



بنك ظفار  
BankDhofar

# شروط و أحكام الحسابات

Ref No: AO-002-02-2020 [A & E]

## شروط و أحكام الحسابات

- (1) **“رمز / رموز الوصول للحساب”**: يعني مجموعة من الأرقام السرية (على سبيل المثال ، TPIN ، PIN ... الخ) المخصصة للزبون للوصول إلى الخدمة / الخدمات;
- (2) **“استمارة فتح الحساب”**: تعني إستمارة فتح الحساب التي يتم تعبئتها و تقديمها من قبل الزبون أو بالنيابة عن الزبون (بواسطة الشخص المفوض المعتمد من قبل الزبون) بغرض فتح الحساب;
- (3) **“كشف الحساب”**: يعني الوثيقة التي يصدرها البنك لزيائته، لتوضيح تفاصيل المعاملات المدينة والدائنة خلال فترة محددة و رصيد الحساب;
- (4) **“الحساب / الحسابات”** : يعني أي حساب / حسابات حالية يحتفظ بها الزبون لدى البنك ويشمل أي حساب / حسابات أخرى قد يتم فتحها مستقبلاً;
- (5) **“الشروط والأحكام الإضافية”**: تعني أي شروط وأحكام صريحة متفق عليها أو محددة تحكم استخدام الزبون لحساب أو خدمة محددة;
- (6) **“الوكيل”**: يعني ممثل البنك المفوض بمركز الإتصالات;
- (7) **“القنوات المصرفية البديلة”** تعني أي قناة رسمية بالبنك تمكّن الزبون من إجراء المعاملات الشخصية من خلال هذه القنوات، على سبيل المثال لـ الحصر، أجهزة الصراف الآلي/ أجهزة الإيداع النقدي/ الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال/ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت/ مركز الإتصالات/ الخدمات المصرفية عبر الهاتف/ الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة الخ. أو أي قنوات أخرى يقدمها البنك من وقت لآخر.
- (8) **“القانون المطبق”**: يعني قوانين سلطنة عمان المعدلة من وقت إلى آخر;
- (9) **“ATM”**: يعني جهاز الصراف الآلي.
- (10) **“البنك”**: يعني بنك ظفار (ش.م.ع.ع). شركة مساهمة عامة تأسست بموجب قوانين سلطنة عمان، رقم السجل التجاري 1/29110/6، مرخص ومنظم من قبل الهيئة العامة لسوق المال العماني والبنك المركزي العماني الذي يقع مكتبه المُسجل في مبنى رقم 27، طريق 2726، قطعة رقم 127، الحي التجاري، ص.ب. ص.ب 1507، الرمز البريدي 112 مسقط، روي، سلطنة عمان.
- (11) **“يوم العمل”**: يعني اليوم الذي يفتح فيه البنك أبوابه لممارسة الأعمال المصرفية حسب القوانين المتبعة في سلطنة عمان.
- (12) **“مركز الإتصالات”**: يعني مركز الإتصالات الذي تم إنشاؤه بواسطة البنك لتزويد زبائنه بخدمة / خدمات مركز الإتصالات.
- (13) **“البطاقة”**: تعني بطاقة فيزا الكترون التابعة لبنك ظفار والتي يمكن استخدامها لإنجاز معاملات البطاقة.
- (14) **“CBO”** يعني البنك المركزي العماني.
- (15) **“CCS”** : يعني خدمة مركز الإتصالات.
- (16) **“CDM”** تعني جهاز الإيداع النقدي وهو جهاز ذكي يقدمه البنك لتسهيل عملية الإيداع النقدي للزبانن في حساباتهم الشخصية أو أي حسابات أخرى تم فتحها بالبنك

“النسخة المحدثة من شروط وأحكام الحسابات متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك ، ويمكنك أيضا الحصول على النسخة المطبوعة في أي من فروع بنك ظفار”.

## شروط و أحكام الحسابات

- (30) "PIN الرقم السري"** : يعني رقم الهوية الشخصي الصادر من قبل البنك للزبائن المشتركين في تسهيل جهاز الصراف الآلي.
- (31) "Pull message"** : تعني الرسائل النصية القصيرة المصممة بشكل صحيح والتي يتم إرسالها بواسطة الزبون لخدمة الرسائل النصية القصيرة يطلب فيها معلومات وفقاً للشروط المتفق عليها مسبقاً.
- (32) "Pull Response"** : تعني البيانات المرسلة من قبل البنك إلى الزبون كردّ على Pull Message
- (33) "Push Message"** : تعني البيانات المرسلة من قبل البنك كردّ على الإشعارات المتفق عليها مسبقاً المطلوبة من قبل المشترك.
- (34) "الخدمة / الخدمات"** : تعني القنوات الإلكترونية، على سبيل المثال تسهيلات أجهزة الصراف الآلي أو خدمة الرسائل النصية القصيرة أو خدمة مركز الإتصالات المقدمة من قبل البنك للزبون.
- (35) "SMS"** : تعني خدمة الرسالة النصية القصيرة التي تكون على هيئة رسائل مستلمة عبر الهواتف النقالة.
- (36) "التعريف"** : تعني الوثيقة التي تحتوي على الرسوم / الأتعاب المفروضة على المنتجات والخدمات المختلفة من قبل البنك.
- (37) "TISP"** : تعني مزود خدمات الإتصالات و / أو الإنترنت.
- (38) "TPIN"** تعني رقم تعريف الهاتف الشخصي الذي يحتوي على أربعة أرقام من إختيار الزبون ويتم إستخدامها كمعيار أمان وأداة توثيق

## الشروط والأحكام العامة:

### 1. الطلب:

تحكم هذه الشروط والأحكام العامة استخدام كافة الحسابات والخدمات بواسطة الزبون. من المعلوم أنه يتوجب قراءة الشروط والأحكام العامة بالتزامن مع الشروط والأحكام الإضافية التي بموجبها يتم توفير أي حساب أو خدمة. في حالة وجود تعارض بين الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الإضافية تسود الشروط والأحكام الإضافية للحد من ذلك التعارض.

### 2. كشوفات الحساب:

- 2.1 سيقوم البنك بإرسال كشف حساب للزبون في الفترات المحددة من قبل الزبون في إستمارة فتح الحساب الخاصة بالحساب المعني.
- 2.2 يوافق الزبون على معاينة كل كشف حساب بعناية تامة و إشعار البنك كتابياً على الفور بأي أخطاء ترد في كشف الحساب، أي فروقات، خصومات مشكوك / مشتبها بها أو مغايرة للمألوف (ولكن في فترة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ إستلام كشف الحساب المعني) إذ لم يقم الزبون بإشعار البنك بوجود أخطاء، يعتبر ذلك دليلاً على موافقته على ما ورد في كشف الحساب.

## شروط و أحكام الحسابات

**(17) "بطاقة الائتمان"**: تعني بطاقة الدفع الصادرة للمستخدمين كنظام للدفع. حيث تسمح لحامل البطاقة بدفع تكاليف السلع والخدمات بناءً على وعد حامل البطاقة بسداد ثمنها. [1] يقوم مُصدر البطاقة بإنشاء حساب نشط و يمنح المستهلك (أو المستخدم) تسهيلات ائتمانية التي يمكن للمستخدم من خلالها اقتراض المال للدفع إلى التاجر أو على شكل سلفة نقدية لإجراء المعاملات على شبكة الإنترنت بما في ذلك الطلبات عن طريق البريد والهاتف.

**(18) "الزبون"** : يعني الشخص/ الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين المتقدم/ المتقدمين بطلب فتح حساب أو المحفظ/ المحفظين أصلاً بحساب لدى البنك والذين قد يشتركون أو لا يشتركون في خدمة / خدمات البنك.

**(19) "بطاقة الخصم"** (المعروفة أيضاً باسم بطاقة البنك أو بطاقة السحب) هي بطاقة دفع بلاستيكية تمنح صاحبها حق الدخول الإلكتروني إلى الحساب/ الحسابات المصرفية لدى المؤسسات المالية. قد تحمل بعض البطاقات قيمة مخزنة والتي يتم منها إجراء عملية الدفع، في حين أن معظم المستخدمين يقومون بتحويل رسالة إلى بنك حامل البطاقة لسحب الأموال من الحساب المصرفي المعني الخاص بالشخص الذي يقوم بالدفع. حينما يتم قبول البطاقة، يتم استخدامها بدلاً عن النقد عند الشراء، و السحب النقدي ويمكن استخدامها لإجراء المعاملات عبر شبكة الانترنت.

**(20) "E-device"** : يعني الهاتف النقال أو جهاز آخر قادر على إستلام الرسائل النصية القصيرة و/أو الرسائل المرسلة عبر البريد الإلكتروني.

**(21) "تسهيل EFTPOS"** : يعني تحويل المبالغ إلكترونياً عن طريق نقاط تجزئة البيع.

**(22) "التوقيع الإلكتروني"** يعني التوقيع على رسالة إلكترونية أو معاملة إلكترونية في شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها ، ويكون له طابع متفرد يسمح بتحديد الشخص الموقع وتمييزه عن غيره.

**(23) "E-Mail" البريد الإلكتروني"** : يعني نظام الإتصال الإلكتروني العالمي لإرسال و استلام الرسائل إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت (على سبيل المثال الإنترنت والشبكة الداخلية... الخ) بين جهاز/ أجهزة الكمبيوتر و/أو الأجهزة الأخرى المجهزة لهذا التسهيل.

**(24) "الشروط والأحكام العامة"** : تعني هذه الشروط والأحكام التي تحكم العلاقات المصرفية بين البنك والزبون.

**(25) "التعليمات"** : تعني التعليمات المستلمة بواسطة البنك من الزبون عبر الخدمة، والتي تم توثيقها بموجب رموز الوصول PIN و TPIN.

**(26) "IVR"** : يعني جهاز الرد الصوتي التفاعلي (جهاز مُشغّل من مركز الاتصالات) حيث يمكن للزبون الاتصال بالجهاز للدخول إلى حسابه واستخدام خدمات البنك.

**(27) "الهاتف النقال"** : يعني أي هاتف نقال أو معدات / أجهزة أخرى يتم استخدامها للوصول إلى/ لتوفير خدمات البنك المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة.

