

# سياسة التحويل والسحب

تم إعداد هذه "سياسة التحويل والسحب" (والتي يشار إليها فيما بعد بـ "السياسة") بواسطة

- 1) شركة METAGOLD LLC، وهي شركة مسجلة رسميًا في دولة جورجيا ومرخصة من وزارة العدل الجورجية برقم التسجيل 404651248،
  - 2) كما أن شركة METAGOLD LTD مسجلة رسميًا أيضًا في اتحاد جزر القمر (Mwali) برقم التسجيل HT01025110 كشركة وساطة مرخصة، والتي يشار إليها فيما بعد بـ "الشركة"، "MetaGold"، "نحن"، "مالنا" أو "نحن).
- تم إعداد هذا المستند. تعمل هذه الشركة كوسيط مالي (والتي يشار إليها فيما بعد باختصار بـ "الشركة"، "نحن" أو "الطرف الأول"). وأي ذكر لـ "أنت" في هذا المستند يشير إلى عميل الشركة (والذي يشار إليه فيما بعد باختصار بـ "العميل"، "أنت" أو "الطرف الثاني").

## ١. الخصائص الرئيسية للتحويل والسحب

- ١.١ بناءً على طلبكم، يمكننا تنفيذ التحويل والسحب المدعوم من وإلى حساب التداول الخاص بكم. يمكن للعملاء إرسال الأموال واستلامها وإدارتها في حساب التداول الخاص بهم وفقًا للشروط والأحكام الواردة في "اتفاقية العملاء.
- ١.٢ يُحظر استخدام حساب التداول لاستلام الأموال من أطراف ثالثة أو إرسال الأموال إليهم.
- ١.٣ يُطبق التحويل والسحب فقط على العملات المدرجة صراحة على موقع الشركة.
- ١.٤ بعد بدء عملية تحويل الأموال من حساب التداول، يتم إرسال الطلب إلى مزود خدمات الدفع المعني، ولا يمكنكم إلغاؤه أو استرجاعه.
- ١.٥ يجب أن تتوافق جميع التحويلات والسحوبات مع الحدود الدنيا والقصوى المحددة؛ وهذه الحدود محددة في حساب التداول الخاص بالعميل و/أو على موقع الشركة. يحق للشركة تعديل هذه الحدود في أي وقت وفقًا لتقديرها، ويجب على العميل قبول هذا المبدأ، ولا يحق له تقديم أي مطالبات في هذا الشأن.
- ١.٦ يجب أن يتم سحب الأموال بنفس الطريقة المستخدمة للإيداع (قاعدة طريقة الدفع الأصلية). في حال عدم إمكانية التنفيذ تقنيًا، سيتم إعادة الأموال فقط إلى الحساب المصرفي المعتمد والمسمى باسم العميل.
- ١.٧ في حال كانت قيمة ديون الشركة تجاه العميل مساوية لقيمة ديون العميل تجاه الشركة، يتم تسوية هذه الديون بشكل متبادل ويتم خصم رصيد الدين المعني من حساب التداول. وفي حال عدم التساوي، يكون الطرف الذي لديه ديون أكبر ملزمًا بدفع رصيد دينه بعد إتمام عملية التسوية. بعد الانتهاء من التسوية، يصبح الطرفان خاليين من جميع الالتزامات المالية المتبادلة. يجب ألا تتجاوز عملية تسوية الديون عشرة أيام من تاريخ الحساب والإبلاغ عبر القنوات المعتمدة للدعم.
- ١.٨ تختلف جداول معالجة التحويل والسحب وفقًا لفريق الدعم المتخصص في كل منطقة جغرافية. لذلك، يُرجى التواصل مع الدعم المخصص الخاص بكم للحصول على المعلومات الدقيقة.

