



# طرق الحصول على الخدمات المصرفية الشروط والأحكام

# الشروط و الأحكام للخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال للبنك الأهلي

هذه الإتفاقية («الإتفاقية») تنظم إستخدامك لخدمات البنك الأهلي ش.م.ق المصرفية عبر الإنترنت والجوال. في هذه الإتفاقية، («الخدمة») كلمة تشير إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال.

يرجى قراءة هذه الإتفاقية بعناية. بمجرد إستخدام الخدمة، فإنك توافق على جميع الشروط والأحكام في هذه الإتفاقية. وتشمل هذه الإتفاقية دون الحصر:

- إلزامات البنك تجاهك؛
- إلزاماتك كمستخدم للخدمة؛
- الطرق التي يمكننا أن نرسل لك الإشعارات والإفصاحات؛
- قيود على المسؤولية تجاهك؛ و
- إقرار وموافقة من طرفي الاتفاقية أن هذه الاتفاقية خاضعة للقوانين المعمول بها في دولة قطر دونما إعتبار لقواعد تنازع القوانين.

## التعريفات :

١- **البنك :** البنك الأهلي ش. م. ق.

٢- **العميل :** الشخص الطبيعي أو المعنوي ويشمل لفظ المفرد المثنى والجمع أيضاً .

٣- **يوم عمل :** اليوم الذي يفتح فيه البنك أبوابه ويقدم فيه خدماته .

٤- **الخدمة :** الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال .

١. يزود البنك عملاءه الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال ("الخدمة") والمبينة تفاصيلها في موقع الإنترنت التابع للبنك من حين لآخر. يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة أو الرفض على طلب العميل بالإشتراك في الخدمة والتحقق من عدم وجود إشتباه في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة، كما يحق للبنك إيقاف الخدمة في حالة إساءة إستخدامها أوالإشتباه بإستخدامها بغير الأغراض المخصصة لها.

٢. يتعهد العميل بعدم إساءة إستخدام الخدمة أو السماح لأي طرف ثالث بإساءة إستخدام الخدمة في معاملات غير إعتيادية أو مشبوهة أو متصلة بجرائم مالية أو إحتيالية أو سرقات أو غسل أموال أو تمويل إرهاب أو تمويل إنتشار أسلحة الدمار الشامل، 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 قيمتها، وقوعها أو عدم وقوعها.

٣. 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 الخدمة، أو عن أي معاملات مشبوهة متصلة بجرائم مالية.

٤. وفقاً لتعليمات مصرف قطر المركزي، يتعين على البنك فحص جميع معاملات التحويل مقابل قوائم العقوبات الخاصة بالأمم المتحدة ومكتب مراقبة الأصول الأجنبية التابع لوزارة الخزانة الأمريكية والإتحاد الأوروبي والقائمة الداخلية للبنك. إذا تم تحديد تطابق محتمل، سيقوم البنك بالتحقق من المعاملة لتحديد الإسم المطابق والتأكد من إدراج اسم الفرد/الكيان المعني في القوائم أم لا. في بعض الأحيان، يطلب من العملاء تقديم مستندات إضافية لتحديد الهوية وتقديم معلومات إضافية قد تؤخر المعاملات.

٥. يلتزم العميل بالمحافظة على سرية كافة المعلومات المتعلقة برمز الهوية وكلمة السر الخاصة بالخدمة وإتخاذ كافة الإحتياطات اللازمة لمنع أي استخدام غير مرخص له أو الدخول بدون ترخيص إلى الخدمة القابل للوصول عبر الإنترنت أو الجوال ("البرنامج") ويتعهد العميل بتغيير كلمة السر باستمرار وإبلاغ البنك فوراً إذا علم أو ساوره شك بأن:

(أ) رموز الهوية و/ أو كلمات السر المذكورة قد أصبحت معروفة لدى أي شخص غير مرخص أو

(ب) حدوث أي استخدام غير مرخص أو سوء استخدام للبرنامج أو الخدمة، ولا يتحمل البنك أية مسؤولية ناجمة عن الإستخدام الإحتيالي غير المرخص لرموز الهوية و/أو كلمات السر الخاصة بالعميل.

