

شروط وأحكام حساب Nomo الجاري

القسم أ

1. هذه الأحكام

عندما تفتحون حسابًا جاريًا معنا، أنتم بذلك تيرمون اتفاقية بيننا وبينكم. يمكنكم الاطلاع على نسخة من الاتفاقية المبرمة معكم على الموقع الإلكتروني <https://www.nomobank.com/policies/current-account-terms>.

بنك لندن والشرق الأوسط (المشار إليه فيما بعد باسم "البنك" أو "ضمانر المتكلم للفاعل والمفعول به والملكية") مرخص من قبل هيئة التنظيم الاحترازي وتخضع لرقابة كل من هيئة السلوك المالي وهيئة التنظيم الاحترازي (سجل الخدمات المالية رقم 464292). والبنك مسجل في إنجلترا، ورقم السجل هو 05897786. المكتب المسجل: كانون بليس، شارع كانون رقم 78، لندن، المملكة المتحدة، EC4N 6HL.

2. كيفية استخدام حساب Nomo الجاري

حسابكم مخصص للاستخدام الشخصي. إذا اكتشفنا بأنكم تستخدمون حسابكم للاستخدام غير الشخصي، مثل إدارة عمل تجاري، فيحق للبنك غلق هذا الحساب.

ولا يجوز لك السماح لأي شخص آخر باستخدام حسابكم.

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 أموالكم هي قرض للبنك، وسيتم سدادها لكم بالكامل متى طلبتم ذلك.

وانسجامًا مع أحكام الشريعة الإسلامية، فالبنك لا يدفع أية فوائد على حسابكم، ولن يستخدم أموالكم 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 تسمحوا بأن يصبح حسابكم مدينًا. ويجوز للبنك رفض أي أمر دفع يستلمه منكم أو تعليمات بإجراء معاملات صرف أجنبي إذا كان حسابكم سيصبح مدينًا جراء ذلك.

سوف يدير البنك حسابك وفقا 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 حسابكم لدى البنك: <https://www.nomobank.com/help>.

كيف يمكنكم استخدام حساب Nomo

يُمكنكم استخدام حسابكم لإجراء العمليات الآتية:

• إرسال الأموال واستقبالها من وإلى حسابات أخرى

• إذا تخلل العرض الذي تقدمنا به لكم ميزة الحساب بعملات متعددة واخترتم الاستفادة من هذه

الميزة، الاحتفاظ بالرصيد بالعملات الأجنبية المعتمدة (التي يجوز لنا تحديثها من وقت لآخر).

إذا تخلل العرض الذي تقدمنا به لكم ميزة الحساب بعملات متعددة واخترتم الاستفادة من هذه الميزة، تسديد الدفعات الدولية التي تستلزم تحويل العملات (باستخدام نظام CurrencyCloud، انظر البند رقم (7)، "كيفية تسديد الدفعات الدولية" أدناه)

تنفيذ عمليات السداد باستخدام تطبيق الهاتف الذكي أو باستخدام بطاقتكم

سحب النقود باستخدام بطاقتكم

إذا تخلل العرض الذي تقدمنا به لكم ميزة الحساب بعملات متعددة واخترتم الاستفادة من هذه الميزة، استخدام بطاقتك لإجراء عمليات شراء بإحدى العملات الأجنبية المعتمدة.

تم إصدار البطاقة من قبل شركة مونافيت المحدودة بموجب ترخيص صادر عن شركة ماستر كارد الدولية.

حدود الدفع

قد يطبق البنك الحدود المالية وغيرها من القيود على تعليماتكم الموجهة له. فعلى سبيل المثال، قد نضع حدوداً على عمليات الدفع دون تلامس، أو عمليات الإيداع في حسابكم والسحب منه. وقد يضع البنك أيضاً حدوداً على قيمة عمليات الصرف الأجنبي التي تنفذها، سواء للمعاملة الواحدة أو على مدار فترة زمنية محددة. وسيطلعكم 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 تعليماتكم إذا كانت أعلى من أحد هذه الحدود.

