

DOMESTIC SALARY TRANSFER SERVICE TERMS & CONDITIONS

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة نظام تحويل الأجور للعمالة

1. Purpose of the Service

This Terms and conditions govern the provision of Services by the Bank to the Customer through Ajman Bank Mobile Banking App and other approved digital channels, enabling the Customer to transfer employee salaries to bank accounts of the Employees within the UAE.

2. Definitions

Ministry of human resources and Emiratization "MOHRE": The organizational structure of the MOHRE comprises of two major divisions: the human resources division that includes the labor affairs department, inspection affairs department and assistive laborers department; while the second division is the Emiratisation Division that includes: national manpower development department, national manpower employment department, assistive services affairs department, plus two other department that are directly linked to the office of the Minister: Communications & International Relations Department and Strategy & Policies Affairs Department.

Services: domestic salary transfer services provided by the Bank to the Customer through its mobile banking app or digital channels.

Salary File: Employee salary details submitted by the Customer to the Bank.

Employee: Employee of the Customer, whose salary transfer request is being processing by the Customer through Ajman Bank mobile banking App.

Working Day: Any day banks are open in the UAE (excluding weekends and public holidays).

UAE: the United Arab Emirates.

WPS: Wage Protection System, where applicable.

3. Scope of Services

The Bank shall:

- Enable the Customer to upload and process Salary Files via mobile banking app or approved digital channels to process salary.

- Transfer salaries to Employees' bank accounts within the UAE.

- Provide transaction confirmations and reporting.

- Ensure compliance with applicable UAE laws and Central Bank of the UAE regulations as well as Higher Shariah Authority and the Bank's Internal Shariah Supervision Committee "ISSC".

4. Customer Obligations

4.1 The Customer shall:

- Provide accurate and complete details of the Employee and their salary information.

- Ensure sufficient funds are available in the Customer's Bank account prior to submission of a request for salary transfer.

- Submit Salary Files on the within agreed timelines on the Ajman Bank Mobile Banking App and other approved digital channels by the Bank.

- Comply with all UAE laws and regulations and WPS requirements (where applicable).

4.2 The Customer shall be solely responsible for:

- Any salary transfer's request.

- Employee disputes.

- Accuracy of data provided to the Bank.

1. الغرض من الخدمة

تتضمن هذه الشروط والأحكام تقديم مصرف عجمان للخدمات إلى العميل من خلال تطبيق مصرف عجمان للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والقنوات الرقمية الأخرى المعتمدة، بما يتيح للعميل تحويل أجور موظفيه إلى حساباتهم المصرفية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

2. التعريفات

وزارة الموارد البشرية والتوطين (MOHRE): يتكون الهيكل التنظيمي لوزارة الموارد البشرية والتوطين من قسمين رئيسيين: قسم الموارد البشرية، ويشمل إدارة شؤون العمل، وإدارة التفتيش، وإدارة العمالة المساعدة؛ وقسم التوطين، ويشمل إدارة تنمية القوى العاملة الوطنية، وإدارة تشغيل القوى العاملة الوطنية، وإدارة شؤون الخدمات المساندة، بالإضافة إلى إدارتين ترتبطان مباشرة بمكتب الوزير، وهما إدارة الاتصال، والعلاقات الدولية، وإدارة الاستراتيجية، والسياسات.

الخدمات: خدمات نظام تحويل الأجور للعمالة التي يقدمها مصرف عجمان للعميل من خلال تطبيق مصرف عجمان للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو القنوات الرقمية المعتمدة.

ملف الأجور: تفاصيل أجور العاملين المقدمة من العميل إلى مصرف عجمان.

العامل: أي من موظفي العميل الذي تتم معالجة طلب تحويل أجره من قبل العميل عبر تطبيق مصرف عجمان للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

يوم العمل: أي يوم تُزال فيه البنوك أعمالها في دولة الإمارات العربية المتحدة، باستثناء عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية.

دولة الإمارات العربية المتحدة: الإمارات العربية المتحدة.

نظام حماية الأجور للعمالة (WPS): نظام حماية الأجور للعمالة، حيثما ينطبق.

3. نطاق الخدمات

يقوم مصرف عجمان بما يلي:

- تمكين العميل من تحميل ملفات الأجور ومعالجتها عبر تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو القنوات الرقمية المعتمدة لأغراض صرف الأجور.

- تحويل الأجور إلى الحسابات المصرفية للعاملين داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

- تزويد العميل بتأكيدات تنفيذ العمليات والتقارير ذات الصلة.