**(28) "القانون التجاري العماني"** : يعني القانون التجاري العماني الصادر وفقاً للمرسوم السلطاني رقم 1990/55

**(29) "OTP"** : تعني كلمة المرور لمرة واحدة، وتحتوي على أربعة أرقام يتم تشغيلها بواسطة أنظمة البنك وإرسالها إلى رقم الهاتف النقال للزبون كمعيار أمني وأداة توثيق لإكمال معاملات معينة أو خدمات مطلوبة.

5.3 يمكن للزبائن الاستفادة من خدمات البنك حول الحوالات المالية الخارجية باستخدام "تطبيق التحويلات التلغرافية" المتوفر في البنك حسب الشروط والأحكام الواردة فيه، أو عبر تقديم رسالة طلب تقدم المعلومات الإلزامية المطلوبة في حالات التزام الزبائن بالشروط والأحكام المنصوص عليها في "تطبيق التحويلات التلغرافية" المحدد.

### 6. حسابات العملة الأجنبية :

أي حساب للزبون بالعملة الأجنبية يجب الاحتفاظ به بتلك العملة الأجنبية. سيتم تطبيق المعايير الحكومية و/ أو القيود سواء كانت دولية أو محلية في البلد المعني بتلك العملة التي تؤثر على البنك وعلى أرصدة الزبون بتلك العملة، ولن يكون البنك مسؤولاً حيال الزبون عن أي خسائر أو تأخير أو مديونيات أو ضرر مهما كان ينشأ تبعاً لذلك. ويجوز أن تخضع السحوبات والتعاملات في أي حساب بالعملة الأجنبية لشروط خاصة ورسوم عمولة وفقاً لما يتم إشعار الزبون به من قبل البنك.

### 7. حق التسوية وحقوق الضمان :

7.1 يحق للبنك إجراء التسوية على كافة الأرصدة الإئتمانية للزبون بما في ذلك أي أرصدة في حسابات العملة الأجنبية لتسوية كافة مديونيات الزبون المستحقة للبنك في أي وقت من الأوقات. من المتفق عليه بموجب أحكام المادة (346) من القانون التجاري العماني، يتم التعامل مع كافة حسابات الزبون لدى البنك التي يتم الاحتفاظ بها لدى أي فرع من فروع البنك باعتبارها حساباً موحداً.

7.2 من المتفق عليه بموجب أحكام المادة (348) من القانون التجاري العماني بأن أي ضمانات أو أصول أخرى (على سبيل المثال لا الحصر - الودائع لأجل أو الودائع النقدية أو المبالغ التي تتم إضافتها لأي حساب أو أي مبلغ آخر مستحق من البنك لصالح الزبون) المُحتفظ بها بواسطة البنك بإسم الزبون، يتوجب الاحتفاظ بها كضمان لسداد أي مبلغ مستحق للبنك مع الفائدة والرسوم الأخرى التي تنشأ عن الحساب أو بخلاف ذلك. ويحق للبنك إجراء تسوية لأي مديونية مستحقة من الزبون لصالح البنك مقابل ذلك الضمان.

7.3 دون الإخلال بأحكام المادة (347) من القانون التجاري العماني يوافق الزبون بأن حقوق الضمان الموضحة في هذا البند (7) تشمل الحسابات التي يحتفظ بها الزبون بالإشتراك مع أشخاص آخرين.

7.4 إن الضمان المقدم بموجب البند (7) هو في طبيعته ضمان مستمر للإيفاء بكافة مديونيات الزبون التي تكون مستحقة الآن أو مستقبلاً للبنك، و أن لا يمس أي ضمان أو حقوق أخرى يحتمل أن تكون مكفولة للبنك.

### 8. التفويض بالخصم :

8.1 يفوض البنك بإجراء خصم من أي حساب مع كافة الرسوم والفوائد والعمولات والضرائب والتأعب والغرامات والمصروفات الأخرى المدفوعة أو المتكبدة من قبل البنك بالنيابة عن الزبون أو الناتجة عن أي تعاملات بين البنك والزبون التي تنشأ فيما يتعلق بتشغيل الحساب (أو تقديم أي خدمة / خدمات) ويؤكد الزبون عدم الحاجة إلى أي وسائل مصادقة أخرى لتلك المبالغ المخصومة.

8.2 لا يتم إلغاء أو إنهاء كافة التفويضات الممنوحة من قبل الزبون للبنك بموجب هذه الشروط والأحكام طالما يظل الزبون محتفظاً بحساب لدى البنك.

2.3 كافة كشوفات الحساب المستلمة من قبل الزبون عبر الوسائل الإلكترونية (على سبيل المثال لا الحصر - الفاكس والبريد الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي والرسائل النصية القصيرة) تشكل نسخة طبق الأصل من كشوفات الحساب، و سيتم إعدادها بوسائل إلكترونية وسيتم استخراج المعلومات الواردة بها من أنظمة البنك. سيخذ البنك كافة الخطوات اللازمة لضمان صحة كشف الحساب و لن يكون البنك مسؤولاً عن أي أخطاء أو محذوفات في كشف الحساب.

### 3. إيداع الشيكات / أوامر الدفع / التحويلات المالية الواردة:

3.1 عملاً بأحكام المادة (345) من القانون التجاري العماني، فقد تم الإتفاق على إمكانية وضع الودائع بأي حساب ولدى أي فرع للبنك بسلطنة عمان مع مراعاة تقديم الأدلة الكافية والمُرضية لهوية الزبون والتفاصيل الضرورية لذلك الحساب. سيتم إيداع جميع تلك الودائع في حساب الزبون بالفرع الذي يوجد به الحساب.

3.2 سيتم قبول كافة الوثائق، على سبيل المثال، الشيكات، أوامر الدفع، قسائم الأرباح، الفواتير و الإشعارات، الخ بواسطة البنك بغرض تحصيلها دون تحمل أي مسؤولية تتعلق بصيغة أو نظام أو مصداقية تلك الوثائق، من المعلوم أنه عندما يتصرف البنك وفقاً لما هو مذكور إنفاً، فإنه سيتصرف كوكيل تحصيل للزبون فقط ولا يتحمل البنك أية مسؤوليات أخرى.

3.3 تكون عائدات الوثائق المودعة للتحصيل جاهزة للسحب فقط بعد التأكد من تحصيل المبالغ.

3.4 سيتم قبول التحويلات المالية الأخرى الواردة لصالح الزبون بواسطة البنك دون تحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بمصدر أو أصل تلك الحوالات.

### 4. السحب النقدي / إصدار الشيكات / أوامر الدفع و التحويلات المالية المرسله إلى الخارج (الدول الأخرى):

4.1 عملاً بأحكام المادة (345) من القانون التجاري العماني ومع مراعاة أحكام البنود 4.2 و 4.3 أدناه، فقد تم الإتفاق على إمكانية إجراء سحوبات من أي حساب بأي فرع للبنك في سلطنة عمان مع مراعاة تقديم الأدلة الكافية والمُرضية لهوية الزبون والتفاصيل الضرورية لذلك الحساب ومراعاة الرسوم الحالية للبنك وفقاً لما هو مطبق. على أن يتم خصم كافة تلك السحوبات من الحساب بالفرع الذي يتم فيه الإحتفاظ بالحساب.

4.2 سوف لن يسمح بإجراء سحوبات مقابل أموال الحسابات التي لم تتم تصفيتها ويحتفظ البنك لنفسه بحق إعادة الشيكات وسندات الدفع الأخرى المسحوبة على الحساب الذي لا يتوفر به رصيد كاف لتغطية تلك السحوبات، وفرض رسوم خدمة فيما يتعلق بأي شيكات مرتجعة أو سند دفع آخر.

4.3 تخضع السحوبات النقدية من أي حساب في أي يوم عمل لمبلغ أقصى يحدده البنك على أساس يومي.

### 5. التسهيلات الإضافية :

5.1 قبل الحصول على التسهيلات الإضافية أو التسهيلات المعززة، قد يُطلب من الزبون تقديم معلومات و/ أو توقيع وثائق إضافية، بما في ذلك قبول أي شروط وأحكام إضافية يكون منح تلك التسهيلات الإضافية / المعززة مشروطاً بها. عند تشغيل حساب تم بشأنه منح تسهيلات إضافية أو تسهيلات معززة، يعتبر الزبون بأنه قد وافق على كافة الشروط والأحكام الإضافية.

5.2 يمكن للزبائن الاستفادة من خدمات البنك حول معالجة معاملات الرواتب عبر تقديم التطبيقات المتاحة المحددة مع الشروط والأحكام المعمول بها.

13.1.3 وفقاً لأي تغيير في القانون المطبق أو لأي أمر صادر من البنك المركزي العماني أو أي جهة حكومية.

لغراض هذا البند 12.1، من المعلوم جيداً بأن البنك غير مسئول مطلقاً عن فحص أو التحقق من صحة محتويات أو مصادقية أي تعليمات صادرة من الزبون أو بالنيابة عنه، كما لا يكون البنك مسئولاً أيضاً عن أي إخلال بمحتويات أو صحة أو مصادقية أي تعليمات صادرة من الزبون .

13.2 دون تفيد لأي أحكام أخرى مضمنة في هذا البند، لا يكون البنك مسئولاً عن أي خطأ أو تقصير تمت معالجته من قبل البنك خلال وقت مناسب بعد علم البنك بهذا الخطأ أو التقصير، وبهذا يتنازل الزبون تماماً بالحد الذي يسمح به القانون عن أي مطالبة ضد البنك فيما يتعلق بذلك الخطأ أو التقصير.

13.3 لن يكون البنك مسئولاً عن أي سوء فهم أو كسب أو تأخير أو المراسلات و التعليمات المرسله بالخطأ نتيجة استخدام البريد أو الهاتف أو الفاكس أو التلغراف أو التلكس أو الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو خدمات الإنترنت أو أي وسائل إتصال أخرى مهما كانت بين الزبون والبنك، بالإضافة إلى الإتصالات التي تتم بين البنك و أي أطراف ثالثة باستثناء ما ينتج عن الإهمال الجسيم من طرف البنك.

