



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 – Value Added Service

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

بيان الحقائق الرئيسية – خدمة القيمة المضافة

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

1. KEY FACT STATEMENT

- 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 terms and conditions, the general terms and conditions and product specific product-specific terms and conditions 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

1. بيان الحقائق الأساسية

- 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 هذا المستند والشروط والأحكام العامة للشروط والأحكام الخاصة بالمنتج، تسود الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة بالمنتج الخاص بالمنتج. 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 City Exchange 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. VALUE ADDED SERVICE (VAS)

City exchange offers below mentioned value added services.

- Credit Card Payment
- VAT Payment
- General Pension & Social Security Authority (GPSSA) Payments
- Air Arabia Ticket Payments

3. PAYMENT METHODS

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

- Cash
- Bank Transfers
- Cheques

2. خدمات القيمة المضافة

تقدم المدينة للصرافة خدمات القيمة المضافة المذكورة أدناه

- دفع بطاقة الائتمان
- دفع ضريبة القيمة المضافة
- دفعات الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
- دفعات تذاكر العربية للطيران

3. طرق الدفع

ستقبل المدينة للصرافة طرق الدفع التالية من العملاء مقابل القيمة المضافة

- نقداً
- التحويلات المصرفية
- الشيكات

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.

4. فترة السماح

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

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.

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. 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:

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:

- 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.

- 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. 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.

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 بناءً 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

KEY FACT STATEMENTS

8. COMPLAINT HANDLING PROCEDURES

8. إجراءات معالجة الشكاوى

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

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

VAS SERVICE INFORMATION

معلومات خدمة القيمة المضافة

Service	Credit Card Payment	الدفع ببطاقة الائتمان	خدمة
Country	United Arab Emirates	الإمارات العربية المتحدة	البلد
Payout Currency	AED	الدرهم الإماراتي	عملة الدفع
Mode	UAE Fund Transfer System (UAEFTS).	نظام تحويل الأموال في الإمارات العربية المتحدة (UAEFTS)	طريقة الدفع
Service Charge	Up to AED 5.00 (Excluding VAT).	حتى 5.00 درهم إماراتي (غير شاملة ضريبة القيمة المضافة)	رسوم الخدمة
Delivery	Transaction Amount may sight at receiving participant on same day or next business day	يمكن للمستفيد الاطلاع على مبلغ المعاملة في نفس اليوم أو يوم العمل التالي	التوصيل

Service	VAT Payment	دفع ضريبة على القيمة المضافة	الخدمة
Country	United Arab Emirates	الإمارات العربية المتحدة	الدولة
Payout Currency	AED	درهم إماراتي	عملة الدفع
Mode	UAE Fund Transfer System (UAEFTS).	نظام تحويل الأموال في الإمارات العربية المتحدة (UAEFTS)	طريقة الدفع
Service Charge	Charges may vary based on the product and service or as agreed by the customers.	قد تختلف الرسوم بناءً على المنتج والخدمة أو حسب اتفاق العميل	رسوم الخدمة
Delivery	Transaction Amount may sight at receiving participant on same day or next business day	يمكن استلام مبلغ عملية من العميل في نفس اليوم أو يوم العمل التالي	الاستلام

KEY FACT STATEMENTS

Service	General Pension & Social Security Authority (GPSSA) Payments.	مدفوعات الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية (GPSSA)	الخدمة
Country	United Arab Emirates	الإمارات العربية المتحدة	الدولة
Payout Currency	AED	درهم إماراتي	عملة الدفع
Mode	UAE Fund Transfer System (UAEFTS).	نظام تحويل الأموال الإماراتي (UAEFTS)	طريقة الدفع
Service Charge	Charges may vary based on the product and service or as agreed by the customers.	قد تختلف الرسوم بناءً على المنتج والخدمة أو حسب اتفاق العميل	رسوم الخدمة
Delivery	Transaction Amount may sight at receiving participant on same day or next business day	يمكن استلام مبلغ المعاملة من العميل في نفس اليوم أو يوم العمل التالي	التسليم

Service	Air Arabia Ticket Payments	دفع تذاكر العربية للطيران	الخدمة
Country	United Arab Emirates	الإمارات العربية المتحدة	الدولة
Payout Currency	AED	درهم إماراتي	عملة الدفع
Service Charge	Up to AED 15.00 (Excluding VAT).	حتى 15.00 درهماً إماراتياً (غير شاملة ضريبة القيمة المضافة)	رسوم الخدمة
Delivery	Customers can sight the credit within 0 – 24 working hours	يمكن للعملاء الاطلاع على الرصيد خلال 0-24 ساعة عمل	الاستلام

