

Consumer Rights

Your Rights as a Customer at Al Razouki International Exchange

At **Al Razouki International Exchange**, we take customer satisfaction and service quality seriously. To ensure that you have a seamless and transparent experience, here are your key rights as a customer:

1. Clear Pricing

As a customer, you have the right to transparent and upfront information about the pricing of your transactions. This includes:

- **Exchange rates**
- **Fees and charges**
- **Terms and conditions**

Before you proceed, we ensure you are fully informed of any costs involved.

2. Protection of Your Privacy

Your privacy is important to us. We are committed to safeguarding your **personal and financial information**. You can trust that your data will be handled in full compliance with privacy laws and regulations.

3. Fair Complaint Resolution

We understand that sometimes things can go wrong. If you encounter any problems or have a complaint, you have the right to receive a timely and fair resolution. If you're not satisfied with our services, please contact us via the following methods:

- **Customer Care Phone:** 043885803
- **Email:** customercare@alrazoukiexchange.com

Additionally, you can explore our **communication channels** on our website for more options.

4. Cancellation & Refund

We believe in fairness. Should you wish to cancel a transaction, you have the right to do so within the specified **timeframe** as outlined in our terms and conditions. Refunds will be issued accordingly.

5. Legal Compliance

You have the right to expect that all transactions are conducted in full compliance with **local laws, regulations, and industry standards**. We follow these standards to ensure a safe and trustworthy service.

Consumer Rights

6. Access to Information

We are here to help you make informed decisions. You have the right to receive clear, accurate, and timely information on how to use our services. Our goal is to provide you with all the guidance needed to help you navigate our services effectively and responsibly.

Escalating Unresolved Issues

We strive to address all customer concerns within **30 business days**. However, if you feel your issue hasn't been resolved satisfactorily, you have the right to escalate your complaint to **Sanadak**, the independent financial Ombudsman.

What is Sanadak?

Sanadak is an impartial and independent unit established under the **Central Bank of the UAE**. Its role is to help resolve disputes between customers and financial institutions when internal resolution processes have failed. Sanadak operates with complete **fairness, transparency, and independence** to ensure an equitable resolution for all parties.

Steps Before Escalating to Sanadak:

Before escalating, make sure you:

1. **Contact us directly:** First, try to resolve the issue with us.
2. **Wait for a response:** Give us **30 calendar days** to reply.
3. **Ensure the complaint is valid:** It should not be a duplicate or under legal review.
4. **Confirm the institution is licensed:** The issue must involve an institution licensed by the **Central Bank of the UAE**.

Sanadak Contact Information:

- **Location:** Ground Floor, Emirates Institute of Finance Building, Abu Dhabi
- **Office Hours:**
 - Monday to Thursday: 8:30 AM – 3:30 PM
 - Friday: 8:30 AM – 11:30 AM
- **Email:** info@sanadak.gov.ae
- **Website:** [Sanadak Website](#)

Your Satisfaction Matters

We are committed to ensuring your experience with us is as smooth and secure as possible. If you need assistance or have any questions, don't hesitate to contact our customer care team. We're always here to help.

حقوق المستهلك

حقوقك كعميل في الصرافة الدولية الرازوكي

في الصرافة الدولية الرازوكي، نولي رضا العملاء وجودة الخدمة أهمية كبيرة. لضمان أن تكون تجربتك سلسلة وشفافة، إليك حقوقك الرئيسية كعميل:

1. التسعير الواضح

كعميل، يحق لك الحصول على معلومات شفافة ومباشرة حول تسعير معاملاتك. يشمل ذلك:

- أسعار الصرف
- الرسوم والتكاليف
- الشروط والأحكام

قبل أن تقوم بإجراء المعاملة، نحرص على أن تكون على علم كامل بكل التكاليف المتضمنة.

