

شروط وأحكام الحساب الجاري

القسم أ

1. هذه الأحكام

عندما تفتح حسابًا جاريًا معنا، أنت بذلك تبرم اتفاقية بيننا وبينك. يمكنك الاطلاع على نسخة من الاتفاقية المبرمة معك على الموقع الإلكتروني <https://www.nomobank.com/policies/current-account-terms>.

بنك لندن والشرق الأوسط (المشار إليه فيما بعد باسم "البنك" أو "ضمان المتكلم للفاعل والمفعول به والملكية") مرخص من قبل هيئة التنظيم الاحترازي ويخضع لرقابة كل من هيئة السلوك المالي وهيئة التنظيم الاحترازي (سجل الخدمات المالية رقم 464292). والبنك مسجل في إنجلترا، ورقم السجل هو 05897786. ومقره القانوني هو 20 تشرشل بليس، كناري وارف، لندن E145HJ المملكة المتحدة.

2. كيفية استخدام حساب Nomo الجاري

حسابك مخصص للاستخدام الشخصي. إذا اكتشفنا أنك تستخدم حسابك للاستخدام غير الشخصي، مثل إدارة عمل تجاري، فيحق للبنك إغلاق هذا الحساب.

ولا يجوز لك السماح لأي شخص آخر باستخدام حسابك. نحن نستخدم مبدأ "القرض" في الشريعة الإسلامية كأصل مالي لهذا الحساب. والقرض الحسن المتوافق مع أصول الشريعة الإسلامية هو القرض الذي لا يجر أية فائدة. وهذا يعني أن أموالك هي قرض للبنك، وسيتم سدادها لك بالكامل متى طلبت ذلك.

وانسجامًا مع أحكام الشريعة الإسلامية، فالبنك لا يدفع أية فوائد على حسابك، ولن يستخدم أموالك في الإقراض المحظور القائم على الفائدة. وبدلاً من ذلك، سيستخدم البنك الأموال فقط في الاستثمارات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

ولا يسمح للبنك بعمليات السحب على المكشوف. كما يجب ألا تسمح بأن يصبح حسابك مدينًا. ويجوز للبنك رفض أي أمر دفع يستلمه منك أو تعليمات بإجراء معاملات صرف أجنبي إذا كان حسابك سيصبح مدينًا جراء ذلك.

سوف يدير البنك حسابك وفقًا للأحكام والتوجيهات الصادرة عن لجنة الرقابة الشرعية في البنك، مع موافقة كل منا على الالتزام بأحكام وتوجيهات لجنة الرقابة الشرعية فيما يتعلق بجميع المسائل المتعلقة بتفسير وتطبيق الشريعة الإسلامية على الحساب.

يرجى زيارة الرابط التالي للاطلاع على أحكام الشريعة الإسلامية المطبقة على حسابك لدى البنك <https://www.nomobank.com/help>.

كيف يمكنك استخدام حساب Nomo

يمكنك استخدام حسابك لإجراء العمليات الآتية:

- إرسال الأموال واستلامها من وإلى حسابات أخرى
- الاحتفاظ بالرصيد بالعملة الأجنبية المعتمدة (التي يجوز لنا تحديثها من وقت لآخر).

- إذا تخلّل العرض الذي تقدمنا به لك ميزة الحساب بعملات متعددة واخترت الاستفادة من هذه الميزة، تسديد الدفعات الدولية التي تستلزم تحويل العملات، انظر البند رقم (7)، "كيفية تسديد الدفعات الدولية" أدناه.
- تنفيذ عمليات السداد باستخدام تطبيق الهاتف الذكي أو باستخدام بطاقتك
- سحب النقود باستخدام بطاقتك
- إذا تخلّل العرض الذي تقدمنا به لك ميزة الحساب بعملات متعددة واخترت الاستفادة من هذه الميزة، استخدم بطاقتك لإجراء عمليات شراء بإحدى العملات الأجنبية المعتمدة.

حدود الدفع

قد يطبق البنك الحدود المالية وغيرها من القيود على التعليمات الموجهة له. فعلى سبيل المثال، قد نضع حدودًا على عمليات الدفع دون تلامس، أو عمليات الإيداع في حسابك والسحب منه. وقد يضع البنك أيضًا حدودًا على قيمة عمليات الصرف الأجنبي التي تنفذها، سواء للمعاملة الواحدة أو على مدار فترة زمنية محددة. وسيطّلعك البنك على هذه الحدود، وقد تخضع للتغيير من وقت لآخر. كما يطبق البنك الضوابط الداخلية، بما في ذلك الحدود، على بعض أنواع المدفوعات. ولا يمكن للبنك الإفصاح عن هذه الضوابط، وقد تتغير من وقت لآخر. ويجوز للبنك رفض تعليماتك إذا كانت أعلى من أحد هذه الحدود.

بياناتك الأمنية

يجب عليك الاحتفاظ بسرية تفاصيلك الأمنية، بما في ذلك كلمة المرور والبطاقة البنكية والرقم السري في جميع الأوقات لمنع فقدانها أو سرقتها أو استخدامها من قبل أي شخص آخر، و:

- الحرص على منع أي شخص آخر من استخدام التطبيق الإلكتروني أو البطاقة الخاصة بك
- عدم تدوين أو مشاركة كلمة المرور أو الرقم السري الخاص بك، وعدم كتابة أي منهما على بطاقتك البنكية أو أي شيء تحتفظ به مع بطاقتك البنكية
- استخدام تقنية الشريحة ورقم التعريف الشخصي عند القيام بالعمليات التي لا تتوفر فيها خاصية الدفع اللاتلامسي أو عند الوصول إلى الحد الأقصى المسموح به لمعاملة الشراء دون تلامس.
- أخبرنا في أقرب وقت ممكن إذا كنت تعتقد أن شخصًا آخر لديه حق الوصول إلى بياناتك الأمنية.
- أخبرنا في حال فقدان بطاقتك أو سرقتها أو إذا كنت تشك أو علمت بوجود أي معاملة غير مصرح بها أو عملية احتيالية تم إجراؤها (أو تمن محاولة إجراؤها) باستخدام حسابك.

