

بيان الحقائق الرئيسية Key Fact Statement (KFS)

التحويلات المالية (الصادرة والواردة) (وصرف العملات الأجنبية) Remittances (outgoing and incoming) & Foreign Currency Exchange

This Key Fact Statement ("KFS") provides you with key service features, fees and charges for the Remittance Service provided by Al Dhahery Money Exchange. We request our customers to carefully read and understand the below-mentioned Key Fact Statement (KFS), which is also available in Arabic. You have the right to compare services from other exchange houses before making a decision.

Al Dhahery Money Exchange offers secure and reliable outgoing and incoming remittance services for registered customers.

We offer our services to both individual and corporate customers during the business hours displayed at the branch entrance. All transactions are processed through our correspondent banks and Money Transfer Operators (MTOs), ensuring fast and secure transfers.

يُقدّم لكم بيان الحقائق الرئيسية هذا معلوماتٍ حول أهم ميزات الخدمة والرسوم والتكاليف الخاصة بخدمة تحويل الأموال التي تُقدّمها شركة الظاهري للصرافة. نرجو من عملائنا الكرام قراءة بيان الحقائق الرئيسية المذكور أدناه بعناية وفهمه جيدًا، وهو متوفر أيضًا باللغة العربية. يحقّ لكم مقارنة الخدمات مع شركات الصرافة الأخرى قبل اتخاذ القرار.

تُقدّم شركة الظاهري للصرافة خدمات تحويل أموال آمنة وموثوقة للعملاء المسجلين، سواء كانوا أفرادًا أو شركات.

تُقدّم خدماتنا للأفراد والشركات على حدّ سواء خلال ساعات العمل الموضحة عند مدخل الفرع. تتم معالجة جميع المعاملات من خلال بنوكنا المراسلة وشركات تحويل الأموال، مما يضمن سرعة وأمان التحويلات.

Service Offering:

Al Dhahery Money Exchange provides the following Services:

Remittances to international Bank Accounts

Remittances to Mobile Wallets

Cash Pay-out & send Transaction

Foreign Currency Exchange

تقديم الخدمة:

يقدم مكتب الظاهري للصرافة الخدمات التالية:

التحويلات المالية إلى الحسابات المصرفية المحلية والدولية

التحويلات المالية إلى المحافظ الإلكترونية

استلام نقدي وإرسال المعاملة

صرف العملات الأجنبية

Channels available:

Remittance transactions can be initiated via any of our branches across the UAE. Visit any of our branches to initiate your remittance transaction.

القنوات المتاحة:

يمكنكم بدء عمليات التحويل المالي عبر أي من فروعنا المنتشرة في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. تفضلوا بزيارة أي من فروعنا لبدء عملية التحويل المالي.

بيان الحقائق الرئيسية Key Fact Statement



Transfer Options & Pricing:

خيارات التحويل والأسعار:

تحويل الحساب البنكي الدولي	تحويل الأموال إلى الحسابات المصرفية في جميع أنحاء العالم (متاح لكل من العملاء الأفراد والشركات).
عملية دفع نقدي	نقدم خيارات متعددة الاستخدامات لسحب واستلام الأموال نقدًا، مما يتيح لك إرسال واستلام الأموال على الفور في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة عبر شبكة فروعنا أو عالميًا من خلال البنوك (Instant Cash و Mastercard و Trans fast) بما في ذلك المراسلة المسجلة لدينا ومشغلي الدفع المرخصين.
تحويل المحفظة المتكاملة	يتيح للأفراد تحويل الأموال مباشرة إلى محفظة الهاتف المحمول للمستخدمين.
صرف العملات الأجنبية	نقدم خدمات شراء وبيع العملات الأجنبية بأفضل الأسعار في جميع فروعنا في الإمارات العربية المتحدة.