13.4 لا يكون البنك مسئولاً عن أي خسائر و / أو أضرار تنتج عن أي أمر خارج إرادة البنك، على سبيل المثال لاد الحصر، القوة القاهرة و العوائق التي تعترض عمليات أو أعمال الأطراف الأخرى.

13.5 لا يكون البنك مسئولاً عن أي تأخير أو فشل في توفير أي خدمات خاصة بالبنك أو التسهيلات أو الخدمات الأخرى للزبون بالحد الذي يتسبب فيه تأخير أو فشل في أي علة خارج إرادة البنك بما في ذلك أي فشل أو عطب تعاني في الخدمات، ولا يكون البنك مسئولاً تحت أي ظرف من الظروف حيال الزبون أو أي طرف ثالث عن أي خسائر مباشرة أو تبعية تنشأ أو تكون ذات صلة بذلك التأخير أو الفشل.

13.6 من المتفق عليه بأن البنك سيلتزم في جميع الأوقات بالقوانين واللوائح المحلية و كذلك الدولية المطبقة على الخدمات التي يقدمها البنك، ولا يكون البنك مسؤولاً في حالة الفشل أو التأخير في أداء أو توفير الخدمة/الخدمات نتيجة لهذا الالتزام.

### 14. التعويض

يجب على الزبون تعويض البنك ضد أي خسائر أو مصروفات مهما كانت، قد يتكبدها البنك نتيجة أي إخلال من جانب الزبون بهذه الشروط والأحكام أو بأي طريقة تتعلق بإحتفاظ الزبون بحساب / حسابات لدى البنك، على سبيل المثال لا الحصر، أي خسائر أو مصروفات يتكبدها البنك في تصفية أي ودائع و أي أتعاب قانونية متكبدة أو يتم تحملها من قبل البنك في تنفيذ أو حماية حق البنك بموجب أو ما له صلة بهذه الشروط والأحكام العامة و/أو الحساب / الحسابات، ويحق للبنك في أي وقت إجراء تسوية على الحساب / الحسابات مقابل كافة الخسائر والمصروفات المذكورة آنفاً.

### 15. الضمانات :

يضمن الزبون ما يلي :

15.1 كما هو في تاريخ تقديم طلب فتح الحساب، فإن الزبون قادر على إيفاء جميع ديونه ولم يتوقف عن سداد أي ديون كما جاء في سياق المعنى العام لنص المادة (609) من القانون التجاري العماني.

### 9. السجلات :

تعتبر سجلات البنك المتعلقة بالحساب / الحسابات، فيما عدا في حالة الخطأ الواضح، صحيحة وملزمة ويعتبر أي كشف حساب أو شهادة موقعة حسب الأصول بواسطة المسئول المخول من قبل البنك بأنها دليل حاسم لوضع الحساب المعني، و يعد الزبون متنازلاً عن أي حق للإعتراض على صحة سجلات البنك باستثناء الأخطاء الواضحة والبيئية.

### 10. ترشيح الممثلين المخولين لمهمة محددة

يمكن للزبائن ترشيح ممثل مخول/ممثلين مخولين لجمع وثائق البنك عبر تقديم الطلب المحدد/ الاستمارة المحددة بالبنك بعنوان "التفويض بجمع وثائق البنك واستلام المعلومات" مصدقة حسب الأصول وفقاً لتعليمات تشغيل الحساب.

### 11. حقوق الطبع :

تظل حقوق الطبع في أي منتجات و/أو خدمات ممنوحة للزبون ملكية للبنك، مع مصلحة حقوق الطبع في كافة الوثائق والأنظمة والمعالجات (بما في ذلك برامج الكمبيوتر) المستخدمة في العلاقة المصرفية مع الزبون . و لا يحق للزبون نسخ / أو إعادة طباعة تلك الوثائق والأنظمة والمعالجات بأي طريقة كانت سواء بشكل تام أو جزئي أو السماح لأي طرف آخر بذلك.

### 12. إغلاق الحسابات

12.1 يجوز للبنك في أي وقت من الأوقات إغلاق أو تجميد المعاملات في الحساب وفقاً لتقديره المطلق ودون إبداء أي أسباب، أو موافاة الزبون بإشعار مسبق بذلك.

12.2 لا يعفى إغلاق حساب الزبون من كافة الإلتزامات أو أي إلتزام قد يكون مستحقاً من الزبون في وقت إغلاق ذلك الحساب ويستمر ذلك الإلتزام قائماً.

12.3 في حالة تزويد الزبون بدفتر شيكات، يلتزم الزبون عند إغلاق الحساب بأن يعيد للبنك فوراً كافة الشيكات غير المستعملة.

### 13 إخلاء الطرف

13.1 يوافق الزبون على عدم تحمل البنك لأي خسائر أو أضرار يمكن أن تحدث أو تنشأ نتيجة أي تصرف (إهمال أو إجراء) يتخذه البنك :

13.1.1 وفقاً لتعليمات الزبون المكتوبة ;

13.1.2 فيما يتعلق بالحساب / الحسابات في حالة وفاة الزبون أو إفلاسه أو عدم مقدرته على سداد ديونه (سواء كان الزبون يحتفظ بحساب مشترك مع أشخاص آخرين أو لم يكن) ما لم وحتى ذلك الوقت الذي يستلم فيه البنك إشعاراً كتابياً يفيد بالوفاة أو الإفلاس أو عدم المقدره على سداد الديون موقفاً حسب الأصول من ممثل مخول للزبون مشفوعاً بأدلة ووثائق مقبولة للبنك.

**20. قابلية التطبيق:**

يجب أن تستمر الإتفاقيه الناشئة بموجب إستمارة فتح الحساب وأي وثائق أخرى تتعلق بالحساب وهذه الشروط والأحكام ملزمة بالنسبة للزبون في كافة الجوانب حيال البنك وخلفائه أو الموكل إليهم وأن لا تتأثر أو يتم إنتقاص مسؤولية الزبون المضمنة فيها بأي شكل من الأشكال نتيجة تغيير قانون البنك أو القانون الذي يخضع له خلفائه أو الموكل إليهم أو بإستيعاب البنك أو إندماجه أو إتخاده مع شركة أخرى أو بنك أو بموجب أمر حكومي.

إن الإلتزام الناشئ بموجب هذه الإتفاقيه ليس قابلا للتحويل أو التنازل بأي شكل كان من قبل الزبون دون الحصول على الموافقة الكتابية المسبقة للبنك.

**21 التوقيع الالكتروني:**

21.1 التوقيع الالكتروني يعني نموذج توقيع الزبون الذي سيتم وضعه على الاستمارات الرسمية بدلا من التواقيع اليدوية على الوثائق الورقية. سيتم معالجة التواقيع الالكترونية من خلال الجهاز اللوحي للتوقيع الذي سوف يسجل توقيع الزبون ويعمل على تحويله إلى صيغة/ صورة الكترونية.

21.2 بموجب سلطته التقديرية المطلقة، سيقوم البنك باستخدام التواقيع الالكترونية لمعالجة معاملات وطلبات الزبائن. تُعدّ التواقيع الالكترونية طريقة معتمدة للحصول على توقيع الزبون من خلال الجهاز الالكتروني "الجهاز اللوحي" ويحمل نفس الصفة القانونية للتوقيع على الوثائق الورقية. قبل التوقيع للتحويل لأي معاملة/ طلب، يجب على الزبون مراجعة كافة تفاصيل المعاملات/ الطلب الخاص به/ بها وفي حالة وجود أي تعارض يجب على الفور إبلاغ موظف البنك المعني بمعالجة المعاملة/ الطلب. سيتم تطبيق هذا الإجراء على كافة أنواع المعاملات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، فتح الحسابات الجديدة، القروض، النقد، التحويلات المحلية/ الأجنبية الخ.

**21.3 بحسب قانون المعاملات الالكترونية، تُعرّف التواقيع الالكترونية كما يلي:**

"التوقيع على رسالة أو معاملة الكترونية في شكل حروف أو ارقام أو رموز أو إشارات أو غيرها ويكون له طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقع وتمييزه عن غيره".

21.4 سيقوم البنك بناءً على تقديره بنشر نظام التوقيع الإلكتروني كأداة للحصول على توقيع الزبون على المعاملات المصرفية أو الطلبات أو التعليمات المقدمة في الوثائق الإلكترونية بدلا عن الوثائق المطبوعة ، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر الوثائق المتعلقة بطلب فتح الحساب وجميع الخدمات ذات الصلة، والقروض وجميع الخدمات ذات الصلة، والودائع النقدية و السحب النقدي ، وتحويلات العملات المحلية أوالأجنبية الخ.

21.5 يتحمل الزبون المسؤولية الكاملة عند التوقيع على الوثائق الإلكترونية أو استمارات الطلب المتعلقة بأي معاملات مصرفية سواء المعاملات المالية أو غير المالية ، ولذلك يجب على الزبون التحقق من صحة جميع التفاصيل الظاهرة على شاشة الزبون المعني للتوقيع عليها. وفي حالة وجود أية اختلافات أو أي تغييرات مطلوبة، يجب إبلاغ موظف البنك فوراً قبل وضع أي توقيع على شاشة التواقيع.

**22. الإشعارات:**

على البنك ارسال او تسليم جميع كشوفات الحسابات، والإشعارات والمراسلات الاخرى (ما لم تكن هناك تعليمات خطية من قبل الزبون بعدم الارسال) الى الزبون على العنوان المسجل بالبنك.

كما يمكن توصيل الإشعارات والمراسلات الاخرى الكترونيا الى الزبون من خلال شاشة الرسائل بجهاز الصراف الآلي أو عبر الرسائل النصية القصيرة أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو اي من القنوات المصرفية البديلة الاخرى. وتعتبر الإشعارات مُرسلة بالفعل عندما يتم إرسالها إلى عنوان الزبون أو رقم هاتفه النقال أو رقم الفاكس أو عبر شاشة جهاز الصراف الآلي أو بعد إرسالها عبر البريد بخمسة أيام، أو فوراً بعد إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو إذا تم الإرسال عبر إحدى القنوات المصرفية البديلة الاخرى. يجب على الزبون إشعار البنك في أسرع وقت ممكن إذا لم يستلم أي من الكشوفات أو الإشعارات أو المراسلات في حينه.

