

БЛИЖЧЕ ДО СПРАВИ

Умови обслуговування вашого
поточного рахунка М й ощадного
рахунка М Saver

money *Virgin*



Спершу про головне...

Що ви отримаєте після відкриття рахунка:



дебетову картку, якою можна користуватися як удома, так і за кордоном — Apple Pay і Google Pay уже готові до використання;



безліч способів здійснення банківських операцій — у застосунку, онлайн, у магазині чи за телефоном.

Цей рахунок не можна застосовувати...



для здійснення ділових операцій;



для зберігання грошей, які належать іншій особі (це іноді називають довірчим рахунком);



якщо ви можете відкрити інший поточний рахунок у нашій установі.

Яку максимальну кількість рахунків я можу мати?

З 18 лютого 2022 р. ви можете мати лише 1 рахунок, відкритий на ваше ім'я. Рахунки, відкриті на ваше ім'я після цієї дати та які перевищують цю максимальну кількість, потрібно буде закрити.

Якщо ми закриємо ваш рахунок, ми повернемо всі кошти, що належать вам. Усі рахунки, відкриті до цієї дати, залишаються незмінними, навіть якщо ви перевищили максимально дозволену кількість відкритих рахунків.

Поки що все зрозуміло? Тоді продовжуємо...

А що всередині?

Докладніше про зв'язок із нами.

Ваш поточний рахунок М й ощадний рахунок М Saver

1. Внесення коштів
2. Зняття коштів
3. Застосування різних валют
4. Якщо щось піде не так
5. Заробіток на власних грошах
6. Позичання грошей
7. Зняття грошей з рахунка для погашення заборгованості перед нами («взаємозалік»)
8. Спільні рахунки

Гарантія безпеки

9. Захист вашого рахунка
10. Якщо кошти списали з вашого рахунка без вашої згоди
11. Зупинення платежів

Внесення змін

12. Коли можна вносити зміни

Спілкування з нами

13. Підтримання зв'язку
14. Якщо ви незадоволені
15. Закриття рахунка

Докладніші відомості

Ознайомтеся зі своїми тарифами, щоб дізнатися більше про комісію та відсотки для ваших рахунків. Вам також потрібно буде погодитися на деякі додаткові умови, якщо ви бажаєте здійснювати банківські операції онлайн, у застосунку або за телефоном. Ми надамо їх вам під час оформлення.

Ознайомтеся зі зведеною інформацією про ощадний рахунок M Saver, щоб дізнатися більше про цей тип рахунка.

Потрібна ще одна копія? Просто скажіть нам або відвідайте наш вебсайт.

Поговоріть з нами

0800 121 7365

+44 141 221 7300 для дзвінків із інших країн
(стягуватиметься стандартна плата за міжнародні дзвінки)

Напишіть нам

Команда Virgin Money
Timor House
Mariner Court
8 South Avenue
Clydebank
G81 2NR

Зв'яжіться з нами онлайн

Поговоріть з нами, скориставшись застосунком або захищеними повідомленнями.

Або завітайте до нас у магазин

Ми допоможемо вам або знайдемо магазин, де вам зможуть допомогти.

Ваш рахунок

Від внесення до зняття коштів.
Ось про що йдеться.

1. Внесення коштів

Отримання коштів

- Ви або інша особа можете надсилати кошти на ваш поточний рахунок М та ощадний рахунок М Saver.
- Ви можете витратити кошти одразу після їх надходження.

Готівка

- Її можна внести в деяких магазинах.
 - Якщо ми не надамо вам інших указівок, ви можете одразу її зняти.
- Її можна внести в поштовому відділенні (для цього вам буде потрібна ваша картка або міжбанківський платіжний документ).

- Ви можете зняти кошти одразу після їх надходження до нас.

Чек

- Для тих, хто любить ретро-стиль, ми з радістю прийемо чеки.
- Інкасуєте чек у магазині або просто відскануйте його за допомогою застосунка. Інкасувати чек удома у своїй піжамі — рідкісне задоволення.
 - Якщо зробити це в робочий день (з понеділка по п'ятницю, крім святкових днів), відсотки почнуть нараховуватися з наступного робочого дня. Після цього ці гроші — ваші, можете залишити їх або витратити.
 - Якщо ви внесете чек в неробочий або святковий день, ви зможете отримувати відсотки й витратити ці кошти не раніше, ніж через два робочих дні.
- Або внесіть його в поштовому відділенні (для цього вам буде потрібна ваша картка або міжбанківський платіжний документ).
 - Щоб отримати гроші та заробити відсотки, знадобиться додатковий робочий день.

- Якщо чек буде відхилено, ми вас повідомимо. Якщо кошти вже зарахували на ваш рахунок, ми повернемо їх собі. На ці гроші відсотки не нараховуються.

Пробачте, для поточного рахунка М чекову книжку не передбачено.

Що таке міжбанківський платіжний документ?

Отримайте його в магазині або у своїй платіжній книжці (якщо вона у вас є).

