

## شروط وأحكام استخدام خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف الجوال (محفظة الجوال)

يعتبر توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة و تسليمه لفرع البنك أو إلكترونياً عبر محفظة الجوال تعاقداً نهائياً ملزماً بين البنك و العميل، ومن ثم يتعين على العميل قراءته و تفهم كافة الشروط و أحكام استخدام الخدمة بدقة و عناية قبل أن يوافق عليها.

### أولاً: تعريفات

الخدمة/ الخدمات: هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف الجوال المقدمة من البنك الأهلي موضوع التعاقد، و بموجبها يتم فتح حساب محفظة الجوال للعميل لدى البنك للتعامل عليه سواء بالإيداع و/أو السحب و/أو السداد الإلكتروني لمدفوعاته و/أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف الجوال، و يودع بالحساب رصيد إلكتروني

البنك: يقصد به البنك الأهلي ش.م.ق و جميع فروع

مقدم الخدمة: هو أي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة و المصرح لها من البنك، علماً بأن مقدم الخدمة يعلن عن رقم الترخيص الصادر له من البنك إن وجد بمكان واضح بالمحل التابع له و التي من خلالها يتأكد العميل من قانونية عمل مقدم الخدمة

العميل: يقصد به الشخص الطبيعي المشترك في الخدمة موضوع هذا العقد شريطة حيازته و ملكيته لخط هاتف جوال و توقيعه على هذا الطلب

حساب محفظة الجوال: يقصد به حساب محفظة الجوال الإلكتروني المفتوح لدى البنك بإسم العميل و المسجل برقم هاتفه، و يتم من خلاله عمليات الإيداع و السحب و التحويل و غيره من العمليات الخاصة بالعميل

الرصيد الإلكتروني: يقصد به الرصيد الدائن من وحدات النقود الإلكترونية لحساب محفظة الجوال و الناتج عن عمليات الإيداع و السحب الى غيرها من العمليات التي تمت بمعرفة العميل على حساب الهاتف الجوال و هذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل الى أي من العملاء الآخرين و/أو مقدمي الخدمة كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المعن عنها من قبل البنك الهاتف الجوال: يعني أي هاتف جوال متوافق مع أي من شبكات الهاتف الجوال العاملة في دولة قطر و تكون متوافقة مع هذه الشبكات

الرسوم: تعني الرسوم التي يدفعها العميل فيما يتعلق بكل معاملة ، كما يعلن عنها البنك من وقت لآخر على القنوات الإلكترونية.

### ثانياً: آلية تقديم الخدمة

- فور موافقة العميل على طلب الاشتراك في الخدمة و شريطة استيفائه باقي الشروط الأخرى و استكمال إجراءات فتح الحساب الهاتف الجوال و بعد التحقق من هويته من قبل البنك، سوف يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل تؤكد له بموجبها اتمام فتح حساب محفظة الجوال و الذي يمكن للعميل من الدخول و انشاء كلمة المرور للتعامل على حساب محفظة الجوال و يحتفظ بها لنفسه و على مسؤوليته الشخصية و على ان يقوم بتغيير كلمة المرور في حالة معرفة احد غيره لها
- يحتفظ البنك بحقه في المراجعة و الموافقة أو الرفض على طلب العميل الموافق على الاشتراك في الخدمة و التحقق من عدم وجود اشتباه في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة
- يجب ان يرتبط حساب محفظة الجوال بخط هاتف جوال لأي من شبكات الهاتف الجوال العاملة في دولة قطر و ان يكون هذا الخط في حيازة العميل الفعلية
- يحق للعميل ان يتعامل على رصيده الإلكتروني من خلال إيداع أو سحب مبالغ سواء عن طريق مقدمي الخدمة و/أو أجهزة الصراف الآلي لدى البنك أو تحويل مبالغ مالية من رصيده الإلكتروني لعملاء و/أو مقدمي الخدمة الآخرين بحيث يجوز لأي من هؤلاء سحبها أو إضافتها إلى رصيده الإلكتروني و ذلك في الحدود التي يحددها البنك من وقت لآخر
- يحق للعميل – في أي وقت- إغلاق حساب محفظة الجوال و استرداد النقدية التي تقابل رصيده الإلكتروني و ذلك عن طريق الاتصال بمركز الاتصال و طلب إلغاء الخدمة و يلتزم البنك بإغلاق حساب محفظة الجوال (بعد استلام العميل النقدية) و ذلك في خلال 3 أيام عمل من استلام طلب إلغاء الخدمة

