# الشروط والأحكام العامة لحسابات الأفراد

للحساب الجاري، وحساب التوفير، وحساب الوديعة لأجل

# جدول المحتويات


**حول هذه الشروط والأحكام**

1. التعريفات

**استخدام حساب العميل**

2. تشغيل الحساب
3. الكشوفات

**السحوبات على المكشوف، والرسوم، وكيفية دفع البنك للفوائد وفرضها**

4. الرسوم والفوائد
5. السحب على المكشوف
6. الفوائد الدائنة

**المدفوعات**

7. الشيكات والأدوات الورقية الأخرى
8. المدفوعات الإلكترونية
9. المعلومات المطلوبة لإجراء المدفوعات الإلكترونية
10. صيغة تعليمات الدفع والموعد النهائي لتقديمها
11. إلغاء تعليمات الدفع
12. رفض تعليمات الدفع
13. المسؤولية عن معاملات الدفع غير المصرح بها
14. المسؤولية عن تنفيذ معاملات الدفع بشكل غير صحيح والمدفوعات التي تتم عن طريق الخطأ
15. استرداد مبالغ معاملات الدفع المنفذة بمبادرة من المستفيد أو من خلاله

**التغييرات، والإنهاء، والإلغاء**

16. التعديلات على هذه الشروط والأحكام وعلى تعرفة الرسوم
17. التعديلات على أسعار الفائدة أو الصرف
18. إلغاء الحساب
19. الإنهاء
20. التحويل

**علاقة البنك بالعميل**

21. مسؤوليات العميل
22. الاحتفاظ بالبطاقات والبيانات الأمنية في مكان آمن وإجراءات الإبلاغ
23. وقف استخدام بيانات الأمان
24. الامتثال
25. الإقرار وفقًا لقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (فاتكا)
26. المراسلات
27. حقّ المقاصة ودمج الحسابات
28. إخلاء المسؤوليات
29. الحسابات المشتركة
30. الوديعة لأجل
31. عدم أهلية العميل

**حماية بيانات العميل**

32. البيانات

**شروط وأحكام إضافية**

33. الوصول إلى الحساب من أي مكان في العالم
34. بطاقة الخصم الشخصية

**معلومات للمساعدة في إدارة حساب العميل**

35. تقديم الشكاوى وتوفّر أمين المظالم المالي
36. برنامج تعويضات الخدمات المالية
37. تعويض الاحتيال في مدفوعات فورية مصرّح بها - حقوق العميل
38. تعويض الاحتيال في مدفوعات فورية مصرّح بها - الاستثناءات
39. كيفية تنظيم عمل البنك
40. قابلية الفصل
41. اللغة الحاكمة
42. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

## حول هذه الشروط والأحكام

تنظم هذه الشروط والأحكام كافة المعاملات بين البنك والعميل، وتسري على كلّ حساب شخصي يحتفظ به العميل، إضافةً إلى أي شروط خاصة متّفق عليها مع العميل فيما يتعلق بأي حساب أو خدمة معيّنة. ولا يجوز للعميل استخدام أي من حساباته الشخصية لأغراض تجارية، كما لا يجوز له استخدام الحساب لأي أغراض مضاربة مثل التداول في الأدوات المالية (ومنها، على سبيل المثال، الأسهم أو العملات). وينبغي للعميل قراءة هذه الشروط والأحكام والنظر فيها بعناية قبل تعبئة نموذج طلب فتح الحساب ذي العلاقة. وبتوقيعه على نموذج الطلب الخاص بالبنك، يقبل العميل ويوافق على هذه الشروط والأحكام. ويوصي البنك بأن يحتفظ العميل بنسخة من هذه الشروط والأحكام لغرض الرجوع إليها في المستقبل. غير أنّ البنك سيزوّد العميل، عند الطلب، بنسخة من هذه الشروط والأحكام مجانًا. وسيتم إرسال الشروط والأحكام بالبريد أو عبر البريد الإلكتروني، ما لم يكن العميل مشتركًا في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وفي هذه الحالة، سيرسل البنك الشروط والأحكام إلكترونيًا ويخطر العميل بموعد إتاحة الاطلاع عليها عبر الإنترنت. كذلك، سيقوم البنك بتحميل هذه الشروط (وأي شروط معدّلة) على موقعه الإلكتروني (www.qnb.com).

## 1. التعريفات

**"الحساب"** يعني كلّ حساب جارٍ وحساب توفير وحساب وديعة لأجل شخصي يحتفظ به العميل لدى البنك.

"مقدّم خدمات معلومات الحساب" يعني أي طرف ثالث يقدّم خدمات تتيح للعميل الاطلاع على حساباته لدى مختلف مقدّمي الخدمات في مكان واحد.

**"التفويض بإدارة الحساب"** يعني الوثيقة التي تحدّد الشخص أو الأشخاص الذين لديهم الصلاحية لإعطاء الأوامر فيما يتعلق بالحساب، وكيفية التوقيع على الأمر لكي يكون مصرّح به حسب الأصول من قبل العميل.

**" الوكيل"** يعني أي طرف ثالث يطلبه و/أو يعيّنه البنك لتشغيل الحساب أو إدارة شؤونه.

**"الدفعة الفورية المصرّح بها"** تعني أي دفعة فورية مصرّح بها.

**"المهلة الزمنية لتقديم مطالبة بعد عملية احتيال عن طريق دفعة فورية مصرّح بها"** تعني أن الدافع الذي تعرّض للاحتيال قد قدّم بلاغًا للبنك في غضون 13 شهرًا من تاريخ سداد الدفعة (الدفعات) النهائية لشخص آخر غير المستلم المعني.

**"عملية احتيال عن طريق دفعة فورية مصرّح بها"** تعني الحالات التي يزعم فيها العميل أنّه قد تم استدراجه لإجراء دفعة فورية مصرّح بها من حساب في المملكة المتحدة إلى حساب آخر في المملكة المتحدة خاضع لسيطرة شخص آخر غير مستلم الدفعة المعني.

**"نموذج الطلب"** يعني النموذج الذي يتعيّن على العميل تعبئته لفتح حساب لدى البنك.

**"جهاز الصراف الآلي"** يعني أي جهاز صرف آلي.

**"الدفعة الفورية المصرّح بها"** تعني أي تعليمات يتلقاها البنك من العميل لإجراء دفعة أو إرسال أموال من حساب إلى حساب آخر عبر نظام المدفوعات السريعة (FPS) أو نظام غرفة مقاصة المدفوعات الآلية ذات القيمة العالية (CHAPS).

**"البنك"** يعني فرع بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق.) في لندن، وخلفائه في الملكية، والمنقول منه إليهم (الأشخاص الذين تم نقل حقوق البنك والتزاماته إليهم بموجب هذه الشروط والأحكام)، والمتنازل منه لهم (الأشخاص الذين تم نقل حقوق البنك إليهم بموجب هذه الشروط والأحكام).

**"رمز تعريف البنك"** يعني رمز تعريف البنك.

**"يوم العمل"** يعني أي يوم تقويمي عدا يوم السبت أو الأحد أو يوم عطلة رسمية أو عطلة مصرفية في المملكة المتحدة.

**"البطاقة"** تعني بطاقة الخصم الجديدة أو المجدّدة أو المستبدلة التي يصدرها البنك للعميل.

**"حامل البطاقة"** يعني الشخص الذي يحق له استخدام البطاقة، والذي أصدر البنك البطاقة باسمه.

**"معاملة البطاقة"** تعني أي عملية شراء لسلع أو خدمات أو استلام لمنافع و/أو إجراء حجز يتم باستخدام البطاقة ذات الصلة من قبل حامل البطاقة، سواء باستخدام البطاقة أو رقمها، وبأي وسيلة، بما في ذلك الحضور الشخصي، أو عبر البريد، أو البريد الإلكتروني، أو الهاتف و/أو الفاكس.

**"الملحقات التابعة للتاج البريطاني والأقاليم البريطانية ما وراء البحار"** تعني الملحقات التابعة للتاج البريطاني والأقاليم البريطانية ما وراء البحار.

**"نظام غرفة مقاصة المدفوعات الآلية ذات القيمة العالية"** يعني نظام غرفة مقاصة المدفوعات الآلية ذات القيمة العالية.

**"معيار الحذر المطلوب من العميل"** يعني مستوى الحذر الذي يجب على العميل اتخاذه عند إجراء أي دفعة من حسابه، كما هو محدد من قبل هيئة التمويل في المملكة المتحدة في دليلها الصادر بتاريخ 1 أكتوبر 2024 بعنوان "دليلك لتعويض الاحتيال في الدفعات الفورية المُصرّح بها".

**"معايير الإبلاغ المشتركة"** تعني معايير الإبلاغ المشتركة التي طوّرتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

**"العميل"** يعني الشخص أو الأشخاص الذين يوقعّون على نموذج طلب فتح الحساب الخاص بالبنك.

**"تشريعات حماية البيانات"** تعني كافة القوانين واللوائح المعمول بها فيما يتعلّق بمعالجة البيانات الشخصية، بما فيها (على سبيل المثال لا الحصر): (1) قانون حماية البيانات لسنة 1998 وكافة القوانين واللوائح والتشريعات الثانوية الوطنية الأخرى المعمول بها المنفّذة للتوجيه الأوروبي رقم EC/95/46؛ و(2) القانون العام لحماية البيانات (GDPR) وكافة القوانين واللوائح والتشريعات الثانوية الوطنية ذات الصلة، بما فيها قانون حماية البيانات لسنة 2018؛ و(3) قانون الخصوصية والاتصالات الإلكترونية (توجيه المجموعة الأوروبية) لسنة 2003 (SI 2003/2426)؛ و(4) أي أوامر، ومدونات قواعد ممارسة أعمال، وضوابط إرشادية، وتوصيات صادرة عن الهيئات الرقابية المعنية؛ و(5) أي مدونات قواعد سلوك يخطر البنك العميل بها وكافة القوانين واللوائح والتشريعات الثانوية الوطنية الأخرى المعمول بها المنفّذة للتوجيه الأوروبي رقم EC/2002/58، وفي كلّ من الأحوال بصيغتها المعدّلة أو المستبدلة أو المحدّثة من وقت لآخر، بالإضافة إلى أي تشريعات فرعية أو ذات صلة تسنّ بموجب أي ممّا سبق.

**"الدفع الإلكتروني"** يعني أي عملية دفع يجريها العميل من حساب أو يستلمها فيه عبر الوسائل الإلكترونية الموصوفة في البند 8.1.

**"قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية"** يعني قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية.

**"نظام المدفوعات السريعة"** يعني نظام المدفوعات السريعة.

**"اللائحة العامة لحماية البيانات"** تعني اللائحة العامة لحماية البيانات (اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 679/2016) الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 27 أبريل 2017 بشأن حماية الأشخاص الطبيعيين فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية وحول حرية حركة هذه البيانات.

**"هيئة الإيرادات والجمارك البريطانية"** تعني هيئة الإيرادات والجمارك البريطانية، وهي السلطة المختصة بالضرائب في المملكة المتحدة.

**"الآيبان"** يعني رقم الحساب المصرفي الدولي.

**"التعليمات"** تعني أي تعليمات يصدرها العميل إلى البنك فيما يتعلق بالحساب.

**"المدفوعات الداخلية ضمن الشركة"** تعني المدفوعات التي لا تتم عبر نظام المدفوعات السريع أو نظام غرفة المقاصة للمدفوعات الآلية ذات القيمة العالية، التي تُجرى بين الحسابات المملوكة للعميل، وقد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، التحويلات من الحساب الجاري للعميل لدى البنك إلى حساب التوفير أو حساب الوديعة لأجل الخاص بالعميل.

**"المدفوعات الداخلية ضمن المجموعة"** تعني المدفوعات التي لا تتم عبر نظام المدفوعات السريع أو نظام غرفة المقاصة للمدفوعات الآلية ذات القيمة العالية، والتي تُجرى بين حساب العميل لدى البنك وحساب آخر مسجل باسم العميل في فرع آخر أو لدى عضو آخر ضمن شبكة QNB الدولية.

**"الحساب المشترك"** يعني أي حساب يتم فتحه وتشغيله بواسطة أكثر من عميل فرد.

**"المكتب"** يعني مكتب البنك الكائن في 51 شارع غروسفينور، لندن، W1K 3HH.

**"الأدوات الورقية"** تعني أدوات الدفع الورقية باستثناء الشيكات.

**"مقدّم خدمة بدء الدفع"** يعني أي طرف ثالث يفوّضه العميل لإصدار تعليمات دفع إلى البنك فيما يتعلق بحساب معين (بدلاً من أن يصدر العميل تلك التعليمات مباشرة إلى البنك).

**"تعليمات الدفع"** يعني أي تعليمات صادرة عن العميل يطلب فيها من البنك تنفيذ عملية دفع. ولأغراض هذه الشروط والأحكام، لا يعتبر تحرير الشيك تعليمات بالدفع.

**"معاملة الدفع"** تعني أي عملية دفع يجريها العميل من حساب أو يستلمها في حساب، إمّا نقدًا أو عبر نظام الدفع الإلكتروني.

**"البيانات الشخصية"** تعني كافة البيانات الشخصية التي تتم معالجتها بواسطة أي طرف فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام.

**"الرقم السرّي"** يعني رقم التعريف الشخصي أو الرقم السرّي الذي يعطيه البنك لحامل البطاقة لاستخدامه مع البطاقة عند الحاجة.

**"إشعار الخصوصية"** يعني إشعار الخصوصية الصادر عن البنك والمتاح على موقعه الإلكترونيwww.qnb.com .

**"مقدّم خدمة الدفع"** يعني مقدّم خدمة الدفع كما ورد تعريفه في المادة 2(1) من لائحة خدمات الدفع لسنة 2017.

**"هيئة الرقابة على أنظمة الدفع"** تعني هيئة الرقابة على أنظمة الدفع.

**"شبكة QNB الدولية"** تعني مكاتب التمثيل، والشركات ذات العلاقة، والشركات التابعة، والشركات الزميلة للبنك، كما هو موضح بالتفصيل على الرابط https://qnb.com/sites/qnb/qnbglobal/page/en/enqnbglobalnetwork.html.

**"المستلم"** يعني الشخص الذي سيستلم أموالاً مدفوعة من حساب نتيجة تنفيذ البنك لمعاملة دفع.

**"الهيئات الرقابية"** تعني جميع الهيئات الحكومية أو النظامية أو الرقابية وأي سلطات مختصة أخرى في أي دائرة اختصاص تتولّى مسؤولية الرقابة أو الحوكمة.

**"البيانات الأمنية"** تعني أي بيانات يقوم البنك بتزويد العميل بها، بما يتيح للعميل الوصول إلى المعلومات والتصريح بتعليمات الدفع فيما يتعلّق بحساب معين (بما فيها، على سبيل المثال، اسم المستخدم وكلمة المرور أو الرقم السرّي).

**"تعرفة الرسوم"** تعني قائمة بكافة الرسوم المفروضة من البنك، والتي يتم إعطاؤها للعميل عند فتح حساب لدى البنك. ويمكن تزويد العميل بتعرفة الرسوم هذه مجانًا في أي وقت عند الطلب.

**"المملكة المتحدة"** تعني المملكة المتحدة.

## استخدام حساب العميل

### 2. تشغيل الحساب

2.1 لا يعترف البنك سوى بالشخص/الأشخاص الذي/الذين تم فتح الحساب باسمه/بأسمائهم كمالك/مالكين لرصيد ذلك الحساب. ولا يجوز التنازل عن الحساب والمبالغ المقيّدة في رصيده الدائن أو رهنها كضمان لصالح أي شخص آخر دون الحصول على موافقة صريحة مسبقة من البنك.

2.2 يقوم البنك بما يلي:

2.2.1 قبول إيداع أي شيك، أو أداة ورقية، أو معاملة دفع، أو أي ممتلكات أخرى في أي حساب، إذا تم تقديمها إلى البنك باسم العميل لغرض إيداعها في ذلك الحساب وفقًا للبندين 7 و8 من هذه الشروط والأحكام، ما لم يكن قيام البنك بذلك مخالفًا للقانون؛ و

2.2.2 دفع وقبول وخصم أي شيك، أو أداة ورقية، أو معاملة دفع من أي حساب وفقًا للبندين 7 و8 من هذه الشروط والأحكام، سواء كان ذلك الحساب برصيد دائن أو مكشوفًا، ولكن مع عدم المساس بحقّ البنك في رفض قبول تنفيذ أي معاملة دفع قد تؤدي إلى جعل الحساب مكشوفًا أو تزيد من الرصيد المكشوف إلى المدى الذي يتجاوز فيه الحدّ المتّفق عليه بموجب ترتيبات سحب على المكشوف متفق عليها مع البنك.

2.3 سيقوم البنك بتصنيف حساب العميل كحساب غير نشط إذا لم يتم استخدامه لمدة لا تقلّ عن أربعة وعشرين شهرًا، وذلك لحماية كل من العميل والبنك. ويعدّ الحساب غير نشطاً إذا لم يقم العميل باستخدامه لتنفيذ استلام أي معاملة دفع خلال أي فترة متصلة مدتها أربعة وعشرون شهرًا. ويحق للعميل أن يطلب من البنك الحصول على مزيد من التفاصيل حول كيفية الوصول إلى الحساب، بما في ذلك أي مبالغ مودعة فيه، وكيفية استردادها.