2. ЗНЯТТЯ КОШТІВ

Отримати гроші з вашого поточного рахунка М дуже просто. А щоб отримати кошти зі свого ощадного рахунка M Saver, потрібно просто переказати їх на ваш поточний рахунок М або (у деяких випадках) на інший рахунок, відкритий у нас.

Переконайтеся, що наприкінці дня на вашому поточному рахунку М є достатньо коштів для всіх вихідних операцій, як-от прямих списань. Якщо грошей не вистачає, платіж зазвичай не проходить. Якщо такий платіж пройде, ми вимагатимемо повернення цих коштів якнайшвидше!

Бажаєте дізнатися більше...

У розділі «Позичання грошей» наведено докладнішу інформацію про терміни проведення платежів.

Використання вашої картки

- Існує безліч варіантів операцій із вашою карткою:
 - введення PIN-коду;
 - безконтактна оплата;
 - додавання картки до Apple Pay чи Google Pay;
 - онлайн-покупки з використанням даних картки;
 - або просто підписання квитанції.
- Ми можемо надсилати текстові повідомлення, щоб перевірити, що платіж здійснюєте саме ви.
- Зазвичай списання коштів з вашого рахунка займає від одного дня до одного тижня. Це залежить від часу, коли особа чи компанія, якій ви надсилаєте платіж, звернеться до нас по гроші, та від місця їхнього перебування — у Великій Британії чи за її межами.
- Ви можете дозволити компанії резервувати певну суму коштів на вашому рахунку до того, як платіж буде відправлено (наприклад, коли ви перебуваєте в готелі чи орендуєте автомобіль). У такому разі ви не зможете витратити ці гроші, якщо

платіж буде виконано або поки його не буде скасовано.

Передумали? На жаль, ми не можемо зупинити оплату карткою після того, як ви дасте на це добро.

Переказ коштів на інший рахунок у межах Великої Британії

- Дайте нам згоду онлайн, у застосунку, за телефоном або в магазині (залежно від того, для чого ви зареєструвалися).
- Необхідно, щоб ви повідомили нам номер рахунка й ідентифікаційний код банку. Ми також можемо запитати ім'я та прізвище, але ми не перевірятимемо, чи збігається воно з іншими даними.
 - Якщо особа, якій ви надсилаєте гроші, змінила рахунок через службу зміни поточних рахунків (CASS), ми надішлемо гроші на її новий рахунок.
- Якщо ви звернетесь до нас до кінця робочого дня (час закриття операційного дня див. у тарифах), кошти буде відправлено одразу. Якщо ж ви звернетесь дещо пізніше, скоріше за все, гроші вже буде відправлено, хоча це може бути й не так. Ми зробимо все можливе, щоб відправити їх негайно. Якщо ж не зможемо, то відправимо їх наступного робочого дня.
- Особа, якій ви надсилаєте кошти, зазвичай отримає їх дуже швидко й не пізніше кінця наступного дня.

Передумали? Зв'яжіться з нами, і ми подивимося, що ми можемо зробити, якщо гроші ще не списано з вашого рахунка. Хоча й без обіцянок.

Вітаємо у світі «банківського обслуговування у відкритому форматі»

«Банківське обслуговування у відкритому форматі» означає, що один тип компаній (іноді їх називають **операторами ініціювання платежів**) може попросити нас переказати кошти з вашого поточного рахунка М на інший рахунок. Тобто, вам не потрібно звертатися до нас безпосередньо.

Інший тип компаній може об'єднувати інформацію щодо вашого поточного рахунка М та ощадного рахунка М Saver із даними ваших рахунків в інших банках. Іноді їх називають **операторами доступу до інформації щодо рахунків користувачів**.

Разом ці компанії іноді називають **сторонніми операторами**.

Вони можуть робити це лише після вашої реєстрації в цих компаніях і отримання від вас дозволу на такі дії.

Ми можемо зупинити їх, якщо їхні прохання не видаватимуться істинними. Якщо ми дізнаємося про їхню особу, ми якнайшвидше повідомимо вас за телефоном, письмовим або текстовим повідомленням (окрім випадків, коли це забороняє робити закон або якщо це буде небезпечно).

Переказ коштів на інший рахунок із застосуванням «банківського обслуговування у відкритому форматі»

- Вам не потрібно приходити до нас, щоб надіслати гроші. Доручіть усю складну роботу **сторонньому оператору** — він підкаже, що слід робити.
- За часом це те саме, що попросити нас надіслати кошти.
- Якщо платіж не пройде, спершу слід звернутися до нас, щоб ми спробували вам допомогти.

Регулярні платежі й планування наперед

Здійснювати регулярні платежі з вашого рахунка можна трьома способами:

1. Пряме списання

Зазвичай використовується для оплати рахунків. Деталі налаштування дізнавайтеся безпосередньо в компанії, яка отримуватиме від вас кошти.