### ثالثاً: استخدام الخدمة

- يقتصر الحق في استخدام الخدمة أو الانتفاع بها على العميل وحده دون غيره، و يلتزم العميل في جميع الاوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامه أو الانتفاع بها
- يتعين على العميل أن يظهر و ان يقدم لمقدمي الخدمة إثباتاً مقبولاً لشخصيته عند إجرائه عمليات السحب أو الايداع
- لا يحق لأي عميل ان يودع أية مبالغ في حسابات محفظة الجوال تكون بأسماء عملاء غيره
- يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره إيقاف الخدمة عن العميل أو إلغاؤها و ذلك في حالة استخدامه للخدمة بالمخالفة لأي من شروط و أحكام استخدامها أو بالمخالفة لأي من القوانين و اللوائح السارية في دولة قطر أو تعليمات مصرف قطر المركزي ووحدة مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب في هذا الشأن، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر شراؤه لأي سلع أو بضائع أو خدمات ممنوعة بموجب قانون دولة قطر أو التعامل مع كيانات أو أفراد محظور التعامل معها
- يلتزم العميل بالمحافظة على رقم المرور و إبقائه في جميع الاوقات تحت سيطرته الشخصية و تبعاً لذلك سوف يكون العميل وحده مسؤولاً عن إفشاء أي من البيانات أو المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته إذا كان ذلك الإفشاء ناشئاً عن خطأ أو تقصير أو إهمال في المحافظة على كلمة السر
- يتاح لعملاء البنك من حاملي بطاقات الدفع الإلكتروني المختلفة إصدار البنك الأهلي (الائتمانية و الخصم المباشر و المدفوعة مقدماً) من تغذية حساب محفظة الجوال من خلال رصيد هذه البطاقات باستخدام التطبيق المحمل على هواتفهم الجواله و بحد أقصى ثلاث بطاقات
- العميل الذي يقرر إيقاف خط الهاتف الجوال المرتبط بحسابه على هاتفه الجوال سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدم للخدمة و بالتالي فإنه سوف يفقد تلقائياً حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف الجوال الذي تم إيقافه
- يجب على العميل ابلاغ البنك فوراً في حالة تخليه عن رقم الهاتف الجوال المرتبط بالخدمة و ذلك تمهيداً لإغلاق حساب الهاتف الجوال الخاص به
- يقر العميل بأحقية البنك في اتخاذ التدابير اللازمة للتأكد من حيابة العميل الفعلية لرقم الهاتف الجوال المرتبط عليه الخدمة، كما يحق للبنك إيقاف الخدمة بموجب إرادته المنفردة في حالة اكتشاف عدم حيابة العميل لرقم الهاتف المرتبط بالخدمة دون أدنى مسؤولية على البنك
- يقر العميل بمسؤوليته عن جميع المعاملات و كافة العمليات التي تتم على حساب محفظة الجوال طالما أن هذه المعاملات و تلك العمليات قد تمت من خلال رقم خط الهاتف الجوال المرتبط بحساب محفظة الجوال و باستخدام كلمة المرور، و سوف تكون سجلات البنك حجة على العميل
- لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه للخدمة أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو نتيجة أي خلل للخدمة بسبب خطأ من جانبه أو لعدم كفاية رصيد حساب محفظة الجوال، أو لأي سبب آخر قد يكون للعميل دخل فيه و لن يكون البنك مسؤولاً عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة
- يقر العميل بعدم مسؤولية البنك أو تحمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة أية مشاكل أو أعطال أو إنقطاع الخدمة بشبكة الانترنت و الهاتف الجوال
- لن يكون البنك مسؤولاً عن رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسؤولاً عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها العميل في مقابل ذلك الرصيد و أي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك المؤسسة مباشرة، و سوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده العميل إلى حساب محفظة الجوال و ذلك بعد حصول البنك على ما يثبت ذلك من تلك المؤسسة
- في حالة فقد الهاتف الجوال للعميل أو سرقة، و قام آخرون بإجراء أي تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام و على العميل أن يسارع بإيقاف الحساب على الفور و يتم ذلك عن طريق الاتصال بمركز الاتصالات البنك
- حال وجود أية شكوى من جانب العميل تتعلق بالخدمة، يتم الاتصال بأرقام مركز الاتصالات الخاصة بالخدمة و الذي سوف يقوم بتحويل الشكوى إلى الإدارة المعنية للرد على الشكوى و ذلك في الوقت المحدد لكل نوع على حدى
- جميع العمليات الخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف الجوال داخل دولة قطر و بالعملة المحلية الريال القطري
- يتعهد العميل بعدم إساءة استخدام حساب محفظة الجوال أو السماح لأي طرف ثالث بإساءة استخدام حساب محفظة الجوال في معاملات غير إعتيادية أو مشبوهة أو متصلة بجرائم مالية أو إحتيالية أو سرقات أو غسل أموال أو تمويل إرهاب، أو جمع

وتوزيع التبرعات والأموال لأغراض خيرية ، أو التداول في العملات والأصول الافتراضية، أو لعب القمار. كما يتعهد المستخدم بإخطار البنك والسلطات المختصة فوراً عند الإشتباه بوجود أي من هذه المعاملات بغض النظر عن وقوعها أو عدم وقوعها وبغض النظر عن قيمتها.

- يكون العميل مسؤولاً عن جميع الخسائر المباشرة وغير المباشرة إذا خالف الشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة أو ساهم أو تسبب في الخسائر بسبب الإهمال أو فشله في إخطار البنك في غضون فترة زمنية معقولة عن أي وصول غير مصرح به إلى حساب محفظة الجوال، أو عن أي معاملات مشبوهة.

