

TERMS & CONDITIONS (T&C's) FOR REMITTANCES, WPS & ALL OTHER SERVICES:

Important Notice: All transactions will be subject to the AML/CFT laws, regulations, standards, and policies issued by the Central Bank of UAE and other international organizations/bodies. All KYC information/documents must be provided as per requirements of local and international KYC regulations and standards we guarantee the confidentiality of all KYC information/documents submitted by the customers. The transaction may be blocked by any party involved if found suspicious. The customer will be fully responsible for providing necessary evidence and clarification about any query, including the source of fund, to prove legitimacy and legality of the information and fund involved as well as any follow-ups required with the concerned authorities to effect the payment or claim a refund. In such cases, Al Razouki Exchange will not bear any responsibility.

Fees and Charges: Customers are subject to applicable fees, commissions, and charges for remittance services. The customer may incur additional charges beyond those levied by Al Razouki Exchange, imposed by the correspondent banks, financial institutions, and other service providers providing financial services to the beneficiary upon receiving the remittance request.

Exchange Rates: Remittance transactions are subject to foreign currency exchange rates. Rates may fluctuate based on market conditions and Customer receives the prevailing rate at the time of the transaction.

Transfers/Remittances are considered executed and delivered unless a claim is received within 3 months for cash payout and 6 months for bank transfer from the date the remittance was made.

Upon signing the receipt for transactions initiated at the branch, the customer confirms and acknowledges the correctness, authenticity and legality of all the transaction details and will be held responsible for the same. Al Razouki Exchange and its agents are indemnified and held harmless from any claims including but not limited to delays, delivery failures, mistakes and losses resulting from any wrong information in the transaction receipt as well as force majeure events or any other circumstances beyond our control. Our liability is limited to performing necessary amendments in the shortest time if possible. Al Razouki Exchange has the right to recover any amount paid due to errors or oversight.

For transactions paid by cheque, the cheque must be current dated, crossed and payable to Al Razouki Exchange. Transaction will be valid and released subject to cheque realization and the amount credited in the Al Razouki Exchange bank account. In case the provided cheque is dishonoured or rejected for any reason, the customer agrees to settle the full amount in cash along with any variations in the currency rate and other corresponding charges. In case the issue is not resolved amicably, Al Razouki Exchange shall have the right to cancel the transaction without notice & take all necessary legal actions to protect its rights and recover all related claims.

Refunds and Cancellations: Refunds against cancelled or rejected remittance transactions will be processed based on the prevailing buying rate or the rate at which the transaction was initiated, whichever is lower after deducting correspondence and banking charge if any. Cancellation charges may apply. Refund shall be processed only after the stop payment is confirmed by correspondent bank/partner or its agent and funds are received back from the correspondent bank/partner or its agent. In cases where a transaction is cancelled or returned due to mistakes in the beneficiary or bank information provided, Al Razouki Exchange has the right to deduct any applicable fees. If the remittance has been processed and credited to the beneficiary's account, the cancellation of such transactions is dependent upon the availability of funds in the beneficiary's account and confirmation of cancellation/return from the beneficiary bank.

Recipient Details: Customers are responsible for providing accurate and complete recipient details, including beneficiary name, account number, and other relevant information. Any discrepancies may lead to delays or errors in the transaction.

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

In case the sender is a corporate, Al Razouki Exchange will deal with the person(s) duly authorized by the company supported by an authorization letter signed by the authorized signatory of the company.

الشروط والأحكام للحوالات، نظام حماية الأجور (WPS) وجميع الخدمات الأخرى:

ملاحظة هامة:

جميع المعاملات تخضع لقوانين ولوائح ومعايير وسياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CFT) الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والمنظمات/الهيئات الدولية الأخرى. يجب تقديم جميع معلومات/وثائق "اعرف عميلك" (KYC) وفقاً لمتطلبات اللوائح والمعايير المحلية والدولية الخاصة بـ KYC. نضمن سرية جميع معلومات ووثائق "اعرف عميلك" المقدمة من العملاء.

قد يتم حجز المعاملة من قبل أي طرف مشارك إذا تم اعتبارها مشبوهة. سيكون العميل مسؤولاً بالكامل عن تقديم الأدلة والتوضيحات اللازمة لأي استفسار، بما في ذلك مصدر الأموال، لإثبات شرعية المعلومات والأموال المعنية وكذلك المتابعة مع الجهات المعنية لإتمام الدفع أو المطالبة باسترداد الأموال. في مثل هذه الحالات، لا تتحمل شركة الرزوقي للصرافة أي مسؤولية.