### 3. الكشوفات

3.1 في حال وجود معاملات على حساب معين، سيقوم البنك بتزويد العميل بكشف حساب مجانا مرة واحدة سنويًا على الأقل (ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك مع العميل). وسيتم إرسال كشف الحساب بالبريد أو عبر البريد الإلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني للعميل المسجّل لدى البنك، ما لم يطلب العميل، أو يقتضي القانون، غير ذلك. ويحتفظ البنك بالحقّ في إرسال جميع كشوفات الحساب في المستقبل عبر البريد الإلكتروني فقط، ما لم يطلب العميل، أو يقتضي القانون، غير ذلك.

3.2 في حال إرسال كشوفات الحساب للعميل بالبريد، سيتم إرسالها إلى آخر عنوان معروف للعميل، ما لم يطلب العميل صراحةً استلام كشوفات الحساب من مكتب البنك. ولن يتم إعطاء أي كشوفات حساب إذا كانت لدى البنك أسباب معقولة للاعتقاد بأن العميل لم يعد مقيمًا في آخر عنوان معروف لدى البنك.

3.3 يجب أن يبيّن كلّ كشف حساب بالتفصيل كافة المعاملات التي تمت على الحساب خلال الفترة التي يشملها كشف الحساب. وبالنسبة لمعاملات الدفع التي تتم من حساب العميل، سيتم توفير المعلومات التالية:

3.3.1 رقم مرجعي يمكّن العميل من التعرّف على كلّ معاملة دفع، وعند الاقتضاء، معلومات تتعلق بالمستلم؛

3.3.2 مبلغ معاملة الدفع بعملة الحساب أو بالعملة المستخدمة في تعليمات الدفع؛

3.3.3 قيمة أي رسوم مترتبة على معاملة الدفع، وعند الاقتضاء، بيان تفصيلي لمكونات هذه الرسوم، أو الفوائد المستحقة على العميل؛

3.3.4 عند الاقتضاء، سعر الصرف الذي استخدمه البنك في معاملة الدفع والمبلغ الناتج من تلك المعاملة بعد تحويل العملة؛ و

3.3.5 التاريخ الذي تم فيه خصم الأموال من الحساب لأغراض احتساب الفائدة.

3.4 إذا تم إيداع أموال في حساب العميل، سيتم توفير المعلومات التالية فيما يتعلق بكلّ معاملة دفع:

3.4.1 رقم مرجعي يمكّن العميل من التعرّف على كلّ معاملة دفع وعلى الدافع، وأي معلومات تم تحويلها مع معاملة الدفع؛

3.4.2 مبلغ معاملة الدفع بالعملة التي تم بها إيداع الأموال في حساب العميل؛

3.4.3 قيمة أي رسوم مترتبة على معاملة الدفع، وعند الاقتضاء، بيان تفصيلي لمكونات تلك الرسوم، أو الفوائد المستحقة على العميل ؛

3.4.4 عند الاقتضاء، سعر الصرف الذي اعتمده البنك في تنفيذ معاملة الدفع والمبلغ الخاص بالمعاملة قبل إجراء تحويل العملة ؛ و

3.4.5 التاريخ الذي تم فيه إيداع الأموال في الحساب لأغراض احتساب الفائدة.

3.5 بناءً على طلب من العميل، سيقوم البنك بدلاً من ذلك بإتاحة المعلومات الخاصة بالمعاملة المبيّنة أعلاه للعميل. وفي هذه الحالة، سيتيح البنك المعلومات الخاصة بالمعاملة عبر الهاتف أو كتابةً أو لتمكين العميل من استلامها من مكتب البنك. وإذا كان العميل مشتركًا في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يجوز للبنك أيضًا إتاحة المعلومات الخاصة بالمعاملة إلكترونيًا، شريطة أن تكون هذه الخاصية متاحة على منصة البنك للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وسيبلغ البنك العميل بهذه الخاصية فور إتاحتها.

3.6 لن تتأثر مسؤولية العميل فيما يتعلق بالمبلغ المستحق للبنك نتيجة لتلك المعاملات بأي تأخير أو إخفاق من جانب البنك في إرسال كشف حساب للعميل.

3.7 سيرسل البنك للعميل كشوفات حساب دورية إضافية إذا طلب العميل ذلك. وقد يتم تطبيق رسوم على هذه الخدمة. وستتم إتاحة تعرفة رسوم البنك في أي وقت عند الطلب، كما يمكن الحصول عليها عبر الموقع الإلكتروني للبنك www.qnb.com.

3.8 يوافق العميل على إخطار البنك (عن طريق البريد أو الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو بزيارة أحد فروع البنك) بأي أخطاء أو عمليات غير صحيحة أو غير مصرح بها أو تم تنفيذها بشكل غير سليم تتعلق بمعاملات الدفع، وذلك كما تظهر في كشف الحساب أو يتم اكتشافها بأي وسيلة أخرى، دون تأخير غير مبرر، وعلى أي حال خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة عشر (13) شهرًا من تاريخ القيد أو الخصم الخاص بالمعاملة المعنية. وتختلف طريقة تعامل البنك مع المدفوعات غير المصرح بها بحسب ما إذا كانت المعاملة قد تمت عندما كان حساب العميل في وضع دائن أو في حالة سحب على المكشوف. فعلى سبيل المثال، لا ينطبق الحد الزمني البالغ 13 شهرًا على المعاملات غير المصرح بها إذا كان حساب العميل في حالة سحب على المكشوف مكشوفًا.

3.9 يوافق العميل على إخطار البنك وفقًا للبند 3.8 إذا اعتقد العميل بوجود معاملة دفع غير مصرّح بها أو خاطئة/غير صحيحة على الحساب، وذلك إذا كانت عملية الدفع قد تمت عبر أحد مقدّمي خدمة بدء الدفع.

3.10 عندما يشير البنك إلى مقدّمي خدمة بدء الدفع ومقدّمي خدمات معلومات الحساب في هذه الشروط والأحكام، فإنّه يعني أي شركة مرخّص لها من هيئة السلوك المالي أو أي هيئة رقابة أخرى على الخدمات المالية في أوروبا لتقديم الخدمات ذات الصلة. وفي المملكة المتحدة، سيبيّن سجل هيئة السلوك المالي (المتاح على الرابط https://register.fca.org.uk/) للعميل ما إذا كانت الشركة مرخصة أم لا. وينبغي للعميل أن يراعي دائمًا الآثار المترتبة على مشاركة البيانات الأمنية والمعلومات الشخصية.

## السحب على المكشوف، والرسوم، وكيفية دفع البنك للفوائد وفرضها

### 4. الرسوم والفوائد

4.1 يحق للبنك، دون الرجوع إلى العميل، خصم مبالغ من الحساب فيما يتعلق بكافة الرسوم الواردة في تعرفة الرسوم، بما فيها، على سبيل المثال لا الحصر، كافة رسوم الشيكات المرتجعة بدون صرف، والشيكات التي أوقف صرفها، ورسوم الخدمة إذا كان الرصيد في الحساب أقلّ من الحد الأدنى المطلوب لهذا النوع من الحساب (كما هو محدّد في تعرفة الرسوم) خلال أي شهر تقويمي. وإذا تراكمت على العميل رسوم غير مدرجة في تعرفة الرسوم (أو في حال لم يبلغ البنك العميل بالرسوم عند تقديم الخدمة)، سيقوم البنك بإبلاغ العميل، وفقًا للبند 26.2، قبل 14 يومًا على الأقل من قيامه بخصم الرسوم من حساب العميل.

4.2 قد تكون هناك ضرائب أو تكاليف أخرى لا يتم دفعها عن طريق البنك أو فرضها من قبل البنك. لذا، يترتّب على العميل دفع هذه الرسوم.

4.3 أسعار الفائدة التي يستخدمها البنك مدرجة في تعرفة الرسوم. كذلك، سيظهر سعر الفائدة المطبّق في كشف حساب العميل أيضًا. ويمكن للعميل الاتصال بمكتب البنك للاستعلام عن سعر الفائدة الذي سيتم تطبيقه في أي وقت.

### 5. السحب على المكشوف

5.1 لا يجوز للعميل السماح بأن يصبح الحساب مكشوفًا إلا بموافقة خطية مسبقة من البنك. ويجوز للبنك، وفقًا لتقديره المطلق، أن يعيد الشيكات دون صرفها وأن يرفض تنفيذ تعليمات الدفع، وذلك للحفاظ على بقاء الحساب في وضع دائن أو ضمن حدود السحب على المكشوف المعتمدة من قبل البنك. وفي حال رفض البنك تنفيذ تعليمات الدفع، يخطر العميل بذلك وفقًا للبند 12.2 من هذه الشروط والأحكام. وإذا لم تكن هناك أموال كافية في الحساب لتغطية جميع الشيكات وتعليمات الدفع المستحقة في يوم معيّن، يحقّ للبنك أن يحدد أي من الشيكات سيقوم بصرفها، وأي من تعليمات الدفع سينفذها. وبدلاً من ذلك، قد يقرّر البنك تنفيذ دفعة ما، سواء كانت تتعلّق بشيك أو تعليمات دفع، على الرغم من عدم وجود أموال كافية في الحساب. وفي هذه الحالات، يعتبر أنه قد تم إنشاء سحب على المكشوف دون موافقة خطية مسبقة من البنك، ويُشار إلى هذا السحب على المكشوف بأنّه سحب على المكشوف غير مصرّح به.

5.2 يلتزم العميل بدفع فائدة على أي سحب على المكشوف سواء كان هذا السحب على المكشوف معتمدًا كتابةً من البنك أم لا. ويكون سعر الفائدة المطبّق على أي سحب على المكشوف معتمد كتابةً هو السعر الذي أبلغ البنك العميل به عند اعتماده للسحب على المكشوف. أمّا بالنسبة للفائدة على السحوبات على المكشوف غير المصرّح بها، فسيتم تطبيقها وفقًا للسعر المبيّن في تعرفة رسوم البنك، أو حسبما يتم إبلاغ العميل به إمّا عن طريق التواصل المباشر معه و/أو مراجعة الأسعار المنشورة على الموقع الإلكتروني لبنك قطر الوطني (www.qnb.com).

5.3 يتم احتساب الفائدة المستحقة على السحوبات على المكشوف بناءً على الرصيد المدين اليومي في أي حساب مكشوف. وتخصم الفائدة من الحساب في نهاية كلّ شهر تقويمي.

5.4 يمكن للعميل الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية احتساب الفائدة المستحقة على السحوبات على المكشوف بزيارة مكتب البنك. ويلتزم العميل بإعادة سداد أي سحب على المكشوف، بالإضافة إلى كافة الفوائد والرسوم الأخرى المستحقة للبنك، فورًا عندما يطلب البنك منه ذلك.

### 6. الفوائد الدائنة

6.1 يتم احتساب الفائدة على حسابات التوفير بناءً على الحد الأدنى للرصيد الدائن في الحساب في كلّ شهر تقويمي، وتقيّد الفائدة لاحقاً على أساس ربع سنوي. أمّا الفائدة على الودائع لأجل، فتُحتسب يومياً على الرصيد الدائن، وتقيّد في الحساب عند تاريخ الاستحقاق أو في أي وقت آخر يتم الاتفاق عليه بين البنك والعميل.

6.2 سيتم دفع الفائدة كاملةً على أساس إجمالي المبلغ (قبل خصم الضرائب). وإذا تجاوز إجمالي الفائدة التي يحققها العميل الحد المعفى الشخصي المسموح به للادخار، فقد يتعيّن على العميل دفع ضريبة إلى هيئة الإيرادات والجمارك البريطانية وفقًا للنسبة الضريبية المعمول بها.

6.3 سيتم نشر أسعار الفائدة الخاصة بالمنتجات غير المرتبطة بودائع ثابتة على موقعنا الإلكتروني، أو في فروع البنك، كما يمكن للعميل التواصل مع البنك لمعرفة السعر المطبق في أي وقت. أمّا بالنسبة لمنتجات الودائع لأجل، فسيتم الاتفاق على سعر الفائدة مع العميل مسبقًا وتأكيده في إشعار التأكيد المرسل بعد إيداع المبلغ.

## المدفوعات

### 7. الشيكات والأدوات الورقية الأخرى

7.1 إذا كان الحساب جارياً، فيجوز للبنك، وفقاً لتقديره المطلق، إصدار دفتر شيكات للعميل. ويمكن إرسال دفاتر الشيكات إلى العميل مباشرة عبر البريد، أو الاحتفاظ بها في مكتب البنك، أو أحد فروعه المحلية ليقوم العميل باستلامها. ويتعين على العميل أن يلتزم الحذر الواجب عند تحرير أي شيكات والتأكد من توفر رصيد كاف في الحساب (بما في ذلك أي حدّ سحب على المكشوف معتمد) لتمكين البنك من صرف تلك الشيكات.

7.2 بصفته وكيلاً للتحصيل فقط لصالح العميل (أي أن التزام البنك الوحيد تجاه العميل هو أن يطلب من بنك الساحب صرف الشيك)، يجوز للبنك الموافقة على قبول الشيكات والأدوات الورقية لإيداعها دون أن يتحمّل أي مسؤولية عن سدادها، شريطة أن تكون محررة لصالح العميل أو مُظهرة لأمره (أي أن المستفيد الأصلي قد أشار على ظهر الأداة الورقية برغبته في تحويل قيمتها للعميل ووقّع على ذلك).

7.3 إذا تم تقديم أكثر من شيك أو أداة ورقية إلى البنك في أي يوم عمل، ولم يكن لدى العميل رصيد كاف في الحساب يتيح للبنك صرف جميع تلك الأدوات، فيجوز للبنك أن يختار أي من تلك الأدوات سيقوم بصرفها، بغض النظر عن تاريخ إصدار كل منها.

7.4 إذا أودع العميل شيكاً في الحساب، يتعين على البنك تحصيل قيمته من البنك المسحوب عليه.

7.5 إذا أودع العميل شيكاً في الحساب، يتولى البنك تحصيل قيمته من البنك المسحوب عليه.

7.6 الشيكات الورقية

| متى ستكون الأموال متاحة؟ | عدد أيام العمل بخلاف يوم العمل الذي استقبل فيه البنك الشيك |
|---|---|
| متى يبدأ العميل في كسب فائدة على الأموال؟ | اليوم الثالث |
| متى يمكن للعميل سحب الأموال؟ | اليوم الثالث |
| ما هو آخر موعد يمكن فيه للبنك المسحوب عليه استرجاع الأموال، ويجوز للبنك خصم الأموال من حساب العميل (دون موافقته)؟ | اليوم الثالث |

مثال: إذا قام العميل بإيداع شيك في الحساب يوم الاثنين، فستُحتسب الأموال (في أسبوع لا يوجد فيه عطلات رسمية أو مصرفية) ضمن حساب الفائدة الدائنة أو فائدة السحب على المكشوف اعتباراً من يوم الخميس من نفس الأسبوع، وسيتمكن العميل من سحب الأموال في ذلك اليوم (الخميس). ويُعدّ يوم الخميس أيضاً آخر يوم يمكن فيه رفض صرف الشيك.

7.7 لا يتحمل البنك أو وكلاؤه أي مسؤولية عن رفض صرف أي شيك أو عن عدم سداده وإرجاعه.

7.8 لا يكون البنك مسؤولاً أو ملزماً بإشعار العميل بعدم صرف أو رفض أي شيك، كما لا يتحمل أي مسؤولية عن أي مطالبات أو خسائر أو مصروفات قد تنشأ نتيجة إعادة أي شيك مرفوض.

## 8. المدفوعات الإلكترونية

8.1 يوفر البنك الوسائل التالية لإجراء المدفوعات الإلكترونية:

8.1.1 نظام غرفة مقاصة المدفوعات الآلية ذات القيمة العالية (CHAPS) - هو وسيلة سريعة وفعالة لتحويل المدفوعات بالجنيه الإسترليني داخل المملكة المتحدة.

8.1.2 نظام المدفوعات السريعة (Faster Payments) - هو نظام لتحويل المدفوعات بالجنيه الإسترليني داخل المملكة المتحدة.

8.1.3 نظام سويفت (SWIFT) - هو نظام لتحويل المدفوعات بالجنيه الإسترليني خارج المملكة المتحدة أو لتحويل المدفوعات بعملات أخرى غير الإسترليني داخل أو خارج المملكة المتحدة.

8.1.4 أمر الدفع الدائم (Standing Order) - هو نظام لتحويل المدفوعات المنتظمة بالجنيه الإسترليني داخل المملكة المتحدة في تاريخ محدد.

8.1.5 الخصم المباشر (Direct Debit) - هو نظام يتيح لأطراف ثالثة خصم مدفوعات منتظمة بالجنيه الإسترليني من الحساب داخل المملكة المتحدة في تاريخ محدد.

8.1.6 التحويل الداخلي (Internal Transfer) - هو وسيلة لتحويل المدفوعات بأي عملة من حساب إلى حساب آخر لدى نفس البنك.

