

## **Aspen Prepaid Mastercard® – Frequently asked question's**

### ***Information about your Aspen card***

- Your Aspen card is not a credit card.
- Only the Home Office can fund your card.
- The card does not have a bank account so you cannot use it to send/receive payments.
- The card can only be used by the person assigned to the card. It is your responsibility to make sure that the card is kept securely.
- You should take steps to safeguard the PIN number by memorising it.
- You will not be able to make contactless, telephone or internet payments.
- You may be restricted from using your card to buy certain goods and services.
- The Home Office can review card use to protect against fraud and to help safeguard our service users.
- You must activate your card as explained below before you can use it.

### ***You will be able to use your Aspen card to***

- Pay for retail transactions at most shops displaying the Mastercard logo, up to the value of your available balance.
- Check your remaining balance at an ATM, which is also called a cash machine.
- You may Withdraw cash from a cash machine but be careful as some cash machines may charge for this.
- You can only spend the funds available on the card. You need to know there are enough funds available before buying things as payment may be declined.

### ***Are transaction fees applicable when using my card in the UK***

- There are no transactions fees charged when using your Aspen card in the UK

### **Activate your Aspen Card**

### ***Using our 24-hour automated phone service***

- Phone +44 (0) 800 246 1327

- Select your preferred language
- Next, select Option 1 to Reveal your PIN
- You will be asked to enter the 16-digit number on the front of the Aspen Card and your date of birth
- If your date of birth is 5th of February 1975 for example, you should enter the numbers on your keypad in this format: 050275
- Once you complete the steps outlined above, your card will be activated.
- By activating your Card, you agree that you have read and understood the
- terms and conditions.
- Please sign the back of the Aspen card and your card is ready for use.

### **Check the balance on your card**

#### ***Using an ATM cash machine***

- If you are authorised to withdraw cash at an ATM using your Aspen card, please ensure your card is activated in advance.
- Insert your card into the ATM machine, enter your PIN, select Balance Inquiry and your balance will be displayed (in Pounds Sterling) on screen

#### ***Using our 24-hour automated phone service***

- Phone +44 (0) 800 246 1327
- Select your preferred language
- Next, select Option 2 to Check your balance
- You will be asked to enter the 16-digit number on the front of the Aspen Card and your 4-digit PIN code
- The balance will be revealed (in Pounds Sterling) over the phone

### **Report Lost or Stolen cards**

#### ***Using our 24-hour automated phone service***

- Phone +44 (0) 800 246 1327
- Select your preferred language
- Next, select Option 3 to Report your card Lost or Stolen
- You will be asked to enter the 16-digit number on the front of the Aspen Card and your 4-digit PIN code.
- Once complete, all ATM and POS transactions will be blocked.
- If you find your Aspen card and wish to unblock it or if you need a replacement card, please contact Migrant Help on 0808 8010 503.
- Our phone line is available 24 hours a day, 7 days a week

## Terms & Conditions for your Aspen Card

- These terms and conditions (“Agreement”) govern the use of the Payment Services defined below supplied by Prepaid Financial Services Ltd, Fifth Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT.
- This Agreement also includes the terms of our Privacy Policy found at: [http:// prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy](http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy)
- By activating your Card, you agree that you have read and understood the terms of this Agreement.
- Reference to a currency (Sterling £) shall mean that amount or the local currency equivalent in which your Card is denominated.
- Any Transaction on your Card in a currency other than Sterling, will require a currency conversion using an Applicable Exchange Rate. If you do not accept the exchange rate offered by the merchant or the ATM cash machine, standard Mastercard rates will be applied as outlined on our website <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates/>.
- The Available Balance on your Card will not earn any interest.
- The Payment Services are prepaid payment services and not a credit or bank product, you must therefore ensure that you have a sufficient Available Balance from time to time to pay for your Transactions and any applicable Fees.
- In order to protect you and us from fraud, Merchants may seek electronic authorisation before processing any Payment. If a Merchant is unable to get an electronic authorisation, you may not be able to proceed with your Payment.
- We may refuse to authorise any use of the Payment Services which could breach these terms and conditions or if we have reasonable grounds for suspecting that you or a third party have committed or are planning to commit fraud or any other illegal or un-permitted use of the Payment Services.
- Where appropriate, we may deny access to your Account, for any third party where we consider it to be a risk of money laundering or terrorism financing, fraud or other criminal activity.
- In some circumstances Merchants may require verification that your Available Balance will cover the Payment amount and initiate a hold on your Available Balance in that amount. Examples include rental cars and hotels. In the event a Merchant places a pre-authorisation on your Account, you will not have access to these funds until the Payment is completed or released by the Merchant which may take up to 30 days.
- Some Merchants may not accept payment using our Payment Services. It is your responsibility to check the policy with each Merchant. We accept no liability if a Merchant refuses to accept payment using our Payment Services.
- In relation to any dispute between the you and a Merchant, provided you are able to satisfy us that you have already made all efforts to resolve the dispute with the relevant Merchant, we will attempt to assist you so far as is reasonably practicable.

- If there is an un-resolvable dispute with a Merchant in circumstances where the Card has been used for a Payment, you will be liable for the Payment and will have to resolve this directly with the relevant Merchant.
- You are responsible for the safekeeping of your Card & PIN.
- You must keep your PIN safe and separate from your Card or any record of your Card number and not disclose it to anyone else.
- If you believe that someone else knows your Account or Card security details, you should contact us immediately.
- Your Card has an expiry date printed on it (in the format month / year). One expired, the card can no longer be used.
- PFS and the Home Office reserve the right to issue you with a replacement for an expired Card even if you have not requested one.
- PFS or the Home Office may terminate or suspend your use of the Payment Services in whole or in part, or the processing of any Transaction(s), at any time if:
  - there is any fault or failure in the relevant data processing system(s)
  - we reasonably believe that you have used or are likely to use the Payment Services, or allow them to be used, in breach of this Agreement or to commit an offence
  - any Available Balance may be at risk of fraud or misuse
  - we suspect that you have provided false or misleading information
  - we are required to do so by law, court order, or requirement of the police or any relevant governmental or regulatory authority
  - there is suspicion of unauthorised or fraudulent access to or use of your Card or that any of its security features have been compromised, including the unauthorised or fraudulent initiation of a Transaction
  - we have reasonable grounds to believe you are carrying out a prohibited or illegal activity
  - we are unable to verify your identity or any other information pertaining to you, your Account or a Transaction
- You agree that you will not use the Payment Services in an illegal manner, and you agree to indemnify us against any claim or proceeding brought about by such illegal use of the Payment Services by you.
- You are solely responsible for your interactions with Merchants. We reserve the right, but have no obligation, to monitor or mediate such disputes.
- If you wish to raise a Dispute with us, in the first instance, your initial communication should be with the Migrant Help First Response Centre 0808 8010 503 to speak directly to a member of the Migrant Help FRC Team who will do their best to solve your issue promptly and fairly. If the MH FRC Team cannot resolve the issue, they will transfer your call to the Home Office ASPEN Team who will then take over the issue.
- If having received a response from the PFS Customer Services Team you are unhappy with the outcome, please contact the Migrant Help First Response Centre 0808 8010 503 to speak directly to a member of the Migrant Help FRC

Team, who will record your complaint and direct it to the PFS Complaints function, who will then investigate the complaint and will respond back to you.

- Once received, our Complaints Team will conduct an investigation and you will receive a response within 5 days of receipt of the complaint from the MH FRC Team. The complaint will also be escalated to UKVI after 8 days and they will monitor resolution. If we are unable to resolve the complaint at that point, we will provide further updates 15 days from receipt of receipt of the complaint, providing a reason for the delay and setting a deadline for response, of not more than 35 days after receipt of complaint.
  - Additionally, if the Complaints Team is unable to resolve your complaint and you wish to escalate your complaint further, please contact the Financial Ombudsman Service at South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR. Details of the service offered by the Financial Ombudsman Service are available at <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>
  - PFS is a registered Data Controller with the Information Commissioners Office in the UK under registration number Z1821175.
  - In order for us to provide you with the services relating to your Card, we are required to collect and process personal data relating to you, with your consent or on a legal basis to meet our obligations for Anti-Money Laundering legislation or other governmental organisation.
  - Your consent will be sought for collection of your data and you have the right to agree or decline. Where you decline consent for the collection and processing of your data, we reserve our right to discontinue service due to our obligations as a financial services institution.
  - We may disclose or check your personal data with other organisations and obtain further information about you in order to verify your identity and comply with applicable money laundering and governmental regulations. A record of our enquiries will be left on your file.
  - We may pass your personal data on to third-party service providers contracted to PFS in the course of dealing with your Account. Any third parties that we may share your data with are obliged to keep your details secure, and to use them only to fulfil the service they provide you on our behalf.
  - We may update or amend these terms and conditions (including the Fees & Limits Schedule). Notice of any changes will be given on our website or by email or by SMS at least 2 months in advance.
  - Your funds are held in the Customer Funds Account, specifically for the purpose of redeeming Transactions made through your prepaid Card. These funds are safeguarded by law and in the unlikely event that Prepaid Financial Services became insolvent your e-money funds are protected.
-

## Pyetjet më të shpeshta

### Informacion për kartën tuaj Aspen

- Karta juaj Aspen nuk është një kartë krediti.
- Vetëm Home Office mund të financojë kartën tuaj.
- Karta nuk ka një llogari bankare, prandaj ju nuk mund ta përdorni për të dërguar apo marrë pagesa.
- Karta mund të përdoret vetëm nga personi të cilit i është caktuar karta. Është përgjegjësia juaj të siguroheni që karta të mbahet në mënyrë të sigurt.
- Për të ruajtur numrin PIN, ju duhet ta mbani mend atë.
- Ju nuk do të jeni në gjendje të bëni pagesa pa kontakt, telefon ose internet.
- Mund t'ju kufizohet përdorimi i kartës suaj për blerjen e produkteve dhe shërbimeve të caktuara.
- Home Office mund të kontrollojë përdorimin e kartës për t'ju mbrojtur nga mashtrimi dhe për të ndihmuar në mbrojtjen e përdoruesve të shërbimeve tona.
- Ju duhet të aktivizoni kartën tuaj siç shpjegohet më poshtë përpara se ta përdorni atë.

### Ju do të jeni në gjendje të përdorni kartën tuaj Aspen për të

- Pagues transaksione të ndryshme në shumicën e dyqaneve që kanë logon e Mastercard deri në shumën e gjendjes së disponueshme në të.
- Kontrolluar gjendjen e mbetur pranë një ATM-je, e cila quhet edhe bankomat.
- Ju mund të tërhiqni para nga bankomati, por kini kujdes pasi disa bankomate mund të mbajnë komision.
- Ju mund të shpenzoni vetëm fondet e disponueshme në kartë. Ju duhet të dini nëse keni fonde të mjaftueshme në dispozicion përpara se të kryeni blerje, pasi pagesa mund të refuzohet.

### A mbahet komision për transaksionin e kryer nga karta ime në Mbretërinë e Bashkuar

- Nuk ka komision për transaksionin e kryer kur ju përdorni kartën tuaj Aspen në Mbretërinë e Bashkuar.

### Aktivizoni kartën tuaj Aspen

#### Duke përdorur shërbimin tonë telefonik 24 orësh

- ✓ Telefononi +44 (0) 800 246 1327
- ✓ Zgjidhni gjuhën tuaj të preferuar
- ✓ Më pas zgjidhni opsionin e 1-rë për të zbuluar PIN-in tuaj
- ✓ Do t'ju kërkohet të vendosni numrin 16 shifror në pjesën e përparme të kartës Aspen dhe datën tuaj të lindjes
- ✓ Nëse data juaj e lindjes, p.sh. është më 5 shkurt 1975, ju duhet të vendosni numrat në tastierën tuaj në këtë format: 050275
- Pasi të keni përfunduar hapat e përshkruar më sipër, karta juaj do të aktivizohet.
- Duke aktivizuar kartën tuaj, ju pranoni që keni lexuar dhe kuptuar kushtet.
- Nënshkruani pjesën e pasme të kartës Aspen dhe karta juaj është gati për përdorim.

### Kontrolloni gjendjen në kartën tuaj

#### Përdorimi i një bankomati ATM

- ✓ Nëse jeni i autorizuar të tërhiqni para në një ATM duke përdorur kartën tuaj Aspen, ju lutemi sigurohuni që karta juaj është e aktivizuar paraprakisht.
- ✓ Vendosni kartën tuaj në ATM, futni PIN-in, zgjidhni opsionin për të kontrolluar gjendjen, e cila më pas do të shfaqet në ekran (në paund sterlina)

### OSE

#### Duke përdorur shërbimin tonë telefonik 24 orësh

- ✓ Telefononi +44 (0) 800 246 1327
- ✓ Zgjidhni gjuhën tuaj të preferuar
- ✓ Më pas, zgjidhni opsionin e 2-të për të kontrolluar gjendjen tuaj
- ✓ Do t'ju kërkohet të vendosni numrin 16 shifror në pjesën e përparme të kartës Aspen dhe kodin PIN 4 shifror
- ✓ Gjendja juaj do të shfaqet (në paund sterlina) në telefonin tuaj

Duke përdorur shërbimin tonë telefonik 24 orësh

- ✓ Telefononi +44 (0) 800 246 1327
  - ✓ Zgjidhni gjuhën tuaj të preferuar
  - ✓ Më pas, zgjidhni opsionin e 3-të për të raportuar kartën tuaj të humbur ose të vjedhur
  - ✓ Do t'ju kërkohet të vendosni numrin 16 shifror në pjesën e përparme të kartës Aspen dhe kodin PIN 4 shifror.
  - ✓ Pas përfundimit, të gjitha transaksionet në ATM dhe POS do të bllokohen.
- Nëse e gjeni kartën tuaj Aspen dhe dëshironi ta zhbllokoni ose nëse keni nevojë për një kartë zëvendësuese, telefononi ndihmën për migrantët në 0808 8010 503.
  - Shërbimi jonë telefonik është i disponueshëm 24 orë në ditë, 7 ditë në javë.

Kushtet për kartën Aspen

- Këto kushte ("Marrëveshja") rregullojnë përdorimin e shërbimeve të pagesave të përcaktuara më poshtë, të siguruara nga Prepaid Financial Services Ltd, kati i pestë, Langham House, rruga 302-308 Regent, Londër, W1B 3AT.
- Marrëveshja gjithashtu përfshin kushtet për politikën e privatësisë, të cilat gjenden në: <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy>
- Duke aktivizuar kartën tuaj, ju pranoni që keni lexuar dhe kuptuar kushtet e kësaj marrëveshjeje.
- Referenca e monedhës (sterilinë £) nënkupton shumën ose ekuivalentin e monedhës vendase në të cilën është karta juaj.
- Çdo transaksion në kartën tuaj në një monedhë tjetër, përveç sterilinë, do të kërkojë një konvertim duke përdorur kursin e zbatueshëm të këmbimit. Nëse nuk pranoni kursin e këmbimit të ofruar nga shitësi ose nga ATM-ja, do të aplikohen kurset standarde të Mastercard siç përshkruhen në faqen tonë të internetit <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates/>.
- Gjendja e disponueshme në kartën tuaj nuk do të fitojë ndonjë interes.
- Shërbimet e pagesave janë shërbime parapagimi dhe jo një produkt kredie ose bankar, prandaj duhet të siguroheni që keni një gjendje të mjaftueshme në dispozicion për të paguar transaksionet tuaja dhe çdo komision tjetër të mundshëm.
- Për t'ju mbrojtur juve dhe neve nga mashtrimi, shitësit mund të kërkojnë autorizim elektronik përpara se të përpunojnë ndonjë pagesë. Nëse një shitës nuk është në gjendje të marrë autorizim elektronik, ju mund të mos jeni në gjendje të kryeni pagesën tuaj.
- Ne mund të refuzojmë të autorizojmë çdo përdorim të shërbimeve të pagesave, të cilat mund t'i shkelin këto kushte ose nëse kemi ndonjë arsye të fortë dyshimi se ju ose një palë e tretë, keni kryer ose po planifikoni të kryeni mashtrim apo ndonjë përdorim tjetër të paligjshëm ose të palejuar të shërbimit të pagesave.
- Në momente të caktuara, kur ne e konsiderojmë atë si një rrezik të pastrimit të parave ose financim ndaj terrorizmit, mashtrim ose ndonjë aktivitet tjetër kriminal, ne mund të refuzojmë hyrjen në llogarinë tuaj për çdo palë të tretë.
- Në disa rrethana, shitësit mund të kërkojnë verifikimin që gjendja juaj e disponueshme do të mbulojë shumën e pagesës dhe ta mbajnë shumën nga gjendja juaj. Shembujt përfshijnë makina me qira dhe hotele. Në rast se një shitës vendos një para-autorizim në llogarinë tuaj, ju nuk do të keni akses në këto fonde derisa pagesa të përfundojë ose të lëshohet nga shitësi, gjë që mund të zgjasë deri në 30 ditë.
- Disa shitës mund të mos pranojnë pagesa duke përdorur shërbimet tona të pagesave. Është përgjegjësia juaj të kontrolloni politikën me secilin shitës. Ne nuk mbajmë asnjë përgjegjësi nëse një shitës refuzon të pranojë pagesën duke përdorur shërbimet tona të pagesës.
- Në lidhje me çdo mosmarrëveshje mes jush dhe një shitësi, me kusht që ju jeni në gjendje të na bindni se i keni bërë të gjitha përpjekjet për të zgjidhur mosmarrëveshjen me shitësin përkatës, ne do të përpiqemi t'ju ndihmojmë aq sa është e arsyeshme dhe e mundur për ne. Nëse ka një mosmarrëveshje të pazgjydhshme me një shitës në rrethanat kur karta është përdorur për një pagesë, ju do të jeni përgjegjës për pagesën dhe do të duhet ta zgjidhni këtë direkt me shitësin përkatës.
- Ju jeni përgjegjës për ruajtjen e kartës dhe PIN-it tuaj.
- Ju duhet ta mbani PIN-in tuaj të sigurt dhe të ndarë nga karta juaj, si dhe nuk duhet të mbani ndonjë shënim të numrit të kartës suaj apo t'ia zbuloni dikujt tjetër.
- Nëse mendoni se dikush tjetër i di detajet e sigurisë së llogarisë ose të kartës, ju duhet të na kontaktoni menjëherë.
- Karta juaj ka datë skadimi (në formatin muaj / vit). Karta nuk mund të përdoret më nëse ka skaduar.
- PFS dhe Home Office rezervojnë të drejtën t'ju zëvendësojnë kartën e skaduar me një të re, edhe nëse nuk e keni kërkuar një gjë të tillë.

- PFS ose Home Office mund të përfundojë ose pezullojë përdorimin tuaj të shërbimeve të pagesës në tërësi ose pjesërisht, ose përpunimin e çfarëdo transaksioni(esh) në çdo moment, nëse:
  - ka ndonjë problem ose dështim në sistemin(et) përkatës(e) të përpunimit të të dhënave
  - ne besojmë në mënyrë të arsyeshme se ju keni përdorur ose ndoshta përdorni shërbimet e pagesës, ose i lejoni ato të përdoren, në shkelje të kësaj marrëveshje apo për të kryer një krim
  - çdo gjendje e disponueshme mund të jetë në rrezik mashtrimi ose keqpërdorimi
  - ne dyshojmë se keni dhënë informacion të rremë ose mashtrues
  - neve na kërkohet ta bëjmë këtë me ligj, urdhër gjykatë ose kërkesë të policisë ose ndonjë autoriteti përkatës qeveritar ose rregullator
  - ekziston dyshimi për aksion të paautorizuar ose mashtrues në përdorimin e kartës suaj apo ndonjë nga tiparet e saj të sigurisë janë komprometuar, duke përfshirë iniciimin e paautorizuar ose mashtrues të një transaksioni
  - ne kemi arsye të caktuar për të besuar se ju po kryeni një veprim të ndaluar ose të paligjshëm
  - ne nuk jemi në gjendje të verifikojmë identitetin tuaj ose ndonjë informacion tjetër që lidhet me ju, logarinë tuaj ose me një transaksion
- Ju pranoni se nuk do të përdorni shërbimet e pagesave në mënyrë të paligjshme dhe pranoni të na dëmshpërbleni ndaj çdo pretendimi ose procedimi që shkaktohet nga përdorimi i paligjshëm i shërbimeve të pagesës nga ana juaj.
- Ju jeni përgjegjës i vetëm për ndërveprimet tuaja me shitësit. Ne rezervojmë të drejtën, por nuk kemi asnjë detyrim për të monitoruar ose ndërmjetësuar mosmarrëveshje të tilla.
- Nëse dëshironi të ngrini një mosmarrëveshje me ne, në radhë të parë, komunikimi juaj fillestar duhet të jetë me Qendrën e përgjigjes së parë të ndihmës për migrantët në 0808 8010 503, për të folur drejtpërdrejt me një anëtar të ekipit në Qendrën e përgjigjes së parë të ndihmës për migrantët, i cili do të bëjë çmos për të zgjidhur çështjen tuaj shpejt dhe me drejtësi. Nëse ekipi i Qendrës së përgjigjes së parë të ndihmës për migrantët nuk mund ta zgjidhë çështjen, ata do ta transferojnë thirrjen tuaj tek ekipi i ASPEN Home Office, i cili më pas do të marrë përsipër çështjen.
- Nëse keni marrë një përgjigje nga ekipi i shërbimeve të klientit i PFS dhe nuk jeni të kënaqur me rezultatin, kontaktoni Qendrën e përgjigjes së parë të ndihmës për migrantët në 0808 8010 503 për të folur direkt me një anëtar të ekipit të tij, i cili do të regjistrojë ankesën tuaj dhe do ta drejtojë atë në funksionin e ankesave të PFS, i cili më pas do të hetojë ankesën dhe do t'ju përgjigjet.
- Pas marrjes, ekipi ynë i ankesave do të kryejë një hetim dhe ju do të merrni përgjigje brenda 5 ditëve nga marrja e ankesës nga ekipi i Qendrës së përgjigjes së parë të ndihmës për migrantët. Ankesa gjithashtu do të vazhdojë më tej në UKVI pas 8 ditësh dhe ata do të monitorojnë zgjidhjen e saj. Nëse ne nuk jemi në gjendje të zgjidhim ankesën në këtë pikë, ne do të japim përditësime të mëtejshme 15 ditë nga data e marrjes së ankesës, duke dhënë një arsye për vonesën dhe duke caktuar një afat për përgjigje, jo më vonë se 35 ditë pas marrjes së ankesës.
- Përveç kësaj, nëse ekipi i ankesave nuk është në gjendje të zgjidhë ankesën tuaj dhe ju dëshironi të përshkallëzoni ankesën tuaj më tej, kontaktoni Financial Ombudsman Service në South Key Plaza, 183 Marsh Wall, Londër, E14 9SR. Detajet e shërbimit të ofruar nga Financial Ombudsman Service janë në dispozicion në <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>
- PFS është një kontrollues i regjistruar i të dhënave me Zyrën e Komisionarëve të Informacionit në Mbretërinë e Bashkuar me numrin e regjistrimit Z1821175.
- Në mënyrë që ne t'ju ofrojmë shërbimet në lidhje me kartën tuaj, neve na kërkohet të mbledhim dhe përpunojmë të dhënat personale, të cilat kanë të bëjnë me ju, me pëlqimin tuaj ose mbi një bazë ligjore për të përbushur detyrimet tona për legjislacionin kundër pastrimit të parave ose një organizate tjetër qeveritare.
- Pëlqimi juaj do të kërkohet për mbledhjen e të dhënave tuaja dhe ju keni të drejtë të pajtoheni ose të refuzoni. Kur ju refuzoni pëlqimin për mbledhjen dhe përpunimin e të dhënave tuaja, ne rezervojmë të drejtën tonë për të ndërprerë shërbimin për shkak të detyrimeve tona si një institucion i shërbimeve financiare.
- Ne mund të zbulojmë ose kontrollojmë të dhënat tuaja personale me organizata të tjera dhe të marrim të dhëna të mëtejshme rreth jush në mënyrë që të verifikojmë identitetin tuaj në përputhje me rregulloret e pastrimit të parave dhe ato qeveritare. Një regjistër i pyetjeve tona do të mbetet në dosjen tuaj.
- Ne mund të ndajmë të dhënat tuaja personale me ofruesit e shërbimeve të palëve të treta, të cilët kanë lidhur marrëveshje me PFS, gjatë kohës që e mbajmë logarinë tuaj. Çdo palë e tretë, me të cilën ne mund të ndajmë të dhënat tuaja, është e detyruar të mbajë të dhënat tuaja të sigurta dhe t'i përdorë ato vetëm për të përbushur shërbimin që ju ofron në emrin tonë.
- Ne mund të përditësojmë ose të ndryshojmë këto kushte (duke përfshirë programin e tarifave dhe limiteve). Njoftimi për çdo ndryshim do të jepet në faqen tonë të internetit ose me postë elektronike apo me SMS të paktën 2 muaj më parë.
- Fondet tuaja mbahen në logarinë e fondeve të klientit, posaçërisht për shlyerjen e transaksioneve të kryera përmes kartës suaj të parapaguar. Këto fonde mbrohen me ligj, kurse në rastin se Prepaid Financial Services e ka të pamundur të kryejë pagesat, fondet tuaja elektronike janë të mbrojtura.