## ٢. إيداع في حساب التداول

- ٢.١ يمكن للعميل تعبئة حساب التداول الخاص به لدى الشركة عن طريق تحويل الأموال من حسابه الشخصي إلى حساب التداول المفتوح في الشركة، وفقًا للمعلومات المصرفية المدرجة في حساب التداول الخاص بالعميل. كما يمكن تمويل حساب التداول أيضًا من خلال الطرق الأخرى المذكورة على موقعنا والمتاحة في حساب التداول الخاص بالعميل.
- ٢.٢ يحق للعميل تعبئة حساب التداول الخاص به في أي وقت عن طريق تحويل الأموال إلى حساب التداول أو من خلال الطرق الأخرى التي تحددها الشركة، شريطة إعلام الشركة عبر إحدى قنوات الاتصال المعتمدة.
- ٢.٣ إذا كان الرصيد الرئيسي لحساب التداول الخاص بالعميل أقل من الحد الأدنى المحدد من قبل الشركة، أو إذا انخفض الهامش المحدد عن الحد الأدنى المقرر من قبل الشركة، يحق للشركة إغلاق حساب التداول الخاص بالعميل أو إغلاق موقع واحد أو أكثر من مواقعها المفتوحة وفقًا لتقديرها الأحادي.
- ٢.٤ يجب أن يتم إيداع الأموال وفقًا لشروط "اتفاقية العملاء"، وكذلك وفقًا لشروط مزود خدمات الدفع الذي يمتلك العميل حسابًا فيه.
- ٢.٥ جميع الرسوم المتعلقة بإيداع الأموال التي قد يتم تحصيلها من مزود خدمات الدفع يتحملها العميل.
- ٢.٦ يُسمح بالإيداع في حساب التداول فقط عندما تتطابق معلومات المرسل بالكامل مع المعلومات المسجلة للعميل في حساب التداول الخاص به. في حال اكتشاف تحويل الأموال من أطراف ثالثة، يحق للشركة الامتناع عن اعتماد المبلغ، وإلغاء المعاملات المنفذة في حساب التداول للعميل، ووقف وصول العميل إلى خدمات الشركة كليًا أو جزئيًا، وخصم جميع الرسوم المتعلقة بإعادة الأموال للأطراف الثالثة.

٢.٧. في حال تقصير مزود خدمات الدفع في تحويل الأموال من حساب الدفع الخاص بالعميل إلى حساب التداول وفقاً لتعليمات العميل، لا تتحمل الشركة أي مسؤولية، ويفر العميل ويوافق على ذلك.

٢.٨. في حال تم إيداع الأموال بعملة مختلفة عن عملة حساب التداول، قد يتم تحويل المبلغ المحوّل تلقائياً إلى عملة حساب التداول وفقاً لسعر الصرف الذي تحدده الشركة، ثم يتم إيداعه في حساب العميل.

٢.٩. تاريخ القيمة (value date) لإيداع الأموال في حساب التداول الخاص بالعميل سيكون في غضون يوم عمل واحد كحد أقصى من تاريخ تحويل الأموال إلى حساب التداول. قد يتم تأجيل هذه المهلة في الحالات الواردة في السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CFT).

٢.١٠. تحتفظ الشركة بحقها في حال الضرورة، ومن أجل الشفافية أو وفقاً للمتطلبات القانونية والسياسات والإجراءات الداخلية السارية، في تعليق أو رفض التحويلات الواردة إلى حساب التداول الخاص بالعميل أو إعادة الأموال.

### 3. إجراءات تقديم طلب السحب

٣.١. يتم إرسال طلبات السحب من قبل العملاء إلكترونياً عبر موقعنا أو من خلال منصة التداول (عن طريق حساب التداول الخاص بالعميل)، وتعتبر هذه الطلبات مستندات مكتوبة أصلية. يتحمل العملاء المسؤولية الكاملة عن أمان وصحة جميع طلبات السحب الصادرة عنهم، ويلتزمون بالامتثال لها. لبدء عملية تقديم طلب السحب، يجب تعبئة جميع الحقول المتعلقة في النموذج الإلكتروني بشكل صحيح.

٣.٢. لأغراض الحفاظ على الأمن، يحق للشركة فرض التحقق بخطوتين (Two-Factor Authentication) عند تسجيل طلب السحب.

٣.٣. لا يمكن تحويل أموال العميل من حساب التداول قبل تلقي طلب السحب.

٣.٤. للالتزام بمتطلبات قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CFT) وغيرها من اللوائح، يمكن للشركة طلب تقديم العميل للمعلومات أو الوثائق التكميلية المتعلقة بسحب الأموال لضمان إتمام عملية التحويل بشكل صحيح وكامل.

