

**Key Facts Statement**
**بيان الحقائق الأساسية**
**Foreign Currency Exchange SERVICE**
**خدمة صرف العملات الأجنبية**

This key fact statement document should be read carefully if you wish to exchange foreign currency with Send Exchange and you can use it to compare the services and features offered by other exchanges before making your decision.

يجب قراءة وثيقة الحقائق الأساسية هذه بعناية في حال رغبتك بتبادل العملات الأجنبية مع إرسال للصرافة ويمكنك استخدامها لمقارنة الخدمات والميزات المقدمة من قبل الصرافات الأخرى قبل اتخاذ قرارك.

**List of Foreign Currencies**
**قائمة العملات الأجنبية**

Major currencies – US Dollar, Euro, British Pound, Canadian Dollar, Saudi Riyal, Qatari Riyal, Omani Rial, Indian Rupee

العملات الرئيسية – الدولار الأمريكي، اليورو، الاسترليني، الدولار الكندي، الريال السعودي، الريال القطري، الريال العماني، الروبية الهندية.

Other currencies – Malaysian Ringgit, Sri Lankan Rupee, Australian Dollar, Philippine Peso, Bangladesh Taka, Nepalese Rupee, Indonesian Rupiah, Egyptian Pound, Kuwaiti Dinar, Bahraini Dinar etc. as per availability/demand in the market

العملات الأخرى – الرينغيت الماليزي، الدولار الأسترالي، البيزو الفلبيني، التاكا البنغلاديشي، الروبية النيبالية، الروبية الإندونيسية، الجنيه المصري، الدينار الكويتي، الدينار البحريني و عملات أخرى حسب التوافر والطلب في السوق.

**Exchange Rate**
**سعر الصرف**

Currencies will be exchanged as per the prevailing market rate.  
Buy and sell rates for major foreign currencies against the local currency displayed in currency board in the branches premises  
Available on the Send Exchange website at the following link:  
<https://sendexchange.com/currency-exchange/>

سيتم صرف العملات وفقاً لسعر السوق السائد  
أسعار الشراء والبيع للعملات الأجنبية الرئيسية مقابل العملة المحلية معروضة على لوحة العملات في مقر الفروع  
متوفرة على موقع إرسال للصرافة على الرابط التالي:  
[/https://sendexchange.com/currency-exchange](https://sendexchange.com/currency-exchange/)

**Fees & Charges**
**الرسوم والمصاريف**

From 2.00 to 3.00 dirhams plus VAT.

من 2.00 الي 3.00 دراهم بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة.

**Cooling-off Period**
**فترة المراجعة**

risk of exchange rate fluctuations

مخاطر تقلبات أسعار الصرف

**Key Terms & Conditions for Foreign Currency Exchange Services**
**الشروط والأحكام الرئيسية لخدمات صرف العملات الأجنبية**

- I understand and agree that the exchange will not be held responsible for its inability to provide foreign exchange service (buy and sell) due to failure of any technical systems or for other reasons beyond the control of the exchange and it has the right to refuse to accept currencies without disclosing the reasons for that.
- The foreign exchange transaction (buy and sell) cannot be cancelled or returned after it has been completed in the exchange system except through a new sale or purchase transaction at the prevailing price and subject to market fluctuations.
- Please count the money before leaving the counter and obtain a receipt for the transaction and the exchange or its employees will not be responsible for any claims or shortages thereafter and the exchange has the right to recover any excess amount paid to the customer because of error or negligence.
- Upon signing the receipt, the customer confirms and acknowledges the correctness, authenticity and legality of all details of the transaction, and will be responsible for the same.
- If counterfeit foreign currency is presented to the exchange, your details will be provided to the local law enforcement agencies in the relevant emirate, and the exchange will not be responsible for any legal follow-up thereafter.
- Transactions conducted by customers are subject to local, federal and international laws, and the regulations of the Central Bank of the UAE. All customer information and supporting documents must be provided in accordance with the requirements of local and international regulations and standards. The transaction may be blocked by any concerned party in case of suspicion. The customer will also be fully responsible for providing the necessary evidence and clarifying any inquiry, including the source of funds, to prove the legitimacy and legality of the information and related funds, in addition to any follow-ups required with the relevant authorities to complete the payment