٦. يدرك العميل بأن البنك و/أو موظفيه لا يتحملون بأي شكل من الأشكال مسؤولية أي خسارة أو ضرر سواء كان مباشراً أو غير مباشر أو متوقعا أو غير متوقع والذي يتعلق بالخلل الذي قد يصيب الخدمة ويشمل دون حصر:

(أ) أي خلل أو خطأ أو سهو أو تأخير أو تعطل الأجهزة أو انقطاع الخدمة أو بسبب التشغيل غير السليم أو حالات عدم الدقة في تشغيل الخدمة.

(ب) عدم توفر شبكة الإنترنت أو الخدمة.

(ت) أي خسارة أو ضرر قد يلحق بأجهزة أو برامج العميل أو أي نظام آخر لمعالجة البيانات نتيجة لإستعمال الخدمة.

(ث) استخدام العميل للبريد الإلكتروني أو أي وسيلة اتصال أخرى غير آمنة في إرسال التعليمات إلى البنك.

(ج) أي مخالفة لبنود السرية سواء كانت ناتجة بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن استخدام العميل للخدمة أو المنصة.

(ح) أي خرق لبنود السرية كنتيجة مباشرة أو غير مباشرة لاستخدام العميل للخدمة أو البرنامج، و/أو

(خ) أي تعطيل أو تأخير نتيجة لأي عملية تجديد أو تبديل للبرنامج، و/أو

(د) أي أمر قد ينشأ عن أسباب خارجة عن إرادة البنك.

٧. يجب على العميل اتخاذ كافة الاحتياطات المناسبة لمنع انتشار أو نشر أي فساد للبرمجيات بما في ذلك فيروسات الكمبيوتر وفيروسات أحصنة طروادة.

٨. للبنك الاعتماد على تعليمات العميل التي يعتقد بأنها حقيقية و بأنه قد استلمها من العميل ويتحمل العميل كافة مخاطر سوء الفهم والأخطاء ومخاطر التعليمات الصادرة بطرق احتيالية و/أو من قبل أي أطراف غير مصرح لها، ويعفي العميل البنك من أي مسؤولية أو خسارة أو مصروفات قد تنتج عن مثل ذلك الاحتيال أو سوء الفهم أو الأخطاء و/أو التعليمات الصادرة من أشخاص غير مصرح لهم، ويلتزم العميل بتعويض البنك ومسؤوليه وموظفيه ووكلائه وممثليه عن كافة الإجراءات والقضايا والأضرار والتكاليف والمطالبات والطلبات والمصروفات والخسائر التي يتكبدها أو يتحملونها أو تترتب على أي منهم بسبب تنفيذ البنك لمثل تلك التعليمات.

٩. إن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و الجوال تتيح للعميل طلب دفتر الشيكات والذي يخضع للدراسة من البنك وفي حال الموافقة عليه يتوجب على العميل مراجعة الفرع الذي يتعامل معه لاستلام الدفتر. ويلتزم العميل بعدم اصدار شيكات بدون رصيد، حيث سيقوم البنك بسحب دفتر الشيكات من العميل وخصم العمولات المقررة ومن ثم اغلاق الحساب في حالة تكرار اصدار شيكات بدون رصيد، كما سيتم ارسال بيانات الشيكات الصادرة بدون رصيد الى مركز قطر للمعلومات الائتمانية.

إن تعليمات مصرف قطر المركزي تستوجب توقيع العميل بالعلم على مضمون ما يلي: ٢٠٠٤-أ- المادة ٣٥٧ من قانون العقوبات رقم ١١

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر ولا تتجاوز ثلاث سنوات وبالغرامة التي لا تقل عن ثلاثة آلاف ريال ولا تزيد عن عشرة آلاف ريال أو بأحدى هاتين العقوبتين كل من ارتكب - بسوء نية - أحد الأفعال الآتية:

١- إذا أعطى شيكاً لا يقابله رصيد قائم وقابل للسحب ، وإذا كان الرصيد أقل من قيمة الشيك.

٢- إذا سحب بعد إعطاء الشيك كل المقابل أو بعضه بحيث لا يفي الباقي بقيمته.

٣- إذا أمر المسحوب عليه بعدم صرف الشيك.

٤- إذا تعمد تحرير الشيك أو التوقيع عليه بصورة تمنع صرفه.

