

This QNB Mobile Banking Services Agreement and Disclosure (the "Agreement") is entered into between Qatar National Bank (Q.P.S.C) ("QNB") (the "Bank") and the customer of the Bank, who hereby subscribes to QNB Mobile Banking Services ("The Services"). This Agreement applies to all use of the customer's account whether by the customer or by any other person authorized by the customer, and the customer will be responsible for all such use. The customer is sometimes referred to in the Agreement as "you" or "your" and the Bank is sometimes referred to as "we", "us", and/or "our". If you use QNB or permit another person to use QNB on your behalf, you agree to the terms and conditions stated in the Agreement.

### 1. Scope of Agreement

#### 1.1 The Services:

This Agreement governs online access to your accounts with the Bank. The terms and conditions set forth herein are in addition to, and do not cancel or supersede, any other agreements or signature cards governing your deposits, loans or other business relationships with the Bank. All of the terms, conditions, agreements, representations, schedules, disclosures, and fees set forth in or associated with such other agreements and signature cards remain in full force and effect. However, the persons you authorize to have access to and make transfers from your account(s) through QNB may not be the same persons who are authorized to sign on the account under your other agreements and signature cards with us, or you may give them greater authority to conduct activities through QNB than they have under your other agreements and signature cards with us. In cases where your authorizations to other persons do not coincide with your authorizations for the same account(s) under the signature card agreement(s), the signature card agreement(s) will govern QNB transactions.

#### 1.2 Instructions and Fee:

Any instructions we may issue for the use of QNB (collectively, "Instructions") and any fees we may charge are a part of this Agreement and are incorporated herein by reference. The Bank may debit the customer's account with fees and charges for any instructions through the service. Such fees and charges shall be as per the Bank's current Schedule of Charges for the various services and subject to the amendment at the Bank. You are also responsible for all telephone charges incurred in connecting to QNB and for charges by any Internet service provider providing connection to the QNB Mobile Banking.

#### 1.3 Changes in Terms and Amendments:

We may add, delete or amend terms, conditions and other provisions, fees, charges, or other terms described in this Agreement at any time upon at least thirty (30) days' notice to you prior to the effective date of any amendment or change. We will notify you of any such change or amendment electronically by posting in QNB Mobile Banking App under More/Terms and Conditions menu.

#### 1.4 Termination:

This Agreement will remain in effect until it is terminated by you or by us. You may cancel your QNB services and terminate this Agreement at any time by providing us with 10 days written notice or by calling us at +974 4440 7777. This cancellation will become effective when we receive notice from you as provided above and apply only to your QNB services and do not terminate any other agreements you may have with us. We may terminate this Agreement and your QNB services for any reason at any time. We will try to notify you in advance of any termination, but we are not obligated to do so. Upon termination, we reserve the right to make no further payments or transfers or fees or charges from your account(s) pursuant to this Agreement, including payments or transfers you have previously authorized. If you terminate your QNB services, you authorize the

تمت اتفاقية خدمات QNB المصرفية للهاتف الجوال والإفصاح ("الاتفاقية") هذه بين كل من بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق.) ("البنك") وعميل البنك، والمشارك بموجبه في خدمات QNB المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف الجوال ("الخدمات")، وتطبق هذه الاتفاقية على جميع من يستخدم حساب العميل سواء تم من قبل العميل أو أي شخص آخر مخول من قبل العميل، ويكون العميل مسؤولاً عن ذلك الاستخدام. ويشار إلى العميل في بعض الأحيان في هذه الاتفاقية بـ "أنت" أو "ك"، وإلى البنك في بعض الأحيان بـ "نحن"، "إننا"، و"أو" "لنا". إذا كنت تستخدم خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف الجوال أو تسمح لشخص آخر باستخدام هذه الخدمات نيابة عنك، فإنك توافق على الشروط والأحكام المذكورة في هذه الاتفاقية.

### ١. مجال الاتفاقية

#### ١-١ الخدمات:

تحكم هذه الاتفاقية الدخول إلى حساباتك في البنك على الإنترنت/ الهاتف الجوال. إن الشروط والأحكام المذكورة هنا لا تلغي أو تبطل، بل تتضافر إلى أية اتفاقيات أخرى أو بطاقات توقيع تحكم الودائع، القروض الخاصة بك وغيرها من العلاقات التجارية لك مع البنك. وإن جميع الشروط، والأحكام، والاتفاقيات، والإقرارات، والملاحق، والإفصاحات، والرسوم المنصوص عليها أو المرتبطة بتلك الاتفاقيات وبطاقات التوقيع الأخرى تبقى سارية المفعول والنفاذ. وعليه، فإن الشخص/ الأشخاص الذي تخوله أنت للدخول وعمل التحويلات من حسابك (حساباتك) من خلال خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الإنترنت/ الهاتف الجوال قد لا يكون نفس الشخص/ الأشخاص المخولين بالتوقيع على الحساب بموجب اتفاقيات أخرى أو بطاقات توقيع معاً، أو قد تمنحهم صلاحيات أكبر للقيام بنشاطات من خلال خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الإنترنت/ الهاتف الجوال أكثر من تلك الممنوحة له بموجب اتفاقيات أخرى أو بطاقات توقيع معاً. في الحالات التي يكون التفويض من قبلك لأشخاص آخرين لا يتطابق مع التفويضات لنفس الحساب (الحسابات) بموجب اتفاق (اتفاقيات) بطاقة التوقيع. فإن اتفاق (اتفاقيات) بطاقة التوقيع يكون هو الساري في تنظيم معاملتكم مع QNB.

#### ٢-١ التعليمات والرسوم:

أية تعليمات قد تصدر تتعلق باستخدام خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الإنترنت/ الهاتف الجوال (وجميعها "التعليمات") وأية رسوم قد تفرضها تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية. ويحق للبنك القيد على حساب العميل الرسوم والتكاليف عن أية تعليمات من خلال الخدمة. تكون تلك الرسوم والتكاليف حسب جدول الرسوم المعتمد بالبنك لمختلف الخدمات والتي هي عرضة للتغيير من قبل البنك. كما تكون أنت مسؤولاً عن جميع تكاليف الهاتف التي تنكدها جراء الاتصال بخدمات QNB أو التكاليف التي يفرضها أي مزود لخدمة الإنترنت بغية وصولك إلى خدمات QNB المصرفية عبر الهاتف الجوال.

#### ٣-١ تغيير الشروط وتعديلها:

يحق للبنك إضافة، حذف أو تعديل الشروط، والأحكام، والرسوم، والتكاليف أو غير ذلك من الشروط المبينة في هذه الاتفاقية في أي وقت بإخطارك قبل مدة (٣٠) ثلاثين يوماً على الأقل من تاريخ بدأ السريان الفعلي للتغيير. وسوف نقوم بإخطارك بذلك التغيير أو التعديل إلكترونياً وذلك من خلال نشره على تطبيق خدمات QNB المصرفية للهاتف الجوال تحت قائمة "المزيد/الشروط والأحكام".

#### ٤-١ الإنهاء:

تبقى هذه الاتفاقية سارية المفعول حتى يتم إنهاؤها من قبلك أو من قبلنا. يمكنك إنهاء خدمات QNB المصرفية عبر الهاتف الجوال وإنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت بتقديم إخطار كتابي منته ١٠ أيام أو بالاتصال بنا على الرقم +٩٧٤٠ ٤٤٤٠ ٧٧٧٧. ويصبح هذا الإنهاء نافذاً عند استلامنا إخطاراً من طرفك كما هو مذكور أعلاه وينطبق فقط على خدمات QNB المقدمة لك ولا ينهي أية اتفاقيات أخرى قد تكون لك معنا. يمكننا إنهاء هذه الاتفاقية وخدمات QNB التي تصل إليك لأي سبب وفي أي وقت. سنحاول إبلاغك مسبقاً بأي إنهاء ولكننا لسنا ملزمين بذلك. عند الإنهاء،

تحتفظ بحق عدم تنفيذ أي دفعات أو حوالات أو رسوم أو مصاريف من حسابك (حساباتك) عملاً بهذه الاتفاقية، بما فيها الدفعات أو الحوالات التي وافقت عليها مسبقاً. إذا أنهيت اشتراكك بخدمات QNB، فإنك تخوّل البنك متابعة إجراء الحوالات التي وافقت عليها سابقاً إلى أن يرى البنك الفرصة مواتية لتنفيذ إشعار الإنهاء الذي تقدمت به. توافق على أنك فور إنهاء اشتراكك بخدمات QNB، سواء بقرار منك أو منّا، ستلغى جميع الحوالات التلقائية أو المتكررة أو دفعات فواتير الشركاء التي سبق أن وافقت عليها، وفي حال تقاعست عن ذلك، ستكون مسؤولاً عن هذه الدفعات.

