتجات التأمين لا نقدم أية إشارات أو ضمانات بشأن ملاءمة تلك المنتجات أو كفاية تغطيتها أو أدائها، وعليه، لا نتحمل أية مسؤولية أو التزام بخصوص منتجات التأمين تلك، على الرغم من إمكانية توفير ممثلينا لبحث المنتجات المعروضة، إلا أنه يتوقع من العملاء تقديم ملاءمة منتجات التأمين وفحصها ومراجعتها بأنفسهم واتخاذ القرارات المناسبة وتحمل المسؤولية الكاملة عن قراراتهم.

٢-١ بتوفيرنا لمنتجات التأمين لعملائنا فأننا نقوم ببساطة بتكثيف عملائنا من الناحية لتلك المنتجات، لا نصح أو نثقف على إدارة بالصلح تأمين أو تغطية تأمينية أو أية ناحية أخرى من نواحي منتجات التأمين ولا نتعامل مع أية مطالبات أو مستحقات بموجب بالصلح تأمين، وهذه المسؤوليات والالتزامات هي حصراً للالتزامات ومسؤوليات شركات التأمين التي تصدر منتجات التأمين.

٣-١ قد نقوم من وقت لآخر وبمحض اختيارنا بتغيير الجهة الموفرة لمنتجات التأمين.

٤-١ عليك دفع رسومتنا (إن وجدت وحسبما يتم التصريح بها) لخدمات التأمين المقدمة لك، إنك تدرک أننا نحن أو شركائنا التابعة أو شركات المجموعة وموظفي المبيعات لدينا قد نجني أو نتقاضى رسوماً أو عمولة أو تعويض من شركات التأمين التي توفر المنتجات.

## الجزء السادس: الخدمات

### ١- الخدمات عبر الإنترنت

١-١ تنطبق الشروط التالية مع أية شروط وأحكام مبينة على الموقع المعني أو نماذج الطلب المعنية، على جميع المنتجات والخدمات المقدمة من قبلنا من خلال الإنترنت من وقت لآخر ("خدمات الإنترنت") وإدارة تلك المنتجات والخدمات.

١-٢ أنت ملزم بدفع أي رسوم وبنفقات وتكاليف معمول بها بخصوص خدمات الإنترنت المقدمة.

٢-١ تكون أية معاملات أو تعليمات موجهة من خلال خدمات الإنترنت غير قابلة للنقض وتكون ملزمة لك بشكل غير منسوخ. إنك تقبل استخدامك لخدمات الإنترنت على مسؤوليتك الكلية.

٣-١ تكون سجلاتنا لجميع المعاملات والتعليمات التي تتم من خلال خدماتنا عبر الإنترنت ملزمة وقاطعة في غياب الخطأ أو الإغفال الظاهر في تلك السجلات.

٤-١ إنك تقبل أن أية إجراءات أمنية ننفذها لخدماتنا على الإنترنت معقولة وكافية. من جهتك عليك المحافظة على سرية رقم العميل الخاص بك ورقم التعريف الشخصي الذي حصلت عليه ككلمة السر المقدمة لك أو التي تضعها أنت لأغراض خدمات الإنترنت ومنع الكشف عنها للغير أو للأشخاص غير المصرح لهم. تتحمل كامل المسؤولية عن المحافظة على جميع الأرقام وكلمات السر إذ أننا لا نتحمل أية مسؤولية أو التزام عن أي احتيال أو ضرر نتيجة لفقدان رقم التعريف الشخصي السري.

٥-١ لا نقوم بأية تحريات بخصوص هوية المستخدم عند استخدام خدمات الإنترنت باسمك بخلاف التحقق بشكل معقول من كلمات السر والتعريف، وسائل الأمن الصحيحة تتحمل مفرداً المسؤولية عن أي استخدام لخدمات الإنترنت من قبل أي طرف ثالث غير مصرح به ما لم تكن قد أبلغتنا باحتمال وقوع ذلك الاستخدام غير المصرح به وكان لدينا الوقت الكافي لإلغاء إمكانية وصول الأشخاص غير المصرح لهم، وذلك بتغيير رموز الأمن والتحقق المزدلفة.

٦-١ تعود كافة المعلومات المخزنة على خدمات الإنترنت لنا بشكل تام.

٧-١ تكون لنا الحية:

(أ) لاتخاذ الإجراءات التي نعتبرها لازمة لتقييد الوصول إلى خدمات الإنترنت؛

(ب) إدخال إجراءات أمنية إضافية أو بديلة لأغراض التحقق من الصحة؛ و

(ت) تقييد أو إنهاء استخدامك لخدمات الإنترنت.

٨-١ على الرغم من تقييدنا الخدمات عبر الإنترنت ومن خلال تسهيلاتنا لا نتحمل مسؤولية أو التزام بأي شكل عن أي مما يلي:

(أ) عدم توفير أو إتاحة الوصول إلى أية خدمات إنترنت بسبب الأعطال الفنية أو أعطال الشبكة أو غيرها من المشكلات والأعطال، والصيانة الروتينية أو التطوير.

(ب) أية أخطاء أو إغفال أو أية خسارة أو ضرر قد يقع أو ينشأ نتيجة لأي عطل أو خطأ في خدمات الإنترنت أو بأي شكل آخر كيفما نشأت.

(ت) إضافات أو التغييرات أو تعديلات أو تغييرات على خدمات الإنترنت واستخدامها أو على الشروط والأحكام التي يتم تقديمها بموجبها أو على الأوقات المحددة كحدود زمنية.

(ث) أية معاملة أو دفع فائز جزئية أو غير مكتملة أو غير ناجحة؛ و

(ج) خلية معدات أو برامج مقدمة من موردي البرامج ومن مقدمي الخدمات وموفري الشبكات من الغير (بما في ذلك دون تحديد موفري الاتصالات وتصفح و التحول إلى الإنترنت)، أو أي وكيل أو مقاول من الباطن لأي ممن سبق.

٩-١ على الرغم من أننا سنقدم خدمات الإنترنت بحسن النية وعلى أساس بطل أفضل الجهود، إلا أننا لا نتحمل المسؤولية عن أية خسارة أو ضرر أو تكاليف أو مطالبات تكنولوجية كيفما نشأت. على وجه التحديد لا نتحمل المسؤولية عن أية خسارة مالية ناتجة عن

card. All the terms and condition applicable to credit cards will apply to virtual card to the extent feasible.

- 26.7 All virtual card transactions will be debited to the credit card account and will be included in the credit card statement of account.
- 26.8 We may at any time recall or cancel the virtual card with or without prior notice and are not obliged to cite any reason. In that event, you will immediately return the virtual card to us or terminate it as required.
- 26.9 You will take all reasonable precautions to prevent the loss or theft of the virtual card or the disclosure of the virtual card number and expiry date to unauthorised persons. You will also bear all responsibility and liability resulting in such loss or theft until cancellation of the virtual card by us after notification.

## PART V: INVESTMENT AND INSURANCE PRODUCTS

### 1. INSURANCE PRODUCTS

- 1.1 We may make available to our customers various insurance products issued by well known insurance companies. However, in making available such insurance and insurance products we do not underwrite, administer, or issue insurance policies. We do not make any representations or warranties as to the suitability, satisfactory cover or performance of such products. We therefore take no responsibility, liability or obligation in respect of such insurance products. Whilst our representatives may be available to discuss the products offered, customers are expected to assess for themselves the suitability, values and benefits of such insurance products to make the necessary decisions and to assume full responsibility for their decisions.
- 1.2 In making available such insurance products for our customers we simply provide access to such products. We do not issue or administer the insurance policies, insurance cover or any other aspect of the insurance products nor do we handle or process any claims or entitlements under the insurance policies. These responsibilities and obligations are exclusively those of the insurance companies issuing the insurance products.
- 1.3 We may, from time to time, change the insurer underwriting the Insurance product (s) at our sole discretion.
- 1.4 You will pay our fees (if any and as disclosed) for the insurance services rendered to you. You recognize that we or our affiliates, group companies and our sales personnel may earn or receive fees, commissions or compensation from the insurance companies providing the products.

## PART VI: THE SERVICES

### 1. ONLINE SERVICES

The following provisions together with any terms and conditions shown on the relevant website or application forms will apply to all Products and Services provided by us through the internet from time to time (the "Online Services") and administration of such Products and Services.