#### رابعاً: الرسوم

- يتعهد العميل بسداد الرسوم السحب و الايداع و التحويل و رسوم أية خدمات اضافية أخرى تتيحها الخدمة و التي سوف يحددها البنك ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن و يفصح عنها بأية وسيلة من وسائل الأعلان المتبعة بالبنك من وقت لآخر
- يحتفظ البنك بحقه في تعديل أية رسوم من وقت لآخر وفقاً لتقديره المطلق و يعتبر الإعلان عن الرسوم بالوسائل التي يرى أنها مناسبة إشعاراً نافذاً للعميل و يمثل استخدام الخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديل لهذه الرسوم قبولاً من العميل لذلك التعديل دون أية تحفظات عليه
- تكون كافة التعليمات التي يقوم بها العميل بإصدارها و كافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له و منتجة لكافة آثارها القانونية في مواجهته، و يتعهد البنك بتفعيل كافة العمليات و تنفيذ كافة التعليمات التي قد يصدرها العميل لفرع البنك أو لمقدم الخدمة وفقاً لشروط و أحكام هذا العقد من خلال أي من القنوات الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات
- تكون كافة التعليمات التي يصدرها العميل للبنك من خلال الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة كما لو كانت صادرة منه مباشرة. و يلتزم البنك فور استلامه و علمه بها بتنفيذها و ترتيب كافة الآثار المترتبة عليها. و في المقابل يكون العميل مسؤولاً في مواجهة البنك عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات
- يتعهد العميل تعهداً غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر و المطالبات و الأضرار و التكاليف و النفقات التي قد يتكبدها البنك نتيجة تنفيذه لتعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية
- في حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو أي محاولة قد يقوم بها العميل لإنتهاك أو مخالفة القوانين أو لوائح مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب، يحق للبنك أن يوقف التعامل على جميع أرصده الإلكترونية حتى يتقدم العميل بتبرير مناسب و مقبول للبنك و ذلك كله دون الإخلال بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضها عليه القوانين السارية و المطبقة في دولة قطر
- يقر العميل بعلمه و قبوله و التزامه بلائحة التعريفات و الرسوم و العمولات المطبقة من قبل البنك على المنتجات و الخدمات التي يقدمها و المعلنة لدى كافة فروع البنك و القنوات الإلكترونية بالبنك بما فيها الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك، كما يقر أيضاً بأحقية البنك في تعديل تلك التعريفات للرسوم و العمولات بشكل دوري دون الحاجة الى الحصول على موافقة العميل المسبقة

#### خامساً: أحكام عامة

- العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي عملة الريال القطري
- يتم ربط كل رقم خط هاتف جوال بحساب محفظة جوال واحدة فقط
- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات و المعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمة، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة، و يتعهد البنك و العميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم الا طبقاً للقوانين السارية في دولة قطر أو تنفيذاً لأية أحكام أو تعليمات ملزمة أو طبقاً لشروط و أحكام استخدام الخدمة
- يقر العميل بموافقتة على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات والمستندات الخاصة بحسابه أو حساباته لدى البنك الى أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من السلطات الرقابية عند استدعاء الأمر لذلك

- يحق للبنك أن يقوم بتسجيل المكالمات الهاتفية التي تم استقبالها من العميل على الأرقام المخصصة لخدمة العملاء وأن يحتفظ بها
- يجوز للبنك في أي وقت إنهاء تقديم الخدمة شريطة إخطار العميل قبل التاريخ المحدد لإنهاء الخدمة بثلاثين يوماً على الأقل. يحتفظ البنك بالحق في تعديل أي شرط من الشروط والأحكام استخدام الخدمة و سوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذاً في حق العميل و ملزماً له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها البنك، وفي حالة عدم قبول العميل لأي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد أقصاه ثلاثين يوماً من تاريخ هذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد و أن يتوقف فوراً عن إجراء أية عمليات و أن يتقدم بطلب لإقفال حساب/ حسابات محفظة الجوال و إجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه و استرداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء، كما يجوز للبنك تحويل أي مبالغ في حساب محفظة الجوال عديم الحركة إلى الهيئة العامة لشؤون القاصرين دون الرجوع إلى العميل، في حال مضى على رصيد الحساب فترة زمنية محددة من قبل مصرف قطر المركزي بخصوص تعليمات الحسابات الجامدة عديمة الحركة.
- في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بالعميل خلال فترة التعاقد و قبل ميعاد تحديث البيانات. يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بذلك التغيير
- يخضع هذا التعاقد لقوانين دولة قطر و كل نزاع قد ينشأ حول تفسير أو تنفيذ بنوده يكون من اختصاص المحاكم القطرية بنظر الفصل في أي نزاع ينشأ بين الاطراف، وذلك وفقاً لأحكام قانون التجارة رقم ٢٧ لسنة ٢٠٠٦ وقانون مصرف قطر المركزي رقم ١٢ لسنة ٢٠١٣ ثم تليهم باقي القوانين واللوائح السارية بدولة قطر وتعليمات مصرف قطر المركزي والأعراف المصرفية الدولية وتعديلاتهم
- يحق للبنك تغيير الحد الأقصى للسحب و المدفوعات الى غير ذلك من العمليات حسب ما يراه البنك مناسباً و يلتزم بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة
- تعتبر النسخة العربية من الشروط والأحكام هي النسخة النافذة قضاء في حال وجود اختلاف بين النسخين العربي والإنجليزي

