



المدينة للصرافة
City Exchange

مرخصة من قبل البنك المركزي لدولة إ.ع.م
Licensed by the Central Bank of the UAE

المدينة للصرافة

مرخصة من قبل البنك المركزي لدولة إ.ع.م

بيانات الحقائق الرئيسية

KEY FACTS STATEMENT

KEY FACTS STATEMENT – Remittance

بيان الحقائق الرئيسية – التحويلات المالية

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

نحن، المدينة للصرافة، شركة مسجلة في دولة الإمارات العربية المتحدة ومرخصة من قبل البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة

1. KEY FACTS STATEMENT

1. بيان الحقائق الأساسية

- 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 أيضا 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 العامة الخاصة بالمنتج، تسود في حالة حدوث تغيير، لا يوجد التزام بتعديل هذه الوثيقة.
- يوفر KFS معلومات إرشادية حول المنتجات المذكورة. ومن ثم، ننصحكم بالتشاور مع موظفينا للحصول على معلومات مفصلة.
- سيتم إبلاغ العملاء قبل 60 يوما تقويميا 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.

We offer competitive rates and a wide range of services through our banking arrangements with major banks in India, Pakistan, and Sri Lanka, as well as partnerships with leading Money Transfer Organizations.

نحن نقدم أسعارا تنافسية ومجموعة واسعة من الخدمات من خلال ترتيباتنا المصرفية مع البنوك الكبرى في الهند وباكستان وسريلانكا، بالإضافة إلى الشراكات مع منظمات تحويل الأموال الرائدة.

2. OUR REMITTANCE SERVICE INCLUDE

2. تشمل خدماتنا للتحويلات المالية ما يلي

- Domestic Bank Account Transfer.
- International Bank Account Transfers.
- Instant Money Transfers.
- Cash Pick Up.

- تحويل الحساب المصرفي المحلي
- التحويلات المصرفية الدولية
- التحويلات المالية الفورية
- استلام النقود.

3. PAYMENT METHODS

City Exchange will accept following methods of payments from customers for the remittance service.

- Cash.

3. طرق الدفع

ستقبل المدينة للصرافة طرق الدفع التالية من العملاء مقابل خدمة التحويلات

KEY FACT STATEMENTS

- Bank Transfers.
- Cheques.

4. 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.

5. CUSTOMER PROFILE UPDATE

The Customer shall keep City Exchange informed at all times, of any change/alteration in 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.

6. 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.

7. CANCELLATIONS AND REFUNDS

- Customers can request cancellation/refund/recall prior to the execution of the transaction by contacting any of our branches.
- Cancellations and refunds would be processed based on the discretion of City Exchange.
- Cancellation/refunds/recalls can take up to 14 business days to be processed, which is solely depends on the counterparties/ correspondent banks.
- Additional charges might apply for cancellations and refund requests.

8. COMPLAINT HANDLING PROCEDURES

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

- نقدا .
- التحويلات المصرفية .
- الشيكات .

4. فترة السماح

يوافق العميل ويفهم أن جميع المعاملات تتطلب التنفيذ الفوري ، وبالتالي يوافق على التنازل عن فترة التهدئة البالغة 5 أيام عمل للتشغيل السلس والفوري للمعاملات.

5. تحديث ملف العميل

يجب على العميل إطلاع المدينة للصرافة في جميع الأوقات على أي تغيير / تعديل في تفاصيل صاحب العمل من خلال زيارة أقرب فرع .في حالة عدم تقديم معلومات محدثة أو مستندات ذات صلة، تحتفظ سيتي للصرافة بالحق في إلغاء تنشيط حسابات العميل حتى يتم تقديم معلومات أو مستندات محدثة.

6. إدارة بيانات العملاء والخصوصية

لدى المدينة للصرافة سياسات وإجراءات وضوابط صارمة لحماية بيانات العملاء ، ومع ذلك ، يسمح لموظفي المدينة للصرافة فقط بالوصول إلى معلومات العميل التي يحتاجونها لأداء واجباتهم المتعلقة بخدمة العملاء .تتعامل المدينة للصرافة مع معلومات العميل على أنها سرية للغاية، ويقر العميل ويوافق على أنه يجوز لشركة المدينة للصرافة الإفصاح عن معلومات العميل أو مشاركتها إلى/بين:

- فروع ووكلاء المدينة للصرافة
- الأطراف الثالثة التي تختارها المدينة للصرافة و/أو أي شخص مذكور أعلاه، حيثما كان ذلك مطلوباً لأغراض معالجة البيانات وتحليل البيانات والإحصاءات والمخاطر، على سبيل المثال لا الحصر
- أمر محكمة أو متطلبات تنظيمية أو أي سلطة لإنفاذ القانون.