International Bank Account Transfer	Money transfers to bank accounts worldwide (Available for both individual and corporate customers).
Cash Pay-out & send Transaction	We offer versatile Cash Pay-out & send options, enabling you to send and receive funds instantly across the UAE via our branch network or globally through our registered correspondent banks and licensed payment operators (including Instant Cash, Mastercard, and Trans fast)
Mobile Wallet Transfer	Allows individuals to transfer funds directly to a beneficiary's mobile wallet
Foreign Currency Exchnage	We offer Buy and sell foreign currencies at the best rates across any of our branches in the UAE

Payment Modes:

طرق الدفع:

تتوفر طرق الدفع التالية للعملاء:

وضع الدفع	ملاحظات
يفحص	يمكن للعملاء تقديم الشيكات في أي فرع من فروع شركة الظاهري للصرافة.
التحويل البنكي	إلى الحساب المخصص لدى شركة الظاهري (UAEFTS) يمكن للعملاء الدفع عن طريق التحويل المصرفي بالدرهم الإماراتي عبر نظام التحويلات المالية الإماراتية للصرافة.
نقدي	يمكن للعملاء الدفع نقدًا (بالدرهم الإماراتي) في أي فرع من فروع شركة الظاهري للصرافة.

The following payment modes are available for customers:

Payment Mode	Remarks
Cheque	Customers can submit cheques at any Al Dhahery Money Exchange branch.
Bank Transfer	Customers can pay by Bank Transfer in AED via UAEFTS to the Al Dhahery Money Exchange designated account.
Cash	Customers can pay by cash (AED) at any Al Dhahery Money Exchange branch.

بيان الحقائق الرئيسية Key Fact Statement



خيارات التحويل المتاحة هي كالتالي:

التحويل إلى حسابات مصرفية دولية	
دولة	ونيبال سريلانكا، بنغلاديش، باكستان، الهند
عملة	(NPR) الروبية النيبالية، (LKR) الروبية السريلانكية، (BDT) التاكا البنجلاديشي، (PKR) الروبية الباكستانية، (INR) الروبية الهندية
رسوم الخدمة	الحد الأدنى 0.00 درهم إماراتي - الحد الأقصى 25 درهماً إماراتياً بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة بنسبة 5% (يختلف ذلك حسب بلد الوجهة والعملة ومبلغ المعاملة). (لمزيد من التفاصيل حول رسوم المنتجات والخدمات، يرجى زيارة فرعنا أو الاتصال بمركز خدمة العملاء.
طريقة التحويل / عملية الدفع	MTO. ترتيبات البنوك المراسلة المباشرة / شركاء
رسوم المستفيد / الرسوم الخلفية	لا شيء
موعد التسليم	من فوري إلى قياسي (1-2 يوم عمل). (قد يختلف وقت التسليم تبعاً لبلد الوجهة والعملة والبنك المراسل / شركاء خدمات تحويل الأموال.

The available transfer options, are as follows:

Transfer to International Bank Accounts	
Country	India, Pakistan, Bangladesh, Sri Lanka & Nepal
Currency	Indian Rupee (INR), Pakistani Rupee (PKR), Bangladeshi Taka (BDT), Sri Lankan Rupee (LKR), Nepalese Rupee (NPR)
Service Charges	Minimum AED 0.00 - Maximum AED 25 plus 5% VAT (Depends on the destination country, currency, and transaction amount). For more details regarding product and service charges, please visit our branch or contact our Call Center.
Remittance Mode / Process of Payments	Direct Correspondent Bank Arrangements / MTO Partners.
Beneficiary / Back-end Charges	NIL
Delivery Time	Instant to Standard (1-2 Working days). Delivery time may vary subject to the destination country, currency, and correspondent bank / MTO Partners.

التحويل إلى حسابات مصرفية دولية (مع رسوم إضافية)	
دولة	الفلبين، اندونيسيا
عملة	(IDR) الروبية الإندونيسية، (PHP) البيزو الفلبيني
رسوم الخدمة	الحد الأدنى 0.00 درهم إماراتي - الحد الأقصى 25 درهماً إماراتياً بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة بنسبة 5% (يختلف ذلك حسب بلد الوجهة والعملة ومبلغ المعاملة). (لمزيد من التفاصيل حول رسوم المنتجات والخدمات، يرجى زيارة فرعنا أو الاتصال بمركز خدمة العملاء.
طريقة التحويل / عملية الدفع	MTO. ترتيبات البنوك المراسلة المباشرة / شركاء
رسوم المستفيد / الرسوم الخلفية	بيزو فلبيني / 10,000 - 30,000 روبية إندونيسية. قد يتم فرض رسوم إضافية من البنوك الوسيطة و/أو المستفيدة 100 - 225
موعد التسليم	من فوري إلى قياسي (1-2 يوم عمل). (قد يختلف وقت التسليم تبعاً لبلد الوجهة والعملة والبنك المراسل / شركاء خدمات تحويل الأموال.