الرسوم والمصاريف:

يخضع العملاء للرسوم والعمولات والمصاريف المطبقة على خدمات الحوالات. قد يتكبد العميل رسوماً إضافية تفرضها البنوك المراسلة أو المؤسسات المالية أو مزودي الخدمات المالية الآخرين الذين يقدمون خدمات مالية للمستفيد عند استلام الحوالة.

أسعار الصرف:

تخضع معاملات الحوالات لأسعار صرف العملات الأجنبية، والتي قد تتغير وفقاً لظروف السوق. يحصل العميل على السعر السائد وقت تنفيذ المعاملة.

تُعتبر الحوالات منفذة ومسلمة ما لم يتم استلام مطالبة خلال 3 أشهر للحوالات النقدية و6 أشهر للحوالات البنكية من تاريخ تنفيذ الحوالة.

عند توقيع إيصال المعاملة في الفرع، يُقر العميل بصحة وسلامة ومشروعية جميع تفاصيل المعاملة ويتحمل المسؤولية عنها. وتُبرأ شركة الرزوقي للصرافة ووكلائها من أي مطالبات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التأخير أو الفشل في التسليم أو الأخطاء أو الخسائر الناتجة عن معلومات غير صحيحة في إيصال المعاملة أو بسبب أحداث قاهرة أو ظروف خارجة عن إرادتنا. تقتصر مسؤوليتنا على إجراء التعديلات اللازمة في أقصر وقت ممكن إن أمكن. تحتفظ شركة الرزوقي للصرافة بالحق في استرداد أي مبلغ تم دفعه نتيجة خطأ أو سهو.

بالنسبة للمعاملات المدفوعة بشيك:

يجب أن يكون الشيك مؤرخاً بتاريخ اليوم، ومقيداً وغير قابل للتداول لحامله، ويجب أن يكون باسم شركة الرزوقي للصرافة. تكون المعاملة صالحة وقابلة للتنفيذ فقط بعد تحصيل الشيك وتأكيد إيداع المبلغ في حساب الرزوقي للصرافة البنكي. في حال تم رفض أو إرجاع الشيك لأي سبب، يوافق العميل على سداد المبلغ نقداً بالكامل بالإضافة إلى أي فروقات في سعر الصرف والرسوم المترتبة. إذا لم يتم حل المسألة ودياً، تحتفظ شركة الرزوقي للصرافة بحق إلغاء المعاملة دون إشعار مسبق واتخاذ كافة الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقها واسترداد مستحقاتها.

الاسترداد والإلغاء:

يتم استرداد المبالغ مقابل المعاملات الملغاة أو المرفوضة وفقاً لسعر الشراء السائد أو السعر الذي تم تنفيذ المعاملة عليه، أيهما أقل، بعد خصم أي رسوم بنكية أو رسوم المراسلة إن وجدت. قد يتم تطبيق رسوم إلغاء. سيتم استرداد المبلغ فقط بعد تأكيد إيقاف الدفع من قبل البنك المراسل أو شريكه أو وكيله واستلام الأموال المرتجعة من الطرف المعني. في حال تم إرجاع المعاملة بسبب أخطاء في بيانات المستفيد أو البنك، تحتفظ شركة الرزوقي للصرافة بالحق في خصم أي رسوم مستحقة. وإذا تم تنفيذ المعاملة وتم إيداع المبلغ في حساب المستفيد، فإن إمكانية إلغاء المعاملة تعتمد على توفر الأموال في حساب المستفيد وتأكيد البنك المستفيد بالإلغاء أو الاسترجاع.

تفاصيل المستفيد:

يتحمل العملاء مسؤولية تقديم بيانات دقيقة وكاملة عن المستفيد، بما في ذلك الاسم ورقم الحساب وأي معلومات أخرى ذات صلة. قد تؤدي أي معلومات غير صحيحة إلى تأخير أو أخطاء في المعاملة.

ملاحظة هامة:

أي تعديلات أو إعادة إصدار للمعاملة بطلب من العميل لأي سبب كان ستكون خاضعة للرسوم المعتادة وتسوية أي فروقات في سعر الصرف إن وجدت.

في حال كان المرسل كياناً قانونياً (شركة):

ستتعامل شركة الرزوقي للصرافة فقط مع الأشخاص المخولين رسمياً من الشركة، ويجب دعم ذلك بخطاب تفويض موقع من المفوض بالتوقيع بالشركة.

Al Razouki Exchange reserves the right to use services of intermediary banks and financial institutions in any country of its choice for the execution of this transfer. Correspondent and/or intermediary charges are applicable to some countries and will be deducted at the receiving end.