7. الإلغاء والمبالغ المستردة

- يمكن للعملاء طلب الإلغاء /الاسترداد /الاستدعاء قبل تنفيذ المعاملة عن طريق الاتصال بأي من فروعنا
- ستتم معالجة عمليات الإلغاء والمبالغ المستردة بناء على تقدير المدينة للصرافة
- يمكن أن تستغرق معالجة الإلغاء /استرداد الأموال /الاستدعاء ما يصل إلى 14 يوم عمل ، والتي تعتمد فقط على الأطراف المقابلة /البنوك المراسلة قد يتم تطبيق رسوم إضافية على الإلغاء وطلبات استرداد الأموال

8. إجراءات معالجة الشكاوى

KEY FACT STATEMENTS

على العميل استخدام القنوات التالية لتقديم شكواه بشأن معاملاته :

- 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.

- 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

REMITTANCE SERVICE INFORMATION

معلومات خدمة التحويلات المالية

Service	Domestic Bank Account Transfer.	تحويل إلى حساب بنكي محلي	خدمة
Country	United Arab Emirates	الإمارات العربية المتحدة	الدولة
Payout Currency	AED	الدرهم الإماراتي	عملة الدفع
Mode	UAE Fund Transfer System (UAEFTS).	تحويل الأموال الإماراتي (UAEFTS)	طريقة الدفع
Service Charge	Up to AED 25.00 (Excluding VAT).	تصل إلى ٢٥.٠٠ درهماً إماراتياً (غير شاملة ضريبة القيمة المضافة)	رسوم الخدمة
Beneficiary Charge	Depends on Service selection.	تعتمد على الخدمة المختارة	رسوم المستفيد
Delivery	Transaction Amount may sight at beneficiary bank on same day or next business day	يمكن الاطلاع على مبلغ المعاملة في بنك المستفيد في نفس اليوم أو يوم العمل التالي	التوصيل

Service	International Bank Account Transfers	تحويلات الحسابات المصرفية الدولية	خدمة
Country	India, Pakistan, Philippines, Sri Lanka, Nepal and Bangladesh.	الهند، باكستان، الفلبين، سريلانكا، نيبال، وبنغلاديش	البلد
Payout Currency	INR, PKR, PHP, LKR, NPR and BDT.	روبية هندية، روبية باكستانية، بيزو فلبيني، روبية سريلانكية، روبية نيبالية، وتاكا بنغلاديشي	عملة الدفع
Mode	Through Correspondent Bank, Direct and API Arrangements.	عبر بنك مراسل، أو عبر اتفاقيات مباشرة، API أو عبر واجهة برمجة التطبيقات	طريقة الدفع
Service Charge	Up to AED 30.00 (Excluding VAT).	تصل إلى 30.00 درهماً إماراتياً (غير شاملة ضريبة القيمة المضافة)	رسوم الخدمة
Beneficiary Charge	Depending on receiving country, the transaction can be subject to additional charges by the Intermediary and/or Beneficiary Bank.	قد تخضع المعاملة لرسوم إضافية من قبل الوسيط و/أو بنك المستفيد، وذلك حسب البلد المستقبل	رسوم المستفيد

KEY FACT STATEMENTS

Delivery	Value Date Based, Instant, and Standard Delivery (Same /Next Day). Delivery time may vary subject to destination country, currency and correspondent bank.	يعتمد على تاريخ الاستحقاق، تسليم فوري، وتسليم قياسي (في نفس اليوم/اليوم التالي) قد يختلف وقت التسليم حسب بلد المقصد، والعملية، والبنك المراسل	التسليم
-----------------	--	---	---------

Service	Instant Money Transfers	تحويل الأموال الفوري	خدمة
Country	ALL (except sanctioned countries)	جميع الدول (باستثناء الدول الخاضعة للعقوبات)	البلد
Payout Currency	All Currencies (Except official currencies of sanctioned countries)	جميع العملات (باستثناء العملات الرسمية للدول الخاضعة للعقوبات)	عملة الدفع
Mode	Through Correspondent Bank and Direct banking arrangements.	عبر البنك المراسل أو الخدمات المصرفية المباشرة	طريقة الدفع
Service Charge	Charges may vary depending on the country, payout location, transaction amount, correspondent agent and currency.	قد تختلف الرسوم باختلاف الدولة، وموقع الدفع، ومبلغ المعاملة، والوكيل المراسل، والعملية	رسوم الخدمة
Beneficiary Charge	Depending on receiving country, the transaction can be subject to additional charges by the Intermediary and/or Beneficiary Bank.	قد تخضع المعاملة لرسوم إضافية من قبل الوسيط و/أو البنك المستفيد، وذلك حسب الدولة المستلمة	رسوم المستفيد
Delivery	Instant-Same Day Correspondent Bank-Delivery time may vary subject to the destination country, currency.	فوري - في نفس اليوم البنك المراسل: قد يختلف وقت التسليم باختلاف الدولة المستلمة والعملية	التسليم

Service	Cash Pick Up	الاستلام النقدي	الخدمة
Country	ALL (except sanctioned countries)	جميع الدول (باستثناء الدول الخاضعة للعقوبات)	الدولة
Payout Currency	AED	الدرهم الإماراتي	عملة الدفع
Mode	Through Direct Banking Arrangements.	عبر الخدمات المصرفية المباشرة	طريقة الدفع
Service Charge	Based on the fee structure of each country by agents, if applicable.	بناءً على رسوم كل دولة من قبل الوكلاء، إن وجدت	رسوم الخدمة
Delivery	Instant, Same day	فوري، في نفس اليوم	التوصيل

