



المدينة للصرافة
مرخصة من قبل البنك المركزي لدولة إ.ع.م

بيانات الحقائق الرئيسية KEY FACTS STATEMENT

KEY FACTS STATEMENT

KEY FACTS STATEMENT – Foreign Exchange Service

بيان الحقائق الرئيسية - خدمة صرف العملات الأجنبية

We, City Exchange is a company registered in UAE and licensed by the Central Bank of UAE.

نحن. المدينة للصرافة هي شركة مسجلة في الإمارات العربية المتحدة ومرخصة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

1. KEY FACTS STATEMENT

1. بيان الحقائق الرئيسية

- We request our customers to carefully read and understand the Key Fact Statements (KFS) below, which are also available in Arabic. By signing this document, you acknowledge that you have read and understood applicable fees, charges, and general terms and conditions published on the website and in this document.
- This document is the form of an acknowledgement by you and doesn't intend to create any legal rights or obligations between the parties. In case of inconsistency between this document and the general terms and conditions of product-specific shall prevail. In the event of a change, there is no obligation to amend this document.
- This KFS provides indicative information about the mentioned products. Hence, we advise you to consult with our staff for detailed information.
- Customers will be informed at least 60 calendar days in advance via emails, SMS, branch displays, and website disclaimers if there are changes to the Terms and Conditions, Key Facts Statement, or Disclosure Statement of any financial product or service offered, or if City Exchange intends to close, merge, or relocate any of its branches.
- Visit www.cityexchangeuae.com for detailed T&C, Disclosure & Transparency, AML Policy etc.

- نطلب من عملائنا قراءة وفهم بيانات الحقائق الرئيسية أدناه بعناية، وهي متوفرة أيضاً باللغة العربية. من خلال التوقيع على هذا المستند، فإنك تقر بأنك قد قرأت وفهمت الرسوم والتكاليف والشروط والأحكام العامة المنشورة على الموقع الإلكتروني وفي هذا المستند.
- هذا المستند هو شكل إقرار من قبلك ولا يهدف إلى إنشاء أي حقوق أو التزامات قانونية بين الطرفين. في حالة عدم الاتساق بين هذه الوثيقة والشروط والأحكام الخاصة بالمنتج، تسود في حالة حدوث تغيير، لا يوجد التزام بتعديل هذه الوثيقة.
- يوفر KFS معلومات إرشادية حول المنتجات المذكورة. ومن ثم، ننصحك بالتشاور مع موظفينا للحصول على معلومات مفصلة.
- سيتم إبلاغ العملاء قبل 60 يوماً تقويمياً على الأقل عبر رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وشاشات عرض الفروع وإخلاء المسؤولية عن الموقع الإلكتروني إذا كانت هناك تغييرات على الشروط والأحكام أو بيان الحقائق الرئيسية أو بيان الإفصاح عن أي منتج أو خدمة مالية مقدمة، أو إذا كانت المدينة للصرافة تعتزم إغلاق أو دمج أو نقل أي من فروعها.
- قم بزيارة www.cityexchangeuae.com للحصول على الشروط والأحكام التفصيلية والإفصاح والشفافية وسياسة مكافحة غسل الأموال وما إلى ذلك.

2. PAYMENT METHODS

City Exchange will accept the following methods of payment from the customers.

- Cash
- Bank Transfers

تقبل المدينة للصرافة طرق الدفع التالية من العملاء.

- نقدًا
- التحويلات البنكية

3. COOLING-OFF PERIOD

The customer agrees and understands that all the transactions require immediate implementation, therefore, agrees to waive the Cooling-off Period of 5 business days for the smooth and immediate operation of the transactions.

3. فترة السماح

يوافق العميل ويتفهم أن جميع المعاملات تتطلب التنفيذ الفوري، وبالتالي، يوافق على التنازل عن فترة السماح البالغة 5 أيام عمل لضمان سير المعاملات بسلاسة وفورية.

4. CUSTOMER PROFILE UPDATE

The Customer shall keep City Exchange informed at all times, of any change/alteration in their communication/contact details, residency status, visa, Emirates ID, Passport details and employer details by visiting the nearest branch. In case of non-submission of updated information or relevant documents, City Exchange reserves the right to inactivate the Customer's accounts until updated information or documents are provided.

5. CUSTOMER DATA MANAGEMENT AND PRIVACY

City Exchange has strict policies, procedures, and controls in place to protect customer data; however, City Exchange's employees are only permitted to access the Customer information which they require to perform their duties related to customer service. City Exchange treats customer information as highly confidential, and the Customer acknowledges and agrees that City Exchange may disclose or share the Customer information to/between:

- The City Exchange's branches and agents.
- Third parties selected by the City Exchange and/or anyone mentioned above, wherever required for data processing, statistical and risks analysis purposes, but not limited to;
- Court order, regulatory requirement or any law enforcement authority.

6. CANCELLATIONS AND REFUNDS

- Cancellations and refunds would be processed based on the discretion of City Exchange.
- Additional charges might apply for cancellations and refund requests.

7. COMPLAINT HANDLING PROCEDURES

Customer shall utilize the following channels to raise complaints regarding their transactions:

- Register Complaints through any of the City Exchange branches;
- Contact us at 600524899, +971-4-3933874 or complaints@cityexchangeuae.com
- Contact us through the website www.cityexchangeuae.com.