٥- إذا ظهر لغيره شيكاً أو سلمه شيكاً مستحق الدفع لحامله وهو يعلم بأنه ليس له مقابل يفي بكامل قيمته أو أنه غير قابل للصرف.

وفي جميع الأحوال، للمحكمة أن تقضي بناء على طلب ذوي الشأن بإلزام الطرف المدان بدفع الشيك والمصروفات التي تحملها المستفيد.

وفي حال المخالفة، فيحق للبنك إغلاق الحساب واسترداد الشيكات غير المستخدمة أو التبليغ عن المخالفة للجهات المختصة دون الرجوع إلى العميل.

١٠. لا يستطيع العميل إلغاء أي عملية مالية تم إدخالها و تنفيذها من خلال الانترنت المصرفي و الخدمات المصرفية عبر الجوال .

١١. سوف تظل أي تعليمات موجهة من العميل إلى البنك من خلال هذه الخدمة سارية المفعول ولن يتم إلغاؤها إلا بأمر كتابي موجه من العميل إلى البنك بشرط أن يكون البنك قد استلم هذا الأمر قبل تنفيذ مثل تلك التعليمات.

١٢. للبنك - وفقاً لتقديره ودون أن يترتب على ذلك أي التزام - أن يرفض تنفيذ أي تعليمات / معاملات لأي سبب على أن يقوم بإبلاغ العميل بهذا الرفض.

١٣. لن يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة اتصال آمنة ولن يلتفت البنك لأي تعليمات تصله بهذه الطريقة.

١٤. يدرك العميل بأن التعليمات المستلمة في أي يوم عمل يكون فيه البنك مفتوحاً لمباشرة أعماله سيتم معالجتها وفقاً لموعد وسعر القطع الخاص بكل عملة.

١٥. يقر العميل بأن البنك هو المالك لكافة الحقوق الخاصة بالموقع الإلكتروني والبرنامج وأي جزء منها وأي حقوق ملكية فكرية تتعلق بها.

١٦. لا تمثل البيانات المعروضة على الشاشة أو التي يطبعها العميل أثناء استخدامه للخدمة سوى إثبات لحالة دخوله إلى الإنترنت أو الجوال، ولن تعتبر من سجلات البنك الخاصة بالمعاملة المعنية إلا في حالة أن توافق تعليمات معتمدة من قبل البنك ومثبتة في سجلاته.

١٧. تعتبر سجلات البنك التي تضم تعليمات العميل الواصلة من خلال الخدمة أدلة مادية على صدور تلك التعليمات و تعتبر ملزمة قانونياً للعميل.

١٨. إذا اختار العميل خدمات التحويل المالية لمستفيد آخر بموجب هذا الطلب ، فإن العميل يتحمل منفرداً أية مسؤولية قد تترتب على نتيجة القيد على حسابه باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و الجوال و كذلك مسؤولية أي خطأ قد ينتج عن تحويل أي مبلغ لحساب أي مستفيد آخر بواسطة هذه الخدمة، ويحق للبنك رفض تنفيذ أي طلب تحويل لطرف ثالث حسب تقديره المطلق ولا يحق للعميل الاعتراض على ذلك.

١٩. يستطيع العميل الاشتراك الفوري بالانترنت المصرفي و الخدمات المصرفية عبر الجوال مستخدماً رقم الحساب ورقم بطاقة الخصم المباشر/ الائتمانية عن طريق الدخول على الرابط الخاص الموجود على موقع البنك الإلكتروني أو تطبيق الجوال.

٢٠. يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن تزويد البنك بمعلومات صحيحة وشرعية عن المستفيد أثناء الشروع في تحويل الأموال من خلال المحفظة و/أو أي وسيلة أخرى لتحويل الأموال، مثل ويسترن يونيون، كما يلتزم العميل باستخدام القنوات الرقمية لإرسال الأموال إلى مستفيدين معروفين، مثل الأصدقاء والعائلة، ويقر بمخاطر الاحتيال المرتبطة بالمعاملات إلى أطراف ثالثة/غير معروفة، كما يتوقع من العميل قراءة وفهم المعلومات حول نصائح التوعية بالاحتيال وأنواع الاحتيال الموجودة هنا لحماية مصالحه.

