

KEY FACTS STATEMENT / بيان الحقائق الرئيسية

Product	Remittance – Outward	الحوالات الصادرة	المنتج
Product Description	Capital Exchange provides a remittance service enabling customers to transfer funds from the UAE to beneficiaries abroad.	تقدم كابيتل للصرافة خدمة الحوالات التي تُمكن العملاء من تحويل الأموال من دولة الإمارات إلى مستفيدين خارج الدولة.	وصف المنتج
Payment Modes	Payment may be made via Cash (AED) at the branch or by Cheque (subject to clearance).	يمكن السداد نقدًا (بالدرهم الإماراتي) في الفرع أو عن طريق شيك (بعد التحصيل).	طرق الدفع
Exchange Rate	Exchange rates are applied at the prevailing market rate at the time of execution. Displayed rates are indicative and may vary at confirmation.	يتم تطبيق سعر الصرف السائد وقت التنفيذ. الأسعار المعروضة إرشادية وقد تختلف عند تأكيد المعاملة.	سعر الصرف
Fees & Charges	Charges vary by destination, currency, transfer mode, and amount. Additional bank charges may apply. Fees are disclosed before confirmation. Details are available at the branch and on www.capitalexchange.ae	تختلف الرسوم حسب الوجهة والعملة وطريقة التحويل والمبلغ. قد تُطبق رسوم بنكية إضافية. يتم الإفصاح عن الرسوم قبل تأكيد المعاملة. التفاصيل متوفرة في الفرع وعلى www.capitalexchange.ae	الرسوم والتكاليف
Charge Type	Transfers may be processed as: Charge on Customer / Charge on Beneficiary / Shared Charges. Depending on the selected option, intermediary or beneficiary banks may deduct additional charges.	يمكن تنفيذ التحويل بنظام: الرسوم على العميل \ الرسوم على المستفيد \ تقاسم الرسوم وقد يتم خصم رسوم إضافية من قبل البنوك الوسيطة أو بنك المستفيد حسب الخيار المختار.	نوع الرسوم
Turnaround Time	Transactions may be processed Immediate or value date-based, depending on the selected services. Actual completion time may vary due to banking or regulatory processes.	قد تتم معالجة المعاملات بشكل فوري أو وفق تاريخ الاستحقاق، وذلك بحسب الخدمة المختارة. وقد يختلف وقت الإتمام الفعلي نتيجة لإجراءات البنوك أو المتطلبات التنظيمية.	مدة التنفيذ
Execution & Claim Period	Transfers are considered executed unless a claim is received within ninety (90) calendar days from the transaction date. Claims beyond this period may not be entertained.	تعتبر الحوالات منفذة ما لم يتم تقديم مطالبة خلال تسعين (90) يومًا تقويميًا من تاريخ المعاملة. قد لا يتم النظر في المطالبات بعد هذه المدة.	تنفيذ المعاملة وفترة المطالبة
Refund & Cancellation	Once executed, transactions cannot be cancelled. If a transfer is rejected or returned, the refund will be processed at the prevailing market buying rate on the refund date or the original transaction rate, whichever is lower. Refunds exclude service charges and any bank deductions.	لا يمكن إلغاء المعاملة بعد تنفيذها. في حال رفض التحويل أو إرجاعه، يتم الاسترداد بسعر الشراء السائد وقت الاسترداد أو بسعر المعاملة الأصلي، أيهما أقل. لا يشمل الاسترداد رسوم الخدمة أو أي خصومات مصرفية.	الاسترداد والإلغاء
Cooling-Off Period	Due to the immediate execution of remittance transactions, the cooling-off period does not apply once the transaction has been confirmed and processed.	نظرًا للتنفيذ الفوري لمعاملات الحوالات، لا تنطبق فترة التراجع بعد تأكيد وتنفيذ المعاملة.	فترة التراجع
Customer Responsibilities	Customers must provide valid identification, accurate beneficiary details, verify transaction information before confirmation, and retain the official receipt.	يجب على العميل تقديم هوية سارية وبيانات مستفيد صحيحة، والتأكد من تفاصيل المعاملة قبل التأكيد، والاحتفاظ بالإيصال الرسمي.	مسؤوليات العميل
Complaint Management	Complaints may be submitted via email at complaints@capitalexchange.ae or by calling +971 4 299 7599 / +971 50 560 7180. Acknowledgement within two (2) business days and final response within ten (10) business days. Unresolved complaints may be escalated to SANADAK.	يمكن تقديم الشكاوى عبر البريد الإلكتروني complaints@capitalexchange.ae أو الاتصال على +97142997599 / +971505607180. يتم تأكيد الاستلام خلال يومي عمل والرد النهائي خلال عشرة أيام عمل. يمكن تصعيد الشكاوى إلى سندك في حال عدم الرضا عن الحل.	إدارة الشكاوى
Notice Period	Capital Exchange may amend the Terms and Conditions in line with UAE laws and regulations of the Central Bank of the UAE. A minimum of sixty (60) calendar days' prior notice will be provided before any permissible change, through feasible touch points.	يجوز لكابيتل للصرافة تعديل الشروط والأحكام بما يتماشى مع قوانين دولة الإمارات ولوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وسيتم تقديم إشعار مسبق لا يقل عن ستين (60) يومًا تقويميًا قبل أي تعديل مسموح به، وذلك من خلال قنوات التواصل المتاحة.	فترة الإشعار