International Bank Transfers (Other Currencies: USD/EUR/GBP/CAD/Etc.)	
Destination Countries	United States of America, United Kingdom, Europe, Canada, and all other countries.
Currency	USD, EUR, GBP, CAD, and all other currencies.
Service Charges	Min AED 20.00 - Max AED 60.00 + 5% VAT (Varies depending on the destination country, currency, and transaction amount). For more details, please visit our branch or contact our Call Center.
Remittance Mode / Process of Payments	Direct Correspondent Bank Arrangements / MTO Partners.
Beneficiary / Back-end Charges	Depending on the receiving country and transaction amount, additional fees may be charged by the correspondent, intermediary, and/or beneficiary bank.
Delivery Time	Instant to Standard (1-3 working days). Delivery time may vary subject to the destination country, currency, and correspondent bank / MTO Partners.

Foreign Currency Purchase & Sale	
List of Currencies	<p>Major Currencies: US Dollar (USD), Euro (EUR), British Pound (GBP), Australian Dollar (AUD), Canadian Dollar (CAD), Swiss Franc (CHF), Japanese Yen (JPY), New Zealand Dollar (NZD).</p> <p>Other Currencies: Saudi Riyal (SAR), Qatari Riyal (QAR), Omani Rial (OMR), Bahraini Dinar (BHD), Kuwaiti Dinar (KWD), Indian Rupee (INR), Pakistani Rupee (PKR), Philippine Peso (PHP), Bangladesh Taka (BDT), Sri Lankan Rupee (LKR), Nepalese Rupee (NPR), Malaysian Ringgit (MYR), Singapore Dollar (SGD), Indonesian Rupiah (IDR), Egyptian Pound (EGP), Moroccan Dirham (MAD), Tunisian Dinar (TND), etc. (subject to market availability and demand).</p>
Exchange Rate	Foreign currency will be exchanged as per the prevailing market rate at the time of the transaction.
Delivery Time	Immediate, upon acceptance of funds.
Service Charges	AED 0.00 - Maximum AED 5.00 plus 5% Value Added Tax.
For more details regarding our foreign currency exchange services, please visit your nearest branch or contact our Call Center at +971 4 221 3211 .	

Warning!!!

يُشترط تقديم معلومات صحيحة ودقيقة وكاملة، حيث تعتمد شركة الظاهري للصرافة كلياً على هذه البيانات لإجراء الفحص اللازم للمعاملات والتحقق من مطابقتها للأنظمة. وبموجب القوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة ولوائح مصرف الإمارات المركزي، يُعدّ تقديم معلومات خاطئة أو مضللة أو ناقصة مخالفة جسيمة.

العقوبات: يجوز لمصرف الإمارات المركزي أو السلطات القضائية المختصة فرض عقوبات إدارية ومالية على الأفراد أو الشركات التي تُقدّم معلومات غير دقيقة.

مسؤولية العميل: يتحمّل العميل المسؤولية الكاملة والحصرية عن أي تبعات قانونية أو تجميد للمعاملات أو خسائر مالية ناتجة عن تقديم معلومات مضللة لشركة الصرافة.

Warning!!!

You are strictly required to provide true, accurate, and complete information, as Al Dhahery Money Exchange relies entirely on this data to conduct regulatory due diligence and transaction screening. Under the federal laws of the UAE and the regulations of the Central Bank of the UAE (CBUAE), providing false, misleading, or incomplete information is a serious offense.

Penalties: Administrative and financial penalties may be imposed by the CBUAE or respective judicial authorities against individuals or corporate entities providing inaccurate details.

Customer Liability: Customers shall be held fully and solely liable for any legal consequences, transaction freezes, or financial losses resulting from misleading information provided to the exchange house.

Warning!!!