٢١. في حال قام العميل بإدخال الرقم السري لبطاقة الخصم المباشر/ الائتمانية عند الاشتراك الفوري خطأ أكثر من الحد المسموح به، سيتم إيقاف استخدام بطاقة الخصم المباشر/ الائتمانية للاشتراك الفوري و يستطيع العميل إعادة تفعيلها من خلال الاتصال بمركز اتصالات البنك الأهلي أو عن طريق الفرع .

٢٢. تتوقف الخدمة آلياً في حال قيام العميل بإدخال كلمة السر الخاصة بالدخول للخدمة خطأ أكثر من الحد المسموح به ، وعليه إعادة تعيين كلمة السر مرة أخرى عبر خيار «إعادة انشاء كلمة السر» في الصفحة الرئيسية بالخدمة المصرفي عبر الانترنت و الجوال أو الاتصال بمركز اتصالات البنك الاهلي لتفعيل الخدمة.

٢٣. في حال قام العميل بإدخال كلمة السر لمرة واحدة والخاصة بخدمة التحويلات المالية لمستفيد آخر خطأ أكثر من الحد المسموح به، سيتم إلغاء أمر التحويل فقط.

٢٤. يحتفظ البنك بالحق في جميع الأوقات في تحديد الحد الأدنى للرصيد الذي يتوجب على العميل أن يحفظ به في حسابه، وفي حالة فشل العميل الحفاظ على هذا الحد فإن البنك يحتفظ بالحق في سحب الخدمة من العميل مؤقتاً.

٢٥. يلتزم العميل بدفع الرسوم / العمولات التي يقرها البنك لكل عملية تحويل نقدي لبنوك محلية أو خارجية أو خطة الدفع الميسرة أو إصدار دفتر شيكات أو إصدار شهادة رصيد أو دفع فواتير أو أي رسوم/عمولات أخرى خاصة بالخدمات المقدمة حسب قائمة الرسوم المعتمدة في حينه.

٢٦. في حالة المعاملات الدورية يتوجب على العميل أن يحتفظ برصيد كافٍ في حسابه لإكمال عملية التحويل/الدفع، ويدرك العميل أن البنك غير مسئول عن تنفيذ أي عملية تحويل/دفع في حالة عدم وجود رصيد كافٍ في حساب العميل في اليوم المعني بتنفيذ تلك العملية، والبنك غير مسئول عن التأكد من وجود رصيد في حساب العميل يكفي لإكمال عمليات التحويل/الدفع بصورة دورية.

٢٧. إذا وجد العميل أي عملية غير منفذة من قبله في سجل الحركات المالية الخاص بالعميل و/أو ضمن خيارات الخدمة والذي يستعرضه العميل من خلال الخدمة، يتوجب على العميل إبلاغ البنك خلال ١٥ يوم وإلا سيثبت البنك أن العميل قد قام بالعملية فعلاً. في حالة حصول شكوى من العميل بأنه لم يتم بعملية موجودة في سجل الحركات المالية، يقوم البنك بعملية بحث دقيقة للتحقق من ذلك . يزود العميل البنك باسمه، رقم الحساب ورقم المرجع للحركة ويعلم البنك العميل بالنتيجة في أسرع وقتٍ ممكن.

٢٨. يقر العميل أنه في حالة عدم وجود رصيد يكفي لتغطية عمليات التحويل / الدفع الدورية فإن البنك لن يكون مسؤولاً عن تنفيذ عمليات التحويل/الدفع في الموعد التالي لكل عملية دورية حتى لو كان الرصيد في حساب العميل في ذلك الموعد يكفي لتنفيذ تلك العمليات.

٢٩. يحق للبنك من وقت لآخر أن يعدل هذه الأحكام والشروط على أن يُعْلِم العميل بالتعديلات بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

٣٠. يحق للبنك - وفقاً لتقديره ودون أن يترتب على ذلك أي التزام - تعليق أو إيقاف الحساب الإلكتروني الذي يعود إلى العميل والمتعلق بالخدمة لأي سبب كان دون إخطار العميل مسبقاً بمثل هذا الإجراء.

٣١. يحق للبنك أن ينشر على موقع الخدمة الإخطارات العامة التي تهم جميع عملاء الخدمة، ولمثل هذه الإخطارات العامة نفس الأثر القانوني لمثيلاتها التي ترسل إلى كل عميل على حدة.

