

Key Facts Statement

بيان الحقائق الأساسية

Domestic Prompt Payment Service

خدمة الدفع الفوري المحلية



This document must be read carefully in case you are considering availing the services of **Domestic Prompt Payment**, offered by **Index Exchange** (the Exchange). You may also use this document to compare with associated services and features offered by other Exchange houses. You have the right to compare the Key Facts Statement from other exchange houses before making a decision.

في حال كنت تفكر في الاستفادة من خدمة الدفع الفوري المحلي، المقدمة من إنديكس للصرافة فيجب قراءة هذا الوثيقة بعناية. يمكنك استخدام هذه الوثيقة لعمل مقارنة مع الخدمات ذات الصلة والميزات المقدمة من قبل الصرافات الأخرى. لديك كامل الحق في مقارنة بيان الحقائق الرئيسية من الصرافات الأخرى قبل اتخاذ قرار

Product Name	Domestic Prompt Payment Service	خدمة الدفع الفوري المحلية	اسم الخدمة
Service Offering	Index Exchange's domestic prompt payment service enables instant money remittance to any beneficiary across the United Arab Emirates.	تتيح خدمة الدفع الفوري المحلية لشركة Index Exchange تحويل الأموال الفوري إلى أي مستفيد في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة.	عرض الخدمة
Terminologies used	Applicant (Remitter) – A person or an organization that applies for funds to be transferred (remitted) via Index Exchange. Beneficiary – Recipient of the funds sent by the applicant.	مقدم الطلب (المُرسل) : و هو شخص أو منظمة يقوم تحويل الأموال عن طريق إنديكس للصرافة. المستفيد: المستفيد من الأموال التي يرسلها مقدم الطلب (المُرسل).	المصطلحات المستخدمة
Fees & Charges	<ul style="list-style-type: none"> Index inter-branch transfer: <ul style="list-style-type: none"> AED 15 per transaction (for amounts between AED 1 to AED 20,000) AED 20 per transaction (for amounts between AED 20,001 and AED 40,000) AED 25 per transaction (for amounts above AED 40,001) Transfer to local bank accounts through UAEFTS: AED 20 per transaction Through Transfast: Varies with the amount of transaction Through Eze-Remit: AED 12 per transaction Through Money Gram: AED 15 per transaction 	<ul style="list-style-type: none"> عمولة التحويل داخلي بين فروع إنديكس: <ul style="list-style-type: none"> 15 درهم إماراتي للمعاملة (للمبالغ بين 1 درهم إماراتي و 20,000 درهم إماراتي) 20 درهم إماراتي للمعاملة (للمبالغ بين 20,001 درهم إماراتي و 40,000 درهم إماراتي) 25 درهم إماراتي للمعاملة (للمبالغ فوق 40,001 درهم إماراتي) تحويل إلى حسابات بنوك محلية عبر UAEFTS: 20 درهم إماراتي للمعاملة عبر Transfast تتفاوت وفقاً لمبلغ المعاملة عبر Eze-Remit 12 درهم إماراتي للمعاملة عبر Money Gram 15 درهم إماراتي للمعاملة 	الرسوم والمصاريف
Key Terms & Conditions	<ul style="list-style-type: none"> Index Exchange is at liberty to send the transfer as per the details submitted by you, and the Exchange accepts no responsibility for any loss, delay, error, omission, or mutilation in the transmission of the message or its misinterpretation when received. In the absence of specific instructions to the contrary, the transfer will be affected in UAE Dirham (AED). All charges, fees, taxes, or any charges of any nature incurred are for the account of the beneficiary unless specified by the applicant (Customer). The Exchange will not be liable to its customer for charges levied by the institution/ agent paying to the beneficiaries from the proceeds. Index Exchange reserves the right not to process or delay this transfer without any liability on the part of the Exchange, if the Exchange thinks that the information given is incomplete, is not sufficiently clear, or does not meet any act or order of a regulatory authority/ Government agency 	<ul style="list-style-type: none"> تتمتع "إنديكس للصرافة" بمطلق الحرية في معالجة عملية التحويل وفقاً للتفاصيل التي قمت بتقديمها، وهي غير مسؤولة عن أي خسارة أو تأخير أو خطأ أو تقصير في نقل الرسالة أو عند استلامها ولا عن سوء فهمها. في حالة عدم وجود تعليمات محددة بخلاف ذلك، سيتم تنفيذ التحويل بالدرهم الإماراتي. جميع الرسوم و المصاريف والضرائب أو أي رسوم من أي نوع تكون على حساب المستفيد ما لم يتم تحديده من قبل المقدم (العميل). لن تكون الصرافة مسؤولة أمام عملها عن الرسوم التي تفرضها المؤسسة/الوكيل الذي يدفع للمستفيدين من العائدات. يحق "إنديكس للصرافة" عدم معالجة أو تأخير هذا التحويل دون أي مسؤولية من جانبها، إذا رأت الصرافة أن المعلومات المقدمة غير كاملة، أو غير واضحة بما فيه الكفاية، أو لا تتوافق مع أي قانون أو أمر صادر عن سلطة تنظيمية / جهة حكومية (أو جهاتها المعتمدة) داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها. 	الشروط والأحكام الرئيسية

(or its approved agencies) within or outside the UAE.

