

Key Facts Statement

بيان الحقائق الأساسية



Outgoing Remittance -Incoming Remittance and Instant Money Transfer Services

خدمات التحويلات المالية الصادرة والتحويلات المالية الواردة وخدمة تحويل الاموال الفورية

This document must be read carefully in case you are considering performing any Outgoing Remittance -Incoming Remittance and Instant Money Transfer Services with **Send Exchange**. You may also use this document to compare with associated services and features and Key Facts of services offered by other Exchange houses before deciding.

يجب قراءة هذه الوثيقة بعناية في حالة اردت تنفيذ خدمات التحويلات المالية الصادرة والواردة وخدمة تحويل الاموال الفورية مع إرسال للصرافة. يمكنك أيضًا استخدام هذه الوثيقة للمقارنة مع الخدمات والميزات المرتبطة بالحقائق الأساسية للخدمات التي تقدمها شركات الصرافة الأخرى قبل اتخاذ القرار.

Services Offering

Send Exchange offer a reliable and secure Outgoing and Incoming Remittance and Instant Money Transfer Services for registered individual and corporate customers who attend physically to transfer funds domestically and internationally during the business working days/hours at the branches.

تقديم الخدمات

تقدم خدمات التحويلات المالية الصادرة والواردة وخدمة تحويل الاموال الفورية محليًا ودوليًا من إرسال للصرافة بطريقة موثوقة وأمنة للعملاء من الأفراد والشركات المسجلين خلال أيام العمل / ساعات العمل المحددة من قبل الصرافة وبالحضور شخصيا الي فروع الصرافة.

Terminologies used

Outgoing Remittance - A service that enables customers to transfer funds from the UAE to international bank accounts or cash pickup locations worldwide.

Incoming Remittance - A service that allows customers or recipient to receive funds from overseas as cash pickups from the exchange house. The service is processed through correspondent banking networks or international money transfer operators.

Instant Money Transfer Services - A fast and secure remittance solution that enables customers to send and receive money globally within minutes through partner networks.

Applicant - A person or an organization that applies for funds to be transferred or receive fund via Send Exchange.

Remitter - A person or an organization that send funds to be transferred (remitted) via send exchange.

Beneficiary - Recipient of the funds sent by the applicant.

Beneficiary Bank - the bank to which the funds are to be sent as indicated by the applicant.

Transfer Rate -The rate applicable for transfer in foreign currency

المصطلحات المستخدمة

التحويلات الصادرة - خدمة تُمكن العملاء من تحويل الأموال من دولة الإمارات العربية المتحدة إلى حسابات مصرفية دولية أو نقاط استلام نقدي حول العالم.

التحويلات الواردة - خدمة تُمكن العملاء أو المستلمين من استلام الأموال من الخارج من خلال عمليات استلام نقدية من مكاتب الصرافة. تتم معالجة الخدمة من خلال شبكات البنوك المراسلة أو شركات تحويل الأموال الدولية.

خدمات تحويل الأموال الفورية - حل تحويل سريع وآمن يُمكن العملاء من إرسال واستلام الأموال عالميًا في غضون دقائق من خلال شبكات الشركاء.

مقدم الطلب - شخص أو مؤسسة يتقدم بطلب لتحويل الأموال أو استلامها عبر مؤسسة إرسال للصرافة.

المُرسل - شخص أو مؤسسة تُرسل الأموال ليتم تحويلها (تحويلها) عبر مؤسسة إرسال للصرافة.

المستفيد - مستلم الأموال التي أرسلها مقدم الطلب.

بنك المستفيد - البنك الذي سترسل إليه الأموال كما يُحدده مقدم الطلب.

سعر التحويل - السعر المطبق على التحويل بالعملة الأجنبية.

Fees & Charges

Available on the Send Exchange website at the following link:
<https://sendexchange.com/wp-content/uploads/2024/02/Send-Exchange-fees.pdf>

الرسوم والمصاريف

متاح على موقع إرسال للصرافة على الرابط التالي:
<https://sendexchange.com/wp-content/uploads/2024/02/Send-Exchange-fees.pdf>

Key Terms & Conditions

- Send Exchange has the right to send or receive remittance or instant 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 these details or for its misinterpretation when received.
- In the case of Inward remittance, Send Exchange have the right to reject the payment if the beneficiary details given by the remitter do not match the details provided by the recipient of the funds.
- Payment to the recipient will be affected with Prevailing exchange rate, subject to the time of the claim received.
- In the absence of specific instructions, to the contrary, the outgoing remittance or instant transfer will be executed in the currency of the country in which the payment is to be made.
- All fees, taxes or any charges of any nature incurred whether within or outside the U.A.E are for the account of the beneficiary unless specified by the Customer. The Exchange will not be liable to its customer on charges levied by the beneficiary's bank with the proceeds.
- Send Exchange reserves the right not to process or delay this transfer without any liability on the part of the Exchange, if the Exchange is of the opinion that the information given is incomplete, or 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.
- Send Exchange is authorized to disclose any information to:

الشروط والأحكام الرئيسية

- يحق لشركة إرسال للصرافة اجراء عملية التحويل الصادر او التحويل الفوري او تسليم الاموال وفقاً للتفاصيل التي قدمتها، ولا تتحمل الصرافة أي مسؤولية عن أي خسارة أو تأخير أو خطأ أو إغفال أو تشويه في هذه التفاصيل أو سوء تفسيرها عند استلامها.
- في حال الحوالة الواردة يحق لإرسال للصرافة رفض الدفع إذا كانت تفاصيل المستفيد التي قدمها المحول في بيانات الحوالة لا تتطابق مع التفاصيل التي قدمها مستلم الاموال.
- سيتم الدفع للمستلم بقيمة SPOT، وفقاً لوقت استلام المطالبة.
- في حالة عدم وجود تعليمات محددة بخلاف ذلك، سيتم تنفيذ التحويل الصادر او الفوري بعملة البلد الذي سيتم فيه الدفع.
- جميع الرسوم أو الضرائب أو أي رسوم من أي نوع يتم فرضها سواء داخل أو خارج دولة الإمارات العربية المتحدة تقع على حساب المستفيد ما لم يحددها العميل. لن تكون إرسال للصرافة مسؤولة أمام عميلها عن الرسوم التي يفرضها بنك المستفيد من العائدات.
- تحتفظ إرسال للصرافة بالحق في عدم اجراء أو تأخير هذا التحويل دون أي مسؤولية من جانب الصرافة، إذا كانت الصرافة ترى أن المعلومات المقدمة غير كاملة، أو ليست واضحة بما فيه الكفاية، أو لا تلتئ أي قانون أو أمر من سلطة تنظيمية / وكالة حكومية (أو وكالاتها المعتمدة) داخل أو خارج الإمارات العربية المتحدة.
- يُسمح لإرسال للصرافة بالإفصاح عن أي معلومات إلى:

- a) a 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 or any of its authorized persons.
- b) any other bank or financial institution, or service provider or professional advisors.
- c) any government authority, within the United Arab Emirates or outside
8. In case of any conflict of interest that arises due to technical glitches or reasons beyond control, send exchange will make reasonable efforts to resolve the concern or may update the customer with relevant actions to avoid such scenarios.
9. The purposes and the fund of the Outgoing and incoming Remittance and instant transfer are legal and is not intended for any illegal or criminal acts and does not infringe any laws, or regulation for example but not limited to; Money Laundry regulation, and the information provided is correct, accurate and true and the exchange may refuse if proven otherwise.
10. 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 technical faults either at Send Exchange, the FT system within UAE or due to increased scrutiny of transactions by the bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of the transferred funds or from the IMTS provider, or a glitch at the end of the agent at the Beneficiary's location .
11. You agree that There may be additional costs charged by the receiving entities should there be Errors/ omissions in the remittance information provided by the Consumer causing a rejection of, or delays in the transfer.
12. Detailed Terms & Conditions are available on the Exchange's website at the following link: <https://www.Sendexchange.ae/>
13. The Exchange reserves the right to change or amend the Terms & Conditions, Customers will be informed with a 60-days prior notice.
- (a) أي طرف ثالث كما نراه مناسباً وفقاً لتقديرها المطلق، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الشركات التابعة لها أو فروعها أو وكلائها أو مراسليها أو وكالاتها أو مكاتبها التمثيلية أو من تخولهم.
- (b) أي بنك أو مؤسسة مالية أو مزود خدمة أو مستشارين محترفين.
- (c) أي سلطة حكومية، داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها.
8. في حالة وجود أي تضارب في المصالح ينشأ بسبب أعطال فنية أو أسباب خارجة عن السيطرة، فإن مؤسسة ارسال للصرافة ستبذل جهوداً معقولة لحل المشكلة أو قد تقوم بتحديث العميل بالإجراءات ذات الصلة لتجنب مثل هذه السيناريوهات.
9. أغراض و اموال التحويل الخارجي، والفوري و التحويلات المستلمة قانونية ولا تهدف إلى أي أعمال غير قانونية أو إجرامية ولا تنتهك أي قوانين أو لوائح على سبيل المثال وليس الحصر؛ لوائح غسل الأموال، والمعلومات المقدمة صحيحة ودقيقة وحقيقية وللصرافة حق رفضها اذا ثبت غير ذلك .
10. انت توافق على أن الوقت الفعلي لإتمام معاملة تحويل الأموال قد يختلف عن التاريخ المقدر المذكور من قبل إرسال للصرافة قد يكون هذا بسبب بسبب أعطال فنية إما في إرسال للصرافة أو نظام FT داخل دولة الإمارات العربية المتحدة او بسبب التدقيق المتزايد في المعاملات من قبل البنك / المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد من الأموال المحولة او من أو مزود خدمة التحويلات الفورية أو خلل في موقع المستفيد.
11. قد تكون هناك تكاليف إضافية تفرضها الجهات المتلقية في حالة وجود أخطاء/إغفالات في معلومات التحويل المقدمة من قبل المستهلك مما يتسبب في رفض التحويل أو تأخيرها..
12. تتوفر الشروط والأحكام التفصيلية على موقع إرسال للصرافة على الرابط التالي: <https://www.Sendexchange.ae/>
13. تحتفظ إرسال للصرافة بالحق في تغيير أو تعديل الشروط والأحكام، مع إشعار مسبق للعميل قبل 60 يوماً.