عند استخدامك للتطبيق، يجب عليك التقيد بما يلي:

- اتباع التعليمات التي يقدمها البنك لك، ويشمل ذلك التعليمات التي تبين طريقة التحقق من الهوية التي يزودك البنك بها

- التأكد من أن أي جهاز تستخدمه للدخول إلى التطبيق البنكي يتوافق مع المعايير والمتطلبات المطلوبة في حينه. ونوصيك بالمواظبة على تحديث جهازك وتحميل أحدث نسخة من نظام التشغيل الخاص به، وتحميل تحديثات التطبيق لضمان أنك تحتفظ بأحدث إصدار من التطبيق وأنه يعمل على أكمل وجه مع أحدث المزايا المتاحة.

- وإذا لاحظت وجود خلل في التطبيق البنكي فترجو منك إخطارنا بأسرع وقت ممكن، ويشمل ذلك أي شيء يمنعك من استخدام التطبيق بشكل صحيح أو إذا بدا لك التطبيق مختلفًا عما هو عليه.

وسنبذل قصارى جهدنا للتأكد من أن تطبيقنا آمن قدر المستطاع. وعليه، سيقوم البنك بما يلي:

- الاحتفاظ بسجلات للرسائل والتعليمات والمعاملات المالية عبر الإنترنت. وسيتعامل البنك مع هذه السجلات باعتبارها دليلاً نهائياً على ما سبق، ما لم يكن هناك خطأ واضح

- يقوم البنك بإخطارك في أقرب وقت ممكن عند إيقاف التطبيق. وسيقوم البنك بذلك إذا اعتقد بوجود حاجة لذلك لأسباب أمنية.

يجب ألا تقوم بكسر حماية هاتفك المحمول أو تعديل أنظمة تشغيله لأن ذلك يتسبب بجعله أقل أماناً. وإذا قمت بذلك، فلا يمكننا ضمان أن يعمل التطبيق أو أن بياناتكم ستكون آمنة. وإذا اكتشف البنك أنك تقوم بكسر حماية هاتفك المحمول، فسوف نمنعك من استخدام التطبيق.

3. كيف يمكنك التواصل معنا

يمكنك التواصل معنا من خلال القنوات المبينة أدناه. وقد نضيف طرقاً جديدة للتواصل في المستقبل.

- يمكنك التواصل معنا من خلال التطبيق

- إرسال رسالة لنا عبر البريد الإلكتروني على العنوان: support@nomobank.com أو الاتصال بنا على الرقم 44 20 3991 0400+

4. كيف سنتواصل معك

سيتواصل البنك معك باللغة الإنجليزية (ما لم تصرح بخلاف ذلك في إطار عملية الانضمام للبنك بأنك تفضل التواصل باللغة العربية).

وعادة ما يتواصل البنك معك من خلال التطبيق، ما لم تقوم بإبلاغنا بأنك تفضل طريقة أخرى. عندما يرسل البنك لك المعلومات من خلال التطبيق، فإنه سيرسل كذلك رسالة عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية قصيرة لتذكيرك بالاطلاع عليها.

ويجوز للبنك الاتصال بك باستخدام بيانات الاتصال التي زودت البنك بها. ويمكن أن يكون ذلك عبر الهاتف المحمول أو بريدك الإلكتروني أو مراسلتك على عنوان المنزل أو أي عنوان آخر لك. وفي حال تمت مراسلتك على أحدث عنوان بريدي قمت بإعطائه لنا وتم إرجاع الرسالة لنا لعدم القدرة على إيصالها، فسوف يتوقف البنك عن استخدام هذا العنوان لمراسلتك عليه. وهذا في حال عدم وجود قانون أو لائحة تلزم البنك بإرسال المعلومات لك عبر البريد العادي.

وبمجرد إرسال رسالة إليك، يفترض البنك أنك قد استلمتها. لذا يرجى الاطلاع على رسائلنا في التطبيق وعبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية.

إذا اعتقد البنك بوجود تهديد أمني أو عملية احتيال على حسابك، فسيقوم البنك بالتواصل معك عبر الرسائل النصية القصيرة، أو الهاتف، أو البريد، أو أي طريقة آمنة أخرى. وسيطلب البنك التحقق من هويتك.

ساعدنا في حماية معلوماتك

تقع على عاتقك مسؤولية الرقابة على من يمكنه الوصول إلى المعلومات التي نرسلها إليك. فعندما تختار الطريقة التي سيتم الاتصال من خلالها بك، فإنه يجب عليك اختيار الطريقة الأكثر أمانًا بالنسبة لك، ولا يجب أن تستخدم عناوين البريد الإلكتروني أو أرقام الهواتف المحمولة المشتركة مع أشخاص آخرين، لأنهم سيكونون في هذه الحالة قادرين على الاطلاع على المعلومات التي يرسلها البنك إليك.

التغييرات التي قد تطرأ على معلوماتك

إذا طرأ تغيير على بياناتك، فيجب أن تخبر البنك بذلك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف. ويشمل ذلك التغييرات التي تطرأ على الآتي:

- بيانات الاتصال أو البيانات الشخصية مثل عنوان البريد الإلكتروني أو عنوان المنزل

- الاسم أو الإقامة الضريبية أو الجنسية

- أي تغييرات أخرى تعتقد أنها مهمة للبنك.

يمكنك الاطلاع على عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف الخاصين بالبنك بالرجوع إلى تفاصيل الاتصال المبينة أعلاه أو قسم "تواصل معنا" في التطبيق.

