پرسیارە دووبارەکراوەکان

زانیاری دەربارەی کارتی ئەسپێنەکەت

- کارت ئەسپێنەکەت کریدت کارت نییە.
- تەنها هۆم ئۆفیس دەتوانێت پارە بخاتە سەر کارتەکەت.
- کارتەکە هەژماری بانکی نییە لەبەرئەوە ناتوانیت بۆ پارە ناردن و پارە وەرگرتن بەکاریبهێنیت.
- کارتەکە تەنها لەلایەن ئەو کەسەوە دەتوانرێت بەکاربهێنرێت کە بۆی دروستکراوە. ئەوە بەرپرسیارێتی تۆیە کە لەوە دڵنیا ببیتەوە کە کارتەکەت بەسەلامەتی هەڵگیراوە.
- پێویستە چەند هەنگاوێك بگریتەبەر بۆ پاراستنی ژمارەی PIN ەکەت بەوەی لەبیرت بمێنێت.
- ناتوانیت پارەدان ئەنجام بدەیت بە بێ پەیوەندی، بە تەلەفۆن یاخود ئینتەرنێت.
- لەوانەیە ڕێگریت لێبکرێت لە بەکارهێنانی کارتەکەت بۆ کڕینی هەندێك شمەك یان خزمەتگوزارییەکان.
- هۆم ئۆفیس دەتوانێت پیداچونەوە بە بەکارهێنانی کارتدا بکات بۆ پاراستن دژی ساختەکاری و یارمەتیدان لە پاراستنی بەکارهێنانی خزمەتگوزارییەکانمان.
- دەبێت کارتەکەت چالاك بکەیت بەو شێوەیەی کە لە خوارەوە باس کراوە لەپێش ئەوەی بتوانیت بەکاریبهێنیت.

تۆ دەتوانیت کە کارتی ئەسپێنەکەت بەکاربهێنیت بۆ

- پارە دان بۆ مامەڵەی تاکفرۆشی لە زۆربەی ئەو دووکانەکان لۆگۆی ماستەرکارتیان هەڵواسیوە، بەقەدەر ئەو بڕە بەردەستەی کە لە کارتەکەتدا هەیە.
- باڵانسی ماوەت لە ATM ێک سەیربکە، کە پێشی دەوترێت ئامێری کاش.
- تۆ دەتوانیت پارەی کاش لە ئامێری کاش ڕابکێشیت بەڵام ئاگاداربە هەندێك ئامێر نرخی پارەڕاکێشانەکەت لەسەر حساب دەکەن.
- تۆ تەنها دەتوانیت ئەو بڕە خەرج بکەیت کە لەسەر کارتەکەت بەردەستە. پێویستە بزانیت کە پارەی تەواوت لە بەدەستدایە لەپێش کڕینی شتەکان چونکە لەوانەیە پارەدانەکە ڕەتبکرێتەوە.

ئایا کڕێی گواستنەوە کارپێکراوە بۆ من کاتێك کارتەکەم لە ناو بەریتانیادا بەکاردەهێنم

- هیچ کڕێیەکی گواستنەوە نیە کاتێك کە ئەسپێن کارتەکەت لە ناو بەریتانیادا بەکاردەهێنیت.

بەبەکارهێنانی خزمەتگوزاری تەلەفۆنی ئۆتۆماتیکی ٢٤ کاتژمێریمان

- ✓ **تەلەفۆن ١٣٢٧ ٢٤٦ ٨٠٠ (٠) ٤٤+**
- ✓ زمانی خوازراوت دیاریبکە
- ✓ دواتر، بژاردەی ١ هەڵبژێرە بۆ پیشاندانی PIN کۆدەکەت
- ✓ تۆ داوات لێدەکرێت کە ژمارە ١٦ دیجیتیەکەی کە لە بەشی پێشەوەی کارتەکەتدا نوسراوە داخڵ بکەیت لەگەڵ ڕێکەوتی لەدایکبونت
- ✓ بۆ نمونە ئەگەر ڕێکەوتی لەدایکبونەکەت ٥ی فێبرایەری١٩٧٥ە، تۆ دەبێت شێوازەکەی لەسەرکیبۆردەکە بەم شێوە بنوسیت: ٠٥٠٢٧٥

- هەرکاتێك کە ئەو هەنگاوانەت تەواوکرد کە لەسەرەوە باس کراوە، ئەوا کارتەکەت چالاك دەبێت.
- بە چالاککردنی کارتەکەت، تۆ ڕازیت بەوەی کە هەموو زانیارییەکانت خوێندۆتەوە و لە ڕێسا و مەرجەکان تێگەشتوویت.
- تکایە پشتەوەی کارتی ئەسپێنەکە واژوو بکە و کارتەکەت ئامادەیە بۆ بەکارهێنان.