15.2 بغض النظر عما اذا تم إكمال استمارة فتح الحساب بواسطة الزبون او البنك وتمت معالجتها الكترونيا أو يدويا، سيقوم الزبون بمراجعة كافة المعلومات للتأكد على صحتها و دقتها قبل توقيع استمارة فتح الحساب.

15.3 إن كافة البيانات الممنوحة للبنك فيما يتعلق بالوثائق الخاصة بالحساب هي بيانات صحيحة وحقيقية كما هو في تاريخ تقديمها، و سيقوم الزبون بإبلاغ البنك فوراً بموجب إشعار مكتوب عن أي تغييرات تطرأ على تلك البيانات، و

15.4 إذا كان الزبون مؤسسة، يجب توقيع كافة الوثائق المقدمة لدعم الطلب الخاص بفتح الحساب وأي وثائق أخرى مكتملة فيما يتعلق بالحساب / الحسابات بشكل سليم بواسطة ممثل الزبون المخول حسب الأصول أو ممثليه المفوضين حسب الأصول وفقا لوثائقه التأسيسية على أن تراعى كافة الإجراءات الرسمية اللازمة للتأكد من صحة تلك الوثائق.

**16 السرية :**

بموجب أحكام المادة (70) من المرسوم السلطاني رقم 2000/114 (القانون المصرفي العماني) يفوض البنك تفويضا صريحا من قبل الزبون للإفصاح عن أي معلومات تتعلق بالزبون لأي طرف ثالث ويتنازل الزبون تماما عن حقه في إستلام إشعار من البنك فيما يتعلق بهذا الإفصاح بالحد المسموح به بموجب القوانين المطبقة.

**17. التعديل**

يبدل البنك قصارى جهده لإبلاغ الزبون في أقرب وقت ممكن عن أية تعديلات تجرى على هذه الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الإضافية، ومن الممكن اخطار الزبون بواحد أو أكثر من الطرق التالية.

- (أ) عبر الرسائل النصية لرقم الهاتف المسجل للزبون.
- (ب) عبر رسالة بريد إلكتروني لعنوان البريد الإلكتروني للزبون.
- (ج) عن طريق البريد إلى العنوان المسجل للزبون.

يقر الزبون بأن طرق الإخطار هذه تعتبر فعالة عند الإرسال. وتصبح أي تعديلات يتم إرسالها عبر هذه الوسائل سارية المفعول بعد ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الإشعار.

وعلى الرغم مما سبق، في حالة تحديد الإشعار تاريخ نفاذ مختلف للتعديل، فإن هذا التاريخ المحدد هو الذي يسود، ويصبح التعديل سارياً في التاريخ المحدد في الإشعار، بغض النظر عن فترة الإشعار القياسية البالغة ثلاثين (30) يوماً.

**18. قابلية التجزئة**

إن كافة الشروط و/أو الأحكام الموضحة في هذه الوثيقة قابلة للتجزئة وأن عدم سريان أو نفاذ أو قانونية أي شرط أو حكم أو أكثر من تلك الشروط والأحكام يجب أن لا يؤثر على بقية الشروط والأحكام التي تظل بكامل سريانها ونفاذها وأثرها القانوني.

**19. التنازل :**

أي تأخير أو امتناع أو فشل أو تساهل أو تنازل أو تسوية أو ترتيبات قد يسمح بها البنك وفقاً لتقديره الخاص أو يقوم بتوفيرها لتمكين الزبون من الإيفاء بهذه الشروط والأحكام العامة، يجب أن لا تعني أو تفسر بأنها تنازل من جانب البنك عن أي من حقوقه المضمنة في هذه الشروط والأحكام.

26. الحسابات الجارية

تطبق الشروط والأحكام الإضافية المضمنة في هذا الجزء على الحسابات الجارية:

26.1. لا يحق للشخص الأجنبي فتح حساب جاري.

26.2. يخضع إصدار دفتر / دفاتر الشيكات المتعلقة بالحساب الجاري للقانون المطبق واللوائح السارية للبنك المركزي العماني.

26.3. تخضع نوعية وعدد دفاتر الشيكات التي يتم إصدارها فيما يتعلق بالحساب الجاري لتقدير البنك وسيتم إصدار تلك الدفاتر بعد إكمال كافة الإجراءات الرسمية المتعلقة بفتح الحساب.

26.4. يلتزم الزبون بالاحتفاظ بدفتر/ دفاتر الشيكات في مكان آمن يكون تحت سيطرته وتحكمه التام في كافة الاوقات و إشعار البنك فوراً في حالة فقدان أو سرقة الشيكات. يتحمل الزبون مسؤولية كافة الخسائر المتكبدة جراء ذلك الفقدان أو السرقة، ويجب على الزبون تعويض البنك عن تلك الخسائر وبذل ما في وسعه لتجنيب البنك تكبدها.

26.5. يتعهد الزبون ويلتزم بالالتزام بالتعليمات المطبوعة على الغلاف الداخلي لدفتر /دفاتر الشيكات كما يتعهد ويلتزم بإصدار الشيكات فقط إذا كان هناك رصيد كافٍ لتغطية قيمة تلك الشيكات في الحساب الجاري المسحوب عليه تلك الشيكات.

26.6. يفوض البنك تفويضاً غير قابل للنقض ولا رجعة فيه بإجراء الخصم وإحتساب الرسوم في الحساب الجاري المعني الخاص بالزبون (لكافة الشيكات والأوامر و تعليمات الدفع الموقعة وفقاً لتعليمات التوقيع الحالية المقدمة من قبل الزبون للبنك بالنسبة لذلك الحساب الجاري، عموماً، يمكن للبنك الإمتناع عن صرف شيك أو أمر دفع أو تعليمات دفع إذا كان للبنك إعتقاد معقول بأن الشيك غير مكتمل بشكل سليم (على سبيل المثال لا الحصر - الظروف التي يعتقد فيها البنك بأن الشيك لم يتم توقيعه من قبل الشخص المفوض بالتوقيع أو عندما يكون هنالك خطأ واضح في إكمال الشيك أو أن إكمال الشيك لم يتم بشكل صحيح وسليم).

26.7. يجوز للبنك وفق تقديره الخاص و المطلق منح تسهيل السحب على المكشوف لسداد قيمة شيك أو أمر دفع أو تعليمات الدفع صادرة عن الزبون، و يجب على الزبون التنازل عن أي حق لإستلام إشعار فوري بالسحب على المكشوف وفقاً لأحكام المادة (341) من القانون التجاري العماني. يجب على البنك فرض فائدة على رصيد السحب على المكشوف بسعر الفائدة المحتسب على السحب على المكشوف المتبقي لدى البنك، ويتم تجميع الفائدة على أساس شهري وتشكل جزءاً لا يتجزأ من مديونية الزبون المستحقة للبنك.

26.8. لا يمس أي سحب على المكشوف ممنوح في الحساب الجاري للزبون حق البنك في الإمتناع في أي وقت من منح سحب على المكشوف لاحقاً او الإمتناع عن زيادة سحب على المكشوف تم السماح به للزبون في وقت سابق.

26.9. يحق للبنك الإمتناع عن صرف شيك مقدم قبل تاريخ إستحقاقه أو بعد إنقضاء فترة صلاحية ذلك الشيك بالرغم من حق البنك في إجراء خصم قيمة الشيك من الحساب الجاري للزبون بعد إنتهاء فترة تقديم الشيك وفقاً لأحكام المادة (113) من القانون المصرفي العماني.

23. الإيداع أو الخصم الخاطئ

إذا تم الإيداع في حساب ما أو الخصم منه بسبب مدخلات خاطئة، سيقوم البنك بإلغاء هذه المدخلات على الفور عند الإشعار بذلك و/ أو الإشعار بمثل هذه المعاملة دون موافقة مسبقة من صاحب الحساب.

24. الرسوم و التكاليف

يحق للبنك خصم أي رسوم أو تكاليف أو نفقات مستحقة من الحساب عن الخدمات المقدمة من قبل البنك، وأيضاً خصم الرسوم و التكاليف نتيجة عدم الاحتفاظ بالحد الأدنى من الرصيد في الحساب. يقوم الزبون بإقرار وقبول الرسوم المحددة من قبل البنك والبنك العماني المركزي، وعلى الزبون العلم بأن الرسوم و التكاليف يتم مراجعتها من وقت لآخر وفقاً لتقدير البنك بشرط أن لا تتجاوز هذه الرسوم المعدلة والمصاريف السقوف المعلنة من قبل البنك المركزي العماني.

25. الشروط والأحكام المتعلقة بقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA)

25.1. يوافق الزبون على الموافقة بتحويل بنك ظفار أو أي من أقسامه التابعة (البنك) بالإفصاح وتقديم ومشاركة المعلومات المتعلقة بحسابي/ حساباتنا مع الجهات التنظيمية المحلية أو الدولية أو الجهات الضريبية حيثما تطلب الأمر، وتحديد الالتزامات الضريبية سلطنة عمان والولايات المتحدة الأمريكية بموجب قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية أو أي التزامات أخرى.

25.2. يوافق الزبون على ان البنك قد يحجز المدفوعات على النحو المطلوب بموجب التزام البنوك بقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية.

25.3. يمنح الزبون للبنك تنازلاً قانونياً ساري المفعول وفق متطلبات القانون المصرفي لتقديم معلوماته / معلوماتها/ معلوماتهم بموجب التزام البنوك بقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية.

25.4. يقر الزبون بأن البنك يمتلك الحق في إغلاق الحساب لتحقيق التزام البنوك بقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية.

25.5. يتعهد الزبون بإبلاغ البنك كلما كان هناك تغيير بالظروف الخاصة به والتي من شأنها ان تغير حالة قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية بموجب القسم 4 (كما هو محدد في لائحة قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية) وذلك في غضون 30 يوماً من تاريخ حدوث هذا التغيير.

25.6. يتعهد الزبون بعدم تحميل البنك المسؤولية تجاه أي مطالبات، أضرار، تكاليف، مصاريف، وأي تبعات أخرى مباشرة/ غير مباشرة قد تنشأ عن إفصاح وتقديم ومشاركة البنك لأي من المعلومات المتعلقة بحسابات الزبائن مع الجهات التنظيمية المحلية والدولية أو الجهات الضريبية في دائرة الإيرادات الداخلية بالولايات المتحدة الأمريكية.

