

شروط وأحكام حساب Nomo الجاري

القسم أ

1. هذه الأحكام

عندما تفتح حساباً جارياً 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 "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. ومقره القانوني هو 20 تشرشل بليس، كناري وارف، لندن E145HJ المملكة المتحدة.

كيفية استخدام حساب Nomo الجاري

حسابك مخصص للاستخدام الشخصي. إذا اكتشفنا بأنك تستخدم حسابك للاستخدام غير الشخصي، مثل إدارة عمل تجاري، فيحق للبنك غلق 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.

وانسجاماً 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 مدينياً. ويجوز للبنك رفض أي أمر دفع يستلمه منك أو تعليمات بإجراء معاملات صرف أجنبي إذا كان حسابك سيصبح مدينياً جراء ذلك.

سوف يدير البنك حسابك وفقاً 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

يُمكنك استخدام حسابك لإجراء العمليات الآتية:

• إرسال الأموال واستلامها من وإلى حسابات أخرى

• إذا تخلل العرض الذي تقدمنا به لك ميزة الحساب بعملات متعددة واخترتم الاستفادة من هذه الميزة، 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 (باستخدام نظام CurrencyCloud، 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، استخدام بطاقتك لإجراء عمليات شراء بإحدى العملات الأجنبية المعتمدة.
- تم إصدار البطاقة من قبل شركة مونايفيت المحدودة بموجب ترخيص صادر عن شركة ماستر كارد الدولية.

حدود الدفع

- قد يطبق البنك الحدود المالية وغيرها من القيود على التعليمات الموجهة له. فعلى سبيل المثال، قد نضع حدوداً على عمليات الدفع دون تلامس، أو عمليات الإيداع في حسابك والسحب منه. وقد يضع البنك أيضاً حدوداً على قيمة عمليات الصرف الأجنبي التي تنفذها، سواء للمعاملة الواحدة أو على مدار فترة زمنية محددة. وسيطلعك 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 عليكم الاحتفاظ بتفاصيلك 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 كلمة المرور أو الرقم السري الخاص بك، وعدم كتابة أي منهما على بطاقتك البنكية أو أي شيء تحتفظ به مع بطاقتك 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 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 بالمواطبة 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 فنرجو منك إخطارنا بأسرع وقت ممكن، ويشمل ذلك أي شيء يمنعك من استخدام التطبيق بشكل صحيح أو إذا بدا لك التطبيق مختلفاً عما هو عليه.

وسنبدل 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 ما قمت بذلك، فلا يمكننا ضمان أن يعمل التطبيق أو أن بياناتكم ستكون آمنة. وإذا اكتشف البنك أنك تقوم بكسر حماية هاتفك المحمولة، فسوف نمنعك من استخدام التطبيق.

2. كيف يمكنك التواصل معنا

يمكنك التواصل معنا من خلال القنوات الميينة 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+

3. 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 أماناً 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 "اتصل بنا" في التطبيق.

4. استخدام التطبيق البنكي خارج المملكة المتحدة أو الكويت

يستخدم تطبيقنا خاصية التشفير، وبعض الدول لا تسمح بالبيانات المشفرة على شبكات الهاتف. فإذا لم تكم متواجداً 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

5. 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 بناء 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.

وعندما تقوم بالدفع باستخدام بطاقتك البنكية، فسيرسل 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.

أما بالنسبة لعمليات السداد الأخرى فيقوم البنك بتنفيذها في نفس يوم عمل البنك، ولكن إذا قمت 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 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 بتوقيت المملكة المتحدة - مركز المساعدة (currencycloud.com).

6. كيفية تسديد الدفعات الدولية

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

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

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 ناتج 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 نتقاضى تكاليف معقولة لاسترداد المال. لا يمكننا ضمان أننا سنكون قادرين على إعادة الأموال إليك.

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

يجب عليك تزويد البنك برقم الحساب المصرفي الدولي (آيبان) الخاص بالمستلم، ثم تفويض البنك بإجراء المعاملة بنفس الطريقة التي تقوم بها عند التحويل إلى حساب في المملكة المتحدة.

7. 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 الآيبان الخاص بك. ويمكن معرفة هذه الأرقام من خلال التطبيق البنكي.