5. استخدام التطبيق البنكي

يستخدم تطبيقنا خاصية التشفير، وبعض الدول لا تسمح بالبيانات المشفرة على شبكات الهاتف. فإذا لم تكم متواجدًا في البلدان التي نعتبرها آمنة، فيرجى التحقق مما إذا كانت القيود المشار إليها آنفًا معمول بها قبل استخدام التطبيق. ولن نكون مسؤولين عن أي استخدام للتطبيق خارج تلك البلدان، ما لم نسمح بذلك الاستخدام صراحة.

القسم ب

6. كيفية تسديد الدفعات من حسابك

الموافقة على الدفعات

يجب أن تمنحنا الموافقة على إجراء أي مدفوعات من حسابك، إذا كان لديك ما يكفي من المال في حسابك (بما في ذلك ما يكفي لتغطية الرسوم المطبقة على المعاملة ذات الصلة)، فيمكنك القيام بذلك من خلال:

- تسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام بياناتك الأمنية وطلب الدفع إلى أحد الحسابات البنكية في المملكة المتحدة. سيقوم البنك بطلب رمز الفرز ورقم حساب المستلم) بالنسبة للحسابات في المملكة المتحدة، أو الرمز التعريفي للبنك (BIC) ورقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) بالنسبة للحسابات الدولية)

- إبراز بطاقتك البنكية أو جهاز الدفع الخاص بك، مثل الهاتف المحمول أو الساعة الذكية، وإدخال الرقم السري للبطاقة، أو حملها بالقرب من الجهاز القارئ لخاصية التواصل قريب المدى "دون لمس"
- إعطاء الأمر لجهة أخرى مقدمة لخدمات الدفع لإجراء عملية بالدفع نيابة عنك
- استخدام بطاقتك البنكية في جهاز الصراف الآلي

قد نطلب منك استكمال فحصين أمنيين مختلفين لتفويض المعاملة، على سبيل المثال عن طريق إدخال الرقم السري ورمز مرور لمرة واحدة نرسله إلى عنوان بريدك الإلكتروني. وسيخبرك البنك بما تحتاج إلى القيام به بناءً على نوع المعاملة.

عندما تقوم بتنفيذ عملية دفع ما، فأنت المسؤول عن التأكد من صحة تفاصيل العملية، بما في ذلك تفاصيل حساب المستلم ومقدار مبلغ العملية. وفي حال كانت التفاصيل غير صحيحة، فلن يكون البنك مسؤولاً إذا تأخرت تنفيذ عملية الدفع أو أرسلت إلى الشخص الخطأ.

إذا تم إرسال دفعة إلى الشخص الخطأ، سيحاول البنك استرداد أموالك. وقد يفرض البنك عليك تكاليف معقولة مقابل استرداد الأموال. وإذا لم تتمكن من استرداد أموالك، سنقدم لك جميع المعلومات ذات الصلة بالمعاملة في حال طلبك لذلك حتى تتمكن من المحاولة واسترجاع الأموال بنفسك.

يجوز لنا تعليق الدفع إذا رأينا بشكل معقول أنه من الضروري القيام بذلك أو إذا طلب منا ذلك لأسباب قانونية. إذا رفضنا التصرف بشأن الدفعة التي وافقت عليها، فسنصل بك في أقرب وقت ممكن، إلا إذا لم تتمكن من القيام بذلك لأسباب قانونية.

يجب عليك قراءة جميع التحذيرات المقدمة لك والتصرف بناءً عليها عند إجراء دفعات من حسابك، خاصة عندما تقوم بالدفع لشخص جديد أو تغيير تفاصيل المستفيد. إذا كان لديك أي شك بشأن إجراء أي دفعة، فلا تتابع عملية الدفع وتواصل معنا مباشرة.

وعندما تقوم بالدفع باستخدام بطاقتك البنكية، فسيُرسل البنك لك إشعارًا بذلك عبر التطبيق البنكي.

كم من الوقت تستغرق المدفوعات

يعتمد الوقت الذي تستغرقه عملية الدفع على نوع العملية المنفذة، ووقت تفويض البنك بتنفيذ العملية.

لا يوجد أوقات توقف لخدمة السداد السريعة بعملة واحدة بالجنيه الإسترليني - فهي تعمل على مدار اليوم طيلة أيام الأسبوع. إذا قمت بتفويض البنك بتنفيذ عملية سداد سريعة، فسوف نقوم بذلك في نفس اليوم، حتى في العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع.

إذا كنت تجري عملية دفع بالجنيه الإسترليني إلى حساب آخر من نفس العملة في المملكة المتحدة، فسيصل المبلغ المدفوع إلى المستلم في موعد لا يتجاوز نهاية يوم العمل التالي.

قد تستغرق عمليات الدفع بعملة مختلفة غير الجنية الإسترليني أو المدفوعات الدولية وقتاً أطول. وهذا يعتمد على نوع العملة والدولة التي سيتم التعامل معها. يمكنك النقر هنا للاطلاع على موجز بأوقات إتمام عمليات الدفع: الجداول الزمنية لعمليات الدفع بتوقيات المملكة المتحدة – مركز المساعدة (currencycloud.com).

أما بالنسبة لعمليات السداد الأخرى فيقوم البنك بتنفيذها في نفس يوم عمل البنك، ولكن إذا قمت بإرسال التفويض بعد الساعة 2 ظهراً بتوقيت لندن أو كان ذلك في عطلة نهاية الأسبوع أو في عطلة رسمية، فسيقوم البنك بتنفيذها في يوم العمل التالي.