## 2. DESCRIPTION OF AND LIMITATIONS ON QNB

### 2.1 General Description of Services:

In general, the Services package enables you to:

- search transaction histories and obtain balance information on your global accounts with the Bank you include in your Service program, which may include checking, savings, money market, certificates of deposit, lines of credit card, installment loans, real estate loans and commercial loans, Life Rewards loyalty account.
- transfer funds between all your accounts (including transfer to another QNB group branch account)
- domestic and international transfers
- bill payments and topup services to any of our billers partners
- Western Union transfers that is reference to specific terms and condition when transacting
- Life Rewards points conversion and transfers to partners and beneficiaries
- pay card
- remote cheque deposit (electronic cheque deposit)
- mobile cash
- MPay
- Register and subscribe for IPO
- Access QNB ATM-s by capturing the QR code displayed on the ATM screen with QNB Mobile Banking
- QNB Pay

This list is not exhaustive and the Bank may offer additional or different QNB services in the future, all of which will be governed by this Agreement, as amended.

### 2.2 Types of Transfers and Limitations:

You can make domestic and international transfer of funds from one account with the Bank to another, such as a transfer to another bank or within accounts transfers from a savings to a current account. Transfers may be limited in amount and transaction count on daily basis as provided in our Account Agreements with you governing these services or in accordance with Bank policies. The Bank reserves the right to further limit the frequency and amount of transactions from your accounts for security or credit reasons, as the Bank may determine at any time at its sole discretion. The Bank is not responsible for transfer delays due to external factors, such as corresponding or receiving Banks delays for third party transfers. In case of payment reversal, changes in foreign exchange rates and correspondent bank charges apply for the reversal request. Bank charges applied initially for the payment cannot be reversed and are non-refundable.

### 2.3 Overdrafts; Order of Payments:

It is your responsibility to ensure that you have enough money or credit available in an account from which you instruct us to make a payment or transfer. If funds are withdrawn from any of your accounts by means of electronic fund transfers, other than through QNB on the same business day as QNB transaction, and if the account contains insufficient funds to enable both the electronic fund transfer and the QNB transfer to be made, the transfers will be made in the order determined by the Bank, in its sole discretion. You are fully obligated to us to provide sufficient funds for any payments or transfers you make or authorize to be made. If we complete a payment or transfer that you make or authorize or request and we subsequently know that you have insufficient funds for the transaction, you agree to reimburse us upon our demand, and you further agree that we may reverse the transaction or offset the shortage with funds from any other deposit account(s) you have with us to the extent permitted by the applicable law and the terms of any other relevant Account Agreements.

### 2.4 Bill Payment Service:

Bill Payment service is an electronic payment system that permits you to initiate and authorize payments from your accounts, cards, Life Rewards loyalty account to payees, which you have selected in advance to receive payments by means of this service ("payee" is a person or business you are paying). We are not responsible for any

## ٢. تفاصيل وحدود خدمات QNB المصرفية

### ١-٢ وصف عام للخدمات:

عموماً، فإن حزمة خدمات بنك قطر الوطني المصرفية تستطيع بواسطتها:

- البحث عن تاريخ المعاملات والحصول على معلومات الرصيد لحساباتك في أي مكان في العالم مع البنك التي تدخلها في برنامج الخدمات الخاصة بك، وقد يشمل ذلك الشيكات، المدخرات، وأسواق المال، وشهادات الإيداع، وخطوط الائتمان، والقروض المقسطة، والقروض العقارية، والقروض التجارية، وحساب الولاء مكافآت Life.
- تحويل الأموال بين جميع حساباتك (شاملاً التحويل إلى حساب لدى فرع آخر في QNB)
- التحويلات المحلية والعالمية
- خدمات دفع الفواتير وتعبئة الرصيد لأي من شركائنا
- تحويلات ويسترن يونيون التي تستند إلى شروط وأحكام معينة عند التعامل معها
- استبدال وتحويلات نقاط مكافآت Life إلى الشركاء والمستفيدين
- الدفع عن البطاقات
- إيداع الشيكات عن بعد (إيداع الشيكات الإلكترونية)
- النقد عبر الجوال

### - خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال Mpay

- التسجيل والاكتمال في الطرح العام الأولي

- الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي من خلال إظهار رمز الاستجابة السريعة QR على شاشة جهاز الصراف الآلي من خلال تطبيق خدمات QNB المصرفية عبر الجوال

- خدمة QNB للدفع

إن هذه اللائحة ليست شاملة وقد يقدم بنك قطر الوطني خدمات إضافية أو مختلفة في المستقبل وتخضع جميعها لهذه الاتفاقية بتعديلاتها.

### ٢-٢ أنواع التحويلات وحدودها:

يمكنك القيام بتحويل داخلي وخارجي للأموال من أحد الحسابات في البنك إلى آخر، كالتحويل إلى بنك آخر أو التحويل بين حساباتك من حساب التوفير إلى الحساب الجاري. قد يتم وضع حد أقصى للتحويلات في مبلغ معين أو عدد محدد للمعاملات لليوم الواحد كما هو مبين في اتفاقيات الحساب معك التي تحكم مثل هذه الخدمات أو بموجب سياسات البنك. ويحتفظ البنك بالحق في تقليص الحد الأقصى لمبلغ وتكرار العمليات من حساباتك لأسباب أمنية أو ائتمانية كما يقرر ذلك البنك في أي وقت وفقاً لتقديره المطلق. لن يكون البنك مسؤولاً عن تأخر التحويلات بسبب عوامل خارجية، مثل التأخيرات من جانب البنوك المراسلة أو البنوك المستلمة للتحويلات من طرف ثالث. في حالة الدفعات الملغية، يتم تطبيق التغييرات في أسعار صرف العملات الأجنبية ورسوم البنك المراسل لطلب الإلغاء. لا يمكن استرجاع الرسوم المصرفية المطبقة في البداية وهي غير قابلة للاسترداد.

### ٣-٢ السحب على المكشوف، وأوامر الدفع:

تقع على عاتقك مسؤولية التأكد من وجود المال أو الرصيد الكافي في حسابك والذي تطلب فيه منا القيام بالدفع أو التحويل. إذا تم سحب المبالغ من أي من حساباتك بأي وسيلة من وسائل التحويل الإلكتروني غير خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الانترنت/ الهاتف الجوال في نفس يوم العمل كمعاملة QNB، وإذا كان الحساب ليس فيه رصيد كاف للقيام بكل التحويلات الإلكترونية وتحويل خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الانترنت/ الهاتف الجوال، فإن التحويلات ستتم حسب النظام الذي يقرره البنك وفقاً لتقديره المطلق. إنك ملزم بالكامل نحونا بتوفير رصيد كاف لأية دفعات أو تحويلات تقوم بها أو تخول القيام بها. إذا قمنا بإنجاز الدفع أو التحويل الذي قمت به أو خولت به أو طلبته واكتشفنا بعد ذلك أنه ليس لديك رصيد كاف لتلك العملية، فإنك توافق على تعويضنا عند الطلب وتوافق كذلك بأنه يمكننا عكس المعاملة

أو تعويض نقص الرصيد من أي حساب (حسابات) إيداع تكون لك معنا إلى الحد المسموح به حسب القانون المطبق ووفق شروط أية اتفاقيات حساب ذات صلة.