- 1.1 You will be obliged to pay any applicable fees, expenses and charges applicable in respect of the Online Services provided.
- 1.2 Any transactions or instructions given through the Online Services will be irrevocable and unconditionally binding on you. You accept that you will make use of the Online Services entirely at your own risk and responsibility.
- 1.3 Our records of all transactions and instructions conducted through our Online Services will be binding and conclusive in the absence of obvious error or omission in such records.
- 1.4 You accept that any security procedures we implement for our Online Services are reasonable and adequate. For your part you will keep your CIF and the personal identification number (the "IPIN") or password supplied to you or created by you for the purposes of the Online Services confidential and prevent the same from being disclosed to third parties or unauthorised persons. You will be fully responsible for the safe keeping of all numbers and passwords as we accept no responsibility or liability for any fraud or damage arising as a result of loss or compromise of the IPIN.
- 1.5 We shall not make any investigations regarding the identity of the user using the Online Services in your name other than making reasonably sure that the appropriate passwords and identification or security methods have been applied. Any use of the Online Services by unauthorised third parties will be solely your responsibility unless you have advised us of the possibility of such unauthorised use and we have had reasonable time to terminate access by unauthorised parties by changing the various security and authentication codes.
- 1.6 All information stored on the Online Services belongs entirely to us.
- 1.7 We shall be at liberty to:
- (a) take such steps as we deem necessary to restrict access to the Online Services;
- (b) introduce additional or alternative security measures for authentication purposes; and
- (c) restrict or terminate your use of the Online Services.
- 1.8 Whilst the Online Services are provided by us and through our facilities we shall not be responsible or liable in any manner for any of the following:
- (a) failure to make available or accessible any Online Services due to technical, network or other malfunction or breakdown, routine maintenance or upgrades;
- (b) any errors or omissions or any loss or damage that may occur or arise as a result of any malfunction or failure of the Online Services or otherwise howsoever;
- (c) any additions, deletions, variations or changes to the Online Services and its use or the terms and conditions under which it is available or daily cut-off times;
- (d) any partial, incomplete or failed transaction or bill payment; or
- (e) failure of any equipment or software provided by third party software providers, service providers and network providers (including but not limited to telecommunications providers, Internet browser providers and Internet access providers), or any agent or subcontractor of any of the foregoing.
- 1.9 Whilst we shall provided the Online Services in a good faith and best efforts basis, we shall not be liable for any loss, damages, costs, or claims incurred by you howsoever caused. In particular we shall not be liable for any financial loss due to online credit card fraud.
- 1.10 We are unable to guarantee the accuracy, completeness and timeliness of information provided through our Online Services. We may vary, amend or change the information and the website linked with our Online Service.
- 1.11 We shall not be liable for or responsible for any damage or loss caused by any computer virus, computer code or programming device used in connection with our Online Services, or by any corruption, disruption or damage to information, software, hardware, data or property by reason of or incidental to the use of our Online Service;
- 1.12 We reserve the right to decline to process or honour on line instructions or communications.
- 1.13 We may terminate your use of the Online Services at any time in our discretion without having to assign any reason.
- 1.14 We shall notify you from time to time of the internet software required for using our Online Services and where possible assist in helping you access it. However, we are not obliged to support all versions of the internet software. You will remain responsible for upgrading your software, hardware and operating system from time to time so as to be compatible with ours.
- 1.15 Any hyperlink on our website is for information purposes only and for your convenience. We shall not analyze or investigate such links. The inclusion of a hyperlink does not imply any endorsement of the material on such site.
- 1.16 Certain correspondence such as the online banking password and e-statements will be delivered to you through the email address registered with us. Emails will be sent to

الاحتياط عن طريق بطاقات الأتمان عبر الإنترنت.