2. Постійні доручення або платежі, встановлені на майбутні дати

Налаштуйте їх у нас або в стороннього оператора, про якого йшлося вище. Це працює так само, як і переказ коштів на інший рахунок, але ви можете вибрати, коли і як часто надсилати гроші.

3. Регулярні платежі з використанням вашої картки

Це дуже доречно, якщо ви любите потокову музику й фільми. Вам потрібно буде вказати дані вашої картки.

Переконайтеся в наявності достатньої кількості коштів на вашому рахунку до 15:00 (або до 5:00 того ж дня, якщо ви налаштували оплату за допомогою телефонного банкінгу). Інакше гроші не буде

відправлено, і з вас буде стягнуто комісію (згідно з тарифами). Ми повідомимо вас, якщо терміни буде змінено.

І ще, якщо ваш регулярний платіж припадає на неробочий день, його буде надіслано наступного робочого дня.

Передумали? Усе гаразд, просто повідомте нам за день до того, як гроші має бути списано з вашого рахунка (до 16:00 робочого дня). Але ви не можете просто скасувати один платіж — доведеться скасувати і майбутні платежі.

Готівка

- Іноді вам просто потрібні паперові гроші. Ви можете отримати їх у банкоматі, у деяких магазинах або в поштовому відділенні. Для цього потрібна лише ваша картка й PIN-код.
- На касах деяких магазинів теж можна зняти готівку з вашої картки.

Міжбанківський платіжний документ

Пам'ятаєте інформацію про нього зі сторінки 5? У цей спосіб можна сплатити й рахунки. Для цього вам необхідно отримати платіжний документ від особи чи компанії, якій ви бажаєте заплатити. Іноді їх зазначено в нижній частині рахунка до сплати (наприклад, за використану електроенергію) або у виписках (наприклад, з вашої кредитної картки).

- Вам потрібно заповнити його й віднести до магазину чи поштового відділення, а також зазначити спосіб оплати.
- Якщо ви здійснюєте оплату до часу закриття операційного дня, кошти надійдуть на рахунок отримувача до кінця наступного робочого дня. Отже, кошти, відправлені в понеділок, надійдуть до отримувача у вівторок.

3. Використання різних валют

Усі міжнародні платежі у вашій виписці відобразатимуться у фунтах стерлінгів. Загальна сума залежатиме від валютного курсу.

Ось приклад:

Якщо 1 £ коштує 1,20 €	Якщо ви надішлете 500 £ своїй сестрі в Іспанії, вона отримає 600 €. Якщо ваша сестра надішле вам 1200 €, ви отримаєте 1000 £.
Якщо 1 £ коштує 1,50 \$	Якщо ви надішлете 100 £ вашому другові в США, він отримає 150 \$. Якщо ваш друг надішле вам 300 \$, ви отримаєте 200 £.

Валютний курс завжди буде зазначено у вашій виписці (про це також можна дізнатися в нас).

Отримання коштів з-за меж Великої Британії

Ви можете вносити кошти на свій рахунок в іншій валюті або надсилати їх з банку за межами Великої Британії. Ми також приймаємо іноземні чеки й готівку.

Проте, отримання коштів може зайняти дещо більше часу, ніж зазвичай. Валютний курс постійно змінюється, і ми не інформуватимемо вас, коли це відбувається. Можливо, вам також доведеться сплатити комісію за отримання міжнародного платежу.

Надсилання коштів за межі Великої Британії

Бажаєте надіслати кошти комусь, хто має банківський рахунок в іншій країні? Просто зв'яжіться з нами, і ми розповімо, як це можна зробити. Вам буде потрібно погодитися на деякі додаткові Умови.

Оплата дебетовою картою в іншій валюті

Ви можете користуватися своєю картою за кордоном. А також робити онлайн-покупки в інших валютах.

Усі платежі з дебетової картки, які проходили в іншій валюті, ми конвертуємо у фунти стерлінгів. Зазвичай ми застосовуємо валютний курс, що діяв у день використання картки, хоча іноді це може бути й курс на пізнішу дату. Якщо вам повертають кошти, їх буде знову конвертовано у фунти стерлінгів за курсом, що діяв у день зарахування коштів на ваш рахунок.

Ви можете дізнатися, як валютний курс співвідноситься з валютним курсом Європейського центрального банку, на вебсайті virginmoney.com/currency-converter

Підказка: у вашому тарифі зазначено максимальну суму в іноземній валюті, яку ви можете витратити зі своєї картки протягом одного дня. Там також зазначено про всі комісії, які ви повинні сплатити.

Що таке валютний курс Європейського центрального банку?

Європейський центральний банк є центральним банком для всіх країн, грошовою одиницею яких є євро. Він щодня публікує курси валют усіх країн світу.

4. Якщо щось піде не так

Головне — не панікувати. Просто зв'яжіться з нами, якщо ви помітили проблему. І ми спробуємо допомогти.

Проблеми із зарахуванням коштів

Помилкове зарахування коштів

Іноді хтось може помилково надіслати кошти на ваш рахунок. Це може статися через допущену помилку в номері рахунка. У такому разі ми виконаємо зазначені нижче дії.