المدفوعات بعملة أجنبية

عندما يكون لديك ما يكفي من المال لإجراء الدفع بالعملة التي تقوم بها بمعاملتك في حسابك متعدد العملات، فسنستخدم رصيد تلك العملة. إذا لم يكن لديك ما يكفي من المال بعملة معاملتك في حسابك متعدد العملات، ولكن لديك ما يكفي من المال في حسابك بالجنيه الاسترليني، فسيتم أخذ الدفعة من حسابك بالجنيه الاسترليني وسيكون سعر التحويل المستخدم هو سعر الصرف المقدم من ماستركارد.

7. كيفية تسديد الدفعات الدولية

بإمكانك استخدام التطبيق البنكي لتنفيذ المدفوعات الدولية.

إذا قمت بإجراء دفعة دولية، فستحتاج إلى تقديم رقم IBAN لحساب المستلم وستحتاج إلى تفويض المعاملة بنفس الطريقة التي تتبعها عند الدفع إلى حساب في المملكة المتحدة.

في حالة سدادك لمبلغ بعملة مختلفة عن عملة الحساب الذي تستخدمه، سنطبق سعر الصرف لتحويل الأموال. وسيحدد سعر الصرف بناءً على السعر الذي تحدده Currency Cloud مع إضافة هامش يمثل التكلفة التي نتكبدها في توفير الخدمة وليست عمولة منفصلة. ويمكنك الرجوع إلى صفحة الرسوم على موقعنا من هذا الرابط [بنك Nomo](#) - الرسوم والأسعار أو من خلال التطبيق في أي وقت للتعرف على مزيد من التفاصيل.

نحن نستخدم منظمات أخرى لمعالجة المدفوعات الدولية، ولسنا مسؤولين عن جميع مراحل المدفوعات الدولية. إذا علمنا أنه تم رفض أو تأخير دفعة دولية، فسنحاول مساعدتك في استرداد الأموال. في حالة فشل الدفع الدولي لسبب ناتج عن خطأ من قبلنا، سنعيد الأموال إلى حسابك على النحو المبين في الفقرة 12 من هذه الشروط. عندما لا يكون الفشل ناجم عن خطأ من قبلنا، قد يتطلب ذلك إعادة تحويل الأموال إلى عملة حسابك وقد تتلقى مبلغاً أقل مما دفعته. إذا تم إرسال دفعة دولية إلى الشخص الخطأ، فسنحاول استرداد المال لك.

قد تتقاضى تكاليف معقولة لاسترداد المال. لا يمكننا ضمان أننا سنكون قادرين على إعادة الأموال إليك.

عند إجراء عمليات شراء خارج المملكة المتحدة، قد يتم أيضاً فرض رسوم عليك في بلد آخر (أو من قبل بنك التاجر) إذا طلبت منهم إجراء تحويل العملات.

8. تحويل الأموال إلى حسابك

بإمكانك التحويل إلى حسابك عن طريق التحويل من حساب آخر لدى البنك أو لدى طرف آخر. ولإجراء التحويل من حساب بنكي في المملكة المتحدة، يجب عليك تقديم رمز الفرز ورقم الحساب، أو عند التحويل من حساب دولي فيجب تقديم رقم الأيبان الخاص بك. ويمكن معرفة هذه الأرقام من خلال التطبيق البنكي.

إذا قمت بإجراء تحويل إلى حسابك، أو تلقيت أموالاً في حسابك بعملة تدعمها ميزة العملات المتعددة الخاصة بنا، فسنحتفظ بها نيابةً عنك بتلك العملة. يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول العملات التي تدعمها حالياً ميزة العملات المتعددة لدينا في التطبيق. إذا تم إجراء تحويل إلى حسابك أو تلقينا أموالاً في حسابك والتي ليست بالجنيه الإسترليني أو بعملة تدعمها ميزة العملات المتعددة لدينا، فلن يتم قبولها في حسابك.

ستظهر الأموال المحولة إلى حسابك في التطبيق وتصبح متاحة لك بمجرد استلامها.

9. الخصم المباشر

الخصم المباشر هو أي دفعة يتم تحصيلها من حسابك بواسطة الشخص الذي تقوم بالدفع له. الفرق بين الخصم المباشر والمدفوعات الأخرى هو أن الخصم المباشر يتم تحصيله من قبل الشخص الذي تدفع له (بدلاً من أن يتم بواسطتك). يجب أن يحصل الشخص الذي تدفع له على إذن منك للقيام بذلك.

يتم إعداد الخصم المباشر بواسطة الشخص الذي تدفع له والبنك الذي يتعامل معه. سيتصل بنا البنك الخاص به لإخبارنا أنك قد منحت الإذن بالخصم المباشر. وسوف يحددون مبلغ الدفعة ويتصلون بنا لتحصيلها أيضاً. نحن ندعم حالياً الخصم المباشر بالجنيه الإسترليني. يمكنك إلغاء أي عمليات خصم مباشر تم إعدادها. فقط اسمح لنا أن نعرف من خلال التطبيق.

إذا قمت بإعداد الخصم المباشر في المملكة المتحدة، فلديك حقوق بموجب نظام ضمان الخصم المباشر في المملكة المتحدة.

10. الرسوم والأجور

يعمل البنك وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية. وتختلف الرسوم التي نتقاضها باختلاف نوع الخدمة التي نقدمها لك ونوع حسابك لدى البنك. ويجوز للبنك من وقت لآخر تحديث الرسوم التي يتقاضها مقابل خدمات الحسابات المتعددة العملات وخدمات الصرف الأجنبي. ويمكنك في أي وقت الاطلاع على هذه الرسوم بزيارة قسم "الرسوم والأسعار" على الموقع الإلكتروني للبنك أو عبر التطبيق.

يجوز للبنوك الأخرى المشاركة في عمليات الدفع مثل بنك الشخص الذي تدفع له أو البنوك الوسيطة (البنوك التي تساعد في تحويل الأموال بين البنوك) خصم رسومها من المبلغ الذي ترسله أو تستقبله وليس لدينا أي تحكم في هذه الرسوم. ويعني ذلك أنه يُمكن أن يتلقى الشخص الذي تدفع له مبلغاً أقل من الذي كان متوقعاً استلامه. وإذا كان لديك أي استفسار بخصوص الرسوم المفروضة على المدفوعات، يرجى الاتصال بنا لمساعدتك.