Warnings	التحذيرات
GPSSA - The GPSSA payments are acceptable only for the amount fetched through UAEFTS - If any variations are found in the amount, the transaction will not be processed. - Once the GPSSA Payments have been processed, it is not refundable. VAT - VAT Payment must be paid as per the deadline shown on the VAT return of the customer. - Customer must ensure the correctness of the Tax Registration Number (TRN) as the amount paid cannot be claimed if payment is made to the wrong TRN. - VAT Payments will be made against the invoice shared from the FTA portal. - VAT payments are acceptable only for the amount fetched through UAEFTS - If any variations are found in the amount, the transaction will not be processed - VAT payments are non-refundable once payment is completed. CREDIT CARD - Credit Cards Payments customers must review and verify the correctness of the payment advice and confirm by paying the amount.	مدفوعات الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية - تقبل مدفوعات الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية فقط للمبلغ الذي يتم جلبه من خلال UAEFTS - إذا تم العثور على أي اختلافات في المبلغ، فلن تتم معالجة المعاملة - بمجرد معالجة مدفوعات GPSSA، لا يمكن استردادها. ضريبة القيمة المضافة - يجب دفع ضريبة القيمة المضافة وفقاً للموعد النهائي الموضح في إقرار ضريبة القيمة المضافة للعميل. - يجب على العميل التأكد من صحة رقم التسجيل الضريبي (TRN) حيث لا يمكن المطالبة بالمبلغ المدفوع إذا تم الدفع إلى رقم التسجيل الضريبي الخطأ. - سيتم دفع ضريبة القيمة المضافة مقابل الفاتورة التي تمت مشاركتها من بوابة الهيئة الاتحادية للضرائب - تقبل مدفوعات ضريبة القيمة المضافة فقط للمبلغ الذي يتم جلبه من خلال UAEFTS - إذا تم العثور على أي اختلافات في المبلغ، فلن تتم معالجة المعاملة - مدفوعات ضريبة القيمة المضافة غير قابلة للاسترداد بمجرد اكتمال الدفع.

KEY FACT STATEMENTS

9. Credit Cards payments accepted through City Exchange and not refundable once it is transmitted. 10. Credit Cards Payments bill amount will be transferred to relevant account of the credit card issuer via UAEFTS. 11. Credit Cards Payments Cash collected on public holidays or if it exceeds the cutoff period, the same will be settled on next business day value. 12. Credit Cards Payments have to pay before the deadline and City Exchange is not responsible for any delay, error or omission which may happen in its transmission or delivery or due to technical error.	بطاقة الائتمان 8. يجب على عملاء مدفوعات بطاقات الائتمان مراجعة والتحقق من صحة إشعار الدفع والتأكد من ذلك عن طريق دفع المبلغ. 9. تقبل مدفوعات بطاقات الائتمان من خلال المدينة للصرافة ولا يمكن استردادها بمجرد إرسالها. 10. سيتم تحويل مبلغ فاتورة مدفوعات بطاقات الائتمان إلى الحساب ذي الصلة لجهة إصدار بطاقة الائتمان عبر UAEFTS 11. مدفوعات بطاقات الائتمان يتم تحصيلها نقداً في أيام العطل الرسمية أو إذا تجاوزت الفترة النهائية، تسويتها في قيمة يوم العمل التالي . 12. يجب دفع مدفوعات بطاقات الائتمان قبل الموعد النهائي ولا تتحمل المدينة للصرافة المسؤولية عن أي تأخير أو خطأ أو إغفال قد يحدث في إرسالها أو تسليمها أو بسبب خطأ فني.
AIR ARABIA TICKET PAYMENTS 13. For Air Arabia Ticket payments, the customer must provide the PNR number for completing the ticket purchase. 14. Air Arabia Ticket payment has to be completed within 24 hours from the time of online booking. 15. City Exchange is not responsible for the cancellation/amendment of the Air Arabia ticket itinerary done by the customer.	مدفوعات تذاكر العربية للطيران 13. لدفع تذاكر العربية للطيران، يجب على العميل تقديم رقم PNR لإتمام شراء التذكرة . 14. يجب إتمام دفع تذكرة العربية للطيران في غضون 24 ساعة من وقت الحجز عبر الإنترنت 15. المدينة للصرافة غير مسؤولة عن إلغاء / تعديل خط سير تذكرة العربية للطيران من قبل العميل.

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، 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 :