خدمة دفع الفواتير: ٤-٢

إن خدمة دفع الفواتير هي عبارة عن نظام دفع إلكتروني يسمح لك بإجراء وتخويل الدفعات من حساباتك، أو بطاقتك، أو حساب مكافآت Life للمستفيدين الذين اخترتهم مسبقاً لتلقي الدفعات من خلال هذه الخدمة. ("المستفيد" هو شخص أو شركة تدفع له/ها). ولا نتحمل نحن مسؤولية أي تأخر أو نتائج سلبية قد تتجس، أو يُزعم أنها تتجس، عن خيار وسيلة الدفع أو عن التأخيرات في تسليم البريد أو عن سوء معالجة أو نقل الطرف الثالث للدفعات، كما لا نتحمل مسؤولية تقاعس المستفيد عن قبول أو إنهاء إجراءات أو قيد الدفعة بشكل صحيح في الوقت المناسب.

متطلبات جهاز الجوال: ٥-٢

من أجل استخدام خدمات QNB المصرفية عبر الهاتف الجوال يجب أن يكون لديك مزود لخدمة الإنترنت وجهاز هاتف جوال يناسب التطبيق الإلكتروني. ويشار إلى جهاز هاتفك الجوال والمعدات المرتبطة به في هذه الاتفاقية باسم "جهاز الجوال". إنك مسؤول عن التركيب، والصيانة والتشغيل والعناية اللازمة لهاتفك الجوال ونظام التشغيل الخاص به.

عملية التسجيل: ٦-٢

١-٦-٢ توافق على استخدام رقم بطاقة الخصم/الائتمان والرمز السري PIN الخاص بك للقيام بالتسجيل الذاتي. إذا لم تكن تملك بطاقة خصم/ائتمان من QNB، عليك تقديم طلب للحصول على بطاقة واستخدامها للتسجيل بعد ذلك.

٢-٦-٢ رمز الدخول والأمن:

ستقوم أنت بإنشاء اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك من خلال التسجيل عبر الخدمة الذاتية. وسُيطلب منك إنشاء اسم مستخدم وكلمة مرور عند الدخول للنظام أول مرة. بعد ذلك، يمكنك تغيير كلمة المرور طوعاً في أي وقت. وسنقوم بتزويدك بكلمة مرور جديدة في حالة نسيانك لكلمة المرور الخاصة بك. ونصحك بتغيير كلمة المرور الخاصة بك كل ثلاثة أشهر على الأقل، أو في فترة أقل من ذلك إذا اعتبرت الأمر ضرورياً. يمكنك تغيير اسم المستخدم وكلمة المرور من خلال خدمات QNB المصرفية عبر الهاتف الجوال باختيار: "المزيد/إعدادات/تغيير كلمة المرور/أو تغيير اسم المستخدم". لأغراض أمنية، ننصحك بحفظ كلمة المرور وعدم تدوينها. أنت مسؤول بالكامل عن الحفاظ على سرية اسم المستخدم وكلمة المرور ومعلومات الحساب (مثل الأرقام السرية التي تصلك عبر الرسائل النصية القصيرة، وأرقام وكلمات السر لبطاقات الخصم والبطاقات الائتمانية). ستحتاج إلى كلمة المرور واسم المستخدم لتتمكن من الدخول إلى خدمات QNB. إن استخدام كلمة المرور واسم المستخدم سيكون الإجراء التوثيقي المتفق عليه بينك وبين البنك. عليك المحافظة على سرية اسم المستخدم وكلمة المرور لتفادي أي استخدام غير مصرح به لخدمات QNB وأي فقدان محتمل لحساباتك. إن أي شخص تمنحه أو تكشف له اسم المستخدم الخاص بك وكلمة المرور وجهاز هاتفك الذي ستستلم من خلاله الرسائل النصية القصيرة لتسجيل الدخول للخدمات المصرفية عبر الجوال أو عبر الإنترنت سيتمكن من الدخول إلى كامل حساباتك حتى لو حاولت الحد من سلطة هذا الشخص. أنت مسئول عن جميع المعاملات التي تخولها أو تجريبها باستخدام الخدمات، بما في ذلك أي معاملات قد تقوم بها أو تخولها عن غير قصد وأي خسارة أو رسوم أو غرامات مترتبة على ذلك. وبالإضافة إلى ذلك، وما لم يُذكر خلافه في هذه الاتفاقية، أنت مسئول عن جميع المعاملات التي يقوم بها أشخاص غير مخولين باستخدام كلمة المرور واسم المستخدم الخاصين بك، وبصمتك، وخاصة التعرف على الوجه، والأرقام السرية المرسلة عبر الرسائل النصية القصيرة، ولن يكون QNB مسؤولاً عن استخدام الخدمات من قبل أي شخص آخر وسيعامل جميع المعاملات كما لو أنك قمت بها.

٣-٦-٢ تسجيل جهاز الجوال:

تسجيل أجهزة الهاتف الجوال ميزة اختيارية يقدمها البنك لتأمين مزيد من الحماية للخدمات التي يوفرها لعملائه. وهذه الميزة قابلة للتطبيق فقط للعملاء الذين يستخدمون تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال. ويُسمح لك بتسجيل جهازك الجوال (مع تحميل تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال) بحد أقصى ٥ أجهزة مع إمكانية إلغاء تسجيل أو تغيير الأجهزة المسجلة في أي وقت لاحق. ويمكن إجراء عملية التسجيل من خلال تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال. سترسل لك كلمة مرور لمرة واحدة PIN لاستخدامها في عملية تسجيل الجهاز. وتعني موافقتك على تسجيل جهاز (أجهزة) الجوال الخاص بك أيضاً أنك توافق على احتفاظ البنك بالرقم الفريد لجهاز (أجهزة) الجوال الخاص بك كمرجع وكدليل على ملكيتك للجهاز (للأجهزة). كما يعني ذلك أيضاً مسؤوليتك عن ضمان حماية وسلامة الجهاز (الأجهزة) وإذا لم يعد الجهاز (الأجهزة) تحت أي ظرف من الظروف في ملكيتك، فعليك مسؤولية القيام بإلغاء تسجيل الجهاز (الأجهزة) عن طريق تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف

delay or other adverse consequence that results or is alleged to result from the choice of payment methods, from delays in the delivery of mail or the improper handling or transmission of payments by a third party, or the failure of a payee to accept, process or properly post a payment in a timely manner.

## 2.5 Mobile Device Requirements:

In order to use QNB Mobile Banking, you must have your own Internet Service Provider and the necessary mobile equipment required by the software. In this Agreement, your mobile device and the related equipment are referred to together as your "Mobile device." You are responsible for the installation, maintenance, and operation and care of your Mobile device and your software.

## 2.6 Registration Process:

2.6.1 You agree to use your debit/credit card number and PIN for self-registration. If you do not own a QNB debit/credit card, you must apply for one and use it for registration thereafter.

### 2.6.2 Access Code and Security:

You will create your own access Username and Password by means of self-service registration. You will be required to create the Username and Password upon your initial entry into the system. Thereafter, you can voluntarily change your Password at any time. We will be able to assign you a new password if you forget your password. We recommend that you change your Password every three (3) months at least, or even more frequently if you deem it necessary. Your Username and Password can be changed within QNB Mobile Banking under "More\Settings\Change Password\ or "Change User Name" option. For security purposes, it is recommended that you memorize your Password and do not write it down. You are fully responsible for keeping your Username Password and account data confidential (such as SMS PIN-s, debit and credit card number and card PIN-s). You will need the Username and Password to gain access to QNB. Use of the User Name and Password is the agreed security procedure between you and the Bank. You should keep your Username and Password confidential in order to prevent unauthorized use of QNB and possible loss to your accounts. Anyone to whom you give or disclose your Username and Password and mobile on which you will receive SMS PIN-s to login to QNB Mobile and Internet Banking will have full access to your accounts, even if you attempt to limit that person's authority. You are responsible for all transactions you authorize or make using the Services, including any transactions that may be unintentionally or inadvertently authorized or made, and any losses, charges, or penalties incurred as a result. In addition, except as otherwise provided in this Agreement, you are responsible for all transactions that incur as a result of unauthorized persons using your Username, Password, Fingerprint, Facial Recognition and SMS PIN-s, QNB shall bear no liability for the use of Services by any other person and shall treat all transactions as if they were done by you.