8.2 في حال قام العميل بإجراء معاملة دفع، سيتم إضافة المبلغ إلى حساب المستفيد وفقاً للآتي:

| نوع الدفع | المدة الزمنية لتنفيذ تعليمات العميل في ضوء أحكام البند رقم 10.1 |
|---|---|
| مدفوعات بالجنية الإسترليني داخل المملكة المتحدة | نهاية يوم العمل التالي |
| مدفوعات باليورو داخل المنطقة الاقتصادية الأوروبية | نهاية يوم العمل التالي |
| مدفوعات بعملات المنطقة الاقتصادية الأوروبية داخل المنطقة الاقتصادية الأوروبية (باستثناء المدفوعات بالجنيه الإسترليني داخل المملكة المتحدة أو المدفوعات باليورو داخل المنطقة الاقتصادية الأوروبية) | نهاية يوم العمل التالي |
| المدفوعات بعملات غير تابعة للمنطقة الاقتصادية الأوروبية أو إلى دولة خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية | برجاء التواصل مع مسؤولي البنك لمزيد من التفاصيل |

8.3 في حال قام العميل بإصدار تعليمات دفع من خلال أمر دفع ورقي، يقوم البنك بقيد المبلغ في حساب المستفيد لدى البنك في نهاية اليوم العمل الثاني التالي لتاريخ استلام تعليمات الدفع، وذلك وفقاً للبند 10 من هذه الشروط والأحكام.

8.4 يتم قيد الدفعات الإلكترونية المستلمة من قبل البنك في الحساب وتصبح متاحة للعميل في يوم الاستلام نفسه. وإذا كانت التفاصيل المقدمة إلى البنك غير كافية لتحديد الحساب الذي يجب قيد الدفعات الإلكترونية فيه، فسيقوم البنك، في مثل هذه الحالات، ببذل جميع الجهود المعقولة لتحديد الحساب الصحيح الذي ينبغي قيد الدفعات فيه (بما في ذلك التواصل مع البنك المُرسِل)، وسيتم قيد الأموال في أقرب وقت ممكن من الناحية العملية.

8.5 يفرض البنك رسوماً على التحويلات الصادرة باستخدام بعض الطرق، بما في ذلك نظام المدفوعات السريعة، ونظام CHAPS ، ونظام سويفت. ترد تفاصيل هذه الرسوم في جدول الرسوم المنشور على موقعنا الإلكتروني، ويوصى بالرجوع إليه للحصول على أحدث قائمة بالرسوم قبل إصدار أي تعليمات للبنك. لا تفرض رسوم على معاملات المدفوعات السريعة التي تقل عن 10,000 جنيه إسترليني، أو عند إنشاء أوامر دفع دائمة على الحساب.

8.6 يجوز تنفيذ المدفوعات التي تصل قيمتها إلى 10,000 جنيه إسترليني (أو أي مبلغ يتم تعديله من وقت لآخر وفقاً لتقدير البنك المطلق ودون الحاجة إلى إخطار العملاء مسبقاً بأي من تلك التعديلات)، يدوياً عبر نظام المدفوعات السريعة. ومع ذلك، يمكن تنفيذ المدفوعات التي تصل إلى 25,000 جنيه إسترليني (أو أي مبلغ يتم تعديله من وقت لآخر وفقاً لتقدير البنك المطلق ودون الحاجة إلى إخطار العملاء مسبقاً بأي من تلك التعديلات) عبر منصة الخدمات المصرفية الالكترونية أو المصرفية عبر الهاتف المحمول التابعة للبنك.

8.7 يحتفظ البنك بحقه في تعديل الرسوم المفروضة على أي تحويلات مالية، وتُنشر أي تحديثات في جدول الرسوم المتاح على الموقع الإلكتروني www.qnb.com.

## 9. المعلومات المطلوبة لإجراء المدفوعات الإلكترونية

9.1 بالنسبة للتحويلات الإلكترونية ومدفوعات سويفت:

9.1.1 يجب على العميل تزويد البنك بكافة التفاصيل التالية عند الطلب:

9.1.1.1 البيانات الصحيحة الخاصة ببنك المستفيد: رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) لتعليمات الدفع عبر الإنترنت المتعلقة بالمدفوعات داخل المملكة المتحدة أو الاتحاد الأوروبي، وبالنسبة لتعليمات الدفع غير الالكترونية: رمز سويفت (SWIFT BIC)، عنوان البنك، ورمز الفرز (Sort Code) أو الرمز البنكي الوطني.

9.1.1.2 رقم حساب المستفيد لدى البنك، أو رقم الآيبان في حال كان التحويل إلى بنك داخل الاتحاد الأوروبي أو المنطقة الاقتصادية الأوروبية أو سويسرا.

9.1.1.3 رقم حساب العميل، واسمه، وعنوانه

9.1.1.4 الرقم المرجعي للمستفيد (إن وجد)

9.1.2 إذا رغب العميل في استلام تحويلات إلكترونية أو مدفوعات سويفت، يجب عليه تزويد المرسل بالبيانات المطلوبة (والتي قد تشمل على سبيل المثال رمز (BIC) ورقم الآيبان الخاص بحساب العميل).

9.1.3 يجب على العميل أيضاً تزويد البنك باسم المستفيد وعنوانه الذي سيتم توجيه الدفعة إليه، وذلك لتلبية متطلبات البنك المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الفساد. ولن يستخدم البنك اسم وعنوان المستفيد لغرض تنفيذ معاملة الدفع.

9.2 بالنسبة للتحويلات الداخلية:

9.2.1 ما لم يسري البند 9.2.2، يجب على العميل تزويد البنك بكافة البيانات التالية:

9.2.1.1 رمز الفرز ورقم الحساب البنكي للمستفيد؛ و

9.2.1.2 التاريخ المحدد لخصم المبلغ من حساب العميل؛ و

9.2.1.3 أي رقم تعريفي للدفع لدى العميل (وقد يشمل ذلك مرجعاً متعلقاً بالعميل أو بالمستفيد).

9.2.2 إذا لم يكن لدى العميل رمز الفرز ورقم حساب المستفيد، ولكنه سبق أن قام بتحويل دفعة إلى نفس المستفيد من حسابه، وكان البنك قد سجل معلومات المستفيد في حساب العميل، يجوز للبنك تنفيذ الدفع في غياب هذه المعلومات إذا رأى أن الظروف تبرر ذلك.

9.2.3 يجب على العميل أيضاً تزويد البنك باسم وعنوان المستفيد لتلبية متطلبات البنك في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الرشوة والفساد. ولن يستخدم البنك اسم وعنوان المستفيد لغرض تنفيذ معاملة الدفع.

9.3 تفادياً للشك، فإن المعلومات المطلوبة لتنفيذ أي مدفوعات تخضع لسياسات وإجراءات البنك و/أو أي تعديلات تطرأ نتيجة القوانين و/أو الأنظمة المعمول بها أو أي تغييرات في القطاع المصرفي.

## 10. صيغة تعليمات الدفع والموعد النهائي لتقديمها

يوضح هذا البند، بالنسبة لكل نوع من معاملات الدفع، كيفية تقديم العميل لتعليمات الدفع إلى البنك، وصيغة تعليمات الدفع، والإجراءات التي يجب على العميل اتباعها لإعطاء الموافقة على تنفيذ معاملة دفع أو سلسلة من معاملات الدفع (والتي تُعد بذلك صادرة بموافقة العميل). كما يوضح هذا البند توقيت استلام البنك لتعليمات الدفع.

10.1 تعليمات الدفع الخاصة بمعاملات الدفع المنفذة عبر نظام المدفوعات السريعة / نظام CHAPS/ نظام سويفت/ أوامر الدفع الدائمة/ التحويلات الداخلية:

| طريق إصدار تعليمات الدفع | كيف يقوم العميل بإعطاء الموافقة على تنفيذ تعليمات الدفع؟ |
|---|---|
| الاجتماع المباشر مع أحد موظفي البنك | يقوم العميل بالتعريف عن نفسه وتقديم ما يلي: (ا) جواز سفر، أو رخصة قيادة تحمل صورة شخصية، أو أي إثبات هوية آخر مقبول لدى البنك؛ (٢) والتوقيع على تعليمات الدفع وفقاً لتفويض الحساب. |
| عبر البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني | يقوم للبنك - وفقاً لتقديره - عند استلام التعليمات عبر هذه الوسائل، بإتمام عملية تحقق عبر الاتصال الهاتفي للتأكد من هوية العميل وتأكيد معاملة الدفع. وقد يطلب البنك إثباتاً بديلاً أو إضافياً لمصداقية تلك التعليمات. |
| عبر مزود خدمة بدء الدفع | باتباع الإجراءات المطلوبة من قبل مزود خدمة بدء الدفع لتأكيد تعليمات الدفع.<br>وتقع على عاتق مزود الخدمة مسؤولية التأكد من أن هذه الإجراءات متوافقة مع القوانين واللوائح المعمول بها. |
| عبر خدمة الإنترنت البنكي/ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول التابعة للبنك | إدخال بيانات الأمان الخاصة بالعميل واتباع الإجراءات التي تفرضها الخدمة لإتمام عملية الدفع. |
| باستخدام بطاقة العميل | إما إدخال الرقم السري (PIN) أو تمرير البطاقة على جهاز قارئ دون لمس. |
| عملية التحقق من هوية المستفيد | هي مبادرة على مستوى القطاع أطلقتها مؤسسة Pay.UK لمساعدة الشركات والعملاء على الحد من حالات احتيال المدفوعات الفورية المصرح بها (APP Fraud)، وتقليل عدد المدفوعات التي تتم بشكل غير صحيح نتيجة خطأ بشري غير مقصود، وذلك من خلال التحقق الفوري من تطابق اسم حساب المستفيد مع رقم الحساب ورمز الفرز عند تنفيذ المدفوعات عبر نظام المدفوعات السريعة أو نظام CHAPS، أو عند إنشاء أمر دفع دائم جديد. وقد قام البنك بتطبيق هذه العملية في عام 2024. |

10.1.1 مع مراعاة البند 10.1.3، تُعدّ تعليمات الدفع مستلمة من قبل البنك في يوم العمل الذي يقوم فيه العميل بتفويض تعليمات الدفع بنجاح وفقًا للبند 10.1. وإذا استلم البنك تعليمات الدفع بعد أوقات الإقفال المحددة، أو في يوم غير مصنف كيوم عمل، فستعتبر تعليمات الدفع كما لو تم استلامها في يوم العمل التالي.

10.1.2 تختلف أوقات الإقفال لتعليمات الدفع باختلاف أنواعها (بما في ذلك تلك الصادرة بعملات مختلفة). ويمكن للعميل الاطلاع على تفاصيل أوقات الإقفال هذه في جدول الرسوم.

10.1.3 إذا أصدر العميل تعليمات للبنك لإجراء دفعة في تاريخ مستقبلي أو سلسلة من الدفعات المتكررة في تواريخ مستقبلية، فسيُعامل البنك تعليمات الدفع كما لو تم استلامها في ذلك التاريخ المستقبلي.

10.1.4 لا يتم قبول التعليمات المرسلة بالفاكس أو البريد الإلكتروني إلا بموجب اتفاق مسبق مع البنك، ويقر العميل بأن تقديم تعليمات الدفع عبر الفاكس أو البريد الالكتروني لا يُعدّ وسيلة آمنة، وأنه لا يمكنه ضمان الخصوصية أو السرية عند استخدام هذه الوسائل.

10.1.5 تخضع جميع وسائل تقديم تعليمات الدفع لتقدير البنك، وذلك لضمان التحقق الصحيح من هوية المعاملة ذات الصلة والتأكد من مدى ملاءمتها للدفعة المطلوبة.

10.2 تعليمات الدفع المتعلقة بمعاملات الدفع المنفذة عبر الخصم المباشر

تُعد معاملة الدفع المنفذة عبر الخصم المباشر مصرحًا بها من قبل العميل إذا قام العميل بتعبئة نموذج الخصم المباشر المقدم من المستفيد. وتُعتبر تعليمات الدفع مستلمة من قبل البنك في يوم العمل الذي يطلب فيه بنك المستفيد تنفيذ الدفع من البنك.

10.3 تعليمات الدفع المتعلقة بالمعاملات النقدية

10.3.1 يُفوض العميل سحب نقدي من الحساب (بخلاف السحب من جهاز الصراف الآلي) إذا قدّم جواز سفر، أو بطاقة هوية قطرية (أو أي شكل آخر من أشكال الهوية المقبولة لدى البنك)، أو رخصة قيادة تحمل صورة شخصية، بالإضافة إلى دفتر الشيكات (إن وجد) الخاص بالحساب المعني، وذلك في مكتب البنك في المملكة المتحدة.

10.3.2 في حالة السحب النقدي، تُعتبر تعليمات الدفع مستلمة من قبل البنك في الوقت الذي يتم فيه صرف النقد للعميل. وفي حالة الإيداع، تُعتبر تعليمات الدفع مستلمة من قبل البنك في الوقت الذي يتم فيه إيداع النقد لدى مكتب البنك. يتم قيد الوديعة غير المرتبطة بأجل ثابت في الحساب وتكون متاحة للعميل فورًا إذا تم الإيداع بنفس عملة الحساب.

10.3.3 لا يفرض البنك حاليًا أي عمولة على عمليات الإيداع أو السحب النقدي من الحساب، إذا لم تكن هذه العمليات بنفس عملة الحساب. ومع ذلك، إذا قرر البنك فرض مثل هذه العمولة، فسيقوم بإخطار العميل في وقت تنفيذ المعاملة المعنية.

10.3.4 يتم تحويل العملات من عملة إلى أخرى وفقًا لسعر الصرف المعتمد لدى البنك في حينه. وسيظهر سعر الصرف المطبق في كشف حساب العميل، كما يمكن للعميل التواصل مع مكتب البنك لمعرفة السعر المطبق في أي وقت.

## 11. إلغاء تعليمات الدفع

لا يمكن للعملاء إلغاء تعليمات الدفع بعد استلامها من قبل البنك، ما لم يكن العميل قد طلب من البنك تنفيذ معاملة دفع في تاريخ مستقبلي أو سلسلة من المدفوعات في تواريخ مستقبلية. وفي حال طلب العميل من البنك تنفيذ دفعة أو سلسلة دفعات في تاريخ مستقبلي، يجوز له إلغاء تعليمات الدفع قبل الساعة 3:30 مساءً من يوم العمل السابق لذلك التاريخ. ويُمكن للعملاء إلغاء التعليمات عبر الهاتف، على أن يتبع ذلك تأكيد كتابي يُرسل عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني.

## 12. رفض تعليمات الدفع

12.1 يحق للبنك رفض تنفيذ تعليمات الدفع في الحالات التالية:

12.1.1 إذا لم يكن البنك مقتنعًا بشكل معقول بأن المعاملة قانونية، إذا كان تنفيذها سيخالف قانونًا أو لائحةً سارية، أو يعرض البنك لإجراءات من جهة حكومية أو تنظيمية؛ أو

12.1.2 إذا لم تتوفر أموال كافية في الحساب (بما في ذلك أي حد سحب على المكشوف معتمد)؛ أو

12.1.3 إذا لم يتم استيفاء أي من الشروط الواردة في الشروط والأحكام الماثلة؛ أو

12.1.4 إذا كان هناك خطأ فعلي في تعليمات الدفع؛ أو

12.1.5 إذا علم البنك بوجود نزاع بين أصحاب الحساب المشترك؛ أو

12.1.6 إذا اعتقد البنك أن حساب العميل يُستخدم في عمليات احتيالية أو في أعمال إجرامية أخرى؛ أو

12.1.7 إذا لم يتم إصدار تعليمات الدفع من قبل المخولين بالتوقيع على الحساب؛ أو

12.1.8 إذا تجاوز مبلغ الدفع أي حد معتمد أومعمول به؛ أو

12.1.9 إذا أكد البنك أن سبب الرفض مرتبط بتغيير في طبيعة أو نطاق أعماله بتوقفه عن تقديم الخدمات المرتبطة بهذه التعليمات؛ أو

12.1.10 في حالة تعليمات الدفع عبر الإنترنت، إذا لم يتم التحقق بنجاح تطابق من البيانات ضمن اجراءات "تأكيد اسم المستفيد"، ويجب على العميل في هذه الحالة التواصل مع البنك لمناقشة التعليمات.

12.2 في مثل هذه الحالات، سيقوم البنك (ما لم يكن ذلك مخالفاً للقانون) بالتواصل مع العميل عبر الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني في أقرب وقت ممكن (على أن يتم ذلك في موعد أقصاه نهاية يوم العمل التالي لتاريخ استلام تعليمات الدفع من قبل البنك - كما هو موضح في البند 10 فيما يتعلق بتوقيت استلام تعليمات الدفع) لإبلاغه بعدم تنفيذ معاملة الدفع، مع تقديم الأسباب وبيان الإجراءات اللازمة لتصحيح أي أخطاء فعلية (إن وجدت).

12.3 تطبق حدود معينة على بعض أنواع المدفوعات التي يمكن للعميل تنفيذها (مثل حدود السحب من أجهزة الصراف الآلي وحدود الدفع باستخدام تقنية الاتصال دون لمس). سيقوم البنك بإبلاغ العميل بهذه الحدود والتي قد تتغير من وقت لآخر. كما يطبق البنك حدوداً إضافية على المدفوعات لأسباب أمنية، ولأسباب تتعلق بالأمن، قد لا يتمكن البنك دائماً من إبلاغ العميل بتلك الحدود.