#### بموجب هذا الطلب يتعهد العميل ويقر بما يلي:

- يقر العميل بصحة جميع البيانات الواردة بنموذج طلب الخدمة ومسئوليته القانونية عن مدى صحتها و ألتزمه بأي إجراء يتخذ من قبل البنك إذا ما تبين عدم صحة ما ورد بتلك البيانات ، مع أحقية البنك وتخويله في إلغاء الخدمة وتحمل العميل لكافة الأضرار والتعويضات إذا ما تبين خلاف ذلك.
- أنه المنتفع الحقيقي و الوحيد من خط الهاتف الجوال المربوط بالخدمة و المسجل رقمه بطلب الخدمة، و ايضاً بحيازة الفعلية لخط هاتف جوال، و أنه المستفيد الحقيقي من حساب الخدمة المربوط بالهاتف الجوال. كما يتعهد بتحديث بياناته فور حدوث أية تغييرات بشأنها أو عندما يطلب البنك ذلك
- أنه قد أطلع على كافة الشروط و الأحكام لاستخدام خدمة الدفع عبر محفظة الهاتف الجوال المدونة بطلب الخدمة أو المعلن عنها على الموقع الالكتروني الرسمي الخاص بالبنك و وافق عليها و قبلها
- يقر العميل بمسؤوليته التامة عن سلامة و مشروعية مصدر أية مبالغ يقوم بإيداعها بالمحفظة أو يتم تحويلها من و الى المحفظة و يلتزم بالتحقق من أن تلك الأموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب و لائحته التنفيذية و القرارات المنفذة له
- يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن تزويد البنك بمعلومات صحيحة و شرعية عن المستفيد أثناء الشروع في تحويل الأموال من خلال المحفظة و/أو أي وسيلة أخرى لتحويل الأموال، مثل ويسترن يونيون. يلتزم العميل باستخدام القنوات الرقمية لإرسال الأموال إلى مستفيدين معروفين، مثل الأصدقاء والعائلة، و يقر بمخاطر الاحتيال المرتبطة بالمعاملات إلى أطراف ثالثة/غير معروفة. يتوقع من العميل قراءة وفهم المعلومات حول نصائح التوعية بالاحتيال وأنواع الاحتيال الموجودة [هنا](#) لحماية مصالحه.

- يقر و يتعهد حامل البطاقة الإضافية بعلمه التام أن عملية ربط البطاقة الإضافية ستتوقف تلقائياً بمجرد إيقاف البطاقة الأساسية أو الحساب المرتبط بالبطاقة وعليه يخلي البنك مسؤوليته في حالة تعطل عملية ربط البطاقة بخدمة المحفظة الجوال نتيجة لهذا السبب
- يقر و يتعهد العميل بعلمه بتوقف أي بطاقة مرتبطة بالخدمة حال إعادة تجديدها أو تغيير إحدى بياناتها، و يتعين عليه إعادة ربط البطاقة بعد تحديث بياناتها
- يقر العميل بعلمه و قبوله و التزامه بآلية تقديم الشكاوي المتبعة لدى البنك و ذلك من خلال فروع البنك أو الرسائل البريد الإلكتروني أو عبر مركز الاتصالات الخاص بالبنك
- في حال رغبة العميل بإغلاق أو إيقاف الخدمة، فإن العميل ملتزم بالاتصال بمركز اتصالات البنك و تطبيق الرسوم و العمولات من قبل البنك في هذه الحالة (ان وجدت) و ذلك دون أدنى مسؤولية أو التزام على البنك في هذا الشأن

### الشروط و الأحكام العامة اليومترية

1. إن خدمة تسجيل الدخول من خلال بصمة الوجه أو الأصبع من البنك الأهلي هي خدمة يمكنك من خلالها استخدام بصمة إصبعك أو الوجه المسجل على جهاز جوالك بدلاً من ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بالخدمات المصرفية عبر الجوال من البنك الأهلي كرمز أمان لتأكيد الهوية للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الجوال.
2. يتم توفير خدمة تسجيل الدخول من خلال بصمة الوجه أو الأصبع كجزء من الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك ، وبالتالي:
3. هذه الشروط هي إضافة إلى شروط العميل الخاصة بالبنك وأي مستندات أخرى تشكل جزءاً من اتفاقتنا المصرفية ويجب قراءتها.
4. يتم توضيح معنى الكلمات الرئيسية المطبوعة مثل هذه والكلمات الأخرى المستخدمة في اتفاقنا المصرفي في شروط العملاء الخاصة بفتح الحساب. يتم شرح بعض الكلمات الرئيسية الإضافية التي تنطبق على الخدمات المشار إليها في هذه الشروط في نهاية هذه الشروط .
5. في حالة وجود أي تعارض أو تضارب ، تسود هذه الشروط على شروط العميل وإلى حد هذا التعارض أو التضارب.
6. تفر وتوافق على أنه من أجل استخدام خدمة تسجيل الدخول من خلال بصمة الوجه أو الأصبع:
  - يجب أن تكون مستخدماً صالحاً لخدماتنا المصرفية عبر الهاتف الجوال
  - يجب تثبيت تطبيق الهاتف الجوال الخاص بنا باستخدام جهاز جوال
  - ستحتاج إلى تنشيط وظيفة التعرف على بصمات الأصابع أو الوجه على جهازك الجوال وتسجيل واحدة على الأقل من بصمات أصابعك للتحكم في الوصول إلى الجهاز الجوال
  - سيطلب منك الخضوع لعملية تسجيل باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بالخدمة المصرفية عبر الجوال وكلمة المرور لاختيار استخدام بصمات الأصابع / الوجه التي تخزنها على جهازك الجوال للوصول إلى خدماتنا المصرفية عبر الجوال ؛ بعد عملية التسجيل الناجحة ، ستكون بصمات الأصابع المخزنة على جهازك الجوال كرمز أمان
  - يجب التأكد من تخزين بصمات الوجه أو الأصبع فقط على جهازك الجوال للوصول إلى الجهاز وأنت تدرك أنه عند التسجيل الناجح لجهازك الجوال، يمكن لأي بصمة وجه مخزنة على جهازك الجوال يمكن استخدامها للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الجوال بما في ذلك الوصول إلى حساباتك
  - يجب عليك التأكد من أمان رموز الأمان بالإضافة إلى كلمة المرور أو الرمز الذي يمكنك استخدامه لتسجيل بصمات الوجه أو الأصبع على الجهاز الجوال
7. لا يزال بإمكانك اختيار الوصول إلى تطبيق الخدمة المصرفية عبر الجوال باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور للبنك الأهلي عبر الإنترنت و الجوال.