باڵانسی کارتەکە سەیربکە

بە بەکارهێنانی ئامێری کاشی ATM

- ✓ ئەگەر تۆ ڕێگەتپێدراوە بۆ ئەوەی کاش بکێشیتەوە لە ئامێرێکی ATM بەبەکارهێنانی کارتی ئەسپێن، تکایە **لەپێشادا دڵنیابە لەوەی کە کارتەکەت چالاك کراوە.**
- ✓ کارتەکەت بکەرە ئامێرێکی ATM وە، PIN ەکەت داخڵ بکە، داوای باڵانس بکە و باڵانسەکەت دەردەکەوێت (بە پاوەندی ئەسترلینی) لەسەر شاشە

یاخود

بەبەکارهێنانی خزمەتگوزاری تەلەفۆنی ئۆتۆماتیکی ٢٤ کاتژمێریمان

- ✓ **تەلەفۆن ١٣٢٧ ٢٤٦ ٨٠٠ (٠) ٤٤+**
- ✓ زمانی خوازراوت دیاریبکە
- ✓ دواتر، بژاردەی ٢ هەڵبژێرە بۆ زانینی باڵانسەکەت
- ✓ تۆ داوات لێدەکرێت کە ژمارە ١٦ دیجیتیەکەی کە لە بەشی پێشەوەی کارتەکەتدا نوسراوە داخڵ بکەیت لەگەڵ PIN کۆدە ٤ ژمارەییەکەت
- ✓ باڵانسەکەت دەردەکەوێت(بە پاوەندی ئەسترلینی) لەسەر شاشەی تەلەفۆن

پەیەکارهێنانی خزمەتگوزاری تەلەفۆنی ئۆتۆماتیکی ٢٤ کاتژمێریمان

- ✓ **تەلەفۆن ١٣٢٧ ٢٤٦ ٨٠٠ (٠) ٤٤+**
- ✓ زمانی خوازراوت دیاریبکە
- ✓ دواتر، بژاردەی ٣ هەڵبژێرە بۆ ڕیپۆرتکردنی کارتە ونبوو یاخود دزراوەکەت
- ✓ تۆ داوات لێدەکرێت کە ژمارە ١٦ دیجیتیەکەی کە لە بەشی پێشەوەی کارتەکەتدا نوسراوە داخڵ بکەیت لەگەڵ PIN کۆدە ٤ ژمارەییەکەت.
- ✓ کاتێك کە تەواو بوو، هەموو گواستنەوەکانی ATM و POS ڕادەگیرێن.

- ئەگەر هاتوو ئەسپێن کارتەکەت دۆزییەوە و حەزت کرد چالاکی بکەیتەوە یاخود ئەگەر پێویستت بە کارتی شوێنگرەوە هەبوو، تکایە پەیوەندی بە یارمەتی کۆچبەرانەوە بکە ٠٨٠٨ ٨٠١٠ ٥٠٣.

- هێڵەکانمان ٢٤ کاتژمێر و ٧ ڕۆژ لە هەفتەیەکدا بەردەستن.

- ئەم مەرج و ڕێسایانە ("ڕێککەوتن") بەکارهێنانی خزمەتگوزاری پارەدان ڕیکدەخات کە لە خوارەوە پێناسە کراوە و دابین کراوە لەلایەن خزمەتگوزارییەکانی دارایی پریپەیدی سنوردارەوە، نهۆمی پێنج، لۆنگهام هاوس، ٣٠٢-٣٠٨ شەقامی ڕیگێنت، لەندەن، W1B 3AT.

- ئەم ڕێککەوتنامەیە هەروەها مەرجەکانی سیاسەتی نهێنیەکانمان لە خۆ دەگرێت و لێرە دەدۆزرێتەوە: http://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy

- بە چالاککردنی کارتەکەت، تۆ ڕازیت بەوەی کە هەموو زانیارییەکانت خوێندۆتەوە و تێگەشتوویت لە مەرجەکانی ئەم ڕێککەوتنامەیە.