2. حماية خصوصيتك

خصوصيتك مهمة بالنسبة لنا. نحن ملتزمون بحماية معلوماتك الشخصية والمالية. يمكنك أن تطمئن إلى أن بياناتك ستتم معالجتها بما يتماشى مع قوانين وأنظمة الخصوصية المعمول بها.

3. حل الشكاوى بشكل عادل

نحن نفهم أنه قد تحدث أحياناً بعض المشاكل. إذا واجهت أي مشكلة أو كانت لديك شكوى، يحق لك الحصول على حل سريع وعادل. إذا لم تكن راضياً عن خدماتنا، يرجى التواصل معنا عبر الطرق التالية:

- هاتف خدمة العملاء: 043885803

- البريد الإلكتروني: customercare@alrazoukiexchange.com

بإضافة إلى ذلك، يمكنك استكشاف قنوات التواصل الخاصة بنا عبر موقعنا الإلكتروني لمزيد من الخيارات.

4. إلغاء واسترداد الأموال

نؤمن بالعدالة. إذا كنت ترغب في إلغاء معاملة، يحق لك القيام بذلك ضمن الإطار الزمني المحدد في شروطنا وأحكامنا. سيتم إصدار المبالغ المستردة وفقاً لذلك.

5. الامتثال القانوني

يحق لك أن تتوقع أن تتم جميع المعاملات وفقاً للقوانين المحلية واللوائح والمعايير الصناعية المعمول بها. نحن نتبع هذه المعايير لضمان خدمة آمنة وموثوقة.

6. الوصول إلى المعلومات

نحن هنا لمساعدتك في اتخاذ قرارات مستنيرة. يحق لك الحصول على معلومات واضحة ودقيقة وفي الوقت المناسب حول كيفية استخدام خدماتنا. هدفنا هو تزويدك بكل الإرشادات اللازمة لمساعدتك في التنقل بين خدماتنا بشكل فعال ومسؤول.

حقوق المستهلك

تصعيد القضايا غير المحلولة

نسعى لحل جميع مشكلات العملاء في غضون 30 يوم عمل. ومع ذلك، إذا شعرت أن مشكلتك لم تُحل بشكل مرضٍ، يحق لك تصعيد شكواك إلى "ساندك"، محامي المال المستقل.

ما هو ساندك؟

ساندك هو وحدة محايدة ومستقلة تم إنشاؤها بموجب مصرف الإمارات المركزي. دوره هو المساعدة في حل النزاعات بين العملاء والمؤسسات المالية عندما تفشل عمليات الحل الداخلية. يعمل ساندك بنزاهة وشفافية تامة لضمان حل عادل لجميع الأطراف.

الخطوات قبل تصعيد الشكوى إلى ساندك:

قبل التصعيد، تأكد من القيام بما يلي:

1. التواصل معنا مباشرة: حاول أولاً حل المشكلة معنا.
2. الانتظار للحصول على رد: امنحنا 30 يومًا تقويمياً للرد.
3. التأكد من صحة الشكوى: يجب ألا تكون الشكوى مكررة أو قيد المراجعة القانونية.
4. التأكد من أن المؤسسة مرخصة: يجب أن تتعلق المشكلة بمؤسسة مرخصة من قبل مصرف الإمارات المركزي.

معلومات الاتصال مع ساندك:

- الموقع: الطابق الأرضي، مبنى معهد الإمارات المالي، أبوظبي
- ساعات العمل:
 - من الإثنين إلى الخميس: 8:30 صباحًا – 3:30 مساءً
 - الجمعة: 8:30 صباحًا – 11:30 صباحًا
- البريد الإلكتروني: info@sanadak.gov.ae
- الموقع الإلكتروني: موقع ساندك

رضاك يهمنا

نحن ملتزمون بضمان أن تكون تجربتك معنا سلسلة وآمنة قدر الإمكان. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة أو كان لديك أي أسئلة، لا تتردد في التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا. نحن دائماً هنا للمساعدة.