# ብተደጋጋሚ ዝሕተቱ ሕቶታት

## ብዛዕባ ናይ ኣሰጥን ካርድኻ ሓባሬታ

- እዚ ናይ ኣሰጥን ካርድኻ ናይ ከፊዲት ካርድ ኣይኮነን።
- ናብ ካርድኻ ገንዘብ ከእቲ ዝኸለል ሆም ኦፊስ ጥራሕ እዩ።
- እዚ ካርድ እዚ ምሳሌ ዝተሓሰረ ናይ ባንኪ ሒሳብ ዘይብሉ ብምጻኑ፣ ንሱ ተጠቓምካ ክፍሊታት ክትልእኹ/ክትቅበል ኣይትኸለልን ኢኻ።
- እዚ ካርዲ እዚ ቦቲ ተጠቓሚኡ ተባሂሉ ዝተመደበ ሰብ ጥራሕ እዩ ኣብ ጥቕሚ ከውዕል ዝኸለል። እዚ ካርዲ እዚ ውሑስ ብዝኾነ መልኩ ናይ ምሓዝ ሓላፍነት ናትካ እዩ።
- ነቲ PIN ኣብ ኣዕምሮኻ ብምሓዝ ውሕስናኡ ንምሕላው ስጉምቲ ክትወስድ ኣለካ።
- ንኸክለ ዘይብሉም፣ ናይ ቴሌፎን ወይ ናይ ኢንተርኔት ክፍሊታት ክትገብር ኣይትኸለልን ኢኻ።
- ካርድኻ ተጠቓምካ ዝተወሰኑ ሸቕጣት ወይ ኣገልግሎታት ካብ ምግዛእ ክትለገድ ትኸለል ኢኻ።
- እቲ ሆሞ ኦፊስ ናይ ኣገልግሎት ተጠቓምት ካብ ምውብርባር ንምሕላውን፣ ውሕስናኡም ንምሕላው ክስግዝ ክብል ናይ ካርድ ኣጠቓቕማ ገምጋም ከካይድ ይኸለል እዩ።
- ካርድኻ ቅድሚ ምጥቃም ምጅግርካ ቦቲ ኣብ ታሕቲ ተገሊጹ ዘሎ መሰረት ካርድኻ ስራሕ ክተጀምሮ ኣለካ።

## ናይ ኣሰጥን ካርድኻ ነዘም ዝሰዕሱ ጉዳያት ክትጥቀሙሉ ትኸለል ኢኻ

- ኣብ መብዛሕትኦም ናይ ማስተር ካርድ ሎን ዝለጠፉ መደብራት ክሳብ እቲ ካርድኻ ዘለዎ ተረፍ መጠን ንገንዘብን ናይ ችርቻሮ ሸቕጣት ክፍሊት ምፍጻም።
- ኣብቲ ATM፣ ወይ ናይ ገንዘብ ማሽን ተባሂሉ ዝጽዋዕ ተጠቓምካ ዝተረፈካ ናይ ገንዘብ መጠን ፍለጥ።
- ካብ ናይ ገንዘብ ማሽን ገንዘብ ክተውጽእ ትኸለል ኢኻ ይኹን ደላ እምበር ገለ ናይ ገንዘብ ማሽን ነዚ ክፍሊት ክኸፍሉ ስለ ዝኸለሉ ጥንቃቄ ክትገብር ኣለካ።
- ኣብ'ቲ ካርዲ ዘሎ ተረፍ ገንዘብ ጥራሕ ኢኻ ክትጥቀም ትኸለል። ሸቕጣት ቅድሚ ምግዛእኻ እኹል ገንዘብ ከምዘለካ ክትፈልጥ ኣለካ ምኽንያቱ ድማ ክፍሊታት ክጽረጹ ይኸለሉ እዮም።

## ካርዲዩ ኣብ UK ኣብ ዝተቀመጡ ግዜ ናይ ገንዘብ ዝውውር ክፍሊታት ይሰርሑ ድዮም?

- ናይ ኣሰጥን ካርድኻ ኣብ UK ኣብ እትጥቀሙሉ ግዜ ናይ ገንዘብ ዝውውር ክፍሊታት ኣይከህልዉን እዮም።

## ናይ ኣሰጥን ካርድኻ ስራሕ ኣጀምሮ

### ናይ 24-ሰዓታት ኣውቶማቲክ ዝኾነ ናይ ስልኪ ኣገልግሎት ብምጥቃም

- ✓ ደውሉ +44 (0) 800 246 1327
- ✓ እቲ ትደልዮ ቋንቋ ምረጽ
- ✓ ቀደልካ፣ መማሪጺ 1 ብምምራጽ ናይ PIN ቁጽርኻ ምግለጽ
- ✓ ኣብ'ቲ ገጽ እቲ ናይ ኣሰጥን ካርድ ዝርከብ በዓል 16-ኣሃዝ ቁጽሪን ዝተወለድካሉ ዕለትን ንኸተለቱ ክትሕተት ኢኻ
- ✓ ዝተወለድካሉ ዕለት ፌብሩዋሪ 5 1975/ኣገታቲይቲ ንሓብነት፣ ነተን ኣብ ናይ ቁጽር መጽሓፊኻ ዝርከብ ቁጽራታት በዚ ቀጺሉ ዘሎ መልኩ ክትሕተውን ኣለካ፣ 050275
- ነትን ኣብ ላዕሊ ዝተገለጹ ደረጃታት ምስ ኣማላኻ፣ ካርድኻ ስራሕ ክጀምር እዩ።
- ካርድኻ ስራሕ ክጀምር ብምግባርካ፣ ነቲ ኩነታት ውዕል ኣገቢብካ ከምዝተረደኣኻ ትሰግማዎ ኣለኻ ማለት እዩ።
- ብኸብረትካ ኣብ ድሕሪት ገጽ እቲ ኣሰጥን ካርድ ፈርም እዎ ካርድኻ ድማ ንስራሕ ድሉዊ እዩ ማለት እዩ።

## ኣብ ካርድኻ ዘሎ ተረፍ ገንዘብ ክንደይ ከምዝኾነ ፍለጥ

### ናይ ገንዘብ ማሽን ATM ብምጥቃም

- ✓ እንተደላ ናይ ኣሰጥን ካርድኻ ተጠቓምካ ኣብ ATM ገንዘብ ንኸተውጽእ ሕጋዊ ፍቓድ ተሞሪቡካ ኮይኑ፣ ብኸብረትካ እቲ ካርድኻ ኣቀዲሙ ስራሕ ክጀምር ከምዝተገበረ ኣረጋግጽ።
- ✓ ካርድኻ ናብቲ ናይ ATM ማሽን ኣእትዎ፣ ናይ PIN ቁጽርኻ ኣእትው፣ ድሕሪት Balance Inquiry ዝብል መማሪጺ ብምምራጽ እቲ ዘለካ ተረፍ መጠን ንገንዘብ ብ (ፓውንድ ስተርሊንግ) ኣብ'ቲ ስኬትን ከወጽእ እዩ

ወይ

### ናይ 24-ሰዓታት ኣውቶማቲክ ዝኾነ ናይ ስልኪ ኣገልግሎት ብምጥቃም

- ✓ ደውሉ +44 (0) 800 246 1327
- ✓ እቲ ትደልዮ ቋንቋ ምረጽ
- ✓ ቀጺሉ፣ ተረፍ መጠን ገንዘብካ ንምፍላጥ መማሪጺ 2 ምረጽ
- ✓ ኣብ'ቲ ገጽ ገጽ እቲ ናይ ኣሰጥን ካርድ ዝርከብ በዓል 16-ኣሃዝ ቁጽሪን እቲ በዓል 4-ኣሃዝ ናይ PIN ኮድን ክትሕተት ኢኻ
- ✓ እቲ ዘለካ ተረፍ መጠን ንገንዘብ ብ (ፓውንድ ስተርሊንግ) ኣብ ስልኪ ክግለጽ እዩ

ይግ 24-ሰዓታት ኣውቶማቲክ ዝገኘ ናይ ሰልኪ ኣገልግሎት ብምጥቃም

- ✓ ደውሎ +44 (0) 800 246 1327
- ✓ ኦፕ ስፔሻሊስት ቋንቋ ምረጽ
- ✓ ቀጻሊ፣ ዝጠፍአካ ወይ ዝተሰረቐካ ካርድ ሪፖርት ንምግባር መማሪጺ 3 ምረጽ
- ✓ ኣብ'ቲ ናይ ገጽ ኦፕ ኣይ ኣለገገን ካርድ ዝርከብ በዓል 16-ኣሃዝ ቁጽሪን ኦፕ በዓል 4-ኣሃዝ ናይ PIN ኮድን ከተኣትው ከትኣትቡ ኢኹ።
- ✓ እዚ ምስተዛመድ፣ ኩሎም ናይ ATM ይገኙ ናይ POS ናይ ገንዘብ ዝውውራት ከኣገጹ እዮም።

- ኣንተደኣ እቲ ናይ ኣለገገን ካርድኻ ረጅብካየን ምሊሰካ ከተኸፍቶ ደሊኻን ወይ መተካኢታ ካርድ ኣንተደሊኻ፣ ናብ 0808 8010 503 ብምድዋል ን ናይ ስደተኛ ሓገዝ ኣዘራርብ።
- እቲ መስመር ስልኪና ኣብ መዓልቲ 24 ሰዓታት፣ 7 መዓልቲታት ኣብ ሰሙን ክፋት እዩ። ናይ ኣለገገን ካርድኻ ውዕልን ስምምዕትን

- እቶም ውዕልን ስምምዕትን ("ስምምዕት") እቶም ኣብ ታሕቲ ዝተገለጹ ብ Prepaid Financial Services Ltd, Fifth Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT ኣሲሎም ዝቐርቡ ናይ ክፍሊት ኣገልግሎታት ኣጠቓቕማ ዘመሓድሩ እዮም።
- እዚ ስምምዕት እዚ ኦፕ ኣብ፡ <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy> ዝርከብ ናይ ብሕታውነት ፖሊሲና ውዕል ኣውጪ ከተተ እዩ
- ካርድኻ ስራሕ ከጅምር ብምግባር፣ ናይ እዚ ስምምዕት እዚ ውዕላት ኣገቢብካ ዝተረጋገጸ ምዃንካ ትሰማማጹ ኣለኻ ማለት እዩ።
- ብዛዕባ ባጠራ (ስተርሊንግ £) ምጥቃስ ከበሃል ኣንከሎ ማዕሪ እቲ ካርድኻ እተመደበሉ ዓጺ ገንዘብ ወይ ባጠራ ማለት እዩ።
- ዝገኙ ኣብ ስተርሊንግ ወጺኢ ብዝገኘ ባጠራ ኣብ ካርድኻ ዝግበር ናይ ገንዘብ ዝውውር፣ ኣብቲ ሰዓት ኣብ ስራሕ ብዘሉ ናይ ባጠራ ቅያር ሓላብ ኣበልካ ናይ ባጠራ ምቕያር ዝደሊ እዩ። ኣንተደኣ በቲ ነጋዳይ ወይ ብ ATM ናይ ገንዘብ ማሽን ዝቐረበልካ ናይ ባጠራ ቅያር ሓላብ ዘይተሰማማዕኻ ገይንካ፣ እብዚ ቀጻሊ ዘሎ መሪቦብ ሓበሬታና ብዝተገለጸ መሰረት እቲ ስራሕ ናይ ማስተር ካርድ ዋጋ ኣብ ስራሕ ከውዕል እዩ <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates/>
- እቲ ኣብ ካርድኻ ዘሎ ተረፍ መጠን ገንዘብ ዝገኘ ዓይነት ወላድ ኣይከሓስቡን እዩ።
- እቶም ናይ ክፍሊት ኣገልግሎታት ናይ ከፊዲት ወይ ናይ ባንክ ምርኮቲታት ኣንተይኩን ናይ ቅድመ ክፍሊት ኣገልግሎታት እዮም፣ በዚ ድማ፣ ዝገኙ ዓይነት ናይ ገንዘብ ዝውውራት ወይ ዝገኙ ዓይነት ተግባራዊ ዝግበሩ ክፍሊታት ቅድሚ ምኸፋልካ ኣብ ካርድኻ እኹል ተረፍ መጠን ገንዘብ ከምዘለካ ካብ ግዜ ናይ ካይ ከተረጋገጽ ኣለካ።
- ንግርሰና ይጉን ንግኻ ካብ ምዑብርባር ንምሕላው፣ ነጋዳይታት ዝገኘ ዓይነት ክፍሊት ቅድሚ ምስላሎም ኤሌክትሮኒካዊ ፍጅጅ ኩሓት ይኸለኡ እዮም። ኣንተደኣ እቲ ነጋዳይ ናይ ኤሌክትሮኒካ ፍጅጅ ከረከብ ኣንተዘይከለኡ፣ ክፍሊትካ ዘይከትፍጽም ትኸልል ኢኻ።
- እቶም ነዘም ውዕልን ስምምዕትን ናይ ምግባስ ተኸለሎ ዘለዎም ዝገኙ ዓይነት ናይ ክፍሊት ኣገልግሎታት ኣብ ዝህልዉሉ ወይ ንዘገኘ ወይ ሳልሳይ ወገን ናይ ምዑብርባር ስራሕቲ ወይ ካልኣት ዘይሕጋዊ ወይ ዘይፍቀዱ ናይ ክፍሊት ኣገልግሎት ኣጠቓቕማታት ፈጸምኩም ኢኹም ወይ ናይ ምፍጻም ትልማ ኣለኩም ኢልና ንምጥርባር ምኽንያታዊ መሰረት ኣብ ዝህልዉና ዝገኘ ዓይነት ናይ ክፍሊት ኣገልግሎት ኣጠቓቕማ ፍጅጅ ከንጽግ ንኺእል ኢና።
- ኣግባብ ኣብ ዝገኙሉ፣ ዝገኘ ሳልሳይ ወገን ናይ ገንዘብ ሕጽቦ ወይ ናይ ግብረ ሽብራ ገንዘባዊ ደገፍ፣ ምዑብርባር ወይ ካለ ናይ ወገንጅል ተግባራት የካይድ ኣሉ ኢልና ኣብ ኣንጎሳሰቡ፣ ናብ ሓላብካ ንምርኮብ ዝግበር ሕቶ ፍጅጅ ከገእግድ ንኺልል ኢና።
- ኣብ ገለ ኩነታት ነጋዳይታት እቲ ዘለካ ተረፍ መጠን ገንዘብ ነቲ ክፍሊት መጠን ንምኸፋን እኹል ምዃን መሪጋገጺን ትሓገዝ ንከሽውንን ከሓቲ ይኸለኡ እዮም። ከም ኣብነታት ድማ ናይ መኪናታትን ናይ ሆሎትን ከሪዩ የኮትን። ሓይ ነጋዳይ ኣብ ሓላብካ ቅድመ ፍጅጅ ሕቶ ኣብ ዝቐርቡሉ ግዜ፣ እቲ ክፍሊት ከላብ ዝዘዘም ወይ በቲ ነጋዳይ ከላብ ዝሰደድ፣ ዝህ ገንዘብ እዚ ከትጥቀም ኣይከትኺልልን ኢኻ፣ እዚ መስርሕ ድማ ከላብ 30 መዓልቲታት ከወሰድ ይኸለል።
- ገለ ነጋዳይ ብናይ ክፍሊት ኣገልግሎት ናይ ክፍሊታት ዘይከቐበሉ ይኸለኡ እዮም። ሕድሕድ ነጋዳይ ዘለዎ ፖሊሲ ናይ ምርጋጽ ሓፋናነት ናትካ እዩ። ኣንተደኣ ሓይ ነጋዳይ ናይ ክፍሊት ኣገልግሎታትና ተጠቓምካ ዝግበሩ ክፍሊታት ኣይቅበልን ኢሉ ንሕና ኣንወሰደ ሓፋናነት የለን።
- ኣብ ምንባንን ኣብ ነጋዳይን ንዝፍጠር ዝገኘ ዓይነት ጎንጸ ብዘምልከት፣ ነቲ ምስ እቲ ነጋዳይ ዝተፈጠረ ጎንጸ ንምቓታሕ ዝከላከካ ኩሎ ከምዝጠርክ ምስ ሓበርካና ምስ ኣምንጻሉን፣ ብዝተኸለሎ መጠን ክንሕግዝካ ከንጅትን ኢና። እቲ ካርዲ ክፍሊት ንምግባር ኣብ ጥቕሚ ኣብ ዝወግሰሉ ግዜ ምስ ነጋዳይ ክፍታሕ ዘይኸለል ጎንጸ ኣንተተፈጠሩ፣ ነቲ ክፍሊት ናይ ምኸፋል ሓፋናነት ናትካ እዩ ብተወሳኺ ድማ ዝህ ዝተፈጠረ ጎንጸ ምስ እቲ ነጋዳይ ብቐጥታ ክትፈትሉ ኣለካ።
- ናይ ካርድኻን PIN ኮድኻን ውሑስነት ናይ ምሕላው ሓፋናነት ናትካ እዩ።
- PIN ኮድኻ ውሑስ ክትገብርን ካብ ካርድኻ ይገኙ ካብ ዝገኙ ናይ ካርድኻ ቁጽሪ ዝተመዘገበሉ ቦታ ክትርስቑን ኣለካ ንዝገኘ ሰብ ድማ ከተርእዮ የብልካን።
- ዝገኙ ሰብ ናይ ሓላብካ ወይ ናይ ካርድኻ ዝርዝራት ይፍልጥ እዩ ኢልካ ኣብ ኣንተደምዳሙ ግዜ፣ ሽዑንሽዑ ክትሰጥሩን ኣለካ።
- ካርዳኻ ኣብ ልዕሊኡ ዝተሓተመ ዝቃዳላሉ ዕለት ኣለዎ (እቲ ዝተጽሓፈሉ ኣገልልጺ ድማ ወርሒ/ዓመት) እዩ። እቲ ካርዲ ኣይቃዳላሉ ዕለት ምስ ሓለፈ፣ ኣብ ጥቕሚ ከውዕል ኣይኸለልን።
- PFSን እቲ ህም ኣፈሰን ዋላኳ ሕቶ ኣይተቐርብ ነቲ ዕለቱ ዝተቃዳላሉ ካርድኻ መተካኢታ ናይ ምሃብ መሰል ኣለዎም።
- PFSን ወይ ህም ኣፈሰ ኣብ እዞም ዝሰዕሩ ኩነታት ነቶም ናይ ክፍሊት ኣገልግሎታት መሉእ ብመሉእ ወይ ብኸፋል ክቋርጹን ወይ ዝገኙ ናይ ገንዘብ ዝውውር(ራት)፣ ከይካየድ ክገብሩ ይኸለኡ እዮም።
  - ኣብቲ ዝምልከቶ ናይ ዳታ መስርሕ ስርዓት(ታት) ዝገኙ ጸገም ወይ ምቁራር ኣብ ዘጋጥሙሉ ግዜ
  - ዝህ ስምምዕት እዚ ብዝተሰጠ ሙልከውን ወይ ወንጀል ንምፍጻም ብኸኸለል መልኩው ተጠቓምካ ኢኻ ወይ ክትጥቀም

ትክክለኛ ኢሻ ሊልና ምክንያታዊ ብዝህን መልኩ ላብ እንደምገብ ግዜ

- ዝኾነ ዘሎ ተረፍ መጠን ገንዘብ ምውብርባር ወይ ንዘይግቡእ ኣጠቓቕማ ተጻሊው እንተቲይኦ
- ሓሶት ዝኾነ ወይ ዘጋገሞ ሓበሬታ ሂሳብ ሊልና ኣብ እንጥርጥረሉ ግዜ
- ብሕጊ፣ ብ ናይ ቤት ፍርድ ትእዛዝ ወይ ብሕግታት ፖሊስ ወይ ዝኾነ ዝምልከቶ ናይ መንግስቲ ኣካል ወይ ናይ ሕገ ኣኸባሪ ባዓል ስልጣን ከምዚ ክንገባር ኣብ ንሕተተሉ ግዜ
- ካርድኻ ወይ ገለ ክፋላት ናይ ውሑስነቱ ክፍሊታት ዘይመዘዘ ወይ ዝተጭበርበረ ናይ ገንዘብ ዝውውር ምግባር ሓይሎ ብኸሊእ ኣካል ተፈሊጦም እዮም፣ ዝብል ጥርጣሪ ኣብ ዝህልወሉ ግዜ
- ንስኻ ዝተኸለኸል ወይ ዘይሕጋዊ ተግባር ትፍጽም ኣለኻ ሊልና ንክንእምን ምክንያታዊ ባይታ ኣብ ዝህልወና ግዜ
- መንነትኻ ወይ ዝኾነ ምሳኻ፣ ምስ ሓሳብኻ ወይ እተካይዶ ናይ ገንዘብ ዝውውር ዝተሓተዞ ሓበሬታ ክነረጋግጽ ኣብ ዘይከኣልናሉ ግዜ

• ነዚ ናይ ክፍሊት ኣገልግሎት ዘይሕጋዊ ብዝኾነ መልኩ ንኺይትጥቀም፣ ብተወሳኺ ድማ ንስኻ ብዝረገጸዎኻዮም ኸምዚእም ዝበሉ ዘይሕጋዊ ኣጠቓቕማታት ናይ እዞም ክፍሊት ኣገልግሎታት ዝተልዓሉ ኣባና ንዝጋገም ዝኾነ ዓይነት ናይ ይግበኣኒ እዩ ሕቶ ወይ ዘይታይት ቤት ፍርድ ካሕሳ ክትክፍሉና ኣለኻ።