- Повернемо кошти відправникові, якщо зможемо. Наприклад, якщо будемо впевнені в тому, що ці кошти призначено не вам. Зазвичай ми зв'яжемося з вами для перевірки, але необов'язково. Ми можемо відправити кошти назад, навіть якщо для цього доведеться застосувати узгоджений овердрафт.
- Якщо ми не зможемо відправити кошти назад, ми повідомимо ваші прізвище й ім'я, адресу й інші дані представникам банку відправника, якщо вони звернуться до нас із таким проханням. Вони можуть передати ці дані своєму клієнту, щоб допомогти йому отримати від вас свої гроші.

Ми можемо блокувати ці гроші на вашому рахунку на час розгляду такого питання.

Щось іще йде не так

Якщо кошти не зараховують на ваш рахунок належним чином (наприклад, це займає надто багато часу), ми це владнаємо. Ми також повернемо всі витрати чи відсотки, які ви сплатили, і виплатимо всі відсотки, які ви могли втратити.

Проблеми зі зняттям коштів

Якщо помиляємося ми

Якщо гроші не надійшли до вказаного вами отримувача, ми повернемо їх на ваш рахунок і владнаємо питання щодо всіх відсотків і витрат (і попросимо вибачення).

Якщо зарахування коштів займає більше часу, ніж повинно, ми звернемося по допомогу до банку отримувача. Вони переконуються, щоб до їхнього клієнта ці гроші надійшли вчасно. Тож ніхто не програє.

Ви можете попросити нас відстежити платіж. Ми повідомимо вас про стан справ і не візьмемо з вас ні копійки.

Якщо помиляється інший банк

Вам (або краще особі, якій ви відправили кошти) слід звернутися до представників того банку. Ми скеруємо ваші дії, щоб допомогти відшукати гроші.

Якщо ви вказали хибні дані

Можете написати нам і ми спробуємо знайти ваші гроші. Якщо ж у нас не вийде, ми надамо вам усю можливу інформацію, що допоможе вам відстежити гроші. За це ми можемо стягувати з вас плату — не

хвилюйтеся, вона невелика, і спершу ми поінформуємо вас про це.

Якщо помиляється особа, якій ви платите

Якщо кошти неочікувано списуються з вашого рахунка, ми повернемо їх (разом із усіма комісіями й відсотками). Ми виконаємо це в разі дотримання всіх таких умов.

- Платіж було виконано в межах Великої Британії або Європейської економічної зони. (Швидкий пошук у Google підкаже вам, де вона знаходиться).
- Ви не знали точної суми до оплати, коли погоджувалися на платіж. Іноді таке буває, коли за допомогою картки ви орендуєте автомобіль або бронюєте готель.
- Сума платежу виявилася більшою, ніж ви могли очікувати.
- Ви повідомили нам про це не пізніше ніж через вісім тижнів після списання коштів з вашого рахунка.
- Ви надаєте нам усю інформацію, яку ми у вас запитуємо.

5. Заробіток на власних грошах

Ми розраховуємо, яку суму відсотків ми маємо вам сплатити, на основі суми, що залишається на вашому рахунку в кінці кожного дня. Відсоткові ставки наведено у вашому тарифі.

Поточний рахунок M

- Ми нараховуємо всі відсотки в останній робочий день кожного місяця.

Ощадний рахунок M Saver

- Ми нараховуємо всі відсотки в останній робочий день березня, червня, вересня та грудня.

Усі відсотки ми виплачуємо «брутто». Це означає, що ми не стягуємо податок на прибуток. Залежно від суми відсотків, які ви заробляєте, можливо, вам доведеться сплатити податок безпосередньо податковій службі (HMRC).

Отримання максимальної вигоди від грошей

Якщо на вашому поточному рахунку M є вільні кошти, чому б не перевести їх на ваш ощадний рахунок M Saver і не заробляти більше на відсотках? Можна навіть накопичувати на щось особливе: відпочинок, новий автомобіль... Це ідея!

6. Позичання грошей

Якщо ви намагаєтеся здійснити платіж, але на вашому рахунку недостатньо коштів, ми завжди намагаємося зупинити такий платіж. Та іноді це неможливо. Якщо так станеться, ми надамо вам тимчасовий неузгоджений овердрафт для покриття такого платежу.

Таке може відбутися в будь-якій із наведених нижче ситуацій.

- Коли ви користуєтеся картою, а магазин не перевіряє, чи на вашому рахунку є достатньо коштів.
- Коли за допомогою картки ви бронюєте готель чи орендуєте автомобіль, які в підсумку обходяться вам дорожче, ніж ви планували.
- Коли ви користуєтеся картою за кордоном, і валютний курс змінюється ще до списання суми платежу.

Якщо вам надали тимчасовий неузгоджений овердрафт, ви повинні погасити його якнайшвидше. Якщо ви цього не зробите, ми зв'яжемося з вами, щоб обговорити способи повернення коштів.