- ئاماژە بۆ دراوی (ستێرلینگ £) مانای ئەوەیە کە ئەو بڕە یاخود دراوی ناوخۆیی هاوتای ئەوەی کە کارتەکەت پیشانی دەدات.

- هەر گواستنەوەیەك لەسەر کارتەکەت بە هەر دراوێکی تر جگە لە ستێرلینگ، پێویستی بە گۆڕینی دراوەکەتە بە بەکارهێنانی ڕێژەی ئاڵوگۆڕی کارپێکراو. ئەگەر تۆ ڕێژەی گۆڕینەوەکەت قبوڵ نەبێت کە پێشنیار کراوە بۆت لەلایەن فرۆشیارەکەوە یان لەلایەن ئامێری کاشی ATM وە، ئەوا ڕێژە ستاندارەکانی ماستەرکارد جێبەجێدەکرێت بۆت وەك ئەوەی لەسەر وێبسایتەکە خراوەتە ڕوو https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates/.

- باڵانسی بەردەست لەسەر کارتەکەت هیچ زیادەیەك ناچێتە سەری.

- خزمەتگوزارییەکانی پارەدان خزمەتگوزاری پارەدانی پێشینەیین و بەرهەمی کرید و بانکی نین، بۆیە دەبێت هیموو ماوە نا ماوەیەک دڵنیابیتەوە لەوەی کە باڵانسی بڕی پێوسیتت پێیە بۆ پارەدانی گواستنەوەکانت و هەر باجێکی کارپێکراو.

- بۆ ئەوەی کە تۆ و ئێمەش پارێزراوبین لە ساختەکاری، بازرگانەکان ڕەنگە داوای دڵنیایی ئەلیکترۆنی بکەن پێش ئەوەی کار لەسەرهەر پارەدانێك بکەن. ئەگەر بازرگانێك دڵنیایی ئەلیکترۆنی پێنەگات، ڕەنگە تۆ نەتوانیت بەردەوام بیت لە پارەدانەکەت.

- ئێمە ڕەنگە ڕەتی بکەینەوە کە ڕێگەبدەین بە هەر بەکارهێنانێکی خزمەتگوزاری پارەدانێك کە دەتوانێت ئەو مەرج و ڕێسایانە پێشێل بکات یاخود ئەگەر ئێمە زەمینەی گونجاومان هەبوو بۆ گومانکردن لەوەی کە تۆ یان لایەنی سێیەم ئەنجامتداوە یاخود پلانت هەیە بۆ ئەنجامدانی ساختەکاری یاخود بەکارهێنانی ڕیگەپێنەدراوی خزمەتگوزارییەکانی پارەدان.

- لە شوێنی گونجاو، لەوانەیە ئێمە بەکارهێنانی کارتەکەت ڕەت بکەینەوە، بۆ هەر لایەنێکی سێیەم کە بە مەترسی سپیکردنەوەی پارە یاخود پارەدانی تیرۆریزم، ساختەکاری یاخود چالاکییەکانی تری تاوان.

- لە هەندێك حاڵەتدا بازگانەکان ڕەنگە داوای دڵنیایی بکەن کە باڵانسی بەردەستت هەیە و بەشی بڕی ئەو پارەدانە دەکات و لەسەر باڵانسەکەت بڕی دیاریکراوەی پارەکە ڕبگرێت. نمونە وەکو ئۆتومبێل و هۆتێلی کرێ. لەەو کاتەدا بازرگانێك دڵنیایی پێشنیەیی لەسەر ئەکاونتەکەت دادەنێت، تۆ دەستڕاگەیشتنت نابێت بۆ ئەم پارانە هەتاوەکو پارەدانەکە تەواو دەبێت یاخود لادەبرێت لەلایەن بازرگانەکەوە کە لەوانەیە تا ٣٠ ڕۆژ بخایەنێت.

