

Outgoing Remittance Services

خدمات الحوالات المالية الصادرة

This document must be read carefully in case you are considering performing any **Outgoing Remittance** services with Send Exchange. You may also use this document to compare with associated services, features and Key Facts Statement offered by other Exchange houses. before making a decision.

يجب قراءة هذه الوثيقة بعناية في حال اردت تحويل الأموال من خلال خدمة الحوالات الصادرة المقدمة من شركة إرسال للصرافة. يمكنك أيضا استخدام هذه الوثيقة لمقارنة الخدمات والميزات والحقائق الأساسية المقدمة من قبل الصرافات الأخرى قبل اتخاذ قرارك.

Product Name	Outgoing Funds Remittance services	خدمات الحوالات المالية الصادرة	اسم المنتج
Service Offering	<p>Send Exchange's outgoing remittance services offer a reliable and secure method for individual registered entities customers to transfer funds domestically and internationally.</p> <p>The Exchange offers the service to its customer during the business working days / working hours as displayed at the entrance of the branch premises.</p>	<p>تُقدم خدمات التحويل الصادرة من شركة إرسال للصرافة موثوقة وسهلة وآمنة للعملاء الأفراد والشركات التجارية مُسجلة لتحويل الأموال داخل البلاد وخارجها.</p> <p>تُقدم الصرافة هذه الخدمة لعملائها خلال أيام العمل وساعات العمل كما هو معروض عند مدخل مبنى الفرع.</p>	تقديم الخدمة
Terminologies used	<p>Applicant: A person or an organization that applies for funds to be transferred (remitted)</p> <p>Beneficiary: Recipient of the funds sent by the applicant.</p> <p>Beneficiary Bank: the bank to which the funds are to be sent as indicated by the applicant.</p> <p>Exchange House: An organization that facilitates sending money to another party, usually in another country.</p> <p>Transfer Rate: This is the rate applicable when you will not request physical FCY cash and request the Exchange to send funds in FCY to a beneficiary of your choice. This does NOT apply to Cash transactions.</p>	<p>مُقدم الطلب: شخص أو شركة تقدم طلبا لتحويل الأموال (التحويل)</p> <p>المستفيد : الشخص الذي يستلم الأموال المرسله من قبل مُقدم الطلب.</p> <p>البنك المستفيد: البنك الذي يجب إرسال الأموال إليه كما هو مشار إليه من قبل مُقدم الطلب.</p> <p>شركة الصرافة : منظمة تُيسر إرسال الأموال إلى طرف آخر، عادة في بلد آخر.</p> <p>سعر التحويل: هو السعر الساري عندما لا تطلب الحصول على نقد في العملة الأجنبية وتطلب من الصرافة إرسال الأموال بعملة أجنبية إلى مستفيد من اختيارك. هذا غير قابل للتطبيق على المعاملات النقدية.</p>	المصطلحات المستخدمة
Fees & Charges	Available on the Send Exchange website at the following link:	موجودة على موقع الصرافة على الرابط التالي:	الرسوم والمصاريف
Key Terms & Conditions	<ol style="list-style-type: none"> Send Exchange is at liberty to send the telegraphic transfer as per the details submitted by you, and the Exchange accepts no responsibility for any loss, delay, error, omission, or mutilation in the transmission of the message or its misinterpretation when received. In the absence of specific instructions to the contrary, the telegraphic transfer will be affected in the currency of the country in which the payment is to be made. All charges, fees, taxes, or any charges of any nature incurred outside the U.A.E are for the account of the beneficiary unless specified by the applicant (Customer). The Exchange will not be liable to its customer on charges levied by the beneficiary's bank from the proceeds. Transfers will be affected by SPOT value, subject to the time the application is received, and the cut-off times related to the geographic location of the destination. 	<ol style="list-style-type: none"> يحق ل إرسال للصرافة تنفيذ التحويل التلغرافي وفقا للتفاصيل التي قدمتها (باعتبارك المرسل)، و لا تتحمل الصرافة أي مسؤولية عن أي خسارة أو تأخير أو خطأ أو إغفال أو تشويه في نقل الرسالة أو عند استلامها وعن أي سوء تفسير لها. في حالة عدم وجود تعليمات محددة في خلاف ذلك، سيتم تنفيذ التحويل البرقي بعملة البلد الذي سيتم فيه الدفع. تحتفظ الصرافة بحق رفض الدفع إذا لم تتطابق تفاصيل المستفيد التي قدمها المحول مع التفاصيل التي قدمها مستلم الأموال. جميع الرسوم، والضرائب، أو أي تكاليف من أي نوع خارج دولة الإمارات العربية المتحدة تكون على عاتق المستفيد ما لم يتم تحديده من قبل مقدم الطلب (العميل). لن تكون الصرافة مسؤولة تجاه عميلها بشأن الرسوم التي يفرضها بنك المستفيد من العائدات. ستتم المعاملات بقيمة الصرف الفوري (SPOT)، بناءً على الوقت الذي يتم فيه استلام الطلب، والأوقات النهائية المتعلقة بالموقع الجغرافي للوجهة. 	الشروط والأحكام الرئيسية