## 13. المسؤولية عن معاملات الدفع غير المصرح بها

13.1 يُعتبر العميل مسؤولاً عن كافة الخسائر الناتجة عن معاملات الدفع التي لم يُصرح بها في الحالات التالية:

13.1.1 إذا تصرف العميل بطريقة احتيالية؛ أو

13.1.2 إذا حدثت معاملة دفع غير مصرح بها بينما يكون حساب العميل في وضع دائن، وكان العميل، عن عمد أو نتيجة إهمال جسيم، قد فشل في القيام بما يلي:

13.1.2.1 استخدام أي بطاقة و/أو بيانات أمان وفقاً لهذه الشروط والأحكام؛ أو

13.1.2.2 إخطار البنك دون تأخير وفقاً للبند 3.8 عند علمه بفقدان أو سرقة أو اساءة استخدام أو الاستخدام غير المصرح به لبيانات الأمان و/أو البطاقة؛ أو

13.1.2.3 اتخاذ جميع الخطوات المعقولة للحفاظ على سلامة البطاقة و/أو بيانات الأمان.

13.2 يكون العميل مسؤولاً عن تغطية خسائر تصل إلى حد أقصى قدره 35 جنيهاً استرلينياً، والتي تنشأ عن معاملات دفع غير مصرح بها نتيجة استخدام بيانات الأمان أو البطاقة التي تم فقدانها أو سرقتها أو الاستيلاء عليها قبل أن يتم إشعار البنك بذلك وفقا للبند 3.8. ومع ذلك، لا يكون العميل مسؤولا عن هذا (حتى حد 35 جنيه إسترليني) في الحالات التالية:

13.2.1 إذا لم يكن بالإمكان اكتشاف فقدان أو سرقة بيانات الأمان أو البطاقة من قبل العميل قبل تنفيذ معاملة الدفع (ما لم يكن العميل قد تصرف بشكل احتيالي)؛ أو

13.2.2 إذا كانت الخسارة ناتجة عن أفعال أو إغفال من موظف أو وكيل أو فرع من فروع البنك، أو من كيان قام بتنفيذ أنشطة نيابةً عن البنك.

13.3 باستثناء الحالات التي تصرف فيها العميل وفقًا للبند 13.1.1 من هذه الشروط والأحكام، لا يكون العميل مسؤولًا عن:

13.3.1 عن أي خسائر ناتجة عن معاملة دفع غير مصرح بها حدثت بعد قيام العميل بإشعار البنك بفقدان أو سرقة أو الاستيلاء على بيانات الأمان أو البطاقة أو استخدامها بشكل غير مصرح به، وذلك وفقًا للبند 3.8؛ أو

13.3.2 إذا فشل البنك في تزويد العميل بوسائل مناسبة للإبلاغ عن فقدان أو سرقة بيانات الأمان أو البطاقة؛ أو

13.3.3 إذا تم استخدام بطاقة العميل أو بيانات الأمان في ظروف معينة لإجراء عملية شراء عبر الإنترنت أو عن بُعد؛ أو

13.3.4 في حالة سريان البند 90(6) من لائحة خدمات الدفع 2017 كما تم تعديلها بالقسم 72(11) من قانون الخدمات المالية والأسواق لعام 2023، وتم تنفيذ الدفع نتيجة احتيال أو سلوك غير نزيه من طرف ثالث.

13.4 يجب على العميل إخطار البنك بأي معاملة دفع غير مصرح بها وفقاً للبند 3.8. وفي حال عدم قيام العميل بذلك، قد لا يحق له استرداد قيمة هذه المعاملة.

13.5 في الحالات التي يكون فيها البنك مسؤولا عن معاملة دفع غير مصرح بها، سيقوم البنك برد مبلغ المعاملة غير المصرح إلى العميل، بالإضافة إلى أي فوائد أو رسوم ناتجة عنها، كما سيدفع للعميل أي فوائد كان من الممكن أن يحصل عليها، بحيث يعتبر الأمر كما لو أن المعاملة غير المصرح بها لم تحدث. ولا يتحمل البنك دون أي مسؤولية أخرى تجاه العميل.

13.6 يجب على العميل التعاون مع البنك أو وكلائه في التحقيق في حالات الفقدان أو السرقة أو الاستيلاء أو الاستخدام غير المصرح به لبيانات الأمان أو البطاقة. ويوافق العميل على الإفصاح عن أي معلومات ذات صلة بالحساب لوكلاء البنك في سياق هذا التحقيق.

## 14. المسؤولية عن تنفيذ معاملات الدفع بشكل غير صحيح والمدفوعات التي تتم عن طريق الخطأ

14.1 معاملات الدفع المنفذة بمبادرة من العميل

14.1.1 سيقوم البنك بتنفيذ معاملات الدفع استنادًا إلى المعلومات التي يقدمها العميل وفقًا للبند 9. وفي حال تقديم العميل معلومات غير صحيحة، لا يكون البنك مسؤولًا إذا لم يتم تنفيذ معاملة الدفع، أو إذا تم تأخيرها، أو تنفيذها بشكل غير صحيح. ومع ذلك، يجوز للعميل أن يطلب من البنك استرداد الدفعة التي تم تنفيذها بشكل غير صحيح، وسيبذل البنك جهودًا معقولة للقيام بذلك. وفي حال عدم تمكن البنك من استرداد الأموال، فسيقوم، بناءً على طلب كتابي من العميل، بتزويد العميل بجميع المعلومات المتاحة والمرتبطة بالمعاملة لتمكينه من المطالبة باسترداد الأموال. وفي حال قدّم العميل معلومات إضافية عن تلك المطلوبة بموجب البند 9، فإن البنك لن يكون ملزمًا إلا بتنفيذ معاملة الدفع استنادًا إلى المعلومات المطلوبة وفقًا لذلك البند.

14.1.2 في حال قدّم العميل إلى البنك المعلومات المطلوبة بموجب البند 9 وكانت تلك المعلومات صحيحة، فإن البنك يكون مسؤولًا أمام العميل عن التنفيذ الصحيح لمعاملة الدفع، ما لم يتمكن من إثبات، للعميل وعند الاقتضاء لبنك المستفيد، أن بنك المستفيد قد استلم الدفعة ضمن الإطار الزمني المحدد لتنفيذ المدفوعات والمُبين في البند 8.2. وفي حال تمكّن البنك من إثبات ذلك، فإن المسؤولية تنتقل إلى بنك المستفيد، ويكون ملزمًا تجاه المستفيد بتنفيذ معاملة الدفع بشكل صحيح، ويجب عليه فورًا إتاحة مبلغ الدفع للمستفيد، وعند الاقتضاء، قيد المبلغ المقابل في حساب المستفيد.

14.1.3 عندما يكون البنك مسؤولًا عن التنفيذ الصحيح لمعاملة الدفع بموجب البند 14.1.2 ولم يقم بتنفيذها بشكل صحيح، فإن البنك - شريطة أن يكون العميل قد أخطر البنك بشأن معاملة الدفع المنفذة بشكل غير صحيح خلال الفترة الزمنية المحددة في البند 3.8 - سيقوم، دون تأخير غير مبرر، برد المبلغ المخصوم من الحساب بسبب المعاملة التي لم تُنفذ أو تم تنفيذها بشكل معيب، وعند الاقتضاء، سيُعيد الحساب المخصوم إلى الحالة التي كان سيكون عليها لو لم تحدث معاملة الدفع المعيبة، وذلك، على سبيل المثال، من خلال استرداد أي رسوم أو فوائد تم خصمها ودفع أي فائدة كان من الممكن أن يحصل عليها العميل، بحيث يُعتبر الأمر كما لو أن معاملة الدفع المعيبة لم تحدث. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية إضافية تجاه العميل بعد ذلك.

14.1.4 عند الطلب، سيبذل البنك جهودًا فورية لتتبع معاملة الدفع التي لم تُنفذ أو التي تم تنفيذها بشكل معيب، وذلك دون أي رسوم، وسيقوم بإخطار العميل بنتيجة التتبع وفقًا للبند 26.2.

14.1.5 إذا طلب العميل من البنك تنفيذ دفعة إلى شخص آخر داخل المنطقة الاقتصادية الأوروبية، وتلقى بنك المستفيد تلك الدفعة في وقت متأخر عن الموعد الذي يلتزم فيه البنك قانونًا بإرسالها، يحق للعميل أن يطلب من البنك التدخل، وفي هذه الحالة سيقوم البنك بالتواصل مع بنك المستفيد وطلب تصحيح مبلغ الفوائد والرسوم في حساب عميلهم، بحيث يُعتبر كما لو أن الدفعة قد تم استلامها في الوقت المحدد.

14.2 معاملات الدفع المنفذة بمبادرة من المستفيد

14.2.1 عندما يوافق العميل على تنفيذ دفعة إلى المستفيد عن طريق الخصم المباشر (أو أي وسيلة أخرى يتم من خلالها بدء معاملة الدفع من قبل المستفيد)، فإن بنك المستفيد يكون مسؤولًا أمام المستفيد عن الإرسال الصحيح لتعليمات الدفع إلى البنك، ويجب عليه إعادة إرسال أي تعليمات لم يتم إرسالها بشكل صحيح إلى البنك على الفور.

14.2.2 إذا إذا تمكن بنك المستفيد من إثبات للمستفيد، وعند الاقتضاء للبنك، أن تعليمات الدفع قد تم إرسالها بشكل صحيح إلى البنك، فإن البنك، شريطة أن يكون العميل قد أخطره بشأن معاملة الدفع المنفذة بشكل غير صحيح خلال الفترة الزمنية المحددة في البند 3.8، يجب عليه، دون تأخير غير مبرر، أن يرد إلى الحساب المبلغ الذي تم خصمه بسبب المعاملة التي لم تُنفذ أو التي تم تنفيذها بشكل معيب، وعند الاقتضاء، أن يعيد الحساب إلى الحالة التي كان سيكون عليها لو لم تحدث معاملة الدفع المعيبة، على سبيل المثال، من خلال استرداد أي رسوم أو فوائد، ودفع أي فائدة كان من الممكن أن يحصل عليها العميل، بحيث يُعتبر الأمر كما لو أن معاملة الدفع المعيبة لم تحدث. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية إضافية تجاه العميل بعد ذلك.

14.3 المدفوعات التي تمت عن طريق الخطأ

14.3.1 إذا تم إيداع دفعة في حساب العميل عن طريق الخطأ من قبل طرف آخر، أو إذا طلب البنك المُرسِل استردادها، يجوز للبنك خصم المبلغ من حساب العميل أو تجميده بحيث لا يمكن للعميل التصرف فيه. ولا يلتزم البنك بإخطار العميل قبل القيام بذلك، حتى وإن أدى ذلك إلى دخول الحساب في حالة سحب على المكشوف سواءً كانت مصرحًا بها أو غير مصرح بها.

14.3.2 يجوز للبنك أيضًا تمرير معلومات عن العميل إلى البنك الآخر لمساعدته في استرداد الأموال، وقد تشمل هذه المعلومات بيانات شخصية يحتفظ بها البنك عن العميل.

## 15. استرداد مبالغ معاملات الدفع المنفذة بمبادرة من المستفيد أو من خلاله

15.1 عندما عندما يُفوض العميل تنفيذ معاملة دفع داخل المنطقة الاقتصادية الأوروبية (EEA) بمبادرة من المستفيد أو من خلاله (مثل حالات الخصم المباشر)، وكان:

15.1.1 مبلغ معاملة الدفع غير محدد عند منح التفويض؛ و

15.1.2 مبلغ معاملة الدفع يتجاوز المبلغ الذي كان من الممكن للعميل توقعه بشكل معقول، مع الأخذ في الاعتبار نمط إنفاق العميل السابق، وهذه الشروط والأحكام، وأي ظروف أخرى ذات صلة (مع استبعاد التغيرات في أسعار الصرف)، يكون للعميل الحق في استرداد كامل مبلغ معاملة الدفع من البنك، بشرط أن يطلب العميل الاسترداد خلال مدة لا تتجاوز ثمانية أسابيع من تاريخ خصم الأموال من الحساب.

15.2 مع ذلك، لا يحق للعميل طلب استرداد المبلغ بموجب البند 15.1 في الحالات التالية:

15.2.1 إذا كان العميل قد فوض تنفيذ المعاملة مباشرةً مع البنك؛ و

15.2.2 إذا تم توفير معلومات عن معاملة الدفع للعميل بأي وسيلة من قبل البنك أو المستفيد قبل أربعة أسابيع على الأقل من تاريخ الاستحقاق (إن انطبق الأمر).

15.2.3 لمساعدة البنك في تحديد ما إذا كانت الشروط المنصوص عليها في البند 15.2 مستوفاة، يجب على العميل تقديم المعلومات التي يطلبها البنك بشكل معقول. وإذا تبيّن أن هذه الشروط مستوفاة، يقوم البنك برد كامل مبلغ معاملة الدفع إلى العميل. أما إذا لم تكن الشروط مستوفاة، فسيقوم البنك بشرح أسباب رفضه لرد المبلغ، ويُشير إلى الجهات التي يمكن للعميل إحالة المسألة إليها. وسيقوم البنك إما برد المبلغ إلى العميل أو توضيح قراره بعدم رد المبلغ خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام طلب الاسترداد من العميل، أو، عند الاقتضاء، خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام أي معلومات إضافية مطلوبة بموجب هذا البند.

## التغييرات والإنهاء والإلغاء

### 16. التغييرات على هذه الشروط والأحكام وعلى تعرفة الرسوم

16.1 يجوز للبنك تغيير هذه الشروط والأحكام وتعريفة الرسوم بإخطار العميل قبل 90 يومًا على الأقل (أو أي فترة إشعار أقل أخرى مطلوبة بموجب القوانين و/أو اللوائح المعمول بها) وفقًا للبند 26.2.

16.2 يجوز للبنك إجراء تغييرات:

16.2.1 بسبب عدم تقديم البنك نوع حساب أو خدمة مجدداً؛

16.2.2 بسبب تغيير البنك لخدماته؛

16.2.3 بسبب تغييرات في التكنولوجيا؛

16.2.4 بسبب تغييرات في القانون أو اللوائح، أو إرشادات القطاع، أو قرارات محكمة، أو هيئة تنظيمية، أو أمين المظالم المالية؛

16.2.5 بسبب تغييرات في تكاليف البنك؛

16.2.6 لتصحيح الأخطاء أو توضيح هذه الشروط والأحكام؛ و/أو

16.2.7 ليعكس التغييرات التي أجراها مقدمو حسابات وخدمات مماثلة آخرون.

وقد يحتاج البنك أيضًا إلى إجراء تغييرات لأسباب غير منصوص عليها هنا (نظرًا لأن العميل قد يكون لديه حساب لدى البنك لفترة طويلة)، ولكن البنك سوف يقدم دائمًا إشعارًا للعميل كما هو منصوص عليه في البند 16.1.

16.3 يقوم البنك بإخطار العميل مسبقًا بالتغيير الذي ينوي إجراؤه وفقًا للبند 16.1. وسيصبح التغيير ساري المفعول تلقائيًا في نهاية فترة الإخطار ويعتبر العميل قد قبل التغيير المقترح ما لم يخطر العميل البنك كتابيًا (عن طريق إرسال أو تسليم إشعار باليد إلى مقر البنك) بأنه لا يوافق على التغيير المقترح.

16.4 يجب على العميل تقديم الإشعار المنصوص عليه في البند 16.3 قبل انتهاء فترة الإشعار السارية. في حال عدم موافقة العميل على التغيير المقترح، يحق له إغلاق أي حساب وإنهاء أي خدمة تتأثر بالتغيير المقترح في أي وقت قبل انتهاء فترة الإشعار. لا يتم فرض أي رسوم على هذا الإجراء.

16.5 إذا قدّم البنك خدمة أو ميزة جديدة على حساب العميل لا تتطلب تعديل هذه الشروط والأحكام، فلن يُخطر البنك العميل مسبقًا بالضرورة.

### 17. التعديلات على أسعار الفائدة أو الصرف

17.1 يجوز للبنك تعديل أسعار الفائدة للأسباب المنصوص عليها في البند 16.2.

17.2 أسعار الاقتراض

17.2.1 يجوز للبنك تغيير أسعار الفائدة المطبقة على الأموال التي اقترضها العميل من البنك عبر السحب على المكشوف من الحساب الجاري. ويفرض البنك سعر فائدة ثابتًا على هذه القروض. وسيتم إخطار العميل مسبقًا بأي تغييرات.

17.2.2 يجوز للبنك تحديد أسعار الفائدة التي يفرضها على الأموال التي يقترضها العميل بناءً على تقييمه لقدرة العميل على الوفاء بأي التزامات مالية. وقد يشمل ذلك مراعاة السجل الائتماني للعميل والمعلومات التي تحتفظ بها وكالات التصنيف الائتماني عن العميل، بالإضافة إلى كيفية إدارة العميل لحسابه. هذا يعني أن سعر الفائدة الذي يطبقه البنك على الأموال التي يقترضها العميل من البنك قد يختلف عن سعر الفائدة الذي يطبقه البنك على الأموال التي يقترضها عملاء آخرون. ويتبع البنك هذه الإجراءات لضمان توزيع عادل لمخاطر وتكاليف الاقتراض بين مختلف العملاء.

17.2.3 إذا لم يعتمد سعر الفائدة على تقييم البنك لقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته المالية وكيفية إدارته لحسابه، يجوز للبنك تعديل سعر الفائدة بحيث يكون معتمداً على هذا التقييم. ويُجري البنك أي تغيير من هذا القبيل وفقًا للبند 16.

17.2.4 إذا كان سعر الفائدة مبنيًا على تقييم البنك لقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته المالية وكيفية إدارته لحسابه، يجوز للبنك تعديل سعر الفائدة المطبق إذا تغيرت معايير التقييم الخاصة بالبنك. ويُخطر البنك العميل مسبقًا بأي تغيير من هذا القبيل وفقًا للبند 16.

