



AL DHAHERY MONEY EXCHANGE

الظاهري للصرافة

ترخيص تابع للبنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة Licensed by Central Bank of U.A.E

KNOW YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

اعرف حقوقك كزبون

RIGHT TO FAIR AND HONEST TREATMENT Be treated equitably, honestly and fairly throughout the relationship with the exchange house, without unfair or abusive practices.	الحق في المعاملة العادلة والصادقة يتم معاملتك بعادل وصدق ونزاهة طوال العلاقة مع مكتب الصرافة، دون ممارسات غير عادلة أو مسيئة.
RIGHT TO CLEAR AND ACCURATE INFORMATION Receive accurate, consistent, comprehensive and non-misleading information , including relevant terms, conditions and disclaimers, before using a service.	الحق في الحصول على معلومات واضحة ودقيقة احصل على معلومات دقيقة ومتسقة وشاملة وغير مضللة، بما في ذلك الشروط والأحكام والتنبيهات ذات الصلة، قبل استخدام أي خدمة.
RIGHT TO TRANSPARENT FEES, CHARGES AND SERVICE INFORMATION Be clearly informed of all applicable fees, charges, key terms and other material information before obtaining a financial product or service, allowing to understand and compare available services.	الحق في الرسوم والعمولات الشفافة ومعلومات الخدمة كن على دراية بكل الرسوم المطبقة، والتكاليف، والشروط الرئيسية، والمعلومات المهمة الأخرى قبل الحصول على أي منتج أو خدمة مالية، حتى تتمكن من فهمها ومقارنتها والخدمات المتاحة.
RIGHT TO PROTECTION FROM MISLEADING OR ABUSIVE PRACTICES Be protected from abusive sales, marketing or pricing practices , as well as misleading or incomplete information.	الحق في الحماية من الممارسات المضللة أو المسيئة كن محمياً من الممارسات التجارية أو التسويقية أو التسعيرية المسيئة، وكذلك من المعلومات المضللة أو غير الكاملة.
RIGHT TO PRIVACY AND PROTECTION OF PERSONAL DATA Have their personal and financial information kept confidential and protected . Only necessary consumer data should be collected and handled in line with applicable legal and regulatory requirements.	الحق في الخصوصية وحماية البيانات الشخصية يجب الحفاظ على سرية معلوماتهم الشخصية والمالية وحمايتها. ينبغي جمع البيانات الخاصة بالمستهلكين الضرورية فقط والتعامل معها وفق المتطلبات القانونية والتنظيمية المتاحة.
RIGHT TO PROTECTION OF CUSTOMER FUNDS AND ASSETS Appropriate protection and safeguarding of your funds and assets , including the proper monitoring of consumer assets and unclaimed funds.	الحق في حماية أموال وأصول العملاء الحماية والحفاظ المناسب على أموالك وأصولك، بما في ذلك المراقبة الصحيحة لأصول المستهلكين والأموال غير المطالب بها.
RIGHT TO ACCESSIBLE FINANCIAL SERVICES WITHOUT UNFAIR DISCRIMINATION Have fair access to financial products and services without unreasonable barriers that unfairly restrict access.	حق الحصول على الخدمات المالية بشكل سهل دون تمييز غير عادل الحصول على وصول عادل إلى المنتجات والخدمات المالية دون حواجز غير معقولة تقيد الوصول بشكل غير عادل.
RIGHT TO LODGE A COMPLAINT FREE OF CHARGE Raise a complaint free of charge through a fair, accessible and transparent process, with complaints addressed and resolved in a timely manner.	الحق في تقديم شكوى مجاناً لدى العملاء الحق في تقديم شكوى مجاناً من خلال عملية عادلة وسهلة وشفافة، مع التعامل مع الشكاوى وحلها في الوقت المناسب.
CARE AND SUPPORT FOR VULNERABLE CONSUMERS Receive fair, appropriate and accessible support based on your individual needs and circumstances.	الرعاية والدعم للمستهلكين الضعفاء احصل على دعم عادل ومناسب وسهل الوصول بناءً على احتياجاتك وظروفك الشخصية.
RIGHT TO CONSUMER EDUCATION AND AWARENESS Receive appropriate information and awareness to help you understand financial products and services and make informed decisions, in line with the CBUAE Consumer Protection framework.	حق التعليم والوعي للمستهلك تلقي المعلومات والتوعية المناسبة لمساعدتك على فهم المنتجات والخدمات المالية واتخاذ قرارات مستنيرة، بما يتماشى مع إطار حماية المستهلك في المصرف المركزي الإماراتي.

We are committed to protecting your rights and providing safe, fair and transparent services.

نحن ملتزمون بحماية حقوقكم وتقديم خدمات آمنة وعادلة وشفافة.

TOLL FREE

800-2363

www.aldhaheryexchange.com

DUBAI : +971 4 2213211

complaint@aldhaheryexchange.com