5. Send Exchange reserves the right not to process or delay this telegraphic transfer without any liability on the part of the Exchange, if the Exchange thinks that the information given is incomplete, is not sufficiently clear, or does not meet any act or order of a regulatory authority/ Government agency (or its approved agencies) within or outside the UAE.
 6. You shall indemnify the Exchange and agree to hold it free and harmless from all liability, claims, charges, fees, and taxes about the fund transfer and the services provided.
 7. Send Exchange is authorized to disclose any information to:
 - i. any third party as we may deem fit in its absolute discretion, including but not limited to its subsidiaries, branches, agents, correspondents, agencies or representative offices,
 - ii. any person authorized by the Exchange to do so
 - iii. any bank or financial institution,
 - iv. any service provider or professional advisors and for them to disclose the information to third parties or parties.
 - v. any government authority, within the United Arab Emirates or outside and
 - vi. any other person to whom it considers in its interest to make such disclosure.
 8. The purposes of the Outgoing Remittance of funds are legal and are not intended for any illegal or criminal acts and do not infringe any laws, or regulation for example but not limited to; Money Laundry regulation, and the information provided is correct, accurate, and true.
 9. You will need to agree that the actual time to complete the Funds Transfer transaction may vary from the estimated date mentioned by the Exchange. This may be due to increased scrutiny of transactions by the bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of the transferred funds.
 10. You agree that charges may be applied if there is an error or omission in providing incorrect or incomplete information for the funds transfer.
 11. The Exchange may refuse to execute any requests, instructions, or services requested by the customer (you) if they fail to comply with the necessary procedures; or if the information or data are incorrect or violate the law applicable in the United Arab Emirates.
 12. You agree to possible delays caused by the exchange to transfer funds. These would be due to technical faults either at Send Exchange, the FT system within UAE, or a glitch at the end of the Beneficiary Bank.
5. تحفظ شركة إرسال للصرافة بحق عدم معالجة أو تأخير هذا التحويل البرقي دون أي مسؤولية من جانب الصرافة، و ذلك في حال رأت الصرافة أن المعلومات المقدمة غير كاملة، أو غير واضحة بما فيه الكفاية، أو لا تفي بأي قانون أو أمر صادر عن سلطة تنظيمية/وكالة حكومية (أو وكالاتها المعتمدة) داخل الإمارات العربية المتحدة أو خارجها.
 6. يجب عليك تعويض الصرافة والموافقة على إعفائها وتبرئتها من جميع المسؤوليات والمطالبات والرسوم والضرائب المتعلقة بتحويل الأموال والخدمات المقدمة.
 7. تكون شركة إرسال للصرافة مخولة بالكشف عن أي معلومات لـ:
 - i. أي طرف ثالث قد تراه مناسباً في تقديرها المطلق، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر فروعها ووكلائها ومراسليها ووكالاتها أو مكاتب تمثيلها.
 - ii. أي شخص مفوض من قبل الصرافة للقيام بذلك
 - iii. أي بنك أو مؤسسة مالية.
 - iv. أي مقدم خدمة أو مستشارين محترفين ولهم الحق في الكشف عن المعلومات لأطراف ثالثة أو خارجية،
 - v. أي سلطة حكومية، داخل الإمارات العربية المتحدة أو خارجها .
 - vi. أي شخص آخر تأذن له الصرافة بالكشف عن مثل هذه المعلومات.
 8. أغراض تحويل الأموال الصادرة قانونية ولا تهدف إلى أي أعمال غير قانونية أو جنائية ولا تنتهك أي قوانين أو تنظيمات، على سبيل المثال ولكن لا يقتصر على ذلك؛ تنظيم غسيل الأموال، والمعلومات المقدمة صحيحة ودقيقة وصحيحة.
 9. ستحتاج إلى الموافقة على أن الوقت الفعلي لإتمام عملية تحويل الأموال قد يختلف عن التاريخ المقدر الذي ذكرته الصرافة. قد يكون ذلك بسبب زيادة فحص المعاملات من قبل البنك/المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم خدمات مالية للمستفيد من الأموال المحولة.
 10. أنت توافق على أنه يمكن تطبيق الرسوم إذا كان هناك خطأ أو إغفال في تقديم معلومات غير صحيحة أو غير كاملة لتحويل الأموال.
 11. قد ترفض الصرافة تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات يطلبها العميل (أنت) إذا فشلت في الامتثال للإجراءات الضرورية، أو إذا كانت المعلومات أو البيانات غير صحيحة أو تنتهك القانون المعمول به في دولة الإمارات العربية المتحدة.
 12. يجب عليك أن توافق على التأخير المحتمل الناتج عن الصرافة في تحويل الأموال، والذي قد يكون ناتجاً عن عيوب تقنية إما في إرسال للصرافة أو في نظام FT داخل الإمارات أو خلل من طرف بنك المستفيد.