17.3 الأسعار المطبقة على حساب العميل

17.3.1 يجوز للبنك، عند الاقتضاء، تغيير أسعار الفائدة المطبقة على الحساب (الحسابات) بالطرق التالية:

17.3.1.1 إذا كان التغيير في صالح العميل، يُجري البنك التغيير فورًا ويُخطر العميل خلال 30 يومًا من تاريخ التغيير وفقًا للبند 26.

17.3.1.2 إذا لم يكن التغيير في صالح العميل، يُخطر البنك العميل وفقًا للبند 26 قبل إجراء أي تغيير.

17.3.2 لتجنب أي شك، يتعلق البند 17.3.1 بالحسابات فقط، وليس بأي منتج أو خدمة أخرى يقدمها البنك.

## 18. إلغاء الحساب

18.1 يجوز للعميل إلغاء أي حساب جاري أو حساب وديعة تحت الطلب دون أي غرامة أو إبداء أي سبب، وذلك خلال 14 يومًا تقويميًا من أي تاريخ لاحق علي:

18.1.1 تاريخ فتح الحساب؛ أو

18.1.2 تاريخ استلام العميل لهذه الشروط والأحكام المرسلة من البنك بخصوص فتح الحساب.

18.2 للقيام بإلغاء أي حساب من النوع المذكور في البند 18.1 أعلاه، يجب على العميل مراسلة البنك كتابيًا. يُعيد البنك المبلغ الذي أودعه العميل في الحساب إليه مع أي فوائد مكتسبة خلال 30 يومًا، وتُطبق أحكام البندين 19.6 و19.7. يُقدم البنك هذه الخدمة مجانًا.

18.3 إذا لم يمارس العميل حقه في إلغاء الحساب خلال الفترة الزمنية المحددة في البند 18.1 أعلاه، فسيفقد العميل هذا الحق، وسيُلزم بالامتثال للشروط المنصوص عليها في البند 19 لإغلاق الحساب.

## 19. الإنهاء

19.1 يستمر سريان العقد المبرم بين العميل والبنك بموجب هذه الشروط والأحكام حتى يُنهيه العميل وفقًا للبند 19.2 أو البنك وفقًا للبند 19.3 أو 19.4.

19.2 يجوز للعميل:

19.2.1 إغلاق أي حساب؛ و/أو

19.2.2 إنهاء أي خدمة (كليًا أو جزئيًا)

في أي وقت عن طريق إرسال إشعار كتابي مسبق قبل شهر واحد إلى مكتب البنك أو تسليمه باليد.

يرجى الرجوع إلى البند 30 لمزيد من المعلومات حول إغلاق حساب الوديعة الثابتة قبل نهاية مدة الوديعة.

19.3 يجوز للبنك فورًا

19.3.1 إغلاق أي حساب؛ و/أو

19.3.2 إنهاء أي خدمة مؤقتًا أو دائمًا، كليًا أو جزئيًا، في الحالات التالية:

19.3.2.1 إذا انتهك العميل أيًا من هذه الشروط والأحكام بشكل جوهري؛ أو

19.3.2.2إذا حدث، أو اشتبه البنك في حدوث، احتيال في أي حساب أو في أي معاملة على أي حساب؛ أو

19.3.2.3إذا كان لدى البنك أسباب معقولة للاعتقاد بأن العميل قد ارتكب أو على وشك ارتكاب جريمة تتعلق بأي حساب؛ أو

19.3.2.4إذا لم يستوفِ العميل أي متطلبات تتعلق بغسل الأموال بما يرضي البنك أو انتهك أي قوانين سارية، بما في ذلك قوانين العقوبات، أو إذا كان إنهاء الخدمة مطلوبًا لامتثال البنك للتغييرات أو المتطلبات القانونية أو المالية أو التنظيمية؛ أو

19.3.2.5إذا طالب البنك العميل بسداد رصيد مكشوف في الحساب ولم يقم العميل بذلك خلال 30 يومًا من طلب البنك؛ أو

19.3.2.6إذا كان هناك تغيير/تدهور سلبي جوهري في الوضع المالي للعميل برأي البنك؛ أو

19.3.2.7 إذا تغيرت رغبة البنك في المخاطرة، بحيث يُعتبر العميل خارج نطاق هذه الرغبة في المخاطرة أو حيث يرى البنك أن الخدمات المقدمة لم تعد تُقدم من قبل البنك.

19.4 يُخطر البنك العميل فورًا (وفقًا للبند 26) بعد إغلاق أي حساب أو إنهاء الخدمة بموجب البند 19.3.

19.5 يجوز للبنك، بإخطار العميل بحد أدنى من الإشعار وفقًا للبند 26:

19.5.1 إغلاق أي حساب؛ و/أو

19.5.2 إنهاء أي خدمة كليًا أو جزئيًا.

في حالة حساب الوديعة الثابتة، يضمن البنك أن يتزامن تاريخ انتهاء فترة الإشعار مع تاريخ انتهاء المدة الثابتة لأي وديعة قائمة.

19.6 عند إغلاق أي حساب، يلتزم العميل بما يلي:

19.6.1 (بناءً على طلب البنك) إعادة أي أغراض تخص البنك، مثل الشيكات والبطاقات غير المستخدمة (مع تقطيعها قبل إرسالها إلى البنك)؛

19.6.2 سداد جميع المبالغ المستحقة على العميل للبنك، بما في ذلك قيمة أي معاملات دفع تمت من الحساب والشيكات المدفوعة التي لم تُقدم بعد إلى البنك للسداد؛

19.6.3 دفع أي رسوم وفوائد مستحقة للبنك على العميل؛

19.6.4 إلغاء أي أوامر دفع دائمة وخصم مباشر من الحساب.

19.7 عند إغلاق أي حساب، يقوم البنك بما يلي:

19.7.1 إعادة أي رصيد إلى رصيد الحساب إلى العميل بشيك أو نقدًا، أو، إذا طلب العميل ذلك، بالدفع الإلكتروني، وفي هذه الحالة، يفرض البنك رسومًا وفقًا لتعريفة الرسوم؛

19.7.2 اعتبار جميع التعليمات المعلقة ملغاة من قبل العميل؛ و

19.7.3 في حال استلام مدفوعات في حساب مغلق، يتخذ البنك خطوات معقولة لإعادة المدفوعات إلى المُرسِل.

19.8 يبقى التزام العميل بدفع جميع الرسوم والتكاليف والمصاريف والمبالغ المستحقة على الحساب حتى تاريخ إغلاق الحساب أو إنهاء الخدمة ساريًا بعد إغلاق الحساب أو إنهاء الخدمة.

19.9 إذا تم، لأي سبب من الأسباب، إجراء دفعات من الحساب بعد إغلاقه، فإن جميع المبالغ المدفوعة بهذه الطريقة تُعتبر دينًا مستحقًا على العميل للبنك، ويجب سدادها فورًا.

## 20. التحويل

20.1 يجوز للبنك تحويل كل أو أي جزء من حقوقه أو التزاماته بموجب هذه الشروط والأحكام، شريطة أن يعتقد البنك بشكل معقول أن هذا التحويل لن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعميل، ويجب على البنك إخطار العميل بهذا التحويل.

20.2 لا يجوز للعميل تحويل كل أو أي جزء من حقوقه أو التزاماته بموجب هذه الشروط والأحكام دون موافقة البنك.

## علاقة البنك بالعميل

## 21. مسؤوليات العميل

21.1 يوافق العميل على تعويض البنك عن جميع الخسائر والتكاليف والأضرار والمطالبات والنفقات المعقولة والموثقة، بما في ذلك الرسوم والتكاليف القانونية التي تكبدها البنك وجميع موظفيه وعامليه وممثليه ومديريه ووكلائه، والتي نجمت فقط عن إهمال العميل الجسيم أو عدم أمانته.

## 22. حفظ البطاقات وبيانات الأمان في مكان آمن وإجراءات الإبلاغ

22.1 يجب على العميل التأكد مما يلي:

22.1.1 الحفاظ على جميع البطاقات وبيانات الأمان بشكل آمن في جميع الأوقات وفصلها عن بعضها البعض؛

22.1.2 عدم الكشف عن بيانات الأمان لأي شخص آخر (باستثناء مزودي خدمات بدء الدفع ومزودي خدمات معلومات الحساب الذين يحتاجون إلى بيانات الأمان لتقديم خدماتهم للعميل)، وفي حال تدوينها، يتم إخفاؤها؛

22.1.3 عند اختيار العميل لأي أرقام لتكون جزءًا من بيانات الأمان، يجب ألا تتضمن أي أربعة أرقام متتالية، أو تاريخ الميلاد، أو سلسلة من أربعة أرقام متطابقة (مثل "1111")، أو أي ترتيب آخر للأرقام من شأنه إضعاف أمان بيانات الأمان؛

22.1.4 عدم تسجيل الدخول، أو البقاء مسجلاً الدخول، إلى أي جهاز دفع لا يكون العميل متحكمًا فيه بالكامل أو لن يبقى الجهاز بحوزته؛

22.1.5 لا يجوز استخدام البطاقات وبيانات الأمان بعد أي إشعار بإلغاء أو سحب البطاقة/بيانات الأمان من قبل البنك أو وكيله.

22.2 إذا فقدت أي بطاقة و/أو بيانات أمان أو سُرقت أو اختُلست أو كانت معرضة لخطر الاستخدام دون إذن العميل إذا أصبحت بيانات الأمان معروفة لأي شخص آخر غير العميل (أو مزود خدمة بدء الدفع أو مزود خدمة معلومات الحساب حيث يحتاجون إلى بيانات الأمان من أجل تقديم خدماتهم)، أو كانت لأي سبب آخر عرضة لسوء الاستخدام، فيجب على العميل إخطار البنك وفقًا للبند 3.8.

22.3 يجوز للبنك رفض السماح لمقدم خدمة بدء الدفع أو خدمة معلومات الحساب بالوصول إلى الحساب إذا ساوره القلق بشأن وصول غير مصرح به أو احتيالي. في حال رفض البنك السماح لمقدم خدمة معلومات الحساب أو خدمة بدء الدفع بالوصول إلى الحساب، يُبلغ البنك العميل هاتفيًا أو عبر البريد الإلكتروني أو خطابًا، ويشرح أسباب رفض الوصول قبل رفض البنك الوصول (إن أمكن)، أو فورًا بعده (ما لم يكن إبلاغ العميل من شأنه المساس بأسباب مبررة أو غير قانونية).

## 23. وقف استخدام بيانات الأمان

23.1 يحق للبنك منع العميل من استخدام أي بيانات أمان أو بطاقة في الحالات التالية:

23.1.1 وجود أسباب معقولة للتشكيك في أمان أي بيانات أمان أو بطاقة؛

23.1.2 وجود أسباب معقولة للاشتباه في استخدام غير مصرح به أو احتيالي لأي بيانات أمان أو بطاقة؛

23.1.3 وجود اعتقاد معقول بأن هذه الخطوة ضرورية للبنك للوفاء بجميع التزاماته القانونية؛ أو

23.1.4 وجود مخاوف مشروعة تتعلق بعدم قدرة العميل على سداد أي سحب على المكشوف مُقدم له.

23.2 قبل اتخاذ الخطوات الواردة في البند 23.1، يُخطر البنك العميل بنيته ويُبيّن أسباب ذلك. إذا لم يتمكن البنك من إبلاغ العميل قبل إيقاف استخدام أيٍّ من بيانات الأمان أو البطاقة، فسيقوم بذلك فورًا. وسيُخطر البنك العميل ما لم يُخلّ هذا الإخطار بإجراءات الأمان المعقولة أو كان غير قانوني.

23.3 إذا أوقف البنك استخدام أيٍّ من بيانات الأمان أو البطاقة، فسيستبدلها في أسرع وقت ممكن بعد زوال أسباب إيقاف استخدامها.

23.4 لا يكون البنك مسؤولًا تجاه العميل عن أي خسارة أو ضرر ناتج عن أو نتيجة لإيقافه العميل عن استخدام بيانات الأمان أو البطاقة بموجب هذه الشروط والأحكام.

## 24. الامتثال

24.1 يلتزم العميل بالإفصاح عن جميع المعلومات لتلبية متطلبات توجيه التعاون الإداري والأقاليم التابعة للتاج وأقاليم ما وراء البحار ويحتفظ البنك بالحق في طلب أدلة مستندية وإعفاءات إضافية، إذا لزم الأمر، لدعم الوضع الضريبي للعميل أو تصنيفه.

24.2 يُفوض العميل البنك بالإفصاح عن معلوماته الشخصية المتعلقة بجميع حساباته المصرفية (القائمة أو الجديدة) لدى البنك، إلى السلطات الضريبية في المملكة المتحدة (أو ممثليها أو وكلائها) وأي جهة تنظيمية أخرى ذات صلة، دون أي مسؤولية أو التزام من جانب البنك.

24.3 تُبلّغ السلطات الضريبية في المملكة المتحدة أو أي جهة تنظيمية أخرى مختصة عن الحسابات الفردية في حال وجود أيٍّ من مؤشرات توجيه التعاون الإداري و/أو الأقاليم التابعة للتاج وأقاليم ما وراء البحار. ويجوز للسلطات الضريبية في المملكة المتحدة بدورها الإفصاح عن هذه المعلومات الشخصية إلى الجهات القضائية الخاضعة للإبلاغ بموجب المعيار المشترك للإبلاغ الضريبي و/أو الأقاليم التابعة للتاج وأقاليم ما وراء البحار.

24.4 في حال حدوث تغيير في الوضع الضريبي للعميل، يتعين عليه تزويد البنك فورًا بالتفاصيل والوثائق اللازمة بهذا الشأن.

24.5 يلتزم العميل بإعفاء البنك من أي مطالبات أو التزامات أو أضرار أو خسائر في حال عدم الوفاء بالتعهد المذكور أعلاه.

24.6 يوافق العميل على الامتثال لجميع الالتزامات القانونية التي يخضع لها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تلك المتعلقة بقوانين مكافحة غسل الأموال والعقوبات. كما يوافق العميل على اتخاذ الخطوات التي يطلبها البنك لتمكينه من الامتثال لالتزاماته القانونية وسياساته وإجراءاته.

24.7 يقر العميل ويوافق على أنه المسؤول الوحيد عن الامتثال لقوانين الضرائب المعمول بها. ولتجنب أي شك، لا يقدم البنك استشارات ضريبية، ولا يعتمد العميل عليه في أي من هذه الاستشارات، وسيأخذ مشورته المستقلة في مثل هذه الأمور.

24.8 للمساعدة في منع تمويل الإرهاب وأنشطة غسل الأموال، قد يُلزم القانون المعمول به المؤسسات المالية بالحصول على المعلومات التي تُحدد هوية كل شخص يفتح حسابًا، والتحقق منها، وتسجيلها. عند فتح العميل حسابًا، يجوز للبنك طلب بيانات هويته و/أو معلومات ووثائق أخرى تُمكّن البنك من تحديد هويته. كما يجوز للبنك طلب معلومات مُحددة من جهات خارجية تتعلق بالعميل والحصول عليها. ولأغراض هذا البند، يجب على العميل، بالقدر الذي يقتضيه القانون المعمول به، تضمين أي مُوقّع على الحساب. في حال عدم تقديم العميل لأي من هذه المعلومات أو موافقته عليها، يجوز للبنك إغلاق أي حساب أو التوقف عن تقديم أي خدمة دون إشعار.

## 25. المعلومات

25.1 للوفاء بمسؤوليات "اعرف عميلك" المنوطة بالبنك، سيطلب البنك من العميل من وقت لآخر معلومات عن مؤسسته وأعماله، وفي حدود الاقتضاء، عن الأشخاص أو الكيانات التي تحتفظ بحسابات مصرفية لديه. ويجوز للبنك أيضًا طلب معلومات و/أو وثائق إضافية تتعلق بتقديم أي خدمات يقدمها. أي معلومات و/أو وثائق يقدمها العميل هي مسؤوليته وحده، ويحق للبنك الاعتماد عليها دون أي تحقق من صحتها (باستثناء المصادقة بموجب إجراءات الأمان، حسب الاقتضاء). يقر العميل ويضمن أن جميع هذه المعلومات و/أو الوثائق صحيحة ودقيقة وغير مضللة، وعليه إبلاغ البنك فورًا بأي تغييرات. وباستثناء ما يحظره القانون المعمول به، يوافق العميل على تقديم ردود كاملة على طلبات البنك ضمن الأطر الزمنية المحددة. وباستثناء ما يحظره القانون المعمول به، يوافق العميل على الإفصاح للبنك فورًا عن أي نشاط مشبوه أو مخالف للقوانين أو العقوبات المعمول بها في الحسابات.