### تُقدّم خدمة تحويل الأموال من ويسترن يونيون® وفق الشروط والأحكام التالية:

1. يمكن إرسال وتسلم معاملات ويسترن يونيون لتحويل الأموال لدى معظم فروع ممثلين ويسترن يونيون في كافة أنحاء العالم. ويمكن للعملاء الاتصال بالرقم المدرج أدناه للحصول على عنوان المكتب الأقرب لهم وساعات الدوام به. علمًا بأن بعض الفروع تعمل على مدار الساعة.
2. بإمكان المرسل إليه تحصيل الحوالات المالية العادية في غضون دقائق من إرسالها، وذلك حسب ساعات العمل لدى ممثل ويسترن يونيون ("الممثل") المتلقّي للأموال. كما تتوفر خدمة تسلم الأموال في اليوم التالي/اليومين التاليين والحوالات القائمة على الحساب عند الطلب في بعض البلدان. وتصبح الأموال المحولة باستخدام خدمة "اليوم التالي/اليومين التاليين" متاحة للتحصيل بعد 24 و48 ساعة على التوالي. وتستغرق الحوالات القائمة على الحساب في العادة ثلاثة أيام عمل، علمًا بأن حوالات المحافظ المتنقلة غالبًا ما تكون متاحة في غضون دقائق. وقد يؤدي تجاوز المبلغ الأقصى والقيود التنظيمية أو غيرها من القيود في بعض البلدان إلى تأخير المعاملة. و أن ويسترن يونيون لا تعمل كممثل أو مندوب لأي مصرف لأي غرض كان، ولا تقبل الإيداعات نيابة عن أي مصرف. لمعرفة المزيد من التفاصيل يرجى الاتصال بالرقم أدناه.
3. تُدفع الأموال المحوّلة في العادة نقدًا، غير أن بعض الممثلين يدفعون عن طريق الشيكات، أو بالجمع بين النقد والشيكات، أو قد يقدّم الممثل أو يختار المتسلّم طرقاً أخرى لتسلم الأموال، ويجوز دفع بعض التحويلات المالية إلى الحسابات. ويُشترط لأداء كافة الدفعات النقدية توفر الأموال، وتقديم المرسل إليه الأدلة المستندية الخاصة بالهوية وكافة التفاصيل التي تطلبها ويسترن يونيون بخصوص الأموال المحوّلة، بما في ذلك اسم المرسل واسم المستلم، وبلد المنشأ، والمبلغ التقريبي، إضافةً لأية شروط أو متطلبات أخرى معمول بها لدى الممثل؛ على سبيل المثال: رقم الرقابة على تحويل الأموال، الذي تشترطه بعض البلدان لإجراء الدفع. إن المرسل يفوض ويسترن يونيون قبول طريقة تسلم الأموال التي يختارها المرسل إليه، وإن اختلفت عن الطريقة التي حددها المرسل. وتُدفع النقود المحوّلة إلى الشخص الذي يعتبره الممثل مستحقًا لتسلم المعاملة بعد التحقق من هويته؛ الأمر الذي غالبًا ما يتم من خلال فحص أوراقه التعريفية. ويمكن سداد مبالغ التحويل حتى وإن كانت الاستثمارة المعبأة من قبل المتسلّم تحتوي على أخطاء. ولا تقوم ويسترن يونيون أو ممثليها بمقارنة استثمارة "إرسال الأموال" واستثمارة "تسلم الأموال" للتحقق من عنوان المتسلم كما هو مقدّم. وقد يُطلب من المرسل إليه في بعض البلدان تقديم بطاقة الهوية، أو الإجابة عن سؤال اختباري أو كلاهما كي يتسنى له تسلم الأموال نقدًا. ولا تعتبر الأسئلة الاختبارية خاصية أمنية إضافية، ولا يجوز استخدامها لتحديد موعد صرف المعاملة أو تأجيله، كما يُحظر استخدامها في بعض البلدان.
4. ويحظر القانون المعمول به على شركات تحويل الأموال التعامل مع بعض الأفراد والبلدان. وبالتالي فإن ويسترن يونيون ملزمة بتدقيق كافة المعاملات ومقارنتها بقوائم الأسماء المقدمة من حكومات الدول التي تزاوّل عملها على أراضيها؛ منها مكتب مراقبة الأصول الأجنبية التابع لوزارة الخزانة الأميركية (OFAC) والاتحاد الأوروبي. وفي حالة رصد مطابقة محتملة، تقوم ويسترن يونيون بتدقيق المعاملة للتأكد من مطابقة اسم الشخص للاسم المدرج على القائمة المعنية. وفي بعض