	<p>13. You shall be responsible for the accuracy of the information and data that are provided to the Exchange and through this Key Facts Statement.</p> <p>14. Detailed Terms & Conditions are available on the Exchange's website at the following link: https://www.Sendexchange.com/terms-and-condition/</p> <p>15. The Exchange reserves the right to change the Terms & Conditions, with a 60-day prior notice</p>	<p>13. يجب عليك أن تكون مسؤولاً عن دقة المعلومات والبيانات التي تُقدم للصرافة من خلال بيان الحقائق الأساسية هذا.</p> <p>14. الشروط والأحكام التفصيلية متاحة على موقع الصرافة عبر الرابط التالي: https://www.Sendexchange.com/terms-and-condition/</p> <p>15. تحتفظ الصرافة بحق تغيير الشروط والأحكام، مع إشعار مسبق لمدة 60 يوماً.</p>	
<p>Cooling-off Period</p>	<p>There is no "Cooling-off" period available for this product.</p>	<p>لا توجد فترة «مراجعة» متاحة لهذه الخدمة.</p>	<p>فترة المراجعة</p>



WARNING تحذير



- The amounts transacted under this product/service may be affected by changes in foreign currency exchange rates.
 - Your details with Send Exchange should be valid when affecting the transfer or should be activated before the transfer.
 - The correspondent bank /financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances may levy additional fees, which may affect the final amount remitted to the Beneficiary. As such, you are advised to make provision of anticipation of any such charges being deducted from the proceeds.
 - The actual time to complete a remittance/funds transfer transaction may differ from estimates, due to increased scrutiny of transactions by the correspondent bank / financial institution / The Bank or entity providing financial services to the beneficiary of remittances/funds transfer. As such Send Exchange will not be held liable for any delays once the funds are transmitted from UAE.
 - Penalties and Fees may be applied if there is a customer error or omission in providing correct or incomplete information for remittances. Penalties, Charges, or Fees shall be by the Schedule of Charges or applicable CBUAE regulations.
 - The Exchange has the right to make inquiries and make inquiries from you if the transfer amount or the number of transfers during a period does not match your profile.
 - Any deduction by the beneficiary's bank will have to be paid either by you, the beneficiary, or both. This detail will need to be provided by you.
 - You can raise/register a complaint in the following manner:
- يمكن أن تتأثر المبالغ المتداولة في إطار هذا المنتج/الخدمة بتغييرات في أسعار صرف العملات الأجنبية.
