

١	الشروط العامة	٢
٢	العمليات غير التجارية المشبوهة	٢
٣	الاتصالات	٣
٤	سياسة الدفع	٤
٥	طرق التحويل/سحب الأموال	٥
5.1	نظام الدفع الإلكتروني	٥
5.2	التحويل الداخلي	٦
5.3	التحويل البنكي	٦
٦	حساب مستخدم آرون	٧
٧	إجراءات/استعلام معالجة الشكاوى	٧

١. الشروط العامة

١/١ تم إعداد لائحة العمليات غير التجارية (المشار إليها فيما بعد بـ "القوانين") في إطار التعاون الدولي ضمن مجموعة آرون، وتهدف إلى مكافحة إساءة الاستخدام المالي، والكشف عن المخالفات، ومنع انتهاك القانون، بالإضافة إلى تحديد خطوات تنفيذ العمليات غير التجارية في حساب المستخدم.

١/٢ تشير "العمليات غير التجارية" إلى العمليات التي يُجريها المستخدم، والتي تشمل إيداع الأموال في حساب المستخدم، سحب الأموال من الحساب، والتحويلات الداخلية بين حسابات المستخدم. يتم تحديد المصطلحات والتعريفات السارية على هذه القوانين في البند رقم ١ من "اتفاقية المستخدم"، والتي يمكنكم الاطلاع عليها ضمن القسم الفرعي "اتفاقيات فتح الحساب" الموجود في قسم "السياسات والأنظمة" على موقع مجموعة آرون الإلكتروني. في حال وجود تعارض بين أحكام قوانين العمليات غير التجارية واتفاقية المستخدم أو الشروط التجارية الخاصة به، تسري أحكام قوانين العمليات غير التجارية. ولا يُبطل هذا البند صلاحية الأحكام الأخرى الواردة في الوثائق المذكورة.

١/٣ يتم إرسال طلبات العمليات غير التجارية من قبل المستخدم فقط إلى مجموعة آرون، وتُنفذ هذه الطلبات من خلال حساب المستخدم في نظام آرون. جميع وسائل الاتصال الأخرى، التي تم تنظيمها من قبل مجموعة آرون في البند ٣ من هذه القوانين، تهدف فقط إلى دعم التواصل بين المجموعة والمستخدم، وتقديم المعلومات له.

١/٤ عند التسجيل عبر الموقع الإلكتروني لمجموعة آرون، يلتزم المستخدم بتقديم معلومات صحيحة وموثوقة لتعريف هويته، وذلك بما يتوافق مع متطلبات نموذج التسجيل على الموقع وقوانين مجموعة آرون. ويجب على المستخدم إعلام مجموعة آرون في الوقت المناسب بأي تغيير يطرأ على معلومات هويته.

١/٥ تحتفظ مجموعة آرون بالحق في طلب المستندات التالية في أي وقت، من أجل التحقق من هوية المستخدم كشخص محدد:

(أ) وثيقة تثبت الوجود القانوني للشخص صادرة عن الحكومة المحلية:

نسخة أو صورة ممسوحة ضوئياً بدقة عالية من صفحات دفتر الهوية، بطاقة الهوية الوطنية، وثيقة شريحة الهاتف، جواز سفر المستخدم، أو أي معرف وطني آخر يُظهر بوضوح الاسم، اسم العائلة، تاريخ الميلاد، رقم جواز السفر، تاريخ الإصدار والانتها، الدولة المصدرة، وتوقيع المستخدم.

(ب) الوثائق المتعلقة بعنوان السكن تشمل:

نسخة أو صورة ممسوحة ضوئياً بدقة عالية لأحد الفواتير (الماء، الكهرباء، الهاتف) الصادرة خلال الأشهر الستة الأخيرة، أو كشف حساب بنكي (لأحد الحسابات الجارية، حسابات التوفير أو بطاقة ائتمان)، أو رسالة من البنك تؤكد عنوان المستخدم.