بياناتكم الأمنية

يجب عليكم الاحتفاظ بتفاصيلكم 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 بكم

عدم تدوين كلمة المرور أو الرقم السري الخاص بكم، وعدم كتابة أي منهما على بطاقتكم البنكية أو أي شيء تحتفظون به مع بطاقتكم البنكية

استخدام الشريحة والرقم السري عند القيام بالعمليات التي لا تتوفر فيها خاصية عدم التلامس أو عند الوصول إلى الحد الأقصى المسموح به لمعاملة الشراء دون تلامس

عند استخدامكم للتطبيق، يجب عليكم التقيد بما يلي:

اتباع التعليمات التي يقدمها البنك لكم، ويشمل ذلك التعليمات التي تبين طريقة التحقق من الهوية التي يزودكم البنك بها

التأكد من أن أي جهاز تستخدمونه للدخول إلى التطبيق البنكي يتوافق مع المعايير والمتطلبات المطلوبة في حينه. ونوصيك بالمواظبة على تحديث جهازك وتنزيل أحدث نسخة من نظام التشغيل الخاص به، وتنزيل تحديثات التطبيق لضمان أنك تحتفظ بأحدث إصدار من التطبيق وأنه

يعمل على أكمل وجه مع أحدث المزايا المتاحة.

• وإذا لاحظتم وجود خلل في التطبيق البنكي فنرجو منكم إخطارنا بأسرع وقت ممكن، ويشمل ذلك أي شيء يمنعكم من استخدام التطبيق بشكل صحيح أو إذا بدا لكم التطبيق مختلفاً 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 بإخطاركم في أقرب وقت ممكن عند إيقاف التطبيق. وسيقوم البنك بذلك إذا اعتقد بوجود حاجة لذلك لأسباب أمنية

يجب ألا تقوموا بكسر حماية هواتفكم المحمولة أو تعديل أنظمة تشغيلها لأن ذلك يتسبب بجعلها أقل أماناً. وإذا ما قمتم بذلك، فلا يمكننا ضمان أن يعمل التطبيق أو أن بياناتكم ستكون آمنة. وإذا اكتشف البنك أنكم تقومون بكسر حماية هواتفكم المحمولة، فسوف نمنعكم من استخدام التطبيق.

3. كيف يمكنكم التواصل معنا

يمكنكم التواصل معنا من خلال القنوات الميينة أدناه. وقد نضيف طرقاً جديدة للتواصل في المستقبل.

• يمكنكم التواصل معنا من خلال التطبيق

• إرسال رسالة لنا عبر البريد الإلكتروني على العنوان: support@nomobank.com

• أو الاتصال بنا على الرقم 0400 3991 20 44+

4. كيف سنتواصل معكم

سيتواصل البنك معكم باللغة الإنجليزية (ما لم تصرحوا بخلاف ذلك في إطار عملية الانضمام للبنك بأنكم تفضلون التواصل باللغة العربية).

وعادة ما يتواصل البنك معكم من خلال التطبيق، ما لم تقوموا بإبلاغنا بأنكم تفضلون طريقة أخرى. عندما يرسل البنك لكم المعلومات من خلال التطبيق، فإنه سيرسل كذلك رسالة عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية قصيرة لتذكيركم بالاطلاع عليها.

ويجوز للبنك الاتصال بكم باستخدام بيانات الاتصال التي زودتم البنك بها. ويمكن أن يكون ذلك عبر الهاتف المحمول أو بريدكم الإلكتروني أو مراسلتكم على عنوان المنزل أو أي عنوان آخر لكم. وفي حال تمت مراسلتكم على أحدث عنوان بريدي فتمت بإعطائه لنا وتم إرجاع الرسالة لنا لعدم القدرة على إيصالها، فسوف يتوقف البنك عن استخدام هذا العنوان لمراسلتكم عليه. وهذا في حال عدم وجود قانون أو لائحة تلزم البنك بإرسال المعلومات لكم عبر البريد العادي.

وبمجرد إرسال رسالة إليكم، يفترض البنك أنكم قد استلمتموها. لذا يرجى الاطلاع على رسائلنا في التطبيق و عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية.

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

ساعدونا في حماية معلوماتكم

تقع على عاتقكم مسؤولية الرقابة على من يمكنه الوصول إلى المعلومات التي نرسلها إليكم. فعندما تختارون الطريقة التي سيتم الاتصال من خلالها بكم، فإنه يجب عليكم اختيار الطريقة الأكثر أماناً بالنسبة لكم، ولا يجب أن تستخدموا عناوين البريد الإلكتروني أو أرقام الهواتف المحمولة المشتركة مع أشخاص آخرين، لأنهم سيكونون في هذه الحالة قادرين على الإطلاع على المعلومات التي يرسلها البنك إليكم.