25.2 يلتزم العميل بجميع القوانين السارية وسياسات البنك المُبلّغ بها. ويُلزم البنك بالعمل وفقًا لسياساته وقوانين مختلف الولايات القضائية المتعلقة بمنع غسل الأموال وتطبيق العقوبات، بما في ذلك العقوبات الاقتصادية أو المالية أو الحظر التجاري المفروض أو المُدار أو المُطبّق من وقت لآخر بموجب القوانين السارية. بالإضافة إلى حقوق البنك المنصوص عليها في هذه الوثيقة، لا يُلزم البنك بتنفيذ أوامر الدفع أو إجراء أي معاملة أخرى إذا كان أحد أطراف المعاملة شخصًا أو كيانًا يُحظر على البنك التعامل معه بموجب أي قانون ساري عليه، أو في أي حالة يرى البنك أن الامتثال يتعارض مع القانون الساري أو الممارسات المصرفية أو سياساته وإجراءاته الخاصة. في حال عدم تنفيذ البنك لأمر الدفع أو إجراء معاملة لهذه الأسباب، يجوز له اتخاذ أي إجراء مطلوب بموجب أي قانون ساري عليه، بما في ذلك تجميد أو حظر الأموال. قد يؤدي فحص المعاملات إلى تأخير في تسجيل المعاملات و/أو توافر الأموال. يجوز للبنك توجيه العميل بإجراء تغييرات على نشاط الحسابات، بما في ذلك التوقف عن استخدامها في أنواع معينة من المعاملات أو في معاملات تشمل أطرافًا معينة من وقت لآخر. ويوافق العميل على الالتزام بهذه التوجيهات.

25.3 يجوز للبنك أو العميل، وفقًا لتقديره الخاص، تسجيل المحادثات الهاتفية بين العميل والبنك والاحتفاظ بها.

25.4 تخضع جميع التعليمات، سواءً كانت بنودًا أو أوامر دفع أو غير ذلك، للقوانين والقواعد والسياسات والعمليات والممارسات المعمول بها في أنظمة المقاصة أو التسوية أو شبكات الدفع.

25.5 إذا كان العميل مرتبطًا بدولة ما (على سبيل المثال، لأن لديه دخلًا أو أصولًا هناك، أو مقيمًا فيها)، فقد يُلزم القانون العميل بالإبلاغ عن دخله العالمي لهيئة الضرائب في تلك الدولة (بما في ذلك متطلبات قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية والمعيار المشترك للإبلاغ الضريبي والأقاليم التابعة للتاج وأقاليم ما وراء البحار. ينبغي على العميل طلب المشورة الضريبية إذا كان لديه أي شك بشأن التزاماته بالإبلاغ.

25.6 قد يُطلب من البنك مشاركة معلومات حول حسابات العميل مع السلطات الضريبية في المملكة المتحدة أو غيرها من الجهات ذات الصلة بموجب القانون أو اللوائح (سواءً بشكل مباشر أو عبر السلطة الضريبية المحلية). بمجرد مشاركة البنك للمعلومات مع السلطة الضريبية، يُمكن للسلطة بعد ذلك مشاركة تلك المعلومات مع الجهات الضريبية المختصة الأخرى. إذا احتاج البنك إلى معلومات أو وثائق من العميل بهذا الشأن، فيجب عليه تقديمها. في حال عدم قيام العميل بذلك، قد يُضطر البنك إلى إغلاق حساب العميل. كما قد يُطلب من البنك،

بموجب القانون أو اللوائح، حجز أجزاء من بعض المدفوعات المُستلمة في حساب العميل، وتحويل الأموال المُحتجزة إلى السلطات الضريبية المختصة.

25.7 عند إصدار التعليمات، يُطلب من العميل اتباع إجراءات الأمان التي يُبلغه بها البنك من وقت لآخر، بما في ذلك الإجراءات المنصوص عليها في هذه الوثيقة، ويكون مُلزمًا بها لاستخدام الخدمة. عند استلام أي تعليمات، يستخدم البنك إجراءات الأمان للتحقق من صحتها. قد يتطلب إجراء الأمان استخدام خوارزميات أو رموز أخرى، أو كلمات أو أرقام تعريفية، أو تشفيرًا، أو إجراءات معاودة الاتصال، أو أجهزة أمان مماثلة. من المفهوم أن الغرض من إجراء الأمان هو التحقق من صحة التعليمات، وليس اكتشاف أي أخطاء فيها. يلتزم العميل بحماية إجراء الأمان وإتاحته فقط للأشخاص المُصرّح لهم. تُعتبر أي تعليمات، يتم التحقق من صحتها من خلال إجراء الأمان هذا، سارية المفعول، سواءً كانت مُصرّحًا بها أم لا. تُعتبر رسالة السويفت المُوثّقة أو رسالة من مضيف إلى مضيف (قناة اتصالات آمنة لنقل البيانات) الصادرة إلى البنك باسم العميل، مُرسلة من قِبل شخص مُصرّح له.

25.8 ما لم يتفق العميل والبنك كتابيًا على إجراء أمني بديل، يجوز للبنك التحقق من صحة تعليمات تحويل الأموال المكتوبة (بما في ذلك تلك المرسلة بالفاكس) عن طريق معاودة الاتصال هاتفيًا بشخص مُصرَّح له. ويوافق العميل على أن هذا الإجراء الأمني معقول تجاريًا لمثل هذه التعليمات.

25.9 قد تخضع جميع عمليات السحب والإيداع النقدي لفحوصات إضافية، بما يتماشى مع إجراءات البنك لمكافحة غسل الأموال والإبلاغ عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والتي قد تُعدّل من وقت لآخر.

### الإقرار وفقاً لقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية

25.10 يلتزم العميل بالإفصاح عن جميع المعلومات لتلبية متطلبات قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية. ويحتفظ البنك بالحق في طلب أدلة مستندية إضافية وإعفاءات (W-8 BEN أو W8-BEN-E أوW-9)، إذا لزم الأمر لدعم وضع العميل في الولايات المتحدة أو تصنيفه بموجب قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية.

25.11 يُعرِّض عدم الإفصاح عن المعلومات الكاملة العميل لضريبة الاستقطاع على الدخل أو العائدات المستمدة من مصادر أمريكية، وفقًا لما تنص عليه لوائح قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية.

25.12 في حال استوفى العميل تعريف "الشخص الأمريكي المحدد" وفقًا للوائح قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية، يُخول العميل البنك بالكشف عن معلوماته الشخصية المتعلقة بجميع الحسابات المصرفية (القائمة أو الجديدة) لدى بنك قطر الوطني لهيئة صاحبة الجلالة للإيرادات والجمارك (أو ممثليها أو وكلائها) ولأي سلطة تنظيمية أخرى ذات صلة، دون أي مسؤولية أو التزام من جانب البنك.

25.13 في حال حدوث أي تغيير في الوضع الضريبي للعميل (مثل حصوله على الجنسية الأمريكية، أو جواز سفر أمريكي، أو رقم هاتف أمريكي، أو عنوان إقامة أمريكي، إلخ)، يتعين عليه تزويد البنك فورًا بالتفاصيل والوثائق اللازمة بهذا الشأن.

25.14 يُخلي العميل مسؤولية البنك عن أي مطالبات أو التزامات أو أضرار أو خسائر في حال عدم الوفاء بالتعهد المذكور أعلاه. يُقر العميل ويفهم بموجب هذا أن البنك مُلزم بشروط وقيود وإقرارات قانونية عالمية مُحددة لتقديم الخدمات لمواطني/مقيمين الولايات المتحدة الأمريكية، وأن الجنسية/الإقامة.

## 26. المراسلات

26.1 ستكون جميع المراسلات والاتصالات المتعلقة بالحساب باللغة الإنجليزية و/أو العربية.

26.2 يُرسل البنك جميع الإشعارات والمراسلات إلى العميل عن طريق التسليم اليدوي، أو البريد، أو الهاتف، أو الرسائل النصية القصيرة، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني، أو عن طريق تحميل الرسائل على بوابة العميل المصرفية الإلكترونية، أو أي وسيلة نقل إلكترونية أخرى. تُرسل جميع الإشعارات والمراسلات إلى آخر عنوان معروف للعميل، أو رقم فاكس، أو عنوان بريد إلكتروني مسجل لدى البنك. تُعتبر الإشعارات والمراسلات مُستلمة من قِبل العميل، وتُصبح سارية المفعول بعد يومي عمل من تاريخ إرسالها إلى عنوان داخل المملكة المتحدة، وخمسة أيام عمل إذا أُرسلت إلى عنوان خارج المملكة المتحدة، أو في يوم إرسال الفاكس أو أي وسيلة أرسال إلكترونية أخرى أو التسليم اليدوي.

26.3 يلتزم العميل بإخطار البنك فورًا (باستخدام بيانات الاتصال الواردة في البند 26.4) عند أي تغيير في المعلومات التي قدمها العميل في نموذج الطلب.

26.4 يمكن الاتصال بالبنك على النحو التالي أو وفقًا لما يتم إخطار العميل به من وقت لآخر:

26.4.1 بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق)، ص.ب. 1000، الدوحة، قطر، هاتف: 7777 4440 974+

26.4.2 بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق)، فرع لندن، 51 شارع جروفنور، لندن W1K 3HH، هاتف: 2600 647 207(0) 44+، فاكس: 2647 647 207(0) 44+

26.5 إذا تعذر تسليم أو إرسال إشعار أو رسالة، أو أُعيدت لاحقًا دون تسليم، يُعيد البنك إرسالها بوسيلة أخرى (شريطة أن تكون لديه بيانات الاتصال الخاصة بالعميل المناسبة لإرسال الإشعار أو الرسالة بوسيلة بديلة). ويُعتبر الإشعار أو الرسالة، بعد إرسالها للمرة الثانية، مُستلمًا من قِبل العميل ونافذًا وفقًا للبند 26.2، حتى لو تعذر تسليمه أو إرساله أو أُعيد لاحقًا دون تسليم.

26.6 يرجى ملاحظة أنه إذا أرسل العميل بريدًا إلكترونيًا إلى البنك، فلا ينبغي للعميل أن يفترض أن البنك قد تلقاه ما لم يتم الاقرار به أو التصرف بناءً عليه.

26.7 الإنترنت شبكة عامة، واستخدامها كوسيلة اتصال ينطوي على مخاطر متعددة. فالبيانات المنقولة عبر الإنترنت قد تُقرأ، أو تُعترض، أو تُغيّر، أو تُؤخّر، أو تُمحى من قِبل أشخاص متصلين بالإنترنت. كما لا يُمكن استبعاد إعادة توجيه الرسائل من قِبل جهات خارجية باستخدام عنوان مزيف، وما يرتبط بذلك من تزييف هوية المُرسِل. وبالتالي، فإن الإنترنت ليس أداةً مناسبةً لنقل المعلومات السرية وبيانات الأعمال. حتى

عند نقل البيانات المتاحة للعامة، يجب مراعاة إمكانية تحديد هوية المُرسِل والمُستقبِل، وأن الطرف الثالث قد يستنتج من ذلك وجود علاقة عمل.

26.8 يُقر العميل بأن الوصول إلى الإنترنت و/أو نقل البيانات قد يُمنع بسبب عوامل خارجة عن سيطرة البنك المعقولة ("حادث انقطاع الخدمة")، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، عدم توفر الإنترنت أو خدمات الاتصالات الأخرى أو انقطاعها. لا يتحمل البنك أي مسؤولية ولن يكون مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر ناتج عن أو يتعلق بأي حادث انقطاع خدمة. كما لا يتحمل البنك أي مسؤولية ولن يكون مسؤولاً عن عدم دقة أو نقص أي معلومات يتلقاها العميل، أو البنك، عبر الإنترنت، والتي تنشأ عن أو تتعلق بنقل البيانات، أو خطأ في الجهاز أو البرنامج، أو فشل التشفير، أو الفيروسات، أو عطل، أو من خطأ تشغيلي من جانب العميل (باستثناء عدم الدقة أو النقص الناتج عن إهمال البنك أو احتياله أو تقصيره المتعمد).

26.9 سيتواصل البنك مع العميل هاتفيًا أو عبر البريد الإلكتروني أو خطابيًا في حال الاشتباه بوجود احتيال أو تهديدات أمنية تتعلق بالحساب.

## 27. حق المقاصة ودمج الحسابات

27.1 لغرض هذا البند، يعتبر العميل الذي يحتفظ بأكثر من حساب واحد أو ينشئ أكثر من حساب واحد في المستقبل في أي فرع أو شركة تابعة أو شركة تابعة لبنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق.) ("مجموعة بنك قطر الوطني") بمثابة علاقة حساب واحد.

27.2 إذا كانت أيٌّ من حسابات العميل لدى مجموعة بنك قطر الوطني دائنة، ولم يُسدِّد العميل للمجموعة أيَّ مبلغ مستحق على حسابات أخرى لديها، يُفوِّض العميل بموجب هذا البنك بإجراء مقاصة واستخدام الأموال التي يحتفظ بها لدى البنك لتخفيض أو سداد المبلغ المستحق بموجب هذه الشروط أو أي شروط أخرى سارية مُبرمة بين العميل وأعضاء مجموعة بنك قطر الوطني. تُسمى هذه العملية "المقاصة". كما يحق للبنك استخدام حقه في المقاصة فيما يتعلق بحسابات مجموعة بنك قطر الوطني المُدارة باسم العميل وحده، والحسابات المشتركة، بحيث يُعتبر كل حساب ضمانًا لأي ديون مستحقة للمجموعة. يُلخِّص الجدول التالي حقوق البنك في المقاصة:

| الحساب وحساب مجموعة بنك قطر الوطني الائتماني باسم: | يمكن تطبيق حق المقاصة على المبالغ المستحقة على الحسابات وحسابات مجموعة بنك قطر الوطني التي يحتفظ بها: |
|---|---|
| العميل | العميل |
| العميل | العميل وX |
| العميل وX | العميل وX |
| العميل وX | العميل |
| العميل وX | X |

27.3 لن يستخدم البنك حقه في المقاصة في بعض الحالات. على سبيل المثال، لن يستخدم حقه في المقاصة مقابل أي أموال مودعة في حساب باسم العميل لا يملكه (باستثناء الحسابات المشتركة)، أو التي يُلزم البنك قانونًا بإيداعها في حساب باسم العميل لشخص آخر.

## 28. اخلاء المسؤوليات

28.1 ما لم يُوافق البنك صراحةً على خلاف ذلك كتابيًا، لا يتحمل البنك أي واجبات استشارية أو ائتمانية أو ما شابهها أو غيرها تجاه العميل. ويفترض البنك، ويعتمد على هذا الافتراض، أن العميل قد حصل على المشورة القانونية والضريبية والمالية وغيرها من الاستشارات المستقلة اللازمة فيما يتعلق بأي حساب أو خدمة يقدمها البنك للعميل، أو أي معاملة يُجريها البنك بموجب تعليمات.

28.2 لا يتحمل البنك مسؤولية أي إخفاق في الامتثال لالتزاماته بموجب هذه الشروط والأحكام نتيجةً لما يلي:

28.2.1 ظروف غير عادية وغير متوقعة خارجة عن سيطرة البنك، وكانت عواقبها لا مفر منها على الرغم من كل الجهود المبذولة لعكس ذلك؛ أو

28.2.2 التزامات البنك بموجب القانون المعمول به.

28.3 مع مراعاة أي قانون أو لائحة أو أي قانون ساري، لن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسائر مباشرة أو غير مباشرة أو عرضية أو خاصة أو تبعية أو أضرار نموذجية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، خسارة الأرباح أو خسارة الشهرة أو الاستخدام أو البيانات أو الخسائر غير الملموسة الأخرى، حتى لو تم إخطار البنك بإمكانية حدوث مثل هذه الخسائر، الناتجة عن:

28.3.1 استخدام حساب العميل أو عدم القدرة على استخدامه؛

28.3.2 أي مسألة أخرى تتعلق بالحساب.

28.4 يوافق العميل على تعويض البنك ومقدمي خدماته تعويضًا كاملًا عن أي مطالبات أو مسؤوليات أو أضرار أو خسائر أو نفقات أو تكاليف (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الرسوم القانونية) من قِبل أطراف ثالثة ناجمة عن أو ناشئة عن أي خرق لهذه الشروط والأحكام أو نتيجة لانتهاك حقوق الملكية الفكرية للبنك.

### 29. الحسابات المشتركة

29.1 يوافق العملاء الذين لديهم حساب مشترك لدى البنك على الالتزام بهذه الشروط والأحكام بشكل مشترك ومنفرد (أي أنه فيما يتعلق بحساب مشترك واحد، يُعتبر كل عميل من العملاء الذين لديهم هذا الحساب المشترك قد تحمل الالتزامات المفروضة بموجب هذه الشروط والأحكام، سواءً بشكل فردي أو نيابةً عن جميع العملاء الآخرين الذين لديهم الحساب المشترك معهم)، وعلى تحمل المسؤولية بشكل مشترك ومنفرد فيما يتعلق بالحساب المشترك. هذا يعني أنه في حال نشوء أي التزام يتعلق بحساب مشترك، يجوز للبنك اتخاذ إجراء ضد أحد العملاء فقط أو بعضهم أو جميعهم، بغض النظر عن العميل الذي تسبب في هذا الالتزام.

29.2 في حال تقديم عميل فردي تعليمات بخصوص حساب مشترك، يُنفذها البنك ويُعتبر مُصرّحًا بها فقط إذا كانت متوافقة مع متطلبات تفويض الحساب (أو نموذج فتح الحساب ذي الصلة الصادر عن البنك). ولتجنب أي شك، ما لم يُصدر البنك تعليمات بخلاف ذلك عبر تفويض الحساب أو نموذج فتح الحساب ذي الصلة الصادر عن البنك، سيقبل البنك أي تعليمات من أي عميل من أصحاب الحساب المشترك بأي طريقة تتعلق بالحساب المشترك، بما في ذلك المدفوعات. ولن يتخذ البنك أي إجراء بشأن أي طلبات لإغلاق الحساب المشترك أو إضافة أو إزالة صاحب (أصحاب) الحساب المشترك إلا بعد استلام تعليمات موقعة من جميع أصحاب الحساب المشترك.