### 2.6.3 Mobile Device Registration:

Mobile Device Registration is a feature that the Bank provides to give more secured services to its customers. This feature is only applicable for customers using QNB Mobile Banking application. You are allowed to register your mobile device (with QNB Mobile Banking installed) of maximum of 5 devices and unregister or change the registered devices later on anytime. The registration can be performed via QNB Mobile Banking. A SMS PIN (One Time PIN) will be sent to you for the device registration process. Agreeing to register your mobile device(s), also mean you agree that bank will keep your device(s) UID (Unique Identified Number) as a reference and recognition that you own the device(s). Thus, it also means you are responsible to ensure the device(s) safety and upon any circumstances that the device(s) not in your possession, you are to unregister the device(s) via QNB Mobile / Internet Banking / Customer Contact Centre. The Bank has the right to revoke any of your registered device/s due to security reasons or no usage for extended period of time.

### 2.6.4 Biometric Authentication:

Using Touch ID/Android fingerprint authentication or Face ID facial recognition is an alternative of your Password (above iPhone 5S which support Touch ID, above iPhone X which support Face ID, and Android devices which support fingerprint authentication). The biometric authentication only applicable



الجوال بنظام QNB للخدمات المصرفية عبر الإنترنت/مركز خدمة العملاء. يحق للبنك إلغاء أي جهاز/ أجهزة المسجلة لأسباب أمنية أو لعدم الاستخدام لفترة طويلة من الزمن.

#### ٤-٦-٢ التحقق باستخدام الخصائص الحيوية

إن استخدام خاصية التحقق من الهوية عن طريق بصمة الأصبع أو التعرف على ملامح الوجه كبديل لكلمة المرور الخاصة بك (جهاز آيفون OS والأجهزة التي صدرت بعده التي تدعم خاصية بصمة الأصبع وجهاز آيفون X والأجهزة التي صدرت بعده التي تدعم خاصية التعرف على ملامح الوجه ، وأجهزة أندرويد التي تدعم خاصية التحقق من الهوية عن طريق بصمة الأصبع). إن خاصية التحقق باستخدام الخصائص الحيوية قابلة للتطبيق فقط إذا قمت بتسجيل الجهاز المحمول الخاص بك وتحميل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال من QNB على جهاز آيفون / آيباد مزود بخاصية بصمة الأصبع أو خاصية التعرف على ملامح الوجه ، أو جهاز أندرويد مزود بخاصية التحقق الحيوي من خلال بصمة الأصبع. إن تفعيل خاصية بصمة الأصبع أو خاصية التحقق من الهوية عبر بصمة الأصبع في أجهزة أندرويد أو التعرف على ملامح الوجه لتسجيل الدخول للخدمات المصرفية عبر الجوال من QNB يعني أنه يمكنك استخدام بصمة الأصبع أو ملامح الوجه كبديل لكلمة المرور. ومع ذلك، فإن بعض المعاملات والأنشطة قد تتطلب كلمة مرور ترسل لك عبر رسالة نصية قصيرة (كلمة مرور لمرة واحدة) كإجراء أمني إضافي.

أنت مسؤول عن التأكد من عدم وجود بيانات بصمة أو وجه أخرى (لطرف ثالث) مخزنة على جهازك بخلاف بياناتك. إذا لم تقم بذلك فسوف نسمح لطرف ثالث بالوصول إلى المعلومات المصرفية الخاصة بك وستكون مسؤولاً عن أي معاملات وأنشطة يتم تنفيذها. إن تفعيل خاصية التحقق من الهوية بالبصمة أو من خلال التعرف على الوجه يعني موافقتك وباستخدام ميزة التعرف على بصمة الأصبع/ ملامح الوجه في جهاز آيفون/ آيباد الخاص بك، أو خاصية التعرف على بصمة الأصبع في أجهزة أندرويد، كوسيلة للتحقق من الهوية بدلاً من كلمة المرور التي توفرها شركة أبل أو شركة غوغل وفقاً للشروط والأحكام الخاصة بهما. ولن يكون البنك مسؤولاً عن:

- أي تغييرات في تقنية التعرف على بصمة الأصبع أو ملامح الوجه (شركة أبل) أو التحقق من الهوية عبر بصمة الأصبع في أجهزة أندرويد (شركة غوغل) أو أي خصائص قد تؤثر (أو قد لا تؤثر) على طريقة دخولك إلى التطبيق.

- استخدام خاصية التعرف على بصمة الأصبع أو ملامح الوجه أو التحقق من الهوية عبر بصمة الأصبع في أجهزة أندرويد من قبل أي طرف ثالث لتسجيل الدخول لنظام الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال الخاص بك أو استخدام خدماته أو مزاياه سواء بموافقتك أو بإفراكك أو إجبارك أو بأي وسيلة أخرى.

يمكنك اختيار تعطيل خاصية التعرف على بصمة الأصبع أو ملامح الوجه أو التحقق من الهوية عبر بصمة الأصبع في أجهزة أندرويد (بالضغط على المزيد/الإعدادات/التحقق الحيوي) والعودة إلى طريقة التحقق من الهوية العادية لتسجيل الدخول في الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور. في حال فشل تسجيل الدخول ببصمة الأصبع أو من خلال التعرف على الوجه لأي سبب من الأسباب، سيكون بإمكانك الدخول للخدمات المصرفية عبر الجوال من QNB باستخدام كلمة المرور الخاصة بك. كما أن إلغاء تسجيل الجهاز يعني تلقائياً إلغاء خاصية تسجيل الدخول عبر التحقق باستخدام الخصائص الحيوية للمستخدم وللجهاز المعين.

٧-٢ الإبلاغ عن تعاملات غير مسموح بها أو سرقة أو فقدان رمز الدخول:

إذا كنت تعتقد بأن هناك تحويل غير مسموح به تم القيام به أو قد يتم في حسابك، أخطر البنك على الفور بالاتصال بنا على ٧٧٧٧ ٤٤٤٠ ٩٧٤+ أو على الخط الساخن ٧٧١١ ٤٤٤٠ ٩٧٤+ أو الكتابة إلينا على:

بنك قطر الوطني

عناية: مركز خدمة العملاء

ص. ب. ١٠٠٠، الدوحة، قطر

### ٣. مسؤولية الأطراف

١-٣ الخصوصية والسرية:

إن أهمية الحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات المقدمة من عملائنا هي إحدى أولوياتنا القصوى. يجب عليك مراجعة سياسة الخصوصية بعناية كما هي مبينة على موقعنا الإلكتروني [www.qnb.com](http://www.qnb.com). إن سياسة الخصوصية لدينا مشمولة في هذه الاتفاقية كمرجع، وبهذا فإنك تقر على أنك قد قمت بقراءة سياسة الخصوصية لدينا، وفهمتها وتوافق على شروطها.

٢-٣ مسؤوليات العميل:

إنك مسئول عن الحفاظ على سرية اسم المستخدم، وكلمة المرور، والأرقام السرية

if you registered your mobile device and installed QNB Mobile Banking application on an iPhone/iPad that has Touch ID or Face ID available or an Android device having fingerprint biometric authentication capability. Enabling Touch ID, Android fingerprint authentication or Face ID for QNB Mobile Banking login authentication means that you can use fingerprint or facial record as an alternative of password. However, certain transactions and activity may require SMS PIN (One Time SMS PIN) as an additional security measure.

You are responsible to ensure there are no other (third party) fingerprints or facial biometric records stored on your device other than your own. Failure to do so, will allow third party to access to your banking information, you are responsible for any of the transactions, and activity occurred. Enabling fingerprint or facial recognition means that you agree and accept iPhone/iPad Touch ID/Face ID, Android fingerprint biometric authentication as your mode of authentication as alternative of password provided by Apple Inc. and Google Inc. as per their Terms and Conditions. Bank is not liable or responsible:

- For Any malfunction in Touch ID;
- Any changes to Touch ID or Face ID technology (Apple Inc.) or Android Fingerprint Authentication (Google Inc.) or features that may (or may not) impact the way you access the application.
- The use of your Touch ID, Face ID and Android fingerprint authentication by any third party to login QNB Mobile Banking or the use of its services and utilities whether by your consent or compulsion or duress or coercion or by any other means.