- أفهم وأوافق على أن الصرافة لن تكون مسؤولة عن عدم قدرتها على تقديم خدمة الصرف الأجنبي (بيع وشراء) بسبب فشل أي أنظمة تقنية أو لأسباب أخرى خارجة عن سيطرة الصرافة ولها الحق في رفض قبول العملات دون الإفصاح عن أسباب ذلك.
- لا يمكن إلغاء أو إرجاع معاملة الصرف الأجنبي (بيع وشراء) بعد إتمامها في نظام الصرافة إلا من خلال معاملة بيع أو شراء جديدة بالسعر السائد وخاضعة لتقلبات السوق.
- يرجى عد النقود قبل مغادرة الكاونتر والحصول على إيصال بالمعاملة ولن تكون الصرافة أو موظفيها مسؤولين عن أي مطالبات أو نقص بعد ذلك وللصرافة الحق في استرداد أي مبلغ زائد تم دفعه للعميل بسبب خطأ أو إهمال.
- بمجرد التوقيع على الإيصال، يؤكد العميل ويقر بصحة وأصالة وقانونية جميع تفاصيل العملية، وسيكون مسؤولاً عنها.
- في حالة تقديم عملة أجنبية مزيفة إلى الصرافة، سيتم تقديم تفاصيلك إلى وكالات إنفاذ القانون المحلية في الإمارة المعنية، ولن تكون الصرافة مسؤولة عن أي متابعة قانونية بعد ذلك.
- تخضع المعاملات التي يجريها العملاء للقوانين المحلية والاتحادية والدولية وأنظمة المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة، ويجب تقديم كافة معلومات العملاء والمستندات الداعمة وفقاً لمتطلبات الأنظمة والمعايير المحلية والدولية، ويجوز لأي جهة معنية حظر المعاملة في حالة الاشتباه، كما يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن تقديم الأدلة اللازمة وتوضيح أي استفسار بما في ذلك مصدر الأموال لإثبات شرعية وقانونية المعلومات والأموال المرتبطة بها، بالإضافة إلى أي متابعات مطلوبة مع الجهات ذات الصلة لإتمام عملية الدفع أو المطالبة باسترداد الأموال، وفي مثل هذه الحالات لن تتحمل الصرافة أي مسؤولية.

process or claim a refund. In such cases, the exchange will not bear any responsibility.

7. I am fully aware and give my consent to collect my data and information necessary for use in a transaction to buy and sell currencies and I bear the consequences of not providing it or providing incorrect data. I have the right to submit a request to withdraw my consent without affecting the completed transactions. The consent will be suspended after 30 working days from the date of submission.

8. Send Exchange will not disclose customer information and data to any third party unless there is a legal necessity to do so under any applicable law or legislation within or outside the region.

9. The transaction will be executed based on the information provided by the exchange about all reasonable alternatives to the products and services it offers.

10. Any complaint regarding the transaction must be submitted within a maximum period of (14) days from the date of the transaction, and we will notify you upon receipt of the complaint within two business days, and we will work to resolve the problem or notify you of the reason for the delay within 10 business days.

11. Send Exchange reserves the right to change the terms and conditions at any time to comply with local laws and internal policies.

12. - In the event of a change in the terms and conditions, the customer will be notified 60 days before the change -

13. I agree to receive SMS, phone calls and emails from Send Exchange that include promotional and marketing information and introductory materials about our products and services from time to time. We will provide you with the option to unsubscribe from these promotional and marketing messages.

14. Detailed The terms and conditions are available in Arabic and English. You can view on the exchange website via the following link: <https://www.sendexchange.ae/>

7. أنا على علم تام وأعطي موافقتي على جمع بياناتي ومعلوماتي اللازمة لاستخدامها في معاملة شراء وبيع العملات وأتحمل عواقب عدم تقديمها أو تقديم بيانات غير صحيحة، ويحق لي تقديم طلب سحب موافقتي دون التأثير على المعاملات المكتملة، وسيتم تعليق الموافقة بعد 30 يوم عمل من تاريخ التقديم.