⚠ IMPORTANT WARNINGS – READ CAREFULLY**⚠ تحذيرات هامة – يرجى القراءة بعناية**



Re-issuance or amendment of remittance transactions for any reason is subject to applicable charges and rate differences.
يخضع إعادة إصدار أو تعديل الحوالات لأي سبب للرسوم المطبقة وفروقات سعر الصرف.



Additional fees may be levied by correspondent, intermediary, or beneficiary banks and may be deducted from the transferred amount.
قد يتم فرض رسوم إضافية من قبل البنوك المراسلة أو الوسيطة أو بنك المستفيد وقد يتم خصمها من المبلغ المحول.



Refunds against cancellation or rejection of transfers returned unpaid for any reason will be made only at the prevailing buying rate or the original transaction rate, whichever is lower.
يتم استرداد المبالغ الناتجة عن إلغاء أو رفض التحويلات المعادة غير المدفوعة لأي سبب بسعر الشراء السائد أو بسعر المعاملة الأصلي أيهما أقل.



Transactions may be declined if applicable legal or compliance requirements are not met.
قد يتم رفض المعاملة في حال عدم استيفاء المتطلبات القانونية أو التنظيمية المعمول بها.



Incorrect or incomplete beneficiary details may result in delay, rejection, return of funds, or additional charges.
قد تؤدي بيانات المستفيد غير الصحيحة أو غير المكتملة إلى تأخير أو رفض أو إعادة المبلغ أو فرض رسوم إضافية.



Capital Exchange reserves the right to decline or not process any transaction, including prior to execution, if legal, regulatory, sanctions, AML/CFT, or operational requirements are not met.
تحتفظ كابيتال إكسيتشج بالحق في رفض أو عدم تنفيذ أي معاملة، بما في ذلك قبل التنفيذ، في حال عدم استيفاء المتطلبات القانونية أو التنظيمية أو متطلبات العقوبات أو مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب أو المتطلبات التشغيلية.

CUSTOMER DECLARATION**إقرار العميل**

I confirm that:

أؤكد ما يلي:

- I have received and read this Key Facts Statement and Warning Statements. • أنني استلمت وقرأت بيان الحقائق الرئيسية وبيانات التحذير.
- I understand the product features, risks, exchange rate mechanism, and my obligations. • أنني أفهم خصائص المنتج والمخاطر وآلية سعر الصرف والتزاماتي.
- I confirm that the transaction details provided by me are accurate and lawful. • أؤكد أن جميع تفاصيل المعاملة المقدمة مني صحيحة ومشروعة.

Customer Name: _____

اسم العميل: _____

Signature: _____

التوقيع: _____

Date: ____/____/____

التاريخ: ____/____/____