25.7. الشروط والأحكام غير المرتبطة بقانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية فيما يتعلق بالمستفيد الحقيقي من الحساب أقر وأؤكد بصفة رسمية على أنني المالك الوحيد الفعلي/ أننا المالكون الوحيدون الفعليون للحساب الذي تم فتحه ببنك ظفار وأنه لم يتم فتح الحساب بواسطة أي طرف ثالث. وهذه المعلومات حقيقية وصحيحة. إذا كان لدى بنك ظفار أي سبب للاعتقاد بأن المعلومات التي تم الإفصاح عنها غير صحيحة وغير كاملة، يحتفظ البنك بالحق في اتخاذ الإجراء المناسب تجاهي/ تجاهنا، وإغلاق الحساب، وإبلاغ الجهات الحكومية المعنية.

## شروط و أحكام الحسابات

### 29. حسابات العوائد العالية:

هي حسابات توفير على أساس الفوائد. يمكن فتح هذه الحسابات بواسطة الأفراد و يتم تحصيل الفائدة بشكل شهري على المبلغ المودع بشرط الاحتفاظ بالحد الأدنى المطلوب من الرصيد.

29.1. ستخضع نسب الفائدة في حسابات العوائد العالية إلى التغيير من وقت لآخر. سيتم إشعار الزبون بجميع التغييرات في نسبة الفائدة من خلال وسائل التواصل المتفق عليها بين الطرفين.

29.2. يتم تحديد نسب الفائدة التي سيتم تطبيقها على الحساب بواسطة البنك من وقت لآخر. يتم احتساب الفائدة بصفة يومية و يتم سدادها بصفة شهرية.

29.3. لا يُسمح بإصدار دفتر الشيكات لحسابات العوائد العالية.

### 30. الوضع النشط أو الوضع الخامل

إذا لم يتم إجراء أي معاملات في الحساب خلال 12 شهراً متتالياً أو لأي مدة أخرى يراها البنك معقولة، سيتم تصنيف الحساب تلقائياً في وضع "نشط" وبعد تجاوز 12 شهراً أخرى سيتم تصنيف الحساب كحساب خامل. لن يتمكن صاحب الحساب من تشغيل حسابه إلا بعد تقديم طلب خطي إلى البنك بذلك.

### 31. كلمة المرور لمرة واحدة

31.1 يقوم نظام البنك بتشغيل كلمة المرور لمرة واحدة وارسالها إلى الزبون عبر الرسائل النصية القصيرة و/ أو البريد الإلكتروني (حسب ما هو مطبق) كمعيار أمني وأداة توثيق لمعالجة واستكمال المعاملات المالية و/ أو غير المالية التي أنشأها الزبون.

31.2 يكون الزبون مسؤولاً عن التحديث الدوري لمعلومات التواصل الخاصة به/ بها المقدمة إلى البنك (على سبيل المثال لـ الحصر، رقم الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني) إذا كان هناك أي تغيير بها.

31.3 يتحمل الزبون المسؤولية الكاملة عن حماية والمحافظة على كلمة المرور لمرة واحدة وعدم الافصاح عنها لأي شخص بأي وسيلة.

### 32. حسابات الوديعة لأجل :

تطبق الشروط والأحكام المضمنة في هذا الجزء على حسابات الوديعة لأجل:

32.1 تخضع حسابات الوديعة لأجل إلى الحد الأدنى من مبلغ الوديعة و الحد الأدنى لفترة الوديعة، والتي يتم توضيحها بواسطة البنك من وقت لآخر.

32.2 تكون الفائدة المستحقة الدفع على حسابات الوديعة لأجل مستحقة في تاريخ إستحقاقها و بسعر الوديعة لأجل المعمول به لدى البنك في تاريخ إيداع الوديعة لأجل.

32.3 ستتم موافاة الزبائن بإشعار الوديعة في وقت فتح حساب الوديعة لأجل متى ما اقتضى الأمر، في وقت تجديدها، مع توضيح المبلغ والفترة وسعر الفائدة.

## شروط و أحكام الحسابات

26.10. في حالة قيام البنك بإرجاع الشيكات الصادرة من الزبون لعدم وجود رصيد كاف، يحق للبنك المطالبة بإعادة كافة الشيكات المستعملة وسحب خدمة دفتر الشيكات للفترات الموضحة بموجب اللوائح المصرفية الحالية وفرض رسوم على أي شيك مرتجع و اتخاذ أي إجراء آخر يعتبر مناسباً من وجهة نظر البنك.

26.11. سوف لن يتصرف البنك حيال أوامر وقف الدفع ما لم يستلم إشعاراً كتابياً يوضح حسب الأصول أسباب أوامر وقف الدفع. إذا تم قبول أوامر وقف الدفع الشفهية بواسطة البنك (وفقاً لتقديره الخاص في ظروف إستثنائية) تعتبر سارية لفترة (10) أيام عمل فقط، على أن يوافي الزبون البنك خلال تلك الفترة بطلب كتابي. يجب موافاة البنك بإشعار ملائم للتصرف حيال أوامر وقف الدفع، وعليه، يجب أن لا يعتبر الزبون بأن أي شيك / شيكات قد تم إيقافه / إيقافها ما لم يستلم إشعاراً من البنك يفيد بذلك الإيقاف. سيتم قبول كافة أوامر وقف الدفع بواسطة البنك على مسؤولية الزبون وتحمله للمخاطر التي يحتمل أن تنتج عن ذلك، ويطالب الزبون بتعويض البنك فيما يتعلق بكافة الخسائر والتكاليف والمطالبات والأضرار مهما كانت التي يحتمل أن تنشأ نتيجة قبول البنك لأمر وقف الدفع.

### 27. حسابات التوفير:

تطبق الشروط و الأحكام الإضافية المضمنة في هذا الجزء على حسابات التوفير.

27.1. يجوز فتح حسابات التوفير فقط بواسطة الأشخاص الطبيعيين (منفردين أو مشتركين) أو بواسطة ممثليهم المفوضين حسب الأصول.

27.2. يجوز للزبون إختيار المشاركة في سحب الجوائز بدلا عن الحصول على الفوائد، سيتم نشر معايير الأهلية لسحب الجوائز من قبل البنك عندما يتم تدشين برنامج سحب الجوائز.

27.3. سيتم السماح بسحب المبالغ لدى صراف البنك من حساب التوفير بشرط حضور الزبون شخصياً و موافاة البنك بهويته الصحيحة.

27.4. من المعلوم جيداً بأنه لن يتم إصدار دفاتر الشيكات ودفاتر الحسابات متى ما تعلق الأمر بحسابات التوفير. يحق للزبائن خيار إستلام كشوفات حساب مبسطة عبر أجهزة الصراف الآلي وقنوات التسليم الإلكترونية الأخرى أو الحصول على كشوفات الحساب من قسم خدمات الزبائن بفرع البنك.

### 28. حسابات الوديعة تحت الطلب:

تطبق الشروط والأحكام المضمنة في هذا الجزء على حسابات الوديعة تحت الطلب.

28.1. يمكن فتح حسابات الوديعة تحت الطلب بواسطة أشخاص سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو معنويين.

28.2. سيتم سداد الفائدة على الحد الأدنى من الرصيد المحتفظ به في حساب الوديعة تحت الطلب خلال الفترة التي سيتم سداد الفائدة بشأنها، وستكون الفائدة مستحقة الدفع على أساس شهري بسعر الوديعة تحت الطلب المتبع لدى البنك.

28.3. من المعلوم بأنه لن يتم إصدار دفاتر شيكات فيما يتعلق بحسابات الوديعة تحت الطلب.



33.3.3 العجز أو التأخير في تنفيذ التعليمات الإلكترونية / الهاتفية أو

33.3.4 التنفيذ غير الصحيح للتوجيه بسبب:

- 33.3.4.1 عطب أو انقطاع في شبكة الاتصالات
- 33.3.4.2 عيب أو فشل أو عطل في أجهزة البنك أو نظام الاتصالات أو
- 33.3.4.3 عدم توفر الخدمة (انقطاع الشبكة) لأي سبب كان.

33.3.5 القرار (الذي لا يتوجب الإستفسار عنه أو التنازع بشأنه من قبل الزبون) لعدم تنفيذ أي تعليمات إلكترونية / هاتفية، عندما يكون للبنك سبب مقنع بأن هذه التعليمات تضر نوايا سيئة أو بخلاف ذلك غير ملائمة أو غير واضحة أو مضللة أو تثير الريبة والشك.

33.3.6 قبول تعليمات إلكترونية / هاتفية من زبون واحد في حالة الحسابات المشتركة.

33.3.7 عدم التحقق من هوية الشخص المصدر للتعليمات بإسم الزبون (شريطة إستخدام رمز الوصول الصحيح) أو

33.3.8 سحب أو وقف الخدمة بشكل كلي أو جزئي دون إشعار مسبق للزبون.

33.4. لا يضمن البنك بأن البيانات المرسله من البنك إلى الزبون أو من الزبون إلى البنك بأنها معلومات مضمونة وصحيحة، و لا يتحمل البنك أي مسؤولية خاصة بخسائر أو أضرار يتعرض لها الزبون نتيجة الإخلال بضمان و سرية المعلومات.

33.5. يقر الزبون بما يلي :

33.5.1 عند قيام البنك بالتحقق مما إذا كانت التعليمات الإلكترونية / الهاتفية صحيحة أم لا، سيعتمد البنك فقط على رمز الوصول وسوف لن يتخذ البنك أي إجراء للتحقق اللاحق من صحة هذه التعليمات، والتي يزعم أنها صادرة عن الزبون.

33.5.2 تتطلب كافة المعاملات معالجة من قبل البنك، بخلاف المعاملات المنفذة فوراً أو من خلال وكيل، وسيتم تنفيذها خلال ساعات العمل الرسمية وستتبع تواريخ القيمة (إن وجدت) ساعات / أيام العمل الرسمية وفقاً لما يحدده البنك.