١/٦ تحتفظ مجموعة آرون بالحق في تعديل مواد هذه القوانين في أي وقت وفقاً لتقديرها الخاص، وذلك بعد إشعار مسبق للمستخدم (قبل ثلاثة أيام عمل) بإحدى الطرق أو أكثر الموضحة في البند ١.٣ من القوانين وسيتم تطبيق هذه التعديلات اعتباراً من التاريخ المحدد في الإشعار.

١/٧ تُعد هذه القوانين شفافة وتشكل جزءاً هاماً من الاتفاقية المبرمة بين مجموعة آرون والمستخدم.

١/٨ يقر المستخدم بأنه المالك القانوني للأموال والحسابات التي يستخدمها بأي طريقة في كل طلب، سواء للدفع أو للاستلام

١/٩ يجب أن تُقدّم أحكام هذه القوانين كاملةً ودون نقصان إلى الأشخاص المعنيين.

٢. العمليات غير التجارية المشكوك فيها

٢/١ قد تقوم مجموعة آرون بإعلان عملية غير تجارية كمشبوهة في الحالات التالية (لكن لا تقتصر فقط على هذه الحالات):

(أ) استغلال مجموعة آرون في معاملات الأموال دون استخدام خدمات المجموعة (أي إجراء معاملات مالية في الحساب بدون تنفيذ عمليات تجارية).

(ب) تحديد طبيعة غير طبيعية لعمليات تتفرق إلى محتوى اقتصادي أو هدف قانوني واضح.

(ت) توافر ظروف تدفع إلى الاعتقاد بأن هذه العمليات تُجرى بهدف غسل الأموال أو تمويل الإرهاب

- ث) عدم تعاون المستخدم في تقديم وثائق الهوية وغيرها من المستندات للتحقق من الهوية، بالإضافة إلى تقديم معلومات خاطئة من قبل المستخدم
- ج) عدم القدرة على التواصل مع المستخدم عبر عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المسجلين لديه.
- ح) عدم تعاون المستخدم في تقديم وثائق هوية المستفيد، أي الشخص الذي يعمل لصالح المستخدم؛ خاصة بناءً على عقد وكالة، أتعاب، أو عقد إدارة الثقة، وذلك أثناء تنفيذ العمليات غير التجارية
- خ) إرسال وثائق مزورة أو غير صالحة

- ٢/٢) تستطيع مجموعة آرون، بناءً على تحليل طبيعة عملية غير تجارية، مكوناتها، الظروف، والتفاعل مع المستخدم أو ممثله، أن تعلن أن العملية غير التجارية مشبوهة
- ٢/٣) تمتلك مجموعة آرون الحق في التحقيق في طبيعة أي عملية غير تجارية مشبوهة مذكورة في البند ١/٢ من هذه القوانين، ولذلك، حتى يتم الانتهاء من التحقيقات وتحديد أسباب حدوثها، يتم تعليق العملية
- ٢/٤) خلال التحقيقات، ووفقاً للبند ٣/٢ من القوانين، تمتلك مجموعة آرون الحق في طلب من المستخدم وثائق هوية، مستندات الدفع، وسائر الوثائق المتعلقة بتأكيد الملكية والأصل القانوني للأموال المحولة إلى حساب المستخدم
- ٢/٥) إذا تم التأكد من وجود عمليات غير تجارية مشبوهة، تمتلك مجموعة آرون الحق في:
- أ) رفض طلب العملية والامتناع عن تنفيذها
- ب) وفقاً لتقدير مجموعة آرون، يجوز تقييد إيداع الأموال و/أو سحبها إلى/من حساب المستخدم بأي طريقة كانت
- ت) إعادة الأموال التي تم إيداعها مسبقاً في حساب المستخدم إلى المصدر الذي أخذت منه هذه الأموال
- ث) إلغاء الرسوم المدفوعة والمكافآت الممنوحة للمستخدم المتعلقة بالعمليات التي قام بها
- ج) إنهاء علاقته مع المستخدم

- ٢/٦) في حال رفض تنفيذ العمليات المشبوهة غير التجارية أو إنهاء العلاقة مع المستخدم نتيجة قيامه بتلك العمليات المشبوهة، فإن مجموعة آرون لن تتحمل أي مسؤولية عن أي خرق للعقد مع المستخدم

٣. الاتصالات

- ٣/١) للتواصل مع المستخدم، يمكن لمجموعة آرون استخدام الوسائل التالية:
- أ) الرسائل الداخلية على منصة ميتاتريدر
- ب) البريد الإلكتروني
- ت) الاتصال الهاتفي
- ث) البريد العادي
- ج) الإعلانات والإشعارات في قسم "أخبار مجموعة آرون" ضمن قسم "وسيط مجموعة آرون" على الموقع الإلكتروني للمجموعة
- ح) الإعلانات داخل الحساب الشخصي للمستخدم.