- هەندێك بازرگان ڕەنگە پارەدان قبوڵنەکەن بەبەکارهێنانی خزمەتگوزارییەکانی پارەدانەکانمان. ئەوە ئەرکی سەرشانی تۆیە کە سیاسەتی هەر بازرگانێك سەیربکەیت. ئێمە هیچ بەرپرسیارێتیەك قبوڵ ناکەین ئەگەر بازرگانێك ڕەتی کردەوە پارەدان قبوڵ بکات بەبەکارهێنانی خزمەتگوزاری پارەدانەکانمان.

- سەبارەت بە هەر ناکۆکییەك لە نێوان تۆو بازرگانێك، بە مەرجێك تۆ بتوانیت ڕازیمان بکەیت کە پێشووتر هەموو هەوڵێکت داوە بۆ چارەسەرکردنی ئەو کێشەیە لەگەڵ بازرگانە پەیوەندیدارەکە، ئێمە هەوڵدەدەین کە هاوکاریت بکەین هەتا ئەو کاتەی بتوانین پراکتیزەی بکەین. ئەگەر هەر ناکۆکییەکی چارەسەرنەکراو هەبێت لەگەڵ بازرگانێك لە بارودۆخێك کە کارتەکەی تێدا بەکارهێنراوە بۆ پارەدان، ئەوە تۆ بەرپرسیاریت لە پارەدانەکە و دەبێت ئەمە لەگەڵ بازرگانە پەیوەندیدارەکە چارەسەر بکەیت.

- تۆ بەرپرسیت لە پاراستنی کارت و PIN مەکەت بە سەلامەتی.

- تۆ دەبێت کە PIN مەکەت سەلامەت و بە جیا بپارێزیت لە کارتەکەت یاخود هەر تۆمارێکی ژمارەی کارتەکەت و ئاشکرای نیکەیت بۆ هیچ کەسێکی تر.

- ئەگەر پێتوابوو کەسێکی تر وەردەکارییەکانی پاراستنی ئەکاونتەکەت یاخود کارتەکەت دەزانێت، ئەوە دەبێت ڕاستەوخۆ پەیوەندیمان پێوە بکەیت.

- کارتەکەت ڕێکەوتی بەسەرچونی لەسەرە (بەشێوەی مانگ / ساڵ). هەرکاتێك کارتێك بەسەرچوو، کارتەکەی چیتر بەکارنایەت.

- PFS و هۆم ئۆفیس مافی ئەوە دەپارێزن کە کارتێکی جێگرەوەت بۆ دەربکەن بۆ ئەو کارتەی کە بەسەرچووە تەنانەت ئەگەر داوای دانەیەکی دیکەشت نەکردبێت.

- PFS و هۆم ئۆفیس دەتوانن خزمەتگوزارییەکانی پارەدان کۆتایی پێبهێنن یان ڕابگرن هەمووی یان بەشێکی، یاخود دەتوانن پرۆسەی گواستنەوەی پارەدانێك(کان) بوەستێنن، لە هەرکاتێکدا ئەگەر:

  - هەر هەڵەیەك یاخود شکستێک هەبوو لە سیستمی چارەسەرکردنی داتای پەیوەندیدار (کان) دا
  - ئێمە بە شێوەیەکی دروست بڕوامان هەبێت کە تۆ بەکارتهێناوە یاخود لەوانەیە خزمەتگوزاری پارەدان بەکاربهێنیت، یاخود ڕێگە بدەیت کە بەکاربهێنرێت، لە شکاندنی ئەم ڕێکەوتنە یان بۆ ئەوەی سەرپێچییەك ئەنجام بدەیت
  - لەوانەیە هەر بڕێکی باڵانسی بەردەست لە مەترسی ساختەکاری یاخود خراپەکارهێناندا بێت
  - ئێمە گومانی ئەوە بکەین کە تۆ زانیاری هەڵە یان چەواشەکاریت داوە
  - ئێمە پێویست بێت لەسەرمان ئەوە بکەین لەلایەن یاسا، فەرمانی دادگا یاخود داواکاری پۆلیس یان هەر دەسەڵاتێکی پەیوەندیداری حوکمی و ڕێکخەری تر
  - گومانی دەست گەیشتن یاخود ساختەکاری یان بەکارهێنانی کارتەکەت بکەین یاخود هەر یەکێك لە تایبەتمەندییە ئەمنییەکانی ئاشکرا بووبێت، لەناویشیاندا گواستنەوەی پارەدان بە بێ دابینکردنی دڵنیایی یان بە ساختەکاری.
  - ئێمە زەمینەی گونجاومان هەبێت بۆ ئەوەی باوەڕبکەین کە تۆ چالاکییەکی قەدەغە یان نایاسایی ئەنجام دەدەیت
  - ئێمە نەتوانین ناسنامەکەت یان هەر زانیارییەکی تری تایبەت بە تۆ، هەژمارەکەت یاخود پارەگواستنەوەکەت پشتڕاستبکەینەوە