You have option to disable the Touch ID/Face ID or Android Fingerprint Authentication feature through your device settings or from QNB Mobile Banking (under More/ Settings/Biometric Authentication) and return to the normal authentication method using your QNB Internet/Mobile Banking username and password. In case the login with fingerprint or facial recognition fails for any reason, you will be able to access your QNB Mobile Banking using your Password. Un-registration of the device is automatically deactivating the biometric authentication (fingerprint or facial recognition) for the particular user and device.

#### 2.7 Reporting Unauthorized Transaction or Theft or Loss of Access Codes.

If you believe that an unauthorized transaction has been or may be made from your account, alert the Bank immediately by calling us at +974 4440 7777 or our hotline number +974 4440 7711 or write us at:

Qatar National Bank

Attn: Customer Care Center Manager

P. O. Box 1000, Doha, Qatar

### 3. RESPONSIBILITY OF PARTIES

#### 3.1 Privacy and Confidentiality:

The importance of maintaining the confidentiality and privacy of the information provided by our customers is one of our highest priorities. You should carefully review our privacy policy as stated on our web site at [www.qnb.com](http://www.qnb.com). Our privacy policy is incorporated in this Agreement by reference and you hereby agree that you have read our privacy policy, understand it and agree to its terms.

#### 3.2 Customer's Responsibilities:

You are responsible for keeping your Username, Password, SMS PIN-s, and mobile device registered with us for SMS PIN-s and account data confidential. We are entitled to act on transaction instructions received using your Username and Password and you agree that the use of your Username and Password, SMS PIN-s/ Device Registration, Fingerprint, Facial Recognition will have the same effect as your signature in authorizing transactions, authenticating your identity, and verifying instructions you have provided to us. If you authorize other persons to use your Username, Password, SMS PIN-s, Fingerprint, Facial Recognition in any manner, your authorization will be considered unlimited in amount and manner until you have notified us in writing that you have revoked the authorization and changed your Username and Password, and you are responsible for any transactions made by such persons until you notify us that financial transactions done electronically by that person or instructions regarding your account(s) are no longer authorized and we have a reasonable opportunity to act upon the change of

your Username and Password. If you believe your Username and Password has become known by an unauthorized person, or that an unauthorized transaction has been or may be made from your account, alert the Bank immediately by calling us at +974 4440 7777 or our hotline number +974 4440 7711 or write us at:

Qatar National Bank

Attn: Customer Care Center Manager  
P. O. Box 1000, Doha, Qatar

### 3.3 Things for Which We Will Not Be Responsible and Further Limitations on Our Liability:

- (a) Access.  
We will not be liable under this Agreement for failure to provide access or for interruptions in access to the Services due to a system failure or due to other unforeseen circumstances.
- (b) Your Mobile Equipment & Your Software.  
We are not responsible for any errors or failures from any malfunction of your mobile device, any malicious software installed to it (including virus, malware, spyware, trojan or other malicious programs), any problems due to jail breaking or rooting of the device or any problems relating to your mobile equipment used with the Services. We are not responsible for any error, damages or other loss you may suffer due to malfunction or misapplication of any system you use, including your browser, App-s, your Internet service provider, or any equipment you may use (including your telecommunications facilities, hardware and software) to access or communicate with the Services.
- (c) Warranty & Software Limitations.  
NEITHER WE NOR ANY SOFTWARE SUPPLIERS NOR ANY INFORMATION PROVIDERS MAKE ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED, TO YOU CONCERNING THE SOFTWARE, EQUIPMENT, BROWSER OR OTHER SERVICES INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, ANY WARRANTY OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGEMENT OF THIRDPARTY RIGHTS, UNLESS DISCLAIMING SUCH WARRANTY IS PROHIBITED BY LAW.
- (d) Mobile-related Warranties.  
Neither we nor any software supplier nor information provider represents and warrants to you that the software we supply to you for the Services is free from any defects, mobile/computer virus or other software-related problems. In the event of such defects or mobile/computer virus caused by the QNB software, our sole responsibility shall be limited to the replacement or the reasonable cost of replacement of the software we provided in connection with the QNB services. We will not be liable for any indirect, special, consequential, economic or other damages.
- (e) Bill Payments.  
We are not responsible for postal delays or processing delays by the payee for any Bill Payment made through the Service.
- (f) Electronic Cheque Deposit  
Electronic Cheques shall mean cheques scanned electronically using the functionality provided by the Bank from time to time. Where the Customer avails of the Electronic Cheque functionality provided by the Bank it shall safe keep the physical cheque and shall deliver same to the Bank upon request. In the event that the Customer is unable to deliver the physical cheque upon the request of the Bank, the Bank shall have no liability to the Customer and the Customer shall indemnify the Bank for the losses, damages and expenses incurred by the Bank due to the failure to provide the physical cheque.
- (g) Mobile Cash through QNB Mobile Banking  
Mobile Cash allows you to pay someone else electronically by an SMS message and withdraw the amount at a QNB ATM. The beneficiary can be any Ooredoo or Vodafone customer, including yourself. Your maximum total daily payment limit is set at QAR 1,000. You may not effect more than 5 payments per day and the amount must be in multiples of QAR 100. After a successful Mobile Cash payment a Voucher Number is sent to the beneficiary via SMS and you need to communicate the Amount. A payment cannot be stopped, cancelled or altered once sent even if you make a mistake and enter the wrong details of the person you want to pay (i.e. incorrect mobile

المرسلة لجهازك بالرسائل النصية القصيرة، وأجهزة الجوال المسجلة لدينا لاستلام الأرقام السرية المرسله بالرسائل النصية القصيرة، وبيانات الحساب. ويحق لنا التصرف بناء على تعليمات المعاملة المستلمة باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك، كما توافق على أن استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور، والأرقام السرية المرسله عبر الرسائل النصية/تسجيل الجهاز، وبصمة الأصبع، وبيانات التعرف على الوجه الخاصة بك سيكون له نفس مفعول توقيعك بتحويل المعاملة، إثباتاً لهويتك، وللتحقق من صحة التعليمات التي ترسلها إلينا. إذا خولت أشخاصاً آخرين باستخدام اسم المستخدم، وكلمة المرور، والأرقام السرية المرسله عبر الرسائل النصية، أو بصمة الأصبع، أو بيانات التعرف على الوجه الخاصة بك، بأي شكل، فإن تحويلك سيعتبر غير محدد بأي مبلغ أو وسيلة حتى تقوم بإخطارنا كتابة بأنك قمت بفسخ التفويض وغيرت اسم المستخدم وكلمة السر الخاصين بك، وستكون مسئولاً عن أية معاملات يقوم بها أولئك الأشخاص لغاية إخطارنا بأن المعاملات المالية التي يتم إجراؤها إلكترونياً بواسطة ذلك الشخص أو التعليمات المتعلقة بحسابك (حساباتك) لم تعد صالحة ولدينا فرصة معقولة للتصرف فيما يتعلق بتغيير اسم المستخدم وكلمة المرور. إذا كنت تعتقد بأن اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك قد أصبحا معلومين لشخص غير مفوض، أو أن معاملة غير مصرح بها قد تمت من حسابك، يجب عليك إبلاغ البنك فوراً عن طريق الاتصال على الرقم +974 4440 7777 أو على الخط الساخن +974 4440 7711 الكتابة إلينا على:

بنك قطر الوطني

عناية: مدير مركز خدمة العملاء

ص. ب. 1000، الدوحة، قطر

أشياء لن نكون مسؤولين عنها وتحديد آخر لمسئوليتنا:

(أ) الدخول.

لن نكون مسؤولين بموجب هذه الاتفاقية عن عدم توفر الوصول أو انقطاع في الدخول الى خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الهاتف الجوال بسبب إخفاق النظام أو بسبب ظروف أخرى غير متوقعة

(ب) أجهزة الكمبيوتر الخاصة بنا وبرمجياتك.

إننا لن نتحمل مسؤولية أي أعطال في جهاز هاتفك، أو أي برمجيات ضارة تم تحميلها في الجهاز (بما في ذلك على سبيل المثال الفيروسات، والبرمجيات الضارة، وبرامج التجسس وغيرها)، أو أي مشكلات بسبب عملية jailbreak أو rooting تحدث على جهازك أو أي مشكلات أخرى تتعلق باستخدام جهاز هاتفك في الخدمة. كما أننا لسنا مسؤولين عن أي خطأ، أو ضرر أو أي خسارة أخرى نتكبدها بسبب أعطال أو سوء تطبيق أي نظام تستخدمه، بما في ذلك المتصفح والتطبيقات، ومزود خدمة الإنترنت أو أي أجهزة قد تستخدمها (بما فيها تسهيلات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وأجهزة وبرامج الكمبيوتر) للدخول إلى الخدمات أو التواصل معها.