- ضمان الالتزام بالقوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، ولوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وكذلك متطلبات الهيئة العليا الشرعية ولجنة الرقابة الشرعية الداخلية لدى مصرف عجمان.

4. التزامات العميل

4.1 يلتزم المتعامل بما يلي:

- تقديم بيانات صحيحة وكاملة عن العاملين ومعلومات أجورهم.

- التأكد من توفر رصيد كافٍ في حسابه لدى مصرف عجمان قبل تقديم طلب تحويل الأجور.

- تقديم ملفات الأجور ضمن المدد الزمنية المتفق عليها من خلال تطبيق مصرف عجمان للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والقنوات الرقمية الأخرى المعتمدة من قبل مصرف عجمان.

- الالتزام بجميع القوانين والأنظمة المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة ومتطلبات نظام حماية الأجور للعمالة، حيثما ينطبق.

4.2 يكون العميل مسؤولاً وحده عن:

- أي طلب لتحويل الأجور.

- أي نزاعات تنشأ مع العاملين.

- صحة ودقة البيانات المقدمة إلى مصرف عجمان.

5. Bank Obligations

5.1 The Bank shall:

- Execute salary transfers based on Customer instructions.
- Process transactions within agreed service timelines according to MOHRE requirements.
- Maintain system availability on a best-effort basis.
- Provide support and transaction reports.
- The Bank shall not be responsible for errors arising from incorrect or incomplete data provided by the Customer.

6. Processing and Service Levels (SLA)

- Salary Files must be submitted before the Bank's defined cutoff time according to Ajman Bank no later than "6 pm" on the same day request to be initiated by customer.
- Salary transfer requests will be processed within the agreed SLA, "(same day if processed within Ajman Bank cutoff time, else followed the consecutive business working day.
- Incomplete or incorrect files may be rejected or delayed by the Bank's sole discretion.
- Failed salary transfer request will be returned or reported to the Customer.

7. Fees and Charges

- The Service shall be provided by the Bank free of charge.
- The Bank reserves the right to amend fees with prior notice to the Customer.

8. Liability and Indemnity

8.1 The Customer shall indemnify and hold the Bank not liable against any loss suffered by the Bank in connection with the Services, including but not limited to:

- Incorrect or incomplete Salary Files provided by the Customer.
- Customer's breach of laws or regulations.

8.2 The Bank shall not be liable for:

- Delays due to system outages beyond its control such as scheduled maintenance activity or system outage.
- Failures caused by third-party systems (including WPS)
- The Bank shall only be liable in cases of proven gross negligence or willful misconduct.

9. Confidentiality

Both Parties agree to:

- Maintain confidentiality of all payroll and Employee data.
- Use any confidential information shared in connection with this Terms and conditions solely for the purpose of the same.
- Comply with applicable data protection laws.
- This confidentiality obligation shall survive termination of the Terms and Conditions.

5. التزامات مصرف عجمان

5.1 يلتزم مصرف عجمان بما يلي:

- تنفيذ تحويلات الأجور وفقاً لتعليمات العميل.
- معالجة العمليات ضمن الأطر الزمنية المتفق عليها للخدمة ووفقاً لمتطلبات وزارة الموارد البشرية والتوطين.
- المحافظة على جاهزية الأنظمة وتوافرها على أساس بذل أفضل الجهود.
- توفير الدعم والتقارير المتعلقة بالعمليات.
- لا يتحمل مصرف عجمان أي مسؤولية عن الأخطاء الناتجة عن بيانات غير صحيحة أو غير مكتملة مقدمة من العميل.

6. المعالجة ومستويات الخدمة

- يجب تقديم ملفات الأجور قبل وقت الإقفال المحدد من قبل مصرف عجمان، ويحد أقصى الساعة السادسة مساءً (٦:٠٠ مساءً) من اليوم ذاته الذي يرغب العميل في بدء الطلب فيه.
- تتم معالجة طلبات تحويل الأجور وفقاً لمستوى الخدمة المتفق عليه، وذلك في اليوم ذاته إذا تم تقديم الطلب ضمن وقت الإقفال المحدد من قبل مصرف عجمان، وإلا فسيتم تنفيذ الطلب في يوم العمل التالي مباشرة.
- يجوز لمصرف عجمان، وفقاً لتقديره المنفرد، رفض الملفات غير المكتملة أو غير الصحيحة أو تأخير معالجتها.
- يتم إعادة طلبات تحويل الأجور غير الناجحة إلى العميل أو إشعاره بها.

7. الرسوم والمصاريف

- يقدم مصرف عجمان هذه الخدمة مجاناً.
- يحتفظ مصرف عجمان بحقه في تعديل الرسوم مستقبلاً بعد إشعار العميل مسبقاً.