- تۆ ڕازیت کە خزمەتگوزارییەکانی پارەدان بەکار نەهێنیت بە شێوەیەکی نایاسایی، و هەروەها تۆ ڕازیت قەرەبوومان بکەیتەوە لە بەرامبەر هەر داوایەك یاخود شکاتێکدا کە دروست ببێت بەهۆی بەکارهێنانی نایاسایی خزمەتگوزارییەکانی پارەدان لەلایەن تۆوە.

- تەنها تۆ بەرپرسیت لە هەڵوێستەکانت لەگەڵ بازرگانەکان. ئێمە مافەکان دەپارێزین، بەڵام ئێمە ناچارنابین، کە چاودێری یاخود نێوەندگیری ناکۆکییەکان بکەین.

- ئەگەر ویستت کە داوایەك بەرزبکەیتەوە لەگەڵ ئێمە، لە یەکەم نمونەدا، پەیوەندی سەرەتاییت دەبێت لەگەڵ ناوەندی یەکەمی وەڵامدانەوە ی هاوکاری کۆچبەراندا ٠٨٠٨ ٨٠١٠ ٥٠٣ لێبدە بۆ قسەکردنی ڕاستەوخۆ لەگەڵیان

بۆ ئەندامێکی تیمی یارمەتی کۆچبەری FRC کە هەموو هەوڵێکی خۆیان دەدەن بۆ چارەسەرکردنی کێشەکەتان بە شێوەیەکی خێراو دادپەروەرانە. ئەگەر تیمی یارمەتی کۆچبەری FRC نەیتوانی کێشەکە چارەسەر بکات، ئەوان تەلەفۆنەکە دەگوازنەوە بۆ تیمی نەسپێنی هۆم ئۆفیس و ئەوان سەیری کێشەکە دەکەن.

- ئەگەر وەڵام لە تیمی خزمەتگوزارییەکانی کڕیاری PFS وەرگرت و تۆ دڵخۆش نەبوویت بە دەرئەنجامەکان، تکایە پەیوەندی بکە بە ناوەندی یەکەمی وەڵامدانەوە 503 8010 0808 ڕاستەوخۆ قسە لەگەڵ ئەندامێك بکە لە تیمی یارمەتی کۆچبەری FRC، کە ئەو کێشەکەت بۆ تۆمار دەکات و ڕەوانەی دەکات بۆ بەشی سکاڵاکانی PFS، کە دواتر لێکۆڵینەوە لە سکاڵاکە دەکەن و وەڵامی تۆ دەدەنەوە.

- هەر کە وەرگیرا، تیمی سکاڵاکانمان لێکۆڵینەوە ئەنجام دەدەن و لە ماوەی 5 ڕۆژدا تۆ وەڵامی سکاڵاکە وەردەگریتەوە لەلایەن تیمی یارمەتی کۆچبەری FRC وە. شکاتەکە بەرزدەکرێتەوە بۆ UKVI لە دوای 8 ڕۆژ و چاوەڕێی چارەسەرەکە دەکەن. ئەگەر لەو خاڵەدا نەمان توانی سکاڵاکە چارەسەر بکەین، ئەوە لەماوەی 15 ڕۆژدا ئاگادارت دەکەینەوە لە ڕۆژی وەرگرتنی سکاڵاکەوە، هۆکاری دواکەوتنەکە ڕوون دەکەینەوە و ڕۆژێك دادەنێین بۆ وەڵام دانەوەت، ناگاتە 35 ڕۆژ لە دوای وەرگرتنی سکاڵاکەوە.