11. معلومات حول استخدام حسابك

معاملاتك

يمكنك التحقق من جميع المدفوعات من وإلى حسابك من خلال التطبيق. ستكون هذه المعلومات متاحة من خلال التطبيق أثناء كونك عميلاً. يمكنك أيضاً طلب هذه المعلومات منا في أي وقت لمدة ست سنوات بعد إغلاق حسابك.

كشوفات الحساب

كشف حسابك سيكون متاحاً في أي وقت تريده، ويمكنك تحميله من التطبيق. وسنعملك أيضاً بتوفر كشف حسابك في التطبيق كل شهر.

12. استخدام معلوماتك الخاصة

علينا استخدام معلوماتك الخاصة لأسباب مختلفة. ويشمل ذلك إدارة حساباتك، وتوفير منتجاتنا وخدماتنا لك وللآخرين، والوفاء بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية. كما سنشارك معلوماتك مع أطراف أخرى موثوقة لدينا لنفس هذه الأغراض.

ويمكنك الاطلاع على جميع المعلومات التي نحتفظ بها وكيفية استخدامها في إشعارات الخصوصية الخاصة بنا، وهي موجودة على هذا الرابط <https://www.nomobank.com/privacy-notice>.

طلبات التحقق والمعلومات

للحفاظ على أمان حسابك، نحتاج إلى إجراء فحوصات دورية، بما في ذلك التحقق من الهوية والاحتيايل والرصيد. وهذا يساعدنا في الحفاظ على حسابك آمناً من الاحتيايل والجرائم المالية.

قد نطلب منك تزويدنا بمعلومات عنك و/أو عن حسابك. إذا طلبنا معلومات، فيجب عليك تقديمها في أقرب وقت ممكن وقد نضطر إلى إغلاق حسابك إذا لم تتمكن من القيام بذلك.

القسم ج

13. إن حدث خطأ ما

إذا ارتكبنا خطأ أو تأخرنا في تنفيذ عملية دفع/تحويل

يرجى إعلامنا بمجرد ملاحظتك ارتكابنا لأي أخطاء، بما في ذلك عدم سداد أي مدفوعات أذنت بها أو التأخر في سدادها أو القيام بذلك على نحو خاطئ. عليكم إخبارنا في غضون 13 شهراً من تاريخ الدفع.

إذا أخبرتنا عن الخطأ ولم يكن هذا الأخير ناتجاً عن ظروف خارجة عن سيطرتنا مثل تعطل في الأجهزة أو وقوع كارثة طبيعية، سنعيد لك المبلغ اللازم حتى تتمكن من إعادة حسابك إلى المكان الذي كان من المفترض أن يكون فيه لو لم نرتكب الخطأ.

إذا أخبرتنا عن دفعة متأخرة وتمكنّا أن نبين أنّ المصرف المتلقي قد تلقى المبلغ في الوقت المحدد، يكون ذلك البنك مسؤولاً عن سداد الدفعة إلى المتلقي.

إذا تم سداد دفعة بدون إذنك

عليك التحقق من بياناتك عندما نرسلها إليك للتأكد من أنك على معرفة بجميع الدفعات الصادرة من حسابك وإليه. إذا رأيت أي دفعات لم تأذن بها، نرجو منك اطلاعنا في أقرب وقت ممكن وفي غضون 13 شهراً من تاريخ المعاملة لكي يحق لك استرداد الأموال.

لن نرد لك أموالك إذا كان لدينا أسباب معقولة تدفعنا للاعتقاد بعدم استحقاقك لها، لكننا سنتحقق من الأمر بأسرع ما يمكن.

سنرد لك أموالك في نهاية يوم العمل التالي بما يشمل مبلغ الدفعة وأي رسوم دفعتها نتيجة الدفعة إلا إذا:

- قمت فعلاً بالإذن بعملية الدفع.
- اشتبهنا بوجود حالة احتيال.
- كنت غير مبال ولم تتمكن من الحفاظ على سلامة بطاقتك أو تفاصيلك الأمنية. إذا كنت تشك في وجود معاملة احتيالية على بطاقتك

إن عملية احتيال الدفع السريع (APP) هي عملية دفع تقوم بها من خلال Faster Payments أو CHAPS أو التحويل الداخلي بين الحسابات الموجودة في نفس البنك (جميعها في المملكة المتحدة) حيث تم خداعك للدفع للشخص الخطأ أو حيث كنت تعتقد ذلك وكان الدفع لغرض حقيقي، ولكن تبين أنه كان لغرض احتيالي.

إذا كنت ضحية لعملية احتيال APP أو كنت تعتقد أنك قد تكون كذلك، فيرجى الاتصال بنا على الفور (وفي موعد لا يتجاوز 13 شهرًا بعد تاريخ الدفع) حتى تتمكن من المساعدة بقدر ما نستطيع. قد نطلب منك تزويدنا بمزيد من المعلومات حتى نتتمكن من تقييم كيفية ظهور الخسائر ومن المسؤول عنها.

يرجى العلم أنه في بعض الظروف قد لا نتتمكن من تعويضك.

في الظروف التي نتمكن فيها من تعويضك، سنهدف إلى رد أموالك إلى حسابك خلال 5 أيام عمل من تاريخ إخبارنا عن عملية الاحتيال.

اعرف المزيد من المعلومات حول عمليات الاحتيال عبر الدفع السريع (APP) والتعويضات [هنا](#).