- الأحيان يُطلب من العملاء تقديم وثيقة هوية أو معلومات إضافية، مما يؤدي إلى تأخير المعاملات. ويعتبر هذا مطلبًا قانونيًا لكافة المعاملات التي تجريها ويسترن يونيون (بما في ذلك الحوالات التي تنشأ وتنتهي خارج الولايات المتحدة الأمريكية).
5. رسوم التحويل: يتم عرض المعلومات الخطية التي توضح كيفية تقاضي ويسترن يونيون الرسوم من المرسل نظير إجراء التحويل في مكان بارز في مقر الممثل، أو اطلاع المرسل عليها قبل تعبئة أمر الدفع. ما لم يقض القانون المطبق في البلد المقصود خلاف ذلك، يتحمل المرسل كافة رسوم تحويل الأموال. وفي بعض الحالات قد يتم فرض ضرائب محلية ورسوم خدمة على تحويل الأموال.
6. الصرف الأجنبي: عادة ما يتم دفع الأموال المحوَّلة بعملة الدولة المرسل إليها (في بعض البلدان يتم الدفع بالدولار الأمريكي فقط أو بعملة أخرى). إضافة إلى رسوم التحويل المطبقة على كل معاملة و إذا كانت العملة التي يدفع بها المرسل للممثل مختلفة عن العملة المفترض أن يستلم بها المرسل إليه الحوالة، يتم تحويل كافة العملات وفقًا لسعر الصرف السائد لدى ويسترن يونيون وقت إجراء التحويل. ويتم تحويل العملة وقت إجراء الحوالة ويقبض المرسل إليه المبلغ بالعملة الأجنبية كما هو موضح في هذه الاستمارة. وفي عدد قليل من البلدان تستلزم الأنظمة المحلية تحويل العملة وقت تسديد مبلغ الحوالة إلى المرسل إليه، وفي هذه الحالة قد يخضع سعر الصرف وأي مبالغ واردة في هذه الاستمارة لتقلبات سعر الصرف التي تحدث في الفترة بين وقت إجراء التحويل وحتى وقت استلام المرسل إليه للأموال. وتحتسب ويسترن يونيون سعر الصرف على أساس المعدلات التجارية السائدة بين البنوك زائد هامش ربح. ويتم تعديل غالبية أسعار الصرف عدة مرات يوميًا حسب سعر الإقبال المعتمد في أسواق المال العالمية. ومن المحتمل أن يكون سعر الصرف المطبق أقل من بعض أسعار الصرف التجارية المعلنة المستخدمة في المعاملات بين المصارف وغيرها من المؤسسات المالية. وتحتفظ ويسترن يونيون (وممثلها في بعض الأحيان) بأي فارق بين سعر الصرف المقدم للعملاء وسعر الصرف الذي تتلقاه ويسترن يونيون إضافة إلى رسوم التحويل. ويمكن الحصول على معلومات إضافية بشأن سعر الصرف في بعض البلدان عن طريق الاتصال بالرقم المذكور في الجزء السفلي من هذه الاستمارة، أو من الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت.
7. إرسال الأموال وتسلمها في الدول التي تجيز الدفع بعملات متعددة: ينبغي للمرسل تحديد عملة الدفع في وقت إجراء معاملة إرسال الأموال. وقد تختلف رسوم التحويل والأموال التي تفرضها ويسترن يونيون (وممثلها، أو مزود خدمة الهاتف المتحرك أو الحساب) عند تحويل النقود إلى عملة أجنبية باختلاف عملة الدفع المختارة. وفي بعض البلدان يجوز للمرسل إليه أن يختار تسلم الأموال بعملة مغايرة لتلك التي اختارها المرسل، وقد يعود لويسترن يونيون (أو وكيلها، أو مزود خدمة الهاتف المتحرك أو الحساب) مبلغ إضافي من المال عند تحويل أموالكم إلى العملة التي يختارها المرسل إليه.
8. الخدمات الخاصة
- تتوفر خدمة الإخطار الهاتفي في غالبية البلدان، حيث يتم إخطار المرسل إليه بأن الأموال المحوَّلة جاهزة لكي يستلمها، وذلك مقابل رسوم إضافية.
- وكذلك تتوفر في بعض البلدان خدمة توصيل الشيكات أو الحوالات المصرفية إلى مناطق محددة مقابل رسم إضافي. كما يمكن إضافة خدمة الرسائل التكميلية مقابل رسم إضافي في تحويلات الأموال المرسله إلى غالبية البلدان.
9. الرسائل النصية القصيرة: تقدم ويسترن يونيون في بعض الدول خدمة مجانية وهي إرسال إخطار عن طريق رسالة نصية قصيرة (إلى المرسل) يفيد بأن المرسل إليه قد قبض قيمة الحوالة، أو (إلى المرسل إليه) يفيد بأن المبلغ جاهز للحصول. ويكون المرسل أو المرسل إليه هو المسؤول الحصري عن الرسوم المفروضة من جانب مزود الخدمة. وترسل الرسائل النصية القصيرة -إذا أجاز القانون المعمول به ذلك- إلى رقم الهاتف المتحرك للمرسل و/أو المرسل إليه المذكور في هذه الاستمارة. وتقوم ويسترن يونيون بإرسال الرسائل النصية القصيرة عبر جهة خارجية بغية إرسالها، وهي لا تتحمل المسؤولية عن الرسائل النصية القصيرة التي لا تصل، أو عن أية أعطال فنية خارج الأنظمة الخاصة بها.
10. الحوالات القائمة على الحساب - تحويل الأموال عن طريق الهاتف المتحرك (MMT): في الأحوال التي تتوفر فيها هذه الخدمة، قد يتكبد المرسل إليه رسومًا إضافية لتسليم نقود المرسل عن طريق الهاتف المتحرك، أو إلى حساب مصرفي، أو حساب آخر. ويتعين أن تُرسل الأموال المحوَّلة إلى حساب بعملة محلية (خاص بالمرسل إليه)، وإلا فإنه يجوز للمؤسسة المتسلمة تحويل المبلغ وفق سعر الصرف السائد لديها، أو رفض المعاملة. ويخضع الحساب لاتفاقية المرسل إليه مع مزود خدمة الهاتف المتحرك، الحافظة الجوالة، الحساب المصرفي، أو أي حساب آخر، ويحدد حقوقهم، ومسؤوليتهم، ورسومهم، وتوفر النقود، والقيود على الحساب. وفي حالة التعارض بين رقم الحساب (بما في ذلك أرقام الهاتف المتحرك لحسابات الهاتف الجوال) واسم المرسل إليه، يجري قيد التحويل في رقم الحساب الذي قدمه المرسل. ويجوز لويسترن يونيون تحقيق

كسب من الرسوم المرتبطة باستخدام الحساب. ولا تتحمل ويسترن يونيون أي مسؤولية تجاه المرسل أو صاحب الحساب عن أية رسوم، أو عن سعر الصرف المستخدم للتحويل إلى عملة غير محلية، أو عن أية إجراء أو تقصير من جانب مزودي الخدمات المالية الوطاء في الدولة المرسل إليها.