• ምስ ነጋዶታት ንዝህልወኻ ርክብ ብሕታዊ ሓላፍነት ዘለኻ ንስኻ ኢኻ። ከምዚእም ዝበሉ ገንጸታት ናይ ምክትታል ወይ ናይ ምሽምጋል መሰልና ሕልው እዩ፣ ግዴታ ግን የብልናን።

• ምስና ጎንጸ እንተሃልዩኻ፣ ብመገምገም ደረጃ፣ ናይ ረገም ርክብኻ ክኸውን ዘለዎ ምስ ናይ ስደተኛ ሓገዝ ናይ መባእታዊ መልሲ ማእኸል 0808 8010 503 እዩ ብቐጥታ

ምስ ኣባል ናይ'ቲ ናይ ስደተኛ ሓገዝ ጉጅለ FRC እዩ ክኸውን ንሱም ድማ ጉዳይኻ ብዝቐልጠፈን ፍትሓዊ ብዝኾነን መልኩ ንምፍታሕ ዝከኣሎም ከገቡ እዮም። እንተደኣ ለቲ MH FRC ነዚ ጉዳይ ኣዚ ከፈትሖ ዘይከኣሉ፣ ንስልክኻ ናብ ሆም ኦፊስ ጉጅለ ኣስገን የመሓላልፉዎ እጥን ንሱም እዩ፣ ግዴታ ግን የብልናን።

• ካብ ናይ PFS ናይ ሞምባይ ኣገልግሎት ብዝረገጸኩኻ መልሲ ዕጉብ እንተዘይኮይንኻ፣ ንናይ ስደተኛ ሓገዝ መባእታዊ መልሲ ማእኸል 0808 8010 503 ብምጥያል ምስ ኣባል ናይ ስደተኛ ሓገዝ ጉጅለ FRC ብቐጥታ ንክረኸቡኻ ሕትት፣ ንሱም ድማ ክቐረብኻ መሰማዕታ ብምምዝጋብ ናብ ናይ PFS ናይ መሰማዕታ መስርሕ ይመርሑዮ፣ ንሱም ድማ ነቲ መሰማዕታ ድሕሪ ምምርጫ መልሲ ከህቡኻ እዮም።

• ለቲ ክቐረብኻ መሰማዕታ ምስ በጽሓና፣ ናይ መሰማዕታ ጉጅለና ምርመራ ብምክያድ ነቲ መሰማዕታ ካብ MH FRC ጉጅለ ካብ ዝተቐበሉሉ ዕለት ኣትሒቲ መልሲ ኣብ ወሽጢ 5 መዓልቲታት ከህቡኻ እዮም። ድሕሪ 8 መዓልቲታት ድማ ለቲ መሰማዕታ ናብ UKVI እውን ከምራሕ እዩ ንሱም ድማ ነቲ መቐጠሊ ክከታተሉዎ እዮም። ነቲ መሰማዕታ ኣብታ ነጥብ ንሳ እንተዘይፈቲሕናኻ፣ ለቲ መሰማዕታ ካብ ዝተቐበልናሉ መዓልቲ ጀሚሩ ኣብ ዘለዎ 15 መዓልቲታት፣ ነቲ ዝደንገናሉ ምክንያት ብምግላጽን ንእንህበ መልሲ ድማ ናይ መዓልታ መዓልቲ ክገብኑ ነቲ መሰማዕታ ዝተቐበልናሉ ዕለት ጀሚሩ ኣብ ዘለዎ ቀጻልቲ 35 መዓልቲታት ክይደንገዩ ብምግባር ተወሰኹዎ መሰማዕታት ክክቐርብ ኣኣና።

• ብተወሳኺ ድማ፣ እንተደኣ ለቲ ናይ መሰማዕታ ጉጅለ ነቲ ክቐረብኻ መሰማዕታ ከፈትሖ እንተዘይከኣሉ እጥን ንስኻ ድማ ነቲ መሰማዕታኻ ናብ ካሊሊ ኣካል ክተሕልፍ ድልዎት እንተሃልዩኻ፣ ነቲ ኣብ South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR ዝርከብ ፊናንሻዊ ተሓላቕ ፍትሒ ክተዘራርብ ንላበወኻ። እዮም በቲ ፊናንሻዊ ተሓላቕ ፍትሒ ዝወሃቡ ዝርዝር ኣገልግሎታት ኣብ <https://www.financial-ombudsman.org.uk/hc/it> ይኸኣል።

• PFS ኣብ UK ምስ ዝርከቡ ናይ ሓበሬታ ኮሚሽኖራት ቤት ጽሕፈት ኣብ ትሕቲ ምዝገባ ቁጽጺ Z1821175 ዝተመዘገበ ናይ ዳታ ተቐጻጻፊ እዩ።

• ምስ ካርድኻ ዝተሓሓዙ ኣገልግሎታት ክክቐርበልኻ እንተቲይንና፣ ምሳኻ ዝተሓሓዘ ናይ ውልቂ ዳታ ክንእክብን ኣብ መስርሕ ክእለትን የገድሰና እዩ፣ እዚ ድማ ብናትኻ ስምምዕት ወይ ጸረ-ገንዘብ ሕጽቦ ሕገ ወይ ካልእ መንግስታዊ ኣካል ዝምልከት ብዘለና ግቡእ ዝምልከት ሕጋዊ መሰረት ክኸውን ይኸኣል እዩ።

• ለቲ ንስኻ እትህቡ ስምምዕት ናትኻ ዳታ ንምእካብ ኣብ ጥቕሚ ዝወዕል እዩ፣ ንስኻ ድማ ነዚ ክትቅብሉ ወይ ክትጽጎ መሰል ኣለኻ። ንስኻ ናትኻ ዳታ ንምእካብን ናብ መስርሕ ንምታውን ዝምልከት ስምምዕት ክትገባር ኣብ ዘይደሊኻሉ ግዜ፣ ንሕና ከም ሓጺ ፋይናንሻዊ ኣገልግሎታት ትካል ብዝህልወና ግቡእ መሰረት ነቶም እንህበም ኣገልግሎታት ናይ ምቁራጽ መሰልና ሕልው እዩ።

• ናትኻ መንነት ንምርጋጽን ምስ ኣብ ስራሕ ዝርከቡ ናይ ገንዘብ ሕጽቦን መንግስታዊን ደንቦታት ግብረ-ግብረ ንምግባር ከበሃል ምሳኻ ዝተሓሓዘ ሓበሬታ ንካልኣት ትካህብ ክንህበ ንኺኣል ኣኣና፣ ከምዚ ኣብ መሰልና ካብኣቶም ንመረገጹ ክንወስድ ንኺኣል ኣኣና፣ ናይ እዮም ዝሓተትናዮም ሕቶታት መዘገብ ኣብ ፋይልኻ ክገድፍ እዩ።

• ኣብ ከይዲ ናይ ሓሳብኻ ኣተሓሕዝ ነቶም ምስ PFS ዝተወዓሉ ሳልዳ ወገናት ናትኻ ውልታዊ ዳታ ኣሕሲናና ክንህበም ንኺኣል ኣኣና። ከኣም እዮም ናትኻ ናይ ውልቂ ዳታ እንክፍሎም ሳልዳዊ ኣካላት ናትኻ ናይ ውልቂ ዝርዝራት ውሑስ ብዝኾነ መልኩ ናይ ምሓዝ ሓላፍነት ኣለዎም፣ ብተወሳኺ ድማ ነቶም ከከንዳና ኮይናም ንጎኻ ክቐርቡዎ ኣገልግሎት ጥራሕ እዮም ነቲ ናይ ውልቂ ዳታኻ ክተቀመሱ ዝኸኣሉ።

• ነዞም ውልቅ ስምምዕታትን (ክፍሊታትን ናይ ወሰን ትልምታትን ሓይሎ) ክክሕድሎም ወይ ከነመሓይሽ ንኺኣል ኣኣና፣ ናይ ዝኾኑ ለውጢታት ምልክታት ኣንተኣሰ 2 ኣዋርሕ ኣቐዳሙ ኣብ ናይ መርበብ ሓበሬታና ወይ ብኢሜይል ወይ ብ SMS ከወሃቡ እዮም።

• ለቲ ናትኻ ገንዘብ ኣብ ናይ ሞምባይ ገንዘብ ሓሳብ እዩ ክቐመጥ፣ እዚ ድማ ብፍላይ ነቶም ብ ናይ ቅድመ ክፍሊት ካርድኻ ኣበሊጦም ዝካየዱ ናይ ገንዘብ ዝውውሩት ምክቕፋል እዩ። እዚ ገንዘብ እዚ ብ ሕገ ውሑስነቲ ዝተሓለወ እዩ፣ ፋይናንሻዊ ኣገልግሎታት ክፍሊት ክፍጽሙ ኣብ ዘይኸኣሉም ኪኦ ኣጋጣሚታት እዚ ኤሌክትሮኒካዊ ገንዘብኻ ዝተሓለወ እዩ።

## الأسئلة المتكررة

### معلومات حول بطاقة "Aspen" الخاصة بك

- بطاقة "Aspen" الخاصة بك ليست بطاقة ائتمانية.
- لا يمكن تمويل بطاقتك إلا من قبل Home Office.
- لا ترتبط البطاقة بحساب مصرفي، لذا لا يمكنك استخدامها لإرسال/استلام المدفوعات.
- يمكن استخدام البطاقة من قبل الشخص المخصصة له فقط. تقع مسؤولية الحفاظ على سلامة البطاقة على عاتقك.
- يجب عليك اتخاذ التدابير اللازمة لحماية رقم التعريف الشخصي PIN من خلال حفظه.
- لن تتمكن من إجراء مدفوعات بدون تلامس أو عبر الهاتف أو الإنترنت.
- قد يتم تقييد استخدام بطاقتك لشرء وخدمات معينة.
- يمكن لـ Home Office مراجعة استخدام البطاقة للحماية من الاحتيال وللمساعدة في حماية مستخدمي خدمتنا.
- يجب عليك تفعيل بطاقتك كما هو موضح أدناه قبل أن تتمكن من استخدامها.

ستكون قادرًا على استخدام بطاقة "Aspen" الخاصة بك للقيام بما يلي:

- الدفع مقابل المعاملات التجارية حتى قيمة تساوي رصيدك المتاح في معظم المتاجر التي تُظهر شعار Mastercard.
- التحقق من رصيدك المتبقي في ماكينة الصراف الآلي، والتي تسمى أيضًا ماكينة الصرافة.
- يمكنك سحب النقود من ماكينات الصرافة، ولكن كن حذرًا لأن بعض ماكينات الصرافة قد تفرض رسومًا على ذلك.
- يمكنك إنفاق الأموال المتاحة على البطاقة فقط. ينبغي عليك التأكد أن هناك أموالًا كافية متاحة قبل شراء السلع لأنه قد يتم رفض الدفع إن لم تكن الأموال كافية.

هل يتم فرض رسوم على المعاملات عند استخدام بطاقتي في المملكة المتحدة

- لا يتم فرض رسوم على المعاملات عند استخدام بطاقة "Aspen" الخاصة بك في المملكة المتحدة.

قم بتنشيط بطاقة "Aspen" الخاصة بك

### باستخدام خدمة الهاتف الآلي لدينا على مدار 24 ساعة

- ✓ هاتف: +44 800 246 1327 (0)
- ✓ اختر لغتك المفضلة
- ✓ بعد ذلك، حدد الخيار 1 للكشف عن رقم التعريف الشخصي PIN الخاص بك
- ✓ سيطلب منك إدخال الرقم المكون من 16 رقمًا الموجود على الجهة الأمامية من بطاقة "Aspen" وتاريخ ميلادك
- ✓ على سبيل المثال، إذا كان تاريخ ميلادك هو 5 فبراير 1975، يجب عليك إدخال الأرقام من لوحة مفاتيحك بهذا التنسيق: 050275

- سيتم تنشيط بطاقتك بمجرد اكتمال الخطوات الموضحة أعلاه.
- من خلال تنشيط بطاقتك، فإنك توافق بأنك قد قرأت وفهمت الشروط والأحكام.
- يرجى التوقيع على الجهة الخلفية لبطاقة Aspen وستكون بطاقتك جاهزة للاستخدام.

تحقق من الرصيد الموجود على بطاقتك

### باستخدام ماكينة الصرافة

- ✓ إذا كنت مخولًا لسحب النقود من ماكينة الصراف الآلي باستخدام بطاقة "Aspen" الخاصة بك، فيرجى التأكد من تنشيط بطاقتك مسبقًا.
- ✓ أدخل بطاقتك في جهاز الصراف الآلي، وأدخل رقم التعريف الشخصي PIN الخاص بك، واختر الاستعلام عن الرصيد، وسيتم عرض رصيدك (بالجنيه الاسترليني) على الشاشة

أو

## باستخدام خدمة الهاتف الألى لدينا على مدار 24 ساعة

- ✓ هاتف: **800 246 1327 (0) 44+**
- ✓ اختر لغتك المفضلة
- ✓ بعد ذلك، حدد الخيار 2 للتحقق من رصيدك
- ✓ سيطلب منك إدخال الرقم المكون من 16 رقمًا الموجود على الجهة الأمامية من بطاقة "Aspen"، ورقم التعريف الشخصي PIN الخاص بك والمكون من 4 أرقام
- ✓ سيتم الكشف عن الرصيد (بالجنيه الاسترليني) عبر الهاتف

الإبلاغ عن البطاقات المفقودة أو المسروقة

## باستخدام خدمة الهاتف الألى لدينا على مدار 24 ساعة

- ✓ هاتف: **800 246 1327 (0) 44+**
- ✓ اختر لغتك المفضلة
- ✓ بعد ذلك، حدد الخيار 3 للإبلاغ عن بطاقتك المفقودة أو المسروقة
- ✓ سيطلب منك إدخال الرقم المكون من 16 رقمًا الموجود على الجهة الأمامية من بطاقة "Aspen" ورقم التعريف الشخصي PIN الخاص بك والمكون من 4 أرقام.
- ✓ بمجرد الانتهاء، سيتم حظر جميع المعاملات مع أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع.

- إذا وجدت بطاقة "Aspen" الخاصة بك وترغب في إلغاء حظرها، أو إذا كنت بحاجة إلى بطاقة بديلة، فيرجى الاتصال بخدمة مساعدة المهاجرين على الرقم 0808 8010 503.
- خط الهاتف لدينا متاح 24 ساعة في اليوم على مدار الأسبوع.

### شروط وأحكام بطاقة "Aspen" الخاصة بك

- تحكم هذه الشروط والأحكام ("الاتفاقية") استخدام خدمات الدفع المحددة أدناه والمقدمة من قبل "Prepaid Financial Services Ltd" الكائنة في الطابق الخامس، لانجهام هاروس، 302-308 شارع ريجنت، لندن، W1B 3AT.
- تتضمن هذه الاتفاقية أيضًا، شروط سياسة الخصوصية لدينا والموجودة على الرابط: <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy>
- بتنشيط بطاقتك، فإنك توافق أنك قد قرأت وفهمت شروط هذه الاتفاقية.
- الإشارة إلى العملة (الجنيه الإسترليني £) تعني ذلك المبلغ أو ما يعادله بالعملة المحلية والتي تم تحديدها في بطاقتك.
- ستطلب أي معاملة تتم على بطاقتك بعملة غير الجنيه الإسترليني، تحويل العملة باستخدام سعر الصرف المعمول به. إذا كنت لا تقبل سعر الصرف الذي يقدمه التاجر أو ماكينة الصراف الآلي، فسيتم تطبيق أسعار "Mastercard" القياسية كما هو موضح على موقعنا الإلكتروني <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates>.
- لن يحقق الرصيد المتاح في بطاقتك أي فائدة.
- خدمات الدفع هي خدمات الدفع المسبق وليست منتجًا استثماريًا أو بنكيًا، لذلك، يجب عليك التأكد أن لديك رصيدًا كافيًا متاحًا من وقت لآخر للدفع مقابل معاملاتك وأي رسوم سارية.
- من أجل حمايتك وحمايتنا من الاحتيال، قد يطلب التاجر تفويضًا إلكترونيًا قبل معالجة أي عملية دفع. إذا لم يتمكن التاجر من الحصول على تفويض إلكتروني، فقد لا تتمكن من متابعة عملية الدفع.
- يجوز لنا أن نرفض منح الإذن بأي استخدام لخدمات الدفع والذي قد يخرق هذه الشروط والأحكام، أو إذا كانت لدينا أسباب معقولة للاشتباه في أنك أو طرف ثالث قد ارتكبت أو تخطط لارتكاب عملية احتيال أو أي استخدام آخر غير قانوني أو غير مسموح به لخدمات الدفع.
- عند الاقتضاء، يجوز لنا رفض الوصول إلى حسابك من قبل أي طرف ثالث نعتبره خطرًا فيما يتعلق بأنشطة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب أو الاحتيال أو أي نشاط إجرامي آخر.
- في بعض الحالات، قد يطلب التاجر التحقق من أن رصيدك سيغطي مبلغ الدفع ويضع حجزًا على رصيدك المتاح بقيمة هذا المبلغ. تشمل الأمثلة استئجار السيارات والفنادق. في حالة قيام التاجر بطلب تفويض مسبق على حسابك، فلن تتمكن من الوصول إلى هذه الأموال حتى يتم إكمال الدفع أو تحريره من قبل التاجر، والذي قد يستغرق ما يصل إلى 30 يومًا.
- قد لا يقبل بعض التاجر الدفع باستخدام خدمات الدفع لدينا. تقع على عاتقك مسؤولية التحقق من سياسة كل تاجر. لا نتحمل أي مسؤولية، إذا رفض التاجر قبول الدفع باستخدام خدمات الدفع لدينا.

- فيما يتعلق بأي نزاع بينك وبين التاجر، سنحاول مساعدتك بقدر ما هو ممكن عملياً، شريطة أن تكون قادراً على إقناعنا بأنك قد بذلت بالفعل كل الجهود لحل النزاع مع التاجر ذي الصلة. إذا كان هناك نزاع غير قابل للحل مع تاجر في ظروف تم فيها استخدام البطاقة للدفع، فستكون مسؤولاً عن الدفع، وستعين عليك حل هذا النزاع مباشرةً مع التاجر المعني.
  - أنت مسؤول عن حماية بطاقتك ورقم التعريف الشخصي PIN.
  - يجب عليك إبقاء رقم التعريف الشخصي PIN الخاص بك آمناً ومنفصلاً عن بطاقتك أو أي سجل لرقم بطاقتك، وعدم الكشف عنه لأي شخص آخر.
  - إذا كنت تعتقد أن شخصاً آخر يعرف تفاصيل أمان حسابك أو بطاقتك، فيجب عليك الاتصال بنا على الفور.
  - تاريخ انتهاء صلاحية بطاقتك مطبوع عليها (بمتوسط شهر / سنة). لا يمكن استخدام البطاقة بمجرد انتهاء صلاحيتها.
  - تحتفظ PFS و Home Office بالحق في إصدار بطاقة بديلة لبطاقة منتهية الصلاحية حتى لو لم تطلب واحدة.
  - يجوز لـ PFS أو Home Office إنهاء أو تعليق استخدامك لخدمات الدفع كلياً أو جزئياً، أو معالجة لأي معاملة (معاملات)، في أي وقت إذا:
    - كان هناك أي خطأ أو فشل في نظام (أنظمة) معالجة البيانات ذات الصلة
    - كنا نعتقد إلى حد معقول أنك استخدمت أو من المحتمل أن تستخدم خدمات الدفع أو تسمح باستخدامها لأغراض تنتهك هذه الاتفاقية أو لارتكاب جريمة
    - كان أي رصيد متاح عرضةً لخطر الاحتيال أو سوء الاستخدام
    - كنا نشك أنك قدمت معلومات خاطئة أو مضللة
    - كنا مطالبون بالقيام بذلك بموجب القانون أو أمر محكمة أو لاحتياجات الشرطة أو أي سلطة حكومية أو تنظيمية ذات صلة
    - كان هناك اشتباه في الوصول غير المصرح به أو الاحتمالي إلى بطاقتك أو استخدامها، أو تعرض أي من ميزات الأمان الخاصة بها للخطر، بما في ذلك الضلوع في معاملة غير مصرح بها أو احتيالية
    - كان لدينا أسباب معقولة للاعتقاد بأنك تقوم بنشاط محظور أو غير قانوني
    - كنا غير قادرين على التحقق من هويتك أو أي معلومات أخرى تتعلق بك أو بحسابك أو بمعاملة خاصة بك
  - أنت توافق على أنك لن تستخدم خدمات الدفع بطريقة غير قانونية، وتوافق على تعويضنا ضد أي مطالبة أو إجراء ناتج عن هذا الاستخدام غير القانوني لخدمات الدفع من قبلك.
  - أنت المسؤول الوحيد عن تعاملاتك مع التاجر. لنا الحق في مراقبة مثل هذه النزاعات أو التوسط فيها، لكننا غير ملزمون بذلك.
  - إذا كنت ترغب في التقدم بنزاع معنا، يجب أن يكون تواصلك الأولي مع مركز الاستجابة الأولية لمساعدة المهاجرين 0808 8010 503 للتحدث مباشرةً
- مع أحد أعضاء فريق مركز الاستجابة الأولية لمساعدة المهاجرين (FRC)، الذي سيبدل قصارى جهده لحل مشكلتك بشكل سريع وعادل. إذا لم يتمكن فريق مركز الاستجابة الأولية لمساعدة المهاجرين من حل المشكلة، فسيقومون بتحويل مكالمتك إلى فريق "ASPEN" في Home Office الذي سيتولى بعد ذلك معالجة المشكلة.
- إذا تلقيت ردًا من فريق خدمة عملاء "PFS" ولم تكن راضٍ عن النتيجة، فيرجى الاتصال بمركز الاستجابة الأولية لمساعدة المهاجرين على الرقم 0808 8010 503 للتحدث مباشرةً إلى أحد أعضاء فريق مركز الاستجابة الأولية لمساعدة المهاجرين، الذي سيسجل شكواك ويوجهها إلى قسم شكوى "PFS"، والذي ستقوم بعد ذلك بالتحقيق في الشكوى والرد عليك.
  - بمجرد تلقي الشكوى، سيجري فريق الشكاوى لدينا تحقيقاً وستلقي ردًا في غضون 5 أيام من استلام الشكوى من قبل فريق مركز الاستجابة الأولية لمساعدة المهاجرين. سيتم أيضًا تصعيد الشكوى إلى إدارة التأشير والهجرة بالمملكة المتحدة بعد 8 أيام وسيقومون بالإشراف على الحل. إذا لم تتمكن من حل الشكوى في هذه المرحلة، فسندعم المزيد من التحديثات بعد 15 يومًا من استلام الشكوى، مع ذكر سبب التأخير وتحديد موعد نهائي للرد لا يزيد عن 35 يومًا بعد استلام الشكوى.
  - بالإضافة إلى ذلك، إذا كان فريق الشكاوى غير قادر على حل شكواك وترغب في تصعيد شكواك بشكل أكبر، فيرجى التواصل مع ديوان المظالم المالية على العنوان: ساوث كي بلازا، 183 مارش وول، لندن، E14 9SR. تتوفر تفاصيل الخدمة التي يقدمها ديوان المظالم المالية على <https://www.financial-ombudsman.org.uk>
  - "PFS" هي وحدة تحكم في البيانات، مسجلة لدى مكتب مفوضي المعلومات في المملكة المتحدة تحت الرقم Z1821175.
  - لكي نوفر لك الخدمات المتعلقة ببطاقتك، نحن مطالبون بجمع ومعالجة البيانات الشخصية المتعلقة بك، بموافقتك أو على أساس قانوني للوفاء بالتزاماتنا تجاه تشریعات مكافحة غسل الأموال أو أي هيئة حكومية أخرى.