يتم تحديد سعر المعاملة بشكل ديناميكي بناءً على ظروف السوق، وطرق التحويل، والبلد المُستلم. يجب على العملاء الموافقة على الشروط المالية التالية قبل تأكيد التحويل:

رسوم البنوك الوسيطة: قد تخضع المعاملة لرسوم إضافية تُخصم من قبل البنوك الوسيطة، أو شبكات المراسلة، أو بنك المُستفيد، وذلك حسب البلد المُستلم، أو شبكة الدفع، أو قواعد الممرات المحددة (مثل رسوم البنوك الوسيطة القياسية المطبقة على ممرات محددة كالفلين أو إندونيسيا). (ما لم يتم دفع هذه الرسوم مسبقاً بموجب رموز رسوم محددة، فسيتم خصمها مباشرةً من مبلغ التحويل قبل إضافته إلى حساب المُستفيد. لا تملك شركة الظاهري للصرافة أي سيطرة على هذه الرسوم المصرفية المستقلة، ولا يمكنها الاطلاع عليها.

الأخطاء والرفض: قد تُفرض تكاليف إضافية وكبيرة، أو رسوم معالجة، أو غرامات من قبل الجهات المُستلمة في حال وجود أخطاء، أو أخطاء مطبعية، أو نقص في معلومات المُستفيد التي يُقدمها العميل. يتحمل العميل وحده أي تكاليف من هذا القبيل تؤدي إلى رفض التحويل أو إعادته. استرداد خسائر الصرف: في حال إلغاء العميل للمعاملة أو إعادتها من قبل البنك المُستفيد لأي سبب كان، سيتم رد المبلغ حصراً بسعر الشراء السائد في السوق لدى الظاهري للصرافة أو سعر المعاملة الأصلي، أيهما أقل. رسوم الخدمة المدفوعة مقدماً وأي خصومات من شبكات المراسلين غير قابلة للاسترداد.

Warning!!!

Transaction pricing is dynamically determined by market conditions, routing methods, and the destination country. Customers must acknowledge the following financial terms before confirming a transfer:

Back-End / Intermediary Bank Charges: Depending on the destination country, payout network, or specific corridor rules, the transaction may be subject to additional fees deducted by intermediary banks, correspondent networks, or the beneficiary's bank (e.g., standard back-end fees applied to specific corridors like the Philippines or Indonesia). Unless explicitly prepaid under specific charge codes, these fees will be deducted directly from the remittance amount before it is credited to the beneficiary. Al Dhahery Money Exchange has no control over or visibility into these independent banking tariffs.

Errors and Rejections: There may be additional and significant costs, processing fees, or back-end penalties charged by the receiving entities should there be errors, typos, or omissions in the beneficiary information provided by the customer. Any such costs causing a rejection or return of the transfer will be borne solely by the customer.

Refund Exchange Losses: In the event that a transaction is cancelled by the customer or returned unpaid by the beneficiary bank for any reason, the refund will be processed exclusively at Al Dhahery Money Exchange's prevailing market buying rate or the original transaction rate—whichever is lower. Upfront service fees and any deductions incurred from correspondent networks will be non-refundable.

Warning!!!

رغم حرصنا على إنجاز المعاملات بسرعة، قد يختلف وقت المعالجة والإيداع الفعلي عن التقديرات القياسية. ويعود ذلك إلى تشديد إجراءات التدقيق، واختلاف المناطق الزمنية، والعطلات الرسمية المحلية، أو زيادة التدقيق الرقابي من قبل البنوك المراسلة، أو المؤسسات الوسيطة، أو البنك المُستفيد.

تحديد المسؤولية: تعمل شركة الظاهري للصرافة بحسن نية، ولا تتحمل أي مسؤولية عن أي تأخيرات أو تجميد أو رفض غير متوقع ناتج عن عمليات تدقيق الامتثال المصرفي الخارجي، أو الاستفسارات الأمنية، أو التدخلات الرقابية الخارجة عن سيطرتنا المباشرة على الشبكة.

Warning!!!

While we strive to process transactions promptly, the actual processing and credit time may differ from standard estimates. This can occur due to enhanced compliance screening, time-zone variations, local public holidays, or increased regulatory scrutiny by correspondent banks, intermediary institutions, or the beneficiary bank.

Liability Limitation: Al Dhahery Money Exchange acts in good faith and shall not be held liable for any unexpected delays, holds, or rejections arising from external banking compliance checks, security inquiries, or regulatory interventions beyond our direct network control.