7. Зняття грошей з рахунка для погашення заборгованості перед нами («взаємозалік»)

Ми можемо скористатися коштами на вашому поточному рахунку М й ощадному рахунку М Saver, щоб повернути гроші, які ви в нас позичили (наприклад, за кредитною картою чи іпотечним кредитом). Ми не робитимемо це необдумано й завжди повідомлятимемо вас принаймні за два тижні.

Ось як це працює, залежно від того, на кого зареєстрований рахунок — лише на вас чи на кількох осіб. Уявімо, що ви є власником спільного рахунка разом з Ігорем й Олексієм (можете придумати свої імена)...

Власник(-и) поточного чи ощадного рахунків	Власник(-и) кредитного рахунка (наприклад, кредитної картки чи іпотечного кредиту)	Чи можемо ми використати кошти на вашому поточному або ощадному рахунку для повернення коштів, які ви нам заборгували?
Ви	Ви	✓
Ви	Ви й Ігор	✓
Ви й Олексій	Ви й Олексій	✓
Ви й Олексій	Ви	✗
Ви й Олексій	Олексій	✗
Ви й Олексій	Ви й Ігор	✗

8. Спільні рахунки

Взаємна підтримка

Ви разом відповідаєте за свої рахунки, зокрема за всі позики, відсотки й комісії. І разом відповідаєте за дотримання цих Умов.

Прийняття рішень

Якщо хтось із вас скаже нам щось зробити, ми зробимо це, не узгоджуючи з іншими. Якщо вам таке не підходить, можете попросити нас не виконувати вказівок, поки ми не дізнаємося думку кожного. Але ви не зможете скористатися інтернет-банкінгом. Якщо ми дізнаємося, що ви посварилися один із одним, ми також почекаємо, поки не отримаємо вказівок від усіх.

Виписки

Ми надсилатимемо вам виписки в обраний вами спосіб. Якщо ви бажаєте, щоб ми надіслали додаткову копію в інше місце, дайте нам знати.

Якщо хтось із вас помре

Рахунок залишається відкритим на імена інших власників рахунка, і гроші належатимуть їм.

Вправи на довіру

На спільному рахунку Катерини й Руслана є 5000 фунтів стерлінгів.

Вони накопичують кошти на заміну їхнього котла.

У Катерини на роботі видався складний тиждень, і вона вирішує витратити всі спільні заощадження на дівочу вечірку. На спільному рахунку зовсім не залишається грошей.

Хоча Руслан не приймав участі в такому рішенні (і дуже гнівається!), він не може зробити нічого, аби спинити це. Він або Катерина можуть наказати нам щось зробити, і ми це зробимо, не узгоджуючи з іншим.

Гарантія безпеки

Пильнуємо ваші копійки.
Дбаємо про ваші фунти.

9. Захист вашого рахунка

Дбайте про безпеку всього, пов'язаного з вашим рахунком. Це стосується вашої картки, даних картки, PIN-кодів, паролів, кодів доступу, пристроїв безпеки та чекових книжок. Усього.

Поставте свій підпис на картці, щойно ви її отримаєте, і зберігайте PIN-код у суворій таємниці. Це означає:

- ніколи й нікому не повідомляйте його;
- ніколи не записуйте його там, де інші зможуть легко його побачити;
- якщо ви змінюєте його, не обирайте варіанти, які легко вгадати.

Іноді ми надаємо вам додаткову картку, щоб хтось іще міг отримати доступ до вашого рахунка (наприклад, за довіреністю). Вам теж слід подбати про те, щоб і ця особа дотримувалася тих самих правил.

Зателефонуйте нам якнайшвидше, якщо ви не можете знайти свою картку, думаєте, що її вкрали, або вважаєте, що з вашим рахунком відбувається щось підозріле. Увага: ми можемо розповісти поліції те, що ви нам скажете, аби допомогти розкрити справу.

Добре	Погано
<p>Ви отримуєте поштою новий PIN-код і думаєте, що його складно запам'ятати.</p> <p>Ви підходите до найближчого банкомату і змінюєте на такий, що точно запам'ятаєте. Це не має бути дата вашого народження, річниці чи код, який ви застосовували раніше.</p>	<p>Ваш друг отримує поштою новий PIN-код і думає, що його складно запам'ятати.</p> <p>Він записує його й прикріплює до зворотного боку своєї картки. PIN-код відпадає в магазині, і він його губить. І тоді він просить, щоб ви нагадали йому PIN-код.</p>

10. Якщо кошти списали з вашого рахунка без вашої згоди

Якщо ви вважаєте, що ваші гроші зникли, і на це немає підстав, не панікуйте. Просто зателефонуйте до нас якнайшвидше.

Ми завжди вам допоможемо

Ми повернемо вам кошти якнайшвидше й обов'язково до кінця наступного робочого дня. Ми владнаємо всі питання з відсотками й комісіями, так ніби гроші не полишали ваш рахунок.