- سيتم طلب موافقتك على جمع بياناتك ولك الحق في الموافقة أو الرفض. عندما ترفض الموافقة على جمع ومعالجة بياناتك، فإننا نحتفظ بحقنا في إيقاف الخدمة بسبب التزاماتنا كمؤسسة خدمات مالية.
- قد نكشف عن بياناتك الشخصية أو نتحقق منها مع منظمات أخرى، ونحصل على مزيد من المعلومات الخاصة بك، من أجل التحقق من هويتك والامتثال لقواعد غسل الأموال واللوائح الحكومية المعمول بها. سيتم وضع سجل لاستفساراتنا في ملفك.
- قد نقوم بتمرير بياناتك الشخصية إلى مزودي الخدمة من الأطراف الثالثة، المتعاقدين مع "PFS" أثناء التعامل مع حسابك. نلتزم أي جهات خارجية قد نشارك بياناتك معها بالحفاظ على أمان بياناتك، واستخدامها فقط للقيام بالخدمة التي يقدمونها لك نيابةً عنا.
- يجوز لنا تحديث أو تعديل هذه الشروط والأحكام (بما في ذلك جدول الرسوم والفيود). سيتم عرض إشعار بأي تغييرات على موقعنا الإلكتروني، أو عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة قبل شهرين من التغيير على الأقل.
- يتم الاحتفاظ بأموالك في حساب أموال العميل، على وجه التحديد لغرض استرداد قيمة المعاملات التي تمت من خلال بطاقتك المدفوعة مسبقاً. هذه الأموال محمية بموجب القانون وفي حالة إفلاس "PFS"، فإن أموالك الإلكترونية محمية.

## 常见问题

### 关于您的 Aspen 卡

- 您的 Aspen 卡并非信用卡。
- 只有 Home Office 可以为您的卡提供资金。
- 该卡没有银行账户，您不能用它来发送/接收付款。
- 该卡只能由卡片所有者使用。您有义务确保妥善保护卡片安全。
- 您应该采取相应措施记住 PIN 码，以保护它的安全。
- 您不能进行非接触式、电话或互联网支付。
- 您可能被限制使用自己的卡片来购买某些商品和服务。
- Home Office 可以审查卡的使用，以防止欺诈，并帮助保障我们的服务对象。
- 您须按照下面的说明激活卡片后方可使用。

### 您将能够使用 Aspen 卡

- 在大多数显示万事达卡标志的商店支付零售交易，最多可使用您的可用余额。
- 在自动取款机上查看您的余额，自动取款机也被称为提款机。
- 您可以从提款机提取现金，但是请注意有些提款机可能会收取费用。
- 您只能使用卡面可用资金。您需要在购物前确认可用资金数额以防止付款被拒绝。

### 在英国使用我的卡是否需要支付交易费用

- 在英国使用 Aspen 卡时不收取任何交易费用。

### 激活您的 Aspen 卡

#### 使用我们的 24 小时自动电话服务

- ✓ 电话 +44 (0) 800 246 1327
  - ✓ 选择您的首选语言
  - ✓ 下一步，请选择选项 1，开启您的密码
  - ✓ 您需要输入 Aspen 卡正面的 16 位数字和您的出生日期
  - ✓ 例如，如果您的出生日期是 1975 年 2 月 5 日，请在键盘上以 050275 格式输入数字
- 完成上述步骤，就会激活您的卡片。
  - 激活您的卡片，即表示您已经阅读理解并同意了条款和条件。
  - 请在 Aspen 卡的背面签名，就可以使用您的卡了。

## 查询卡片余额

### 使用 ATM 取款机

- ✓ 如果您被授权使用 Aspen 卡在 ATM 机上提取现金，请确保您的卡片已完成激活。
- ✓ 将您的卡插入自动取款机，输入密码，选择余额查询，您的余额将显示在屏幕上（以英镑计）

或者

### 使用我们的 24 小时自动电话服务

- ✓ 电话 +44 (0) 800 246 1327
- ✓ 选择您的首选语言
- ✓ 下一步，选择选项 2 来查询您的余额
- ✓ 您需要输入 Aspen 卡正面的 16 位数字和 4 位 PIN 码
- ✓ 余额将通过电话显示（以英镑计）

## 挂失或盗卡

### 使用我们的 24 小时自动电话服务

- ✓ 电话 +44 (0) 800 246 1327
  - ✓ 选择您的首选语言
  - ✓ 下一步，请选择选项 3 报告挂失或盗卡
  - ✓ 您需要输入 Aspen 卡正面的 16 位数字和 4 位 PIN 码。
  - ✓ 完成后，所有自动取款机和 POS 机交易都将被阻止。
- 如果您找到您的 Aspen 卡并希望解封，或者您需要更换卡，请致电 0808 8010 503 与英国移民帮助组织 (Migrant Help) 取得联系。
  - 我们的电话客服将提供全天候服务。

### Aspen 卡的条款和条件

- 这些条款和条件（“协议”）规定了使用由预付金融服务有限公司提供的以下定义的支付服务，地址是 Fifth Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT。
- 该协议还包括我们的隐私政策的条款，参见：<http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy>
- 激活您的卡片，即表示您已经阅读理解并同意了此协议。
- 货币（以 £ 计）指您的信用卡的金额或等值当地货币。
- 您的卡片上的任何非英镑货币的交易，都需要使用适用的汇率进行货币兑换。如果您不接受商户或自动提款机提供的汇率，将采用我们网站 <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates/> 上的标准万事达卡汇率。
- 您的卡上的可用余额将不会产生任何利息。
- 支付服务是预付费支付服务，而不是信贷或银行产品，因此，您必须确保自己随时有足够的可用余额来支付您的交易和任何适用费用。
- 为了保护您和我们免受欺诈，商家可能会在处理任何付款之前寻求电子授权。如果商家无法获得电子授权，您可能无法继续进行您的付款。
- 如果出现可能违反这些条款和条件的支付服务，或者我们有合理的理由怀疑您或第三方已经或正在计划实施欺诈或任何其他非法或未经许可使用支付服务，我们可能拒绝授权使用。
- 在适当的情况下，如果我们认为任何第三方有洗钱或资助恐怖主义、欺诈或其他犯罪活动的风险，我们可以拒绝您访问账户。
- 在某些情况下，商家可能会要求验证您的可用余额是否能足额付款金额，并扣留您的可用余额。例如汽车租赁或酒店服务。如果商家对您的账户进行预先授权，您将无法使用这些资金，直到支付完成或商家放行，这可能需要 30 天。
- 一些商户可能不接受使用我们的支付服务进行支付。您有责任与每个商户核实相关政策。如果商家拒绝使用我们的支付服务接受付款，我们不承担任何责任。

- 关于您和商家之间的任何争议，只要您能让我们相信您已经尽了一切努力与相关商家解决争议，我们将在合理可行的范围内尝试协助您。如果您在使用卡片支付时，与商家发生了无法解决的纠纷，您将对款项负责，并且必须直接与相关商家解决。
- 您有负责妥善保管卡片和 PIN 码。
- 您必须妥善保管您的 PIN 码，并与您的卡片或您的卡号的任何记录分开，不要向其他人透露。
- 如果您认为其他人知道您的账户或卡片的安全详情，您应该立即与我们联系。
- 您的卡片上印有该卡有效期（格式为月/年）。一旦过期，该卡就不能再使用。
- 即使您尚未申请，PFS 和 Home Office 也保留向您补发新卡的权利。

在以下情况下，PFS 或 Home Office

可随时终止或暂停您对支付服务的全部或部分使用，或対任何交易的处理：

- 相关数据处理系统出现任何故障或失效
- 我们有理由相信，您已经或有可能在违反本协议的情况下使用或允许使用支付服务，或犯下某种罪行
- 任何可用余额都可能有欺诈或滥用的风险
- 我们怀疑您提供了虚假或误导性的信息
- 根据法律、法院命令或警方或任何相关政府或监管机构的要求，我们必须这样做
- 我们怀疑有人未经授权或以欺诈方式获取或使用您的卡片，或破坏其任何安全功能，包括未经授权或以欺诈方式发起一项交易
- 我们有合理的理由相信您正在参与被禁止或非法的活动
- 我们无法核实您的身份或与您、您的账户或交易有关的任何其他信息
- 您同意您不会以非法方式使用支付服务，并且您同意赔偿我们因您非法使用支付服务而引起的任何索赔或诉讼。
- 您对您个人与商家之间的交互负全责。我们保留权利，但没有义务监督或调解此类纠纷。
- 如果您想向我们提出争议，首先，您应该与英国移民帮助组织 (Migrant Help) 第一应援中心 0808 8010 503 进行初步沟通，以便直接

与英国移民帮助组织第一应援中心 (Migrant

Help

FRC) 团队的成员交谈，他们将尽力及时和公平地解决您的问题。如果

MH

FRC

团队不能解决这个问题，他们会把您的电话转接到

Home

Office

ASPEN

团队，然后由他们接手处理这个问题。

- 如果收到 PFS 客户服务团队的答复后，您对结果不满意，请致电 0808 8010 503

与英国移民帮助组织 (Migrant

Help) 取得联系，直接与英国移民帮助组织第一应援中心 (Migrant Help

FRC) 团队的成员交谈，他们将记录您的投诉并将其转给 PFS

投诉部门，该部门将对投诉进行调查并向您作出答复。

- 一旦收到投诉，我们的投诉团队将进行调查，您将在收到投诉后的 5 天内收到 MH FRC 团队的回复。该投诉也将在 8 天后上报给 UKVI，他们将监督解决。如果我们当时无法解决该投诉，我们将在收到投诉后 15 天内提供进一步的更新信息，提供延迟的原因，并设定回应的最后期限，不超过收到投诉后 35 天。

- 此外，如果投诉团队无法解决您的投诉，而您希望进一步升级您的投诉，请联系金融申诉专员服务，地址是 South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR。可在 <https://www.financial-ombudsman.org.uk/> 上查询金融申诉专员服务处提供的服务详情

- PFS 是在英国信息专员办公室注册的数据控制器，注册号为 Z1821175。

- 为了使我们能够向您提供与您的卡片有关的服务，我们需要在您的同意下或在合法的基础上收集和与您有关的个人数据，以履行我们对反洗钱立法或其他政府组织的义务。

- 在收集您的数据时，将征求您的同意，您有权同意或拒绝。如果您拒绝同意收集和您的数据，我们作为一个金融服务机构，有义务保留停止服务的权利。

- 我们可能会向其他组织披露或检查您的个人资料，并获得有关您的进一步信息，以核实您的身份并遵守适用的洗钱和政府法规。我们的查询记录将留在您的档案中。

- 在处理您的账户的过程中，我们可能会将您的个人数据传递给 PFS 签约的第三方服务供应商。我们可能与之分享您的数据的任何第三方都有义务对您的资料进行安全保护，并仅将其用于履行他们代表我们向您提供的服务。

- 我们可能会更新或修改这些条款和条件（包括费用和限额表）。如有任何变更，我们将至少提前 2 个月在网站上或通过电子邮件或短信发出通知。

- 您的资金存放在客户资金账户中，专门用于赎回使用预付卡进行的交易。这些资金受法律保护，如果预付金融服务公司破产，您的电子货币资金将受到保护。

## اطلاعات درباره کارت آسپن (Aspen) شما

- کارت آسپن (Aspen) شما کارت اعتباری نیست.
- تنها وزارت کشور بریتانیا می تواند وجه کارت شما را تأمین نماید.
- این کارت حساب بانکی ندارد زیرا شما نمی توانید از آن برای ارسال یا دریافت پول استفاده نمایید.
- این کارت تنها توسط شخصی که کارت به او اختصاص داده شده است قابل استفاده است. نگهداری ایمن از کارت جزء مسئولیت های شما است.
- لازم است با به خاطر سپردن شماره PIN از آن محافظت کنید.
- شما قادر به انجام پرداخت های غیرتماسی، تلفنی یا اینترنتی نخواهید بود.
- ممکن است برای خرید کالاها یا خدمات خاصی در استفاده از کارت خود محدودیت داشته باشید.
- وزارت کشور بریتانیا می تواند چگونگی استفاده از کارت را بررسی نماید تا از تقلب و کلاهبرداری جلوگیری و از کاربران خدمات ما محافظت نماید.
- لازم است به روشی که در پایین شرح داده شده است کارت خود را فعال نمایید.

## شما می توانید از کارت آسپن (Aspen) خود استفاده کنید تا

- هزینه معاملات خرده فروشی را در اغلب فروشگاه هایی که نشان Mastercard دارند تا میزان موجودی در دسترس خود پرداخت نمایید.
- مانده حساب خود را در یک دستگاه خودپرداز که به آن دستگاه دریافت وجه نقد نیز می گویند چک کنید.
- می توانید پول را از دستگاه خودپرداز برداشت کنید اما بدانید که برخی از دستگاه ها بابت این کار کارمزد می گیرند.
- شما می توانید فقط پول موجود در کارت را خرج کنید. لازم است از وجود پول کافی پیش از خرید اطمینان حاصل نمایید چرا که ممکن است پرداخت شما لغو گردد.

## آیا هنگام استفاده از کارت من در بریتانیا کارمزد تراکنش کسر می گردد؟

- هنگام استفاده از کارت آسپن (Aspen) در بریتانیا هیچ کارمزد تراکنش از کارت شما کسر نمی گردد.

## کارت آسپن (Aspen) خود را فعال کنید.

استفاده از خدمات تلفن خودکار شبانه روزی ما

- ✓ شماره تلفن: +4408002461327
- ✓ زبان مورد نظر خود را انتخاب کنید.
- ✓ سپس گزینه 1 را برای نمایش پین کد (PIN) خود انتخاب کنید.
- ✓ از شما خواسته می شود تا شماره 16 رقمی روی کارت آسپن (Aspen) و تاریخ تولد خود را وارد کنید.
- ✓ برای مثال، تاریخ تولد شما 5 فوریه 1975 است، لازم است شماره را روی صفحه کلید به ترتیب ذیل وارد نمایید: 050275

- پس از اتمام مراحل مذکور، کارت شما فعال خواهد شد.
- با فعال سازی کارت خود، موافقت می کنید که شرایط و ضوابط را خوانده و درک کرده اید.
- لطفاً پشت کارت آسپن (Aspen) را امضا کنید و کارت شما آماده استفاده است.

موجودی کارت خود را استعلام کنید.

استفاده از دستگاه خودپرداز

- ✓ اگر مجاز به برداشت وجه از دستگاه خودپرداز یا استفاده از کارت آسپن (Aspen) خود هستید، لطفاً اطمینان حاصل نمایید که کارت شما قبلاً فعال شده باشد.
- ✓ کارت خود را وارد دستگاه خودپرداز کنید، پین کد (PIN) را وارد کنید، استعلام مانده حساب را انتخاب کنید و موجودی حساب شما (به پوند استرلینگ) نمایش داده خواهد شد.

یا

استفاده از خدمات تلفن خودکار شبانه روزی ما

- ✓ شماره تلفن: +4408002461327
- ✓ زبان مورد نظر خود را انتخاب کنید.
- ✓ سپس گزینه 2 را برای استعلام مانده حساب انتخاب کنید.
- ✓ از شما خواسته می شود تا شماره 16 رقمی روی کارت "آسپن" (Aspen) و پین کد (PIN) چهار رقمی خود را وارد کنید.
- ✓ مانده حساب (به پوند استرلینگ) از طریق تلفن اعلام خواهد شد.

استفاده از خدمات تلفن خودکار شبانه روزی ما

- ✓ شماره تلفن: +4408002461327
- ✓ زبان مورد نظر خود را انتخاب کنید.
- ✓ سپس گزینه 3 را انتخاب کنید تا مفقودی یا سرقت کارت خود را گزارش دهید.
- ✓ از شما خواسته می‌شود شماره 16 رقمی روی کارت اسپن (Aspen) و پین کد (PIN) چهار رقمی خود را وارد نمایید.
- ✓ پس از انجام این مرحله، تمامی تراکنش‌های خودپرداز و پایانه فروش (POS) مسدود خواهد شد.

- اگر کارت اسپن (Aspen) خود را پیدا کردید و می‌خواهید آن را رفع انسداد کنید یا به کارت جایگزین نیاز دارید، لطفاً با مرکز کمک‌های مهاجرتی با شماره 08088010503 تماس بگیرید.
- خط تلفنی ما بطور شبانه روزی و هفت روز در هفته فعال می‌باشد.

**شرایط و ضوابط کارت اسپن (Aspen) شما**

- این شرایط و ضوابط ("توافق‌نامه") ناظر بر استفاده از خدمات پرداخت که در زیر تعریف شده است، توسط شرکت "Prepaid "Financial Services Ltd" به نشانی: شهر لندن، خیابان رجنت 302-308، دفتر لانگهام، طبقه پنجم، کد پستی: W1B 3AT ارائه شده است.
- این توافق‌نامه همچنین ناظر بر شرایط سیاست حریم خصوصی ما می‌باشد که در تارنمای <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy> قابل مشاهده است.
- با فعال‌سازی کارت خود، موافقت می‌کنید که شرایط این توافق‌نامه را خوانده و درک نموده‌اید.
- اشاره به واحد پول (پوند استرلینگ) به معنای مقدار یا معادل پول محلی است که به کارت شما تخصیص می‌یابد.
- هر معامله‌ای در کارت شما که به ارز دیگری به غیر از پوند استرلینگ انجام می‌شود نیاز به تبدیل ارز با استفاده از نرخ تسعیر واقعی است. اگر شما نرخ تسعیر پیشنهادی توسط معامله‌گر یا دستگاه خودپرداز را نپذیرید، همانطور که در تارنمای ما <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates> آمده است نرخ های استاندارد Mastercard استفاده خواهد شد.
- مانده حساب شما در کارت مشمول سود نخواهد شد.
- خدمات پرداخت خدمات پیش پرداخت محسوب می‌شوند و محصول اعتباری یا بانکی نیستند، بنابراین باید اطمینان حاصل کنید که موجودی کافی برای پرداخت هزینه معاملات خود و کارمزدهای مربوطه را دارید.
- به منظور محافظت از شما و ما در برابر کلاهبرداری، معامله‌گران ممکن است قبل از پردازش هرگونه پرداخت، مجوز الکترونیکی را درخواست نمایند. چنانچه معامله‌گر قادر به دریافت مجوز الکترونیکی نباشد، ممکن است نتوانید به پرداخت خود ادامه دهید.
- ممکن است ما استفاده از خدمات پرداخت را مجاز ندانیم، چنانچه پرداخت این شرایط و ضوابط را نقض کند یا دلایل منطقی برای سوء ظن در مورد ارتکاب کلاهبرداری یا طرح‌ریزی برای کلاهبرداری یا هرگونه استفاده غیرقانونی یا غیرمجاز توسط شما یا شخص ثالث در دست داشته باشیم.
- در صورت لزوم می‌توانیم دسترسی شخص ثالث را به حساب‌تان مسدود کنیم چنانچه در آن خطر پول‌شویی یا حمایت مالی از تروریسم، کلاهبرداری یا دیگر فعالیت‌های مجرمانه احساس کنیم.
- در بعضی موارد معامله‌گران ممکن است نیاز به تأیید داشته باشند که موجودی حساب شما مبلغ پرداختی را پوشش می‌دهد و از مانده حساب شما به همان مقدار پولی را مسدود نمایند. خودروی کرایه‌ای و هتل مثالی برای آن هستند. در صورتی که معامله‌گر روی حساب شما پیش مجوز قرار دهد، تا زمان تکمیل پرداخت و یا آزادسازی وجه توسط معامله‌گر که ممکن است تا 30 روز زمان ببرد به این مبلغ دسترسی نخواهید داشت.
- بعضی از معامله‌گران ممکن است با استفاده از خدمات پرداخت ما پرداخت را قبول نکنند. بررسی سیاست‌های پرداخت با هر معامله‌گر به عهده شما می‌باشد. چنانچه معامله‌گر از پذیرش پرداخت با استفاده از خدمات پرداخت ما خودداری نماید، هیچ مسئولیتی به عهده ما نخواهد بود.
- در رابطه با هرگونه اختلاف بین شما و معامله‌گر، در صورتی که بتوانید ما را قانع کنید که تمام تلاش خود را برای حل اختلاف با معامله‌گر مربوطه انجام داده‌اید، ما تا جایی که از نظر منطقی عملی باشد سعی خواهیم کرد از شما حمایت کنیم. در صورت بروز اختلاف غیرقابل حل با معامله‌گر در شرایطی که از کارت برای پرداخت استفاده شده باشد، شما مسئول پرداخت هستید و باید این موضوع را مستقیماً با معامله‌گر مربوطه حل نمایید.
- شما مسئول حفاظت از کارت و پین کد (PIN) خود هستید.
- شما باید پین کد (PIN) خود را در جای امن و دور از کارت نگه دارید یا هرگونه یادداشتی از شماره کارت خود داشته باشید و آن را برای دیگران فاش نکنید.
- اگر فکر می‌کنید شخص دیگری جز نیات امنیتی حساب یا کارت شما را می‌داند، فوراً با ما تماس بگیرید.
- کارت شما دارای تاریخ انقضاست که روی آن درج شده است (به ترتیب ماه/سال). هنگامی که کارت منقضی شد دیگر قابل استفاده نیست.