الشروط والأحكام لجميع التحويلات والخدمات

مطالبات التنفيذ: تُعتبر التحويلات المالية مُنفذة ومُسلمة ما لم يتم استلام مطالبة خلال ثلاثة أشهر للدفع النقدي وستة أشهر للتحويل المصرفي من تاريخ التحويل.

ملاحظة هامة بشأن التعديلات: أي تعديلات أو إعادة إصدار لمعاملة التحويل بناءً على طلب العميل، لأي سبب كان، ستخضع لرسومنا المعتادة وتسوية أي فروقات في أسعار الصرف، إن وجدت.

دقة المعلومات: عند تقديم المعاملة عبر القنوات الرقمية أو عند توقيع الإيصالات للمعاملات التي تتم في الفرع، يُقر العميل بصحة جميع تفاصيل المعاملة ومصادقيتها وقانونيتها، ويتحمل مسؤوليتها. تُعفى شركة الظاهري للصرافة وبنوكها المرسلات ووكلائها من أي مطالبات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التأخيرات، وفشل التسليم، والأخطاء، والخسائر الناتجة عن معلومات خاطئة في إيصالات المعاملة، بالإضافة إلى الظروف القاهرة الخارجة عن سيطرتنا. تقتصر مسؤوليتنا على إجراء التعديلات اللازمة في أسرع وقت ممكن. ويحتفظ مكتب الظاهري للصرافة بحقه في استرداد أي مبلغ مدفوع نتيجة أخطاء أو سهو.

ملاحظة هامة بشأن المبالغ المستردة: تُرد المبالغ المدفوعة مقابل إلغاء التحويلات أو أي معاملة تحويل أخرى غير مدفوعة لأي سبب كان إلى المرسل بسعر الشراء السائد في السوق أو سعر المعاملة، أيهما أقل، باستثناء رسوم الإرسال، وأي خصومات من البنك المستفيد، ورسوم الإلغاء، وأي مصاريف أخرى متكبدة نتيجة لذلك. يلزم الحصول على تأكيد بعدم الدفع وإلغاء التعليمات الأصلية من البنك المرسل أو الوكيل قبل رد المبلغ. يجب على المرسل تسليم الإيصالات الأصلية إلى الفرع لبدء عملية الإلغاء. بالنسبة للمعاملات التي تتم عبر القنوات الرقمية، يجب على المرسل تقديم طلب خطي إلى الفرع لبدء إجراءات الإلغاء. تُرد المبالغ فقط عبر طريقة الدفع الأصلية. في حالة كون المرسل كياناً مؤسسياً، لا يمكن إجراء عمليات الاسترداد أو التعديل إلا من خلال ممثل معتمد ولن يتم استردادها أو دفعها نقداً تحت أي ظرف من الظروف؛ سيتم إصدار المبلغ المسترد إلى الحساب المصرفي المحلي للعميل المؤسسي.

عملاء الشركات: في حال كان المرسل شركة، فإن شركة الظاهري للصرافة تتعامل حصراً مع الأشخاص المُفوضين رسمياً من قِبل الشركة، بموجب خطاب تفويض مُوَّفق من قِبل المُفوض بالتوقيع من قِبل الشركة.

خدمات الوساطة: تحتفظ شركة الظاهري للصرافة بحق استخدام خدمات البنوك والمؤسسات المالية الوسيطة في أي دولة تختارها لتنفيذ هذا التحويل. تُطبَّق رسوم المرسلات و/أو رسوم الوساطة في بعض الدول، وسيتم خصمها من المبلغ المُستلم.

ملاحظة هامة بشأن الامتثال: تخضع جميع أنواع التحويلات المالية التي يُجريها العملاء للقوانين المحلية والاتحادية والدولية، بالإضافة إلى لوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. يجب تقديم جميع معلومات العميل والوثائق الداعمة وفقاً لمتطلبات اللوائح والمعايير المحلية والدولية. يجوز لأي طرف مُشارك في العملية إيقافها في حال الاشتباه بها. يتحمل كل من المرسل والمستفيد المسؤولية الكاملة عن تقديم الأدلة والتوضيحات اللازمة لأي استفسار، بما في ذلك مصدر الأموال، لإثبات صحة المعلومات والأموال المعنية وقانونيتها، بالإضافة إلى أي متابعات مطلوبة مع الجهات المختصة لإتمام عملية الدفع أو المطالبة باسترداد المبلغ. في هذه الحالات، لا تتحمل شركة الظاهري للصرافة أي مسؤولية.