- ٣/٢) مجموعة آرون در صورت الحاجة إلى التواصل الضروري مع المستخدم بشأن العمليات غير التداولية، تستخدم بيانات الاتصال التي قدمها المستخدم عند التسجيل أو التي يمكن تحديثها من قبله وفقاً للبند ٤.٣ من القوانين. يلتزم المستخدم بقبول الإشعارات الواردة من مجموعة آرون في أي وقت
- ٣/٣) تُعتبر جميع المراسلات المرسلة إلى المستخدم (كالوثائق، الإشعارات، التأكيدات، كشوف الحساب، وغيرها) مستلمة من قبله

- أ) إذا تم إرسالها عبر البريد الإلكتروني، فتُعتبر مستلمة بعد مرور ساعة واحدة من وقت الإرسال
- ب) إذا تم إرسالها عبر البريد الداخلي لمنصة التداول، فتُعتبر مستلمة فوراً بعد الإرسال
- ت) إذا تم هذا الأمر عبر الهاتف، فتُعتبر مستلمة عند انتهاء المكالمة الهاتفية

- ث) إذا تم إرسالها عبر البريد العادي، فتُعتبر مستلمة بعد مرور سبعة (٧) أيام تقويمية من تاريخ الإرسال
- ج) فور نشر الخبر في قسم "أخبار مجموعة آرون" الواقع ضمن قسم "الوسيط - بروكر مجموعة آرون" على موقع مجموعة آرون الإلكتروني
- ح) في حال تم الإرسال إلى الحساب الخاص بالمستخدم في نظام آرون، فتُعتبر مستلمة فور نشر الإشعاع
- ٣/٤ يجب على المستخدم إبلاغ مجموعة آرون بأي تغييرات تطرأ على معلومات الاتصال الخاصة به في أقرب وقت ممكن. يمكن أن تتم هذه التغييرات من خلال تحديث المعلومات في قسم الحساب الشخصي على منصة آرون، أو عبر الوسائل المقترحة من قبل المجموعة
- ٣/٥ يقر المستخدم بأنه في حال صدور سلوك غير لائق أثناء التواصل مع موظف الشركة، تكون العلاقات من جانب مجموعة آرون قد انتهت
- ٣/٦ العمليات غير التداولية التي يقوم بها المستخدم يتم تأكيدها من خلال تقرير في "تاريخ تحويل" الحساب الشخصي. وإذا كان المستخدم يعتقد بوجود تناقض في التقرير، يحق له تقديم شكواه وفقاً للفصل السابع من القوانين.
- ٣/٧ إذا كان المستخدم يعتقد بوجود خطأ في تقرير المساعدات المقدمة له، عليه إبلاغ مجموعة آرون في أسرع وقت ممكن. للحصول على معلومات الاتصال بالمجموعة، يمكنه زيارة الموقع الإلكتروني واستخدام قسم «اتصل بنا»