11. استرداد الأموال: تلتزم ويسترن يونيون برد المبلغ الأصلي المحوّل (وفق سعر الصرف المعمول به على النحو الوارد في هذه الوثيقة، والساري وقت رد النقود) بناءً على طلب خطي من المرسل في حال عدم الدفع للمرسل إليه أو إيداع المبلغ في الحساب في غضون 45 يومًا. كما تُرد رسوم التحويل بناءً على طلب خطي من المرسل إذا لم توضع الحوالة تحت تصرف المرسل إليه في غضون الوقت المحدد للخدمة المختارة، وذلك مع مراعاة ساعات العمل وتوافر النقود في المقر المحدد للدفع ومع مراعاة بعض الشروط الأخرى. ومنها – على سبيل المثال لا الحصر – الظروف الخارجة عن سيطرة ويسترن يونيون أو وكلائها؛ مثل سوء الأحوال الجوية أو تعطل الاتصالات السلكية واللاسلكية. ولا تُرد رسوم التحويل في حالة إيقاف التحويل بناءً على طلب المرسل. وقد يتأخر صرف بعض الحوالات المالية نتيجة تطبيق القوانين المعمول بها في الولايات المتحدة، أو غيرها من القوانين المتبعة. ويجوز لويسترن يونيون –ضمن الحدود التي يسمح بها القانون- خصم رسوم إدارية من تحويلات الأموال التي لا يجري تسلمها خلال عام واحد من تاريخ الإرسال.

12. المسؤولية القانونية: لا تضمن ويسترن يونيون وصول أو ملاءمة أية سلع أو خدمات تم دفع ثمنها عن طريق تحويل أموال من خلال ويسترن يونيون. وتعتبر بيانات المعاملة الخاصة بالمرسل بيانات خصوصية له، ولا يجوز مشاركتها مع أي شخص آخر سوى المرسل إليه. ويتلقى المرسل تحذيرًا من إرسال أموال إلى أية جهة لا يعرفها. ولا تتحمل ويسترن يونيون أو أي من وكلائها بأية حال من الأحوال أية مسؤولية إذا ما قام المرسل بإعطاء بيانات المعاملة إلى أي شخص آخر غير المرسل إليه. كما لا تتحمل ويسترن يونيون، أو أي من وكلائها بأية حال من الأحوال، مسؤولية أي أضرار ناجمة عن التأخير، أو عدم السداد، أو السداد المنقوص للأموال المحوّلة، أو عدم وصول أية رسائل تكميلية، سواء أكان ذلك بسبب إهمال من جانب موظفيهم أو وكلائهم أو خلافه، بما يتجاوز مبلغ 500 دولار أمريكي (إضافة إلى رد أصل مبلغ التحويل ورسم التحويل). كما لا تتحمل ويسترن يونيون، أو أي من وكلائها، أية مسؤولية عن أية أضرار غير مباشرة أو خاصة أو عرضية أو تبعية. ولا يُخدّ إخلاء المسؤولية أعلاه من مسؤولية ويسترن يونيون أو أي من وكلائها عن الأضرار التي تنشأ بسبب الإهمال الجسيم من جانب أي منهم، أو سوء تصرفه المتعمد وذلك في البلدان التي يعتبر فيها هذا القيد باطلاً.

13. عندما يقبل الممثل حوالة مصرفية، أو بطاقة ائتمانية، أو بطاقة سحب، أو غير ذلك من أشكال الدفع غير النقدي، لا تتحمل ويسترن يونيون ولا الممثل أي التزام لإجراء المعاملة أو دفع الحوالة المالية إذا كانت طريقة الدفع غير قابلة للتحويل، ولا تتحمل أي التزام عن الأضرار الناشئة عن عدم سداد الحوالة المصرفية بسبب عدم قابلية التحويل المذكورة. وتحتفظ ويسترن يونيون بحقها في تغيير هذه الشروط والأحكام أو الخدمة المقدمة دون إشعار. كما يحق لويسترن يونيون ووكلائها رفض تقديم الخدمة إلى أي شخص.

14. يتم التعامل مع بياناتكم الشخصية بموجب القوانين المعمول بها، وتخضع لمراقبة ويسترن يونيون إنترناشونال ليمتد. وتستخدم ويسترن يونيون البيانات الشخصية المقدمة إليها منكم عند استخدام منتجاتنا وخدماتنا والمعلومات الأخرى التي يتم جمعها أو إنتاجها في إطار تعاملنا معكم؛ وهذا يتضمن معلومات من الخدمات الأخرى مثل تحويلات الأموال أو سداد الفواتير أو تفاصيل المعاملات أو تفاصيل برنامج الولاء أو العضوية، وتاريخ الاستخدام السابق لخدمات الشركة، والخيارات التسويقية. كما تستخدم تلك المعلومات لتزويدكم بالخدمات المطلوبة والأنشطة مثل أغراض الإدارة مثلاً، وخدمة العملاء، ومكافحة غسيل الأموال، الامتثال، الواجبات القانونية، والتحقق من هوية المستخدم لمساعدتنا على فهم المستهلكين لدينا عن طريق التحليل والتدقيق في المعلومات الموجودة لدينا للمساعدة في منع ومكافحة الغش والديون والسرقة لمساعدتنا في تطوير المنتجات والخدمات والأعمال وفقاً لاختيارك سواء بإرسال مراسلاتك التجارية عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو البريد أو الرسائل القصيرة وبأي وسيلة أخرى ذات صلة.