المهلة الزمنية للشكاوى: يجب تقديم أي شكاوى متعلقة بالمعاملة في غضون أربعة عشر يوماً كحد أقصى من تاريخ المعاملة. ستبدل شركة الظاهري للصرافة قصارى جهدها لحل أي مشاكل تتعلق بالخدمات المقدمة من طرف ثالث بالتنسيق مع مزود الخدمة المعني. لا تتحمل الشركة أي مسؤولية بصفتها وكيلاً عن أي خدمات ذات صلة. يتحمل الطرف الثالث المسؤولية الكاملة عن إتمام خدمته وفقاً لشروطه وأحكامه، مع ذلك، في حالة المعاملات غير المصرح بها، يحق للمستهلكين الإبلاغ عنها في غضون 30 يوم عمل كحد أدنى.

متطلبات إثبات الهوية: يجب تقديم هوية أصلية سارية المفعول، مثل بطاقة الهوية الإماراتية، أو جواز سفر مع تأشيرة دخول سارية لدولة الإمارات العربية المتحدة، أو بطاقة هوية وطنية لدول مجلس التعاون الخليجي لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي، أو

تصريح/هوية بحار، عند إجراء أي عملية تحويل أموال أو صرف عملات أجنبية.

الدفع بالشيكات: بالنسبة للمعاملات المدفوعة بالشيكات، يجب أن يكون الشيك مؤرخاً بتاريخ حديث، ومسطراً، ومستحق الدفع لشركة الظاهري للصرافة. تُعتبر المعاملة سارية المفعول ويتم صرفها رهناً بتحصيل قيمة الشيك وإيداع المبلغ في حساب شركة الظاهري للصرافة. في حال عدم صرف الشيك المقدم أو رفضه لأي سبب من الأسباب، يوافق العميل على تسوية المبلغ كاملاً نقداً بالإضافة إلى أي فروقات في سعر الصرف وأي رسوم أخرى ذات صلة. في حال عدم التوصل إلى حل ودي، يحق لشركة الظاهري للصرافة إلغاء المعاملة دون إشعار مسبق واتخاذ جميع الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقها واسترداد جميع المطالبات ذات الصلة.

مقدمو خدمات الطرف الثالث: للاطلاع على شروط وأحكام التحويلات الخاصة بأطراف ثالثة (مثل التحويلات النقدية الفورية، ماستر كارد)، يرجى مراجعة النشرات المتوفرة في فروعنا وعلى مواقعهم الإلكترونية الرسمية.

خدمة العملاء والتعليقات: يمكنكم تقديم أي شكاوى أو استفسارات أو تعليقات حول خدماتنا، أو الإبلاغ عن أي حالات احتيال، عبر بريدنا الإلكتروني الرسمي أو مركز الاتصال على الرقم complaints@aldhaheryexchange.ae +971 4 221 3211.

شفافية رسوم الخدمات: قد تختلف رسوم الخدمات حسب المنتج/الخدمة وقيمة المعاملة.

الأموال غير المطالب بها: ستقوم شركة الظاهري للصرافة برد الأموال غير المطالب بها وفقاً لتوجيهات الجهات الرقابية.

خصوصية البيانات وسريتها: لن نفتح شركة الظاهري للصرافة عن أي معلومات سرية تخص العميل لأي طرف ثالث إلا إذا اقتضى القانون أو اللوائح المعمول بها ذلك داخل المنطقة وخارجها. تتحمل شركة الظاهري للصرافة مسؤولية حماية بيانات العملاء والحفاظ على سريتها، سواء كانت محفوظة لديها أو لدى أي طرف ثالث، ولن نفتح عن البيانات إلا للموافقة على الطلبات/المعاملات وتسهيلها وإدارتها ومعالجتها، أو للرد على استفسارات سلطات إنفاذ القانون المختصة داخل الدولة وخارجها. في حال حدوث أي خرق للبيانات، سيتم إبلاغ العملاء عبر قنواتنا الرسمية.

