

4.5 إذا كنت ترغب في المطالبة بأي أموال غير مُطالب بها تم تحويلها إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، يرجى الاتصال بأي من الفروع المدرجة في هذه الإفصاحات للحصول على معلومات حول إجراءات تقديم الشكوى.

4.6 يمكن إعادة دفع الأموال غير المطالب بها إليك بالدرهم الإماراتي أو بعملة أخرى من اختيارك (شريطة أن تكون عملة مدعومة من قبل البنك) بسعر السوق السائد وقت إعادة الدفع. يرجى ملاحظة أن هذا السعر قد يختلف عن السعر المستخدم من قبل البنك عند تحويل الأموال غير المطالب بها إلى البنك المركزي الإماراتي وفقاً للبند 4-4. قد يعني هذا أن تتلقى أموالاً أقل مما تم تحويله في الأصل إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

قائمة الفروع:

1. أبوظبي، مبنى عمير بن يوسف، مقابل مبنى اتصالات، طريق المطار القديم.
2. دبي، مبنى بنك اتش اس بي سي، طريق السوق، بر دبي.
3. جبل علي، المنطقة الحرة بجبل علي، البوابة الرئيسية رقم 3، دبي.
4. الشارقة، مبنى عبد العزيز ماجد، طريق الملك فيصل، الشارقة.

فيما يلي الإفصاحات التي تكمل مستندات العلاقة السارية والمبرمة بين البنك والعميل. هذا مستنداعم وينبغي قراءته مع شروط دولة المطبقة في الإمارات العربية المتحدة وجميع مستندات العلاقة الأخرى. يجوز تحديث هذه الإفصاحات من حين لآخر، وستتوفر أحدث نسخة على:

www.business.hsbc.ae/en-gb/ae/generic/contact-us

1. كيفية تقديم شكوى

1.1 فور تلقي إخطار من العميل بأن البنك لم يقدم معيار الخدمة التي يتوقعها العميل منه أو أن العميل يعتقد بأن هناك خطأ فيما يتعلق بأي حساب، سيتحقق البنك من المسائل المطروحة في ذلك الإخطار ويتخذ إذا لزم الأمر الإجراءات اللازمة للحل تلك المسائل والعمل على عدم تكرار حدوثها.

1.2 يكون أي إخطار تمت الاشارة اليه في البند أعلاه موجهاً لمدير العلاقات في المقام الأول. إذا استمر العميل بكونه غير راض بعد الرد الذي تلقاه، يمكن للعميل إرسال شكوى الى البنك عن طريق قسم الشكاوى والتعليقات في الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك على: www.business.hsbc.ae/en-gb/ae/generic/contact-us

2. الرسوم والمصاريف

الرسوم والتكاليف القياسية للبنك متاحة على: www.business.hsbc.ae/en-gb

3. كشوف الحساب

يقدم البنك كشوف حساب توضح المدفوعات الواردة إلى والصادرة من كل حساب عبر القنوات الإلكترونية أو إلى العنوان الموجود لدينا في سجلاتنا نيابة عنك. أنت مسؤول عن تحديث تفاصيل الاتصال الخاصة بك لضمان تلقيك لكشوف الحساب من جانبنا.

4. سياسة استخدام الحساب

4.1 إذا لم يتم خصم أي مدفوعات من الحساب لمدة 12 شهراً متتالياً، يجوز للبنك وضع قيود على الحساب («حساب مقيد»). لا يتم احتساب الأرصدة الائتمانية الواردة إلى الحساب وأي رسوم ومصاريف يخصمها البنك فيما يتعلق بأي حساب باعتبارها نشاطاً على الحساب.

4.2 لإعادة تنشيط الحساب المقيد، سيطلب البنك معلومات معينة منك. يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بك أو ممثل البنك الخاص بك والذي سيكون قادراً على تقديم مزيد من المعلومات حول هذا الطلب.

4.3 إذا لم يتلق البنك منك أو إذا أخفقت في تقديم المعلومات المطلوبة من قبل البنك، فقد تخضع علاقتك لقواعد أخرى على النحو المطلوب من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والتي يمكن أن تشمل تحويل أي أموال لم تتم المطالبة بها في حسابك المقيد (حساباتك المقيدة) («الأموال غير المطالب بها») إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

4.4 يتم إرسال أي أموال غير مُطالب بها يتم تحويلها إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بالدرهم الإماراتي («درهم إماراتي»). ويتم تحويل أي أموال غير مُطالب بها بعملة غير الدرهم الإماراتي إلى درهم إماراتي بسعر السوق السائد وقت إجراء هذا التحويل إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.