٤. سياسة الدفع

- ٤/١ الإيداع والسحب من وإلى حساب المستخدم يتم فقط عبر طرق الإيداع والسحب الموجودة في حساب آرون الشخصي. الرسوم والضرائب المتعلقة بكل عملية إيداع أو سحب تكون دائماً متاحة للعرض في قسم الحساب الشخصي على منصة آرون وموقع المجموعة، وقد تقوم مجموعة آرون بتغييرها حسب الظروف
- ٤/٢ يقوم المستخدم عند التسجيل في مجموعة آرون بالموافقة على أن الرسوم أو العوارض الناتجة عن تحويل الأموال تقع على عاتقه. ولا يجوز للمجموعة، بخلاف الرسوم أو العوارض التي تم تعريفها في هذه القوانين، فرض أي رسوم إضافية على نقل الأموال
- ٤/٣ يجب أن يتم إيداع الأموال في حساب المستخدم بناءً على طلب إيداع الأموال. كما يجب أن يتم سحب الأموال من حساب المستخدم بناءً على طلب سحب الأموال. وكذلك، يجب أن تتم عملية تحويل الأموال من حساب مستخدم إلى حساب آخر خاص به بناءً على طلب داخلي لتحويل الأموال. تُنفذ هذه الطلبات من قبل مجموعة آرون خلال فترة لا تتجاوز يوم عمل واحد. وبالنسبة لليوم الذي يتم فيه تأكيد طلب المستخدم من قبل المجموعة، قد تستغرق هذه العملية حتى نهاية يوم العمل التالي كحد أقصى (ويتم تنفيذ طلب الإيداع خلال ساعات العمل في اليوم الذي تُودع فيه الأموال في حساب مجموعة آرون). ولا يشترط تقديم أية معلومات أو مستندات إضافية لذلك
- ٤/٤ يجب على المستخدم تسجيل وإرسال الطلبات المتعلقة بالعمليات غير التداولية، مثل طلب الإيداع، طلب السحب، وطلب التحويل الداخلي للأموال، من خلال حسابه الشخصي في منصة آرون. ويُعتبر هذا الطلب مقبولاً فقط إذا تم عرضه في "تاريخ تحويل" الحساب الشخصي وسجلات المجموعة المتعلقة بطلبات المستخدم
- ٤/٥ تلتزم مجموعة آرون بزيادة رصيد حساب المستخدم بناءً على المبلغ المستلم منها
- ٤/٦ إذا كانت وحدة عملة الإيداع أو السحب تختلف عن وحدة عملة حساب المستخدم، فيجب تحويل مبلغ التحويل وفقاً لسعر الصرف المعتمد من قبل الصراف
- ٤/٧ تُنشر أسعار صرف العملات الخاصة بالصراف في حساب مستخدم آرون، وسيتم تحديثها من قبل شركة آرون في كل لحظة
- ٤/٨ استناداً إلى طريقة تحويل الأموال، فإن وحدات العملات المقبولة التي تستخدمها مجموعة آرون لتغذية أرصدة حسابات المستخدمين مُعرّفة في القسم المالي الخاص بآرون. كما يمكن أيضاً مشاهدة العملات المتاحة للتحويل إلى الحسابات الخارجية للمستخدم ضمن القسم المالي
- ٤/٩ يحق لمجموعة آرون أن تفرض قيوداً على الحد الأدنى والحد الأقصى لمبلغ التحويل، وتختلف هذه القيود بحسب طريقة التحويل، ووحدة العملة، والجهة المرسله أو المستلمة

٤/١٥ يحق لمجموعة آرون تحديد الحد الأقصى لعدد طلبات السحب وتحويل الأموال خلال فترة ٢٤ ساعة. يتم إعلام المستخدم بهذا القيد في القسم المالي، وقد يخضع للتغيير بناءً على قرار المجموعة

٤/١١ إذا تم إرجاع الأموال المحوَّلة بناءً على طلب السحب من المستخدم إلى حساب المجموعة لأي سبب كان، فسيُعاد قيد نفس المبلغ المُعاد في حساب المستخدم. وفي حال تم خصم أي رسوم أو مصاريف نتيجة إرجاع الأموال، فإنها تقع على عاتق المستخدم، وسيتم خصمها من رصيد حسابه

٤/١٢ إذا تم إيداع الأموال عبر الصَّراف، فلا تتحمل المجموعة أي مسؤولية تجاه الرد على العميل ما لم تتم إضافة المبلغ المودَّع إلى حساب الفرد داخل المجموعة. كما أن المجموعة لا تتحمَّل أي التزام تجاه تصرُّفات الصَّراف