تضارب المصالح: في حال نشوء أي تضارب في المصالح نتيجة أعطال فنية أو لأسباب خارجة عن إرادتنا، ستبدل شركة الظاهري للصرافة قصارى جهدها لحل المشكلة أو قد تُطلَع العميل على الإجراءات اللازمة لتجنب مثل هذه الحالات.

فترة التراجع: بمجرد استخدام المنتجات والخدمات، يوافق العميل على التنازل عن فترة التراجع للاتزام الفوري.

فترة التراجع للاتصالات التسويقية: بموافقتك على الشروط والأحكام، فإنك تؤكد اختيارك لتلقي رسائل نصية قصيرة، ومكالمات هاتفية، ورسائل بريد إلكتروني من الظاهري للصرافة تتضمن معلومات عن المعاملات، والعروض الترويجية، والمواد التسويقية المتعلقة بمنتجاتنا وخدماتنا من وقت لآخر. وسنوفر لك خيار إلغاء الاشتراك في هذه الرسائل الترويجية والتسويقية. يمكنك أيضاً التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني أو الاتصال على الرقم +971 4 221 3211 complaints@aldhaheryexchange.ae لإلغاء الاشتراك.

للاستفسارات: لمزيد من الاستفسارات والتفاصيل حول شروط وأحكام جميع منتجات وخدمات الظاهري للصرافة، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني <https://aldhaheryexchange.com/>، أو الاتصال على الرقم +971 4 221 3211 أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني، complaints@aldhaheryexchange.ae.

حق التعديل: تحتفظ الظاهري للصرافة بحق تعديل الشروط والأحكام بما يتوافق مع القوانين المحلية أو السياسات الداخلية. وسيتم إبلاغ العملاء بأي تغييرات من هذا القبيل عبر الموقع الإلكتروني، أو الإفصاحات في الفروع، أو الوسائل الإلكترونية.

Terms & Conditions for All Transfers & Services:

Execution Claims: Transfers/Remittances are considered executed and delivered unless a claim is received within 3 months for cash payout and 6 months for bank transfer from the date the remittance was made.

Important Notice on Amendments: Any amendments or re-issuance of the remittance transaction requested by the customer for whatsoever reason will be subject to our regular charges and settlement of any rate differences, if applicable.

Information Accuracy: Upon submitting the transaction via digital channels or upon signing the receipt for transactions initiated at the branch, the customer confirms and acknowledges the correctness, authenticity, and legality of all transaction details and will be held responsible for the same. **Al Dhahery Money Exchange** and its correspondent banks and agents are indemnified and held harmless from any claims including, but not limited to, delays, delivery failures, mistakes, and losses resulting from wrong information on the transaction receipt, as well as force majeure events or circumstances beyond our control. Our liability is limited to performing necessary amendments in the shortest time possible. **Al Dhahery Money Exchange** retains the right to recover any amount paid due to errors or oversight.

Important Notice on Refunds: Refunds against cancellation of transfers or any other remittance transaction returned unpaid for whatsoever reason will be refunded to the sender at the prevailing market buying rate or the transaction rate, whichever is lower, excluding the sending charges, any deductions from the beneficiary bank, cancellation fees, and any other expenses incurred as a result. A confirmation of non-payment and cancellation of the original instruction is required from our correspondent bank or agent before a refund is made. The sender must hand over the original receipt to the branch to initiate the cancellation process. For transactions conducted via digital channels, the sender must submit a written request at the branch to initiate the cancellation procedure. Refunds will be made only through the Original Mode of Payment. In case the sender is a corporate entity, refunds or amendments can only be conducted through an authorized representative and will not be refunded or paid in CASH under any circumstances; the refund will be issued to the local bank account of the corporate customer.

Corporate Customers: In case the sender is a corporate entity, **Al Dhahery Money Exchange** will deal exclusively with person(s) duly authorized by the company, supported by an authorization letter signed by the authorized signatory of the company.

Intermediary Services: **Al Dhahery Money Exchange** reserves the right to use the services of intermediary banks and financial institutions in any country of its choice for the execution of this transfer. Correspondent and/or intermediary charges are applicable to some countries and will be deducted at the receiving end.