٣٢. في حالة أن يرغب العميل في تعليق الخدمة عليه أن يخطر البنك بذلك كتابياً قبل خمسة عشر (١٥) يوماً من التاريخ الذي يريد فيه تعليق الخدمة، وسوف يكون العميل مسؤولاً عن كل المعاملات التي تتم خلال تلك الفترة.

٣٣. يدرك العميل أن البنك لن يصدر أي مذكرة أو تأكيد مطبوع لأي معاملة يتم تنفيذها من خلال الخدمة، إلا أن جميع العمليات سوف تضمن في كشف حساب العميل.

٣٤. هذه الشروط والأحكام تخص فقط توفير هذه الخدمة، وسوف تظل جميع الشروط والأحكام الأخرى الخاصة بحسابات العميل نافذة وسارية المفعول.

٣٥. يعتبر أن العميل قد قبل بهذه الشروط والأحكام ووافق على الالتزام بها بمجرد أن يبدأ في استخدام الخدمة.

٣٦. تخضع هذه الشروط والأحكام للقوانين المعمول بها في دولة قطر وتُفسَّر وفقاً لهذه القوانين.

٣٧. يحق للبنك أن يفصح لأي من إداراته و/أو الجهات والبنوك والشركات الملحقه به أو أي شخص آخر المعلومات الخاصة بالعميل وحساباته حسبما يراه البنك مناسباً.

٣٨. صدرت هذه الشروط والأحكام في نسختين عربية وإنجليزية، وفي حالة حدوث تناقض أو اختلاف بينهما يتم تطبيق النص باللغة العربية.

### لمزيد من المعلومات عن منتجاتنا، الرجاء الضغط على:

حسابات: <https://www.ahlibank.com.qa/Library/Assets/Terms-condition-Arabic-123709.PDF>

قروض: [https://www.ahlibank.com.qa/Library/Assets/Terms-Conditions\\_Borrow\\_AR-115059.pdf](https://www.ahlibank.com.qa/Library/Assets/Terms-Conditions_Borrow_AR-115059.pdf)

بطاقات: <https://www.ahlibank.com.qa/Library/Assets/Terms-and-Conditions-Cards-AR-101213.PDF>

## الشروط و الأحكام العامة البيومترية

١. 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.

٢. يتم توفير خدمة تسجيل الدخول من خلال بصمة الوجه أو الأصبع كجزء من الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك، وبالتالي:

٣. هذه الشروط هي إضافة إلى شروط العميل الخاصة بالبنك وأي مستندات أخرى تشكل جزءاً من اتفاقيتنا المصرفية ويجب قراءتها.

٤. 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 .

٥. في حالة وجود أي تعارض أو تضارب ، تسود هذه الشروط على شروط العميل وإلى حد هذا التعارض أو التضارب.

٦. تقرر وتوافق على أنه من أجل استخدام خدمة تسجيل الدخول من خلال بصمة الوجه أو الأصبع:

- يجب أن تكون مستخدماً صالحاً لخدماتنا المصرفية عبر الجوال
  - يجب تثبيت تطبيق الجوال الخاص بنا باستخدام جهاز جوال
  - ستحتاج إلى تنشيط وظيفة التعرف على بصمات الأصابع أو الوجه على جوالك 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
٧. لا يزال بإمكانك اختيار الوصول إلى تطبيق الخدمة المصرفية عبر الجوال باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور للبنك الأهلي عبر الإنترنت والجوال.