Warnings	التحذيرات
1. Telegraphic Transfers & Instant Transfers are subject to rules and regulations of the Central Bank of the UAE, including all the AML & KYC requirements. 2. Transfers/remittances are considered to be executed and delivered unless a claim is received from the customer within 3 months for Bank transfers and within 1 month for Cash Payouts, from the date of remittance.	1. تخضع التحويلات البرقية والتحويلات الفورية لقواعد ولوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، بما في ذلك جميع متطلبات مكافحة غسل الأموال واعرف عميلك 2. تعتبر التحويلات/ التحويلات منفذة وتسليمها ما لم يتم استلام مطالبة من العميل في غضون 3 أشهر للتحويلات المصرفية وخلال شهر واحد للمدفوعات النقدية، من تاريخ التحويل

KEY FACT STATEMENTS

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Transfer/remittance customers must lodge a complaint within a maximum period of 3 months for Bank transfers and within 1 month for Cash Payouts, from the date of remittance. Else the transfer/remittance will be considered as executed and delivered. 4. Refund against cancellation of Telegraphic Transfers or any payment orders returned unpaid for whatsoever reasons will only be made at the prevailing market rate of the currency, against the confirmation of non-payment received from our correspondent. Net amount only will be refunded after deduction of all expenses/charges. 5. Any amendments or re-issuance of the remittance transaction requested by the customer for whatsoever reasons will only be made at the prevailing market rate of the currency and will be subject to our regular charges and settlement of any rate differences, if applicable. 6. The remitter indemnifies the exchange for any delay, mistake or omission caused in transmission of the telegraphic transfer or any other payment order, which is beyond the exchange's control. 7. Back-end charges apply to remittances as per laws and regulations of certain countries. 8. City Ex reserves the right to recover any amount paid due to errors and omissions. 9. Refunds for cancelled remittances or unpaid payment orders are processed at the prevailing rate after confirmation of non-payment from our correspondent, with charges deducted. 10. Amendments for remittance will be at the discretion of the City Ex and the respective correspondent bank and this may take additional time/charge. 11. City Ex is not responsible for delays or errors beyond its control. 12. Back-end charges apply to remittances as per laws and regulations of certain countries. 13. For corporate remittances, City Ex engages only with duly authorized signatories/representatives, and requires an authorization letter if the customer is unavailable. | <ol style="list-style-type: none"> 3. يجب على عملاء التحويل / التحويل تقديم شكوى في غضون فترة أقصاها 3 أشهر للتحويلات المصرفية وفي غضون شهر واحد للمدفوعات النقدية ، من تاريخ التحويل .وإلا اعتبار التحويل / التحويل منفذا وتسليما 4. سيتم استرداد المبلغ مقابل إلغاء التحويلات البرقية أو أي أوامر دفع تم إرجاعها غير مدفوعة لأي سبب من الأسباب إلا بسعر السوق السائد للعملة، مقابل تأكيد عدم الدفع المستلم من مراسلنا .سيتم رد صافي المبلغ فقط بعد خصم جميع النفقات / الرسوم . 5. لن يتم إجراء أي تعديلات أو إعادة إصدار لمعاملة التحويل التي يطلبها العميل لأي سبب من الأسباب إلا بسعر السوق السائد للعملة وستخضع لرسومنا المنتظمة وتسوية أي فروق في الأسعار ، إن وجدت . 6. يعوض المحول الصرافة عن أي تأخير أو خطأ أو إغفال ناتج عن إرسال التحويل البرقي أو أي أمر دفع آخر ، وهو خارج عن سيطرة البورصة . 7. تنطبق الرسوم الخلفية على التحويلات وفقا لقوانين ولوائح بعض البلدان . 8. تحتفظ المدينة للصرافة بالحق في استرداد أي مبلغ مدفوع بسبب الأخطاء والسهو . 9. تتم معالجة المبالغ المستردة للتحويلات الملغاة أو أوامر الدفع غير المدفوعة بالسعر السائد بعد تأكيد عدم الدفع من مراسلنا ، مع خصم الرسوم . 10. ستكون التعديلات على التحويلات وفقا لتقدير المدينة للصرافة والبنك المراسل المعني وقد يستغرق ذلك وقتا /رسوم إضافية . 11. المدينة للصرافة ليست مسؤولة عن التأخيرات أو الأخطاء الخارجة عن إرادتها . 12. تنطبق الرسوم الخلفية على التحويلات وفقا لقوانين ولوائح بعض البلدان . 13. بالنسبة لتحويلات الشركات، تتعامل المدينة للصرافة فقط مع التوقيعين/ الممثلين المفوضين حسب الأصول، وتتطلب خطاب تفويض إذا لم يكن العميل متاحا. |
|--|---|

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

KEY FACT STATEMENTS

Consumer's rights and obligations as detailed in the Key Fact Statement.

بتوقيعه على الإيصال عند الكاونتر، يُقرّ العميل باستلامه وفهمه لبيان المعلومات الأساسية هذا. كما يُقرّ بأنه/أنها 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 :