- 1-1 لا يمكننا ضمان دقة وتام وحداثة المعلومات المقدمة عبر خدماتنا على الإنترنت. يجوز لنا تعديل أو تغيير المعلومات والموقع المربوط بخدمات الإنترنت الخاص بنا.
- 1-2 لا نتحمل أية مسؤولية عن أي ضرر أو خسارة تنتج عن أي فيروس كمبيوتر أو رمز كمبيوتر أو تهيؤ برمجية مستخدم بخصوص خدمات الإنترنت الخاصة بنا، أو بسبب أي عطل أو انقطاع أو إتلاف للمعلومات أو برامج الكمبيوتر أو أجهزة الكمبيوتر أو البيانات أو الممتلكات بسبب استخدام خدماتنا عبر الإنترنت أو بسبب مصاب لذلك الاستخدام. نتحفظ بالحق برفض إجراء أو قبول التعليمات أو المراسلات عبر الإنترنت.
- 1-3 يجوز لنا إنهاء استخدامك لخدمات الإنترنت في أي وقت بمحض اختيارنا دون أن نحدد سبب لذلك.
- 1-4 نقوم بإبلاغك من وقت لآخر ببرامج الإنترنت المطلوبة لاستخدام خدماتنا عبر الإنترنت ونحن نؤكد أنك ممتثل لنساعتك في الوصول إليها. غير أننا لا نكون ملزمين بنصم كافة النسخ من برامج الإنترنت. تبقى مسؤولاً عن تحديث برامج الكمبيوتر وأجهزة الكمبيوتر ونظام التشغيل من وقت لآخر لتكون متوافقة مع برامجنا.
- 1-5 تكون أية روابط على موقعنا على الشبكة للمعلومات للتسهيل عليك فقط. لا نقوم بتحليل أو التحري حول تلك الروابط. إن إدخال الروابط لا يعني الموافقة على المواد المعروضة على الموقع.
- 1-6 يتم تسليمك بعض المراسلات مثل كلمة السر للمعاملات المصرفية عبر الإنترنت والكشوف الإلكترونية من خلال عنوان البريد الإلكتروني المسجل لدينا. يتم إرسال خطابات البريد الإلكتروني من خلال الشبكة العامة. عليك تغيير كلمة السر وأ/أو رقم التعريف الشخصي فوراً حال استلامك لها. بعد ذلك، عليك تغيير تلك الأرقام دورياً. لا نتحمل المسؤولية عن أي خلل أو تأخير في التسليم أو عن فقدان البيانات أو المعلومات السرية أو عن سوء توصيل خطابات البريد الإلكتروني.
- 1-7 على الرغم من أننا نوفر أمن الإنترنت إلا أننا لا نضمن الحماية التامة ضد عمليات الاختيال على الإنترنت وعمليات الاختراق وغيرها من التصرفات التي قد تؤثر على معاملات العميل أو أية تعليمات غيرها لنا بما في ذلك عمليات التأخير أو الإخلال في معالجة المعاملات أو التعليمات.
- 1-8-1 إنك توافق وتتعهد بما يلي:  
(أ) عدم استخدامك أي برنامج كمبيوتر أو مواد أو يكون لديك سبب للاشتباه بأنها تحتوي على أية فيروسات أو رموز أو مكونات ضارة قد تتدخل بتشغيل خدمات الإنترنت أو تفسد البيانات أو برامج الكمبيوتر على أو المقدمة من خلال خدمات الإنترنت.  
(ب) عدم إرسال أية مواد أو معلومات من خلال الخدمات عبر الإنترنت تكون مسيئة للرفع الأخلاقي أو غير محتشمة أو مشينة للسمعة أو مما لا يجوز توزيعها بموجب القوانين المعمول بها والتي تعلم أو يكون لديك سبب للشك بأنها تتضمن أية فيروسات أو رموز أو مكونات ضارة.
- 1-9-1 تتحمل منفرداً المسؤولية عن ضمان دقة وكفاية وتام التعليمات الإلكترونية ولا نكون ملزمين بالتحقق من دقة تلك التعليمات وكفايتها وتامها.
- 2-1 لا نتحمل أية مسؤولية عن أية خسارة أو ضرر أو نفقات تلحق بك نتيجة لأي مما يلي:  
(أ) عدم دقة التعليمات الإلكترونية أو عدم كفايتها أو نقصانها على أي نحو، أو  
(ب) أي إغفال أو رفض أو تأخير أو خطأ من قبل أي طرف ثالث يتم من خلاله تداول تلك التعليمات الإلكترونية.
- 2-2 لا تعتبر التعليمات الموجهة عبر الإنترنت قد تم استلامها من قبلنا ما لم يصلك تأكيد بالاستلام، في حالة عدم الاستلام، لا يتم تنفيذ تعليماتك أو معالجتها ولا نتحمل المسؤولية عن أية خسارة أو ضرر أو نفقات تنشأ بسبب ذلك.
- 2-3-1 يتشمل استخدامك للخدمات الفعرة على إبرام اتفاقيات وأ/أو إجراء تعاملات إلكترونية. أنت تقر بأن عمليات الإرسال الإلكتروني التي تقوم بها تعكس موافقة منك ونيتك على الالتزام بهذه الاتفاقيات والتعاملات والدفع مقابل هذه الاتفاقيات. وتطبيق موافقتك ونيتك على جميع السجلات ذات العلاقة بجميع التعاملات التي تبرمها على هذا الموقع. بما في ذلك إخطارات الإلغاء والسياسات والعقود والتطبيقات. ومن أجل الاطلاع على سجلاتك الإلكترونية والاحتفاظ بها، قد تضطر إلى اقتناء أجهزة وبرامج معينة وتضطلع بالمسؤولية المنفردة عن ذلك.
- 3- **الكشوف**  
سوف نوفر خدمة للعميل لكشوف حسابات دورية متعلقة بحسابات المنتجات والخدمات التي قد تكون لك لدينا. تكون كشوف الحسابات تلك فاطعة وملزمة لك ما لم تعترض عليها خلال أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ الكشوف. وفي جميع الأحوال، وعلى الرغم من أية اعتراضات على القيود المبينة في الكشوف أو عدم استلام الكشوف، تكون ملزماً بأداء أية دفعات والوفاء ببنية التزامات ومطلوبات أخرى قد تكون عليك ولا يعفيك أي إعفاء بالخطأ بخصوص كشوف الحسابات الصادرة عنا من أداء تلك الدفعات أو الوفاء بذلك الالتزام. يجوز تقاضي رسماً في مقابل تقديم كشوف ورقية.
- 3- **الكشوف بالبريد الإلكتروني**  
يجوز لنا بمحض اختيارنا تقديم كشوف حسابات بالبريد الإلكتروني، ولرابطك يمكنك طلب كشوف حسابات عن طريق البريد الإلكتروني بدلاً من الكشوف الخطية. غير أنك، وعندما يكون ذلك لإرماً، وبمحض اختيارنا، قد تستلم كشوفات خطية بدلاً من ذلك.
- 3-3-1 حين نوافق على تقديم كشوف حسابات عبر البريد الإلكتروني لك يكون ذلك على أساس أنك تضمن تعويضنا بشكل تام ضد أية تكاليف أو مطالبات أو خسائر أو أضرار بسبب أية أعطاء أو إغفالات في كشوف الحساب بالبريد الإلكتروني، أو تسليمها بشكل خاطئ أو عدم تسليمها أو بخلاف ذلك مما قد ينشأ بشكل مباشر أو غير مباشر عن خدمة إرسال كشوف الحسابات عن طريق البريد الإلكتروني.
- 3-3-2 عند طلبك الحصول على كشوف الحسابات عن طريق البريد الإلكتروني، تترك بأن وسيلة الاتصالات هذه تنطوي على مخاطرة الاطلاع على البيانات والمعلومات السرية أو الوصول إليها أو التلاعب بها من قبل الغير. لهذا السبب، فإنك توافق على التنازل عن أي حق أو مطالبة بإجراء قد تتخذه ضدنا أو ضد موظفينا أو مسؤولينا بهذا الخصوص. كما أنك تتعهد بشكل غير مشروط وغير قابل للنقض بضمناً تعويضنا وتعويض موظفينا ومسؤولينا وممثلينا عن كافة الخسائر والتكاليف والأضرار والنفقات الناشئة عن تقديم كشوف الحسابات عبر البريد الإلكتروني.
- 3-3-3 تكون لنا الحرية لإنهاء أو تقييد توفر أو استخدام خدمة تقديم الكشوف عبر البريد الإلكتروني بمحض اختيارنا في أي وقت دون إبداء أي سبب لذلك.
- 3-3-4 قد يتم تقاضي رسوم على هذه الخدمة.
- 3-3-5 يجب عليك إبلاغنا بأي اختلاف أو إغفال أو انتفاء الدقة أو قيد خاطئ في أي كشف مرسل عبر البريد الإلكتروني خلال أربعة عشر (14) يوماً من استلام الكشوف عبر البريد الإلكتروني. عند انتهاء هذه المدة، تعتبر، في حال عدم توجيه إشعار، قد استلمت جميع القيود في الكشوف المستلمة عبر البريد الإلكتروني وأنت قبلتها كقيود صحيحة.
- 3-3-6 تبقى التزاماتك التعاقدية وغيرها من التزاماتك تجاهنا بما في ذلك الالتزام بأداء أي من جميع الدفعات المستحقة قائمة بغض النظر عن استلام أو عدم استلام الكشوف بالبريد الإلكتروني.
- 4- **الخدمات عبر الهاتف**  
يوفر مركز الهاتف لدينا لك مجموعة من الخدمات عبر الهاتف بما في ذلك المعلومات المتعلقة بوضع حسابات وأرصمتك للمنتجات والخدمات المختلفة والمعلومات المقدمة حول المنتجات والخدمات، واستلام تعليمات وطلبات محددة، وتقديم نماذج الطلبات والمواد وطاقات الأتمان وأية خدمات غيرها حسبما يقرر للمركز تقديمه. يرجى العلم بأن مجموعة الخدمات المقدمة عبر الهاتف قد تتغير من وقت لآخر قد يتم تسجيل جميع الاتصالات الهاتفية مع موظفي عملاء الخدمات الهاتفية لأغراض التخزين والتحقق والتدبير وضمان توفير للمستويات المطلوبة لخدمات العميل.
- 4-2-1 عند توفير تسجيل خدمات العملاء عبر الإنترنت، نصدر لك رقم تعريف شخصي سري هاتفي لضمان استخدام هذه الخدمة. يجب المحافظة على سرية رقم التعريف الشخصي السري الهاتفي وعدم الكشف عن أي شخص آخر. تتحمل المسؤولية عن المحافظة على جميع الأرقام والكلمات السرية إلا أننا لا نتحمل أية مسؤولية أو التزام عن أي احتيال أو ضرر ينشأ نتيجة خسارة أو تسليم رقم التعريف الشخصي السري الهاتفي.
- you through the public network. You must immediately change the password and/or PIN numbers as soon as you receive them. Thereafter, you should change such numbers periodically. We shall not be responsible for any failure or delay in delivery or for the loss of data or confidential information or for misdelivered e-mails.
- 1.17 Whilst we shall provide internet security we cannot guarantee complete protection against internet fraud, hacking and other actions that could affect customer transactions or any other instructions to us including delays or failures in processing the transaction or instructions.
- 1.18 You agree and undertake:  
(a) not to use any software or material which you know or have reason to suspect contains any viruses, malicious code, or damaging components which may interfere with the operation of the Online Services or corrupt data or software on or provided through the Online services;  
(b) not to transmit any materials or information through the On Line Services which may be offensive, indecent, defamatory or which may not be lawfully disseminated under applicable laws or which you know or have reason to suspect contains any viruses, malicious code or damaging components.
- 1.19 You will be solely responsible for ensuring the accuracy, adequacy, and completeness of the electronic instructions and that we shall not be obliged to verify the accuracy, adequacy and completeness of such instructions.
- 1.20 We shall not be liable for any loss, damage, or expense suffered by you as a result of :  
(a) electronic instructions being inaccurate, inadequate or incomplete in any way; or  
(b) any failure, refusal, delay or error by any third party through whom any such electronic instructions are transacted.
- 1.21 Online instructions will not be deemed to have been received by us unless you receive confirmation of receipt. In the event of non-receipt, your instructions will not be carried out or processed and we shall not be liable for any loss, damage, or expense which thereby arises.
- 1.22 Your use of the Services includes the ability to enter into agreements and/or to make transactions electronically. YOU ACKNOWLEDGE THAT YOUR ELECTRONIC SUBMISSIONS CONSTITUTE YOUR AGREEMENT AND INTENT TO BE BOUND BY AND TO PAY FOR SUCH AGREEMENTS AND TRANSACTIONS. YOUR AGREEMENT AND INTENT TO BE BOUND BY ELECTRONIC SUBMISSIONS APPLIES TO ALL RECORDS RELATING TO ALL TRANSACTIONS YOU ENTER INTO ON THIS SITE, INCLUDING NOTICES OF CANCELLATION, POLICIES, CONTRACTS, AND APPLICATIONS. In order to access and retain your electronic records, you may be required to have certain hardware and software, which are your sole responsibility.
2. **STATEMENTS**  
We shall issue statements of accounts periodically for customer convenience for the various Products and Services accounts which you may have with us. These periodic statements of account will be conclusive and binding on you unless you object within fourteen (14) days from the statement date. However, notwithstanding any objections to the entries in the statements or non-receipt of statements, you are still obliged to make any payments and discharge any other liabilities and obligations you may have and any claim of error with regard to our statements of account does not exempt you from making such payment or discharging such liability. A fee may be chargeable for the provision of paper statements.
3. **EMAIL STATEMENTS**  
3.1 We may at our sole discretion provide statements of account by email. For greater convenience, you may request for your statement of account by e-mail instead of in a paper form. However, whenever necessary and at our sole discretion, you may receive a paper statement instead.  
3.2 Where we agree to provide email statements to you it will be on the basis that you will fully indemnify us against any costs, claims, losses or damages by reason of any errors or omissions on the email statements, misdelivery, non-delivery or otherwise arising directly or indirectly as a result of the email statement service.  
3.3 If you request email statements, you would do so on the understanding that such means of communication have an inherent risk of the data and confidential information being accessed, seen by or manipulated by other parties. For this reason you will agree to waive any right or claim of action they may have against us or our employees or offices in this regard. You will also unconditionally and irrevocably undertake to indemnify us, our employees, officers and representatives against all losses, costs, damages or expenses arising by the provision of email statements.  
3.4 We shall be at liberty to terminate or restrict the availability or use of the email statement service at our discretion at any time without assigning any reason therefor.  
3.5 There may be charges for this service.  
3.6 You must notify us of any discrepancy, omission, inaccuracy or wrong entry in an email statement within fourteen (14) days from receipt of the email statement. Upon expiry of this period, you will in the absence of notification be deemed to have received and accepted as true and correct all the entries to the email statement.  
3.7 Your contractual and other obligations to us including the obligation to make any and all payments due will remain irrespective of the receipt or non-receipt of the email statement.
4. **TELEPHONE SERVICES**  
4.1 Our telephone centre will make available to you a range of services through the telephone including information regarding status of and balances on your account for the various Products and Services, extended information on the Products and Services, receipt of limited instructions and applications, provision of application forms and materials, credit card and such other services as the centre may be designed to provide. Please note that the range of services provided by telephone may change from time to time. All telephone communications with our telephone customer service personnel may be recorded for the purposes of storage, verification, training and ensuring required customer service levels.  
4.2 When making available our telephone customer service facility, we shall issue you with a telephone personal identification number ("TPIN") as security for the use of this service. The TPIN must be kept confidential and must not be disclosed to any other person. You will be fully responsible for the safe keeping of all numbers and passwords as we accept no responsibility or liability for any fraud or damage arising as a result of loss or compromise of the TPIN.  
4.3 We shall accept your instructions over the telephone using our telephone services on the basis that you will fully indemnify us and hold us harmless against any consequences, claims, proceedings, damages or losses which may arise or may be incurred by reason of our acting in good faith on your instructions and carrying out instructions from you or purporting to be from you. Other than to undertake our standard security checks we shall be under no obligation to verify that the instructions are from you.  
4.4 In using this service you acknowledge that we may deal with and provide information to any party who purports to be the customer, provided that the customer verification procedures in force from time to time have been followed by our personnel.  
4.5 The use of the telephone service is personal only to you and you must not permit any third party to use this facility on your behalf. Any liability or responsibility for third parties who access such services in your name will be borne by you unless we are grossly negligent or in willful default.  
4.6 We are not liable for any loss or damage incurred by reason of any error, failure to provide the service, provision of erroneous information, failure to act on instructions or otherwise