٤/١٣ إذا تم إيداع الأموال عبر نظام الدفع الإلكتروني، ونظرًا لكون المجموعة لا تمتلك أي شريك تجاري، فإن مزوَّدي الخدمات الإلكترونية المُعرَّفين هم فقط لتوفير حلول الدفع. لذلك، يُرجى التأكد من كفاءة وأمان الخدمة المعنية قبل تنفيذ الطلب، حيث إن المسؤولية والعواقب الناتجة عن أي خلل فيها مثل توقف الموقع الإلكتروني عن تقديم الخدمة تقع على عاتقكم بالكامل

٤/١٤ إذا قامت مجموعة آرون بتحويل الأموال إلى حساب خارجي للمستخدم عبر نظام الدفع الإلكتروني أو التحويل البنكي في جهة مزود خدمة الدفع (PSP)، ولم يتم تحويل المبلغ إلى حساب المستخدم خلال ثلاثة (٣) أيام عمل من تاريخ طلب السحب، يحق للمستخدم طلب الاستعلام من المجموعة. ويمكن لمجموعة آرون تزويد المستخدم بصورة أو نسخة من رقم التتبع وتأكيد تحويل الأموال إلى الحساب الخارجي للمستخدم

٤/١٥ يوافق المستخدم على أن طلب الاستعلام والحصول على المستندات قد يتضمن دفع رسوم، وتكون هذه التكلفة على عاتق العميل. يتم تحديد طريقة دفع هذه الرسوم بشكل منفصل، وقد تتم عن طريق تحويل المبلغ المطلوب إلى حساب مجموعة آرون أو عن طريق خصم المبلغ من حساب المستخدم

٤/١٦ إذا حدث خطأ أثناء عمليات النقل والتحويل من قبل موظفي مجموعة آرون، مما أدى إلى عدم زيادة الرصيد في الحساب الخارجي للمستخدم، تتحمل المجموعة مسؤولية كافة التكاليف اللازمة لتصحيح الوضع الناتج

٤/١٧ يجب على المستخدم قبل تقديم طلب السحب التأكد من صحة وموثوقية مزود الخدمة الخارجية، والمبلغ المطلوب، والعنوان، وسائر المعلومات المتعلقة بعملية تسجيل وتفعيل الطلب، لأن مجموعة آرون تتحمل فقط مسؤولية تنفيذ المعاملة على المسار المسجل، وكل المسائل والتكاليف الناجمة عن تصحيح الوضع تقع بالكامل على عاتق المستخدم

٤/١٨ يقر المستخدم بأن مجموعة آرون لها الحق في سحب طلبها من حسابه دون إعلام المستخدم مسبقًا. كما يحق للمجموعة سحب طلبها من الحسابات الأخرى المرتبطة بالمستخدم، في حال تم إثبات ذلك

٤/١٩ عند تحويل الأموال إلى حساب مجموعة آرون وسحب الأموال من حساب المستخدم، يجب الالتزام بالمتطلبات والقيود التي تحددها قوانين المجموعة، بالإضافة إلى ضرورة مراعاة القوانين السارية في الدول التي تقع ضمن نطاق المعاملات ذات الصلة

٤/٢٥ يحق لمجموعة آرون تقييد وصول المستخدم للعمليات غير المعاملاتية (مثل تسجيل الطلبات من قبل المستخدم) حتى يتم حل الحالات التالية:

- (أ) إذا خالف المستخدم البند ٧/١ من اتفاقية المستخدم.
 - (ب) بهدف تصحيح النتائج الناجمة عن اختلاف أسعار السوق
 - (ت) عند حدوث عطل فني في مجموعة آرون أو في الوكيل المعتمد للمجموعة
- ٤/٢١ في حال وجود دين في حساب المستخدم، يحق لمجموعة آرون تعليق طلبات السحب والتحويل الداخلي من حساب إلى حساب. قد تكون هذه الطلبات قد تم تقديمها قبل أن يصبح حساب المستخدم مدينًا، وسيستمر هذا التعليق حتى يقوم المستخدم بسداد دينه

٥. طرق التحويل/ سحب الأموال

٥/١ نظام الدفع الإلكتروني

٥/١/١ يمكن للمستخدم في الوقت المحدد من قبل مجموعة آرون، إجراء تحويل الأموال عبر نظام الدفع الإلكتروني (EPS) بغرض إيداع/ سحب الأموال إلى/من حسابه، شريطة أن تكون شركة مزودة نظام الدفع الإلكتروني مدعومة من قبل مجموعة آرون