29.3 سيتم اعتبار أي اتصال يتم إجراؤه أو إشعار يتم تقديمه إلى عميل فردي فيما يتعلق بحساب مشترك وفقًا للبند 26.2 بمثابة اتصال أو إشعار يتم تقديمه إلى جميع العملاء الآخرين الذين يمتلكون هذا الحساب المشترك.

### 30. الوديعة لأجل

يحتفظ العميل بالمبلغ المودع في حساب الوديعة الثابتة لدى البنك حتى نهاية أجلها. لا يجوز إيداع أكثر من وديعة واحدة في حساب الوديعة الثابتة. تُدفع الفائدة على حساب الوديعة الثابتة فقط في نهاية أجلها، ما لم يُتفق على خلاف ذلك مع البنك. في حال عدم وجود تعليمات من العميل، يُجدد الوديعة الثابتة، مع الفائدة المستحقة عليها، لفترة مماثلة بسعر الفائدة السائد في تاريخ التجديد (ما لم يُتفق على خلاف ذلك مع العميل). لتجنب أي شك، لا يجوز إنهاء الودائع الثابتة قبل نهاية مدتها إلا بموافقة البنك. أي سحب من حساب الوديعة الثابتة قبل نهاية مدتها يكون وفقًا لتقدير البنك وحده، ويخضع الوديعة لسعر فائدة أقل ورسوم سحب ثابتة. تُتاح هذه المعلومات للعميل قبل أن يُصدر البنك تعليمات بإنهاء الوديعة الثابتة قبل نهاية مدتها.

### 31. عدم أهلية العميل

31.1 في حالة وفاة العميل أو فقدانه الأهلية أو حله أو إعساره أو إفلاسه (أو أي حدث أو إجراء مماثل آخر) (أو في حالة الحساب المشترك، أي شخص يُحدد أنه فتح الحساب)، لا يتحمل البنك مسؤولية أي خسارة قد تنشأ عن أي تعاملات على الحساب إلا إذا تلقى البنك إشعارًا بذلك عبر البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، مشفوعًا بأدلة مستندية كافية يحددها البنك. عند استلام هذا الإشعار، يُعلق البنك جميع التعاملات على الحساب حتى يتم تفويض خليفة مُعيّن حسب الأصول أو موظف مُعيّن من قِبل المحكمة، برأي البنك، بشكل مناسب للتعامل مع الحساب.

## حماية معلومات العميل

### 32. المعلومات

32.1 استيفاء المعلومات

32.1.1 يتعين على البنك الامتثال لعدة أنظمة، من بينها تلك المتعلقة بمكافحة غسل الأموال، ومكافحة الإرهاب والجرائم، والالتزامات الضريبية. ويتعين على العميل تقديم جميع المعلومات التي يطلبها البنك لتمكينه من الوفاء بهذه الالتزامات النظامية. ويجوز للبنك مشاركة هذه المعلومات مع أطراف ثالثة لأغراض التحقق أو إذا اقتضى القانون ذلك.

32.1.2 كما سيجمع البنك معلومات عن العميل وحساباته من خلال تنفيذ تعليماته، وإدارة الحسابات، ومراقبة وتسجيل المكالمات الهاتفية وغيرها من أشكال التواصل مع العميل. وتظل جميع التسجيلات ملكًا حصريًا للبنك.

32.2 استخدام المعلومات

32.2.1 سيقوم البنك، ووكلاؤه، والشركات التابعة له ضمن المجموعة نفسها، بالتعامل مع المعلومات المقدمة في استمارة الطلب والمُجمعة حسب ما ورد في البند ٣٢.١، وذلك كلما لزم الأمر للأغراض التالية:

32.2.1.1 إدارة الحسابات ومتابعتها؛

32.2.1.2 تقديم المنتجات والخدمات للعميل؛

32.2.1.3 تقييم الوضع الائتماني؛

32.2.1.4 تحديث بيانات العميل، وتحديد مكان وجوده، أو التواصل معه بشأن الحساب؛

32.2.1.5 إخطار العميل بالمنتجات والخدمات الأخرى التي يوفرها البنك (بشرط أن يكون قد اختار ذلك في الخانة المخصصة بنموذج الطلب)؛

32.2.1.6 لأغراض التأمين، والمراجعة، والإدارة، والشؤون الإدارية الخاصة بالبنك؛

32.2.1.7 إعداد أبحاث السوق والإحصائيات والمعلومات الإدارية؛ و

32.2.1.8 بما يتسق مع تشريعات حماية البيانات.

32.3 الإفصاح عن المعلومات

32.3.1 يتولى البنك الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالعميل وحساباته. ومع ذلك، يجوز للبنك الإفصاح عن هذه المعلومات لأطراف ثالثة، بما يشمل:

32.3.1.1 الجهات التي تتولى معالجة البيانات لغرض إجراء التقييمات الائتمانية والوقاية من الاحتيال؛

32.3.1.2 الأفراد أو الجهات التي تقدم خدمات للبنك أو تمثل البنك كوكلاء؛

32.3.1.3 أي طرف يتم نقل حقوق البنك والتزاماته إليه بموجب هذه الشروط والأحكام؛

32.3.1.4 أي جهة يفرض عليها القانون تقديم هذه المعلومات لها؛

32.3.1.5 مقدمي خدمات دفع آخرين، مثل الحالات التي يطلب فيها العملاء من البنك مشاركة معلومات تتعلق بحساباتهم معهم، أو في حال كان البنك، بصفته بنك المُرسل في عملية دفع، ملزمًا بمشاركة المعلومات مع بنك المستفيد لأغراض التحقيق في بلاغ احتيال الدفع الفوري المُصرح به ، وذلك وفقًا للبندين 37 و38؛

32.3.1.6 حاملي الحسابات أو الأفراد الآخرين في الحالات التي يتعين فيها على البنك مشاركة معلومات العميل معهم بسبب استلام العميل لمبالغ مالية لا ينبغي أن تودع في حسابه.

32.3.1.7 المشترين وممثليهم القانونيين أو المهنيين ضمن إطار إعادة هيكلة أو بيع أعمال البنك أو أصوله؛

32.3.1.8 الشركاء في الحساب المشترك، والأوصياء، والمستفيدين، وأي شخص مفوض رسمياً بإدارة شؤون العميل؛

32.3.1.9 المستشارين القانونيين للبنك، والمراجعين، والمتخصصين في التأمينات الإكتوارية، وسائر المستشارين المتخصصين.

32.3.2 يجب أن يكون الكشف عن المعلومات بموجب البند ٣٢.٣.١ وفقًا للتشريعات المتعلقة بحماية البيانات. ويجوز للبنك تزويد مؤسسة مالية أخرى بالمعلومات اللازمة للتحقق من هوية العميل لأغراض مكافحة غسل الأموال، وتمويل الإرهاب، أو منع الجرائم، دون حاجة لموافقة العميل، وذلك امتثالًا لالتزاماته القانونية.

32.4 البيانات الشخصية

32.4.1 تُعتبر المعلومات التي تتعلق بفرد ويمكن تحديدها بيانات شخصية تخضع لتشريعات حماية البيانات. وعلى وجه الخصوص، تنظم اللائحة العامة لحماية البيانات عملية جمع ومعالجة البيانات الشخصية للأفراد المقيمين في الاتحاد الأوروبي (الأشخاص المعنيين بالبيانات)، وبغض النظر عما إذا كان الكيان نفسه يقع داخل الاتحاد الأوروبي. وتهدف هذه اللائحة إلى حماية الخصوصية والأمان والحقوق الشخصية لمواطني الاتحاد الأوروبي من جمع ومعالجة البيانات بشكل غير عادل أو غير آمن. وأي بنك أو مؤسسة مالية تقوم بجمع ومعالجة بيانات شخصية حساسة تخص مواطني الاتحاد الأوروبي ستخضع لأحكام اللائحة العامة لحماية البيانات. وتحد اللائحة العامة لحماية البيانات من نقل البيانات الشخصية إلى دول خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية أو المنظمات الدولية. وأي تدفق للبيانات إلى دول لا تتوافق مع معايير اللائحة العامة لحماية البيانات يجب أن يتضمن ضمانات كافية كما هو منصوص عليه في اللائحة.

32.4.2 إذا قدم العميل للبنك بيانات شخصية تخص عميلًا آخر أو شخصًا آخر، يتعين على العميل التأكد من صحة البيانات الشخصية، وأنه قد حصل على موافقة الشخص المعني بالبيانات الشخصية لمشاركتها مع البنك.

32.4.3 يتم توضيح كيفية تعامل البنك مع البيانات الشخصية في إشعار الخصوصية. ويجب على العميل أن يوفر إشعار الخصوصية لأي شخص تكون بياناته الشخصية قد تم تزويد البنك بها من قبله.

32.4.4 يوافق العميل على أن البنك يمكنه التعامل مع بياناته الشخصية وفقًا لإشعار الخصوصية.

## شروط وأحكام إضافية

### 33. الوصول إلى الحساب من أي مكان في العالم

33.1 يسري هذا البند على العميل إذا كان يستخدم خدمة البنك المصرفية عبر الإنترنت و/أو عبر الأجهزة المحمولة )خدمة الوصول إلى حسابات QNB من أي مكان في العالم) (المشار إليها باسم "الخدمة" (.

33.2 تُقدم الخدمة من قبل البنك وفروعه وشركاته التابعة في جميع أنحاء العالم. وتتيح الخدمة للعميل ربط وعرض الحسابات التي يمتلكها والتي يمكن الوصول إليها عبر الخدمة في بلد ما مع الحسابات التي يتم الاحتفاظ بها ويمكن الوصول إليها عبر الخدمة في أي بلد آخر. ويمكن للعملاء الوصول إلى الخدمة عبر الموقع الإلكتروني للبنك أو تطبيق الهاتف المحمول باستخدام جهاز محمول معتمد. وعند الوصول إلى الخدمة من أي دولة، سيتمكن العميل من عرض معلومات الحساب وتنفيذ معاملات الدفع وفقًا للشروط والأحكام المحلية المعمول بها للكيان المعني من بنك قطر الوطني، الخدمة غير متوفرة في جميع الدول ولا يمكن الوصول إليها عبر الأجهزة المحمولة في كل الدول.

33.3 استخدام الخدمات

33.3.1 يجب على العميل الالتزام بأي تعليمات يقدمها البنك له في أي وقت فيما يخص استخدام الخدمة أو ضمان أمانها. ولن يتواصل البنك مع العميل لطلب كلمة المرور أو معلومات الدخول.

33.3.2 باستخدام العميل الخدمة، يؤكد أنه المالك القانوني للحسابات التي حددها وأنه مخول لاستخدام الخدمة. ولا يجوز للعميل استخدام الخدمة لأغراض غير قانونية، ويجب عليه استخدامها فقط ضمن الحدود المسموح بها وفقًا لهذه الشروط والأحكام.

33.3.3 يمتلك البنك جميع الحقوق في الخدمة والمحتوى المعروض على مواقع البنك. ويحق للعميل استخدام هذا المحتوى فقط في سياق الخدمة. كما لا يجوز للعميل نسخ أو إعادة إنتاج أو توزيع أو إنشاء أعمال مشتقة من هذا المحتوى. ويتعين على العميل عدم إجراء أي عملية فك تشفير أو تحليلات أو تجميع لأي من تقنيات البنك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي تطبيقات جافا

متعلقة بالخدمة.

33.3.4 من خلال استخدام الخدمة لربط وعرض الحسابات التي يمتلكها العميل في أي دولة ("الدولة الأولى") مع الحسابات التي يمتلكها في أي دولة أخرى، يقر العميل بأن السلطات الضريبية أو التنظيمية في هذه الدول الأخرى قد يكون لها الحق القانوني في الوصول إلى معلومات حساب العميل المتعلقة بالحسابات في الدولة الأولى والعكس صحيح. وفي حال كان ذلك مناسبًا، يجب على العميل استشارة مستشاريه الضريبيين والقانونيين للحصول على المشورة.

33.4 أمن الخدمات

33.4.1 يتعين على العميل تقديم معلومات صحيحة ودقيقة وحديثة وكاملة عن نفسه عند استخدام الخدمة لربط الحسابات. كما يجب عليه تحديث معلومات الحساب بشكل دائم لضمان دقتها. ولا يتحمل البنك مسؤولية أي خسارة قد تحدث للعميل إذا كانت المعلومات المقدمة غير صحيحة أو غير دقيقة أو غير كاملة.

33.5 إلغاء الخدمة والتعديلات

33.5.1 يحق للعميل إيقاف استخدام الخدمة في أي وقت من خلال إشعار البنك مسبقًا، وعندها سيتوقف ربط حسابات العميل. كما يجوز للعميل طلب إزالة حساب واحد أو أكثر من الحسابات المرتبطة بالخدمة في أي وقت. ويُرجى ملاحظة أن الخدمة ستتوقف إذا طلب العميل إزالة جميع حساباته المرتبطة من الخدمة.

33.5.2 يحتفظ البنك بالحق في إيقاف الخدمة بشكل مؤقت أو دائم في أي وقت سواء بإشعار أو دون إشعار إذا:

33.5.2.1 خالف العميل هذه الشروط والأحكام أو شروط أي اتفاقية أخرى مع البنك، بما في ذلك عندما يكون العميل طرفًا متورطًا في الاحتيال.

33.5.2.2 كان البنك يشتبه في مخالفة أمنية.

33.5.2.3 كان البنك يحتاج إلى إجراء صيانة.

33.5.2.4 لأسباب تجارية أو قانونية أو تنظيمية، يعتبر البنك في أي وقت أن تقديم الخدمة لم يعد قابلاً للتنفيذ.

يرسل البنك للعميل إشعارًا مدته 30 يومًا إذا قرر إيقاف الخدمة وفقًا لهذه الفقرة 33.5.2، باستثناء الحالات التي تنطبق فيها (ا) الفقرات 33.5.2.1، 33.5.2.2 أو 33.5.2.4 أو (٢) يحتاج البنك إلى إجراء أعمال صيانة طارئة غير مقررة بالنسبة للخدمة، وفي هذه الحالة قد يتم إيقاف الخدمة على الفور.

33.5.3 يجوز للبنك تعديل الخدمة في أي وقت لأسباب فنية أو لتحسين الخدمة وفقًا لما يتطلبه القانون أو التنظيم أو أي ميثاق معتمد ينشره البنك. كما يجوز للبنك فرض رسوم لاستخدام الخدمة وفقًا للفقرة 16.

33.5.4 لا يتحمل البنك أي مسؤولية أمام العميل أو أي طرف ثالث عن أي تغييرات تطرأ على الخدمة أو عن إيقافها.

33.6 عدم تقديم أي ضمانات، حدود مسؤولية بنك قطر الوطني والتعويض

33.6.1 لن يبذل البنك جهدًا لضمان أن أي معلومات يتم تقديمها للعميل من خلال استخدام الخدمة تعكس بدقة المعلومات الموجودة في قواعد بيانات البنك، أو حيثما تم توفير المعلومات من قبل طرف ثالث، فإنها تعكس بدقة المعلومات التي يتلقاها البنك من ذلك الطرف الثالث. ونظرًا لطبيعة الخدمة وللظروف التي تتجاوز السيطرة المعقولة للبنك، فإن استخدام الخدمة يكون على مسؤولية العميل الخاصة ويتم تقديم الخدمة "كما هي" و"حسب توفرها". ولا يضمن البنك أن تكون الخدمة غير منقطعة أو في الوقت المناسب أو خالية من الأخطاء، وإلى أقصى حد يسمح به القانون أو اللوائح أو أي مدونة سلوكية سارية، يتم تقديم الخدمة دون أي ضمان من أي نوع، سواء كان صريحًا أو ضمنيًا، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي ضمانات ضمنية للقبول التجاري أو الملاءمة لغرض معين.

33.6.2 بموجب أي قانون أو لائحة أو قواعد سلوكية سارية، لا يتولى البنك مسؤولية أي خسائر مباشرة أو غير مباشرة أو عرضية أو خاصة أو تبعية أو تعويضات نموذجية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، خسارة الأرباح، خسارة السمعة، أو الاستخدام، أو البيانات أو الخسائر غير المادية الأخرى، حتى لو تم إبلاغ البنك بإمكانية حدوث مثل هذه الخسائر، الناتجة عن:

33.6.2.1 استخدام الخدمة أو عدم القدرة على استخدامها؛

33.6.2.2 أي مسألة أخرى تتعلق بالخدمة.

33.6.3 يوافق العميل على تعويض البنك بالكامل وتعويض مزودي الخدمة التابعين للبنك عن أي مطالبات أو مسؤوليات أو أضرار أو خسائر أو نفقات أو تكاليف (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الرسوم القانونية) الناتجة عن أي مخالفة لهذه الشروط والأحكام أو نتيجة للتعدي على حقوق الملكية الفكرية للبنك.

33.6.4 لا يُجري العميل المعاملات وفقًا لأي شروط مخالفة للعقوبات السارية (بما في ذلك إذا كان العميل شخصًا أمريكيًا، وعقوبات مكتب مراقبة الأصول الأجنبية أو أي قائمة إحالة تنظيمية).

