بيان الإفصاح
Disclosure Statement

Pre-Transaction Disclosure & Transparency Statement:

- Service Charges & Exchange Rates: Products and services offered through Al Dhahery Money Exchange are subject to service charges and currency conversion rates (if applicable). Service charges are available at our branches and website, and may vary based on the product, service type, and the total transaction value (Refer to Key Fact Statement - KFS).

- رسوم الخدمة وأسعار الصرف: تخضع المنتجات والخدمات المقدمة من خلال الظاهري للصرافة لرسوم الخدمة وأسعار صرف العملات (إن وجدت). تتوفر رسوم الخدمة في فروعنا وعلى موقعنا الإلكتروني، وقد تختلف بناءً على المنتج ونوع الخدمة وقيمة المعاملة الإجمالية (راجع بيان الحقائق الرئيسية).

- Intermediary Charges: Important Notice: Correspondent and/or intermediary charges are applicable to certain countries and destination banks. These charges will be deducted at the receiving end. Al Dhahery Money Exchange reserves the right to use the services of intermediary banks and financial institutions in any country of its choice to execute this transfer.

- رسوم الوساطة: إشعار هام: تُطبق رسوم المراسلة و/أو رسوم الوساطة على بعض الدول والبنوك المستهدفة. تُخصم هذه الرسوم عند استلام المبلغ. تحتفظ شركة الظاهري للصرافة بحقها في استخدام خدمات البنوك والمؤسسات المالية الوسيطة في أي دولة تختارها لإتمام عملية التحويل.

- Unclaimed Funds: Al Dhahery Money Exchange will process and refund unclaimed funds in strict compliance with the guidelines of local regulatory authorities.

- الأموال غير المطالب بها: ستقوم شركة الظاهري للصرافة بمعالجة الأموال غير المطالب بها وردها بما يتوافق تماماً مع إرشادات السلطات التنظيمية المحلية.

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

- التعديلات وإعادة الإصدار: إشعار هام: أي تعديلات أو إعادة إصدار لمعاملة التحويل التي يطلبها العميل لأي سبب من الأسباب ستخضع لرسوم الخدمة القياسية لدينا وتسوية أي فروقات في سعر الصرف، إن وجدت.

- Customer Acknowledgement & Execution: Upon signing the transaction receipt, the customer confirms and acknowledges the correctness, authenticity, and legality of all transaction details and will be held solely responsible for the same. Al Dhahery Money Exchange shall inform the customer of the estimated transfer time prior to processing the transaction. However, the actual delivery time may differ due to reasons beyond our control.

- إقرار العميل وتنفيذ المعاملة: بتوقيع إيصال المعاملة، يؤكد العميل صحة جميع تفاصيل المعاملة ودقتها وقانونيتها، ويتحمل المسؤولية الكاملة عنها. ستقوم شركة الظاهري للصرافة بإبلاغ العميل بالوقت المتوقع للتحويل قبل إتمام المعاملة. مع ذلك، قد يختلف وقت التسليم الفعلي لأسباب خارجة عن إرادتنا.

- Limitation of Liability: Al Dhahery Money Exchange and its agents are indemnified and held harmless against any claims, including but not limited to delays, delivery failures, errors, or losses resulting from incorrect information provided on the transaction receipt, as well as force majeure events or circumstances beyond our control. Our liability is strictly limited to performing the necessary amendments in the shortest time possible. Al Dhahery Money Exchange reserves the right to recover any amounts paid out due to systemic errors or oversight.

- تحديد المسؤولية: تُعفى شركة الظاهري للصرافة ووكلائها من أي مطالبات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التأخيرات، أو حالات عدم التسليم، أو الأخطاء، أو الخسائر الناتجة عن معلومات غير صحيحة مُقدمة في إيصال المعاملة، بالإضافة إلى الظروف القاهرة الخارجة عن سيطرتنا. تقتصر مسؤوليتنا على إجراء التعديلات اللازمة في أسرع وقت ممكن. تحتفظ شركة الظاهري للصرافة بحقها في استرداد أي مبالغ مدفوعة نتيجة أخطاء أو سهو في النظام.