15. كما يجوز لويسترن يونيون استخدام وجمع معلومات من شركات أعمال تعمل معنا، ومعلومات من خدمات ومنتجات أخرى أو برامج مكافآت قمتم بالاشتراك فيها، حيث يجوز استخدام هذه المعلومات لأي من الأغراض المذكورة. وسوف تحتفظ ويسترن يونيون بالمعلومات التي يقدمها لنا المرسل عن شخص آخر مثل بيانات المرسل إليه وذلك لغرض تنفيذ المعاملة. وعليكم قبل تقديم هذه المعلومات إخطار الشخص الآخر باستخدامنا هذه المعلومات كما ذكر مسبقاً في هذا الفصل. إن تقديم المعلومات اختياري، إلا أنها لازمة لتنفيذ المعاملة وتقديم هذه الخدمات إليكم، وبدونها لن يتسنى لويسترن يونيون تقديم خدمة تحويل الأموال أو القيام بالأعمال أو الخدمات الأخرى المطلوبة.



16. كما يجوز لنا تقديم المعلومات التي نحتفظ بها إلى جهات خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية بما في ذلك الولايات المتحدة الأمريكية للغرض المنصوص عليه في هذا البيان. وتشتمل فئات البيانات المنقولة على المعلومات التعريفية للأفراد، وتفاصيل الاتصال، والمعلومات المتعلقة بتحويل الأموال، وتاريخ المعاملة، وأية معلومات أخرى يتم تقديمها من جانبكم. كما يجوز لنا تقديم هذه المعلومات إلى جهات أخرى، ومنها الجهات التي تعاوننا في إدارة أعمالنا، في حال كان هنالك حاجة معقولة للقيام بذلك لغرض القيام بخدمة تحويل الأموال أو الخدمات المستقبلية أو لأي سبب من الأسباب أو الاستخدامات المذكورة في هذا الفصل. وقد نضيف إلى المعلومات التي قدمتها لنا، معلومات عن شركات أو أفراد، بما في ذلك المعلومات الخاصة بالتحقق من دقة المعلومات المقدمة منكم. كما يجوز لويسترن يونيون الكشف عن المعلومات للغير متى كان ذلك ضروريًا في حدود المعقول لأغراض منع الجريمة وتعقبها وملاحقة الجناة، ولأغراض الأمن الوطني أو لأسباب قانونية أخرى.

17. إن المعلومات التي لدينا يجوز الاطلاع عليها من قبل ويسترن يونيون والفروع التابعة لها، وتشمل على سبيل المثال وليس الحصر: ويسترن يونيون بايمنت سيرفيسز أيرلند ليمتد، وويسترن يونيون إنترناشيونال بنك جي إم بي إنش، وويسترن يونيون إنترناشيونال ليمتد، وويسترن يونيون فاينانشال سيرفيسز إنك، وذلك لأي من الأغراض المنصوص عليها في هذا الفصل أو لأغراض أخرى قد وافقت عليها.

ويحق لكم الاطلاع على المعلومات الخاصة بكم والحصول على نسخة منها وذلك مقابل رسم بسيط. كما يمكنكم تصحيح، أو محو، أو حجب المعلومات غير المكتملة أو غير الدقيقة أو المنتهية الصلاحية، كما يمكنكم الاعتراض في أي وقت على التعامل مع المعلومات الخاصة بكم، متى كان هذا التعامل غير ضروري لإنجاز الخدمة، وغير مطلوب وفقاً للقانون أو النظام. وفي حال رغبتكم في ممارسة هذه الحقوق، أو في ألا تتلقوا المزيد من المراسلات التجارية من قبل ويسترن يونيون، يرجى الاتصال بويسترن يونيون أو عن طريق الاتصال بنا عبر موقعنا على شبكة الإنترنت.

18. علاقات العملاء: في حال عدم رضاكم عن الخدمة، يرجى الاتصال بالرقم \*80075791 وسوف يحقق أحد مندوبي ويسترن يونيون في شكاكم بأمانة ونزاهة ودون إبطاء.

19. يتم تقديم خدمة تحويل الأموال بواسطة ويسترن يونيون فاينانشيال سيرفيسز إنك؛ وهي شركة أمريكية (لتحويل الأموال من الولايات المتحدة، وكندا، والمكسيك، ولمعاملات الخدمات التجارية) وشركة ويسترن يونيون إنترناشيونال ليمتد؛ وهي شركة أيرلندية (لكافة المعاملات الأخرى)، من خلال شبكة الممثلين المعتمدين.

حقوق الطبع والنشر 2012 ويسترن يونيون هولدينجز إنك. جميع الحقوق محفوظة إصدار يناير 2015  
\* المكالمات مجانية من الخطوط الأرضية والهواتف العامة، ويتم تطبيق بعض الرسوم الموحدة الخاصة بشبكات الهواتف المتحركة. والخطوط مفتوحة كل يوم من التاسعة صباحًا وحتى التاسعة مساءً.

سياسة الخصوصية لويسترن يونيون

<https://www.westernunion.com/content/wucom/global/ar/privacy-statement.html>