- ٥/١/٢ يجب على المستخدم أن يُجري تحويل الأموال عبر مزودي خدمات الدفع الإلكتروني فقط من خلال حسابه الشخصي المسجل في مجموعة آرون
- ٥/١/٣ عند إيداع الأموال في حساب مجموعة آرون من خلال خدمات الدفع الإلكتروني (باير، بيرفكت ماني)، يجب على المستخدم التحقق من بيانات حساب المجموعة قبل إجراء التحويل
- ٥/١/٤ تلتزم مجموعة آرون بتحويل الأموال إلى حساب PSP الخاص بالمستخدم وفقًا للتفاصيل الواردة في طلب السحب. يُرجى ملاحظة أن رسوم كافة المعاملات في شركات مزودي الخدمة الإلكترونية تقع على عاتق المستخدم. وبناءً على ذلك، يجب التنويه إلى أن مجموعة آرون ستخصم هذه الرسوم من رصيد المستخدم، وإذا لم يكن الرصيد كافيًا، فسيتم خصم الرسوم من المبلغ المطلوب للسحب
- ٥/١/٥ يقر المستخدم بأن مجموعة آرون غير مسؤولة عن مدة الوقت اللازم لتحويل الأموال، وطريقة تقديم الخدمة، وظهور المشكلات الفنية (مثل توقف الخدمة) في نظام الدفع الإلكتروني (EPS) المعني
- ٥/١/٦ فيما يخص فتح الحسابات في خدمات الدفع الإلكترونية، فإن أي تجميد للحساب ناتج عن معاملات غير مصرح بها، أو سوء استخدام، أو استخدام غير طبيعي لحساب المستخدم يؤدي إلى تجميد الحساب يكون على عاتق المستخدم، ولا تتحمل مجموعة آرون أي مسؤولية تجاه ذلك

٥/٢ التحويل الداخلي

- ٥/٢/١ يجب على المستخدم تقديم طلب تحويل داخلي للأموال وفقًا للطريقة التنفيذية المعتمدة لدى الوسيط (المالي)
- ٥/٢/٢ لا يجوز للمستخدم تقديم طلب تحويل داخلي للأموال إلى حساب غير حساباته الخاصة. لا تقبل مجموعة آرون طلبات تحويل الأموال الداخلية إلى حسابات أطراف ثالثة
- ٥/٢/٣ بمجرد إجراء تحويل داخلي للأموال من حساب إلى حساب آخر للمستخدم، يتم تطبيق قيود السحب على الحساب المصدر
- ٥/٢/٤ إذا حدث خطأ من قبل موظفي مجموعة آرون أثناء إجراء التحويل الداخلي، مما أدى إلى إيداع المبلغ في حساب آخر، تكون المجموعة ملزمة بإعادة المبلغ المذكور في الطلب إلى المستخدم على نفقتها الخاصة
- ٥/٢/٥ إذا حدث خطأ من جانب المستخدم أثناء ملء نموذج طلب التحويل الداخلي للأموال، مما أدى إلى إيداع المبلغ في حساب آخر، فإن مجموعة آرون لا تتحمل أي التزام بإعادة المبلغ إلى المستخدم