Хоча тут є велике **«але»...**

Деколи ми не повертаємо гроші

Зазвичай ми не повертаємо кошти в таких випадках.

- Ви надто необачно поводитися зі своєю картою чи даними безпеки.
- Ви дозволили комусь іншому користуватися вашим рахунком, коли не мали робити цього.
- Ви не повідомили нам терміново, коли втратили свою карту чи дані безпеки, або вважали, що їх украли.

Тим не менш, ми все одно повернемо вам кошти в таких ситуаціях.

- Наша телефонна лінія не працювала належним чином, тому ви не могли повідомити нам про проблему.
- Ви вже повідомили нам про проблему, і якщо ми пропустимо інші сумнівні платежі, за це відповідатимемо ми.
- Гроші були частиною неузгодженого овердрафту. Ми повернемо вам цю частину неузгодженого овердрафту (крім випадків, коли з вашого дозволу вашим рахунком або картою користувався хтось інший).
- Вашу карту чи дані безпеки було використано для покупок в інтернеті, за телефоном чи поштою без вашого дозволу.
- Перед проведенням платежу ми не перевірили, чи саме ви здійснили його, як цього вимагає закон.

Ми не повернемо вам кошти, якщо матимемо вагомий підстави вважати, що ви діяли в шахрайський спосіб (наприклад, збрехали нам).

Заберемо назад

Якщо ми повернули вам кошти, а потім з'ясували, що не мали робити цього, ми заберемо їх назад.

11. Зупинення платежів

Ми можемо відмовляти в проведенні платежів у таких випадках.

- Якщо здійснення платежу призведе до перевищення ліміту для такого типу чи методу оплати. Наприклад, зняття готівки в сумі, що перевищує ваш денний ліміт. Зі своїми лімітами можна ознайомитися в тарифах.
- Якщо здійснення платежу вимагатиме застосування овердрафту. Ми зробимо це лише в тому разі, якщо матимемо вагомні підстави вважати, що ви не зможете повернути борг.
- Якщо ви нам надали не зовсім коректну інформацію.
- У нас є вагомні підстави вважати, що це не ви ініціювали платіж. Ми можемо призупинити платіж, поки спершу не поговоримо з вами.
- У нас є вагомні підстави вважати, що ваш рахунок використовується у шахрайський і протизаконний спосіб.

Ми можемо відхилити оплату карткою з усіх наведених причин. А ще ми можемо відмовити і в таких випадках.

- У нас є вагомні підстави вважати, що ми повинні відхилити платіж в цілях безпеки вашого рахунка.
- У нас є вагомні підстави думати, що відбувається щось підозріле. Наприклад, якщо ваша картка використовується не так, як ви зазвичай використовуєте її. Це може означати, що картку використовують в магазині іншого типу або в іншій країні, коли ви не повідомляли нас про те, що від'їжджаєте.
- Ми повинні це зробити у зв'язку з вимогою закону. Або через вказівку суду чи іншого органа влади, яких ми повинні слухатися (наприклад, поліція чи HMRC).
- Ви повідомили про втрату чи крадіжку вашої картки.

Ми не любимо відмовляти. Коли ж нам доводиться це робити, ми повідомимо вас про те, що сталося і як це виправити. (Але не повідомлятимемо вам, якщо матимемо через це проблеми із законом).

Внесення змін

Що ми можемо змінювати й коли
повідомлятимемо вам про це.

12. Зміна відсотків, які ми сплачуємо на ваші кошти

Зміна відсотків, які ми сплачуємо на ваші кошти	Зміна відсотків, які ми сплачуємо на ваші кошти
<p>Коли ця новина добра.....</p> <p>Ми можемо коли завгодно збільшувати відсотки, які ми сплачуємо на ваші кошти.</p> <p>Протягом трьох днів від запровадження зміни ми розмістимо цю інформацію на нашому вебсайті й вивісках у наших магазинах. Ми також зв'яжемося з вами й повідомимо вас про це протягом 30 днів після внесення змін.</p>	<p>Коли ця новина недобра..</p> <p>Ми можемо сплачувати менші відсотки на ваші кошти в разі зміни наших витрат на обслуговування вашого рахунка. Або якщо ми маємо вагомі підстави вважати, що такі зміни відбудуться. Наприклад, у разі зміни базової ставки Банку Англії.</p> <p>Ми повідомимо вас про такі зміни за два місяці до їх запровадження.</p>

Інші зміни до цих Умов і тарифів

Ми можемо змінювати ці Умови й тарифи (зокрема, змінювати комісії або впроваджувати нові) з будь-якої із зазначених нижче причин.