- however unless the same is shown to have been caused by our gross negligence or willful default.
- 4.7 You may change various passwords and personal identifications numbers using our telephone services once your TPIN is validated and the security measures have been complied with. However, in making available this service to you we take no responsibility for any consequences, costs, claims or damages arising.
- 5. ALERTS**
- 5.1 From time to time we may make available an alerting service by using SMS, WhatsApp or emails to send messages alerting you on various matters concerning your accounts and our Products and Services. These would include, for instance, alerts as to payments due, expiry of a Product or Service, introduction of new or improved Products or Services, or outstanding balances in respect of Products or Services. The service may also alert you to any actual or potential defaults in your payment or other obligations.
- 5.2 You may be required to register for the service in order to make use of it. The registration will also constitute registration for our online services and your acceptance of the General Terms & Conditions.
- 5.3 Whilst we shall use our best reasonable efforts in providing the alerts and information, we do not accept any liability or responsibility whatsoever for (i) any failure or lapses in the alerting service or (ii) the content or nature of the information sent to you by or through the alerting service or (iii) information which may have been omitted to be sent or sent in error.
- 5.4 We may send you additional information from time to time on our Products and Services. In the event that you do not wish to receive or continue receiving such information please notify us in writing or through other available channels.
- 5.5 In the event that any change in the communication details concerning the alerting service, including your mobile number, email address, or account number, it will be your responsibility to notify us in writing in adequate time and ensure that the new details are entered in our records.
- 5.6 The alerts that you receive will be based on the information that you have selected as being required. This information may be selected at the time of registration or notified to us thereafter through established means. The responsibility for setting the required information alerts and for the use of this service in a proper and effective manner is entirely yours.
- 5.7 You may give us instructions to vary the nature and content of the alerts that you receive either by written notification in our standard forms (if any) or other accepted means of written communication or alternatively through our telephone services. Your instructions will be implemented after they have been subjected to our internal verification processes.
- 5.8 The alerting service will only be available to you if you are within the coverage area of the cellular service operator we select. We take no responsibility for any defects, failure of delivery or malfunction by the cellular service operator or its services. In particular, we shall not be responsible for the quality of the service provided by the cellular service operator or any third party service provider and make no guarantee and give no assurances as to the delivery or accuracy of the alerts.
- 5.9 We may at any time discontinue this service at our sole discretion.
- 5.10 The tariff for our fees and charges for use of the alerting service will be set out in a schedule of tariffs which we shall make available to you on registration for the alert service.
- 5.11 If you wish to cease using the alerting service you will cancel it by written request to us. However notwithstanding any such cancellation, you will remain liable for all alerts and other transactions that occurred prior to our terminating the service.

## PART VII: UAE DIRECT DEBIT SYSTEM (UAEDDS)

### 1. RULES

- 1.1 By signing the appropriate direct debit request (the "Direct Debit Authority") and agreeing to the terms and conditions attached thereto (the "Direct Debit Authority Terms and Conditions"), you authorize Deem to take all necessary or appropriate steps to allow for funds (the "Direct Debit Payment") to be debited from your nominated account in accordance with your Direct Debit Authority to the financial institution in which you maintain your Account.
- 1.2 Please note that Deem will accept only a variable Direct Debit Authority. Any exception to this would be at the sole discretion of Deem. The maximum amount of each variable Direct Debit Authority shall be the greater of (i) AED 100,000 or (ii) the equated monthly instalment for the Product multiplied by the tenure of the Product.
- 1.3 The acceptance of a Direct Debit Authority by your financial institution in relation to a Product shall be a condition to any disbursement of funds by Deem.
- 1.4 You acknowledge and agree that to the extent permitted by law:
- (i) Deem may be required to instruct and communicate with other correspondent banks or financial institutions in order to give effect to your Direct Debit Authority. You hereby give your consent to such instructions and communication; and
- (ii) any information (including, but not limited to the Direct Debit Authority) may be shared or transmitted by Deem to its correspondent banks or financial institutions.
- 1.5 In accordance with the Rules of the UAE Direct Debit System (UAEDDS) dated 1 May 2013 (as amended or supplemented from time to time) (the "Rules"), Deem shall notify you prior to submitting a request to debit your Account. Such notice shall be in accordance with the Rules (the "Notice").
- 1.6 If the Notice provides for a debit payment to be made on a day that is not a business day, Deem may direct your financial institution to debit your Account within seven (7) business days immediately following such date.
- 1.7 You shall remain fully responsible and liable to pay any Direct Debit Payment(s) for which Notice has been issued regardless of whether or not you actually receive such Notice.
- 1.8 You acknowledge and agree that Deem may require you to sign multiple Direct Debit Authority forms (which may include an appropriate Direct Debit Authority amendment request (a "DDA Amendment Request")) in respect of the Product(s) that you obtain. You agree that each Direct Debit Authority represents an independent obligation to pay on the stipulated payment date.
- 1.9 You acknowledge and agree that to the extent permitted by law:
- (i) where a Direct Debit Authority is provided in relation to a credit card or loan, Deem remains free at any time to request further collateral or security to secure your payment obligations and to vary or amend the terms of your credit card or loan; and
- (ii) Deem is authorised to complete and submit at any time a DDA Amendment Request as provided by you.
- 1.10 Deem shall forward any requests for cancellation and/or amendment of a Direct Debit Authority submitted by you within the mandated turnaround times as prescribed by the Rules.

### 2. CHANGES BY DEEM

- 2.1 You acknowledge and agree that to the extent permitted by law, Deem may (but shall not be obliged to) amend or vary the terms of a Direct Debit Authority to give effect to the intention or purpose of your instruction or as a consequence of any amendments to the Rules.
- 2.2 Subject to clause 2.3, you acknowledge and agree that, in the event that the Direct Debit Authority allows for a variable sum to be deducted from your Account, Deem may debit such sums from your Account up to the prescribed maximum limit specified in your Direct Debit Authority.
- 2.3 It is acknowledged that Deem may amalgamate any unpaid Direct Debit Payment(s) with future Direct Debit Payment(s) with prior notice to you but that in all cases such

- 3-4 نقبل تعليماتك الهاتفية باستخدام خدمات الهاتف الخاصة بنا على أساس أن تضمن تعويضنا بشكل تام وإبقاها حلا من الضرر ضد أية نتائج أو مطالبات أو أضرار أو خسائر قد تنشأ أو يتم تكديدها بسبب تصرفنا بحسن نية بناء على تعليماتك وتنفيذ التعليمات الصادرة منك أو الموعود صورهنا عنك. لا تكون خاضعين لأي التزام بالتحقق من أن التعليمات صادرة عنك بخلاف اتخاذ عمليات الفحص الأمني المعتادة.
- 4-4 عند استخدام هذه الخدمة فإنك تقرر بأننا قد نتعامل ونقدم معلومات إلى طرف يعنى بأنه العميل، على أن تكون إجراءات التحقق من العميل السارية من وقت لآخر قد تم إتباعها من قبل موظفينا.
- 0-4 إن استخدام خدمة الهاتف شخصية لك حصراً وعليك عدم السماح للغير باستخدام هذا التسهيل نيابة عنك. عليك أن تتحمل أية مسؤولية أو التزام عن الغير الذي يتمكن من الحصول إلى هذه الخدمة باسمك ما لم تكن في وضع إهمال جسيم أو خطأ متعمد.
- 7-4 لا تتحمل أية مسؤولية عن أية خسارة أو ضرر يتم تكديده بسبب أي خطأ أو إخلال في تقديم الخدمة أو تقديم معلومات خاطئة أو عدم التصرف بناء على التعليمات أو بخلاف ذلك على أي نحو كان ما لم يتبين أنها نتجت عن إهمالنا الجسيم أو خطأ متعمد من قبلنا.
- 7-4 يجوز لك تغيير العيود من الكلمات السرية وأرقام التعريف الشخصي باستخدام خدمات الهاتف عند تفعيل الرقم الشخصي السري الهاتفي واتخاذ الإجراءات الأمنية. غير أننا، عند توفير هذه الخدمة لك لا نتحمل أية مسؤولية عن أية نتائج أو تكاليف أو مطالبات أو أضرار قد تنشأ.