٥/٣ التحويل البنكي

- ٥/٣/١ في حال قام المستخدم بإيداع المبلغ المطلوب عبر التحويل البنكي إلى حسابه لدى المجموعة، يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل المجموعة بعد إيداع المبلغ في حساب مجموعة آرون
- ٥/٣/٢ يحق للمستخدم إجراء التحويلات البنكية فقط من الحساب المسجل باسمه
- ٥/٣/٣ يتوجب على المستخدم تنزيل بيانات البنك قبل إجراء الإيداع عبر التحويل البنكي. تشمل المعلومات التي يجب على المستخدم الانتباه إليها بيانات بنك مجموعة آرون، وهدف الدفع (التوضيحات)، والتاريخ الحالي. وإذا لم يكن لدى المستخدم أي توضيحات يمكن تقديمها بخصوص الدفع في نموذج البنك، يجب عليه التواصل مع قسم الدعم ليراجع موضوعه بشكل منفصل
- ٥/٣/٤ يحق لمجموعة آرون رفض طلب إيداع المستخدم في حال تم ملاحظة حالات مثل تحويل الأموال من قبل طرف ثالث أو تغيير في التوضيحات المقدمة. في هذه الحالة، تقوم مجموعة آرون بإعادة الأموال إلى البنك المصدر مع احتساب غرامة سيتم إعلام المستخدم بها لاحقًا
- ٥/٣/٥ يجب على المستخدم تقديم طلب سحب الأموال إلى حسابه البنكي الخاص
- ٥/٣/٦ تقوم مجموعة آرون بتحويل الأموال إلى الحساب البنكي للمستخدم وفقًا للمعلومات المسجلة في طلب السحب الخاص به

٥/٣/٧ يقر المستخدم بأن مجموعة آرون لا تتحمل أي مسؤولية عن تأخير تحويل الأموال من قبل البنك أو عن أي خلل فني في النظام البنكي

٦. حساب مستخدم آرون

- ٦/١ يقر المستخدم بالموافقة على اللوائح المتعلقة بهذه القوانين لاستخدام حساب آرون الخاص به ويلتزم بجميع بنودها
- ٦/٢ حساب آرون الخاص بالمستخدم محمي بكلمة مرور، ويقر المستخدم بأنه لا يمكنه الوصول إلى حساب آرون الخاص به إلا باستخدام كلمة المرور
- ٦/٣ يجب على المستخدم الحرص على حفظ كلمة مروره وعدم مشاركتها مع الآخرين، حيث تقع عليه مسؤولية أي استخدام غير مشروع أو مخالفات مالية قد تحدث في حسابه الخاص
- ٦/٤ بعد إدخال كلمة المرور، تُعتبر جميع التعليمات التي تم تنفيذها في حساب آرون الخاص بالمستخدم قد صدرت من قبل العميل نفسه
- ٦/٥ أي شخص يحصل على الوصول إلى حساب آرون الخاص بالمستخدم عن طريق إدخال كلمة المرور، تعتبره مجموعة آرون مستخدمًا للحساب
- ٦/٦ مجموعة آرون لا تتحمل أي مسؤولية عن الأضرار الناتجة عن السرقة أو الخسائر أو كشف كلمة المرور لأطراف ثالثة
- ٦/٧ يحق للمستخدم تغيير كلمة مرور حسابه بشكل مستقل أو وفقًا لإجراءات الاسترداد المعتمدة
- ٦/٨ يرى المستخدم الحالات التالية لطلبات الإيداع في "تاريخ التحويل" في حساب آرون الخاص به:
- أ) حالة "قيد المعالجة" تعني أن الأموال في قائمة الانتظار ليتم تحويلها إلى حساب المستخدم
- ب) حالة "ناجحة" تعني أن الأموال قد تم إيداعها في حساب المستخدم
- ت) حالة "مرفوضة" تعني أن الطلب قد تم رفضه، ويُذكر سبب الرفض في تفاصيل التحويل
- ٦/٩ يُشاهد المستخدم الحالات التالية لطلبات السحب في "تاريخ التحويل" في حساب آرون الخاص به:
- أ) حالة "قيد المعالجة" تعني أن الطلب قد تم استلامه من قبل مجموعة آرون
- ب) حالة "ناجحة" تعني أن الأموال قد تم تحويلها إلى الحساب الخارجي للمستخدم، أو في حالة التحويل الداخلي، فقد تم إرسال الأموال إلى حساب آخر يعود للمستخدم. يجب تحديد الحساب الخارجي للمستخدم عند تقديم طلب السحب
- ت) حالة "مرفوضة" تعني أن الطلب قد تم رفضه. ويتم ذكر سبب الرفض في تفاصيل التحويل
- ٦/١٠ يمكن للمستخدم إلغاء طلبات الإيداع، السحب، والتحويل الداخلي قبل تنفيذها
- ٦/١١ يحق لمجموعة آرون رفض طلبات الإيداع أو السحب أو التحويل الداخلي إذا كان لديها سبب مبرر لذلك