٣.٥. بعد تلقي طلب السحب، وقبل تنفيذ التحويل، يتعين على الشركة تزويد العميل بالحد الأدنى من المعلومات التالية:

٣.٥.١. تتيبه: قد يكون التحويل غير قابل للاسترجاع بالكامل أو جزئياً، وذلك حسب توقيت التحويل وعمليات التسوية المحتملة؛

٣.٥.٢. مبلغ أي رسوم مرتبطة بتحويل الأموال التي يتحملها العميل، وإذا أمكن، تفاصيل تفصيلية لمبالغ هذه الرسوم.

٣.٥.٣. وقت تلقي طلب السحب أو الموافقة على تحويل الأموال ووقت الإيقاف (Cut-off Time) المحدد من قبل الشركة:

٣.٥.٤.١. تضمن الشركة أن وقت تلقي طلب السحب أو الموافقة على تحويل الأموال هو نفس الوقت الذي يتم فيه استلام طلب السحب أو الموافقة إلكترونياً وفقاً للتعريف المحدد من قبل الشركة؛

٣.٥.٤.٢. إذا لم يكن وقت تلقي طلب السحب في يوم عمل للشركة، يجوز للشركة اعتبار الطلب مستلماً في أول يوم عمل لاحق. كما يجوز للشركة تحديد وقت إيقاف محدد في نهاية يوم العمل، بحيث تُعتبر الطلبات المستلمة بعد هذا الوقت مستلمة في يوم العمل التالي. ويُقصد بوقت الإيقاف الوقت الذي تكون فيه طلبات السحب المرسله قبله قابلة للتنفيذ في نفس اليوم، بينما الطلبات المستلمة بعد وقت الإيقاف سيتم تنفيذها لتحويل الأموال في يوم العمل التالي.

٣.٥.٤.٣. يختلف وقت تنفيذ طلب السحب حسب نوع العملة وطريقة الدفع ووقت تلقي الطلب، وقد يستغرق أكثر من يوم عمل من وقت استلام طلب السحب.

### 4. رفض، تعليق أو إعادة طلب السحب

٤.١. عند تنفيذ طلبات السحب، تتخذ الشركة القرارات المتعلقة بتنفيذ الطلب أو رفضه أو إعادة تحويله أو تعليق التحويل مع مراعاة الشروط والأحكام المنصوص عليها في السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CFT) وغيرها من السياسات والإجراءات المعتمدة للشركة.

### 5. تحويل الأموال

٥.١. عند تنفيذ طلبات السحب، تتخذ الشركة القرارات المتعلقة بتنفيذ السحب أو رفضه أو إعادة تحويله أو تعليق التحويل مع مراعاة الشروط والأحكام الواردة في السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CFT) وغيرها من السياسات والإجراءات المعتمدة للشركة.

٥.٢. في حال امتناع الشركة عن تنفيذ طلب السحب، يتم إعلام العميل برفض الطلب، وإذا أمكن، بأسباب ذلك وكذلك بعملية تصحيح الأخطاء الفعلية التي أدت إلى هذا الرفض، ما لم يكن كشف هذه المعلومات محظوراً بموجب القانون.

٥.٣. إذا تم الامتثال لجميع الشروط والأحكام الواردة في "اتفاقية العملاء" وهذه "السياسة"، فلا يحق للشركة رفض تنفيذ طلب السحب المصرح به، إلا في الحالات التي يمنع فيها القانون أو السياسات والإجراءات الداخلية للشركة تنفيذ الطلب.

٥.٤. يحق للشركة رفض تنفيذ طلب السحب في الحالات التالية:

- ٥.٤.١. يحق للشركة رفض تنفيذ طلب السحب في الحالات التالية:
- ٥.٤.٢. إذا كان تنفيذ طلب السحب مخالفًا للسياسات والإجراءات الداخلية للشركة أو للقوانين السارية؛ أو
- ٥.٤.٣. إذا كان التحويل الجاري مخالفًا للأنظمة الخاصة بحساب التداول للعميل والتي تحددها السياسات أو الإجراءات أو القوانين السارية للشركة؛ أو
- ٥.٤.٤. إذا كان رصيد حساب التداول للعميل لدى الشركة غير كافٍ لتنفيذ طلب السحب ودفع الرسوم أو العمولات المتعلقة بخدمات الشركة؛ أو
- ٥.٤.٥. إذا قام العميل بمنح حق الوصول إلى حساب التداول الخاص به لطرف ثالث قام بإصدار الطلب أو التعليمات؛ أو ؛
- ٥.٤.٦. في حال حدوث مشاكل فنية أو أي ظروف ممانعة أخرى؛ أو ؛
- ٥.٤.٧. في الحالات الأخرى المنصوص عليها في "اتفاقية العملاء" أو القوانين السارية أو السياسات والإجراءات الداخلية للشركة.
- ٥.٥. كما يحق للشركة تأجيل تنفيذ طلب السحب مؤقتًا للتحقق مما إذا كانت هناك أسباب لرفضه أم لا.
- ٥.٦. دون الإخلال بأي متطلبات قانونية سارية، في حال تم رفض أو إعادة أو تعليق تحويل الأموال، تقوم الشركة بتزويد العميل بالحد الأدنى من المعلومات التالية:
- ٥.٦.١. سبب الرفض أو الإعادة أو التعليق ؛
- ٥.٦.٢. إذا وجدت، طريقة معالجة أو تصحيح أسباب الرفض أو الإعادة أو التعليق ؛
- ٥.٦.٣. مبلغ أي رسوم أو عمولات أو تكاليف يتحملها العميل، وما إذا كان من الممكن استردادها أم لا.

## ٦. مسؤولية الشركة

- ٦.١. يمكن للعميل تقديم طلب لتصحيح التحويلات غير المصرح بها أو غير الصحيحة المنفذة من حساب التداول الخاص به لدى الشركة فقط إذا أبلغ الشركة دون تأخير غير مبرر بعد علمه بحدوث مثل هذه المعاملة، ويجب أن يتم هذا الإبلاغ خلال مدة أقصاها شهر واحد من تاريخ السحب من الحساب. لا ينطبق هذا القيد الزمني إذا لم تُوفّر الشركة للعميل المعلومات المتعلقة بالتحويل وفقًا لأحكام "اتفاقية العملاء". يجب أن يتم الإبلاغ المذكور من خلال إحدى قنوات الاتصال المصرح بها والمعلنة على موقع الشركة.
- ٦.٢. في حال حدوث تحويل أموال غير مصرح به نتيجة تصرف أو تقصير من الشركة، تلتزم الشركة برد مبلغ التحويل غير المصرح به فورًا، وفي كل الأحوال في موعد أقصاه نهاية يوم العمل التالي من تاريخ اكتشاف أو الإبلاغ عن هذا التحويل، ما لم يكن لدى الشركة أسباب مبررة للشك في وجود احتيال وتقوم بإبلاغ هذه الأسباب للجهة الوطنية المختصة. وعند الضرورة، يجب على الشركة إعادة حساب التداول الخاص بالعميل إلى حالته قبل حدوث التحويل غير المصرح به.
- لا ينطبق هذا البند في الحالات التي ينتهك فيها العميل أحكام "اتفاقية العملاء" أو يقصر في الالتزام بإجراءات الأمان، مما يتيح لأطراف ثالثة الوصول إلى حساب التداول الخاص به أو إلى عملية تنفيذ التحويلات أو إمكانية الوصول إليها، وفي هذه الحالة، لا تتحمل الشركة أي التزام برد الأموال.
- ٦.٣. تقتصر أقصى مسؤولية للشركة على مجموع الرسوم أو العمولات أو التكاليف التي تم تحصيلها من العميل المعني خلال الاثني عشر شهرًا السابقة لحدوث الحادث مقابل خدمات الشركة.
- ٦.٤. في حال تنفيذ ناقص أو غير صحيح أو عدم تنفيذ تحويل الأموال الذي بدأه العميل، تلتزم الشركة، بغض النظر عن المسؤولية الواردة في البنود أعلاه، وبناءً على طلب العميل، باتخاذ الإجراءات اللازمة لمتابعة التحويل فورًا وإبلاغه بالنتيجة. ستكون هذه الخدمة مجانية للعميل.
- ٦.٥. في الحالات الطارئة مثل المشاكل المصرفية أو العقوبات أو تعطل شبكة الدفع، يجوز للشركة تأجيل السحوبات حتى زوال المانع وإبلاغ العميل عبر البريد الإلكتروني.