33.6. يفوض البنك من قبل الزبون تفويضاً غير قابل للنقض ولا رجعة فيه بخصم أو إيداع (وفقاً لما هو مناسب) في حساب / حسابات الزبون فيما يتعلق بكافة المعاملات التي تتم عبر الخدمة، و في حالة عدم وجود رصيد كافٍ في الحساب المرتبط مباشرة بتلك الخدمة، يفوض البنك بخصم أي حساب / حسابات أخرى يحتفظ بها الزبون لدى البنك فيما يتعلق بتلك المعاملة، بالرغم من احتمال عدم مشاركة الزبون في الخدمة المعنية المتعلقة بذلك الحساب الآخر وسوف لن يطلب البنك من الزبون تفويضاً لاحقاً لتلك المبالغ المخصومة.

33.7. تكون كافة السجلات التي يحتفظ بها البنك بالنسبة للمعاملات المنفذة باستخدام الخدمة / الخدمات، سواء تم الإحتفاظ بتلك السجلات بصيغة مادية أو إلكترونية، بمثابة الدليل الحاسم لتلك المعاملات وستكون ملزمة للزبون.

33.8. عندما يكون الحساب / الحسابات المرتبطة بالإشتراك في الخدمة مشتركة بإسم زبونين اثنين أو أكثر، فإنه يجوز لأي واحد من أولئك الزبائن الإستفادة من الخدمة، ويفوض البنك بتحميل أولئك الزبائن مشتركين أو منفردين المسؤولية عن أي معاملات منفذة وفيما يتعلق بأي خسائر أو أضرار تلحق بالبنك نتيجة تلك

32.4. عند فتح حساب الوديعة لأجل، سوف لن يسمح بإيداع ودائع لاحقة في نفس حساب الوديعة لأجل، إلا في وقت تجديد الوديعة.

32.5. تتم الموافقة على السحب الكامل أو الجزئي من حساب الوديعة لأجل قبل تاريخ الإستحقاق، فقط وفقاً للتقدير الخاص للبنك. وفي حالة سماح البنك بإجراء سحب قبل تاريخ الإستحقاق،

32.5.1 سيتم فرض غرامة على جميع الأشخاص المودعين حسب تعرفه البنك المطبقة وبما يتماشى مع تعليمات و إرشادات البنك المركزي العماني.

32.5.2 لن يتم دفع أي فائدة إذا تم سحب الوديعة لأجل قبل ستة أشهر.

32.5.3 إذا تم سحب الوديعة لأجل بعد ستة أشهر - سيتم إحتساب الفائدة على الوديعة بسعر أدنى من السعر المنشور المطبق على الفترة المساوية لفترة الوديعة المحتفظ بها لدى البنك، ويتم سدادها للعدد الحقيقي للأشهر المكتملة فقط. سيكون السعر المنشور في هذه الحالة إما بمثابة السعر السائد وقت إيداع الوديعة أو السعر السائد وقت سحب الوديعة، أيهما أقل.

33.6. ما لم يوجه الزبون بخلاف ذلك في وقت الإيداع أو يومي عمل على الأقل قبل تاريخ الإستحقاق، سيتم تجديد الوديعة لأجل في تاريخ الإستحقاق بشكل تلقائي (مع الفائدة المستحقة متى ما كان ذلك مطبقاً) لفترة مماثلة وبأسعار الفائدة السائدة، و ستتم موافاة الزبون بإشعار يؤكد المبلغ والفترة وسعر الفائدة للوديعة لأجل المجددة.

33.7. عند تجديد الوديعة، في حالة عجز حساب الوديعة لأجل بشكل مستمر عن الإيفاء بالموصفات والشروط الموضحة من قبل البنك بالنسبة لحساب الوديعة لأجل (كما تمت مراجعتها من وقت لآخر)، يجوز تحويل حساب الوديعة لأجل وفقاً لخيار البنك لحساب وديعة تحت الطلب ويتم سداد الفائدة بسعر الوديعة تحت الطلب السائد لدى البنك.

### 33. الخدمات:

تطبق الشروط والأحكام المضمنة في هذا الجزء عند اشتراك الزبون في الخدمات التي يطرحها البنك لزيائته.

33.1. يحق فقط للزبائن الذين يحتفظون بحسابات سارية المفعول لدى البنك الإشتراك في خدمات البنك.

33.2. يتم توفير كافة التسهيلات المطروحة كجزء من الخدمة على مسؤولية ومخاطرة الزبون ويكون الزبون مسؤولاً عن كافة المعاملات المنجزة باستخدام الخدمة / الخدمات. يتعهد الزبون بتعويض البنك ضد كافة الخسائر أو الأضرار التي يحتمل أن تنشأ من استخدام أو سوء إستخدام الخدمة / الخدمات .

33.3. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسائر أو أضرار يتعرض لها الزبون تنشأ عن:

33.3.1 عجز البنك أو عدم تمكنه من توفير الخدمة أو أي تسهيلات مطروحة بموجب خدمة تنشأ بسبب القوة القاهرة أو تعزى لخطأ أو عيب أو فشل أو انقطاع أو عطب في أجهزة البنك.

33.3.2 المعاملات المنجزة وفقاً لتعليمات إلكترونية / هاتفية مستلمة متعلقة بإدخال أو توفير رمز الوصول الخاص بالزبون (حسب مقتضى الحال) بالرغم من الإكتشاف اللاحق بأن رمز الوصول قد تم إدخاله أو توفيره من قبل مستخدم غير مرخص له.

33.12. دون المساس بأحكام البند (11) أعلاه، يمتلك البنك مطلق الحرية في سحب الخدمة أو وقف الوصول للخدمة / الخدمات أو أي من التسهيلات المقدمة المتعلقة بالخدمة دون إبداء أي سبب مهما كان ودون إشعار مسبق للزبون بقيام البنك في سحب أو تقييد الخدمة / الخدمات.

33.13. إذا رغب الزبون في إيقاف الخدمة ، يجب عليه موافاة البنك بإشعار كتابي لا يقل عن (7) أيام مسبقاً، و الحصول على إقرار من البنك بإستلام الإشعار.

33.14. يخضع إصدار رمز وصول بديل إلى السلطة التقديرية للبنك مع مراعاة الرسوم وفقاً لتعريف البنك السائدة في الوقت المعني.

33.15. الرسوم المتعلقة بخدمات ومنتجات البنك خاضعة للتغيير. سيقوم البنك بإشعار الزبون بأي تغييرات في الرسوم ويتوجب على الزبون سداد هذه الرسوم عند الاستفادة من خدمات ومنتجات البنك.

### 34. بطاقة الخصم:

تطبق الشروط والأحكام المضمنة في هذا الجزء عند إشتراك الزبون في خدمة البطاقة :

34.1. يمكن للزبون استخدام البطاقة :

34.1.1 بالتزامن مع الرقم السري (PIN) لإجراء سحبات نقدية من حساب مرتبط بالبطاقة عبر أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك أو أي أجهزة صراف آلي تقبل بطاقات الخصم، و بالحد الأقصى للسقف اليومي وفقاً لما يحدده البنك من وقت لآخر.

34.1.2 بالتزامن مع الرقم السري (PIN) لتحويل الأموال بطريقة إلكترونية بين الحسابات المرتبطة بالبطاقة باستخدام خدمة نقطة تجزئة البيع EFTPOS الخاصة بالبنك أو أي بنك آخر يقبل بطاقات الخصم.

34.1.3 بالتزامن مع الرقم السري (PIN) للحصول على معلومات تتعلق بالرصيد/ الأرصدة في الحسابات المرتبطة بالبطاقة وإصدار كشف حساب مبسط لذلك الحساب/ الحسابات و تنفيذ المعاملات الأخرى والإستفسارات وفقاً لما يوفره البنك من تسهيلات من وقت لآخر.

34.1.4 السداد للبضائع أو الخدمات لدى التجار أو الموردين المفوضين من قبل البنك بقبول البطاقة.

34.2. يجوز تقييد بعض من التسهيلات الموضحة أعلاه أو جميعها (بما في ذلك أي تسهيلات أخرى قد يتم توفيرها مستقبلاً) بالنسبة لأجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك ويحتمل عدم توفرها بأجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنوك الأخرى.

34.3. تعتبر البطاقة ملكاً للبنك في جميع الأوقات ويجب تسليمها فوراً عند طلب البنك. ويحتفظ البنك لنفسه بحق إلغاء أو تعليق أو وقف إستخدام البطاقة دون إنذار مسبق أو إبداء أية أسباب لمثل هذا القرار، كما يحتفظ البنك لنفسه أيضاً بحق رفض أي طلب للزبون لإعادة إصدار البطاقة أو إستبدالها دون إبداء أسباب الرفض.

34.4. يجب على الزبون إتخاذ كافة التدابير الضرورية لمنع الاستخدام غير المصرح به للبطاقة و المحافظة على سرية الرقم السري (PIN)، في حالة فقد البطاقة أو سرقتها أو الإفصاح عن الرقم السري (PIN) لأي شخص غير مصرح له، يتوجب إبلاغ البنك بذلك على الفور. لن يكون البنك مسئولاً عن أية أضرار أو خسائر يتكبدها

المعاملات.

33.9. الزبون هو المسئول الوحيد عن المحافظة على سرية رموز الوصول الضرورية للوصول للخدمة. وفي حالة إدعاء الزبون بأن رمز الوصول قد أصبح معلوماً لأي شخص غير مفوض، يجب على الزبون إبلاغ البنك شفهيًا أو كتابيًا بذلك على الفور. وفي حالة أن يكون الإشعار المبدئي قد تم شفهيًا، يتوجب تأكيد إشعار كتابي فوراً. لن يكون البنك مسئولاً عن أية معاملات تؤثر على حساب الزبون قد يتم تنفيذها قبل إستلام البنك لإشعار حرق السرية.

33.10. يجب على الزبون تعويض البنك ضد الأضرار والخسائر و / أو المصروفات التي قد يتكبدها، يتعرض لها البنك في أي وقت من الأوقات أو تلك التي تعتبر بأنها ناشئة عن:

33.10.1 أي إخلال أو حرق للشروط والأحكام التي بموجبها تم توفير الخدمة، أو

33.10.2 رفض أو إهمال في إتخاذ إجراء على أساس التعليمات الإلكترونية / الهاتفية الصادرة من الزبون ، أو

33.10.3 إهمال الزبون أو خطئه أو سوء تصرفه أو

33.10.4 احتيال الزبون أو عدم مصداقيته أو احتيال أو عدم مصداقية الموظف أو وكيل الزبون، أو

33.10.5 إدخال الزبون لفيروسات أو أي برامج مضره أخرى في أنظمة البنك، التي تؤدي إلى تعطيل لخدمات أو تقنية معلومات البنك أو أنظمة الإتصالات.