33.6.5 الخدمة تعتبر خدمة شخصية للعميل ولا يجوز للعميل التنازل عنها لأي شخص أو استخدامها تجاريًا.

## 34. بطاقة الخصم الشخصية

34.1 أحكام عامة

ينطبق هذا البند على العميل في حال استخدم العميل خدمة بطاقة الخصم الشخصية المقدمة من البنك.

34.1.1 تُعد البطاقة صالحة للفترة المحددة عليها، ويكون لحامل البطاقة الحق في استخدامها فقط خلال هذه الفترة.

34.1.2 البطاقة غير قابلة للتنازل أو الرهن، ولا يجوز استخدامها إلا من قبل الشخص المذكور اسمه على وجه البطاقة وتوقيعه على ظهرها.

34.1.3 يحق للبنك تعديل تصميمات البطاقة في أي وقت دون إشعار مسبق.

34.1.4 عندما يطلب العميل إصدار بطاقة شخصية جديدة أو استبدال بطاقة حالية بأخرى جديدة، يسمح العميل للبنك بخصم رسوم إصدار البطاقة من حسابه وفقاً لرسوم البنك المعمول بها.

34.2 استلام واستخدام البطاقة

34.2.1 يجوز لحامل البطاقة استلام البطاقة شخصياً من أي من فروع البنك أو الوحدات التي تم تقديم الطلب من خلالها، أو إرسال البطاقة بالبريد أو عبر شركة توصيل على مسؤولية حامل البطاقة إلى العنوان المدون في طلب إصدار البطاقة أو العنوان الذي يقدمه حامل البطاقة للبنك. ولا يتم تفعيل البطاقة إلا بعد التأكد من استلامها من قبل حامل البطاقة بعد إجراء الفحوصات المناسبة.

34.2.2 يتعين على حامل البطاقة التوقيع على البطاقة فور استلامها والعناية بها بشكل مناسب لضمان سلامتها وحمايتها من الفقدان أو السرقة أو سوء الاستخدام أو الضياع أو أي مخاطر أخرى.

34.2.3 لا يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه حامل البطاقة نتيجة أي انقطاع أو خلل في أجهزة الصراف الآلي أو أي نظام إلكتروني أو اتصال أو مرافق أو عملية معالجة بيانات أو أي سبب آخر خارج عن إرادة البنك يمنع إنجاز العمليات الخاصة بالبطاقة.

34.2.4 لا يتولى البنك مسؤولية رفض قبول البطاقة من أي تاجر أو جهاز صراف آلي أو فرع البنك أو وحدة تابعة للبنك، ولا يتحمل البنك مسؤولية رسوم التاجر الإضافية.

34.2.5 يتعين على حامل البطاقة عدم استخدامها لأي غرض غير قانوني، بما في ذلك شراء سلع أو خدمات محظورة وفقًا للقوانين المحلية السارية في ولاية حامل البطاقة.

34.3 حامل البطاقة الرئيسي

34.3.1 المبلغ المترتب على أي معاملة بطاقة بعملة غير الجنيه الاسترليني سيتم تحويله وفقًا لسعر صرف البنك الساري من وقت لآخر، وقد يشمل ذلك عمولة. ويتم عرض سعر الصرف المعمول به في كشف الحساب الخاص بالعميل، ويجوز للعميل التواصل مع مكتب البنك لمعرفة السعر المعمول به في أي وقت.

34.3.2 يتعين على البنك:

3.4.2.1. خصم المبلغ من حساب حامل البطاقة فورًا لتغطية أي التزامات أخرى على حامل البطاقة وأي خسارة يتكبدها البنك نتيجة لاستخدام البطاقة.

3.4.2.2. إرسال كشف شهري لحامل البطاقة الرئيسي للاطلاع عليه.

34.4 المصاريف

34.4.1 تُفرض رسوم استبدال أو إعادة إصدار البطاقة (حسب الحالة) في حال استبدال البطاقة أو إعادة إصدارها.

34.5 حفظ البطاقة ورقم التعريف الشخصي (الرقم السري)

34.5.1 لا يجوز لحامل البطاقة الإفصاح عن رقم البطاقة لأي طرف ثالث إلا لغرض إجراء معاملة بالبطاقة أو عند الإبلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقتها.

34.5.2 يتعين على حامل البطاقة تقديم جميع المعلومات المتاحة لديه للبنك لضمان تنفيذ الإجراءات التي يراها البنك ضرورية للمساعدة في استرداد البطاقة المفقودة.

34.5.3 في حال عثر حامل البطاقة على بطاقة سبق الإبلاغ عن فقدانها أو سرقتها، يجب عدم استخدامها (وعند الطلب من البنك، يتم قطعها إلى نصفين وإعادتها إلى مكتب البنك).

34.6 أحكام عامة

34.6.1 يتعهد حامل البطاقة بعدم إساءة استخدامها، حيث أن إساءة الاستخدام قد تعتبر جريمة يعاقب عليها القانون في بعض الحالات.

34.6.2 تظل البطاقة ملكًا للبنك في جميع الأوقات ويجب على حامل البطاقة إعادتها فورًا عند طلب البنك.

34.6.3 لا يتحمل البنك أي مسؤولية في حال عدم قبول التاجر للبطاقة.

## معلومات للمساعدة في إدارة حساب العميل

## 35. الشكاوى وتوفر أمين المظالم المالي

35.1 إذا لم يكن العميل راضيًا عن الخدمة المقدمة من البنك لأي سبب من الأسباب، يجوز له تقديم شكوى إلى أحد موظفي البنك في مكتب البنك. وبدلاً من ذلك، يمكن للعميل إرسال شكواه كتابيًا إلى رئيس قطاع التجزئة في المملكة المتحدة - بنك قطر الوطني (ش.م.ق.)، فرع لندن، 51 شارع غروسفينور، لندن W1K 3HH.

35.2 سيتم فحص جميع الشكاوى من قبل موظفين مدربين لدى البنك للتعامل مع الشكاوى. وسيقوم البنك بتأكيد استلام أي شكوى دون تأخير، ويُبقي العميل على اطلاع بتقدم معالجة الشكوى. وبعد الانتهاء من فحص الشكوى، سيقوم البنك بإبلاغ العميل بما يلي:

35.2.1 نتيجة الشكوى؛

35.2.2 كيفية متابعة الشكوى مع البنك في حال عدم رضا العميل عن إجابة البنك على الشكوى.

35.2.3 إمكانية إحالة الشكوى إلى أمين المظام المالي.

35.3 يتوفر أمين المظالم المالي على العنوان التالي: "هاربر إكستشينج، ساحة هاربر إكستشينج، لندن E14 9SR، (الهاتف: 08000234567)، www.financial-ombudsman.org.uk، أو complaint.info@financial-ombudsman.org.uk".

35.4 لا يقدم البنك أي أشكال بديلة لحل النزاعات.

35.5 ملخص لعملية البنك في التعامل مع الشكاوى بسرعة وتكون متاحة عند الطلب ويتم إرسالها إلى العميل من قبل البنك بمجرد أن يقبل البنك شكوى العميل.

## 36. نظام تعويض الخدمات المالية

36.1 تم تأسيس نظام تعويض الخدمات المالية من قبل هيئة الخدمات المالية السابقة لتعويض الأشخاص الطبيعيين الذين يعملون لأغراض خارج تجارتهم أو أعمالهم أو مهنتهم (مستهلك) والشركات الصغيرة عندما تعجز الشركات المعتمدة من قبل هيئة رقابة مالية مثل البنك، أو من المرجح أن تعجز عن الوفاء بالمطالبات المرفوعة ضدها.

36.2 معظم الودائع التي يودعها العميل لدى البنك تستفيد من حماية نظام تعويض الخدمات المالية، ونتيجة لذلك، يمكن للعميل المستهلك أو الشركة الصغيرة استرداد ما يصل إلى 85,000 جنيه إسترليني من نظام تعويض الخدمات المالية إذا كان البنك يعاني من صعوبات مالية.

## 37. تعويض الاحتيال في المدفوعات الفورية المصرح بها - حقوق العميل

37.1 في حال اشتبه العميل أو كان لديه دليل على وجود أي نوع من النشاط الاحتيالي يتعلق بالحساب، يجب عليه التواصل مع البنك في أقرب وقت ممكن عبر الهاتف على الرقم 44+ (0)207 647 2600 أو بالحضور شخصيًا إلى بنك قطر الوطني (ش.م.ق.)، فرع لندن، 51 شارع غروسفينور، لندن W1K 3HH، وذلك بين الساعة 9 صباحًا و5 مساءً في أي يوم عمل.

37.2 وفي الحالات التي يرى فيها العميل، وفقًا للبند 37.4 ومع مراعاة البند 38، أن احتيال المدفوعات الفورية المُصرح بها (APP Fraud) مؤهل للتعويض، يجب عليه تقديم مطالبة من خلال التواصل مع مدير العلاقة البنكية الخاص به أو عن طريق الاتصال المباشر بالبنك على الرقم 44+ (0)207 647 2600 خلال ساعات العمل من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً في أي يوم عمل.

37.3 يلتزم يتعين على البنك النظر في كل مطالبة تتعلق بالاحتيال APP يتم تقديمها من قبل العميل على أساس كل حالة على حدة.

37.4 سيأخذ البنك في الاعتبار الظروف الشخصية للعميل عند تقييم مدى أهليته لتقديم مطالبة. وفي حال اعتُبر العميل ضمن فئة "العملاء الضعفاء" بحيث تؤثر ظروفه الشخصية تأثيرًا جوهريًا على قدرته في حماية نفسه من احتيال الدفع الفوري المُصرح به، فلن يتم تطبيق البندين 37.6.5 و38.2.

37.5 مع مراعاة البندين 37.6 و38، وفي حال تم التوصل إلى أن العميل مؤهل للحصول على تعويض، يكون البنك ملزمًا، بالتعاون مع أي مزوّد خدمة دفع (PSP) آخر ذي صلة، برد المبلغ المدفوع نتيجة احتيال الدفع الفوري المُصرح به إلى العميل.

37.6 يتم تقييم أهلية العميل للحصول على التعويض كدافع على أساس كل حالة على حدة. ولاعتباره مؤهلاً، يجب أن يستوفي العميل المتطلبات التالية:

37.6.1 أن تكون عملية الدفع الفوري المُصرح به (APP) قد تم تنفيذها للمستفيد من خلال نظام المدفوعات السريعة (FPS) أو نظام غرفة المقاصة للمدفوعات ذات القيمة العالية (CHAPS)؛

37.6.2 أن تكون عملية الدفع قد تمت في أو بعد 7 أكتوبر 2024؛

37.6.3 يجب أن يكون العميل ضمن الفئات التالية:

37.6.3.1 شخص طبيعي يملك حسابًا شخصيًا،

37.6.3.2 جهة خيرية لا يتجاوز دخلها السنوي 1,000,000 جنيه إسترليني؛ أو

37.6.3.3 منشأة متناهية الصغر يقل عدد موظفيها عن 10 أشخاص ولا يتجاوز حجم دورانها السنوي أو إجمالي ميزانيتها السنوية 2,000,000 يورو؛

37.6.4 أن يتم تقديم طلب التعويض ضمن المهلة الزمنية المحددة لمطالبات احتيال الدفع الفوري المُصرح به؛

37.6.5 أن يوافق العميل على دفع مبلغ تحمل ذاتي قدره 100 جنيه إسترليني عن كل مطالبة تتعلق بتعويض احتيال؛

37.6.6 أن يكون الحد الأقصى لمبلغ التعويض 85,000 جنيه إسترليني.

37.7 إذا إذا لم يكن العميل راضيًا عن نتيجة قرار البنك بشأن مطالبة بتعويض عن احتيال الدفع الفوري المُصرح به، فيحق له تقديم شكوى إلى أمين المظالم المالي، وذلك وفقًا للبند 35.3.

## 38. تعويض الاحتيال في المدفوعات الفورية المصرح بها - الاستثناءات

38.1 بالإضافة إلى مسؤوليات العميل المتعلقة بجميع الخسائر التي يتحملها وفقًا للبند 13، لا يكون البنك ملزمًا بتعويض العميل عن احتيال الدفع الفوري المُصرح به المُدعى به في الحالات التالية:

38.1.1 تم تحويل الأموال من الحساب دون موافقة أو تفويض العميل؛

38.1.2 في حال ارتكب العميل بنفسه عملية احتيالية عند تنفيذ الدفع؛

38.1.3 إذا كان هناك طرف مرتبط بالعميل ارتكب الاحتيال بعلم العميل؛

38.1.4 إذا كان العميل قد تصرف بإهمال بالغ ولم يتبع ما يُتوقع من الحيطة والحرص عند إجراء الدفع؛

38.1.5 إذا كان موضوع الشكوى خلافًا مدنيًا يتعلق بجودة منتج أو خدمة وليس احتيالًا فعليًا.

38.1.6 إذا لم تكن حسابات الطرف الدافع والمتلقي للحوالة مفتوحة داخل المملكة المتحدة؛

38.1.7 إذا كان الاحتيال ناتجًا عن دفعة داخل كيان واحد تابع لمجموعة شركات.

38.1.8 إذا تضمنت الدفعة محل الاحتيال شيكًا أو تم تنفيذها نقدًا، سواء كليًا أو جزئيًا؛

38.1.9 إذا كان كل من الحساب البنكي للدفع والاستلام مملوكًا أو يُشغّل من قبل العميل نفسه؛

38.1.10 إذا كان أي من البنكين الدافع أو المستلم هو اتحاد تعاوني للائتمان أو بنك بلدي أو بنك وطني للادخار؛

38.1.11 إذا كانت عملية الدفع الفوري المُصرح به قد تم تنفيذها من قبل العميل لغرض غير قانوني.

38.2 بالإضافة إلى الفقرة 38.1، على العميل الالتزام بالمعيار الاستهلاكي للحذر، ويجوز للبنك عدم الالتزام بالتعويض إذا تقاعس العميل عن:

38.2.1 أخذ التحذيرات في الاعتبار أثناء إجراء الدفع؛

38.2.2 عدم إبلاغ البنك فورًا عن الاحتيال؛

38.2.3 عدم تقديم البيانات المطلوبة من البنك للمساعدة في المطالبة بالاحتيال؛

38.2.4 عدم إبلاغ السلطات الأمنية أو السماح للبنك بالإبلاغ نيابة عنه.

38.3 المدفوعات الداخلية ضمن نفس الكيان

قد لا يكون البنك ملزمًا بتعويض العميل عن احتيال الدفع الفوري المُصرح به فيما يتعلق بالمدفوعات الداخلية ضمن نفس الكيان، ويجب على العميل، قبل تنفيذ أي دفعة قد يُدرك بأنها قد تُشكّل مدفوعات داخلية ضمن نفس الكيان، أن يتواصل مع مدير العلاقة البنكية المسؤول عن حسابه أو أن يتصل مباشرة بالبنك على الرقم 44+ (0)207 647 2600 خلال ساعات العمل من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً في أي يوم عمل..

## 39. كيفية تنظيم عمل البنك

39.1 فرع بنك قطر الوطني في لندن مسجل في مكتب الشركات في كارديف، رقم التسجيل: BR001982، وهو معتمد من قبل هيئة التنظيم الاحترازي ويخضع لإشراف هيئة السلوك المالي وتنظيم محدود من قبل هيئة التنظيم الاحترازي. ويمكن للبنك تقديم تفاصيل حول مدى رقابته من قبل هيئة التنظيم الاحترازي عند الطلب.

39.2 بنك قطر الوطني، الفرع البريطاني، مرخص أيضًا بموجب قانون الائتمان الاستهلاكي لعام 1974.

## 40. قابلية الفصل

40.1 يمكن اعتبار كل بند من هذه الشروط والأحكام مستقلاً ومتميزًا عن البنود الأخرى. وفي حال كان أي من هذه البنود أو أصبح غير قانوني أو غير صالح أو غير قابل للتنفيذ، فلن يؤثر ذلك بأي شكل من الأشكال على صحة أو نفاذ البنود المتبقية.

## 41. اللغة الحاكمة

41.1 قد يتم ترجمة هذه الشروط والأحكام، لأغراض إعلامية، إلى أي لغة أخرى (بما في ذلك اللغة العربية). في حالة وجود أي تعارض أو تناقض بين النسخة باللغة الإنجليزية والنسخة باللغة العربية أو أي نسخة بلغة أخرى غير الإنجليزية، أو في حال وجود أي نزاع يتعلق بتفسير أي حكم في النسخة باللغة الإنجليزية أو النسخة بلغة أخرى من هذه الشروط والأحكام، ترجح النسخة باللغة الإنجليزية وتتم معالجة أسئلة التفسير بالإشارة فقط إلى النسخة باللغة الإنجليزية.

## 42. القانون الحاكم والاختصاص القضائي

42.1 تخضع هذه الشروط والأحكام وأي التزامات غير تعاقدية تنشأ عنها أو تتعلق بها وتُفسر وفقًا لقوانين إنجلترا وويلز.

42.2 يتفق الأطراف على أن محاكم إنجلترا وويلز هي صاحبة الاختصاص القضائي الحصري في أي نزاع:

42.2.1 ينشأ عن أو يتعلق بهذه الشروط والأحكام؛

42.2.2 يتعلق بأي التزامات غير تعاقدية تنشأ عن أو تتعلق بهذه الشروط والأحكام.

بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق)
51 شارع جروسفينور
W1K 3HH لندن

qnb.com