- **PFS** و وزارت کشور بریتانیا این حق را برای شما محفوظ می‌دانند که پس از پایان مدت اعتبار کارت، حتی اگر درخواست صدور نکرده باشید، جایگزین کارت منقضی شده را برای شما صادر نمایند.
- **PFS** یا وزارت کشور بریتانیا می‌تواند در هر زمان، استفاده کلی یا جزئی شما از خدمات پرداخت یا پردازش هرگونه معامله (معاملات) را متوقف یا معلق نماید، چنانچه:
  - هرگونه اشکال یا خطایی در سیستم (های) پردازش اطلاعات مربوطه وجود داشته باشد.
  - مطمئن شوند که شما بر خلاف این توافق‌نامه از خدمات پرداخت استفاده کرده‌اید یا احتمالاً استفاده می‌کنید یا این احتمال را می‌دهید که از آن در ارتکاب تخلف استفاده شود.
  - هر موجودی در دسترس ممکن است در معرض خطر تقلب و کلاهبرداری و سوء استفاده قرار گیرد.
  - ما گمان کنیم که شما اطلاعات نادرست و گمراه کننده‌ای ارائه داده باشید.
  - ما طبق قانون، حکم دادگاه، الزامات پلیس یا مراجع دولتی یا نظارتی مربوطه ملزم به انجام این کار هستیم.
  - این سوء ظن وجود داشته باشد که دسترسی غیرمجاز و تقلبی به کارت شما و یا استفاده از آن یا دستکاری و ویژگی‌های امنیتی این منجر به انجام یک تراکنش غیرمجاز یا تقلبی شده باشد.
  - ما دلایل منطقی داشته باشیم که شما را مظنون به انجام فعالیت‌های ممنوعه و غیرقانونی بدانیم.
  - ما قادر به تشخیص و تأیید هویت شما و یا دیگر اطلاعات مربوط به شخص شما، حساب یا یک تراکنش شما نباشیم.
- شما موافقت می‌کنید که از خدمات پرداخت به صورت غیرقانونی استفاده نخواهید کرد و توافق می‌کنید در برابر هرگونه ادعا یا شکایتی که ناشی از استفاده غیرقانونی شما از خدمات پرداخت باشد خسارت را جبران نمایید.
- شما تنها مسئول تراکنش‌ها و معاملات خود با معامله گر هستید. ما حق داریم اما موظف نیستیم چنین اختلافاتی را رصد یا میانجی‌گری کنیم.
- اگر تمایل دارید موضوع اختلاف را با ما در میان بگذارید، در وهله اول، باید با مرکز پاسخگویی وابسته به مرکز کمک‌های مهاجرتی با شماره: **08088010503** تماس گرفته مستقیماً با یکی از اعضای گروه مرکز پاسخگویی به مهاجران صحبت کنید. این فرد تلاش خواهد کرد مشکل شما را بی‌درنگ و منصفانه حل نماید. اگر گروه پاسخگویی به مهاجران نتواند مشکل شما را حل کند، تماس شما را به گروه اسپن (**ASPEN**) در وزارت کشور منتقل می‌کند که سپس این گروه مسئله شما را پیگیری خواهد کرد.
- چنانچه پاسخی از بخش خدمات مشتریان گروه پاسخگویی به مهاجران دریافت کرده‌اید ولیکن نتیجه آن برای شما رضایت‌بخش نبوده است، لطفاً با مرکز پاسخگویی وابسته به مرکز کمک‌های مهاجران با شماره تلفن: **08088010503** تماس گرفته و مستقیماً با یکی از اعضای این مرکز گفتگو نمایید. این فرد شکایت شما را ثبت کرده به بخش رسیدگی به شکایت‌ها در مرکز کمک‌های مهاجران ارجاع خواهد داد. این مرجع پس از رسیدگی به شکایت پاسخی مربوطه به شما خواهد داد.
- پس از ثبت شکایت، گروه رسیدگی شکایات ما بررسی‌های لازم را انجام خواهد داد و ظرف مدت 5 روز پاسخی را از طرف گروه پاسخگویی به مهاجران دریافت خواهید نمود. شکایت پس از 8 روز به سازمان رواید و مهاجرت بریتانیا (**UKVI**) ارجاع داده می‌شود و این سازمان به حل و فصل اختلاف خواهد پرداخت. چنانچه نتوانیم در این مدت شکایت را حل و فصل نماییم، طی 15 روز پس از زمان دریافت شکایت اطلاع خواهیم داد و دلیل تأخیر و مهلت پاسخگویی نهایی را حداکثر طی 35 روز پس از دریافت شکایت اعلام خواهیم کرد.
- افزون بر این، اگر گروه رسیدگی به شکایت قادر به حل آن نباشد و شما تمایل داشته باشید شکایت خود را نزد مقام بالاتر مطرح کنید، لطفاً به سازمان مدافع حقوق مالی به آدرس: **Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR** مراجعه نمایید. جزئیات خدمات ارائه شده توسط سازمان مدافع حقوق مالی در تارنمای: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/> قابل مشاهده می‌باشد.
- **PFS** یک کنترل کننده داده‌ها است که در دفتر کمیساریای اطلاعات بریتانیا با شماره **Z1821175** ثبت شده است. برای اینکه بتوانیم خدمات مربوط به کارت را به شما ارائه دهیم، لازم است اطلاعات شخصی مربوط به شخص شما را با کسب رضایت قبلی شما یا بر یک مبنای قانونی به منظور انجام تعهدات خود در زمینه مبارزه با پولشویی یا مقررات دیگر سازمان‌های دولتی گردآوری و پردازش کنیم.
- به منظور گردآوری اطلاعات شخصی شما رضایت شما کسب خواهد شد. شما حق دارید این شرط را بپذیرید یا رد کنید. در صورتی که رضایت به گردآوری و پردازش اطلاعات خود نداشته باشید، از آنجایی که این نهاد به عنوان موسسه خدمات مالی تعهدات مربوطه دارد مجاز می‌باشد از ارائه خدمات بعدی به شما خودداری نماید.
- ممکن است اطلاعات شخصی شما را برای دیگر سازمان‌ها افشا نماییم و یا به منظور تأیید هویت شما و پیروی از مقررات ناظر بر پول شویی و سایر مقررات دولتی، اطلاعات بیشتری در مورد شما را کسب نماییم. سوابقی از سوالات ما در پرونده شما باقی خواهد ماند.
- ممکن است در هنگام برخورد با حساب شما اطلاعات شخصی شما را به نهاد ثالث ارائه دهنده خدمات که با **PFS** قرارداد دارد منتقل نماییم. هر طرف ثالثی که ما داده‌های شما را با او به اشتراک می‌گذاریم ملزم به حفظ امنیت اطلاعات شما است و تنها می‌تواند از آن داده‌ها برای انجام خدماتی استفاده کند که از طرف ما به شما ارائه داده می‌شود.
- ممکن است شرایط و ضوابط (از جمله برنامه هزینه‌ها و محدودیت‌ها) را به روزرسانی یا اصلاح نماییم. اطلاع از هرگونه تغییرات حداقل 2 ماه قبل از طریق تارنمای ما، و یا پست الکترونیکی یا پیامک داده خواهد شد.
- وجوه شما در حساب صندوق مشتریان نگهداری می‌شود به ویژه به منظور بازپرداخت تراکنش‌هایی که از طریق کارت اعتباری ما انجام می‌شود. این وجوه در حمایت قانون است و در موارد غیرمحمتمل که خدمات مالی پیش‌پرداخت به ورشکستگی برسد وجوه الکترونیکی شما حفظ خواهد شد.

# Pirsên ku Pir Tê Pirsîn

## Agahiyên li ser Aspen Kartê we

- Aspen Kartê we ne kartê krediyê ye.
- Tenê Home Office dikare pere bixe kartê we.
- Hesabekî bankayê vê kartê tune ye ji ber vê hûn nikarin ew bikar bînin da ku pere bişînin / wergirin.
- Tenê xwediyê kartê dikare kartê bikar bibîne. Bepirsîyariya we ye ku kart di ewlehiyê de bimîne.
- Divê hûn bi jiber kirina hejmara PINê dest bi parastina vê bikin.
- Hûn nikarin bi vê kartê danûstendinên bêtemas, li ser telefonê an înternetê bikin.
- Dema bi kar anîna kartê xwe dibe ku hûn ji bo stendina hin berhema û xizmetan werin sîncard kirin.
- Home Office ji bo parastina dijî sextekariyê û ji bo parastina bikarhênerên xizmetên me dikare bikaranîna kartê kontrol bike.
- Beriya ku hûn bikaribin kartê xwe bikar bînin divê hûn teqez kartê xwe wekî ku li jêr hatiye ravekirin, aktîf bikin.

## Hûn ê bikaribin Aspen kartê xwe ji bo van tiştan bikar bînin

- Ji bo xercên xwe yên şexsî, li gelek dikanên ku logoya Mastercardê nîşan didin, bi qasî ku pereyê we yê di kartê de heye hûn dikarin danûstendinê bikin.
- Pereyên xwe yên mayî ji ATMyê kontrol bikin, ku ATM her wisa wekî makîneya pereyan jî tê binav kirin.
- Hûn dikarin pere ji makîneya pereyan bikşînin lê baldar bibin ku makîneyên pereyan dikarin ji bo vî karî pere ji we bigirin.
- Hûn dikarin tenê pereyên ku di kartê we de heyî xerc bikin. Beriya ku hûn tiştan bistînin divê hûn bizanibin ku pereyê lazim tê de heye an na, dibe ku danûstendin pêk nayê.

## Gelo di dema bikar anîna kartê xwe li KYyê (Keyaniya Yekbûyî) xercên danûstendinê tên birîn?

- Ew dema ku hûn li KYyê Aspen kartê xwe bikar bînin xercên danûstendinê nayên birîn.

## Aspen Kartê xwe aktîf bikin

### **Bikar anîna xizmeta me ya telefonê ya otomatîk a 24 saetî**

- ✓ Telefon +44 (0) 800 246 1327
- ✓ Zimanê xwe yê tercîhkirî hilbijêrin
- ✓ Paşê, Bijareya 1em hilbijêrin û PINa xwe binivîsin
- ✓ Dê ji we were xwestin ku 16 reqamên li pêşiya Aspen kartê û tarîxa rojbûna xwe binivîsin
- ✓ Bo nimûne heke rojbûna we 5ê Sibata 1975an be, divê hûn hejmaran wekî 050275 binivîsin

- Dema ku we gavên li jor ravekirî pêk anî, dê kartê we aktîf bibe.
- Bi aktîf kirina Kartê xwe hûn qebûl dikin ku we şert û mercan xwendiyê û qebûl kiriye.
- Ji kerema xwe piştî Aspen Kartê xwe îmze bikin û kartê we ji bo bikar anîna amade ye.

## Pereyê mayî di kartê xwe de kontrol bikin

### **Bikar anîna makîneya pereyê ATM**

- ✓ Heke hûn bikaribin bi bikar anîna Aspen kartê xwe ji ATMyê pere bikşînin, ji kerema xwe jê bawer bin ku kartê we berê hatiye aktîf kirin.

- ✓ Kartê xwe têxin makîneya ATMyê, PINa xwe binivîsin, Pirsra Pereyan (Balance Inquiryê) hilbijêrin û pereyê we (bi Pound Sterlingê) dê li ser ekranê were nîşandan

AN

### **Bikar anîna xizmeta me ya telefonê ya otomatîk a 24 saetî**

- ✓ Telefon +44 (0) 800 246 1327
- ✓ Zimanê xwe yê tercîhkirî hilbijêrin
- ✓ Paşê, Bijareya 2yem hilbijêrin ku pereyê xwe bibînin
- ✓ Dê ji we were xwestin ku 16 reqamên li pêşiya Aspen kartê û PIN koda xwe ya 4 reqamî binivîsin
- ✓ Pereyê we (bi Pound Sterlingê) dê li ser telefonê were eşkere kirin

## **Raporkirina Kartên Wendakirî an Dizîkirî**

### **Bikar anîna xizmeta me ya telefonê ya otomatîk a 24 saetî**

- ✓ Telefon +44 (0) 800 246 1327
  - ✓ Zimanê xwe yê tercîhkirî hilbijêrin
  - ✓ Paşê, Bijareya 3yem hilbijêrin ku kartê xwe wekî Wendabûyî an Dizîkirî rapor bikin
  - ✓ Dê ji we were xwestin ku 16 reqamên li pêşiya Aspen kartê û PIN koda xwe ya 4 reqamî binivîsin.
  - ✓ Piştî temamkirinê, hemû danûstendinên ji ATM û POSê dê werin asteng kirin.
- Heke hûn Aspen kartê xwe bibînin û bixwazin astengiyê rakin an jî heke di dewsê de karteke ji we re lazim be ji kerema xwe ligel Alîkariya Koçberan têkilî daynin li ser 0808 8010 503.
  - Xeta me ya telefonê rojê 24 saetan, hefteyê 7 rojan vekirîye.  
Şert û Mercên bo Aspen Kartê we
  - Ev şert û mercan ("Peyman") ku li jêr hatine diyar kirin bikar anîna Xizmetên Muçedayîne yên ji teref Prepaid Financial Services Ltd, Fifth Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT nîşan didin.
  - Ev peyman herwiha şertên Polîtîkayên Veşarîtiyê yên me jî dihewîne li: <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy>
  - Bi aktîf kirina Kartê xwe, hûn qebûl dikin ku we şertên Peymanê xwendiyê û fehim kiriyê.
  - Referansa dowîzekê (Sterling £) tê wê maneyê ku mîqdar an jî dowîzê herêmî yê hevahengê dowîzê kartê we nîşan dide.
  - Ji bilî Sterlingê ji bo Danûstendinên bi dowîzên din yên bi kartê we veguherîna dowîzê lazim e bi bikaranîna Rêjeya Veguherîna Pêkanî. Heke hûn rêjeya guherîne ya ji teref firoşkar an jî ATMa makîneya pereyan qebûl nekin dê rêjeyên standart ên Mastercardê werin tetbîqkirin wekî ku di malpera me de hatiye diyarkirin <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates/>.
  - Dê faiz li ser pereyê we yê di kart de mayî zêde nebe.
  - Xizmetên Muçedayîne xizmetên muçedayînen pêş de ne, û ne berhemeke banka an krediyê ne. Ji ber wê divê hûn car caran teqez bikin ku Pereyê we yê Guncav yê li ser kartê we têra Danûstendin û Xercan dike.
  - Ji bo ku we û me ji hîlekariyê biparêzin dibe ku Firoşkar beriya Danûstendinê destûra elektronîk bixwazin. Heke Firoşkarek nikaribe destûra elektronîk bigire dibe ku hûn nikaribin Danûstendina xwe bidomînin.
  - Dibe ku em bikaranîneke Xizmetên Muçedayîne red bikin ku ew şert û mercên me yên bikaranîne îxlal bikin an jî heke sedemeke me ya aqilane hebe ku em şik bibin hûn an jî terefeke sêyem sêcekê dikin an plan dikin ku sextekariyekê an jî bikaranîneke neyasayî û nedestûrdayî ya Xizmetên Muçedayîne bikin.
  - Heke lazim be em dikarin gihîştina Hesabê we asteng bikin, ji bo terefeke sêyem ku em bifikirin rîska paqîjkirina pereyan an jî fînansekirina terorîzmê, sextekarî û çalakiyê ku din a sûcdarî hebe.

- Di hin rewşan de dibe ku Firoşkar bixwazîn teqez bikin ku pereyê we yê di hesab de dê têra pereyê Danûstendinê bike û bixwaze ku wî mîqdarê ji Pereyê we yê Guncav bikişîne. Bo nimûne ji bo kirêkirina erebeyan û otêlan. Heke Firoşkar destûrdayîna-pêş bide ser Hesabê we hûn dê nikaribin bigihîjin pereyê xwe heta Danûstendinê temam be an jî ji teref Firoşkar were qebûl kirin ku ev jî dikare heta 30 rojan west bigire.
- Dibe ku hin Firoşkar danûstendina bi Xizmetên me yê Muçedayînê qebûl nekin. Berpirsiyariya we ye ku hûn polîtîkayên her Firoşkarek kontrol bikin. Em tu berpirsiyarî qebûl nakin heke Firoşkar danûstendina bi rêya Xizmetên me yê Muçedayînê red bike.
- Heke di navbera we û Firoşkarek de pirsgirêkek derkeve, heke hûn bikarin me iqna bikin ku we ji xwe her tiştê lazîm anîye cih bo pirsgirêka ligel firoşkar çareser bikin, heke em bikaribin em dê hewl bidin ku alîkariya we bikin. Heke pirsgirêkek neçaresekirî di navbera we û Firoşkar de hebe ku we Kartê ji bo Danûstendinê bikar anîne, hûn ê ji bo Danûstendinê weke berpirsiyar werin qebûl kirin û mecbûr in ku vê rasterast bi firoşkarê tekildar re çareser bikin.
- Hûn ji bo parastina Kart & PINa xwe berpirsiyar in.
- Divê hûn PINa xwe biewle, dûrê Kartê xwe û her qeydeke hejmara Kartê xwe veşêrin û bi kesek din re parve nekin.
- Heke hûn difikirin ku kesek din hesabê we û hûrgiliyên ewlehiya Kartê we dizane, divê hûn demildest bi me re têkilî deynin.
- Demeke dawî ya bikaranîna Kartê we heye ku li ser hatiye nivîsandin (di formata meh/salê de). Piştî ku dema wê temam bû êdî kart nikare were bikaranîn.
- Mafê PFS û Home Office heye ku di dewsa Kartê berê de ji we re karteke nû derxe heke hûn daxwaz nekin jî.
- PFS û Home Office dikarin bikaranîna we ya Xizmetên Muçedayînê an jî temamkirina Danûstendinê bi temamî yan jî bi parçeyî biguherin an jî betal bikin heke:
  - di sîstemên prosekirina agahiyên de xeta an jî şaşiyek hebe
  - em bi awayekî aqilane bifikirin ku we berê Xizmetên Muçedayînê bi xirab kirina Peymanê û ji bo kirina sûcekê bikar anîye, an hûn ê bikar bînin an jî hûn destûr didin ku were bikaranîn
  - heke Pereyê Guncav dibe ku di bin rîska sextekarî an jî bikaranîna şaş de be
  - em guman bikin ku we agahiyên şaş an jî şaşker daye
  - li gor qanûn, bîrbara mehkemeyê û pêdiviyên polîs an jî rayedarên hikûmetê û eyarker em mecbûr in ku wisa bikin
  - heke gumana gihîştin an jî bikar anîna Kartê we ya nedestûrdayî an jî sextekariyê hebe, an jî heke hûrgiliyên wê yê ewlehiyê werin parvekirin, Danûstendineke nedestûrdayî û sextekariyê jî di nav de
  - heke bingeheke me ya aqilane hebe ku bifikirin hûn çalakiyeke qedexekirî û neyasayî dikin
  - em nikaribin nasname û agahiyên din ên di derbarê we, Hesabê we an jî Danûstendina we de tekûz bikin
- Hûn qebûl dikin ku hûn ê Xizmetên Muçedayînê ji bo karên neyasayî bi kar neynin û hûn qebûl dikin ku li hember her îdia an jî dahatek di derbarê bikaranîna neyasayî de me agahdar bikin.
- Hûn bi temamî berpirsiyar in di têkiliyên xwe yê ligel firoşkaran de. Mafê me heye ku em pirsgirêkên wisa temaşê bikin û bibin navbeynkar, lê em ne mecbûr in.
- Heke hûn bixwazîn Pirsgirêkekê bi me bidin zanîn, di nimûneya ewil de, têkiliya we ya yekem divê ligel Navenda Bersivdayîna Yekem a Alîkariya Koçberan 0808 8010 503 be ku rasterast bi endameke Koma NBY a Alîkariya Koçberan be; ya dê ji destê wê çî were dê bike ku pirsgirêka we cih de û adilane çareser bike. Heke AK NBY nikaribe pirsgirêkê çareser bike ew dê telefona we transferê Home Office Tîma Aspenê bikin û ew dê bi pirsgirêkê re eleqedar bibin.
- Heke hûn ji bersiva PFS Xizmetên Mîşteriyên razî nebin, ji kerema xwe ligel Navenda Bersivdayîna Yekem a Alîkariya Koçberan 0808 8010 503 têkilî deynin, rasterast bi endameke Alîkariya Koçberan NBY bi axivîn ku ew ê şikayeta we qeyd bike û dê bişîne bo fonksiyona Şikayetên PFSyê û ew ê jî dê şikayetê binirxînin û dê bi bersivêkê li we vegerin.

- Piştî ku hat wergirtin Tîma me ya Şikayetan dê lêkolînekê pêk bînin û hûn ê di nav 5 rojên piştî fîşa şikayetê ya AK NBYê de bersivê bigirin. Dê şikayet herwiha bo UKVlyê jî were şandin piştî 8 rojan û ew dê li çareseriyekê binêrin. Heke em nikaribin şikayetê ew çax çareser bikin, em dê rojanekirinên 15 rojên piştî fîşê bidin zanîna ligel sedemeke bo derengmayîna me û danîna demeke dawî bo bersivê ku ne jî 35 rojên fîşa şikayetê zêdetir be.
- Bi ser de, heke Tîma Şikayetê nikaribe şikayeta we çareser bike û hûn bixwazin şikayeta xwe berfirehtir bikin, jî kerema xwe ligel Financial Ombudsman Service at South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR têkilî deynin. Hûrgiliyên xizmetên ji teref Xizmetên Ombudsmana Aborî tîna pêşkêşkirin li vir guncav in <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>
- PFS weke Kontrolkarê Agahiyan hatiye qeydkirin ligel Ofîsa Komîsyonerên Agahiyê li KYyê di bin hejmara qeydê ya Z1821175an de.
- Ji bo dabînkirina xizmetên têkildarê kartê we, lazim e ku em daneyên şexsî yê di derbarê we de kom bikin, bi destûra we an jî li ser bingeha yasayî ya mecbûriyetên me yê bo yasayên Dij-Paqijkirina Pereyan an jî sazîyên hikûmetê yê din.
- Dê ji bo komkirina daneyên we destûra we lazim be û mafê we heye ku hûn qebûl bikin an jî red bikin. Dema hûn razibûna bo komkirin û prosekirina daneyên xwe red bikin, mafê me heye ku em xizmetê nedin we jî ber mecbûriyetên xwe, weke sazîyeke xizmetên aborî.
- Dibe ku em daneyên we yê şexsî ligel sazîyên din parve bikin an jî kontrol bikin û agahiyên dîtir yê di derbarê we de bigirin ku nasnameya we teqez bikin û bi paqijkirina pereyan û rastkirinên hikûmetê re li hev bin. Qeydeke lêpîrsînê me dê li ser dosyeya we were hîştin.
- Dibe ku dema eleqedariya bi Hesabê we re em daneyên we yê şexsî bi terefêkê sêyem re parve bikin ku bi PFSyê re lihev kirî ne. Hemû terefên sêyem ku em daneyên we bi wan re parve dikin mecbûr in ku hûrgiliyên we di nav ewlehiyê de weşêrin û tenê dema ku ew jî bo we xizmet dikin wan bi kar bînin.
- Dibe ku em van şert û mercan rojane bikin an jî biguherin (Tabloya Sînor û Bihayan tê de). Dê hemû guherîn bi rêya malpera me an bi emailê an jî bi SMSê herî kêr 2 meh berê de dê were zanîn.
- Fonên we di Hesabê Fonên Mişterîyan de tê weşartin bi taybetî jî bo armanca xilaskirina Danûstendinên ku bi Kartê we hatine kirin. Ev fon bi hiqûqê tîna parastin û di bûyereke nemihtemel de ku Xizmetên Aborî yê Pêşdayî îflas bikin, fonên we yê e-pereyê parastî ne.

## په مکرر ډول پوښتنل شوی پوښتنی

### ستاسی د اسپن (Aspen) کارت په اړه معلومات

- ستاسی اسپن کارت یو کرډیټ کارت نه دی.
- یواځی د کورنیو چارو دفتر ستاسی په کارت کی پیسی جمع کولای شی.
- دغه کارت بانکی حساب نلری نو تاسی دغه نشی استعمالولی تر څو پیسی واستوی/ترلاسه یی کړی.
- کارت یواځی هغه کس کارولی شی چا ته چې سپارل شوی وی. دا ستاسی مسولیت دی تر څو ډاډ ترلاسه کړی چې دغه کارت خوندي وساتی.
- تاسی باید د یاد ساتلو په وسیله د دغه PIN شمېری حفاظت وکړی.
- تاسی به نشی کولای پرته د اړیکو، تلفونی یا انترنیت له لاری تادی وکړی.
- تاسی باید د کارت استعمالولو له لاری له ځینو توکو او خدمتونو له پروردلو څخه محدود کړل شی.
- د کورنیو چارو دفتر (Home Office) د کارت د استعمال بیاکنته کولای شی تر څو د درغلی څخه یی خوندي کړی او زموږ د خدمت کاروونکو په محافظت کی مرسته وکړی.
- تاسی باید له استعمال څخه مخکی خپل کارت فعال کړی لکه څنگه چې لاندی تشریح شوی دی.