بيان الإفصاح

Disclosure Statement

- Claim Validity Periods: Remittances and transfers are considered successfully executed and delivered unless an official claim is received within 3 months for cash payouts and 6 months for bank transfers from the original date of the remittance.

- فترات صلاحية المطالبات :تعتبر التحويلات المالية ناجحة في التنفيذ والتسليم ما لم يتم استلام مطالبة رسمية في غضون 3 أشهر للمدفوعات النقدية و 6 أشهر للتحويلات المصرفية من التاريخ الأصلي للتحويل.

- Cancellation & Refund Policy: Important Notice: Refunds against the cancellation of drafts, transfers, or any other remittance transactions returned unpaid for any reason will be refunded to the sender at the prevailing market buying rate or the original transaction rate, whichever is lower.

- سياسة الإلغاء والاسترداد :إشعار هام :سيتم رد المبالغ المدفوعة مقابل إلغاء الحوالات أو التحويلات أو أي معاملات تحويل أخرى تم إرجاعها غير مدفوعة لأي سبب من الأسباب إلى المرسل بسعر الشراء السائد في السوق أو سعر المعاملة الأصلي، أيهما أقل.

- This refund excludes initial sending charges, beneficiary bank deductions, cancellation fees, and any other external expenses incurred.

- لا يشمل هذا المبلغ المسترد رسوم الإرسال الأولية، والخصومات المصرفية للمستفيد، ورسوم الإلغاء، وأي مصاريف خارجية أخرى متكبدة.

- A formal confirmation of non-payment and cancellation of the original instruction must be received from our correspondent bank or agent before a refund can be authorized.

- يجب استلام تأكيد رسمي بعدم الدفع وإلغاء التعليمات الأصلية من البنك المراسل أو الوكيل قبل الموافقة على رد الأموال.

- The sender must present the original transaction receipt at the branch to initiate cancellation.

- يجب على المرسل تقديم إيصال المعاملة الأصلي في الفرع لبدء عملية الإلغاء.

- Refunds will only be processed through the Original Mode of Payment.

- لن تتم معالجة المبالغ المستردة إلا من خلال طريقة الدفع الأصلية.

- Corporate Customers: If the sender is a corporate entity, Al Dhahery Money Exchange will exclusively deal with individual(s) duly authorized by the firm, backed by an official authorization letter signed by the company's authorized signatory. Corporate refunds or amendments must be managed through this authorized representative and will not be paid out in CASH under any circumstances. All refunds will be issued directly to the corporate customer's local bank account.

- عملاء الشركات :إذا كان المُرسِل شركة، فإن شركة الظاهري للصرافة تتعامل حصراً مع الأفراد المُفوَّضين رسمياً من قِبَل الشركة، بموجب خطاب تفويض رسمي مُوقَّع من قِبَل المُفوَّض بالتوقيع في الشركة. يجب إدارة عمليات استرداد الأموال أو تعديلها من قِبَل الشركات من خلال هذا الممثل المُفوَّض، ولن يتم دفعها نقداً تحت أي ظرف من الظروف. تُحوَّل جميع المبالغ المُستردة مباشرةً إلى الحساب المصرفي المحلي لعميل الشركة.

- Data Confidentiality: Al Dhahery Money Exchange will safeguard and protect the confidential information of the customer. Data will not be disclosed to any third party unless required by applicable laws, regulatory mandates, or judicial authorities within or outside the region.

- سرية البيانات :تلتزم شركة الظاهري للصرافة بحماية سرية معلومات عملائها. ولن يتم الكشف عن البيانات لأي طرف ثالث إلا إذا اقتضت ذلك القوانين واللوائح التنظيمية أو السلطات القضائية المعمول بها داخل المنطقة أو خارجها.

- Security & Fraud Prevention: Important Notice: Al Dhahery Money Exchange will communicate with customers through official channels only. The customer must never share passwords, login credentials, OTPs, PINs, or any sensitive identity verification data with any third party. Al Dhahery Money Exchange shall not be held liable if a customer discloses personal security credentials to outside parties, rendering account access vulnerable and resulting in financial loss.