(ج) الكفالة وقصور البرمجيات.

لا نقدم نحن ولا أي مزود برمجيات ولا أي مزود معلومات لك أي كفالة، صريحة أو ضمنية، بشأن البرمجيات أو الأجهزة أو المستعرض أو خدمات أخرى تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، أي ضمان صلاحيتها أو لملائمتها لغرض معين أو لعدم انتهاك لحقوق الطرف الثالث، ما لم يكن القانون لا يجيز الامتناع عن تقديم مثل هذه الكفالة.

(د) الكفالات المتعلقة بالهاتف الجوال.

لا ندعي نحن ولا أي مزود برمجيات ولا أي مزود معلومات ولا نضمن لك أن البرمجيات التي نقدمها لك للخدمات خالية من أي خلل أو فيروسات هاتف جوال/حاسوبية أو مشاكل أخرى متعلقة بالبرمجيات. في حال حصول خلل أو إصابة الهاتف الجوال/الكمبيوتر بفيروس ناجم عن برمجيات بنك قطر الوطني، تقتصر مسؤوليتنا على استبدال البرمجيات التي قدمناها فيما يتعلق بخدمات QNB أو على تقديم الكلفة المعقولة لهذا الاستبدال. لن نتحمل مسؤولية أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو عرضية أو اقتصادية أو غيرها.

(ج) دفع الفواتير.

لا نتحمل مسؤولية التأخيرات البريدية أو التأخيرات في تنفيذ الطلب من جهة المستفيد لأي طلب تسديد أي فاتورة يتم بواسطة الخدمة.

(ح) الإيداع الإلكتروني للشيكات.

الإيداع الإلكتروني للشيكات يعني مسح الشيكات إلكترونياً باستخدام الوسيلة التي يوفرها البنك من وقت لآخر. وفي الحالات التي يستفيد فيها العميل من وسيلة المسح الإلكتروني التي يقدمها البنك، يجب عليه الاحتفاظ بالشيك الفعلي وتقديمه للبنك عند الطلب. وإذا عجز العميل عن تقديم الشيك الفعلي عند طلب البنك، لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه العميل، ويجب على العميل تعويض البنك عن الخسائر والأضرار والمصاريف التي يتكبدها البنك بسبب فشل العميل في توفير الشيك الفعلي.

(س) خدمة الدفع النقدي عبر الجوال من خلال خدمات QNB المصرفية عبر الهاتف الجوال.

تتيح خدمة QNB للدفع النقدي عبر الجوال لعملاء QNB الدفع لشخص آخر بشكل إلكتروني عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة ويتم استلام المبلغ من أي جهاز صراف آلي QNB. يمكن أن يكون المستفيد عميل Ooredoo أو Vodafone، بما في ذلك أنت. الحد اليومي الأقصى لمبلغ الدفع هو ١٠٠٠ ريال قطري. كما لا يسمح بالقيام بأكثر من ٥ معاملات دفع في اليوم ويجب أن يكون المبلغ بمضاعفات ٠٠ ريال قطري. بعد قيامك بمعاملة ناجحة للدفع النقدي عبر الجوال، يتم إرسال رقم القسيمة إلى المستفيد عن طريق رسالة نصية قصيرة، وستعين عليك إبلاغ المستفيد بالمبلغ المرسل. ولا يمكن إيقاف أو إلغاء أو تغيير معاملة الدفع بعد إرسالها، حتى لو ارتكبت خطأ أو ادخلت معلومات خاطئة عن الشخص الذي ترغب أن تدفع له (مثال، رقم جوال غير صحيح أو مبلغ غير صحيح). في حال لم يتم الدفع بسحب المبلغ خلال يوم واحد من تاريخ الدفع، يتم تلقائياً إعادة تحويل مبلغ المعاملة إلى حسابك. وتوافق على أن الفائدة لن تحتسب خلال الفترة بين تنفيذ المعاملة وإرجاع المبلغ إلى الحساب في حال لم يتم سحبه.

(هـ) الدفع عبر الهاتف الجوال (Mpay)

خدمة Mpay متصلة بمفتاح الدفع الفوري في مصرف قطر المركزي المسؤول عن معالجة معاملات الدفع عبر الهاتف بين البنوك والمعاملات في قطر. بإمكانك التسجيل في خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال من خلال خدمات QNB المصرفية عبر الجوال باختيار حسابك الأساسي ورقم الهاتف الجوال واسم مستعار فريد للدفع عبر الهاتف الجوال. بعد التسجيل بنجاح، يمكنك إرسال واستلام الدفعات من/ إلى رقم الهاتف أو الاسم المستعار المسجل في نفس الخدمة. يمكن أن يكون رقم الجوال أي رقم أوريدو أو فودافون في قطر مسجلاً في الخدمة. بمجرد معالجة عملية الدفع، سيتلقى كل من المرسل والمستفيد رسالة SMS وسيتم خصم المبلغ من الحساب الذي يختاره المرسل ويقيد في الحساب الأساسي في خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال الخاص بالمستفيد. الحد الأقصى اليومي لمبلغ الدفعات هو ٥٠,٠٠٠ ر.ق، والحد الأقصى لكل معاملة هو ١٠,٠٠٠ ر.ق. لا يمكن إلغاء أو وقف أو تغيير دفعة بمجرد أن يتم إرسالها، حتى لو تم ارتكاب خطأ أو إدخال تفاصيل خاطئة للشخص المرسل إليه (أي رقم هاتف خاطئ أو اسم مستعار خاطئ أو مبلغ خاطئ). لن يكون البنك مسؤولاً عن إرجاع الأموال المرسل بناء على تعليماتك إلى حسابك أو أي حساب آخر، ولن يكون مسؤولاً عن التحقق من بيانات أي مستفيد يتم إدخالها. يمكنك إلغاء التسجيل في الخدمة في أي وقت. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي تغيير أو تغييرات تطرأ على نظام الدفع عبر الهاتف الجوال (MpClear).

(ح) تحديد عام للمسئولية.

لن يكون البنك بأي حال مسؤولاً تجاه أية أضرار أو خسائر خاصة، أو غير مباشرة، أو تأديبية، أو طارئة، أو ناشئة من أي نوع بما فيها خسارة الأرباح سواء أعلّمك البنك أم لم يعلّمك بإمكانية تلك الخسارة أو الضرر الناشئ أو الذي يتعلق باستخدامك لخدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الهاتف الجوال.

٤-٣ مسؤولية العميل:

يكون البنك الوطني مسؤولاً فقط عن أي خسارة تتعرض لها بعد تاريخ ووقت إعلامك للبنك عن فقدان أو سرقة اسم المستخدم أو كلمة المرور أو الجهاز الخاص بك. في حين لن يكون البنك مسؤولاً إذا تعرضت لأي خسارة قبل تاريخ ووقت إعلامك عن فقدان أو سرقة اسم المستخدم وكلمة المرور أو الجهاز الخاص بك. كما نتلزم بالكامل تجاهنا بتقديم أموال كافية لأي مدفوعات أو تحويلات تقوم بها أو تفوضها. إذا أكملنا دفعة أو تحويل أجرته أو سمحت به، وعلّمنا لاحقاً أن ليس لديك أموالاً كافية لتغطية المعاملة، فإنك توافق على أنه يجوز لنا عكس المعاملة أو تعويض النقص بأموال من أي حساب (حسابات) إيداع أخرى لديك بها إلى الحد الذي يسمح به القانون المعمول به وشروط أي اتفاقيات أخرى ذات صلة.