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

8. 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. ويمكنك في أي وقت الاطلاع على هذه الرسوم بزيارة قسم "الرسوم والأسعار" على الموقع الإلكتروني للبنك أو عبر التطبيق.

9. معلومات حول استخدام حسابك

تعاملاتك

يمكنك التحقق من جميع التحويلات/المدفوعات من وإلى حسابك من خلال التطبيق البنكي.

وتبقى هذه المعلومات متاحة من خلال التطبيق طوال بقائك عميلاً للبنك ولمدة ست سنوات بعد إغلاق الحساب. ويمكنك 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 تطلب منا ذلك. وسنرسل لك رسالة بالبريد الإلكتروني بكشف الحساب الجديد بمجرد توفره.

10. 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>

القسم ج

11. 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 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 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 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 إطلاعنا في أقرب وقت ممكن وفي غضون 13 شهرًا 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.

إيقاف الدفعات وتعليق التطبيق

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

- تعليماتك غير واضحة.
- لا يوجد في حسابك ما يكفي من الأموال أو تتجاوز عملية الدفع حدود الدفعات التي وضعناها لحسابك (يمكنك مراجعة هذه الحدود في التطبيق).
- نشك في وجود حالة احتيال أو نشاط إجرامي.
- نرى أنه لا بدّ لنا من القيام بذلك لكي نتضمن من حماية أمن حسابك.
- تمنعنا أحد القوانين أو اللوائح من تنفيذ عملية التحويل.

تم إخطارنا بأنك قد توفيت أو فقدت الأهلية.

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 وصيانته حتى نتأكد من تزويدك بالخدمة التي تتوقعها. إننا نعلم أنك إدراك أن 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 نحدّ من وقت توقف التطبيق بقدر الإمكان.

12. الوفاة / العجز

في حال تعرضت للوفاة أو العجز، هناك بعض الإجراءات التي علينا اتباعها قبل أن نتأكد 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 نتأكد من صرف الأموال لهم، لكن ذلك يتوقف على قيمة الحساب.

وإذا لم نتأكد من تحرير الأموال، فسوف نجمد الحساب ونعلق عمليات الخصم المباشر والأوامر الدائمة (على الرغم من أننا قد نتأكد 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، يسمى بالإشعار القضائي بالإرث، إلا أننا 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 نتأكد 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 إصابتك بالعجز؟

إذا أصبت بالعجز (جزء 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.

13. كيفية تقديم الشكاوى

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

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

إذا لم تكن راضياً 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.

14. 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 تعويضاً 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 حساباتك مجموعةً لدينا.

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

15. إدخال التغييرات على هذه الاتفاقية

نأمل أن تدم 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 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 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 مذكورة أعلاه تفرض علينا إحداث تغيير. لكننا لن نجري سوى التغييرات التي نراها عادلةً.

قبل كم من الوقت سوف نطلعك على التغييرات؟

سنقدم لك إشعاراً 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 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 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".

16. 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 كنتم ترغب في إغلاق حسابك في أي وقت، يمكنك القيام بذلك عن طريق إطلاعنا من خلال التطبيق.

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 قسّ 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
- 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
- أعلنت الإفلاس
- توفيت أو فقدت أهليتك القانونية

17. الحساب الخامل

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

كما يمكننا أن نحول حسابك إلى حساب 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 خاملًا 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 إتمًا من دون الحصول على أي أرباح.

18. المقاصة

يجب أن تتوفر لديك دائمًا الأموال الكافية في حسابك لتغطية معاملاتك ولا يسمح لك أن يصبح حسابك مكشوفًا. إذا طرأت أي ظروف أصبح فيها حسابك مكشوفًا، مثل إجراء دفعة من دون الاتصال بالإنترنت، يمكننا استخدام أي أموال موجودة في أي من حساباتك لدينا لتقليل أو سداد ما تدين به لنا.

19. 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 نحو معقول أنه سيتعامل معك بإنصاف وسيكون قادرًا على أداء مسؤولياتنا بموجب هذه الاتفاقية بالمعيار عينه الذي نتبعه.

20. القانون المطبق على هذه الاتفاقية وعلى أي نزاعات

سيُطبق على هذه الاتفاقية النظام القانوني المتبع 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.

21. 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.