إيقاف الدفعات وتعليق التطبيق

يمكننا إيقاف الدفعات من حسابك وتعليق التطبيق أو بطاقتك في الحالات التالية:

- تعليماتك غير واضحة.
- تم إيقاف حسابك
- لا يوجد في حسابك ما يكفي من الأموال
- تتجاوز عملية الدفع حدود الدفعات التي وضعتها أو وضعناها لحسابك (يمكنك مراجعة هذه الحدود في التطبيق).
- نشك في وجود حالة احتيال أو نشاط إجرامي (بما في ذلك المواقف التي نرى فيها لأسباب وجيهة أنك قد تكون ضحية لعملية احتيال أو نصب).
- نرى أنه لا بدّ لنا من القيام بذلك لكي نتمكن من حماية أمن حسابك.
- تمنعنا أحد القوانين أو اللوائح من تنفيذ عملية التحويل.
- تم إخطارنا بأنك قد توفيت أو فقدت الأهلية.
- رفض أحد شركائنا دفع المبلغ لأسباب قانونية أو تنظيمية أو بسبب أنه خارج الحد المقبول له من المخاطر

إذا لم نعلمك قبل إيقاف الدفعة أو تعليق تطبيقك، فسوف نخبرك بالأمر في أقرب وقت ممكن. سنخبرك عن سبب قيامنا بالأمر إلا إذا لم يكن ذلك مسموحًا به قانونًا. بمجرد أن يتم حل سبب إيقاف، أو تعليق الدفعة، أو التطبيق أو البطاقة، سنقوم بإعادة تفعيل وصولك أو استبدال التطبيق أو البطاقة.

مواجهة مشاكل مع التطبيق

نحرص دائمًا على التحقق من التطبيق وصيانتته حتى نتمكن من تزويدك بالخدمة التي تتوقعها. إنَّما عليك إدراك أنَّ بعض الأحداث قد تؤثر في وصولك إلى التطبيق، مثل ضعف تغطية الشبكة أو ضعف شبكة الواي فاي أو عدم تحديث أنظمة التشغيل على جهازك المحمول أو عدم تحديث التطبيق. سنحاول إخطارك مسبقًا بأي صيانة للنظام نحتاج إلى القيام بها ولكن، قد نحتاج في بعض الأحيان إلى القيام بذلك دون إشعار مسبق. سوف نحدّد من وقت توقف التطبيق بقدر الإمكان.

14. الوفاة / العجز

في حال تعرضت للوفاة أو العجز، هناك بعض الإجراءات التي علينا اتّباعها قبل أن نتمكن من تحويل أي من الأموال الموجودة في حسابك.

ما الذي يحدث لحسابك في حالة الوفاة؟

يجب على الأشخاص الذين يرثون ممتلكاتك إخطارنا بموتك من خلال تقديم شهادة الوفاة (التي يجب ترجمتها إلى اللغة الإنجليزية إذا كانت محررة بلغة أخرى) وما يُثبت هويتهم. قد نتمكن من صرف الأموال لهم، لكنّ ذلك يتوقف على قيمة الحساب.

وإذا لم نتمكن من تحرير الأموال، فسوف نجمد الحساب ونعلق عمليات الخصم المباشر والأوامر الدائمة (على الرغم من أننا قد نتمكن من سداد نفقات الجنازة وبعض الالتزامات الضريبية).

قبل صرف الأموال التي في حسابك، سنحتاج إلى تحديد من يمكنه إدارة ممتلكاتك. وعادة ما نحتاج لهذه الغاية إلى إشعار رسمي. يسعى بالإشعار القضائي بالإرث، إلّا أنّنا قد نحتاج إلى وثائق أخرى أيضًا. ويمكننا تقديم المزيد من التفاصيل حول الأمر في ذلك الوقت.

كما قد نحتاج أيضًا إلى مزيد من الوثائق الداعمة لكي نتمكن من تحويل الأموال، مثل منحة الوصية المصدقة أو صك حصر الورثة، إلّا أنّنا سنحرص على إيضاح هذه الأمور في ذلك الوقت.

ماذا يحدث في حال إصابتك بالعجز؟

إذا أصبت بالعجز (جاء مرض أو إصابة)، وعينت شخصًا بالطريقة الصحيحة (مثل محامٍ (بموجب وكالة شرعية دائمة) أو نائب (بموجب أمر إنابة)) لإدارة شؤونك، يمكننا صرف الأموال لذلك الشخص، وقد نطلب دليلًا على هذا التعيين.

إذا لم تعين أي شخص بشكل صحيح لإدارة الحساب، يجوز لنا تجميد الحساب حتى يتم ذلك.

15. كيفية تقديم الشكاوى

إذا لم تكن راض عن خدمتنا، يرجى منك اطلاعنا على ذلك وسنحاول حل المسألة.

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات حول كيفية التعامل مع الشكاوى من خلال التواصل معنا (انظر البند 3).

إذا لم تكن راضيًا عن طريقة استجابتنا لشكاوك، فقد يحق لك تقديمها إلى أمين المظالم للخدمات المالية.

لمزيد من التفاصيل، يمكنك زيارة موقعهم الإلكتروني على www.financial-ombudsman.org.uk أو الاتصال على الرقم 08000234567.

16. حماية برنامج تعويضات الخدمات المالية

نحن نستفيد من حماية برنامج تعويضات الخدمات المالية، وهو النظام القانوني لضمان الودائع المصرفية في المملكة المتحدة. يدفع البرنامج تعويضاً للمودعين المؤهلين إذا لم يتمكن البنك من الوفاء بالتزاماته المالية. يغطي البرنامج معظم المودعين.

تنطبق التعويضات التي يقدمها برنامج تعويضات الخدمات المالية على جميع منتجاتنا، وتُطبق الحدود التي يضعها البرنامج بشكل كلي على جميع حساباتك مجموعةً لدينا.

يمكنك الاطلاع على المزيد من المعلومات حول حماية برنامج تعويضات الخدمات المالية في التطبيق وعبر موقعنا الإلكتروني. كما يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني www.fscs.org.co.uk.