٥-٣ مسؤولية البنك:

يتحمل البنك مسؤولية إتمام المعاملات المالية في الوقت المناسب بحسب تعليماتك التي تدخلها وترسلها بالطريقة الصحيحة. ولكن، لا يتحمل البنك مسؤولية إتمام الحوالات في الحالات التالية:

- إذا لم تكن تملك، لسبب لا علاقة لنا به، مالاً كافياً متوفراً في الحساب الذي تريد إجراء الدفعة أو الحوالة منه أو إذا كان الحساب مغلقاً أو مجمداً أو في وضع غير جيد أو إذا عكسنا الدفعة أو الحوالة بسبب عدم وجود رصيد كافٍ؛
- إذا تجاوزت قيمة أي حوالة حد الائتمان لأي حساب أو القيمة المحددة بموجب تعليمات هذه الاتفاقية؛
- إذا لم تتبّع بشكل صحيح التعليمات المتعلقة بالبرمجيات أو تعليمات QNB حول كيفية إجراء حوالة أو أي معاملة أخرى؛

phone number or wrong amount). In the case the beneficiary fails to withdraw the cash within 1 day of the date of initiation, the transaction will be automatically transferred back to your account. You accept that interest will not be calculated for the period between the payment initiation and reinstatement in the case of non-withdrawal.

(h) MPay

MPay service is connected to the QCB's real-time payment switch responsible for processing interbank and inter-processor mobile payment transactions in Qatar. You can register for MPay through QNB Mobile Banking by selecting your default account, mobile number and unique MPay alias. After the successful registration, you can send and receive payments to/from a mobile number or alias registered for the same service. The mobile number can be any Ooredoo or Vodafone number in Qatar, which is registered for the service. Once the payment processed both the initiator and the beneficiary will receive a notification SMS and the selected account will be debited and the beneficiary default MPay account will be credited. Your maximum total daily payment limit is set at QAR 50,000 and max. QAR 10,000/transaction. A payment cannot be stopped, cancelled or altered once sent, even if you make a mistake and enter the wrong details of the person you want to pay (i.e. incorrect mobile phone number, alias or amount) the Bank will not be responsible for refunding the amount sent as per your instructions back to your account or any other account or for validating any of the beneficiary's provided details. You have option to un-register yourself anytime from the service. Bank is not liable or responsible for any changes on the MpClear system.

(i) General Limitation on Liability.

IN NO EVENT SHALL THE BANK BE LIABLE FOR SPECIAL, INDIRECT, PUNITIVE, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL LOSS OR DAMAGE OF ANY KIND INCLUDING LOST PROFITS WHETHER OR NOT THE BANK HAS ADVISED YOU OF THE POSSIBILITY OF SUCH LOSS OR DAMAGE ARISING OR RELATED TO YOUR USE OF QNB MOBILE BANKING SERVICES.

3.4 Customer Liability:

QNB will only be liable for any loss you incur after the date and time of reporting to QNB the loss or theft of your Username, Password or device. QNB shall not be liable if you incur any loss before the date and time of reporting your loss or theft of Username, Password or device. You are fully obligated to us to provide sufficient funds for any payments or transfers you make or authorize to be made. If we complete a payment or transfer that you make or authorize and we subsequently know that you have insufficient funds for the transaction, you agree that we may reverse the transaction or offset the shortage with funds from any other deposit account(s) you have with us to the extent permissible by the applicable law and the terms of any other relevant agreements.

3.5 Bank's Responsibility:

The Bank is responsible for completing financial transactions on time according to your properly entered and transmitted instructions. However, the Bank will not be liable for completing transfers:

- if, through no fault of ours, you do not have enough available money in the account from which a payment or transfer is to be made, if the account has been closed, frozen, or is not in good standing, or if we reverse payment or transfer because of insufficient funds;
- if any transfer exceeds the credit limit of any account or under the Instructions of this Agreement;
- if you have not properly followed software or QNB instructions on how to make a transfer or other transaction;
- if you have not given the Bank complete, correct, and current instructions, account numbers, Username and Password, or other identifying information so that the bank can properly credit your account or otherwise complete the transaction;
- if you receive notice from a merchant or other institution that any payment or transfer you have made remains unpaid or has not been completed, and you fail to notify us promptly of that fact;
- if withdrawals from any of your linked accounts have been prohibited by a court order such as a garnishment or other legal process;
- if your Mobile device, your software, or the Services was not working properly and this problem should have been apparent to you when



- if you, or anyone you allow, commits fraud or violates any law or regulation;
  - if circumstances beyond the Bank's control prevent making a transfer or payment, despite reasonable precautions that the Bank has taken. Such circumstances include telecommunications outages, postal strikes, delays caused by payees, fires, and floods. There may be other exceptions to the Bank's liability as stated in the Account Agreements.
- IN ADDITION, THE BANK WILL NOT BE LIABLE FOR INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, ECONOMIC, OR OTHER DAMAGES ARISING OUT OF THE INSTALLATION, USE OR MAINTENANCE OF QNB AND/OR ITS RELATED EQUIPMENT, SOFTWARE, OR ONLINE SERVICES.

### 3.6 Disclosure of Account Information to Third Parties:

To the extent necessary to carry out the Bank functions, the Bank may disclose information about your accounts to third parties in the following instances:

- when it is necessary for completing transfers;
- in order to verify the existence and condition of a Payment Account, merchant, or for a payee or holder of a check issued by the Bank;
- in order to comply with laws, Qatar Central Bank directives, government agency rules or orders, court orders, subpoenas or other legal process, or in order to give information to any government agency or official having legal authority to request such information;
- to protect and enforce our rights;
- in order to share information with our affiliates to the extent allowed by law;
- in order to contract with outside agents or service providers to prepare account statements, enter or calculate transactions and balances, or provide other materials or services on our behalf;
- if you give us your written permission (which may be by electronic or telecommunications transmission as well as on paper);

## 4. MISCELLANEOUS

### 4.1 Business Days and Hours of Operation:

QNB is generally available twenty-four (24) hours a day, seven (7) days a week. However, at certain times, some or all of QNB Service may not be available due to system maintenance. A transfer initiated through QNB before 2:00 p.m. Qatar Local Time (on a Business Day) is generally posted to your account the same day. All transfers completed after 2:00 p.m. Qatar Local Time on a Business Day or on a Friday, Saturday, or Bank holiday will generally be posted on the next Business Day. Our Business Days are Sunday to Thursday.

### 4.2 Notices and Communications:

Except as otherwise provided in this Agreement, all notices required to be sent to you will be effective when we mail or deliver them to the current address that we have for you in our records. Notices from you will be effective when received by mail at the address specified in clause 2.7.

### 4.3 E-Mail Communications:

In general, communications sent over the public Internet are not necessarily secure. Therefore, we shall not send and we strongly suggest that you do not send any confidential account information. We will not respond to account information related questions sent via Internet e-mail, Whatsapp etc.

Correspondence that requires expeditious handling, for example, if you need to report an unauthorized transaction from one of your accounts, should be made by calling the Bank at +974 4440 7777.

### 4.4 Assignment:

The Bank may assign its rights and delegate its duties under this Agreement to a company affiliated with the Bank or to any other party.

### 4.5 No Waiver:

The Bank shall not be deemed to have waived any of its rights or remedies unless such waiver is in writing and published by the Bank. No delay or omission on the part of the Bank in exercising its rights or remedies shall operate as a waiver of such rights or remedies or any other rights or remedies. A waiver on any one occasion shall not be construed as a bar or waiver of any rights or remedies on future occasions.

- إذا لم تقم للبنك التعليمات وأرقام الحسابات واسم المستخدم وكلمة المرور أو أي معلومات تعريفية أخرى تكون كاملة وصحيحة وصالحة كي يستطيع البنك قيد المبلغ في حسابك أو إتمام المعاملة بالشكل المناسب؛
- إذا تلقيت إشعاراً من بائع أو من مؤسسة أخرى بأن أي دفعة أو حوالة قُمت بها لا تزال غير مدفوعة أو لم تتم، ولم تبلغنا بهذا الأمر فوراً؛
- إذا مُنع سحب المال من أي من حساباتك المربوطة ببعضها بأمر محكمة مثل أمر بالحجز أو أي إجراءات قانونية أخرى؛
- إذا لم يكن جهاز هاتفك الجوال والبرمجيات الخاصة بك أو الخدمات تعمل بشكل صحيح وكان من المفترض أن تكتشف هذا الأمر لدى محاولتك طلب حوالة؛
- إذا قمت أنت، أو أي شخص سمحت له، بارتكاب تزوير أو أي عمل مخالف للقانون أو للنظم واللوائح.
- إذا حالت ظروف خارج سيطرة البنك دون إجراء حوالة أو دفعة، على الرغم من اتخاذ البنك إجراءات احترازية مناسبة تشمل هذه الظروف انقطاع الاتصالات، الإضرابات البريدية، تأخير استجيب المستفيد، حرق أو فيضانات. قد يكون هناك استثناءات أخرى لمسؤولية البنك بحسب ما يُذكر في اتفاقات الحساب.