Important Notice on Compliance: All types of remittances conducted by customers are subject to local, federal, and international laws, as well as the Central Bank of the UAE regulations. All customer information and supporting documents must be provided as per the requirements of local and international regulations and standards. The transaction may be blocked by any party involved if found suspicious. The sender and beneficiary will be fully responsible for providing necessary evidence and clarification regarding any query, including the source of funds, to prove the legitimacy and legality of the information and funds involved, as well as any follow-ups required with the concerned authorities to effect the payment or claim a refund. In such cases, **Al Dhahery Money Exchange** will not bear any responsibility.

Complaints Timeline: Any transaction-related complaint should be lodged within a maximum period of fourteen (14) days from the date of the transaction. **Al Dhahery Money Exchange** will make all possible efforts to resolve any issues for services provided by a third party by coordinating with the concerned service provider. The company has no liability as an agent for any related services. The third party will be fully liable for the completion of its service in accordance with its terms and

conditions. Nevertheless, for unauthorized transactions, consumers are allowed to report the transactions within a minimum of 30 business days.

Identification Requirements: A valid original ID, such as a Emirates ID , Passport with a valid UAE visa, GCC National ID for GCC nationals, Seaman's Pass/ID must be provided while performing any remittance/ foreign currency Exchange transaction.

Cheque Payments: For transactions paid by cheque, the cheque must be current-dated, crossed, and payable to **Al Dhahery Money Exchange**. The transaction will be valid and released subject to cheque realization and the amount being credited to the **Al Dhahery Money Exchange** bank account. In case the provided cheque is dishonored or rejected for any reason, the customer agrees to settle the full amount in cash along with any variations in the currency rate and other corresponding charges. In case the issue is not resolved amicably, **Al Dhahery Money Exchange** shall have the right to cancel the transaction without notice and take all necessary legal actions to protect its rights and recover all related claims.

Third-Party Providers: For specific third-party transfers (e.g. Instant cash, Mastercard), please refer to their existing terms and conditions available on leaflets within our network of branches and on their official website.

Customer Support & Feedback: Any complaints, queries, feedback on our services, or fraud incidents can be raised through our official email address complaints@aldhaheryexchange.ae or our call center at **+971 4 221 3211**.

Service Charges Visibility: Service charges may vary based on the product/service and the value of the transaction.

Unclaimed Funds: **Al Dhahery Money Exchange** will refund unclaimed funds as per the guidelines of the regulatory authorities.

Data Privacy & Confidentiality: **Al Dhahery Money Exchange** will not disclose confidential information about the customer to any third party unless required to do so by applicable law or regulation within and outside the region. **Al Dhahery Money Exchange** assumes the responsibility of protecting consumers' data and maintaining the confidentiality of the data held by it or with a third party, disclosing data only to approve, facilitate, administer, and process applications/transactions, or to respond to the queries of relevant law enforcement authorities inside and outside the country. In case of any data breach, customers will be informed through our official channels.

Conflict of Interest: In case of any conflict of interest that arises due to technical glitches or reasons beyond control, **Al Dhahery Money Exchange** will make reasonable efforts to resolve the concern or may update the customer with relevant actions to avoid such scenarios.

Cooling-off Period: By availing of products and services, the customer agrees to the waiver of the cooling-off period for immediate commitment.

Marketing Communications: By agreeing to the terms and conditions, you confirm your choice to opt-in to receive SMS, phone, and email communications from **Al Dhahery Money Exchange** containing transactional, promotional, and marketing material about our products and services from time to time. We will provide you with the option to opt-out of our promotional and marketing communications. You may also contact us at complaints@aldhaheryexchange.ae or call **+971 4 221 3211** to opt-out.

Inquiries: For further inquiries and details on the terms and conditions of all **Al Dhahery Money Exchange** products and services, please visit our website <https://aldhaheryexchange.com/>, call **+971 4 221 3211**, or email us at complaints@aldhaheryexchange.ae.

Right to Amend: **Al Dhahery Money Exchange** retains the right to amend the terms and conditions to comply with local laws or internal policies. Customers will be informed of any such changes via the website, branch disclosures, or electronic facilities.