- الأمن ومنع الاحتيال :إشعار هام :تتواصل شركة الظاهري للصرافة مع عملائها عبر القنوات الرسمية فقط. يجب على العميل عدم مشاركة كلمات المرور، أو بيانات تسجيل الدخول، أو رموز التحقق لمرة واحدة، أو أرقام التعريف الشخصية، أو أي بيانات حساسة للتحقق من الهوية مع أي طرف ثالث. ولن تتحمل شركة الظاهري للصرافة أي مسؤولية في حال كشف العميل عن بياناته الأمنية الشخصية لأطراف خارجية، مما يعرض حسابه للخطر ويؤدي إلى خسارة مالية.

- Compliant Usage: By accepting these terms and conditions, the customer explicitly agrees not to utilize the services of Al Dhahery Money Exchange for any prohibited, illicit, or illegal purposes.

- الاستخدام المتوافق :بقبول هذه الشروط والأحكام، يوافق العميل صراحةً على عدم استخدام خدمات شركة الظاهري للصرافة لأي أغراض محظورة أو غير مشروعة أو غير قانونية.

بيان الإفصاح

Disclosure Statement

- Policy Modifications: Al Dhahery Money Exchange reserves the right, at its sole discretion, to modify these 'Terms of Service' from time to time. Customers will be provided a minimum of 60 calendar days' notice via website updates or official branch notices before changes to the terms, conditions, or service fees take effect.

- تعديلات السياسة :تحتفظ شركة الظاهري للصرافة بحقها، وفقًا لتقديرها المطلق، في تعديل "شروط الخدمة "هذه من وقت لآخر .سيتم إخطار العملاء قبل 60 يومًا على الأقل من تاريخ سريان أي تغييرات في الشروط أو الأحكام أو رسوم الخدمة، وذلك عبر تحديثات الموقع الإلكتروني أو إشعارات الفروع الرسمية.

- Cooling-off Period Waiver: By signing the transaction receipt and utilizing our immediate remittance products and services, the customer explicitly agrees to waive the standard cooling-off period for immediate commitment.

- التنازل عن فترة التراجع :بتوقيع إيصال المعاملة واستخدام منتجات وخدمات التحويل الفوري الخاصة بنا، يوافق العميل صراحةً على التنازل عن فترة التراجع القياسية للالتزام الفوري.

- Consumer Rights Acknowledgement: Important Notice: The customer acknowledges that they understand the product/service features, pricing, benefits, risks, fees, and Consumer Rights and obligations as detailed in the Key Fact Statement (KFS) and General Terms & Conditions. The provision of services remains at the discretion of Al Dhahery Money Exchange and is subject to the General Terms and Conditions, as revised from time to time.

- إقرار بحقوق المستهلك :إشعار هام :يُقرّ العميل بفهمه لميزات المنتج/الخدمة، والأسعار، والفوائد، والمخاطر، والرسوم، وحقوق والتزامات المستهلك كما هو مُفصّل في بيان الحقائق الرئيسية والشروط والأحكام العامة .ويخضع تقديم الخدمات لتقدير شركة الظاهري للصرافة، وللشروط والأحكام العامة، بصيغتها المُعدّلة من حين لآخر.

Customer Queries, Feedback, and Complaints:

For further inquiries regarding our terms and conditions, or to raise a query, feedback, or report a fraud incident, please contact us directly via our official channels:

✉ Email: complaints@aldhaheryexchange.ae

📞 Phone: +971 4 221 3211

استفسارات العملاء، ملاحظاتهم، وشكاويهم

للاستفسار عن شروطنا وأحكامنا، أو لتقديم استفسار أو ملاحظة أو الإبلاغ عن حالة احتيال، يرجى التواصل معنا مباشرةً عبر قنواتنا الرسمية:

✉ البريد الإلكتروني:
complaints@aldhaheryexchange.ae

📞 Phone: +971 4 221 3211