التغييرات التي قد تطرأ على معلوماتكم

إذا طرأ تغيير على بياناتكم، فيجب أن تخبروا 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 هامة أخرى تعتقدون أنها مهمة للبنك.

يمكنكم الإطلاع على عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف الخاصين بالبنك بالرجوع إلى تفاصيل الاتصال المبينة أعلاه أو قسم "اتصل بنا" في التطبيق.

5. استخدام التطبيق البنكي خارج المملكة المتحدة أو الكويت

يستخدم تطبيقنا خاصية التشفير، وبعض الدول لا تسمح بالبيانات المشفرة على شبكات الهاتف. فإذا لم تكونوا متواجدين في المملكة المتحدة أو الكويت، فيرجى التحقق مما إذا كانت القيود المشار إليها آنفاً معمول بها قبل استخدام التطبيق. ولن نكون مسؤولين عن أي استخدام للتطبيق خارج المملكة المتحدة أو الكويت، ما لم نسمح بذلك الاستخدام صراحة.

القسم ب

6. كيفية تسديد الدفعات من حسابكم

الموافقة على الدفعات

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

- تسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام بياناتكم 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 بطاقتكم البنكية أو جهاز الدفع الخاص بكم، 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 عنكم

استخدام بطاقتكم البنكية في جهاز الصراف الآلي

قد نطلب منكم استكمال فحصين أمنيين مختلفين لتفويض المعاملة، على سبيل المثال عن طريق إدخال الرقم السري ورمز مرور لمرة واحدة نرسله إلى عنوان بريدكم الإلكتروني. وسيخبركم البنك بما تحتاجون إلى القيام به بناء على نوع المعاملة.

عندما تقومون بتنفيذ عملية دفع ما، فأنتم المسؤولون 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 أموالكم. وقد يفرض البنك عليكم تكاليف معقولة مقابل استرداد الأموال. وإذا لم تتمكن من استرداد أموالكم، سنقدم لكم جميع المعلومات ذات الصلة بالمعاملة في حال طلبكم لذلك حتى تتمكنوا من المحاولة واسترجاع الأموال بأنفسكم.

وعندما تقومون بالدفع باستخدام بطاقتكم البنكية، فسيرسل البنك لكم إشعاراً 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 قمتم بتفويض البنك بتنفيذ عملية سداد سريعة، فسوف نقوم بذلك في نفس اليوم، حتى في العطلات الرسمية وعطلات نهاية الأسبوع.

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

إذا كنتم تجرون 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. يمكنكم النقر هنا للاطلاع على موجز بأوقات إتمام عمليات الدفع: الجداول الزمنية لعمليات الدفع بتوقيت المملكة المتحدة - مركز المساعدة (currencycloud.com).

7. كيفية تسديد الدفعات الدولية

بإمكانكم أو سيصبح قريباً بإمكانكم استخدام التطبيق البنكي لتنفيذ المدفوعات الدولية من خلال نظام "سحابة العملات" (CurrencyCloud).

إذا قمتم بعملية سداد تتطلب منا تحويل العملة التي يجري السداد بها، فإن البنك سيستخدم سعر التحويل الذي تحدده "سحابة العملات" (CurrencyCloud)، على أنه يمكنكم معرفة السعر المتوقع قبل إجراء عملية السداد ومعرفة السعر المستخدم في "سجل المعاملات" الخاصة بك على التطبيق.

قد يقوم التجار (أو المصرف التابع للتاجر) في الدول الأخرى بفرض رسوم على عمليات الشراء الدولية التي تقوم بها إذا طلبت منه إجراء تحويل للعملات.

يجب عليكم تزويد البنك برقم الحساب المصرفي الدولي (آيبان) الخاص بالمستلم، ثم تفويض البنك بإجراء المعاملة

بنفس الطريقة التي تقومون بها عند التحويل إلى حساب في المملكة المتحدة.

8. تحويل الأموال إلى حسابكم

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

وستظهر الأموال المحولة إلى حسابكم في التطبيق وتصبح متاحة لكم بمجرد استلامها في الحساب.

9. الرسوم والأجور

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

10. معلومات حول استخدام حسابكم

تعاملاتكم

يمكنكم التحقق من جميع التحويلات/المدفوعات من وإلى حسابكم من خلال التطبيق البنكي.

وتبقى هذه المعلومات متاحة من خلال التطبيق طوال بقائكم عملاء للبنك ولمدة ست سنوات بعد إغلاق الحساب. ويمكنكم تحميل هذه المعلومات من التطبيق في أي وقت خلال هذه السنوات الست.