33.10.6 يقوم الزبون بتعويض البنك عن أي إفشاء عن المعلومات، أيًا كانت، إلى طرف ثالث حول المعلومات الأمنية الثابتة/ غير الثابتة لحسابه/ بطاقته، مما قد ينتج عنه خسارة حساب/ حسابها.

33.10.7 أنه سوف يلتزم/ تلتزم بكافة المراسلات التي يصدرها البنك من وقت لآخر كرسائل توعية الزبائن عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة، البريد الإلكتروني، أو أي وسيلة أخرى لإبلاغه/ إبلاغها بالمخاطر المحتملة و اتباع التدابير الوقائية لحماية حساب/ حسابها/ بياناته/ بياناتها/ تفاصيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية/ كلمة المرور الخ.

33.10.8 أنه في وقت السفر خارج البلاد سأقوم بإشعار البنك حول وجهة السفر واستخدام بطاقتي دولياً. في حالة عدم قيامي بإبلاغ البنك كما هو مشار إليه أعلاه، فإن البنك يمتلك الحق في حجز بطاقتي في حالة الشك في نمط استخدام البطاقة.

33.11. يمكن للبنك (ولكنه غير ملزم) وقف الزبون أو وضع قيود دائمة له تحول دون وصوله للخدمة و دون إشعار مسبق عند حدوث أي من الحالات التالية:

33.11.1 فشل الزبون في الالتزام بشروط أو أكثر من هذه الشروط و الأحكام.

33.11.2 فشل الزبون في الالتزام بشروط أي إتفاقية أخرى مبرمة بينه وبين البنك

33.11.3 وفاة أو إعسار أو إفلاس الزبون و

33.11.4 أي سبب آخر ينشأ عن نفاذ و سريان القانون المطبق

### 35. خدمة الرسائل النصية القصيرة

تطبق الشروط والأحكام الإضافية المضمنة في هذا الجزء عند اشتراك الزبون في خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة (ويشار إليها فيما بعد بـ "خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة") وذلك بتسجيل خط هاتف نقال نشط (و عنوان البريد الإلكتروني متى ما اقتضى الأمر).

35.1. إن استعمال خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة بالتزامن مع خط هاتف نقال نشط وجهاز إلكتروني سيمكن الزبون من

35.1.1 استعمال الـ Push Messages لإستلام الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني عندما تحدث مستجدات معينة في الحساب. و يجوز أن تكون هذه الإشعارات عامة أو على أساس حدث أو مبلغ أو مجدولة وفقاً لما هو موصوف بشكل تام في إستمارة فتح الحساب.

35.1.2 استخدام Push Message بغرض إستلام معلومات محددة عن الحساب، على سبيل المثال رصيد الحساب وكشف الحساب المبسط... الخ.

35.2. حتى يتمكن الزبون من تسجيل خط هاتف نقال نشط إضافي بموجب خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة، قد يطلب البنك من الزبون إكمال وتقديم وثائق إضافية، وعند فشل الزبون في تقديم تلك الوثائق الإضافية سوف لن يقوم البنك بتوفير خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة لخط الهاتف النقال النشط الإضافي، ويحق للبنك سحب خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة الموفرة لخط الهاتف النقال النشط الحالي والمسجل فعلاً لتغراض خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة.

35.3. سيكون البنك مسئولاً فقط عن إرسال الإشعارات في وقتها للمزود المحلي للإتصالات/ خدمة الإنترنت. يعتمد الإرسال النهائي للبيانات إلى جهاز الزبون الإلكتروني على المزود المحلي للإتصالات / خدمة الإنترنت (و مزود الإتصالات وخدمة الإنترنت خارج سلطنة عمان متى ما تطلب الأمر) ولا يتحمل البنك أية مسؤولية فيما يتعلق بأداء المزود المحلي للإتصالات وخدمة الإنترنت.

35.4. عند إستلام Pull Messages، سيقوم البنك بتحويل البيانات المطلوبة للمزود المحلي للإتصالات وخدمة الإنترنت. عموماً يعتمد إرسال Pull Message الخاصة بالزبون إلى البنك وإرسال المعلومات المطلوبة لاحقاً إلى جهاز الزبون الإلكتروني على المزود المحلي للإتصالات وخدمة الإنترنت (و المزود المحلي للإتصالات وخدمة الإنترنت خارج سلطنة عمان متى ما تطلب الأمر) ولا يتحمل البنك أية مسؤولية فيما يتعلق بأداء المزود المحلي للإتصالات وخدمة الإنترنت.

35.5. عند وقوع تاريخ / تواريخ الإجراء الخاص بتحويل البيانات الدورية في يوم / أيام الإجازة ستمت مباشرة / تنفيذ الإرسال الفعلي في يوم العمل التالي.

35.6. عندما لا يتم الإتصال الأصلي بجهاز الزبون الإلكتروني بطريقة ناجحة لأي سبب كان، لا يكون البنك مطالباً بإعادة إرسال أية بيانات، كما لا يكون البنك مسئولاً عن أية خسائر أو أضرار تبعاً لذلك.

35.7. يقر الزبون بأن البيانات المرسلة بواسطة البنك وفقاً لخدمة البنك للرسائل النصية القصيرة قد لا تشمل بيانات المعاملة الأخيرة حيث من المحتمل أنه لم يتم تحديث أنظمة البنك في وقت تنفيذ العملية. كما لا يكون البنك مسئولاً عن أية خسائر أو أضرار تبعاً لذلك.

الزبون تنشأ عن أو ذات صلة بفقدان أو سرقة البطاقة أو الإفصاح عن الرقم السري (PIN) حسب مقتضى الحال ، قبل إفادة البنك بذلك كتابياً، أو من خلال الاتصال بالخط الساخن للبنك المتاح على مدار الساعة والإبلاغ عن غياب البطاقة على الفور. يتحمل الزبون الخسارة والمسؤولية حول أي معاملة تتم في البطاقة قبل الإبلاغ عن غيابها إلى البنك.

34.5. يجوز للبنك وفقاً لتقديره الخاص إصدار بطاقة بديلة للزبون، وفي حالة فقدان أو سرقة البطاقة الحالية أو في حالة عدم تمكن الزبون من تذكر الرقم السري (PIN) فإن إصدار بطاقة بديلة سيستدعي فرض رسوم وفقاً لأسعار تعرفه البنك السائدة في حينه.

34.6. إن استخدام البطاقة بأجهزة الصراف الآلي المشغلة بواسطة البنوك الأخرى سينتج عنه فرض رسوم إضافية وسيتم خصم تلك الرسوم من حساب الزبون.

34.7. لن يكون البنك أو المتعاقدين معه أو موظفيه أو وكلائه مسئولين عن أية خسائر أو أضرار تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر نتيجة عدم صرف النقد لسبب يعزى لعطب أو فشل:

34.7.1 في البطاقة أو

34.7.2 أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك أو بينك آخر أو

34.7.3 الأجهزة المستخدمة في الأعمال الإعتيادية لتنفيذ معاملات البطاقة أو

34.7.4 عدم كفاية النقد المتوفر بأجهزة الصراف الآلي بشكل مؤقت.

34.7.5 نتيجة عطب في الإتصالات أو عطب يعزى لأسباب أو ظروف أخرى تمنع تنفيذ معاملات البطاقة بشكل سليم

34.8. ستمت إضافة أي مبلغ مسترجع ينشأ عن إبطال معاملة البطاقة، إلى حساب الزبون فقط عند إستلام ذلك المبلغ المسترجع من قبل البنك.

34.9. لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه أي مبالغ يتم دفعها بشكل خاطئ إلى أي شركة خدمات، مؤسسات بطاقات ائتمانية قد تنشأ من إدخال رقم بطاقة الائتمان للمستخدم بشكل خاطئ، أو التسجيل الخاطئ لرقم الحساب لدى المزود بالخدمة/ الشركة أو خطأ في أي من المعلومات المطلوبة. كما يؤكد الزبون ويوافق على إلغاء أي حقوق قد يمتلكها لتحميل البنك المسؤولية عن أي خطأ أو حذف ينشأ بواسطة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وعن أي تأخير من قبل البنك لأسباب خارجة عن إرادته فيما يتعلق بتحويل الأموال إلى أي مزود خدمة أو مؤسسة بطاقات ائتمانية أو أي طرف مدفوع له أو مستفيد قد ينتج عنه عطل في المعاملات المتعلقة بالخدمة أو بطاقة الائتمان.

34.10. ستظل أي بطاقة إضافية صادرة من البنك للزبون من مسؤولية الزبون، ويكون الزبون مسئولاً في كافة الأوقات مسؤولية تامة عن كافة المديونيات والرسوم والتكاليف والمصرفيات الناشئة عن استخدام أو سوء استخدام البطاقة.

36.6. ستكون خدمة مركز الإتصالات متوفرة لكافة الحسابات الحالية وأي حساب قد يتم فتحه بواسطة الزبون مستقبلاً.

36.7. يجوز للبنك وفق تقديره الخاص تسجيل محادثة الزبون الهاتفية مع موظف مركز الاتصالات. يعتبر تسجيل البنك لتعليمات الزبون الهاتفية والمعاملات التي تتم عبر الهاتف بناء على تلك التعليمات دليلاً حاسماً و ملزماً لكافة الأغراض، و يمكن استعمالها كدليل في أي إجراءات قانونية أو وفقاً لما يراه البنك مناسباً.