8. المسؤولية والتعويض

- 8.1 يلتزم العميل بتعويض مصرف عجمان وإبراء ذمته من أي خسائر قد يتكبدها مصرف عجمان فيما يتعلق بالخدمات، ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: -تقديم ملفات أجور غير صحيحة أو غير مكتملة من قبل العميل.
- مخالفة العميل للقوانين أو الأنظمة المعمول بها.
- 8.2 لا يتحمل مصرف عجمان المسؤولية عن:

- أي تأخير ناتج عن انقطاع الأنظمة أو الأعطال الخارجة عن إرادته، بما في ذلك أعمال الصيانة المجدولة أو الأعطال التقنية.
- أي إخفاقات ناجمة عن أنظمة الأطراف الثالثة، بما في ذلك نظام حماية الأجور للعمالة (WPS).
- لا يكون مصرف عجمان مسؤولاً إلا في حالات الإهمال الجسيم المثبت أو سوء السلوك المتعمد.

9. السرية

يوافق الطرفان على ما يلي:

- المحافظة على سرية جميع بيانات الأجور والعاملين.
- استخدام أي معلومات سرية يتم تبادلها بموجب هذه الشروط والأحكام فقط للأغراض المتعلقة بها.
- الالتزام بقوانين حماية البيانات المعمول بها.
- إن تبقى التزامات السرية سارية ونافة حتى بعد انتهاء هذه الشروط والأحكام.

10. Term & Termination

-The Bank shall be entitled to terminate this Terms and conditions with immediate effect in the event of:

(a) Breach by the Customer of its material obligations under this Terms and conditions.

(b) The termination is required per any legal or regulatory requirements.

11. Force Majeure

Neither Party shall be liable for delays or failure to perform due to events beyond reasonable control, including natural disasters, system failures, any epidemic or a global health scare, or government actions.

12. Dispute Resolution

-The Parties shall first attempt to resolve any disputes amicably.

-If unresolved, disputes shall be escalated internally.

-Final resolution shall be through the provisions mentioned in Clause 13 (Governing Law and Jurisdiction) below.

13. Governing Law and Jurisdiction

- This Terms and conditions shall be governed by the laws of the United Arab Emirates as applicable in the Emirate of Ajman, to the extend such laws are not in contradiction with the rules and principles of Shariah as stated in AAOIFI Shariah Standards and interpreted by the ISSC.

- This Terms and conditions shall be subject to the jurisdiction of Ajman courts.

14. General Provisions

-This Terms and conditions constitute the entire understanding between the Parties related to domestic salary transfer services.

-A failure by the Bank to enforce any provision of this Terms and Conditions shall not constitute a waiver of its rights.

10. المدة والإنهاء

- يحق لمصرف عجمان إنهاء هذه الشروط والأحكام بأثر فوري في أي من الحالات التالية:

(أ) إخلال العميل بأي من التزاماته الجوهرية المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام.

(ب) إذا كان الإنهاء مطلوباً بموجب أي متطلبات قانونية أو تنظيمية.

11. الظروف الطارئة

لا يتحمل أي من الطرفين المسؤولية عن أي تأخير أو إخفاق في التنفيذ ناتج عن ظروف خارجة عن نطاق السيطرة المعقولة، بما في ذلك الكوارث الطبيعية، أو أعطال الأنظمة، أو الأوبئة، أو حالات الطوارئ الصحية العالمية، أو الإجراءات الحكومية.

12. تسوية النزاعات

- يسعى الطرفان أولاً إلى تسوية أي نزاع ودياً.

- إذا تعذر التوصل إلى تسوية، يتم تصعيد النزاع داخلياً.

- يكون الحل النهائي وفقاً لأحكام البند (١٣) أدناه الخاص بالقانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي.

13. القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

- تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة المطبقة في إمارة عجمان، بالقدر الذي لا تتعارض فيه تلك القوانين مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية وفقاً لمعايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، وكما تفسرها لجنة الرقابة الشرعية الداخلية لدى مصرف عجمان.

- تخضع هذه الشروط والأحكام للاختصاص القضائي لمحاكم عجمان.

14. أحكام عامة

- تشكل هذه الشروط والأحكام كامل التفاهم بين الطرفين فيما يتعلق بخدمة نظام تحويل الأجور للعمالة.

- إن عدم قيام مصرف عجمان بممارسة أو إنفاذ أي حكم من أحكام هذه الشروط والأحكام لا يعد تنازلاً.