## ٧. معلومات التحويلات

- ٧.١. تضمن الشركة أنه بعد تنفيذ تحويل الأموال المسحوبة، تقوم بتزويد العميل بالحد الأدنى من المعلومات التالية إلكترونيًا:

٧.١.١. اسم الدافع والمستلم للأموال (حيث يكون العميل في كلتا الحالتين)؛

٧.١.٢. رقم حساب العميل واسم البنك أو المؤسسة المالية المعنية ؛

٧.١.٣. معرف أو مرجع المعاملة لتحديد كل تحويل أموال ؛

٧.١.٤. المبلغ ونوع العملة المحوّلّة ؛

٧.١.٥. تاريخ قيمة سحب الأموال (Debit Value Date)؛

٧.١.٦. مبلغ أي رسوم أو عمولات أو تكاليف مرتبطة بتحويل الأموال، وإذا أمكن، تفاصيل تفصيلية لهذه المبالغ.

٧.٢. تُعرض معلومات تحويل الأموال فورًا بعد تنفيذ المعاملة في منطقة المستخدم الخاصة بالعميل (على الموقع الإلكتروني أو منصة التداول). بالإضافة إلى ذلك، يجوز للشركة إرسال هذه المعلومات إلى العميل عبر البريد الإلكتروني أو طرق اتصال أخرى.

٧.٣. يجوز للشركة تزويد العميل بالمعلومات المجمعة لجميع التحويلات المنفذة شهريًا أو خلال فترات زمنية أخرى، مجانًا.

٧.٤. يتم عرض جميع السجلات التاريخية المتعلقة بالتحويلات السابقة في حساب التداول الخاص بالعميل، ويمكن للعميل الوصول إليها في أي وقت.

## ٨. عملية أمانة لإبلاغ العملاء عن الاحتيال أو التهديدات الأمنية

٨.١. تضمن الشركة عملية أمانة لإبلاغ العملاء في حال حدوث أو احتمال حدوث احتيال أو تهديدات أمنية، وكذلك الحوادث أو التهديدات المماثلة الأخرى، في الحالات التي يتطلب فيها السياسات والإجراءات الداخلية للشركة إعلام العملاء.

٨.٢. في حال حدوث أو الاشتباه في حدوث احتيال أو تهديدات أمنية تؤثر على حساب التداول أو التحويلات الخاصة بالعميل، تلتزم الشركة بإبلاغ العميل دون تأخير غير مبرر.

٨.٣. ستستخدم الشركة وسائل اتصال أمانة وقابلة للتحقق لإبلاغ العميل، بما في ذلك عبر حساب التداول الخاص بالعميل، البريد الإلكتروني المشفر، الإشعارات الفورية (Push Notifications)، الاتصال الهاتفي المباشر، وغيرها من الوسائل المحددة في السياسات والإجراءات الداخلية للشركة.

٨.٤. قد تشمل الإشعارات ما يلي:

٨.٤.١. وصف التهديد الأمني أو النشاط الاحتيالي المشبوه أو المؤكد، أو الحوادث أو التهديدات المماثلة الأخرى ؛

٨.٤.٢. شرح كيفية تأثير الحساب التداولي أو التحويلات على العميل أو كيفية إمكانية تأثرها ؛

٨.٤.٣. الإجراءات الفورية المقترحة التي يجب على العميل اتخاذها لحماية حساب التداول الخاص به ؛

٨.٤.٤. المعلومات الأخرى التي تحددها السياسات والإجراءات الداخلية للشركة.

٨.٥. قد يُطلب من العملاء الرد فورًا على إشعارات الشركة وتنفيذ الإجراءات الموصى بها لحماية حساب التداول والتحويلات الخاصة بهم.

## ٩. مراجعة وتحديث السياسة

٩.١. يجوز للشركة مراجعة وتحديث هذه "السياسة" على فترات زمنية مختلفة. تشمل هذه المراجعة تقييم فعالية السياسة، وإذا لزم الأمر، يتم تطبيق التعديلات اللازمة لضمان استمرار توافق السياسة مع احتياجات العملاء والشركة.

في حال حدوث أي غموض أو مشكلة بخصوص التحويل أو السحب، يمكن للعميل التواصل عبر قسم الدعم المباشر في حسابه، وكذلك عبر البريد الإلكتروني الرسمي للدعم [support@fxmetagold.com](mailto:support@fxmetagold.com) أو مع المساند الخاص به.