### 5- التنبيه

- 1-0 يجوز لنا من وقت لآخر توفير خدمة التنبيه باستخدام رسائل الهاتف النقال، الواتس أب أو البريد الإلكتروني لإرسال رسائل تنبيه لك حول المسائل المختلفة المتعلقة بحساباتك ومنتجاتنا وخدماتنا. تشمل هذه الخدمة، على سبيل المثال، التنبيه بالنسبة للدفعات المستحقة وانتهاء المنتج أو الخدمة، أو تقديم منتجات أو خدمات جديدة أو محسنة، أو الأرصدة غير المسددة بخصوص المنتجات أو الخدمات. قد تنبهك الخدمة أيضاً لأية إخلالات فعلية أو محتملة فيما يتعلق بمعلوماتك والالتزامات الأخرى.
- 2-0 يمكن أن يطلب منك التسجيل للاستفادة من الخدمة. ويشمل التسجيل أيضاً تسجيلياً لخدمات الإنترنت المقدمة من قبلنا وقبولاً منك للشروط والأحكام العامة.
- 3-0 على الرغم من أننا سوف نبذل قصارى جهتنا في تقديم التنبيه والمعلومات، إلا أننا لا نتحمل أية مسؤولية أو التزام، أي كان (إ) أي عطل أو خلل في خدمة التنبيه أو (ب) مضمون أو طبيعة المعلومات المرسله لك بموجب أو عبر خدمة التنبيه أو (ج) المعلومات التي قد يغفل إرسالها أو تسقط سهواً.
- 4-0 قد نرسل لك معلومات إضافية من وقت لآخر حول منتجاتنا وخدماتنا. في حالة عدم رغبتك باستلام أو بالاستمرار باستلام تلك المعلومات يرجى إيلفنا خطياً أو عبر أية وسائل أخرى متاحة.
- 0-0 في حالة وجود أي تغيير في بيانات الاتصال بخصوص خدمة التنبيه، بما في ذلك رقم هاتفك النقال أو عنوان بريدك الإلكتروني أو رقم الحساب، تكون مسؤولاً عن إبلاغنا خطياً بوقت كافٍ والتأكد من قيام البيانات الجديدة في سجلاتنا.
- 7-0 يكون التنبيه الذي تستلمه على أساس المعلومات التي اخترت أن تكون هي المعلومات المطلوبة. يجوز اختيار هذه المعلومات في وقت التسجيل أو إبلاغنا بها بعد ذلك من خلال الوسائل المتعددة. تكون مسؤولاً مسؤولية تامة عن تحديد المعلومات المطلوب التنبيه بشأنها وعن استخدام هذه الخدمة بشكل مناسب وفعال.
- 7-0 يجوز لك توجيه تعليمات لنا لتغيير طبيعة ومضمون التنبيه الذي نستلمه سواء بموجب إشعار خطي بالرموز المعبأة لنا (إن وجد) أو بأية وسيلة أخرى مقبولة للتخاطب خطياً أو بلا من ذلك من خلال خدماتنا الهاتفية. يتم تنفيذ تعليماتك بعد خضوعها لعملية التحقق الداخلي لدينا.
- 8-0 تتوفر خدمة التنبيه لك فقط إذا كنت ضمن منطقة التغطية لمشغل الخدمة الخلوية الذي نختاره. لا تكون مسؤولين عن أية عتاصب أو فشل في توصيل أو إعطال من جانب مشغل الخدمة الخلوية عن خدمته. على وجه الخصوص، لا تكون مسؤولين عن جودة الخدمة المقدمة من قبل مشغل الخدمة الخلوية أو أي مزود خدمات من الغير ولا تقدم أي ضمان ولا أية كفاية بالنسبة لتوصيل أو دقة التنبيه.
- 9-0 يجوز لنا في أي وقت قطع هذه الخدمة بمحض اختيارنا.
- 1-0 يتم تحديد تعرفه رسومنا وتكاليفنا لاستخدام خدمة التنبيه في جدول التعريفه الذي نورهه لك عند التسجيل لخدمة التنبيه.
- 11-0 إذا رغبت بوقف استخدام خدمة التنبيه عليك إلغائها بموجب طلب خطي لنا. وفي جميع الأحوال، على الرغم من ذلك الإلغاء تبقى مسؤولاً عن كافة التنبيهات وغيرها من المعاملات التي تتم قبل إنهائها للنظام.

## الجزء السابع: نظام الخصم المباشر

### 1- النظام

- 1-1 بتوقيعك على طلب الخصم المباشر المعني ("صلاحية الخصم المباشر") وموافقك على الأحكام والشروط المرفقة معه ("أحكام وشروط صلاحية الخصم المباشر")، فإنك تكون قد فوضت ديم للقيام بكافة الخطوات اللازمة والضرورية بشأن خصم مبالغ ("دفعه الخصم المباشر") من الحساب الذي تحدده وذلك بموجب صلاحية الخصم المباشر الممنوحة من قبلك إلى المؤسسة المالية الموجود حسابك لديها.
- 2-1 يرجى العلم بأن ديم لا تقبل إلا صلاحية الخصم المباشر المتغيرة فقط. أي إستثناء خلاف ذلك يكون وفقاً لما تقرر ديم بمطابق إرادتها. يكون الحد الأقصى لمبلغ كل صلاحية خصم مباشر متغير هو المبلغ الأعلى من كل (أ) مبلغ 10,000,000 رهماً أو (ب) حاصل ضرب القسط الشهري للمنتج في مدة المنتج.
- 3-1 إن قبول صلاحية الخصم المباشر من قبل المؤسسة المالية التي تتعامل معها بخصوص أي منتج يكون شرطاً لدفع أي مبالغ من قبل ديم.
- 4-1 إنك تقرر وتوافق على ما يلي، إلى المدى الذي يسمح به القانون:
- (أ) يمكن أن تكون ديم بحاجة إلى أن توجه أو تتواصل مع مصارف مراسلة أو مؤسسات مالية أخرى من أجل إنفاذ صلاحية الخصم المباشر الخاصة بك. لذا، فإنك توافق بموجب هذا، على هذه التعليمات والمراسلات و
- (ب) أي معلومات (بما في ذلك وليس حصراً على، صلاحية الخصم المباشر) يمكن أن تتبادلها ديم مع أو ترسلها إلى المصارف المراسلة أو المؤسسات المالية الأخرى.
- 0-1 وفقاً لأحكام نظام الخصم المباشر لدولة الإمارات العربية المتحدة المؤرخ 1 مايو 2013 (حصيما يتم تعديله أو إصدار ملحق بشأنه) ("النظام")، تقوم ديم بإخطارك قبل تقديم طلب الخصم من حسابك، يكون هذا الإشعار وفقاً لأحكام النظام ("الإشعار").
- 7-1 إذا نصح الإشعار على أن يتم خصم دفعة في غير يوم عمل، فإنه يمكن لديم أن توجه مؤسستك المالية بالخصم من حسابك خلال سبعة (7) أيام عمل التي تلي ذلك التاريخ مباشرة.
- 7-1 سوف تظل أنت مسؤولاً مسؤولية كاملة وتكون ملزماً بدفع دفعة (دفعات) الخصم المباشر الصادر بشأنها إشعاراً بغض النظر عما إذا كنت قد استلمت ذلك الإشعار بالفعل أم لا.
- 8-1 إنك تقرر وتوافق على أنه يمكن لديم أن تطلب إليك توقيع نماذج صلاحيات خصم مباشر متعددة والتي قد تشمل طلباً لتعديل صلاحية الخصم المباشر ("طلب تعديل صلاحية الخصم المباشر") بخصوص المنتج (المنتجات) التي حصلت عليها، كما أنك توافق على أن أي صلاحية خصم مباشر تمثل التزاماً مستقلاً لأداء الدفعات في تاريخ الدفع المحدد.
- 9-1 إنك تقرر وتوافق على أن الحدود المسموح بها قانوناً هي على النحو:
- (أ) عندما يتم منح صلاحية خصم مباشر فيما يتعلق بطاقة ائتمان أو قرض، تصبح ديم حرة، في أي وقت من الأوقات، في طلب أي كفاية أو ضمان إضافي لتأمين التزامات الدفع الخاصة بك وأن تقوم بتغيير أو تعديل أحكام وشروط بطاقة الائتمان أو القرض؛ و
- (ب) إن ديم مخولة بإكمال وتقديم طلب تعديل صلاحية الخصم المباشر المقدم منك في أي وقت من الأوقات.
- 1-1 تقوم ديم بإرسال أية طلبات بشأن إلغاء أو/أو تعديل صلاحية الخصم المباشر المقدمة من قبلك خلال الأوقات المحددة حسبما هو منصوص عليه في النظام.