- لەگەڵ ئەوەشدا، ئەگەر تیمی سکاڵا نەتوانن سکاڵاکەت چارەسەر بکەن و بتەوێ کە زیاتر داواکەت بەرز بکەیتەوە، تکایە پەیوەندی بکە بە خزمەتگوزارییەکانی دارایی ئۆمبودسمانەوە لە کی پلازای باشوور، 183 نارش واڵ، لەندەن، E14 9SR. وردەکاری خزمەتگوزاری پێشکەشکراوە لەلایەن خزمەتگوزاری دارایی ئۆمبودسمانەوە کە بەردەستە لە https://www.financial-ombudsman.org.uk/

- PFS چاودێرکەرێکی زانیاری تۆمارکراوە لەگەڵ نوسینگەی دەسەڵاتپێدراوی زانیاری لە بەریتانیا لەژێر ژمارەی تۆماری Z1821175.

- بۆ ئەوەی ئێمە ئەو خزمەتانەی کە پەیوەندی بە کارتەکەوە هەیە بۆت دابین بکەین، ئەوا پێویستە کە ئەو داتا کەسییەکانەی کە پەیوەندی بە تۆوە هەیە هەڵبگرین و پشکنینی بۆ بکەین، بە ڕەزامەندی تۆ یاخود لەسەر بنەمای یاسایی بۆ ئەوەی پابەندبونەکانمان بۆ یاسای دژە پارە سپی کردنەوە یان ڕێکخراوە حوکمییەکانی تر هەبێت.

- داوای ڕەزامەندی تۆ بۆ کۆکردنەوەی داتاکانت دەکرێت و مافی ڕازیبوون یان ڕەتکردنەوەیت هەیە. ئەو کاتەی کە ڕەزامەندییەکە ڕەت دەکەیتەوە بۆ کۆکردنەوەی داتاکان و پشکنینیان، مافی خۆمانە کە خزمەتگوزارییەکان ڕابگرین بەهۆی ئەو بەرپرسیاریەتیانەی کە لەلایەن دامەزراوەی خزمەتگوزرییە دارایەکانەوە پێماندراوە.

- ڕەنگە زانیارییە کەسییەکەت ئاشکرا بکەین یان لێکۆڵینەوەی لێ بکەین لەگەڵ ڕێکخراوەکانی تر و زانیاری زیاتر بەدەست بهێنین دەربارەی تۆ بۆ ئەوەی ناسنامەکەت دڵنیا بکەینەوە و لەگەڵ سپیکردنەوەی پارە و ڕێسا حوکمییەکاندا بگونجێن. تۆمارێك لە لێکۆڵینەوەکانمان لەسەر فایلەکەت جێدەهێڵرێت.

- ڕەنگە ئێمە زانیارییە کەسییەکانت بدەین بە لایەنە خزمەتگوزارییەکانی سێیەم، کە گرێبەستیان کردووە لەگەڵ PFS دا لەماوەی مامەڵەکردن لەگەڵ هەژمارەکەت. هە لایەنی سێیەمێك کە ئێمە داتاکانتی لەگەڵ هاوبەشی پێبکەین، ناچارن کە وردەکارییەکانتان بە پارێزراوی بپارێزن، بۆ ئەوەی تەنها بۆ جێبەجێکردنی ئەو خزمەتەی کە لە جیاتی ئێمە پێشکەشتان دەکات، بەکاری بهێنن.

- ڕەنگە ئەم مەرج و ڕێسایانە دەستکاری بکرێن یان هەمواری بکەینەوە (لەناویاندا کرێکان، خشتەی سنوردارکردنەکان). ئاگاداری لەبارەی هەر گۆڕانکارییەك لە وێبسایتەکەماندا پێشکەش دەکرێت یاخود لە ڕێگەی ئیمەیڵەوە یاخود ئێس ئێم ئێسەوە بڵاودەکرێتەوە بەلای کەمەوە ٢ مانگدا پێشتر.

- پارەکانت لە حسابی پارەی کڕیاردا هەڵگیراوە، بەتایبەتی بۆ مەبەستی پێدانەوەی مامەڵەی گواستنەوەکان کە لەڕێگەی کارتە پرپیەیدەکەتەوە دەدرێت. ئەم پارانە پارێزراون بەپێی یاسا و لە هەر حاڵەتێکی نەخوازراودا کە خزمەتگوزارییەکانی دارایی پرپیەید نەیتوانی پارەکەت بداتەوە، پارە ئەلیکترۆنییەکەت پارێزراو دەبێت.