4. تحديث بيانات العميل

يلتزم العميل بإبلاغ المدينة للصرافة دائماً بأي تغيير في بيانات التواصل، وحالة الإقامة، والتأشيرة، وبطاقة الهوية الإماراتية، وجواز السفر، وبيانات جهة العمل، وذلك بزيارة أقرب فرع. في حال عدم تقديم المعلومات أو المستندات المحدثة، تحتفظ المدينة للصرافة بالحق في إيقاف حسابات العميل حتى يتم تقديم المعلومات أو المستندات المحدثة.

5. إدارة بيانات العملاء والخصوصية

تطبق المدينة للصرافة سياسات وإجراءات وضوابط صارمة لحماية بيانات العملاء. ومع ذلك، يُسمح لموظفي المدينة للصرافة فقط بالوصول إلى معلومات العميل اللازمة لأداء واجباتهم المتعلقة بخدمة العملاء. تُعامل المدينة للصرافة معلومات العميل بسرية تامة، ويقر العميل ويوافق على أن المدينة للصرافة قد تُفصح عن معلومات العميل أو تشاركها مع/بين:

- فروع المدينة للصرافة ووكلائها.
- جهات خارجية تختارها المدينة للصرافة و/أو أي جهة مذكورة أعلاه. عند الاقتضاء لأغراض معالجة البيانات والإحصاءات وتحليل المخاطر، على سبيل المثال لا الحصر.
- أمر قضائي أو متطلب تنظيمي أو أي جهة إنفاذ قانون.

6. الإلغاءات واسترداد المبالغ

- تُعالج طلبات الإلغاء واسترداد المبالغ وفقاً لتقدير المدينة للصرافة
- قد تُطبق رسوم إضافية على طلبات الإلغاء واسترداد المبالغ

7. إجراءات معالجة الشكاوى

على العميل استخدام القنوات التالية لتقديم شكواه بشأن معاملاته:

- تسجيل الشكاوى عبر أي من فروع المدينة للصرافة. التواصل معنا على الرقم ٦٠٠٥٢٤٨٩٩، أو +٩٧١-٤-٣٩٣٣٨٧٤ أو عبر البريد الإلكتروني complaints@cityexchangeuae.com
- التواصل معنا عبر الموقع الإلكتروني: www.cityexchangeuae.com

8. FOREIGN CURRENCY EXCHANGE SERVICE INFORMATION

8 . معلومات خدمة صرف العملات الأجنبية

Service	Foreign Currency Exchange	صرف العملات الأجنبية	الخدمة
Country	All (except sanctioned countries)	جميعها (باستثناء الدول الخاضعة للعقوبات)	الدولة
Currency	All Currencies Excluding Outdated and outmoded	جميع العملات باستثناء العملات القديمة	العملة
Method	Through all City Exchange Branches	من خلال جميع فروع المدينة للصرافة.	الطريقة
Service Charge	Up to AED 5.00 (Excluding VAT)	حتى 5.00 درهم إماراتي (بدون ضريبة القيمة المضافة)	رسوم الخدمة
Delivery time	Immediate	فورا	موعد التسليم

9 Warnings	9 التحذيرات
1. Currency exchange is conducted at our prevailing buy/sell rate. 2. Once currencies are bought or sold, they are non-returnable. 3. Any returns require a new transaction at the current buy/sell rate. 4. The customer must count the money before leaving the Cashier's counter and must obtain a receipt of the transaction. Neither City Exchange nor its employees will be liable for any claims or shortages thereafter. 5. This establishment reserves the right to recover any amount paid due to errors and omissions. 6. City exchange will not accept spoiled, torn currency notes. 7. City exchange will not accept coins other than AED	١ . يتم صرف العملات وفقاً لسعر البيع والشراء السائد لدينا ٢ . لا يمكن إرجاع العملات بعد بيعها أو شراؤها ٣ . تتطلب أي إرجاعات إجراء معاملة جديدة بسعر البيع والشراء الحال ٤ . يجب على العميل عدّ النقود قبل مغادرة مكتب الصراف والحصول على إيصال المعاملة. لا تتحمل المدينة للصرافة ولا موظفوها مسؤولية أي مطالبات أو نقص في النقود بعد ذلك ٥ . تحتفظ هذه المنشأة بالحق في استرداد أي مبلغ مدفوع نتيجة للأخطاء أو السهو ٦ . لن تقبل المدينة للصرافة الأوراق النقدية التالفة أو الممزقة ٧ . لن تقبل المدينة للصرافة العملات المعدنية غير الدرهم الإماراتي

KEY FACTS STATEMENT

By signing the receipt at the counter, the Customer acknowledges the receipt of and understanding of this Key Fact Statement. Further acknowledge that he/she has an understanding of the product/ service features, pricing, benefits, risks, warnings, fees, and Consumer's rights and obligations as detailed in the Key Fact Statement.

بتوقيعه على الإيصال عند الكاونتر، يُقر العميل باستلامه وفهمه لبيان المعلومات الأساسية هذا كما يُقر بأنه على دراية بميزات المنتج/الخدمة، وأسعارها، وفوائدها، ومخاطرها، وتحذيراتها ورسومها، وحقوق المستهلك والتزاماته، كما هو مُفصّل في بيان المعلومات الأساسية.

Customer Name:			اسم العميل :
Customer Signature:			توقيع العميل :
Date:			التاريخ :