Important Notice: Any transaction-related complaint should be lodged within a maximum period of fourteen (14) days from the date of the transaction. Al Razouki Exchange will take all possible efforts to resolve any issues for services provided by a third party by coordinating with the concerned service provider. The company has no liability as an agent for any related services.

Important Notice: Any of the valid and original ID's must be presented at the time of transaction processing. Valid ID's include Emirates ID, Passport with Valid Visa and GCC ID for GCC Nationals, Seaman's out pass ID for Seaman as a customer.

Communication of Changes: Any changes to terms and conditions, including fees, charges, and processing times, will be communicated through official channels such as the company website, branch disclosures, or electronic communication facilities and will notify the customer 60 days in advance before the implementation. Al Razouki International Exchange provides services at its discretion and under its terms and conditions, which may change periodically. We reserve the right to update key fact statement as per relevant laws or internal policies.

Delivery Times: The time to complete a remittance transaction can vary based on delivery method, destination, and regulatory requirements. Al Razouki International Exchange Co. LLC and its branches, correspondents, or agents are not responsible for any delays, bank charges, fee deductions, omissions, or funds confiscated by the beneficiary bank, correspondent bank, government, or agent.

Cooling-off Period: By availing products and services, customer agrees to the waiver of cooling-off period for immediate commitment.

Important Notice: Al Razouki Exchange LLC will refund the unclaimed funds as per the guidelines of the regulatory authorities.

Al Razouki Exchange will not disclose confidential information about the customer to any third party unless it is required to do so by any applicable law or regulation within and outside the region.

Al Razouki Exchange shall assume the responsibility of protecting consumers' data and maintain the confidentiality of the data held with it or with a third party and disclose the data only to approve, facilitate, administer and process applications/transactions or to respond to the queries of the relevant law enforcing authorities inside and outside the country. In case of any breach of data, customers will be informed through our official channels.

In case of any conflict of interest arises, Al Razouki Exchange will make reasonable efforts to resolve the concern or may update the customer with relevant actions to avoid such scenarios.

Important Notice: Al Razouki Exchange shall not be held liable in the event a customer provides their personal details, password or personal identification number (PIN) to any party in any form, thereby rendering its accessibility to others and cause a financial loss. Prompt reporting of lost or stolen cards is mandatory. The cardholder is responsible for reporting any unauthorized transactions immediately.

Important Notice: Customer agrees and acknowledges the product/service features, pricing, benefits, risks, fees and Consumer's rights and obligations as detailed in the Key Fact Statement. Also, the provision of any services shall be at the Al Razouki Exchange discretion and subject to all applicable terms and conditions of their General Terms and Conditions, which may be revised from time to time.

By agreeing to the terms and conditions, you are confirming to opt-in to receive SMS, phone and email communications from Al Razouki Exchange containing transactional, promotional, and marketing material about our products and services from time to time. We will provide you with the option to opt out of our promotional and marketing communication. You may also contact us on customercare@alrazoukiexchange.com or call 04 388 5803 to opt-out.

For further inquiries and details on the terms and conditions of all Al Razouki Exchange products and services, please visit our website (www.alrazoukiexchange.com) or call: 04 388 5803 or email us at customercare@alrazoukiexchange.com.

تحتفظ شركة الرزوقي للصرافة بالحق في استخدام خدمات البنوك الوسيطة والمؤسسات المالية في أي دولة من اختيارها لتنفيذ هذه الحوالة. تُطبق رسوم البنوك المراسلة و/أو الوسيطة في بعض الدول وسيتم خصمها من المبلغ عند جهة الاستلام.

إشعار هام : يجب تقديم أي شكوى متعلقة بالمعاملات خلال مدة أقصاها أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ المعاملة. ستبذل شركة الرزوقي للصرافة قصارى جهدها لحل أي مشاكل تتعلق بالخدمات المقدمة من قبل أي طرف ثالث بالتنسيق مع مقدم الخدمة المعني. الشركة غير مسؤولة بصفتها وكيلاً عن أي خدمات ذات صلة.