فترة المراجعة لا تتوفر فترة "تهنئة" لهذا المنتج. **Cooling-off Period** There is no "Cooling-off" period available for this product.

تحذير WARNING

| | |
|---|--|
| Warning: Additional fees may be levied by the correspondent bank/financial Institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances. | تحذير: قد يتم فرض رسوم إضافية من قبل البنك المراسل/المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات. |
| Warning: This product/service, if denominated or priced in a foreign currency, may be affected by changes in foreign currency exchange rates. | تحذير: قد يتأثر هذا المنتج/الخدمة، إذا تم تسعيره أو تقييمه بعملة أجنبية، بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية. |
| Warning: There may be additional costs charged by the receiving entities should there be Errors/ omissions in the remittance information provided by the Consumer causing a rejection of, or delays in the transfer. | تحذير: قد تكون هناك تكاليف إضافية وكبيرة تفرضها الجهات المتلقية في حالة وجود أخطاء / سهو في معلومات التحويل المقدمة من المستهلك مما يؤدي إلى رفض التحويل أو تأخيره |
| Warning: The actual time to pay the fund to the beneficiary can be delayed from the estimated time due to any reasons, without any responsibility to the Exchange. | تحذير: يمكن أن يتأخر الوقت الفعلي لدفع المبلغ للمستفيد عن الوقت المقدر لأي سبب ، دون أي مسؤولية على الصرافة في ذلك. |
| 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 الصرافة. |
| Warning: Refunds for canceled or rejected transfers, or returned unpaid transfers for any reasons will be issued at our prevailing buying rate, or the rate at which the transaction was initiated, whichever is lower | تحذير: سيتم إصدار المبالغ المستردة للتحويلات الملغاة أو المرفوضة، أو تحويلات مُعادة دون سداد (لأي سبب) بسعر الشراء السائد لدينا، أو السعر الذي بدأت به المعاملة، أيهما أقل. |

| | | |
|--|--|--|
| You can raise / register a complaint in the following manner: | | يمكنك رفع / تسجيل شكوى بالطريقة التالية |
| Complaints and Customer Service Number: | 026277272 | تلفون الشكاوي وخدمة العملاء: |
| Email address: | customer@sendexchange.com | عنوان البريد الإلكتروني: |
| Send Exchange website: | www.sendexchange.com | الموقع الإلكتروني لإرسال للصرافة : |
| Visit Send Exchange branches | Abu Dhabi: 026277171 Baniyas: 025858990 Dubai: 042366776 | زيارة احد فروع ارسال للصرافة |

Customer Acknowledgement **إقرار المتعامل**

I acknowledge the receipt of and understanding of this Key Facts Statement in respect of my request for Outgoing -Incoming Remittance and Instant Money Transfer Services. I/We also acknowledge that I have understood the services features, risks, fees and my rights and obligations

أقر باستلام وفهم بيان الحقائق الأساسية هذا فيما يتعلق بطبلي خدمات التحويلات المالية الصادرة و التحويلات المالية الواردة وخدمة تحويل الاموال الفورية وقد فهمت ميزات الخدمات والمخاطر والرسوم وحقوقى والتزاماتي .

| | |
|-----------------------------|-----------------------|
| Customer Name and Signature | أسم المتعامل والتوقيع |
| EID number | رقم الهوية الاماراتية |
| Mobile number | رقم التلفون |
| Date and Time | التاريخ والوقت |