### تاسی په کولای شی خپل اسپن کارت استعمال کړی تر څو

- په زیاتره پلورنځیو کی چې د ماسټر کارډ لوگو یا نخښه لری، د خپل موجود بیلانس تر حده، د پرچون سودا پیسی تادیه کړی.
- په یوه ATM کی خپل پاتی بیلانس وگورئ، چې د نغدو پیسو د ایستلو ماشین هم بلل کیږی.
- تاسی د نغدو پیسو له ماشین څخه پیسی راویستلی شی خو پام کوئ ځکه چې ځینی ماشینونه کیډی شی د دغه خدمت لپاره فیس واخلي.
- تاسی یواځی هغه پیسی خرڅ کولای شی چې په کارت کی موجود وی. د توکو اخیستلو څخه مخکی باید تاسو په دی پوه

شئ چې په کارت کې مو کافي اندازه پېسي موجودې دي ځکه کېدای شي تادیه مو رد شي.

ایا د راکري ورکړي فیس تطبیقيږي کله چې په برطانیه کې له خپل کارت څخه استفاده کوم

• د راکري ورکړي فیس نه اخیستل کېږي کله چې په برطانیه کې اسپن کارت استعمالوی.

خپل اسپن کارت فعال کړئ

#### زموږ 24 ساعته خود کاره د تېلفون خدمت کارول

- ✓ تېلفون 8002461327 (0) 44+
- ✓ د خپلي خوښې ژبه انتخاب کړئ
- ✓ بیا، د 1 گزینې انتخاب کړئ تر څو PIN مو ښکاره شي
- ✓ له تاسې به غوښتنه وشي چې خپله د 16 رقمیزه شمېره چې ستاسې د اسپن کارت په مخ موجود وي او خپله د زیږون نېټه داخل کړئ
- ✓ که ستاسې د زیږون نېټه، د مثال په توګه 5 فبروري 1975 وي، تاسې باید په دې فارمیټ کې په خپل کېبېډ شمېره داخل کړئ: 050275

- کله چې پورته ښوول شوي قدمونه بشپړه کړئ، ستاسې کارت به فعال شي.
- د خپل کارت فعالولو له لارې، تاسې توافق کوئ چې شرایط او ضوابط مو لوستلي او پرې پوه شوي یاست.
- مهرباني وکړئ د خپل اسپن کارت پر شا لاسلیک وکړئ او ستاسې کارت د استعمال لپاره چمتو دی.

په خپل کارت کې بیلانس چیک کړئ

#### د نځو پيسو د ATM ماشین کارول

- ✓ که چیرې تاسې رسمي اجازه لرئ تر څو په یوه ATM کې د خپل اسپن کارت استعمالولو له لارې پېسي راوباسئ، مهرباني وکړئ
- ✓ ډاډ ترلاسه کړئ چې ستاسې کارت دمخې فعال شوی وي.
- ✓ خپل کارت په ATM ماشین کې دننه کړئ، خپل PIN داخل کړئ، د بیلانس معلومولو انتخاب وکړئ او ستاسې بیلانس په په سکرین په (بریتانوي پونډونو کې) وښودل شي

یا

#### زموږ 24 ساعته خود کاره د تېلفون خدمت کارول

- ✓ تېلفون 8002461327 (0) 44+
- ✓ د خپلي خوښې ژبه انتخاب کړئ
- ✓ بیا، 2 گزینې انتخاب کړئ تر څو خپل بیلانس وګورئ
- ✓ له تاسې به غوښتنه وشي چې خپله د 16 رقمیزه شمېره چې ستاسې د اسپن کارت په مخ موجود وي او خپل د 4 رقمیز PIN داخل کړئ
- ✓ ستاسې په تلفون کې به په (بریتانوي پونډونو کې) بیلانس ښکاره شي

#### زموږ 24 ساعته خود کاره د تېلفون خدمت کارول

- ✓ تېلفون 8002461327 (0) 44+
- ✓ د خپلي خوښې ژبه انتخاب کړئ
- ✓ بیا، 3 گزینې انتخاب کړئ تر څو د خپل کارت د بی درکه کېدو یا غلا کېدو راپور ورکړئ
- ✓ له تاسې به غوښتنه وشي چې خپله د 16 رقمیزه شمېره چې ستاسې د اسپن کارت په مخ موجود وي او خپل د 4 رقمیزه PIN کود داخل کړئ.
- ✓ کله چې بشپړه شي، هر ډول د ATM او POS راکري ورکړي به وتړل شي.

- کله چې تاسې خپل اسپن کارت ومومئ او غواړئ بېرته یې خلاص کړئ یا یو بډیل کارت ته اړتیا لرئ، مهرباني وکړئ د Migrant Help سره په 08088010503 اړیکې ټینګې کړئ.
- زموږ تېلفوني کرښه په ورځ کې د 24 ساعته، په اونۍ کې د 7 ورځې شتون لري.

ستاسې د اسپن کارت لپاره شرایط او ضوابط

- دغه شرایط او ضوابط ("قرارداد") د تادیه خدمتونو کارولو څارنه کوي چې لاندې شرح شوي او د پریبېډ فاینانشل سروسز لمیټېډ (Prepaid Financial Services Ltd) Fifth Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT لخوا چمتو شوي.

- په دې قرارداد کې زموږ د محریمیت د پالیسي شرایط هم شامل دي چې موندلی یې شي په: <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy>
- د خپل کارت فعالولو له لارې، تاسې توافق کوئ چې د دې قرارداد شرایط مو لوستلي او پرې پوه شوي یاست.
- اسعارو ته اشاره (بریتانوي £) به پدې معنا وي چې مقدار یا اندازه یا د ځایي پیسو معادل کوم کې چې ستاسې کارت چمتو شوی.
- د بریتانوي پوښونو پرته په هر ډول نورو اسعارو کې تادیه کول به د تطبیق وړ بدلون بیعه (Applicable Exchange Rate) په کارولو سره د اسعارو بدلون ته اړتیا لري. که چېرې تاسې د پېرودونکي یا ATM نغدو پیسو ماشین لخوا وړاندیز شوي د بدلون بیعه نه قبیلوئ، د ماسټرکارډ معیاري بیعي به تطبیقېږي لکه څنګه چې زموږ په ویب پاڼه کې ورکړل شوي <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates>.
- ستاسې په کارت کې موجود بیلانس به هیڅ ډول سود ونه ګټي.
- د تادیه خدمتونه دمخې تادیه کولو خدمتونه دي او د کرېډیټ یا بانک تولید نه دی، نو تاسې باید وخت په وخت باوري کړئ چې کافي بیلانس لرئ تر څو د خپلې راکړې ورکړې یا د تطبیق وړ فیسونو د تادیه لپاره یې وکاروئ.
- مور او تاسې د درغلی څخه خوندي کولو په موخه، سوداګر باید د تادیه پروسه کولو څخه مخکې د برېښنايي رسمي اجازې غوښتنه وکړي. که یو سوداګر نشي کولای یوه برېښنايي رسمي اجازه ترلاسه کړي، تاسې به نشي کولای خپله تادیه سر ته ورسوئ.
- مور کولای شو د تادیه خدمت ته له اجازې ورکولو څخه انکار وکړو چې له دې شرایطو او ضوابطو سرغړونه کوي یا که مور د شک لپاره معقول لاملونه ولرو چې تاسې یا یوه درېم ګڼې ډله درغلي کوي یا د درغلي پلان کوي یا د تادیه د خدمتونو غیرقانوني یا بې صلاحیته استعمال کوي.
- چېرته چې مناسب وي، مور حساب ته ستاسې د لاسرسي لرو څخه انکار کولای شو، د هرې درېم ګڼې ډلې لپاره چېرته چې به دې ته زموږ په اند د پېسي منځلو یا ترهګرۍ ته د پېسي ورکولو، درغلي یو کوم بل جرمي فعالیت خطر وي.
- په ځینې حالاتو کې، سوداګر باید تایید ته اړتیا ولري چې ستاسې موجوده بیلانس به د تادیه پېسي تر پوښښ لاندې ونیسي او په دغه مقدار کې به ستاسې په موجود بیلانس ونیسي. په بېلګو کې کرایې موټر او هوټل شامل دي. پداسې حالاتو کې چې سوداګر ستاسې په حساب دمخې رسمي اجازه کیږدي، تاسې به دغه وجهي صندوق ته لاسرسي ونلرئ تر څو چې دغه تادیه بشپړه شوي نه وي یا د سوداګر لخوا ایله شوي نه وي چې د دغه د 30 ورځو پورې وخت نیولی شي.
- ځینې سوداګر کیدي شي زموږ د تادیه خدمتونه کارولو له لارې تادیه قبولي نکرې. دا ستاسې مسؤلیت دی چې د هر یو سوداګر سره پالیسي چیک کړئ. که چېرې یو سوداګر زموږ د خدمتونو کارولو له لارې له تادیه قبولولو څخه انکار وکړي مور هیڅ مسؤلیت نه قبلوو.
- ستاسې او د یو سوداګر تر مابین د شخړې یا لانجې په صورت کې، پداسې حال کې چې تاسې کولای شئ مور مطمئن کړئ چې تاسې د نوموړي سوداګر سره د لانجې له منځه وړلو هره هڅه کړئ، مور به ستاسې د مرستې هڅه وکړو تر څو چې په مناسب ډول د کولو وړ وي. که چېرې د یو سوداګر سره نه حل کېدونکې لانجه وي په داسې حالاتو کې چې کارت د تادیه لپاره استعمال شوی وي، تاسې به د تادیه مسؤلیت لرئ او د اړوند سوداګر سره به په مستقیم ډول دغه حل کوئ.
- تاسې د کارت او PIN د خوندي ساتلو مسؤلیت لرئ.
- تاسې باید خپل PIN خوندي او له کارت یا د کارت د شمېرې له ریکارډ څخه جلا کېږدئ او هیڅ یو کس ته یې افشا نه کړئ.
- که تاسې فکر کوئ چې کوم بل کس ستاسې له حساب یا د کارت د خونديتوب جزئیاتو څخه خبر دی، تاسې باید ژر تر ژره مور سره اړیکې ټینګې کړئ.
- ستاسې کارت د ختمېدو نېټه لري چې پرې لیکل شوی ده (په دې بڼه کې میاشت / کال). که چېرې د ختمېدو نېټه پای ته ورسېږي، کارت نور نشي استعمالیدای.
- PFS او د کورنیو چارو دفتر حق لري چې تاسې ته له نېټې څخه د تېر شوي کارت یو بدیل صادر کړي که تاسې یې غوښتنه نه وي کړي بیا هم.
- PFS او د کورنیو چارو دفتر کولای شي په بشپړه توګه یا جزوي ستاسې د تادیه خدمتونه یا د راکړې ورکړې پروسه کول، هر وخت چې وغواړي ختم کړي یا یې وځنډوي که چېرې:
  - د اړوند معلوماتو د پرېسې کولو په نظام (نظامونو) کې غلطې یا ناکامې موجوده وي.
  - مور په معقول اساس فکر وکړو چې تاسې استعمال کړی یا په احتمالي ډول د تادیه خدمت استعمالوئ، یا د دغې د استعمال اجازه ورکوئ، د دې قرارداد څخه سرغړونه کې، یا چې کوم جنایت وکړئ
  - هر ډول موجود بیلانس د درغلي یا ناوره استعمال په خطر کې وي
- مور شکمن یو چې تاسې ناسم یا غولونکي معلومات چمتو کړي
- قانون، یا د محکمي حکم، یا د پولیسو اړتیا یا هر ډول دولتي یا قانون پلي کونکي چارواکي مور اړباسي چې دغسې وکړو
- ستاسې کارت ته د بې صلاحیته یا غولونکي لاسرسي یا استعمال شک وي، یا دا چې د خونديتوب هر یو اړخ

- د گواښ سره مخ وي، په شمول د بې صلاحیتنه یا غولونکي راکړي ورکړي پیل کولو
- مور معقول اساس لرو چې باور وکړو چې تاسې ممنوع یا غیر قانوني فعالیت ترسره کوئ
- مور ونشو کولای ستاسې پیژندگلوی یا ستاسې د حساب یا یوې راکړې ورکړې سره اړوند نور معلومات تایید کړو
- تاسې توافق کوئ چې د تادبې خدمتونه به په غیر قانوني توګه نه استعمالوئ، او تاسې توافق کوئ چې مور ته ستاسې لخوا د تادبې د خدمتونو د دې ډول غیر قانوني استعمال په نتیجه کې مخې ته راغلي هر ډول ادعا او بهېر تاوان راکړئ.
- یواځې تاسې پخپله د سوداګرو سره د راکړې ورکړې مسؤلیت لرئ. مور حق لرو، خو هیڅ مجبورت نلرو، چې دا ډول شخړې وڅارو یا پکې منځګرتوب وکړو.
- که چېرې تاسې غواړئ زموږ سره یوه شخړه پورته کړئ، په لومړي پړاو، ستاسې لومړی ارتباط باید د **Migrant Help** د لومړي عکس العمل مرکز سره په **08088010503** وي، تر څو د
- **Migrant Help FRC** ډلې د یوه غړي سره په مستقیم ډول خبرې وکړئ چې هغوی به تر شونې حده هڅه وکړي ستاسې ستونزه ژرترنژره او ښه ډول حل کړي. که د **MH FRC** ټیم نشي کولای ستونزه حل کړي، هغوی به ستاسې زنګ د کورنیو چارو دفتر **ASPEN** ټیم ته انتقال کړي چې هغوی به یې بیا په غاړه واخلي.
- که چېرې د **PFS** د مشرې خدمت څخه مو ځواب ترلاسه کړی وي او تاسې یې د پاپیلې سره خوښ نه یاست، مهرباني وکړئ د **Migrant Help** د لومړي عکس العمل مرکز سره په **08088010503** شمزه اړیکې ټینګې کړئ تر څو د **Migrant Help FRC** ټیم سره په مستقیم ډول خبرې وکړئ، څوک چې به ستاسې شکایت ریکارډ کړي او دغه به د **PFS** د شکایتونو څانګې ته واستوي، هغوی به د شکایت ارزونه وکړي او تاسې ته به بهر ته ځواب درکړي.
- یو ځل چې ترلاسه شي، زموږ د شکایتونو ټیم به څېړنه وکړي او د **MH FRC** لخوا د شکایت ترلاسه کولو په 5 ورځو کې دننه به تاسې ځواب ترلاسه کړئ. دغه شکایت به 8 ورځې ورسټو **UKVI** ته واستول شي او هغوی به د حل لارې څارنه کوي. که تاسې نشئ کولای په دغه مقام شکایت حل کړئ، مور به د شکایت ترلاسه کولو 15 ورځې وروستو نور تازه وضعیت تاسې ته چمتو کړو، چې د ځنډ لامل به وړاندې کوو او د ځواب لپاره به یوه ورستی نېټه ټاکو، یا د شکایت ترلاسه کولو څخه وروستو د 35 ورځو نه زیاتې نه.
- له دې سره اضافي، که د شکایتونو ټیم نشي کولای ستاسې شکایت حل کړي، او تاسې غواړئ خپل شکایت لا نور پورته کړئ، مهرباني وکړئ د مالي محتسب خدمتونو **South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR** سره اړیکې ټینګې کړئ. د مالي محتسب خدمت لخوا وړاندې کېدونکي خدمتونو جزئیات شتون لري په <https://www.financial-ombudsman.org.uk>
- **PFS** یو راجسټر شوی د ډیټا څارونکی دی چې برتاینه کې د رجسټریشن شمېرې **Z1821175** لاندې د معلوماتو د کمشنر دفتر لري.
- تاسې ته ستاسې د کارت په اړه د خدمتونو وړاندې کولو په موخه، مور اړتیا لرو چې ستاسې اړوند شخصي ډیټا، ستاسې په موافقت یا په یو قانوني اساس چې زموږ د پېسې منځلو ضد قانون یا کوم بل دولتي سازمان ته خپل فرایض پوره کړو، راټوله کړو او پروسېس یې کړو.
- ستاسې د ډیټا راټولولو لپاره به ستاسې توافق اخیستل کېږي او تاسې حق لرئ چې ورسره توافق وکړئ یا یې رد کړئ. کله چې تاسې د خپل معلوماتو پروسه کولو توافق څخه انکار وکړئ، مور حق لرو چې د یوه مالي خدمت د ادارې په توګه زموږ د مسؤلیت لامله ستاسې خدمتونه ختم کړو.
- مور ستاسې شخصي معلومات له نورو سازمانونو سره چیک کولای شو یا یې هغوی ته افشا کولای شو او ستاسې په اړه نور معلومات ترلاسه کولای شو تر څو ستاسې پیژندگلوی تصدیق کړو او د تطبیق وړ پېسې منځلو او دولتي مقرراتو سره توافق وکړو. زموږ د څېړنو یو ریکارډ به ستاسې په دوسیه کې کینودل شي.
- مور کولای شو یو درېم ګڼې خدمت چمتو کوونکي ته ستاسې شخصي معلومات انتقال کړو چې ستاسې د حساب سره اړوند معامله کې ورسره د **PFS** قرارداد شوی وي. هره درېم ګڼې ډله چې مور ورسره ستاسې شخصي معلومات شریکوو او دې چې ستاسې جزئیات خوندي وساتي، او دغه یواځې د خدمت چمتو کولو لپاره وکاروي چې زموږ په استازیتوب یې تاسې ته چمتو کوي.
- مور دا شرایط او ضوابط تازه کولای یا ترمیمولی شو (په شمول د فیس او حدونو مهالویش). د هر ډول بدلون خبرتیا به زموږ په ویب پاڼه، یا د برېښنالیک له لارې، یا پیغام له لارې لږترلږه 2 میاشتې مخکې ورکول کېږي.
- ستاسې پېسې د مشریانو وجهي صندوق حساب کې ساتل کېږي، خصوصاً د پریپیډ کارت له لارې راکړې ورکړې ترسره کولو په موخه. دغه پېسې د قانون لخوا خوندي شوي او په داسې یو نانشا پېښه کې چې پریپیډ مالي خدمتونه تنګ لاسی یا دیوالیه شي، ستاسې د برېښنايي پېسو حفاظت کېږي.

## ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ

ਤੁਹਾਡੇ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

- ਤੁਹਾਡਾ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਇੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਸਿਰਫ ਹੋਮ ਆਫਿਸ ਹੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਫੰਡ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਇਸ ਕਾਰਡ ਦਾ ਕੋਈ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਇਸ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ / ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।
- ਇਸ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਅਸਾਈਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਸਿਰਫ ਉਹੀ ਵਰਤ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨਾ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਿੰਨ (PIN) ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖ ਕੇ ਇਸ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ-ਰਹਿਤ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੋਗੇ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਚੀਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਹੋਮ ਆਫਿਸ ਧੋਖਾਧੜੀ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਲਈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਲਈ ਆਪਣੇ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕੋਗੇ

- ਤੁਹਾਡੇ ਉਪਲਬਧ ਬੈਲੈਂਸ ਦੀ ਕੀਮਤ ਤੱਕ, ਮਾਸਟਰਕਾਰਡ ਲੋਗੋ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਦੁਕਾਨਾਂ 'ਤੇ ਰਿਟੇਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਏਟੀਐਮ (ATM) ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਕਦ ਮਸ਼ੀਨ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਬਾਕੀ ਬੈਲੈਂਸ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਤੁਸੀਂ ਨਕਦ ਮਸ਼ੀਨ ਤੋਂ ਪੈਸੇ ਕੱਢਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਪਰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਕਿਉਂਕਿ ਕੁਝ ਨਕਦ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਇਸ ਲਈ ਪੈਸੇ ਵਸੂਲ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਤੁਸੀਂ ਸਿਰਫ ਕਾਰਡ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਫੰਡ ਨੂੰ ਹੀ ਖਰਚ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਚੀਜ਼ਾਂ ਖਰੀਦਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਫ਼ੀ ਫੰਡ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੀ UK ਵਿੱਚ ਮੇਰੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੋਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਫੀਸ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ

- UK ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੋਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂਦੀ।

ਆਪਣੇ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕਰੋ

### ਸਾਡੀ 24-ਘੰਟੇ ਦੀ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਫੋਨ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ

- ✓ ਫੋਨ +44 (0) 800 246 1327
- ✓ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਚੁਣੋ
- ✓ ਅੱਗੇ, ਆਪਣੇ ਪਿੰਨ (PIN) ਨੂੰ ਜਾਹਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਲਪ 1 ਚੁਣੋ
- ✓ ਤੁਹਾਨੂੰ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਦੇ ਸਨਮੁਖ ਭਾਗ ਦੇ 16-ਅੰਕ ਦੇ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਨਮ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ
- ✓ ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਜਨਮ ਮਿਤੀ 5 ਫਰਵਰੀ 1975 ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਕੀਪੈਡ 'ਤੇ ਨੰਬਰ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ: 050275

- ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਚਰਚਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਰਡ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕਰਕੇ, ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਝ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਰਡ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੈ।

ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਬੈਲੈਂਸ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਕਰੋ

### ਏਟੀਐਮ (ATM) ਨਕਦ ਮਸ਼ੀਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ

- ✓ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਏਟੀਐਮ (ATM) 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਪੈਸੇ ਕੱਢਵਾਉਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਪੱਕਾ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਰਡ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹੈ।
- ✓ ਏਟੀਐਮ (ATM) ਮਸ਼ੀਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ ਪਾਓ, ਆਪਣਾ ਪਿੰਨ (PIN) ਦਾਖਲ ਕਰੋ, ਬੈਲੈਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਚੁਣੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਬੈਲੈਂਸ ਸਕ੍ਰੀਨ ਤੇ (ਪੱਛ ਸਟਰਲਿੰਗ ਵਿੱਚ) ਦਿਖਾਈ ਦੇਵੇਗਾ

### ਸਾਡੀ 24-ਘੰਟੇ ਦੀ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਫੋਨ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ

- ✓ ਫੋਨ +44 (0) 800 246 1327
- ✓ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਚੁਣੋ
- ✓ ਅੱਗੇ ਆਪਣਾ ਬੈਲੈਂਸ ਚੈੱਕ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਲਪ 2 ਚੁਣੋ

- ✓ ਤੁਹਾਨੂੰ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਦੇ ਸਨਮੁਖ ਭਾਗ ਦੇ 16-ਅੰਕ ਦੇ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ 4-ਅੰਕ ਦੇ ਪਿੰਨ (PIN) ਨੂੰ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ
- ✓ ਫ਼ੋਨ ਉੱਤੇ ਬੈਲੇਂਸ (ਪੈਡ ਸਟਰਲਿੰਗ ਵਿੱਚ) ਜਾਹਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

ਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ

### ਸਾਡੀ 24-ਘੰਟੇ ਦੀ ਆਨੇਮੈਟਿਕ ਫ਼ੋਨ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ

- ✓ ਫ਼ੋਨ +44 (0) 800 246 1327
  - ✓ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਚੁਣੋ
  - ✓ ਅੱਗੇ, ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਗੁੰਮ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਲਪ 3 ਚੁਣੋ
  - ✓ ਤੁਹਾਨੂੰ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਦੇ ਸਨਮੁਖ ਭਾਗ ਦੇ 16-ਅੰਕ ਦੇ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ 4-ਅੰਕ ਦੇ ਪਿੰਨ (PIN) ਨੂੰ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - ✓ ਇੱਕ ਵਾਰ ਪੂਰਾ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਸਾਰੇ ਏਟੀਐਮ (ATM) ਅਤੇ ਪੋਸ (POS) ਲੈਣਦੇ ਨੂੰ ਬਲੋਕ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਮਿਲ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਅਨਬਲੋਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੇ ਬਦਲੇ ਹੋਰ ਕਾਰਡ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਵਾਸੀ ਹੈਲਪ ਨੰਬਰ 0808 8010 503 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।
  - ਸਾਡੀ ਫ਼ੋਨ ਲਾਈਨ ਦਿਨ ਵਿੱਚ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ 7 ਦਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।  
ਤੁਹਾਡੇ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਕਾਰਡ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
  - ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ("ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ") ਪ੍ਰੀਪੈਡ ਫਾਈਨੈਂਸਲ ਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਪੰਜਵੀਂ ਮੰਜਲ, ਲੰਘਾ ਹਾਊਸ, 302-308 ਰੀਜੈਂਟ ਸਟ੍ਰੀਟ, ਲੰਡਨ, W1B 3AT ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੋਣਾ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।
  - ਇਸ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ: <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy>
  - ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕਰਕੇ, ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਝ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।
  - ਕਿਸੇ ਕਰੰਸੀ (ਸਟਰਲਿੰਗ £) ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਦਾ ਅਰਥ ਉਸ ਰਕਮ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਕਰੰਸੀ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੈ।
  - ਸਟਰਲਿੰਗ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਰੰਸੀ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਕੀਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕਰੰਸੀ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਪਾਰੀ ਜਾਂ ਏਟੀਐਮ (ATM) ਨਕਦ ਮਸ਼ੀਨ ਦੁਆਰਾ ਪੋਸ ਕੀਤੀ ਗਈ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates/> ਉੱਤੇ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਟੈਂਡਰਡ ਮਾਸਟਰਕਾਰਡ ਦਰਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।
  - ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਬੈਲੇਂਸ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਮਿਲੇਗਾ।
  - ਇਹ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰੀਪੈਡ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕੋਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਉਤਪਾਦ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਬੈਲੇਂਸ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
  - ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ, ਵਪਾਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਨਹੀਂ ਵੱਧ ਸਕੋਗੇ।
  - ਅਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇਹ ਮੰਨਣ ਦੇ ਵਾਜਬ ਅਧਾਰ ਹਨ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੇ ਕੋਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹੋ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਗੈਰਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਗੈਰ ਇਜਾਜ਼ਤ ਵਾਲੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਹੇ ਹੋ।
  - ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਲਈ, ਜਿੱਥੇ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਜਾਂ ਅੰਤਵਾਦ ਲਈ ਵਿੱਤ ਦਿੱਤਾ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਪਰਾਧਿਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਖਤਰਾ ਲੱਗੇਗਾ, ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਐਕਸੈਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
  - ਕੁਝ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਇਹ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਉਪਲਬਧ ਬੈਲੇਂਸ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਰਕਮ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਉਪਲਬਧ ਬੈਲੇਂਸ ਉੱਤੇ ਇੱਕ ਰੋਕ ਲਗਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਉਦਾਹਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਰਾਏ ਦੀ ਕਾਰ

ਅਤੇ ਹੋਟਲ ਸਮਾਲ ਹਨ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਪਾਰੀ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਉੱਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲੈਣਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਫੰਡਸ ਨੂੰ ਐਕਸੈਸ ਨਹੀਂ ਸਕੋਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਪਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਵਪਾਰੀ ਵਲੋਂ ਇਸ ਨੂੰ ਛੱਡਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨ ਲੱਗ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਕੁਝ ਵਪਾਰੀ ਸ਼ਾਇਦ ਸਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕੀਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਣਗੇ। ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਹਰੇਕ ਵਪਾਰੀ ਨਾਲ ਨੀਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਵੀ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰੀ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਪਾਰੀ ਸਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਵਿਚਕਾਰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਬਸ਼ਰਤ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਪਾਰੀ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਯਤਨ ਕਰ ਲਏ ਹਨ, ਅਸੀਂ ਜਿਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਉਚਿਤ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ ਉੱਥੇ ਤੱਕ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਜਿੱਥੇ ਕਾਰਡ ਕਿਸੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਵਪਾਰੀ ਨਾਲ ਗੈਰ-ਹੱਲਯੋਗ ਵਿਵਾਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੋਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਪਾਰੀ ਨਾਲ ਹੀ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।
- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਪਿੰਨ (PIN) ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰ ਹੋ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪਿੰਨ (PIN) ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਿਕਾਰਡ ਦੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਯਕੀਨ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਉੱਤੇ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਛਪੀ ਹੋਈ ਹੈ (ਮਹੀਨੇ / ਸਾਲ ਦੇ ਸਰੂਪ ਵਿੱਚ)। ਇੱਕ ਵਾਰ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਵਰਤਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਦਾ।
- ਪੀਐਫਐਸ (PFS) ਅਤੇ ਹੋਮ ਆਫਿਸ ਕੋਲ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਬਦਲੇ ਹੋਰ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਪੀਐਫਐਸ (PFS) ਅਤੇ ਹੋਮ ਆਫਿਸ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸਮੁੱਚੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸਮਾਪਤ ਜਾਂ ਮੁਅੱਤਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੇਕਰ:
  - ਸੰਬੰਧਿਤ ਡੇਟਾ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀ(ਆਂ) ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਰੁਟੀ ਜਾਂ ਅਸਫਲਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
  - ਅਸੀਂ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਪਰਾਧ ਕਰਨ ਲਈ, ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹੋ
  - ਕੋਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਬੈਲੈਂਸ ਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਦਾ ਖਤਰਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ
  - ਸਾਨੂੰ ਅੰਦੇਸ਼ਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਗਲਤ ਜਾਂ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ
  - ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ, ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਆਦੇਸ਼, ਜਾਂ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਰਕਾਰੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ
  - ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਐਕਸੈਸ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅੰਦੇਸ਼ਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
  - ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇਹ ਮੰਨਣ ਦੇ ਉਚਿਤ ਆਧਾਰ ਹਨ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਪ੍ਰਤਿਬੰਧਿਤ ਜਾਂ ਗੈਰਕਨੂੰਨੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ
  - ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਾਂ
- ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੈਰਕਨੂੰਨੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੋਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਅਜਿਹੀ ਗੈਰਕਨੂੰਨੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਾਅਵੇ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿਰੁੱਧ ਸਾਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ।
- ਤੁਸੀਂ ਵਪਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਖੁਦ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰ ਹੋ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਜਾਂ ਵਿਚਲਗੀ ਕਰਨ ਦਾ ਅਸੀਂ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ ਪਰ ਸਾਡੀ ਕੋਈ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਉਠਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਪਹਿਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲੇ ਸੰਚਾਰ ਵਜੋਂ ਮਾਈਗ੍ਰੈਂਟ ਹੈਲਪ ਫਰਸਟ ਰਿਸਪਾਸ ਸੈਂਟਰ 0808 8010 503 ਨਾਲ ਸਿੱਧੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

ਜਿੱਥੇ ਮਾਈਗ੍ਰੈਂਟ ਹੈਲਪ ਐਫ਼ਆਰਸੀ (FRC) ਟੀਮ ਦੇ ਸਦੱਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਐਮਐਚ ਐਫ਼ਆਰਸੀ (MH FRC) ਟੀਮ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ, ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਲ ਨੂੰ ਹੋਮ ਆਫਿਸ ਦੀ ਐਸਪੈਨ (ASPEN) ਟੀਮ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦੇਵੇਗੀ ਜੋ ਫਿਰ ਇਸ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲੇਗੀ।

- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੀਐਫਐਸ (PFS) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਵਲੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਮਾਈਗ੍ਰੈਂਟ ਹੈਲਪ ਐਫ਼ਆਰਸੀ (FRC) ਟੀਮ ਦੇ ਸਦੱਸ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮਾਈਗ੍ਰੈਂਟ ਹੈਲਪ ਡਸਟ ਰਿਸਪਾਂਸ ਸੈਂਟਰ 0800 8010 503 ਉੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਪੀਐਫਐਸ (PFS) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫੰਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੋ ਫਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁੜ-ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਇੱਕ ਵਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੀਮ ਇਸਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਐਮਐਚ ਐਫ਼ਆਰਸੀ (MH FRC) ਟੀਮ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ 8 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਯੂਕੇਵੀਆਈ (UKVI) ਕੋਲ ਵੀ ਉਠਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹ ਸਮਾਧਾਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਉਸ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 15 ਦਿਨ ਬਾਅਦ, ਅੱਗੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਦੇਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਦੱਸਦੇ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਆਖਰੀ ਮਿਤੀ ਵੀ ਤੈਅ ਕਰਾਂਗੇ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 35 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਟੀਮ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਊਥ ਕੀ ਪਲਾਜ਼ਾ, 183 ਮਾਰਸ ਵਾਲ, ਲੰਡਨ, E14 9SR ਵਿਖੇ ਫਾਈਨੈਂਸਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਰਵਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਫਾਈਨੈਂਸਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਰਵਿਸ ਵਲੋਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਇੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>
- ਪੀਐਫਐਸ (PFS) ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ Z1821175 ਦੇ ਤਹਿਤ ਯੂਕੇ (UK) ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦਾ ਆਫਿਸ ਨਾਲ ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਡੇਟਾ ਕੰਟ੍ਰੋਲਰ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨੀ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਐਂਟੀ-ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਕਨੂੰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨ ਦੀਆਂ ਸਾਡੀਆਂ ਜੁੱਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਮੁਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਮੰਗੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਇਸ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਮੁਕਿਰਿਆ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਜੁੱਮੇਵਾਰੀਆਂ ਕਰਕੇ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਧਿਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਜਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡੀ ਪ੍ਰੋਫ਼ੈਸ਼ਨਲ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਤੁਹਾਡੀ ਫਾਈਲ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਪੀਐਫਐਸ (PFS) ਨਾਲ ਕਰਾਰ ਕੀਤੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਜਿਹੜੀ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡਾ ਡੇਟਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੇਵਲ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ (ਫੀਸ ਅਤੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਸਮੇਤ) ਅਪਡੇਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜਾਂ ਸੋਧ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਐਸਐਮਐਸ (SMS) ਦੁਆਰਾ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 2 ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਫੰਡਸ ਨੂੰ ਖ਼ਾਸਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕਾਰਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਰੀਡਿਮ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਫੰਡਸ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਫੰਡਸ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਅਸੰਭਾਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿਵਾਲੀਆ ਹੋਣ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਈ-ਮਨੀ ਫੰਡਸ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

# በተደጋጋሚ የሚጠየቁ ጥያቄዎች

ስለ እርስዎ እሰጥን ካርድ መረጃ

- የእሰጥን ካርድዎ ከፊደት ካርድ አይደለም።
- የሆም እፊት ብቻ ነው ካርድዎን መሙላት የሚችለው።
- ካርዱ የባንክ ሂሳብ ስለሌለው ከፍያዎችን ለመላክ/ለመቀበል መጠቀም አይችሉም።
- ካርዱን መጠቀም የሚችሉት ለካርዱ የተመደበው ሰው ብቻ ነው። ካርዱ በደንብ መጠበቅን ማረጋገጥ የእርስዎ ሀሳብ ነው።
- የ PIN ቁጥሩን በቃል በመያዝ በጥንቃቄ ለመጠበቅ እርምጃዎችን መውሰድ አለብዎት።
- መቻቻ የሌላቸውን፣ የስልክ ወይም የኢንተርኔት ከፍያዎችን መክፈል አይችሉም።
- አንዳንድ ኢቃዎችን እና አገልግሎቶችን ለመግዛት ካርድዎን እንዳይጠቀሙ ሊከለከሉ ይችላሉ።
- ማዕቀብርን ለመከላከል እና የአገልግሎት ተጠቃሚዎቻችንን ለመጠበቅ ሆም እፊት የካርድ አጠቃቀምን ሊገመገሙ ይችላሉ።
- ካርድዎን ከመጠቀም በፊት ከታች እንደተገለጸው እንዲሠራ ማድረግ አለብዎት።

የእሰጥን ካርድዎን መጠቀም የሚችሉት

- እስካልዎት የገንዘብ መጠን ድረስ፣ የማስተር ካርድ አርማን ከሚያሳዩ ሱቆች ለሽርቻር ግብይቶች ለመክፈል።
- የገንዘብ ማሽን ተብሎ በሚታወቀው በATM ላይ ቀሪ ሂሳብዎን ለማረጋገጥ።
- ከገንዘብ ማሽን ገንዘብ ማውጣት ይችላሉ ነገር ግን አንዳንድ የገንዘብ ማሽኖች ለዚህ ሊያስከፍሱ ስለሚችሉ ይጠየቅ።
- መጠቀም የሚችሉት ካርዱ ላይ ያለውን ገንዘብ ብቻ ነው። ከፍያው ውድቅ ለደረግ ስለሚችል ኢቃዎችን ከመግዛትም በፊት በቂ ገንዘብ እንዳልዎት ማወቅ ያስፈልግዎታል።

በዩኤ ውስጥ ካርድን ስጠቀም የገንዘብ ዝውውር ከፍያዎች ተግባራዊ ናቸው

- በዩኤ ውስጥ የእሰጥን ካርድዎን ሲጠቀሙ የሚከፈሉ የገንዘብ ዝውውር ከፍያዎች የሉም።

የእሰጥን ካርድዎን እንዲሠራ ያድርጉ

### የ 24-ሰዓት አውቶማቲክ የሆነ የስልክ አገልግሎቶችንን በመጠቀም

- ✓ ስልክ +44 (0) 800 246 1327
- ✓ የጽንጽ ምርጫዎን ይምረጡ
- ✓ በመቀጠል፣ የእርስዎን PIN ለግልጽ ምርጫ 1ን ይምረጡ
- ✓ በእሰጥን ካርዱ ፊት ላይ ያለውን ባለ 16-አገዛ ቁጥር እና የልደት ቀንዎን እንዲያስገቡ ይጠየቃሉ
- ✓ የልደት ቀንዎ 5 ፌብሩዋሪ 1975 ከሆነ ለምሳሌ፣ ቁጥርዎን በመጻፈያው ላይ በዚህ ቅርጽ ማስገባት አለብዎት፡ 052075
- ከላይ የተቀመጡትን ደረጃዎች ካሟሉ በኋላ፣ ካርድዎ መሥራት ይጀምራል።
- ካርድዎ እንዲሠራ በማድረግ ውሎች እና ግዴታዎችን ለማገጠብ እና ለመረዳትም መስማማትዎን ያሳያሉ።
- እባክዎ በእሰጥን ካርድዎ ጀርባ ላይ ይፈርሙ እና ካርድዎ ልጥቅም ዝግጁ ይሆናል።
- 

ካርድዎ ላይ ያለውን ሂሳብ ያረጋግጡ

### ATM የገንዘብ ማሽንን በመጠቀም

- ✓ የእሰጥን ካርድዎን በመጠቀም ከ ATM ገንዘብ ለማውጣት ፍቃድ ካልዎት፣ እባክዎን መጀመሪያ ካርድዎ የሚሠራ መሆኑን ያረጋግጡ።
- ✓ ካርድዎን ወደ ATM ማሽን ያስገቡ፣ PINዎን ያስገቡ፣ የሂሳብ መጠይቁን ይምረጡ ከዚያ ሂሳብዎ በማያ ገጹ ላይ ይታያል (በፓውንድ ስተርሊንግ)

ወይም

### የ 24-ሰዓት አውቶማቲክ የሆነ የስልክ አገልግሎቶችንን በመጠቀም

- ✓ ስልክ +44 (0) 800 246 1327
- ✓ የጽንጽ ምርጫዎን ይምረጡ
- ✓ በመቀጠል፣ ሂሳብዎን ለማረጋገጥ ምርጫ 2ን ይምረጡ
- ✓ በእሰጥን ካርዱ ፊት ላይ ያለውን ባለ 16-አገዛ ቁጥር እና ባለ 4-አገዛ PIN ኮድ እንዲያስገቡ ይጠየቃሉ
- ✓ ሂሳቡ በስልክ ላይ ይታያል (በፓውንድ ስተርሊንግ)

የጠቆ ወይም የተሰረቁ ካርዶችን ሪፖርት ያድርጉ

### የ 24-ሰዓት አውቶማቲክ የሆነ የስልክ አገልግሎቶችንን በመጠቀም

- ✓ ስልክ +44 (0) 800 246 1327
- ✓ የጽንጽ ምርጫዎን ይምረጡ
- ✓ በመቀጠል፣ የጠቆ ወይም የተሰረቁ ካርዶችን ሪፖርት ለማድረግ ምርጫ 3ን ይምረጡ
- ✓ በእሰጥን ካርዱ ፊት ላይ ያለውን ባለ 16-አገዛ ቁጥር እና ባለ 4-አገዛ PIN ኮድ እንዲያስገቡ ይጠየቃሉ።
- ✓ ከተጠናቀቀ በኋላ፣ ሁሉም የATM እና POS የገንዘብ ዝውውሮች ይታገዳሉ።
- የእሰጥን ካርድዎን ካገኙት እና እገዳውን ማገዳት ከፈለጉ ወይም ምትክ ካርድ ከፈለጉ፣ እባክዎን Migrant Helpን በ 0808 8010 503 ያናግሩ።
- የስልክ መስመራችን በቀን ለ 24 ሰዓት፣ በሳምንት ለ 7 ቀናት ከፍት ነው።

ለእሰጥን ካርድዎ ውሎች እና ግዴታዎች

- እነዚህ ውሎች እና ግዴታዎች (“ሰምጥነት”) በ Prepaid Financial Services Ltd, Fifth Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT የሚቀርቡትን ከታች የተገለጹትን የክፍያ አገልግሎቶች አጠቃቀምን ያስተዳድራሉ።