17. إدخال التغييرات على هذه الاتفاقية

نأمل أن تدوم اتفاقيتنا معك لفترة طويلة. وهذا يعني أننا بحاجة إلى التمكن من إجراء تغييرات على اتفاقيتنا.

سوف نخبرك عن التغييرات مسبقاً

سنطلعك بصورة مسبقة على التغييرات التي نود إجرائها، وإذا لم توافق على تغييراتنا، يمكنك إعلامنا بذلك وسنغلق حسابك دون فرض أي رسوم.

التغييرات التي يجب أن نطلعك عليها مسبقاً:

- نقوم بتغيير خدمة نقدمها أصلاً أو نستحدث خدمةً جديدةً تحتاج إلى تغيير في شروط هذه الاتفاقية، مثل فرض رسوم جديدة أو تغيير رسوم قائمة.
 - سوف نقوم بسحب خدمة
 - هناك تغييرات (أو نتوقع على نحوٍ معقول حصول تغييرات) في التكنولوجيا أو أنظمتنا أو النظام المصرفي تستوجب تغيير طريقة قيامنا بالأمور
 - طرأ تغيير في أحد القوانين أو اللوائح التنظيمية أو قوانين القطاع المصرفي التي نتبعها أو قرار من المحكمة أو جهة تنظيمية أو أمين مظالم مالي بشكل يفرض علينا إجراء بعض التغييرات
 - قررنا بشكل معقول أننا بحاجة إلى فرض رسوم على منتجاتنا أو خدماتنا بطريقة مختلفة - بشكل يصبح من الأسهل فهمه مثلاً أو بما يعبر بشكل أفضل عن كيفية استخدام العملاء للخدمة
- لا يمكننا التنبؤ بكل ما يمكن أن يمس بأعمالنا، لذلك قد تنشأ أسباب أخرى غير المذكورة أعلاه تفرض علينا إحداث تغيير. لكننا لن نجري سوى التغييرات التي نراها عادلةً.

قبل كم من الوقت سوف نطالعك على التغييرات؟

سنقدم لك إشعارًا بالتغييرات التي ستطرأ على حسابك الحالي قبل شهرين على الأقل (أي الحساب الذي يمكنك استخدامه لسداد الدفعات اليومية) ما لم يكن ذلك تغييرًا يمكننا القيام به دون إشعار.

إذا لم نخبرنا قبل التاريخ المقترح لإدخال التغييرات حيز التنفيذ بعدم قبولك التغييرات، سوف نفترض أنك راضٍ وموافق على التغييرات.

التغييرات التي يمكننا القيام بها دون إخبارك مسبقًا

قد نقوم ببعض التغييرات دون إخبارك مسبقًا. ويشمل ذلك:

- إجراء تغيير لصالحك
- خفض الرسوم المتوجبة عليك أو الطريقة التي نفرض بها الرسوم إذا كان التغيير لصالحك
- تقديم خدمة أو ميزة جديدة
- تغيير، أو استحداث بطاقة أو إجراء أمني أو الانتقال إلى برنامج بطاقات مختلف (مثل فيزا)، طالما لم تطرأ أي تغييرات أخرى في اتفاقيتنا
- إجراء تغيير لأن أحد القوانين أو اللوائح التنظيمية ينص على ضرورة القيام بذلك بحلول تاريخ معين، ولا يوجد وقت كافٍ لإعلامك بالأمر
- إطلاق طريقة جديدة للتواصل معك
- تغيير أسعار الصرف التي حددناها للسحب من أجهزة الصراف الآلي الدولية. تتغير أسعار الصرف مرة واحدة في اليوم على الأقل ومن دون إشعار مسبق في أغلب الأحيان. لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على البند 6، "كيفية تسديد الدفعات من حسابك"، والبند 7، "كيفية تسديد الدفعات الدولية."

تحدّد أسعار الصرف للدفعات الدولية من قبل "CurrencyCloud" وليس من قبلنا. ليس لدينا قدرة على التحكم بالتغييرات في أسعار الصرف. لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على البند 6، "كيفية تسديد الدفعات من حسابك"، والبند 7، "كيفية تسديد الدفعات الدولية."

18. إغلاق حسابك

إلغاء حسابك

يمكنك إلغاء هذه الاتفاقية وإغلاق حسابك في غضون 14 يومًا تقويميًا بعد أحد الخيارين التاليين، أيهما أتى ثانيًا:

- تاريخ فتح حسابك
- تاريخ استلامك هذه الوثيقة والشروط الإضافية التي تشكّل هذه الاتفاقية

يمكنك طلب إلغاء هذه الاتفاقية من خلال التطبيق. لست بحاجة إلى سبب للإلغاء وسنعيد لك جميع أموالك على الفور.

إذا أردت إغلاق حسابك

إذا كنت ترغب في إغلاق حسابك في أي وقت، يمكنك القيام بذلك عن طريق التواصل معنا (انظر البند 3).

إذا قمت بالإذن بأي مدفوعات لم تخرج من حسابك بعد، يبقى حسابك مفتوحًا إلى أن تخرج الأموال منه. عليك إلغاء أي دفعات مستقبلية من حسابك. لن يعمل التطبيق والبطاقة بعد ذلك. كما عليك قصّ بطاقات والتخلص منها على نحوٍ آمن.

وإذا تلقى الحساب أي مدفوعات بعد إغلاقه، نحاول إعادة هذه الأموال إلى المرسل إن أمكننا ذلك.

متى يمكننا إغلاق حسابك

يمكننا إغلاق حسابك عبر إشعارك قبل شهرين على الأقل. ستتوقف أي خدمات مربوطة بحسابك في الوقت عينه.