- amalgamated Direct Debit Payment(s) shall not be in excess of the prescribed maximum limit specified in your Direct Debit Authority. Amalgamation of an unpaid Direct Debit Payment shall not be permitted with respect to a fixed amount Direct Debit Authority.
- 3. RE-PRESENTATION OF AN UNPAID DIRECT DEBIT AUTHORITY**
- 3.1 You acknowledge and agree that to the extent permitted by law, Deem may re-present a Direct Debit Authority which is returned unpaid.
- 3.2 The amount of the re-presented Direct Debit Authority shall be equal to the corresponding unpaid Direct Debit Payment.
- 3.3 You agree that you shall be liable to pay all charges and/or fees levied by Deem and/or your financial institution in respect of the re-presentation of a Direct Debit Authority.
- 4. CHANGES BY YOU**
- 4.1 You acknowledge and agree that:
- (i) a Direct Debit Authority is irrevocable and that you are not entitled to amend, cancel or stop any Direct Debit Authority in favour of Deem without obtaining Deem's prior written consent; and
- (ii) any such cancellation, amendment or stop order issued by you for which Deem's prior written consent has not been obtained shall constitute an Event of Default under these General Terms and Conditions.
- 5. YOUR OBLIGATIONS**
- 5.1 In addition to any obligations specified elsewhere in these General Terms and Conditions, the confirmation letter and the Specific Terms & Conditions, you undertake to ensure that:
- (a) your Account allows Direct Debit Payments. If you are uncertain, you should check with your financial institution before completing a Direct Debit Authority;
- (b) there will be sufficient clear funds available in your Account on the date a Direct Debit Payment is to be made. If there are insufficient clear funds available in your Account to meet a Direct Debit Payment: (i) you may be charged (or your Account may be debited with) a fee to reimburse us for charges that we have incurred for a Direct Debit Authority which is returned unpaid, (ii) you must arrange for the payment to be made by another method or arrange for sufficient clear funds to be in your Account immediately or within such other period as agreed to by Deem and (iii) you or your Account may be charged a fee and/or interest by your financial institution; and
- (c) you will not use the UAEDDS for any fraudulent or other illegal purpose or to interrupt or damage Deem's services.
- 5.2 You are not permitted to close your Account without making alternative arrangements with Deem and validly cancelling the Direct Debit Authority in accordance with the Direct Debit Authority Terms and Conditions.
- 5.3 You are solely responsible for ensuring that all details and/or information provided by you to Deem in relation to a Direct Debit Authority are true, accurate and not misleading. If the Account number that you have quoted is incorrect, you may be charged a fee to reimburse Deem's costs in correcting any deductions from an account that you do not have authority to operate.
- 5.4 You undertake to inform Deem within two (2) business days should any details and/or information provided by you in relation to a Direct Debit Authority become false, incorrect or misleading.
- 5.5 To the extent permitted by law, you hereby indemnify Deem against all losses, damages and costs arising out of or in connection with the Direct Debit Authority, including but not limited to the presentation thereof or any funds collected pursuant to such Direct Debit Authority.
- 5.6 The payment mechanism as set out in these General Terms and Conditions is intended to supplement the Specific Terms & Conditions and is not intended to replace or supersede the Specific Terms & Conditions. If you do not make a payment of a Direct Debit Payment due under any agreement between you and Deem on time, such non-payment shall be considered an Event of Default.
- 5.7 You acknowledge and agree that you are solely responsible for verifying any sums debited from your Account.
- 6. CHARGES**
- 6.1 You agree that you shall be liable to pay all charges and/or fees levied in respect of the registration, confirmation, amendment, cancellation, presentation and/or re-presentation of a Direct Debit Authority or the collection of a Direct Debit Payment.
- 6.2 You agree that any sums representing such charges and/or fees may be debited by Deem as part of your Direct Debit Payment.
- 6.3 The charges and/or fees referred to in clause 6.1 of these General Terms and Conditions shall be in addition to any late payment charges and overdue charges in accordance with Deem's schedule of fees and charges.
- 6.4 Notwithstanding clause 6.2 of these General Terms and Conditions, clause 16.3 of Part II of these General Terms and Conditions shall also apply to any overdue Direct Debit Payment(s) and all fees and/or charges levied in connection with such overdue Direct Debit Payment(s).
- 7. GENERAL**
- 7.1 All forms submitted to Deem (including, but not limited to Direct Debit Authority forms) shall remain Deem's property.
- 7.2 To the extent permitted by law, Deem may prevent you from using the UAEDDS immediately and without notice if you breach any of these General Terms and Conditions.
- 7.3 Deem cannot guarantee uninterrupted access to the UAEDDS and makes no guarantees whatsoever as to its operation, availability, functionality, that it will be free of error or disruption or otherwise.
- 7.4 The Direct Debit Authority Terms and Conditions and the Rules as specified by the Central Bank of the UAE shall be deemed to be incorporated into these General Terms and Conditions. All terms not defined in these General Terms and Conditions shall have the meanings given to them in the Direct Debit Authority Terms and Conditions and the Rules. In the event of any inconsistency between the Rules and these General Terms and Conditions, the Rules shall prevail.
- 8. COOLING-OFF PERIOD**
- The customer shall be entitled to a cooling-off period of five (5) business days, commencing on the date of acceptance of the Deem product(s). During this period, the customer may cancel the facility or request an amendment without incurring penalties, and any fees or charges previously billed will be refunded to the customer. Deem will not process the product until the cooling-off period has expired, unless the customer expressly waives this right through a clear and unequivocal communication. To exercise the right of cancellation, the customer must notify Deem by contacting the Deem Customer Care Centre at 600 525550 within the specified period.
- PART VIII: TELEMARKETING AND MARKETING COMMUNICATIONS**
1. By providing your consent, you authorise Deem to contact you for marketing, promotional, and product or service-related communications. Your consent must specify: (i) your preferred language (from among the languages available); (ii) your chosen communication channels, including phone calls, SMS, WhatsApp, email, mobile application notifications, and other approved channels; (iii) your preferred contact method, including whether you consent to contact by human agents, artificial intelligence-based agents, or automated communication systems (robocalls); and (iv) the types of products or services about which you wish to receive telemarketing communications. Deem shall record your stated preferences, and they shall form part of the consent on file.
2. Your consent preferences, as captured pursuant to Clause 1 above, shall govern the