- (1) Ми припиняємо надавати послугу або змінюємо її.
 - (2) Ми змінюємо спосіб управління вашим рахунком у зв'язку зі зміною систем або технологій, які ми застосовуємо. Наприклад, ми починаємо застосовувати нову систему для підтримки онлайн-банкінгу або вносимо зміни до наших систем надсилання платежів.
 - (3) Відбуваються зміни наших юридичних зобов'язань. Або якщо ми маємо вагомі підстави вважати, що такі зміни відбудуться. Наприклад, якщо буде внесено зміни до закону, якщо омбудсмен прийме рішення, які ми повинні виконувати, або якщо вийде новий галузевий стандарт.
 - (4) Якщо змінюється вартість ведення вашого рахунку. Або якщо ми маємо вагомі підстави вважати, що такі зміни відбудуться. Наприклад, змінюється базова ставка Банку Англії або будь-яка ставка, яка її заміняє, або надсилання вашого платежу обходиться для нас дорожче.
 - (5) Ми помітили помилку в тексті цих Умов і тарифів. Або думаємо, що могли викласти якість із положень чіткіше.
- Ми повідомимо вас за два місяці до впровадження цих змін.

Важливі зміни щодо вашого магазину

Наприклад, якщо ваш магазин переїжджає або зачиняється, або суттєво змінюється графік його роботи. Ми повідомимо вас за 12 тижнів до того, як це відбудеться.

Зміни щодо вашого рахунка

Ми можемо змінювати тип вашого рахунка на інший, якщо матимемо підстави вважати, що це буде краще для вас. Ми прийматимемо рішення з огляду на те, як ви розпоряджаєтеся своїми коштами за допомогою наших послуг чи послуг інших сторін.

Ми повідомимо вам про це звичайною або електронною поштою принаймні за два місяці наперед. Ви можете зв'язатися з нами, щоб обговорити цю зміну, або закрити свій рахунок без жодних оплат, якщо вас щось не влаштовує.

Стосовно всіх змін

Щоразу, коли ми вносимо зміни, ми дбаємо про те, щоб вони були об'єктивними. Якщо ми повідомимо вам про зміну, яка вас не влаштовує, ви можете закрити свої рахунки. Якщо ми не отримаємо від вас відповіді, ми перейдемо до впровадження таких змін.

Майже всі наші зміни пов'язані з об'єктивними причинами, про які ми вам розповідали, але ми не вміємо передбачати майбутнє. Тож, можливо, нам доведеться вносити зміни з іншої вагової причини. Ми повідомимо вас про такі зміни за два місяці до їх запровадження.

Спілкування з нами

Ми завжди з радістю
поговоримо з вами.

13. Підтримання зв'язку

Для підтримання зв'язку ми застосовуватимемо дані, які ви нам надали. Тому важливо стежити за їх актуальністю. Ми спілкуватимемося з вами англійською мовою.

Ми надішлемо вам текстове повідомлення, зателефонуємо або напишемо листа, щоб повідомити вам про будь-які можливі питання, пов'язані з безпекою.

Принаймні щомісяця ми надаватимемо вам виписки з усіма вхідними й вихідними операціями по вашому рахунку. Ви не отримаєте виписку, якщо єдиними операціями є виплати відсотків.

14. Незадоволені ви — незадоволені й ми

Нам хочеться думати, що ми все робимо правильно. Але ми — просто люди й іноді помиляємося. У такому разі просто повідомте нам про це, і ми постараємося виправити помилку без жодних стягнень за те, що ви звернулися зі скаргою безпосередньо до нас. На ваш запит ми надамо вам додаткову інформацію про те, як ми розглядаємо скарги, отримані через будь-який канал.

Можливо, вас не задовольнило наше рішення щодо скарги чи лист із рішенням проблеми, або ми не надали їх у терміни, визначені Управлінням із фінансового контролю. У такому разі ви можете звернутися до Служби фінансового омбудсмена (FOS) із проханням розглянути вашу скаргу. Ви повинні зробити це протягом шести місяців від дати отримання нашого рішення щодо скарги чи листа з рішенням проблеми.

Служба фінансового омбудсмена (FOS) — це безкоштовна незалежна організація, що може допомогти врегулювати суперечки між клієнтами й фінансовими компаніями.

Докладніша інформація знаходиться на вебсайті: www.financial-ombudsman.org.uk.

Якщо ви бажаєте позиватися на нас до суду, ваші дії залежатимуть від регіону вашого проживання.

Якщо ви проживаєте...	Вам доведеться позиватися на нас (і нам доведеться позиватися на вас) до цих судів, якщо тільки у вас не буде вагомих підстав звернутися до інших інстанцій...	Рішення завжди прийматиметься відповідно до закону...
У Шотландії	Шотландії	Шотландії
У Північній Ірландії	Північної Ірландії	Північної Ірландії
В іншому регіоні	Англії	Англії

Є ще кілька моментів, про які вам потрібно знати.

