

## Key Facts Statement

## بيان الحقائق الأساسية



### Instant Money Transfer Services

### خدمات تحويل الأموال الفورية

This document must be read carefully in case you are considering availing the services of **Instant Money Transfer**, 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 خدمات تحويل الأموال الفورية ، 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	Instant Money Transfer Services (IMTS)	خدمات تحويل الأموال الفورية	اسم الخدمة
Service Offering	Index Exchange's instant transfer money service provides individuals with a streamlined solution for transferring or receiving funds through any Index branch. These transactions are then routed to our trusted third-party partners, including <b>Money Gram, Ria Money Transfer, Trans-Fast, Ezremit, and Iremit</b> , ensuring fast and reliable service.	توفر خدمة تحويل الأموال عبر إنديكس للصرافة للأفراد حلاً سهلاً لتحويل الأموال أو استلامها من أي فرع من فروع إنديكس. يتم توجيه هذه المعاملات بعد ذلك إلى شركائنا الخارجيين الموثوقين ، <b>Money Gram, Ria Money Transfer, Trans-Fast, Ezremit, and Iremit</b> ، مما يضمن تقديم خدمة سريعة وموثوقة.	عرض الخدمة
Terminologies used	<b>Applicant (Remitter)</b> – A person or an organization that applies for funds to be transferred (remitted) via Index Exchange. <b>Beneficiary</b> – Recipient of the funds sent by the applicant.	<b>مقدم الطلب (المُرسل)</b> : و هو شخص أو منظمة يقوم تحويل الأموال عن طريق إنديكس للصرافة. <b>المستفيد:</b> المستفيد من الأموال التي يرسلها مقدم الطلب (المُرسل).	المصطلحات المستخدمة
Fees & Charges	Available on the Index Exchange website at the following link: <a href="https://www.indexexchange.ae/fees_and_charges">https://www.indexexchange.ae/fees_and_charges</a>	متوفرة على موقع إنديكس للصرافة على الرابط التالي: <a href="https://www.indexexchange.ae/fees_and_charges">https://www.indexexchange.ae/fees_and_charges</a>	الرسوم والمصاريف
Key Terms & Conditions	<ul style="list-style-type: none"><li>Index Exchange is at liberty to process 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.</li><li>In the absence of specific instructions to the contrary, the transfer will be affected in the currency of the country in which the payment is to be made.</li><li>All charges, fees, taxes, or any charges of any nature incurred whether within or outside the U.A.E 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 agent at the beneficiary's location.</li><li>Transfers will be affected by SPOT value, subject to the time the application is received, and the cut-off times related to the geographic location of the destination.</li><li>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 (or its approved agencies) within or outside the UAE.</li><li>You shall indemnify the Exchange and agree to hold it free and harmless from all liability,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>في حالة عدم وجود تعليمات محددة بخلاف ذلك، سيتم تنفيذ التحويل بالعملة المتداولة في البلد الذي سيتم فيه الدفع.</li><li>جميع الرسوم أو المصاريف أو الضرائب أو أي رسوم من أي نوع يتم تكبدها سواء داخل الإمارات العربية المتحدة أو خارجها مخصصة لحساب المستفيد ما لم يحددها مقدم الطلب (العميل). لن تكون الصرافة مسؤولة أمام عميلها عن الرسوم التي يفرضها الوكيل في موقع المستفيد.</li><li>ستتأثر التحويلات بسعر الصرف و ذلك وفقاً لوقت استلام الطلب وأوقات الموقع الجغرافي للوجهة.</li><li>يحق "لإنديكس 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.</li><li>يجب أن تقوم بتعويض الصرافة والموافقة على إعفائها من جميع</li></ul>	الشروط والأحكام الرئيسية

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 or outside and
  - (vi) any other person to whom it considers in its interest to make such disclosure.
- The purposes of the Outgoing Remittance of the fund 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; 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 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 IMTS provider, or a glitch at the end of the agent at the Beneficiary's location.
- 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

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 وكالاته أو مراسليه أو مكاتبه التمثيلية.
  - (ii) أي شخص مُفوض 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 تحويل الأموال الصادرة 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 مزود خدمات تحويل الأموال الدولي (IMTS)، أو خلل في الوكيل في موقع المستفيد.
- 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



## تحذير WARNING



- You should provide INDEX EXCHANGE with accurate information about the beneficiary.
- In case the details provided by you vary from the details provided by the beneficiary with our partner agent institutions, 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.
- The amounts transacted under this product/service may be affected by changes in foreign currency exchange rates.
- 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 IMTS provider or entity providing financial services to the beneficiary of remittances/funds transfer. As such Index Exchange will not be held liable for any delays once the funds are transmitted from UAE.
- Penalties and Fees may be applied if there is a customer error or omission in providing correct or incomplete information for remittances.
- 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.
- Any deduction by the agent at the beneficiary's location will have to be paid either by you, the beneficiary, or both. This detail will need to be provided by you.
- You can raise/register a complaint in the following manner:

- يجب عليك بتزويد INDEX EXCHANGE بمعلومات دقيقة عن المستفيد.
- 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.
- يُطلب منك تزويد المستفيد بالرقم المرجعي المقدم من Index Exchange.
- المبالغ المتداولة في إطار هذا المنتج/الخدمة قد تتأثر بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية.
- يجب أن تكون التفاصيل المقدمة من قبلك إلى "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 مزود IMTS أو الكيان الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات/تحويل الأموال. على هذا النحو، لن تكون Index مسؤولة عن أي تأخير بمجرد تحويل الأموال من الإمارات العربية المتحدة.
- 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.
- أي خصم قام به الوكيل في موقع المستفيد سيتعين دفعه إما من قبلك، أو المستفيد، أو كليهما. سيتعين تقديم هذا التفصيل من قبلك.
- يمكنك تقديم شكوى/تسجيل شكوى بالطريقة التالية:

Contact Center Number:	600-570009	رقم مركز الاتصال:
Email address :	<a href="mailto:Customer.service@indexexchange.ae">Customer.service@indexexchange.ae</a>	البريد الإلكتروني:
Business WhatsApp Number:	600-570009	رقم WhatsApp للأعمال:
Index website :	<a href="http://www.indexexchange.ae">www.indexexchange.ae</a>	موقع اندكس الإلكتروني:

### Customer Acknowledgement

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

### إقرار المتعامل

أقر باستلام وفهم بيان الحقائق الأساسية هذا فيما يتعلق بطلبي الاستفادة من خدمات التحويل المالي الفوري، 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	أسم المتعامل
Emirates ID/Passport No.	رقم بطاقة الهوية الإماراتية \ الجواز
Customer Signature	توقيع المتعامل

Date and Time

التاريخ والوقت