كما يجوز لنا إغلاق حسابك فورًا أو بإشعار يقل عن الشهرين في الحالات التالية:

- لدينا اعتقاد معقول بأنك قد انتهكت بشكل جسيم أو مستمر أي من بنود الاتفاقية بما في ذلك عدم سداد أي رسوم حساب مستحقة عليك
- قد نخالف أحد القوانين، أو اللوائح، أو النظم، أو الواجبات التي تنطبق علينا إذا حافظنا على حسابك
- استخدمت أو حاولت استخدام حسابك بشكل غير قانوني أو لنشاط إجرامي
- تصرفت على نحوٍ تهديدي أو مسيء لموظفينا
- إذا تعرضت للإفلاس أو دخلت في أي شكل آخر من الظروف المماثلة
- توفيت أو فقدت أهليتك القانونية
- شخص آخر يستخدم حسابك دون إذن منك
- ليس لدينا معلومات كافية لتشغيل حسابك أو إذا تبين أنه لا يحق لك فتح حساب في المقام الأول

في حالة وجود أي مبلغ مالي في حسابك عند إغلاقه سنحتفظ به في حساب معلق لدينا، وإذا كان رصيد حسابك وقت الإغلاق 10 جنيه إسترليني أو أقل، فيجوز لنا حسب تقديرنا المطلق التبرع به إلى المؤسسة الخيرية التي نختارها.

19. الحساب الخامل

إذا لم تستخدم حسابك طوال 12 شهرًا، قد نحول حسابك إلى حساب خامل. ونحن نقوم بذلك من أجل حمايتك وحماية أنفسنا. وذلك يعني أننا سنتوقف عن إرسال كشوف الحسابات والإشعارات لك.

كما يمكننا أن نحول حسابك إلى حسابٍ خامل إذا لم يصلك أي من رسائلنا وفشلت كل محاولتنا للتواصل معك سواء عبر التطبيق أو من خلال تفاصيل الاتصال الخاصة بك.

عندما نحول حسابك إلى حساب خامل، لن تعود قادرًا على إرسال الأموال واستلامها من حسابات أخرى أو الدفع أو سحب النقود. إلا أنه يمكننا إزالة أي قيود متعلقة بالحسابات الخاملة إذا تواصلت معنا.

إذا ظل حسابك خاملاً لمدة عامين، سوف نغلقه من دون إبلاغك وسوف نحول أي أموال لديك فيه إلى حساب معلق لدينا. يمكنك الاتصال بنا والحصول على أموالك الموجودة في حسابنا المعلق في أي وقت إنَّما من دون الحصول على أي أرباح. وإذا كان رصيد حسابك وقت الإغلاق 10 جنيه إسترليني أو أقل، فيجوز لنا حسب تقديرنا المطلق التبرع به إلى المؤسسة الخيرية التي نختارها.

20. المقاصة

يجب أن تتوفر لديك دائماً الأموال الكافية في حسابك لتغطية معاملاتك ولا يسمح لك أن يصبح حسابك مكشوفاً. إذا طرأت أي ظروف أصبح فيها حسابك مكشوفاً، مثل إجراء دفعة من دون الاتصال بالإنترنت أو نتيجة لعدم سداد أي رسوم حساب مستحقة عليك لنا، يمكننا استخدام أي أموال موجودة في أي من حساباتك لدينا لتقليل أو سداد ما تدين به لنا. عندما يكون لديك أموال متاحة في حساباتك متعددة العملات، فقد نقوم بتحويلها إلى الجنيه الإسترليني باستخدام سعر الصرف المتوقع الذي تقدمه Currency Cloud سنكتب إليك بعد ذلك لتأكيد الإجراء الذي اتخذناه والمبلغ الذي قمنا بتحويله من حسابك.

21. حقنا في التنازل

لا يجوز لك التنازل عن أي مسؤوليات، أو حقوق، أو مزايا، أو مصالح تتحلّى بها بموجب هذه الاتفاقية أو موجودة في حساباتك أو إنشاء أي ضمان على الأموال في حساباتك لصالح شخص آخر. ذلك لا يؤثر في أي تنازل يجري بموجب القانون العام.

يجوز لنا التنازل عن جميع أو أي من مسؤولياتنا أو حقوقنا بموجب هذه الاتفاقية وذلك فقط إلى شخص نعتبر على نحوٍ معقول أنه سيتعامل معك بإنصاف وسيكون قادراً على أداء مسؤولياتنا بموجب هذه الاتفاقية بالمعيار عينه الذي نتبعه.

22. القانون المطبق على هذه الاتفاقية وعلى أي نزاعات

سيُطبق على هذه الاتفاقية النظام القانوني المتَّبَع في إنجلترا وويلز (القانون الإنجليزي). في حال نشوء أي نزاعات ضمن إطار هذه الاتفاقية وفيما يتعلق بتعاملاتنا، فستتولى المحاكم القضائية في إنجلترا وويلز النظر والبت في تلك النزاعات.

23. التنازل عن الحقوق

إذا لم نصر على قيامك بتنفيذ التزاماتك بموجب هذه الاتفاقية، فهذا لا يعني أنك لست مضطراً إلى ذلك. إذا لم نختار ممارسة حقوقنا على الفور، فهذا لا يعني أننا تنازلنا عن حقوقنا في القيام بذلك وقد نختار القيام بذلك في وقت لاحق.

24. التنازل عن الفائدة

يلتزم البنك بموجب هذه الاتفاقية بعدم: سداد أو الموافقة على أي طلب بسداد دفعات الفائدة، أو مطالبتك بسداد رسوم الفائدة أو غرامة التأخر في السداد.

25. الملكية الفكرية

نحن نمتلك أو نرخص جميع حقوق الملكية الفكرية في علامتنا التجارية واسمنا وبرامجنا والتطبيقات وجميع المواد ذات الصلة. لن يكون لك أي حق في هذه الأشياء في أي وقت.