- ٢. التغيير بواسطة ديم**
- ١-٢ إنك تقر وتوافق على أنه إلى المدى المسموح به بموجب القانون، قد تقوم ديم (ولكن ليس لزاماً عليها) بتعديل أو تغيير أحكام وشروط صلاحية الخصم المباشر من أجل تفعيل القصد أو الغرض من تعليماتكم كنتيجة لأي تعديل في النظام.
- ٢-٢ مع مراعاة البند ٣-٢، فإنك تقر وتوافق على أنه في حالة سماح صلاحية الخصم المباشر بخصم مبلغ متغير من حسابك، فإنه يمكن لحجم خصم تلك المبالغ من حسابك حتى الحد الأعلى من المبالغ المحددة في صلاحية الخصم المباشر.
- ٣-٢ إنّه من المعلوم أنّ ديم قد تقوم بدمج أي مبلغ (مبالغ) دفع مباشر غير مدفوعة مع أي مبلغ (مبالغ) دفع مباشر مستقبلي دون إشعار مسبق ولكن في جميع الأحوال فإن مبلغ (مبالغ) الدفع المباشر هذه سوف لن تزيد على الحد الأقصى المحدد في صلاحية الخصم المباشر الخاصة بك. لا يسمح بدمج المبالغ المدفوعة المباشرة غير المدفوعة فيما يتعلق بالمبلغ المقطوع الثابت بصلاحية الخصم المباشر.
- ٣. إعادة تقديم صلاحية المبلغ غير المدفوع بشأن صلاحية الخصم المباشر**
- ١-٣ إنك تقر وتوافق على أنه، إلى المدى المسموح به بموجب القانون، يمكن لحجم إعادة تقديم صلاحية الخصم المباشر للمبالغ المرتفعة دون دفع.
- ٢-٣ يكون مبلغ صلاحية الخصم المباشر للمعاد تقديمه مساوياً لمبلغ الدفعة المباشرة غير المدفوعة ذات الصلة.
- ٣-٣ إنك توافق على أن تكون مسؤولاً عن دفع كافة مصروفات و/أو أتعاب ديم و/أو مؤسستك المالية فيما يتعلق بإعادة تقديم صلاحية الخصم المباشر.
- ٤. التغييرات من قبلك**
- ١-٤ إنك تقر وتوافق على ما يلي
- (أ) إن صلاحية الخصم المباشر، فإنه يتعين عليك التأكد على ما يلي: صلاحية الخصم المباشر الممنوحة لحجم دون موافقة ديم الخطية المسبقة، و إن أي إلغاء أو تعديل أو إيقاف أمر الدفع الصادر منك والذي لم تقم ديم بمنح موافقتها الخطية المسبقة عليه بشكل حالة إخلال بموجب هذه الأحكام والشروط العامة.
- (ب) إن أي إلغاء أو تعديل أو إيقاف أمر الدفع الصادر منك والذي لم تقم ديم بمنح موافقتها الخطية المسبقة عليه بشكل حالة إخلال بموجب هذه الأحكام والشروط العامة.
- ٥. التزاماتك**
- ١-٥ بالإضافة إلى أي التزامات واردة في أي مكان آخر في هذه الأحكام والشروط العامة وخطاب التوكيد والأحكام والشروط المحددة، فإنه يتعين عليك التأكد على ما يلي:
- (أ) أن حسابك يسمح بخصم دفعات الخصم المباشر. وإذا لم تكن متأكدًا من ذلك، عليك مراجعة مؤسستك المالية قبل إكمال إجراء صلاحية الخصم المباشر؛
- (ب) إن هناك مبالغ صافية كافية في حسابك في التاريخ المزمع فيه خصم دفعات الخصم المباشر. إذا لم تكن هناك مبالغ صافية متوفرة في حسابك تكفي لسداد دفعة الخصم المباشر: (i) يمكن أن تفرض عليك (أو أن يتم الخصم من حسابك) رسوماً تفويضاً عن المصروفات التي تكبدها بشأن صلاحية الخصم المباشر المسترضعة دون دفع؛ (ii) يتوجب عليك إيجاد الترتيبات بشأن أداء الدفعات بطريقة أو ترتيبات أخرى لتوفير مبالغ كافية في حسابك على الفور أو خلال تلك الفترات الأخرى التي يتم الاتفاق عليها مع ديم، و (iii) يفرض عليك أو على حسابك أتعاباً و/أو فوائد من قبل مؤسستك المالية؛ و
- (ت) أنك لا تستخدم نظام الدفع المباشر بجهة الإمارات العربية المتحدة لإجراء أي عملية غش أو لأي غرض آخر غير قانوني أو قطع أو تسبب ضرر لخدمات ديم.
- ٢-٥ لا يسمح لك بإلحاق حسابك من الوصول إلى ترتيبات بديلة مع ديم وإلغاء صلاحية الخصم المباشر بصورة صحيحة وفقاً للأحكام وشروط صلاحية الخصم المباشر.
- ٣-٥ ستكون مسؤولاً بمفردك عن التأكد من أن كافة التفاصيل و/أو المعلومات التي قمت بتقديمها إلى ديم فيما يتعلق بصلاحية الخصم المباشر هي صحيحة وواقعية وغير مضلّة، إذا كان رقم الحساب الذي ذكرته غير صحيح، قد تفرض عليك أتعاباً لتفويض ديم عن التكاليف ذات الصلة بأي خصومات من الحساب الذي ليس لك الصلاحية في تشغيله.
- ٤-٥ إنك تتعهد بإخطار ديم خلال يومين (٢) عمليين إذا كانت هناك أية تفاصيل و/أو معلومات مقدمة منك فيما يتعلق بصلاحية الخصم المباشر أصبحت زائفة أو غير صحيحة أو مضلّة.
- ٥-٥ إلى المدى المسموح به بموجب القانون، فإنك ستقوم، بموجب هذا، بتفويض ديم عن كافة الخسائر والأضرار الناشئة عن أو ذات الصلة بصلاحية الخصم المباشر. بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر بشأن تقديمها أو أي مبالغ محصلة بموجبها أو بموجب صلاحية الخصم المباشر.
- ٦-٥ إن الغرض من آلية الدفع المنصوص عليها في هذه الأحكام والشروط العامة هي أن تلتحق مع الأحكام والشروط المحددة وليس المقصود منها إستبدال أو نسخ الأحكام والشروط المحددة. إذا لم تقم بأداء دفعة من الدفعات المباشرة والمستحقة بموجب أية إتفاقية فيما بينك وبين ديم في الوقت المحدد، فإن عدم الدفع هذا سيعتبر حالة إخلال.
- ٧-٥ إنك تقر وتوافق على أنك مسؤول بمفردك عن التحقق من صحة أي مبالغ مخصومة من حسابك.
- ٦. الأتعاب**
- ١-٦ إنك توافق على أن تكون مسؤولاً عن دفع أي مصروفات و/أو أتعاب مفروضة فيما يتعلق بتسجيل أو توكيد أو تعديل أو إلغاء أو تقديم و/أو إعادة تقديم صلاحية الخصم المباشر أو تخصيص مبلغ الدفعة المباشر.
- ٢-٦ إنك توافق على أن أي مبالغ تمثل تلك المصروفات و/أو الأتعاب قد تقوم ديم بخصمها كجزء من صلاحية الخصم المباشر الممنوحة منك.
- ٣-٦ إن المصروفات و/أو الأتعاب المشار إليها في هذه الأحكام والشروط العامة ستكون بالإضافة إلى أي أتعاب متأخرة ومترصدة دون دفع وفقاً لحول مصروفات وأتعاب ديم.
- ٤-٦ على الرغم مما ورد في البند ٢-٦ من هذه الشروط والأحكام العامة، فإن البند ٣-٦ الجزء الثاني من هذه الأحكام والشروط العامة سيطبق أيضاً على أي مبلغ مترصد دون دفع من مبالغ الطعنة (الدفعات) المباشرة وعلى كافة المصروفات و/أو الأتعاب المفروضة بشأن تلك الطعنة (الدفعات) المباشرة المترصدة دون دفع.
- ٧. أحكام عامة**
- ١-٧ كافة النماذج المقدمة إلى ديم (بما في ذلك وليس حصراً على نماذج صلاحية الخصم المباشر) ستظل ملكاً لديم.
- ٢-٧ إلى المدى المسموح به بموجب القانون، يمكن لديم منعكم من استخدام نظام الخصم المباشر بجهة الإمارات العربية على الفور ودون إشعار في حالة إخلالكم بأي من
- هذه الأحكام والشروط العامة.
- ٣-٧ لا تضمن ديم الحصول الدائم إلى نظام الخصم المباشر بجهة الإمارات العربية المتحدة كما لا تعطي أي ضمان مهما كان بشأن عمله وتوفره وتشغيله أو أن يتم ذلك دون خطأ أو إقطاع أو خلافه.
- ٤-٧ إن شروط وأحكام صلاحية الخصم المباشر والنظام حساساً هو محدد من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي تعتبر متضمنة في هذه الأحكام والشروط العامة. كافة الأحكام التي لم يرد تعريف بشأنها في هذه الأحكام والشروط العامة يكون لها نفس المعاني الواردة بشأنها في أحكام وشروط صلاحية الخصم المباشر والنظام. في حالة عدم توافق فيما بين النظام وهذه الأحكام والشروط العامة، فإن أحكام النظام هي التي ستسود.
- ٨. فترة التهدئة**
- يحق للعميل الحصول على فترة تهدئة مدتها خمسة (٥) أيام عمل، تبدأ من تاريخ قبول العميل لمنتج أو منتجات ديم، خلال هذه الفترة، يمكن للعميل إلغاء الخدمة أو طلب تعديل دون تحمل أي غرامات، وسيتم رد أي رسوم أو تكاليف تم تحصيلها مسبقاً للعميل. لن تقوم ديم بمعالجة المنتج حتى تنتهي فترة الاستراحة، ما لم يتنازل العميل عن هذا الحق بشكل صريح من خلال تواصل واضح وغير قابل للشك. لممارسة حق الإلغاء، يجب على العميل إخطار ديم من خلال الاتصال بمرکز عملاء ديم على ٦٠٥٢٥٥٠ خلال الفترة المحددة.
- الجزء الثامن: المراسلات التسويقية والعروض والتسويق الهاتفي**
١. بموجب تقديم موافقتك، تفوض ديم بالتواصل معك لأغراض المراسلات التسويقية

manner in which Deem contacts you for telemarketing purposes. Deem shall maintain an accurate and up-to-date record of your preferences in accordance with applicable laws and regulatory requirements.

3. You may withdraw or modify your marketing consent preferences at any time, free of charge and without adverse impact on your existing products and services, through any of the following channels: (i) Deem's Customer Care Centre at 600 525550; (ii) the Deem mobile application; (iii) Deem's website at [www.deem.io](http://www.deem.io); or (iv) any other channel notified to you by Deem from time to time. Clear instructions on how to access support and exercise the right to opt out will be provided to you upon request and are published on [www.deem.io](http://www.deem.io).
4. Upon withdrawal of consent, Deem will immediately cease all telemarketing communications directed to you and will remove your name and all contact information from its telemarketing lists without delay. Withdrawal of consent shall not affect the lawfulness of any processing carried out prior to withdrawal.
5. Deem will not conduct telemarketing communications to customers registered under the Do Not Call Registry (DNCR) or customers who have opted out of receiving such communications, except where the customer has expressly requested information regarding specific products or services, or has otherwise provided valid consent in accordance with applicable laws and regulations. Acceptance of telemarketing communications is not a condition of purchase of any product or service (see also Clause 9). You have the right to register your phone number with the DNCR at any time to suspend receipt of telemarketing communications on that number; Deem's telemarketers will inform you of this right at the start of each telemarketing call.
6. Telemarketing calls will be recorded for quality assurance, training, monitoring, compliance, and regulatory purposes. You will be informed at the start of each telemarketing call that the call is being recorded.
7. Deem will maintain records relating to your consent, communication preferences, and telemarketing interactions for a minimum period of five (5) years from the date of creation of each record, or for such longer period as may be required depending on the type of document or as directed by the Central Bank of the UAE or other applicable regulatory authority.
8. Deem shall process and protect your personal data in accordance with applicable data protection laws, internal policies, and regulatory requirements. The processing of personal data for telemarketing purposes is subject to, and does not derogate from, the data handling and confidentiality provisions set out in Part II of the Deem General Terms and Conditions.
9. Consent to receive marketing or telemarketing communications is entirely voluntary and is not a condition for obtaining any product or service from Deem.
10. If you wish to raise a complaint regarding telemarketing communications, you may do so through Deem's official complaint handling channels. If Deem fails to resolve your complaint within the period prescribed by the applicable regulations and processes, you have the right to escalate the matter to the Ombudsman Unit for Banking and Insurance Dispute Resolution in the UAE.
11. Opting out of marketing communications shall not affect Deem's ability to send service-related, customer protection, educational, regulatory, or any other associated communications, where applicable, relating to your products and services.
12. Telemarketing calls will only be made between 9:00 AM and 6:00 PM UAE time. Deem will not contact the same customer more than once per day and no more than twice per week for telemarketing purposes, except where a follow-up communication has been expressly requested by the customer. If you have expressed a preferred time for contact, telemarketing calls will be restricted to that period, provided it falls within the permitted hours above.
13. Where Deem uses artificial intelligence-based agents or automated communication systems (robocalls) to conduct telemarketing, your consent must expressly cover those methods (as indicated in Clause 1(iii) above). The use of artificial intelligence for telemarketing purposes is subject to applicable laws and regulations.
14. Deem and its telemarketers will conduct all telemarketing communications with the highest standards of transparency, honesty, and integrity. At the start of each telemarketing call, the telemarketer will: (i) identify the party initiating the communication and the name and nature of Deem; (ii) state the purpose of the call; (iii) ask whether it is a convenient time to speak and, if not, offer to call back at a more convenient time; (iv) state the likely duration of the call; and (v) ask whether you wish to continue before any selling, offering, or promotion of a product or service commences.
15. Deem and its customers each have the right to periodically review and update communication preferences for regulatory compliance and record accuracy. Deem may from time to time request that you confirm or update your preferences; you may equally update your preferences at any time through the channels set out in Clause 3 above.