كشوفات الحساب

سنرسل لك كشف حسابك كل شهر عن طريق التطبيق وفي أي وقت تطلبون منا ذلك. وسنرسل لك رسالة بالبريد الإلكتروني بكشف الحساب الجديد بمجرد توفره.

11. استخدام معلوماتكم الخاصة

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

ويمكنكم 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>

القسم ج

12. إن حدث خطأ ما،

أو 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 شهرًا من تاريخ الدفع.

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

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

إذا تم سداد دفعة بدون إنكم

عليكم التحقق من بياناتكم عندما نرسلها إليكم للتأكد من أنكم على معرفة بجميع الدفعات الصادرة من حسابكم وإليه. إذا رأيتم أي دفعات لم تأدوا بها، نرجو منكم إطلاعنا في أقرب وقت ممكن وفي غضون 13 شهراً من تاريخ المعاملة لكي يحق لكم استرداد الأموال.

لن نرد لكم أموالكم إذا كان لدينا أسباب معقولة تدفعنا للاعتقاد بعدم استحقاقكم لها، لكننا سنتحقق من الأمر بأسرع ما يمكن.

سنرد لكم أموالكم في نهاية يوم العمل التالي بما يشمل مبلغ الدفعة وأي رسوم دفعتموها نتيجة الدفعة إلا إذا:

- قمتم فعلاً بالإذن بعملية الدفع.
- اشتبهنا بوجود حالة احتيال.
- كنتم غير مباينين ولم تتمكنوا من الحفاظ على سلامة بطاقتكم أو تفاصيلكم الأمنية.

إيقاف الدفعات وتعليق التطبيق

يمكننا إيقاف الدفعات من حسابكم وتعليق التطبيق أو بطاقتكم في الحالات التالية:

- تعليماتكم غير واضحة.
- لا يوجد في حسابكم ما يكفي من الأموال أو تتجاوز عملية الدفع حدود الدفعات التي وضعناها لحسابكم (يمكنكم مراجعة هذه الحدود في التطبيق).
- نشك في وجود حالة احتيال أو نشاط إجرامي.
- نرى أنه لا بد لنا من القيام بذلك لكي نتضمن من حماية أمن حسابكم.
- تمنعنا أحد القوانين أو اللوائح من تنفيذ عملية التحويل.
- تم إخطارنا بأنكم قد توفيتم أو فقدتم الأهلية.

إذا لم نعلمكم قبل إيقاف الدفعة أو تعليق تطبيقكم، فسوف نخبركم بالأمر في أقرب وقت ممكن. سنخبركم عن سبب قيامنا بالأمر إلا إذا لم يكن ذلك مسموحاً به قانوناً.

بمجرد أن يتم حل سبب إيقاف، أو تعليق الدفعة، أو التطبيق أو البطاقة، سنقوم بإعادة تفعيل وصولكم أو استبدال التطبيق أو البطاقة.

مواجهة مشاكل مع التطبيق

نحرص دائماً على التحقق من التطبيق وصيانتته حتى نتمكن من تزويدكم بالخدمة التي تتوقعونها. إنَّما عليكم إدراك أنَّ بعض الأحداث قد تؤثر في وصولكم إلى التطبيق، مثل ضعف تغطية الشبكة أو ضعف شبكة الواي فاي أو عدم تحديث أنظمة التشغيل على جهازكم المحمول أو عدم تحديث التطبيق. سنحاول إخطاركم مسبقاً بأي صيانة للنظام نحتاج إلى القيام بها ولكن، قد نحتاج في بعض الأحيان إلى القيام بذلك دون إشعار مسبق. سوف نحدّ من وقت توقف التطبيق بقدر الإمكان.

13. الوفاة / العجز

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

ما الذي يحدث لحسابكم في حالة الوفاة؟

يجب على الأشخاص الذين يرثون ممتلكاتكم إخطارنا بموتكم 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، لكن 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 حسابكم، سنحتاج إلى تحديد من يمكنه إدارة ممتلكاتكم. وعادة ما نحتاج لهذه الغاية إلى إشعار رسمي، يسمى بالإشعار القضائي بالإرث، إلا أننا قد نحتاج إلى وثائق أخرى أيضاً. ويمكننا تقديم المزيد من التفاصيل حول الأمر في ذلك الوقت.