- You shall indemnify the Exchange and agree to hold it free and harmless from all liability, claims, charges, fees, and taxes about the fund transfer and the services provided.
- Index Exchange is authorized to disclose any information to:
 - (i) any third party as we may deem fit in its absolute discretion, including but not limited to its subsidiaries, branches, agents, correspondents, agencies, or representative offices,
 - (ii) any person authorized by the Exchange to do so
 - (iii) any other bank or financial institution,
 - (iv) any service provider or professional advisors and for them to disclose the information to third parties or parties.
 - (v) any government authority, within the United Arab Emirates.
 - (vi) any other person to whom it considers in its interest to make such disclosure.
- The purposes of the domestic prompt payment of funds are legal and are not intended for any illegal or criminal acts and do not infringe any laws, or regulation for example but not limited to; Money Laundry regulation, and the information provided is correct, accurate, and true.
- You will need to agree that the actual time to complete the Funds Transfer transaction may vary from the estimated date/time mentioned by the Exchange. This may be due to increased scrutiny of transactions by the financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of the transferred funds.
- You agree that charges may be applied if there is an error or omission in providing incorrect or incomplete information for the fund's transfer.
- The Exchange may refuse to execute any requests, instructions, or services requested by the customer (you) if they fail to comply with the necessary procedures; or if the information or data are incorrect or are in violation of the law applicable in the United Arab Emirates.
- You agree to possible delays caused by the exchange to transfer funds. These would be due to technical faults either at Index Exchange, the FT system within UAE, or a glitch at the end of the paying institution/agent to the Beneficiary.
- You shall be responsible for the accuracy of the information and data that are provided to the Exchange and through this Key Facts Statement.
- Detailed Terms & Conditions are available on the Exchange's website at the following link: <https://www.indexexchange.ae/>
- The Exchange reserves the right to change the Terms & Conditions, with a 60-day prior notice

▪ يجب أن تقوم بتعويض الصرافة والموافقة على إعفائها من جميع المسؤوليات والمطالبات والرسوم والضرائب المتعلقة بتحويل الأموال والخدمات المقدمة.

▪ من الجدير بالذكر أنه بإمكان "إندكس الصرافة" الكشف عن أي معلومات إلى:

- i. أي طرف خارجي حسبما نراه مناسباً لسلطته التقديرية المطلقة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر فروعه أو فروعه أو وكالاته أو مراسليه أو وكالاته أو مكاتبه التمثيلية.
- ii. أي شخص مفوض من قبل الصرافة للقيام بذلك.
- iii. أي بنك آخر أو مؤسسة مالية.
- iv. أي مزود خدمات أو مستشارين فنيين وذلك للكشف عن المعلومات لأطراف خارجية أو لأي أطراف.
- v. أي سلطة حكومية، داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها.
- vi. أي شخص آخر يُعتبر من مصلحته الكشف عن مثل هذه المعلومات.

• أغراض خدمة الدفع الفوري المحلية قانونية ولا تهدف إلى أي أعمال غير قانونية أو جنائية ولا تنتهك أي قوانين أو لوائح، على سبيل المثال لا الحصر لائحة مكافحة غسيل الأموال، والمعلومات المقدمة صحيحة ودقيقة وحقيقية.

كعميل يجب عليك:

- الموافقة على أن الوقت الفعلي لإتمام عملية تحويل الأموال قد يختلف عن التاريخ / الوقت المقدر الذي ذكرته الصرافة. قد يكون ذلك بسبب زيادة التدقيق على المعاملات من قبل المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات المالية.
- الموافقة على أنه يمكن تطبيق رسوم وأتعاب إذا كان هناك خطأ أو إغفال في تقديم معلومات غير صحيحة أو ناقصة لتحويل الأموال.
- قد ترفض الصرافة تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات يطلبها العميل (أنت) إذا فشل في الامتثال للإجراءات اللازمة أو إذا كانت المعلومات أو البيانات غير صحيحة أو تنتهك القوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- الموافقة على التأخير المحتمل الناجم عن الصرافة في تحويل الأموال. قد يكون ذلك بسبب أخطاء تقنية إما في Index أو نظام FT داخل الإمارات العربية المتحدة، أو خلل في مؤسسة/وكيل الدفع للمستفيد.
- يجب أن تكون مسؤولاً عن دقة المعلومات والبيانات التي يتم تقديمها إلى الصرافة ومن خلال بيان الحقائق هذا.