- ይህ ስምምነት በ: <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy> ላይ የሚገኙትን የግልጽነት ፖሊሲ ውሎችን ያካትታል
- ካርድዎ እንዲሠራ በማድረግ፣ ውሎችን እና ግዴታዎችን ለማገዝበዎት እና ለመረዳትዎ መስማማትን ያሳያሉ።
- የገንዘብ ማጣቀሻ (ስተርሊንግ ገ) ማለት ካርድዎ የተሰየመበትን መጠን ወይም ተመጣጣኝ የሆነውን የአካባቢው ገንዘብ ማለት ይሆናል።
- ከስተርሊንግ ውጪ በሆነ ገንዘብ ካርድዎ ላይ የሚካሄድ ማንኛውም ግብይት፣ ተግባራዊ የሆነውን የቅያቢ ተመን የሚጠቀም የገንዘብ ቅያቢን ይጠይቃል። በኑጋዴው ወይም በ ATM የገንዘብ ማሸን የተሰጠውን የቅያቢ ተመን ካልተቀበሉ፣ በድረገጽገጽ ላይ እንዲቀረጡ <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates/> ደረጃውን የጠቀሙ የማስተር ካርድ ተመን ተግባራዊ ይሆናል።
- ካርድዎ ላይ ያለው ሂሳብ ማንኛውንም ወላድ አያገኝም።
- የክፍያ አገልግሎቶች የከፊዲት ወይም የባንክ ውጤት ሳይሆኑ የቅድመ ክፍያ አገልግሎቶች ናቸው፤ ለግብይቶችዎ እና ለማንኛውንም ክፍያዎች ለመክፈል ከጊዜ ወደ ጊዜ በቂ የሆነ ሂሳብ እንዳልዎት ማረጋገጥ አለብዎት።
- እርስዎ እና እኛን ከአጭባባሪዎች ለመጠበቅ፣ ነጋዴዎች ማንኛውንም ሰፊ ከማካሄዳቸው በፊት የአሊክትሪኒክ ፍቃድ ሊፈልጉ ይችላሉ። ነጋዴው የአሊክትሪኒክ ፍቃድ ማግኘት የማይችል ከሆነ፣ ክፍያዎን መክፈል ላይችሉ ይችላሉ።
- እነዚህን ውሎች እና ግዴታዎች ሲጠሩ የሚችሉ የክፍያ አገልግሎቶች አጠቃቀምን እና እርስዎ ወይም ሰብተኛ ወገን ማጭበርበር ወይም ማንኛውንም ሌላ ህጋዊ ያልሆነ ወይም ፍቃድ የሌለው የአገልግሎቶችን ማድረግዎን ወይም ለማድረግ ጥቅርታዎን ለመጠርጠር ምክንያታዊ መሰረት ካላገኙ ፍቃድ ልንከለክል እንችላለን።
- ተብሎ ሆኖ ሲገኝ የወንጀል ገንዘብን ማስቀመጥ ወይም ሽብርን በገንዘብ የመደገፍ፣ የማጭበርበር ወይም ሌላ የወንጀል ተግባር ሲገኝ ነው ብለን ለምናስጠው ማንኛውም ሰብተኛ ወገን አካውንትዎን እንዳይጠቀም እናግዳለን።
- በተወሰኑ አጋጣሚዎች ነጋዴዎች ያልዎት ሂሳብ የክፍያ መጠኑን እንደሚሸፍን ማረጋገጥ ሊፈልጉ ወይም በዛ መጠን ያለውን የአርስዎ ሂሳብ እንዲያዝ ሊጠይቁ ይችላሉ። ምሳሌዎቹ የኪራይ መኪናዎች እና ሆቴሎችን ያካትታሉ። ነጋዴው ሂሳብ ላይ ቅድመ ፍቃድ በሚያስቀምጥበት ጊዜ፣ ክፍያው አስጠርፍቶ ወይም በናጋዴው አስጠራቀቅ ድረስ እነዚህን ገንዘቦች ማግኘት አይችሉም ይህም እስከ 30 ቀናት ሊፈጅ ይችላል።
- አንዳንድ ነጋዴዎች የእኛን የክፍያ አገልግሎቶች በመጠቀም ክፍያን ላይቀበሉ ይችላሉ። ከእያንዳንዱ ነጋዴ ጋር ፖሊሲውን ማረጋገጥ የአርስዎ ሀላፊነት ነው። ነጋዴው የእኛን የክፍያ አገልግሎቶች በመጠቀም ክፍያን ለመቀበል ካልተስማማ ሀላፊነቱን እንወስድም።
- በአርስዎ እና በነጋዴው መካከል ያለን ማንኛውም ጥምት በተመለከተ፣ ከነጋዴው ጋር ያለውን ጥምት ለመፍታት ሁሉንም ጥረቶች በማድረግ እኛን ማስደረግ እንደሚችሉ በማሰብ፣ እስከሚቻለው ድረስ አርስዎን ለመርዳት እንጥከራለን። ካርድ ለክፍያ ጥቅም ላይ ከሆነ በኋላ ከነጋዴው ጋር ሊፈቱ የማይችል ጥምት በሚኖርበት ጊዜ፣ ለክፍያው ሀላፊነት ይወስዳሉ እና ይህንን ከነጋዴው ጋር በቀጥታ መፍታት አለብዎት።
- ካርድዎ እና PINዎን በጥንቃቄ የመያዝ ሀላፊነት አልብዎትም።
- ከካርድዎ እና ከማንኛውም የካርድ ቁጥርዎ ቅጂ PINዎን መጠበቅ እና መለየት አለብዎት እንዲሁም ለማንም ሰው መናገር የለብዎትም።
- የሆነ ሰው አካውንትዎን ወይም የካርድ ደህንነት መረጃዎችን ያውቃል ብለው ካሰቡ፣ እኛን በፍጥነት ማግኘት አለብዎት።
- ካርድዎ የታተመ የአገልግሎት ጊዜው የሚያልቅበት ቀን አለው (በወር/አመት ቅርጽ)። እንደ የአገልግሎት ጊዜው ካልቀየር ካርዱን መጠቀም አይቻልም።
- PFS እና ሆም ኦፊስ አርስዎ ባይጠይቁም እንኳን የአገልግሎት ጊዜው ላለቀው ካርድ ያጠኑት የመሰጠት መብት አላቸው።
- PFS ወይም ሆም ኦፊስ ከታች ባሉት ምክንያቶች ክፍያ አገልግሎቶችን በመሉ ወይም በክፊል፣ ወይም ማንኛውንም ግብይት (ቶች) ሂደትን በማንኛውም ሰዓት ሊያስቆሙ ወይም ሊያግዱ ይችላሉ፡
  - በተግባራዊ የውሂብ መሥሪያ ሲሰጡ(ጥቆ) ውስጥ ማንኛውም ስህተት ወይም ብልሽት ካለ
  - የክፍያ አገልግሎቶችን ስምምነቱን በሚጠስ ወይም ጥቃት ለመፈጸም ከተጠቀሙ ወይም ሊጠቀሙ ከሆነ ወይም ሌላ እንዲጠቀሙ ማድረግዎን በምክንያት ከመገንገል
  - ማንኛውም ያልዎት ሂሳብ ለማጭበርበር ወይም ያለ አግባብ ለመጠቀም ተጋላጭ ከሆነ
  - ውሸት ወይም ወደ ስህተት የሚያመራ መረጃ ሰጥተዋል ብለን ከጠረጠርን
  - ይህን እንደናደርግ በሆነ፣ በፍርድ ቤት ትዕዛዝ፣ በፖሊስ ወይም በማንኛውም የመንግስት ወይም የደንብ አስከፊ ባለስልጣን ከተጠየቅን
  - ካርድዎን ፍቃድ የሌለው ወይም አጭባባሪ ይጠቀሙ የሚል ወይም ፍቃድ የሌለው ወይም የማጭበርበር ግብይት ማስጀመርን ጨምሮ ማንኛውም የደህንነት በህሪዎ ችግር ደርሶበታል የሚል ጥርጣሬ ካለ
  - የተከለከለ ወይም ህጋዊ ያልሆነ ተግባርን እያከናወኑ ነው ብለን እንደናገም የሚያደርጉ ምክንያታዊ መሰረቶች ካሉን
  - ማንነትዎን ወይም ከአርስዎ፣ ከአርስዎ አካውንት ወይም ግብይት ጋር የተያያዘ ሌላ ማንኛውንም መረጃ ማረጋገጥ ካልቻልን
- የክፍያ አገልግሎቶቹን ህጋዊ ባልሆነ መንገድ ላለመጠቀም ተስማምተዋል፣ እናም እርስዎ ህጋዊ ባልሆነ መንገድ የክፍያ አገልግሎቶችን በመጠቀም ለሚመጣብን ማንኛውም ደግሳኝ እና ከስ ካለ ለመክፈል ተስማምተዋል።
- ከነጋዴዎች ጋር ላለዎት ተግባራዊ ታላሊክ የአርስዎ ብቻ ነው። እንደዚህ ያሉ ጥምቶችን ለመከታተል ወይም ለመሸምል መብታችን የተጠበቀ ነው፤ ነገር ግን ግዴታ የለብንም።
- እኛ ጋር ቅሬታ ማስገባት ከፈለጉ፣ በመጀመሪያ፣ የመጀመሪያ ግንኙነትዎን ከ Migrant Help የመጀመሪያ መልስ ሰጪ ማዕከል 0808 8010 503 ጋር መሆን አለበት ይህም ለአርስዎ ጉዳይ አፋጣኝ እና በፍትሃዊነት መፍትሄ ለመስጠት የተቻለውን ሁሉ ከሚያደርገው ከMigrant Help FRC ቡድን አባል ጋር በቀጥታ ለመነጋገር ነው። የ MH FRC ቡድን ጉዳዩን መፍታት ካልቻሉ፣ ጉዳዩን ወደ ሆም ኦፊስ የ ASPEN ቡድን ጥሪውን ያካውራሉ።
- ከ PFS የገንዘብ አገልግሎቶች ቡድን መልስ አግኝተው በውጤቱ ደስተኛ ካልሆኑ፣ የ Migrant Help FRC ቡድን አባልን፣ ቅሬታዎን የሚመዘገብ እና ወደ PFS የቅሬታዎች ሥራ የሚመራ አንዳሁም ቅሬታዎን መርምሮ መልስ የሚሰጥዎትን በቀጥታ ለማናገር፣ እባክዎን የ Migrant Help የመጀመሪያ መልስ ሰጪ ማዕከልን በ 0808 8010 503 ያግኙ።
- ከተቀበሉት በኋላ፣ የቅሬታዎች ቡድኖችን ምርመራ ያካሂዳል ከዚያ ከ MH FRC ቡድን ቅሬታዎን በተቀበሉ በ 5 ቀናት ውስጥ መልስ ያገኛሉ። ቅሬታው ወደ UKVI በ 8 ቀናት ውስጥ ይሸጋገራል እናም እነሱ አፈታኑን ይቆጣጠራሉ። በዛ ጊዜ ቅሬታውን በፍቃድ ካልቻልን፣ ቅሬታውን በተቀበልን 15 ቀናት ውስጥ ለመዘግየቱ ምክንያት በማቅረብ እና ለምላሽ የመጨረሻ ቀን በማዘጋጀት ቅሬታውን ከተቀበልንበት ቀን በ 35 ቀናት ያልበልጠ ጊዜ ውስጥ አይሰጠ መረጃ እንሰጣለን።
- በተጨማሪም፣ የቅሬታ ቡድኑ ቅሬታዎን መፍታት ካልቻለ እና ቅሬታዎን ሲደገብ ወደ ላይ መግታት ከፈለጉ እባክዎን Financial Ombudsman Service at South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR ን ያነጋግሩ።



- ✓ اس کے بعد، اپنا بیلنس چیک کرنے کے لیے آپشن 2 کا انتخاب کریں
- ✓ آپ سے **Aspen** کارڈ کے سامنے کی طرف لکھے ہوئے **16** ہندسی نمبر اور اپنے **4** ہندسی PIN کوڈ کا اندراج کرنے کو کہا جائے گا
- ✓ فون پر بیلنس (پلائنٹز اسٹرانگ میں) دکھایا جائے گا

گم شدہ یا چوری شدہ کارڈ کی اطلاع دیں

### بیماری 24 گھنٹے خود کارڈ فون سروس کا استعمال کرتے ہوئے

- ✓ فون **800 246 1327 (0) 44+**
- ✓ اپنی ترجیحی زبان منتخب کریں
- ✓ اس کے بعد، اپنے گم شدہ یا چوری شدہ کارڈ کی رپورٹ کرنے کے لیے آپشن 3 منتخب کریں
- ✓ آپ سے **Aspen** کارڈ کے سامنے کی طرف لکھے ہوئے **16** ہندسی نمبر اور اپنے **4** ہندسی PIN کوڈ کا اندراج کرنے کو کہا جائے گا۔
- ✓ ایک مرتبہ مکمل ہوجانے پر، تمام **ATM** اور **POS** ٹرانزیکشنز بلاک ہوجائیں گی۔
- اگر آپ کو اپنا **Aspen** کارڈ مل جاتا ہے اور اسے آن بلاک کرنا چاہتے ہیں یا اگر آپ کو متبادل کارڈ درکار ہو، تو براہ کرم **0808 8010 503** پر **Migrant Help** سے رابطہ کریں۔
- ہماری فون لائن ہفتے کے 7 دن، 24 گھنٹے دستیاب ہے۔
- آپ کے **Aspen** کارڈ کے لیے شرائط و ضوابط
- یہ شرائط و ضوابط ("معاہدہ") **Prepaid Financial Services Ltd, Fifth Floor, Langham House, Regent Street, London, W1B 3AT 308-302** کی جانب سے فراہم کردہ ذیل میں بیان کی گئی ادائیگی اس سروس کے استعمال کا نظم و نسق کرتی ہیں۔
- اس معاہدے میں ہماری رازداری کی پالیسی کی شرائط بھی شامل ہیں ذیل میں ملاحظہ فرمائیں: <http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy>
- اپنا کارڈ فعال کرنے سے، آپ اتفاق کرتے ہیں کہ آپ نے اس معاہدے کی شرائط کو پڑھ اور سمجھ لیا ہے۔
- کرنسی (اسٹرانگ £) کے حوالہ سے مراد یہ ہے کہ وہ رقم یا مقامی مساوی کرنسی جس کیلئے آپ کے کارڈ کو نامزد کیا گیا ہے۔
- آپ کے کارڈ پر اسٹرانگ کے علاوہ کسی دوسری کرنسی میں ٹرانزیکشن کے لیے، ایک قابل اطلاق شرح مبادلہ کا استعمال کرتے ہوئے کرنسی کا تبادلہ درکار ہو گا۔ اگر آپ مرچنٹ یا **ATM** کی مشین کی جانب سے پیشکش کردہ شرح مبادلہ کو قبول نہیں کرتے، تو معیاری **Mastercard** ریٹس لاگو ہوں گے جیسا کہ ہماری ویب سائٹ <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates> پر بتایا گیا ہے۔
- آپ کے کارڈ پر دستیاب بیلنس پر کسی قسم کا منافع نہیں لگے گا۔
- ادائیگی کی سروس پری پیڈ ادائیگی کی سروس ہوتی ہیں نہ کہ کریڈٹ یا بینک پرائٹکٹ، لہذا آپ کو یہ یقینی بنانا چاہیئے کہ وقتاً فوقتاً کی جانے والی اپنی ٹرانزیکشنز اور کسی قسم کی قابل اطلاق فیوس کی ادائیگی کے لیے آپ کے پاس بقدر کافی بیلنس موجود ہو۔
- آپ کو اور ہمیں دھوکہ دہی سے بچانے کے لیے، مرچنٹس کسی ادائیگی پر عمل کرنے سے قبل الیکٹرانک تصدیق طلب کر سکتے ہیں۔ اگر کوئی مرچنٹ برقی تصدیق حاصل کرنے سے قاصر ہو، تو ہو سکتا ہے کہ آپ اپنی ادائیگی کو جاری رکھنے سے قاصر ہوں۔
- ہم ادائیگی کی سروس کے کسی ایسے استعمال کی اجازت مسترد کر سکتے ہیں جو ان شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی پر مبنی ہو یا اگر ہمارے پاس معقول جواز موجود ہو کہ آپ یا فریق ثالث نے ادائیگی کی سروس کے استعمال میں کوئی دھوکہ دہی کی ہے یا ادائیگی کی سروس کے دھوکہ دہی پر مبنی یا دیگر غیر قانونی یا غیر مجاز استعمال کا منصوبہ بنایا ہے۔
- جہاں موزوں ہو، ہم کسی بھی فریق ثالث کے لیے، آپ کے اکاؤنٹ تک رسائی کو روک سکتے ہیں، کہ جس سے ہمیں منی لائٹنگ یا دیہت گردی کی مالی معاونت، دھوکہ دہی یا کسی دیگر مجرمانہ سرگرمی کا خطرہ محسوس ہو۔
- بعض حالات میں ہو سکتا ہے کہ مرچنٹس کو یہ تصدیق درکار ہو کہ آپ کا دستیاب بیلنس ادائیگی کی رقم کا احاطہ کرتا ہے گا یا نہیں نیز یہ کہ اس رقم میں آپ کے دستیاب بیلنس پر بولٹ لگانے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ اس میں کرائے کی کارڈ اور پوائنٹوں کی مثالیں شامل ہیں۔ کسی مرچنٹ کی جانب سے آپ کے اکاؤنٹ پر پیشگی اجازت لگائے جانے کی صورت میں، ادائیگی مکمل ہونے یا مرچنٹ کی جانب سے ریلیز کیے جانے تک آپ کو آن فنڈ تک رسائی حاصل نہیں ہو گی جس میں 30 دن کا وقت لگ سکتا ہے۔
- ممکن ہے کہ بعض مرچنٹ ہماری ادائیگی کی سروس استعمال کرتے ہوئے ادائیگی قبول نہ کریں۔ ہر ایک مرچنٹ سے پالیسی کے بارے میں پتا کرنا آپ کی ذمہ داری ہے۔ اگر کوئی مرچنٹ ہماری ادائیگی کی سروس استعمال کرتے ہوئے ادائیگی قبول کرنے سے انکار کرتا ہے تو ہم اس کے ذمہ دار نہیں ہیں۔
- آپ اور مرچنٹ کے درمیان کسی قسم کے تنازعہ کے سلسلے میں، آپ کی جانب سے تنازعہ کو حل کرنے کے لیے تمام ممکنہ کوششیں بروئے کار لانے کی تسلی ہونے کے بعد، اگر حقائق کی رو سے قابل اطلاق ہوا تو ہم آپ کی معاونت کرنے کی کوشش کریں گے۔ اگر کسی مرچنٹ کے ساتھ ایسے حالات میں کوئی ناقابل حل تنازعہ ہوتا ہے کہ جس میں ادائیگی کے لیے کارڈ استعمال کیا گیا ہو، تو آپ ادائیگی کرنے کے پابند ہوں گے اور اس معاملے کو براہ راست متعلقہ مرچنٹ کے ساتھ حل کریں گے۔
- آپ اپنے کارڈ اور **PIN** کو محفوظ رکھنے کے ذمہ دار ہیں۔
- آپ اپنی **PIN** کو محفوظ رکھیں نیز اپنے کارڈ یا اپنے کارڈ نمبر کے کسی بھی قسم کے ریکارڈ سے کوڈ کو الگ رکھیں اور کسی دوسرے شخص کو مت بتائیں۔
- اگر آپ کو لگے کہ کوئی دوسرا شخص آپ کے اکاؤنٹ یا کارڈ کی سکیورٹی تفصیلات جانتا ہے، تو آپ کو فوراً ہم سے رابطہ کرنا چاہیئے۔
- آپ کے کارڈ کے زائد المیعاد ہونے کی تاریخ (مہینہ / سال کے فارمیٹ میں) اس پر پرنٹ کی گئی ہے۔ زائد المیعاد ہونے پر، کارڈ کو مزید استعمال نہیں کیا جا سکتا۔
- **PFS** اور **Home Office** آپ کی جانب سے درخواست نہ ہونے کے باوجود بھی زائد المیعاد کارڈ کا متبادل

جاری کرنے کا حق محفوظ رکھتے ہیں۔

- PFS یا Home Office کسی بھی وقت مکمل یا جزوی طور پر ادائیگی سروسز کے آپ کے استعمال، یا کسی ٹرانزیکشن (ٹرانزیکشنز) پر عمل درآمد کو منسوخ یا معطل کر سکتے ہیں، اگر:
  - متعلقہ ڈیٹا پراسیسنگ سسٹم (سسٹمز) میں کوئی خرابی یا ناکامی ہو
  - ہمیں خاطر خواہ یقین ہو کہ آپ نے ادائیگی کی سروسز کو، اس معاہدے کی خلاف ورزی یا کسی جرم کی انجام دہی میں، استعمال کیا ہے یا ایسا کرنے کا امکان موجود ہے، یا ایسے استعمال کرنے کی اجازت دی ہے
- دستیاب بیننس کو فراڈ یا غلط استعمال کا خطرہ لاحق ہو
- ہمیں شک ہو کہ آپ نے غلط یا گمراہ کن معلومات فراہم کی ہیں
- ہمیں قانون، عدالتی حکم، یا پولیس یا کسی حکومتی یا انضباطی حکام کی جانب سے ایسا کرنے کو کہا جائے
- آپ کے کارڈ پر غیر مجاز استعمال یا جعل سازی پر مبنی رسائی کا شبہ ہو یا یہ کہ اس کی سکیورٹی خصوصیات میں سے کسی پر بھی سمجھوتہ ہوا ہو، بشمول غیر مجاز یا جعل سازی پر مبنی ٹرانزیکشن کا اجراء
- ہمارے پاس یہ مانتے کے معقول جواز موجود ہوں کہ آپ ممنوعہ یا غیر قانونی سرگرمی میں ملوث ہیں
- ہم آپ کی شناخت یا آپ، آپ کے اکاؤنٹ یا ٹرانزیکشن سے جڑی کسی قسم کی معلومات کی تصدیق کرنے سے قاصر ہوں
- آپ تسلیم کرتے ہیں کہ آپ ادائیگی کی سروسز کو کسی غیر قانونی طریقے سے استعمال نہیں کریں گے، نیز ادائیگی کی سروسز کے آپ کی طرف سے کیے جانے والے کسی بھی غیر قانونی استعمال کی صورت میں کسی بھی دعوے یا قانونی چارہ جوئی کے خلاف ہمیں معاوضہ دینے پر آپ متفق ہیں۔
- حق شناخت کے ساتھ اپنے معاملات کے لئے آپ بذات خود ذمہ دار ہیں۔ ہم ایسے تنازعوں کی نگرانی یا ثالثی کرنے کا حق محفوظ رکھتے ہیں، تاہم ایسا کرنے کے پابند نہیں ہیں۔
- اگر آپ ہم پر کوئی دعویٰ دائر کرنا چاہتے ہیں، تو سب سے پہلے، آپ کی ابتدائی بات چیت Migrant Help First Response Centre سے 08088010503 پر براہ راست
- Migrant Help FRC Team کے ایک رکن کے ساتھ ہونی چاہیے۔ جو آپ کے مسئلے کو فوری طور پر اور شفاف انداز میں حل کرنے کے لئے اپنی بھرپور کوشش کرے گا۔ اگر MH FRC Team مسئلہ حل نہ کر سکے، تو وہ آپ کی کال Home Office ASPEN Team کو منتقل کرے گی پھر وہ ٹیم اس مسئلے کو دیکھے گی۔
- اگر PFS کسٹمر سروسز ٹیم کی جانب سے ملنے والے جوابی نتیجے سے خوش نہیں ہیں، تو براہ کرم Migrant Help FRC Team کے رکن سے براہ راست بات کرنے کے لئے آپ Migrant Help First Response Centre 0808 8010 503 سے رابطہ کریں، جو آپ کی شکایت درج کر کے اسے شکایات کے فنکشن کو بھیج دیں گے، جو پھر شکایت کی تحقیق کریں گے اور واپس آپ سے رابطہ کریں گے۔
- ایک بار موصول ہونے کے بعد، ہماری شکایات کی ٹیم ایک تحقیق کرے گی اور آپ کو MH FRC Team کی جانب سے شکایت موصول ہونے کے 5 دنوں کے اندر جواب مل جائے گا۔ 8 دنوں کے بعد شکایات UKVI کی جانب بھی بھیجی جائے گی اور وہ بھی تنازعے کے حل کی نگرانی کریں گے۔ اگر اس مرحلے پر ہم شکایت کو حل کرنے سے قاصر ہوں، تو ہم شکایت موصول ہونے کے 15 دنوں کے اندر مزید آپ ڈیٹس فراہم کریں گے، جس میں تاخیر کی وجہ اور جواب کی مقررہ تاریخ بتائی جائے گی، جو کہ شکایت موصول ہونے کے 35 دنوں سے زیادہ نہیں ہوگی۔
- مزید برآں، اگر شکایات کی ٹیم آپ کی شکایت کو حل کرنے سے قاصر ہو اور آپ اپنی شکایت مزید آگے بڑھانا چاہیں، تو براہ کرم South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR پر واقع مالی محتسب سروس (Financial Ombudsman Service) سے رابطہ کریں۔ مالی محتسب کی جانب سے پیشکش کردہ سروس کی تفصیلات اس لنک پر موجود ہیں <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>
- PFS رجسٹریشن نمبر Z1821175 کے تحت UK میں انفارمیشن کمیشنرز آفس کے ساتھ رجسٹر شدہ ڈیٹا کنٹرولر ہے۔
- ہمارے لئے آپ کو کارڈ سے متعلقہ سروسز فراہم کرنے کے سلسلے میں، انسداد منی لائٹرنگ قانون سازی یا دیگر حکومتی اداروں کی جانب سے اپنی ذمہ داریاں پوری کرنے کے لئے آپ کی رضامندی سے یا قانونی بنیاد پر، ہمیں آپ سے متعلقہ ذاتی ڈیٹا اکٹھا کرنے اور اس پر عمل درآمد کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔
- آپ کا ڈیٹا اکٹھا کرنے کے لئے آپ سے رضامندی لی جائے گی اور آپ کے پاس اقرار یا انکار کا حق محفوظ ہو گا۔ جب آپ اپنے ڈیٹا کو اکٹھا کرنے یا اس پر عمل درآمد کرنے سے انکار کرتے ہیں، تو ہم بطور مالیاتی سروسز کا ادارہ اپنی ذمہ داریوں کی وجہ سے سروس کی فراہمی روکنے کا حق محفوظ رکھتے ہیں۔
- ہم آپ کی شناخت کی تصدیق کرنے اور دیگر قابل اطلاق منی لائٹرنگ اور حکومتی ضوابط کو پورا کرنے کے لئے آپ کا ذاتی ڈیٹا دیگر اداروں کے سامنے افشاء کر سکتے یا چیک کر سکتے اور آپ کے بارے میں مزید معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔ ہماری تحقیقات کا ریکارڈ آپ کی فائل میں رکھا جائے گا۔
- ہم آپ کے اکاؤنٹ کا نظم و نسق کرنے کے لئے آپ کا ذاتی ڈیٹا PFS کے ساتھ معاہدے کے تحت کام کرنے والے فریق ثالث سروس فراہم کنندگان کو دے سکتے ہیں۔ وہ فریقین ثالث جن کے ساتھ آپ کا ڈیٹا ہم شیئر کر سکتے ہیں وہ آپ کی تفصیلات کو محفوظ رکھنے، اور اسے ہماری ایماء پر صرف سروس کی فراہمی کے لئے استعمال کرنے کے پابند ہیں۔
- ہم ان شرائط و ضوابط (بشمول فیس اور حدود کے شیڈول) میں کوئی تبدیلی یا ترمیم کر سکتے ہیں۔ کسی قسم کی تبدیلیوں سے متعلقہ نوٹس کم از کم 2 ماہ قبل ہماری ویب سائٹ یا بذریعہ ای میل یا بذریعہ SMS دیا جائے گا۔
- آپ کے فنڈز کسٹمر فنڈز اکاؤنٹ میں رکھے جاتے ہیں، جن کا خصوصی مقصد آپ کے پری پیڈ کارڈ کے ذریعے کی جانے والی ٹرانزیکشنز کو ری۔ ڈیم (کیف کرانا) ہوتا ہے۔ یہ فنڈز قانون کی رو سے محفوظ ہوتے ہیں اور پری پیڈ مالیاتی سروسز کے ذریعہ ہونے جیسی غیر متوقع صورتحال میں آپ کے ای منی فنڈز محفوظ ہوتے ہیں۔