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

ماذا يحدث في حال إصابتكم بالعجز؟

إذا أصببتم بالعجز (جراً مرض أو إصابة)، وعينتم شخصاً بالطريقة الصحيحة (مثل محامٍ بموجب وكالة شرعية دائمة) أو نائب (بموجب أمر إنابة)) لإدارة شؤونكم، يمكننا صرف الأموال لذلك الشخص، وقد نطلب دليلاً على هذا التعيين.

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

14. كيفية تقديم الشكاوى

إذا لم تكونوا راضين عن خدمتنا، يرجى منكم إطلاعنا على ذلك وسنحاول حل المسألة.

يمكنكم الحصول على المزيد من المعلومات حول كيفية التعامل مع الشكاوى عبر مراسلتنا عبر التطبيق.

إذا لم تكونوا راضين عن طريقة استجابتنا لشكواكم، فقد يحق لكم تقديمها إلى أمين المظالم للخدمات المالية. لمزيد من التفاصيل، يمكنك زيارة موقعهم الإلكتروني على www.financial-ombudsman.org.uk أو الاتصال على الرقم 08000234567.

15. حماية نظام تعويض الخدمات المالية

نحن نستفيد من غطاء نظام تعويض الخدمات المالية، وهو النظام القانوني لضمان الودائع المصرفية في المملكة

المتحدة. يدفع نظام تعويض الخدمات المالية تعويضًا للمودعين المؤهلين إذا لم يتمكن البنك من الوفاء بالتزاماته المالية. يغطي النظام معظم المودعين. تنطبق التعويضات التي يقدمها نظام تعويض الخدمات المالية على جميع منتجاتنا، وتطبق الحدود التي يضعها النظام بشكل كلي على جميع حساباتكم مجموعة لدينا.

يُتيح البنك خدمة العملات المتعددة من خلال تحويل الرصيد القائم في حسابك إلى مبلغ إلكتروني، مع التنويه إلى أن نظام تعويض الخدمات المالية لا يُغطي المبالغ الإلكترونية.

يمكنكم الاطلاع على المزيد من المعلومات حول حماية نظام تعويض الخدمات المالية في التطبيق وعبر موقعنا الإلكتروني. كما يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني www.fscs.org.co.uk.

16. إدخال التغييرات على هذه الاتفاقية

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

سوف نخبركم عن التغييرات مسبقًا

سنطلعكم بصورة مسبقة على التغييرات التي نود إجرائها، وإذا لم توافقوا على تغييراتنا، يمكنكم إعلامنا بذلك وسنغلق حسابكم دون فرض أي رسوم. التغييرات التي يجب أن نطلعكم عليها مسبقًا:

• نقوم بتغيير خدمة نقدمها أصلًا 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 بالأمر

• 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 مثلًا 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 مذكورة أعلاه تفرض علينا إحداث تغيير. لكننا لن نجري سوى التغييرات التي نراها عادلةً.

قبل كم من الوقت سوف نطلعكم على التغييرات؟

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

إذا لم تخبرونا قبل التاريخ المقترح لإدخال التغييرات حيز التنفيذ بعدم قبولكم التغييرات، سوف نفترض أنكم راضون وموافقون على التغييرات.

التغييرات التي يمكننا القيام بها دون إخباركم مسبقًا

قد نقوم ببعض التغييرات دون إخباركم مسبقًا. ويشمل ذلك:

- إجراء تغيير لصالحكم
- خفض الرسوم المتوجبة عليكم أو الطريقة التي تفرض بها الرسوم إذا كان التغيير لصالحكم
- تقديم خدمة أو ميزة جديدة
- تغيير أو استحداث بطاقة أو إجراء أمني أو الانتقال إلى برنامج بطاقات مختلف (مثل فيزا)، طالما لم تظراً 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 لإعلامكم بالأمر
- إطلاق طريقة جديدة للتواصل معكم
- تغيير أسعار الصرف التي حددناها للسحب من أجهزة الصراف الآلي الدولية. تتغير أسعار الصرف مرّة واحدة في اليوم على الأقل ومن دون إشعار مسبق في أغلب الأحيان. لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على البند 6، "كيفية تسديد الدفعات من حسابكم"، 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 حسابكم"، والبند 7، "كيفية تسديد الدفعات الدولية".