كذلك، لا يتحمل البنك مسؤولية الأضرار غير المباشرة أو الخاصة أو العرضية أو الاقتصادية أو غيرها، الناتجة عن تركيب أو استخدام أو صيانة خدمات QNB وأجهزة التابعة أو البرمجيات أو الخدمات على الهاتف الجوال.

### ٦-٣ الإفصاح عن معلومات خاصة بالحساب لأطراف ثالثة:

إلى الحد اللازم للقيام بوظائفه، يجوز للبنك الإفصاح عن معلومات حول حساباتك إلى أطراف ثالثة في الحالات التالية:

- عندما يكون ذلك ضرورياً لإتمام الحوالات؛
- للتحقق من وجود وحالة حساب دفع أو بائع أو مستفيد أو حامل شيك يصدره البنك؛
- للامتثال للقوانين ولتوجيهات مصرف قطر المركزي ولقواعد أو أوامر الجهات الحكومية أو أوامر المحكمة أو استدعاءاتها أو إجراءاتها القانونية الأخرى، أو لتقديم المعلومات إلى أي جهة حكومية أو مسنول رسمي يملك السلطة القانونية لطلب مثل هذه المعلومات؛
- لحماية حقوقنا وتنفيذها؛

- لتبادل المعلومات مع الشركات التابعة لنا إلى الحد الذي يسمح به القانون؛
- للتعاقد مع وكلاء خارجيين أو مزودي خدمات لإعداد كشوفات الحساب أو إدخال أو احتساب المعاملات والأرصدة أو توفير مواد أو خدمات أخرى بالنيابة عننا؛
- إذا أعطينا موافقتك الخطية (الذي قد يكون إلكترونياً أو مراسلاً بوسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية أو مدوناً على ورقة).

## ٤. متفرقات

### ١-٤ يوم العمل وساعات العمل:

بشكل عام، فإن خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الهاتف الجوال متوفرة أربعة وعشرين ساعة (٢٤) باليوم، سبعة أيام بالأسبوع. ومع ذلك، في بعض الأوقات، فإن بعض أو كل خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الهاتف الجوال لن تكون متوفرة بسبب صيانة النظام. التحويلات التي تتم من خلال خدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الهاتف الجوال قبل الساعة ٢:٠٠ ظهر أباتوقيت المحلي لدولة قطر (في يوم عمل)، يتم قيدها عادة في حسابك في نفس اليوم. جميع التحويلات التي تتم بعد الساعة ٢:٠٠ ظهر أباتوقيت المحلي لدولة قطر في يوم العمل أو في يوم جمعة، أو سبت أو عطلة بنكية، يتم قيدها عادة في حساب في يوم العمل التالي. أيام العمل لدينا من الأحد إلى الخميس.

### ٢-٤ الإخطارات والمراسلات:

ما عدا ما هو مذكور في هذه الاتفاقية، جميع الإخطارات التي يلزم إرسالها لك ستكون نافذة عند إرسالها بالبريد أو توصيلها إلى عنوانك الحالي المسجل في سجلتنا. الإخطارات المرسله منك ستكون نافذة عند استلامها بالبريد على العنوان المبين في البند ٢-٧.

### ٣-٤ مراسلات البريد الإلكتروني:

عموماً، لا تعتبر المراسلات المرسله بواسطة الإنترنت العام آمنة بالضرورة. وعليه، فإننا سوف لن نرسل ونشدد على أن لا تقوم بإرسال أية معلومات سرية تتعلق بالحساب. وسوف لن نجيب عن أسئلة تتعلق بمعلومات عن الحساب مرسله بواسطة البريد الإلكتروني أو عبر الإنترنت أو الواتساب، إلخ.

المراسلات التي تحتاج لاتخاذ إجراءات عاجلة، مثل الإبلاغ عن المعاملات التي تتم من أحد حساباتك بدون تفويض منك، يجب أن تتم عن طريق الاتصال بالبنك على الرقم ٧٧٧٧ ٤٤٤٠ ٤٤٤٠ +٩٧٤.

### ٤-٤ التنازل:

يمكن للبنك أن يتنازل عن حقوقه أو يفوض مهماته بموجب هذه الاتفاقية إلى شركة تابعة للبنك أو أي طرف آخر.

#### 4.6 Governing Law:

This Agreement shall be governed by, construed and enforced in accordance with the laws of the State of Qatar. Your existing account relationships and Account Agreements with the Bank will continue to be governed by and construed in accordance with the laws governing those Account Agreements.

#### 4.7 Severability:

Should any part of this Agreement be held invalid or unenforceable, that portion shall be construed consistent with applicable law as nearly as possible to reflect the original intent of the Agreement, and the remaining portions shall remain in full force and effect.

#### 4.8 Copyright and Trademarks:

The content, organization, graphics design, compilation, magnetic translation, digital conversion and other matters related to our website and QNB are protected under applicable copyrights, trademarks and other proprietary rights. The copying, redistribution, use or publication by you of any part of our website, except as allowed by this Agreement, is strictly prohibited. You do not by virtue of this Agreement acquire any ownership rights to any content, document or other materials accessed through our website or QNB. The posting of information or materials on our website or through QNB does not constitute a waiver by us of any proprietary or other right we have in such information or materials.

#### ٥-٤ التخلي عن الحقوق:

لن يعتبر البنك متخلياً عن أي من حقوقه أو تعويضاته ما لم يكن ذلك التنازل خطياً وتم نشره من قبل البنك. لن يعتبر أي تأخر أو إغفال من جانب البنك في ممارسة حقوقه أو استردادها تنازلاً منه عن تلك الحقوق أو التعويضات أو غيرها من الحقوق. كما أن التنازل في إحدى الحالات سوف لن يفسر كحكم أو تنازل عن أية حقوق أو تعويضات في الحالات المستقبلية.

#### ٦-٤ القانون السائد:

تخضع هذه الاتفاقية وتفسر وتنفذ بموجب القوانين في دولة قطر. ستظل علاقات حسابك الحالية واتفاقيات حسابك مع البنك تخضع وتفسر بموجب القوانين التي تحكم اتفاقيات هذه الحسابات.

#### ٧-٤ الاستقلالية:

إذا أصبح أي جزء من هذه الاتفاقية غير ساري المفعول أو غير قابل للتنفيذ، فإن ذلك الجزء سيعتبر منسجماً مع القانون النافذ بقدر الامكان ليعكس الروح الأصلية للاتفاقية، وتبقى الأجزاء الأخرى سارية المفعول والنافذ بالكامل.

#### ٨-٤ حقوق الملكية والعلامات التجارية:

تعتبر المحتويات، والتنظيم، وتصميم الرسومات، والتجميع، الترجمة المغناطيسية، والتحويل الرقمي وغير ذلك من الأمور المرتبطة بموقعنا الإلكتروني وخدمات بنك قطر الوطني المصرفية عبر الجوال محمية بموجب القوانين السارية لحماية الملكية والعلامات التجارية وغيرها من حقوق الملكية. إن نسخ أو إعادة توزيع، أو استخدام أو نشر لأي جزء من موقعنا الإلكتروني من قبلك، ما عدا المسموح به في هذه الاتفاقية، ممنوع بتاتاً. لا يمكنك بموجب هذه الاتفاقية أن تمتلك الحقوق لأي محتويات، أو وثائق أو غيرها من المواد التي تصل إليها من خلال موقعنا الإلكتروني أو من خدمات QNB المصرفية عبر الإنترنت. أن نشر المعلومات أو المواد على موقعنا الإلكتروني أو خدمات QNB المصرفية عبر الإنترنت لا يعتبر تنازلاً منا عن أية حقوق ملكية أو غيرها من الحقوق لنا في تلك المعلومات أو المواد.