 - يجب أن تكون تفاصيلك مع إرسال للصرافة صالحة عند تنفيذ التحويل أو يجب تفعيلها قبل التحويل.
 - قد يفرض البنك المقابل/المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم خدمات مالية للمستفيد من التحويل رسوماً إضافية، والتي قد تؤثر في النهاية على المبلغ النهائي المحول إلى المستفيد. لذا، يُنصح باتخاذ تدابير تحضيرية لتلك الرسوم المحتملة التي قد يتم خصمها من العائدات.
 - قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام عملية تحويل الأموال عن التقديرات، بسبب زيادة فحص المعاملات من قبل البنك المقابل/المؤسسة المالية/البنك أو الكيان الذي يقدم خدمات مالية لمستفيد التحويل. لذلك، لن تكون إرسال للصرافة مسؤولة عن أي تأخير في تحويل الأموال من الإمارات.
 - قد يتم تطبيق عقوبات ورسوم في حالة وجود خطأ من قبل العميل أو إغفال في تقديم معلومات صحيحة أو غير كاملة لعمليات التحويل. يتم تحديد العقوبات والرسوم وفقاً لجدول الرسوم أو لوائح البنك المركزي الإماراتي.
 - لدى الصرافة الحق في إجراء استفسارات والتحقق منك إذا لم يتطابق مبلغ التحويل أو عدد التحويلات خلال فترة زمنية مع ملف الشخصي.
 - يتعين دفع أي خصم قد يتم من قبل بنك المستفيد إما من قبلك، المستفيد، أو كليهما. يجب توفير هذا التفصيل من قبلك.
 - يمكنك تقديم شكوى/تسجيل شكوى بالطريقة التالية:

Contact Center Number:	026277272	رقم مركز الاتصال:
Email address:	Customercare@sendexchange.com	البريد الإلكتروني:
Business WhatsApp Number:	026277171	رقم WhatsApp للأعمال:
Send website:	www.sendexchange.com	موقع اندكس الإلكتروني:

Customer Acknowledgement

إقرار المتعامل

I acknowledge the receipt of and understanding of this Key Facts Statement in respect of my request for OUTGOING

أقر بتلقي وفهم بيان الحقائق الأساسية المتعلق بطلبي للاستفادة من خدمات التحويل الصادرة. و أدرك تماماً مميزات المنتج أو الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى التعرف على المخاطر والرسوم والحقوق

REMITTANCE services. I/We also acknowledge that I have understood the product/service features, risks, fees, and my rights and obligations as detailed in the Key Facts Statement. I acknowledge and agree that the provision of any services shall be at the discretion of Send Exchange and subject to all of the Exchange's terms and conditions, which may be revised from time to time.

والتزامات المحتملة التي قد تنشأ، كما هو مفصل ومبين في بيان الحقائق الأساسية. أقر بأن أي خدمات ستقدم وفقاً لتقدير مؤسسة إرسال للصرافة وستكون خاضعة لجميع الشروط والأحكام السارية للصرافة، مع الإشارة إلى إمكانية مراجعة وتعديل هذه الشروط والأحكام من وقت لآخر.

Customer:		المتعامل
Customer Name		أسم المتعامل
Emirates ID/Passport No		رقم بطاقة الهوية الإماراتية \ الجواز
Customer Signature		توقيع المتعامل
Date and Time		التاريخ والوقت