٧. إجراءات/استعلام معالجة الشكاوى

٧/١ معالجة الشكاوى وإجراءاتها

- ٧/١/١ يحق للمستخدم، في حال حدوث خلاف بخصوص العمليات غير التداولية الخاصة به، تقديم شكوى إلى مجموعة آرون أو إرسال طلب استعلام. يجب أن تتلقى مجموعة آرون هذه الشكاوى والطلبات خلال مدة أقصاها ٧ أيام عمل من تاريخ وقوع الحادثة. لمزيد من التوضيح، يُرجى الرجوع إلى سياسة معالجة الشكاوى
- ٧/١/٢ عند تقديم شكوى، يتم اعتبار الوقت الذي تم فيه تسجيل التقرير في قسم "تاريخ التحويل" على أنه وقت وقوع الحادثة. لمزيد من التوضيح، يُرجى الرجوع إلى سياسة معالجة الشكاوى

٧/٢ الاستعلام

عند إرسال طلب استعلام بخصوص تحويل الأموال، يجب أن يكون وقت وقوعه هو اللحظة الموضحة في البنود ١٥/٤ و ١٦/٤

٧/٢/١ لإرسال طلب استعلام بخصوص تحويل الأموال، يجب على المستخدم:

أ) يجب عليه تعبئة النموذج الموحد. جميع الطلبات المقدمة بطرق أخرى (مثل المنتديات، البريد الإلكتروني، الهاتف، وغيرها) لن تؤخذ بعين الاعتبار

ب) إرفاق المستندات التالية:

١. استعلام تحويل الصراف: نسخة من الدفع الإلكتروني التي تؤكد عملية التحويل عبر الصراف
٢. استعلام تحويل EPS: صورة من التحويل أو الدفع الذي تم في نظام الدفع الإلكتروني، لتأكيد أن التحويل قد تم إلى حساب مجموعة آرون
٣. استعلام التحويل البنكي: صورة من التحويل أو الدفع الذي تم في نظام الدفع، مرفقة بصورة بطاقة البنك

٧/٢/٢ فيما يتعلق بالاستعلام عن العمليات غير التداولية، يجب على المشتري تعبئة النموذج الموحد. جميع الاستعلامات

المقدمة بوسائل أخرى (كالمنتديات، البريد الإلكتروني، الهاتف، وغيرها) لن تؤخذ بعين الاعتبار

٧/٢/٣ لكل استعلام أو طلب، وفقاً للبندين ٨/١/٢ و ٨/٢/٢، يتم تلقائياً تخصيص رقم فريد (TID)، ويتم إرسال بريد

إلكتروني من عنوان القسم المختص إلى المستخدم

٧/٢/٤ يجب ألا يتضمن الاستعلام الأمور التالية:

أ) التقييم العاطفي للوضع

ب) الإهانة

ت) الكلمات غير اللائقة أو الإسهاب المفرط في الكلام

ث) التهديد

٧/٢/٥ مجموعة آرون لها الحق في طلب مستندات أخرى من المستخدم لتقديم الاستعلام

٧/٢/٦ في الحالات التالية، تمتلك مجموعة آرون الحق في رفض طلب استعلام المستخدم بخصوص العمليات غير التداولية:

- أ) الأمور التي لم يتم فيها تقديم الاستعلام وفقاً للبندين ٧/٢/١ و ٧/٢/٢ من هذه القوانين
- ب) في الحالات التي يقوم فيها المستخدم بإجراء عمليات تداولية أو غير تداولية باستخدام التحويل من حساب إلى حساب داخلي، والتي تم خلالها الاعتراض على مبالغ بسبب عمليات غير تداولية، وقد تم تحويلها إلى حساب آخر
- ت) وكذلك في الحالات التي ورد فيها في هذه القوانين، أو في اتفاقية العميل أو أي من الوثائق التنظيمية الأخرى التي يمكنكم الاطلاع عليها في قسم "السياسات واللوائح" على موقع مجموعة آرون الإلكتروني