17. اغلاق حسابكم

إلغاء حسابكم

يمكنكم إلغاء هذه الاتفاقية وإغلاق حسابكم في غضون 14 يوماً تقويمياً بعد أحد الخيارين التاليين، أيهما أتى ثانيًا:

- تاريخ فتح حسابكم
 - تاريخ استلامكم هذه الوثيقة والشروط الإضافية التي تشكّل هذه الاتفاقية
- يمكنكم طلب إلغاء هذه الاتفاقية من خلال التطبيق. لستم بحاجة إلى سبب للإلغاء وسنعيد لكم جميع أموالكم على الفور.

إذا أردتم إغلاق حسابكم

إذا كنتم ترغبون في إغلاق حسابكم في أي وقت، يمكنكم القيام بذلك عن طريق إطلاعنا من خلال التطبيق. إذا قمتم بالإذن بأي مدفوعات لم تخرج من حسابكم بعد، يبقى حسابكم مفتوحًا إلى أن تخرج الأموال منه. عليكم إلغاء أي دفعات مستقبلية من حسابكم. لن يعمل التطبيق والبطاقة بعد ذلك. كما عليكم قصّ بطاقات والتخلص منها على نحو آمن.

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

متى يمكننا إغلاق حسابكم

يمكننا إغلاق حسابكم عبر إشعاركم قبل شهرين على الأقل. سنتوقف أي خدمات مربوطة بحسابكم في الوقت عينه.

كما يجوز لنا إغلاق حسابكم فوراً أو بإشعار يقل عن الشهرين في الحالات التالية:

- لدينا اعتقاد معقول بأنكم قد انتهكتم بشكل جسيم أو مستمر أي من بنود الاتفاقية
- قد نخالف أحد القوانين أو اللوائح أو النظم أو الواجبات التي تنطبق علينا إذا حافظنا على حسابكم
- استخدمتم أو حاولتم استخدام حسابكم بشكل غير قانوني أو لنشاط إجرامي
- تصرفتم على نحو تهديدي أو مسيء لموظفينا
- أعلنتم الإفلاس
- توفيتم أو فقدتم أهليتكم القانونية

18. الحساب الخامل

إذا لم تستخدموا حسابكم طوال 12 شهراً، قد نحول حسابكم إلى حساب خامل. ونحن نقوم بذلك من أجل حمايتكم وحماية أنفسنا. وذلك يعني أننا سنتوقف عن إرسال كشوف الحسابات والإشعارات لكم.

كما يمكننا أن نحول حسابكم إلى حساب خامل إذا لم يصلكم أي من رسائلنا وفشلت كل محاولتنا للتواصل معكم سواء عبر التطبيق أو من خلال تفاصيل الاتصال الخاصة بكم.

عندما نحول حسابكم إلى حساب خامل، لن تعودوا قادرين على إرسال الأموال واستلامها من حسابات أخرى أو الدفع أو سحب النقود. إلا أنه يمكننا إزالة أي قيود متعلقة بالحسابات الخاملة إذا تواصلتم معنا.

إذا ظل حسابكم خاملاً لمدة عامين، سوف نغلقه من دون إبلاغكم وسوف نحول أي أموال لديكم فيه إلى حساب معلق لدينا. يمكنكم الاتصال بنا والحصول على أموالكم الموجودة في حسابنا المعلق في أي وقت إنَّما من دون الحصول على أي أرباح.

19. المقاصة

يجب أن تتوفر لديكم دائماً الأموال الكافية في حسابكم لتغطية معاملاتكم ولا يسمح لكم أن يصبح حسابكم مكشوقاً. إذا طرأت أي ظروف أصبح فيها حسابكم مكشوقاً، مثل إجراء دفعة من دون الاتصال بالإنترنت، يمكننا استخدام أي أموال موجودة في أي من حساباتكم لدينا لتقليل أو سداد ما تدينون به لنا.

20. حقنا في التنازل

لا يجوز لكم التنازل عن أي مسؤوليات أو حقوق أو مزايا أو مصالح تتحلون بها بموجب هذه الاتفاقية أو موجودة في حساباتكم أو إنشاء أي ضمان على الأموال في حساباتكم 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 نحو معقول أنه سيتعامل معكم بإنصاف وسيكون قادراً على أداء مسؤولياتنا بموجب هذه الاتفاقية بالمعيار عينه الذي نتبعه.

21. القانون المطبق على هذه الاتفاقية وعلى أي نزاعات

سُطبق 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.

22. التنازل عن الفائدة

يلتزم البنك بموجب هذه الاتفاقية بعدم:

- سداد أو الموافقة على أي طلب بسداد دفعات الفائدة، أو
- مطالبكم بسداد رسوم الفائدة أو غرامة التأخر في السداد.