• تتوفر الشروط والأحكام التفصيلية على موقع الصرافة على الرابط التالي: <https://www.indexexchange.ae/>

• يحق للصرافة تغيير الشروط والأحكام، مع إشعار مسبق لمدة 60 يوماً.

Cooling-off Period

There is no "Cooling-off" period available for this product.

لا توجد فترة «مراجعة» متاحة لهذه الخدمة.

فترة المراجعة

**WARNING****تحذير**

- You should provide INDEX EXCHANGE with accurate information about the beneficiary and the institution from which the beneficiary will collect the fund.
- In case the details provided by you vary from the details provided by the beneficiary with our branch in UAE or partner agent institutions, our branch or such institutions may reject providing the funds to the beneficiary.
- You will be required to provide the beneficiary with the reference number provided by Index Exchange.
- Your details with Index Exchange should be valid when affecting the transfer or should be activated before the transfer.
- The actual time to complete a remittance/funds transfer transaction may differ from estimates, due to increased scrutiny of transactions by the financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of funds transfer. As such Index Exchange will not be held liable to any delays once the process of transmitting the funds is completed by the Exchange.
- Penalties and Fees may be applied if there is a customer error or omission in providing correct or incomplete information for the transfer of funds.
- The Exchange has the right to make inquiries from you if the transfer amount or the number of transfers during a period does not match your profile.
- You can raise/register a complaint in the following manner:

- يجب عليك تزويد INDEX EXCHANGE بمعلومات دقيقة عن المستفيد والمؤسسة التي سيجمع منها المستفيد الصندوق.
- في حالة كانت التفاصيل التي قمت بتقديمها تختلف عن التفاصيل التي قدمها المستفيد مع مؤسسات الوكيل الشريكة، يجوز لهذه المؤسسات رفض تقديم الأموال إلى المستفيد.
- سيطلب منك تزويد المستفيد بالرقم المرجعي المقدم من Index Exchange.
- يجب أن تكون تفاصيلك مع "Index Exchange" سارية المفعول عند تنفيذ عملية التحويل، أو يجب تفعيلها قبل التحويل.
- قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام معاملة التحويلات/تحويل الأموال عن التقديرات، وذلك بسبب زيادة التدقيق في المعاملات من قبل من جانب المؤسسة المالية أو الكيان المالي الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد من تحويل الأموال. على هذا النحو، لن تكون اندكس مسؤولة عن أي تأخير بمجرد الانتهاء من عملية نقل الأموال من قبل الصرافة.
- يتم تطبيق الغرامات والرسوم إذا كان هناك خطأ أو إهمال في تقديم معلومات صحيحة أو غير كاملة عن التحويلات المالية.
- يحق للصرافة إجراء تحقيقات أو استفسارات إذا كان مبلغ التحويل أو عدد التحويلات خلال فترة ما لا يتطابق مع ملفك الشخصي.
- يمكنك تقديم شكوى/تسجيل شكوى بالطريقة التالية:

Contact Center Number:	600-570009	رقم مركز الاتصال:
Email address:	Customer.service@indexexchange.ae	البريد الإلكتروني:
Business WhatsApp Number:	600-570009	رقم WhatsApp للأعمال:
Index website :	www.indexexchange.ae	موقع اندكس الإلكتروني:

Customer Acknowledgement**إقرار المتعامل**

I/We acknowledge the receipt of and understanding of this Key Facts Statement in respect of my/our request to avail the services of Domestic Prompt Payment, offered by Index Exchange. I/We also acknowledge that I/we have understood the product/service features, risks, fees, and our rights and obligations as detailed in the Key Facts Statement. I/We acknowledge and agree that the provision of any services shall be at the discretion of Index Exchange and subject to all of the Exchange's terms and conditions, which may be revised from time to time.

أقر باستلام وفهم بيان الحقائق الأساسية هذا فيما يتعلق بطلبي الاستفادة من خدمات الدفع الفوري المحلية، التي تقدمها Index Exchange. أقر أيضًا بأنني فهمت ميزات المنتج/الخدمة والمخاطر والرسوم والحقوق والالتزامات كما هو مفصل في بيان الحقائق الأساسية. أقر وأوافق على أن تقديم أي خدمات سيكون بناءً على تقدير إندكس للصرافة و يخضع لجميع شروط وأحكام الشركة، والتي قد يتم تعديلها من وقت لآخر.

Customer	المتعامل
Customer Name	اسم المتعامل
Emirates ID/Passport No	رقم بطاقة الهوية الإماراتية \ الجواز
Customer Signature	توقيع المتعامل
Date and Time	التاريخ والوقت