- Наша діяльність ухвалена Управлінням із регулювання банківської діяльності та регулюється ним і Управлінням із контролю за діяльністю фінансових організацій. Ми зареєстровані в реєстрі фінансової служби за номером 121873.
- Зазвичай ми називаємо нашу компанію Virgin Money. Але офіційна назва нашої компанії — Clydesdale Bank PLC. Ми зареєстровані в Шотландії за адресою 30 St Vincent Place, Glasgow G1 2HL (Глазго, Велика Британія). Номер нашої компанії: SC001111.
- Ми ніколи не ухилятимемося від наших юридичних обов'язків перед вами. Але інколи ми не можемо виконати все, що обіцяли в цих Умовах. Ми не можемо відповідати за деякі речі, які зобов'язані виконувати згідно із законом. Наприклад, зарахування коштів на ваш рахунок може зайняти більше часу через те, що ми маємо переконатися, що транзакція не є підозрілою. Або коли відбувається щось незвичне чи неочікуване, і ми не можемо контролювати чи уникнути цієї події. Як-от

відключення електроенергії, екстремальні погодні умови, зомбі-апокаліпсис і таке інше.

- Ми не завжди будемо реагувати, коли ви не дотримуєтеся цих умов. Але якщо ми не зреагували одного разу, це не означає, що ми не зробимо цього наступного разу.
- Ці Умови дають нам певні права. Наприклад, ми можемо стягувати кошти, які ви заборгували нам. Ми можемо передавати всі ці права або деякі з них іншим компаніям. Ви ж не можете передавати свої права кому-небудь іншому.

15. Закриття рахунка

Ці Умови діють доти, поки ваші рахунки не буде закрито. У разі закриття вашого поточного рахунка М ми водночас закриємо й ваш ощадний рахунок М Saver. Або переведемо кошти на аналогічний ощадний рахунок.

У разі закриття вашого поточного рахунка М ми надішлемо вам інформацію про всі ваші платежі за останні п'ять років. Можете повідомити нам, якщо ви не бажаєте отримувати цю інформацію. Якщо ж ви передумаєте, ми співпрацюватимемо з вами впродовж принаймні ще п'яти років.

Ви можете закрити свій рахунок коли завгодно.

Просто повідомте нам, якщо ви бажаєте закрити свій поточний рахунок М або змінити його через службу зміни поточних рахунків (CASS). За це не стягується плата, але ви повинні переконатися, що повернули всі гроші, які позичали. Ви більше не зможете позичати гроші за допомогою свого рахунка.

Ви також можете «скасувати» свій рахунок протягом перших двох тижнів після його відкриття. Достатньо лише зателефонувати нам. Це просто термін, що використовують для закриття рахунків.

Ми можемо негайно закрити ваш поточний рахунок М лише в таких випадках:

- ви намагаєтеся використати його для вчинення незаконних дій;
- під час відкриття рахунка ви надали нам недостовірну інформацію, і ми б не відкрили вам рахунок, якби ви надали нам правдиві дані;
- ваше ставлення до наших співробітників розглядається як кримінальна поведінка.

Ми можемо закрити ваш поточний рахунок М через два місяці після отримання повідомлення лише в зазначених нижче випадках.

- Ми можемо закрити ваш рахунок, якщо впродовж останніх 24 місяців на його балансі було не більше 10 £. Ми попередимо вас за два місяці, перш ніж зробимо це. Усі незатребувані кошти з вашого рахунка ми передамо в благодійний фонд за нашим вибором, але ми завжди готові повернути їх вам, якщо отримаємо від вас такий запит.
- Ми можемо закрити ваш рахунок, якщо ви не вносили або не знімали кошти, або ми не отримували від вас жодної інформації щодо вашого рахунка протягом принаймні

15 років. Ми попередимо вас за два місяці, перш ніж зробимо це. Ми передамо ваші кошти компанії Reclaim Fund Limited. Ви й надалі зможете повернути свої кошти, якщо звернетесь з таким запитом.

- Ми можемо закрити ваш рахунок із будь-якої іншої причини, якщо зможемо повідомити вас про це звичайним або електронним листом не пізніше ніж за дві місяці до цього. Якщо ми закриємо ваш рахунок, ми постараємося надіслати вам кошти, що залишилися на вашому рахунку, разом із усіма відсотками.
- Ви не проживаєте в країні Європейського Союзу на законних підставах.
- У вас є інший банківський рахунок, який ви відкрили пізніше, ніж поточний рахунок М.

Це переклад оригіналу документа з англійської. У разі розбіжностей між перекладом і оригіналом переважну силу має оригінал, складений англійською мовою. Інформація про оновлення та/або зміни до цього документа надаватиметься час від часу англійською мовою.

Компанія Clydesdale Bank PLC (що діє під назвою Virgin Money). Зареєстрована в Шотландії (за № SC001111).
Юридична адреса: 30 St Vincent Place, Glasgow G1 2HL (Глазго, Велика Британія). Діяльність компанії схвалена Управлінням із регулювання банківської діяльності та регулюється ним і Управлінням із контролю за діяльністю фінансових організацій.

Clydesdale Bank PLC (trading as Virgin Money) is authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority. (Financial Services Register No. 121873).
Clydesdale Bank PLC Registered in Scotland (No. SC001111). Registered Office: 30 St. Vincent Place, Glasgow G1 2HL