8. لن تقوم ارسال للصرافة بالكشف عن معلومات وبيانات العملاء لأي طرف ثالث إلا إذا كان هناك ضرورة قانونية للقيام بذلك بموجب أي قانون أو تشريع ساري المفعول داخل المنطقة أو خارجها.

9. سيتم تنفيذ المعاملة بناءً على المعلومات التي تقدمها الصرافة حول جميع البدائل المعقولة للمنتجات والخدمات التي تقدمها.

10. يجب تقديم أي شكوى بخصوص المعاملة خلال مدة أقصاها (14) يوماً من تاريخ المعاملة، وسنقوم بإخطارك عند استلام الشكوى خلال يومي عمل، وسنعمل على حل المشكلة أو إخطارك بسبب التأخير خلال 10 أيام عمل.

11. تحتفظ شركة ارسال للصرافة بالحق في تغيير الشروط والأحكام في أي وقت للامتثال للقوانين المحلية والسياسات الداخلية.

12. في حالة حدوث تغيير في الشروط والأحكام، سيتم إخطار العميل قبل 60 يوماً من التغيير -

13. أوافق على تلقي الرسائل القصيرة والمكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني من ارسال الصرافة والتي تتضمن معلومات ترويجية وتسويقية ومواد تعريفية حول خدماتنا من وقت لآخر وسنوفر لك خيار إلغاء الاشتراك في هذه الخدمة.

14. الشروط والأحكام متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية. يمكن الاطلاع عليها على موقع الصرافة عبر الرابط التالي:

<https://www.sendexchange.ae/>

يمكنك تقديم الشكاوي او تسجيلها باحدى الطرق التالية:

Contact Center Number:	026277272	رقم مركز الاتصال:
Email address:	customer@sendexchange.com	البريد الإلكتروني:
visit our branches	Abu Dhabi: 026277171 Baniyas: 025858990 - Dubai: 042366776	زيارة فروع الصرافة
Send Exchange website:	www.sendexchange.com	موقع الصرافة الإلكتروني:



**WARNING تحذير**



**warning: You should understand the risk resulting from fluctuations in exchange rates of currencies It may lead to financial loss, especially in case of refund a transaction.**

**تحذير: يجب عليك أن تفهم المخاطر الناتجة عن التقلبات في أسعار صرف العملات والتي قد تؤدي إلى خسارة مالية، خاصة في حالة استرداد المعاملة.**

**warning: The customer bears the consequences if he fails to fulfill the terms and conditions before and during his relationship with send exchange.**

**تحذير: يتحمل العميل العواقب إذا فشل في استيفاء الشروط والأحكام قبل وأثناء علاقته مع ارسال الصرافة.**

#### Customer Acknowledgement

I acknowledge that I have received, understood and agreed to the terms and conditions relating to my application for foreign exchange services and fully understand the features and facts of the product or service provided, as well as the potential risks that may arise, as detailed and set out in the Statement of Key Facts. I acknowledge that any services will be provided at the discretion of Send Exchange and will be subject to all applicable terms and conditions of the exchange.

#### إقرار المتعامل

أقر باستلامي وفهمي وموافقتي على الشروط والأحكام المتعلقة بطلبي لخدمات صرف العملات الأجنبية وأدرك تماماً مميزات وحقائق المنتج أو الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى التعرف على المخاطر المحتملة التي قد تنشأ، كما هو مفصل ومبين في بيان الحقائق الأساسية. أقر بأن أي خدمات ستقدم وفقاً لتقدير مؤسسة ارسال للصرافة وستكون خاضعة لجميع الشروط والأحكام السارية للصرافة.

Customer Name and signature		اسم وتوقيع المتعامل
EID Number		رقم الهوية الاماراتية
Mobile number		رقم العميل
Date		التاريخ