36.8. تتطلب خدمات الرد الصوتي التفاعلي (IVR) الذاتية التي يقدمها البنك تفعيل الزبون وموافقته على الوصول. عند التنشيط، يتم تطبيق آليات المصادقة الافتراضية، بما في ذلك المصادقة من المستوى الأول عبر رقم التعريف الشخصي لجهاز الصراف الآلي الخاص بالزبون والمصادقة من المستوى الثاني باستخدام كلمة مرور لمرة واحدة (OTP) للمعاملات. تقع على عاتق الزبون مسؤولية الحفاظ على سرية رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بجهاز الصراف الآلي ورمز المرور لمرة واحدة (OTP) الخاص به لمنع الوصول غير المصرح بهم إلى الحساب. لا يتحمل البنك مسؤولية المعاملات غير المصرح بها الناتجة عن إهمال الزبون في حماية بيانات الاعتماد هذه. الخدمة الذاتية IVR هي مصممة لخدمة الزبائن، والالتزام بإرشادات وسياسات البنك في هذا الصدد إلزامي. قد تؤثر الصيانة الدورية أو المشكلات الفنية على توفر الخدمة الذاتية لنظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR)، حيث يلتزم البنك بتقليل الأعطال إلى الحد الأدنى وتقديم إشعار مسبق حيثما أمكن ذلك. يحتفظ البنك بالحق في تعليق أو إنهاء وصول الزبون إلى خدمات الرد الصوتي التفاعلي (IVR) الذاتية بسبب سوء الاستخدام أو المخاوف الأمنية أو انتهاك هذه الشروط والأحكام العامة و/أو الشروط الإضافية و/أو شروط. للاستفسارات أو المساعدة أو إصدار التقارير المتعلقة بالخدمات الذاتية IVR، يمكن للزبائن الاتصال بخط المساعدة الخاص بمركز اتصال البنك على الرقم 24791111.

### 37. ملاحظات/ شكاوى الزبائن

يملك الزبون الحق في تقديم شكوى من خلال أرقام الهواتف المبيّنة في الفروع/ الموقع الإلكتروني للبنك/ تطبيق Drop box المتاح بالفروع، وذلك في حالة عدم الرضا بمستوى الخدمات المقدمة أو لأي سبب آخر يود الزبون/ تود الزبونة إبلاغ إدارة البنك به. عند استلام شكوى الزبون، سيتم إرسال تأكيد بالاستلام إلى رقم الهاتف النقال للزبون والمسجل لدى البنك.

### 38. التعليمات الثابتة

- 38.1. تُطبق الشروط والأحكام الإضافية في هذا القسم عندما يقوم الزبون بطلب "التعليمات الثابتة" باستخدام استمارة البنك المتعمدة و/ أو من خلال القنوات المصرفية الإلكترونية.
- 38.2. التعليمات الثابتة تعني تعليمات الزبون بتحويل الأموال من الحساب إلى طرف آخر أو أطراف أخرى بالبنك أو خارجه، في تاريخ محدد و مدة زمنية محددة تخضع للشروط والأحكام المبيّنة أدناه.
- 38.3. أن البنك سيتحمل مسؤولية تنفيذ التعليمات الثابتة في التاريخ المحدد (إذا صادف التاريخ إجازة رسمية سيتم تنفيذ التعليمات الثابتة في يوم العمل التالي) إذا توفر رصيد كافٍ في الحساب لتحويل المبلغ المحدد بموجب التعليمات الثابتة و رسوم البنك ذات الصلة.

35.8. الزبون مسئول عن سلامة و ضمان الهاتف النقال و / أو الجهاز الإلكتروني وضمن أن البيانات المخزنة في الهاتف النقال و/أو الجهاز الإلكتروني لا يمكن الوصول إليها من قبل أشخاص غير مصرح لهم بالوصول. و يقر الزبون أن الإحتفاظ بسرية تلك البيانات هو واجب يقع على عاتقه والبنك غير مسئول عن أي إفصاح لمعلومات سرية تتعلق بالحساب لأشخاص غير مصرح لهم، ينتج عن عجز الزبون عن حماية الهاتف النقال و/ أو الجهاز الإلكتروني والمعلومات المخزنة فيهما.

35.9. يجب إبلاغ البنك فوراً بموجب إشعار كتابي بأي انقطاع أو تغيير في رقم الهاتف النقال الخاص بالزبون و/ أو البريد الإلكتروني المسجل في خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة، وذلك لحماية مصالح كافة الأطراف بما في ذلك البنك. يجب على الزبون تعويض البنك ضد أي خسارة أو ضرر يحدث نتيجة عجز الزبون عن إبلاغ البنك بالانقطاع أو التغيير.

35.10. في حالة سرقة / فقدان الهاتف النقال الخاص بالزبون و / أو الجهاز الإلكتروني، يجب على الزبون إبلاغ البنك فوراً بتلك السرقة / فقدان بموجب إشعار كتابي وذلك لحماية كافة الأطراف. يجب على الزبون تعويض البنك عن كافة الخسائر أو الأضرار التي يتكبدها البنك نتيجة عجز الزبون عن إبلاغ البنك فوراً بسرقة أو فقدان الهاتف النقال الخاص بالزبون أو الجهاز الإلكتروني.

35.11. إذا عجز الزبون عن سداد الرسوم و الأتعاب المطبقة على خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة لمدة شهرين متتاليين، يحق للبنك إلغاء خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة دون إشعار الزبون بذلك.

35.12. في حالة قيام البنك بإنهاء خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة لأي سبب (على سبيل المثال لا الحصر - إخلال الزبون بأي من الشروط و الأحكام، انقطاع خط الهاتف النقال المسجل) يمكن للبنك حسب سلطته التقديرية إعادة خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة بناء على طلب الزبون. و على كل، يحتفظ البنك لنفسه بحق فرض رسوم معقولة لإعادة خدمة البنك للرسائل النصية القصيرة.

### 36. مركز الإتصالات :

تطبق الشروط والأحكام الإضافية المضمنة في هذا الجزء عند إشترك الزبون في خدمة مركز الإتصالات:

36.1. تمكّن خدمة مركز الإتصالات الزبون من الحصول على المعلومات من البنك أو توجيه البنك بتنفيذ معاملة عبر الهاتف من خلال جهاز الرد الصوتي التفاعلي بمركز الإتصالات.

36.2. للوصول لخدمة مركز الإتصالات، يطلب من الزبون الإتصال باستخدام رقم هاتف مركز الإتصالات المعلن عنه (24791111) وموافاة موظف مركز الاتصالات بالإجابة على أسئلة الحماية والضمنان للتحقق من هوية المتصل.

36.3. يحق لموظف مركز الاتصالات توجيه أسئلة عشوائية تتعلق بالحماية والضمنان للتحقق من هوية الزبون في أي مرحلة أثناء المحادثة الهاتفية.

36.4. سيتم إصدار رموز الوصول CIN و TPIN على مسؤولية الزبون ويتحمل الزبون المخاطر الناشئة عن ذلك كما يكون الزبون مسئولاً عن كافة الإجراءات المنفذة باستعمال رموز الإتصال CIN و TPIN. يتعهد الزبون بتعويض البنك ضد أي خسارة أو ضرر قد يتكبدها البنك تنتج عن استخدام أو سوء استخدام رموز الوصول CIN و / أو TPIN.

36.5. في حالة عدم تمكن الزبون من تذكر رمز الوصول TPIN يتحمل الزبون مسؤولية تقديم طلب للحصول على رمز وصول TPIN جديد

## شروط و أحكام الحسابات

- 38.4. أن البنك غير ملزم بإبلاغي/ إبلاغنا إذا لم يتوفر رصيد كاف بالحساب لتنفيذ التعليمات الثابتة، ويمكن للبنك إلغاء هذه التعليمات الثابتة دون إخطاري/ إخطارنا في حالة عدم تمكن البنك من تنفيذ هذه التعليمات الثابتة خلال ثلاثة أيام متتالية بسبب عدم توفر رصيد كاف في حسابي/ حسابنا.
- 38.5. يحتفظ البنك بالحق في تحديد أولوية هذه التعليمات الثابتة في مقابل الشيكات المقدمة أو أي ترتيبات أخرى مبرمة مع البنك.
- 38.6. تبقى هذه التعليمات الثابتة سارية المفعول بغض النظر عن وفاة مقدم الطلب أو إفلاسه/ تصفية ممتلكاته إلى أن يتم الإبلاغ عن حدوث أي من هذه الحالات أو يستلم البنك طلباً بإلغاء هذه التعليمات.
- 38.7. يجب إبلاغ البنك بأي تعديل أو إلغاء لهذه التعليمات الثابتة خلال أسبوع على الأقل قبل حلول موعد استحقاق السداد التالي.
- 38.8. لا يتحمل البنك ولا أياً من فروع أو مراسليه أو وكلائه المسؤولية تجاه أي خسارة أو تأخير أو خطأ أو تقصير قد ينتج عن أي وسيلة تواصل مستخدمة لتنفيذ التعليمات الدائمة.

### 39. معيار الإبلاغ المشترك

- 39.1. يتعهد الزبون ويوافق على و يخول بنك ظفار أو أياً من مؤسساته التابعة (البنك) بالإفصاح عن و نشر أو مشاركة المعلومات المتعلقة بوضع الإقرار الضريبي لدى الجهات الخارجية والجهات الضريبية المحلية بموجب معيار الإبلاغ المشترك.
- 39.2. يتعهد الزبون بإبلاغ البنك في حالة تغير الوضع الضريبي، مما قد يؤدي إلى تغير المعلومات الحالية المقدمة بموجب معيار الإبلاغ المشترك وذلك بحسب المهلة الزمنية المحددة للنماذج الموقعة المتعلقة بمعيار الإبلاغ المشترك.
- 39.3. يقر الزبون، بأن بنك ظفار بوصفه مؤسسة مالية غير مخول بتقديم المشورة الضريبية. إذا كان لدى الزبون أي استفسار حول نماذج معيار الإبلاغ المشترك، يجب عليهم الرجوع إلى استشاريي الضرائب أو الجهة الضريبية المحلية الخاصة بهم.
- 39.4. يتعهد الزبون بعدم تحميل البنك المسؤولية تجاه أي مطالبة، أضرار، تكاليف، نفقات أو تبعات أخرى مباشرة و/ أو غير مباشرة قد تنتج بسبب إفصاح البنك أو نشره أو مشاركته المعلومات المتعلقة بالحسابات المصرفية للزبون لدى أي جهة محلية أو خارجية أو جهة ضريبية متعلقة بمعيار الإبلاغ المشترك.