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

١. يمكن إرسال وتسليم معاملات ويسترن يونيون لتحويل الأموال لدى معظم فروع ممثلي ويسترن يونيون في كافة أنحاء العالم. ويمكن للعملاء الاتصال بالرقم المدرج أدناه للحصول على عنوان المكتب الأقرب لهم وساعات الدوام به. علماً بأن بعض الفروع تعمل على مدار الساعة.
٢. 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 ٢٤ و ٤٨ ساعة على التوالي. وتستغرق الحوالات القائمة على الحساب في العادة ثلاثة أيام عمل، علماً بأن حوالات المحافظ المتنقلة غالباً ما تكون متاحة في غضون دقائق. وقد يؤدي تجاوز المبلغ الأقصى والقيود التنظيمية أو غيرها من القيود في بعض البلدان إلى تأخير المعاملة. وأن 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.
٣. 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 لتسليم 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 مستحقاً لتسليم المعاملة بعد التحقق من هويته؛ الأمر الذي غالباً ما يتم من خلال فحص أوراقه التعريفية. ويمكن سداد مبالغ التحويل حتى وإن كانت الاستثمار المعبأة من قبل المتسلّم تحتوي على أخطاء. ولا تقوم ويسترن يونيون أو ممثليها بمقارنة استثمار «إرسال الأموال» واستثمار «تسليم 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.
٤. 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 المعنّية. وفي بعض الأحيان يُطلب من العملاء تقديم وثيقة هوية أو معلومات إضافية، مما يؤدي إلى تأخير المعاملات. ويعتبر هذا مطلباً قانونياً لكافة المعاملات التي تجريها ويسترن يونيون (بما في ذلك الحوالات التي تنشأ وتنتهي خارج الولايات المتحدة الأمريكية).



٥. 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.
٦. الصرف الأجنبي: عادة ما يتم دفع الأموال المحولة 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 وفقاً 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 الإقفال 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 (وممثليها 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
٧. 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 (وممثليها، 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.
٨. الخدمات الخاصة
- تتوفر خدمة الإخطار الهاتفي في غالبية البلدان، حيث يتم إخطار المرسل إليه بأن الأموال المحولة 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 المرسلة إلى غالبية البلدان.

٩. 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 للتحصيل. 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.
١٠. الحوالات القائمة على الحساب - تحويل الأموال عن طريق الجوال (MMT): في الأحوال التي تتوفر فيها هذه الخدمة، قد يتكبد المرسل إليه رسومًا إضافية لتسلم نقود المرسل عن طريق الجوال، 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 الجوال، 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 الوسطاء في الدولة المرسل إليها.

١١. استرداد الأموال: تلتزم ويسترن يونيون برد المبلغ الأصلي المحوَّل (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 ٤٥ 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.

١٢. 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 المحوَّلة، أو عدم وصول أية رسائل تكميلية، سواء أكان ذلك بسبب إهمال من جانب موظفيهم أو وكلائهم أو خلافه، بما يتجاوز مبلغ ٥٠٠ 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 يَحْدُ 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.

١٣. عندما يقبل الممثل حوالة مصرفية، أو بطاقة ائتمانية، أو بطاقة الخصم المباشر، 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.

١٤. 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 ووفقاً لاختياراتك سواء بإرسال مراسلاتك التجارية عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو البريد أو الرسائل القصيرة وبأي وسيلة أخرى ذات صلة.

١٥. 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.

١٦. 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 -مضى كان ذلك ضرورياً في حدود المعقول لأغراض منع الجريمة وتعقبها وملاحقة الجناة، ولأغراض الأمن الوطني أو لأسباب قانونية أخرى.

١٧. 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 إتش، 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.

١٨. علاقات العملاء: في حال عدم رضاكم عن الخدمة، يرجى الاتصال بالرقم \*٧٥٧٩١٠٠٠ وسوف يحقق أحد مندوبي ويسترن يونيون في شكاوكم بأمانة ونزاهة ودون إبطاء.

١٩. يتم تقديم خدمة تحويل الأموال بواسطة ويسترن يونيون فاينانشال 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 ٢٠١٢ ويسترن يونيون هولدينجز إنك. جميع الحقوق محفوظة  
إصدار يناير ٢٠١٥

\* المكالمات مجانية من الخطوط الأرضية والهواتف العامة، ويتم تطبيق بعض الرسوم الموحدة الخاصة بشبكات الهواتف المتحركة. والخطوط مفتوحة كل يوم من التاسعة صباحاً وحتى التاسعة مساءً.

### سياسة الخصوصية لويسترن يونيون

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

يرجى كذلك الإطلاع على:

- الكتيب الخاص بطرق الحصول على الخدمات المصرفية
- كتيب الرسوم والعمولات الخاص بطرق الحصول على الخدمات المصرفية

ولمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني [ahlibank.com.qa](http://ahlibank.com.qa)

أو الإتصال بنا على ٥٢٢٢ ٤٤٢٠ ٩٧٤+