1. والعروض الترويجية والتعريف بالمنتجات و/أو الخدمات. يجب أن تتضمن موافقتك تحديداً: (أ) لغتك المفضلة من بين اللغات المتاحة؛ (ب) قنوات الاتصال التي اخترتها، بما في ذلك المكالمات الهاتفية والرسائل القصيرة وتطبيق واتساب والبريد الإلكتروني وإشعارات تطبيق الهاتف المتحرك وسائر القنوات المعتمدة؛ (ج) طريقة التواصل المفضلة لديك، بما في ذلك موافقتك على التواصل عبر وكلاء بشريين أو وكلاء معتمدين بالذكاء الاصطناعي أو أنظمة الاتصال الآلي (المكالمات المبرمجة)؛ (د) أنواع المنتجات أو الخدمات التي ترغب في تلقي اتصالات تسويقية بشأنها. تلتزم ديم بتسجيل تفضيلاتك المعلنة وتعتبر هذه التفضيلات جزءاً لا يتجزأ من الموافقة المُدوَّنة في سجلاتها.
2. تلتزم تفضيلات موافقتك المسجلة وفقاً للبند (أ) أعلاه الأسلوب الذي تتواصل به ديم معك لأغراض التسويق الهاتفي تحتفظ ديم بسجل دقيق ومحدث لتفضيلاتك وفقاً للقوانين والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.
3. يحق لك في أي وقت سحب موافقتك أو تعديل تفضيلاتك المتعلقة بالمراسلات التسويقية دون أي رسوم أو آثار سلبية على منتجاتك وخدماتك القائمة، وذلك من خلال أي من القنوات التالية: (أ) مركز خدمة عملاء ديم على الرقم (600 525550)؛ (ب) تطبيق ديم للهاتف المتحرك؛ (ج) الموقع الإلكتروني لديم على الرابط ([www.deem.io](http://www.deem.io))؛ (د) أي قناة أخرى يتم إخطارك بها من قبل ديم من وقت لآخر. تتوفر تعليمات واضحة حول كيفية الحصول على الدعم وممارسة حق إلغاء الاشتراك عند الطلب وهي منشورة على الموقع الإلكتروني ([www.deem.io](http://www.deem.io)).
4. عند سحب موافقتك، تتوقف ديم فوراً عن توجيه جميع اتصالات التسويق الهاتفي إليك، وتعمل على حذف اسمك وجميع بيانات الاتصال الخاصة بك من قوائمها التسويقية دون إبطاء. لا يؤثر سحب الموافقة على مشروعية أي معالجة للبيانات جرى تنفيذها قبل تاريخ السحب.
5. لا تجري ديم أي اتصالات تسويق هاتفي مع العملاء المسجلين في سجل عدم الاتصال أو العملاء الذين اختاروا عدم تلقي مثل هذه الاتصالات، إلا في الحالات التي يطلب فيها العميل صراحة الحصول على معلومات تتعلق بمنتجات أو خدمات معينة، أو عندما يكون قد قدم موافقة صريحة ونافاة وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها. إن الموافقة على تلقي اتصالات التسويق الهاتفي ليست شرطاً للحصول على أي منتج أو خدمة (انظر أيضاً البند 9).
6. يحق لك تسجيل رقم هاتفك في سجل عدم الاتصال في أي وقت لإيقاف تلقي اتصالات التسويق الهاتفي على ذلك الرقم؛ وسيعلمك المسؤولون عبر الهاتف لدى ديم بهذا الحق في بداية كل مكالمة تسويقية.
7. تُسجل مكالمات التسويق الهاتفي لأغراض ضمان الجودة والتدريب والمتابعة والامتثال والمتطلبات التنظيمية. سيتم إخطارك بعملية التسجيل في بداية كل مكالمة تسويقية.
8. تحتفظ ديم بالسجلات المتعلقة بموافقتك وتفضيلات الاتصال الخاصة بك والتفاعلات المرتبطة بالتسويق الهاتفي لمدة لا تقل عن خمس (5) سنوات من تاريخ إنشاء كل سجل، أو لمدة أطول حسبما تقتضيه طبيعة المستند أو بتوجيه من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو أي جهة تنظيمية مختصة أخرى.
9. السياسات الداخلية والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة. تخضع معالجة البيانات الشخصية لأغراض التسويق لأحكام الخصوصية والسرية المنصوص عليها في الجزء الثاني من الشروط والأحكام العامة لديم، ولا تُعد تجاوزاً لتلك الأحكام.
10. تُعد الموافقة على تلقي المراسلات التسويقية أو مكالمات التسويق الهاتفي اختيارية بالكامل، وليست شرطاً للحصول على أي منتج أو خدمة من ديم.
11. إذا رغبت في تقديم شكوى تتعلق باتصالات التسويق الهاتفي، يمكنك ذلك عبر قنوات الشكاوى الرسمية المعتمدة لدى ديم. في حال عدم تمكن ديم من حل شكواك خلال المدة المحددة في الأنظمة والإجراءات المعمول بها، يحق لك تصعيد الأمر إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في الإمارات العربية المتحدة.
12. لا يؤثر إلغاء اشتراكك في الاتصالات التسويقية على حق ديم في إرسال مراسلاتك المتعلقة بالمنتجات وخدماتك، متى اقتضت الحاجة ذلك.
13. تُجرى مكالمات التسويق الهاتفي فقط بين الساعة 9:00 صباحاً والساعة 6:00 مساءً بتوقيت دولة الإمارات العربية المتحدة. لن تتصل ديم بنفس العميل أكثر من مرة واحدة يومياً ولا أكثر من مرتين أسبوعياً لأغراض التسويق الهاتفي، باستثناء الحالات التي يطلب فيها العميل صراحة إجراء اتصال متابعة. وفي حال أمرت عن وقت مفضل للتواصل، فسيتنصر إجراء المكالمات التسويقية على تلك الفترة، شريطة أن تقع ضمن ساعات العمل المسموح بها المذكورة أعلاه.
14. في الحالات التي تستخدم فيها ديم وكلاء معتمدين بالذكاء الاصطناعي أو أنظمة اتصال آلي (مكالمات مبرمجة) لإجراء التسويق الهاتفي، يجب أن تشمل موافقتك صراحة تلك الطرق وفقاً لما هو مبين في البند (أ) أعلاه. يخضع استخدام الذكاء الاصطناعي لأغراض التسويق الهاتفي للقوانين والأنظمة المعمول بها.
15. تلتزم ديم ومسؤولوها عبر الهاتف بأعلى معايير الشفافية والأمانة والنزاهة في جميع اتصالات التسويق الهاتفي. في بداية كل مكالمة تسويقية، يتعين على المسوق: (أ) التعريف بالطرف المبادر بالاتصال وبيان اسم ديم وطبيعتها؛ (ب) إبلاغ العميل بغرض المكالمة؛ (ج) الاستفسار عما إذا كان الوقت مناسباً للتحدث، وفي حال عدم ذلك، عرض إعادة الاتصال في وقت أكثر ملاءمة؛ (د) الإفصاح عن المدة الزمنية المتوقعة للمكالمة؛ (هـ) الاستفسار عن رغبة العميل في الاستمرار قبل الشروع في عرض أو الترويج لأي منتج أو خدمة.
16. يحق لديم ولعملائها مراجعة تفضيلات الاتصال وتحديثها بصفة دورية لأغراض الامتثال التنظيمي ودقة السجلات. يجوز لديم من وقت لآخر أن تطلب منك تأكيد تفضيلاتك أو تحديثها؛ ويحق لك بالمقابل تحديث تفضيلاتك في أي وقت عبر القنوات المبينة في البند أعلاه. (٣٣) أعلاه.