يجب تقديم أي من بطاقات الهوية الأصلية والسارية المفعول عند إتمام المعاملة. تشمل : **ملاحظة هامة** بطاقات الهوية السارية الهوية الإماراتية، وجواز السفر مع تأشيرة سارية، وبطاقة هوية دول مجلس التعاون الخليجي لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي، وبطاقة تصريح خروج البحارة

إبلاغ التغييرات: سيتم إبلاغ العميل بأي تغييرات في الشروط والأحكام، بما في ذلك الرسوم والتكاليف وأوقات المعالجة، عبر القنوات الرسمية مثل موقع الشركة الإلكتروني، أو إعلانات الفروع، أو وسائل الاتصال الإلكترونية، وسيتم إخطاره قبل 60 يوماً من تاريخ بدء التنفيذ. تقدم شركة الرزوقي الدولية للصرافة خدماتها وفقاً لتقديرها الخاص وبموجب شروطها وأحكامها، والتي قد تتغير بشكل دوري. نحفظ بالحق في تحديث بيان الحقائق الأساسية وفقاً للقوانين أو السياسات الداخلية ذات الصلة.

أوقات التسليم: قد يختلف الوقت اللازم لإتمام معاملة التحويل بناءً على التسليم طريقة التحويل، وجهة التحويل، والمتطلبات التنظيمية. شركة الرزوقي الدولية للصرافة ذ.م.م، وفروعها، أو مراسلوها، أو وكلائها غير مسؤولين عن أي تأخير، أو رسوم مصرفية، أو خصم رسوم أو سهو، أو أموال مصادرة من قبل البنك المستفيد، أو البنك المراسل، أو الحكومة، أو الوكيل

فترة التبريد: من خلال الاستفادة من المنتجات والخدمات، يوافق العميل على التنازل عن فترة التبريد من أجل الالتزام الفوري

إشعار هام : ستقوم شركة الرزوقي للصرافة ذ.م.م. بإرجاع الأموال غير المطالب بها وفقاً لإرشادات السلطات التنظيمية

لن تقوم شركة الرزوقي للصرافة بالكشف عن أي معلومات سرية عن العميل لأي طرف ثالث إلا إذا كان ذلك مطلوباً بموجب أي قانون أو لائحة سارية داخل المنطقة وخارجها

الرزوقي للصرافة مسؤولة حماية بيانات العملاء والحفاظ على سرية البيانات المحفوظة لديها أو لدى طرف ثالث، ولن تكشف عنها إلا للموافقة على الطلبات/المعاملات وتسهيلها وإدارتها ومعالجتها، أو للرد على استفسارات الجهات المختصة داخل الدولة وخارجها. في حال حدوث أي اختراق للبيانات، سيتم إبلاغ العملاء عبر قنواتنا الرسمية

في حالة نشوء أي تضارب في المصالح، ستبذل شركة الرزوقي للصرافة جهوداً معقولة لحل المشكلة أو قد تطلع العميل على الإجراءات ذات الصلة لتجنب مثل هذه السيناريوهات

إشعار هام : لا تتحمل شركة الرزوقي للصرافة أي مسؤولية في حال قيام العميل بتقديم بياناته الشخصية إلى أي طرف بأي شكل من الأشكال، مما يجعل من (PIN) أو كلمة المرور أو رقم التعريف الشخصي الممكن الوصول إليها من قبل الآخرين ويسبب خسارة مالية. الإبلاغ الفوري عن البطاقات المفقودة أو المسروقة إلزامي. حامل البطاقة مسؤول عن الإبلاغ فوراً عن أي معاملات غير مصرح بها

إشعار هام : يوافق العميل ويقرّ بمزايا المنتج/الخدمة، وأسعارها، وفوائدها، ومخاطرها، ورسومها وحقوقه والتزاماته، كما هو موضح في بيان المعلومات الأساسية. كما أن تقديم أي خدمات يكون وفقاً لتقدير شركة الرزوقي للصرافة، ويخضع لجميع الشروط والأحكام السارية الواردة في الشروط والأحكام العامة، والتي قد تُعدّل من وقت لآخر

بموافقتك على الشروط والأحكام، تُؤكد موافقتك على استلام رسائل نصية قصيرة ورسائل هاتفية ورسائل بريد إلكتروني من شركة الرزوقي للصرافة، تتضمن مواداً ترويجية وتسويقية حول منتجاتنا وخدماتنا من وقت لآخر. سنوفر لك خيار إلغاء الاشتراك في رسائلنا الترويجية والتسويقية. يمكنك أيضاً أو اتصل customercare@alrazoukiexchange.com التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني على 04 388 5803 لإلغاء الاشتراك

لمزيد من الاستفسارات والتفاصيل حول الشروط والأحكام لجميع منتجات وخدمات شركة الرزوقي أو الاتصال (www.alrazoukiexchange.com) للصرافة، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني على: 04 388 5803 أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على customercare@alrazoukiexchange.com.