

This document must be read carefully in case you are considering availing the services of **Utilities Payments**, 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 مدفوعات المرافق العامة ، المقدمة من إندكس للصرافة فيجب قراءة هذا الوثيقة بعناية. يمكنك استخدام هذه الوثيقة لعمل مقارنة مع الخدمات ذات الصلة والميزات المقدمة من قِبَل الصرافات الأخرى. لديك كامل الحق في مقارنة بيان الحقائق الرئيسية من الصرافات الأخرى قبل اتخاذ قرار

Product Name	Utilities Payments Service	خدمة مدفوعات المرافق العامة	اسم المنتج
Service Offering	Index Exchange receives payments for two utility companies in the United Arab Emirates, namely Abu Dhabi Distribution Company (ADDC), and Al Ain Distribution Company (AADC)	تستقبل Index Exchange مدفوعات لشركتين للمرافق في الإمارات العربية المتحدة، وهما شركة (ADDC)، وشركة (AADC)	عرض الخدمة
Terminologies used	Utility Service Provider – <ul style="list-style-type: none"> <li>Abu Dhabi Distribution Company (ADDC),</li> <li>Al Ain Distribution Company (AADC)</li> </ul>	مزود خدمة المرافق العامة: <ul style="list-style-type: none"> <li>Abu Dhabi Distribution Company (ADDC),</li> <li>Al Ain Distribution Company (AADC)</li> </ul>	المصطلحات المستخدمة
Fees & Charges	None	لا يوجد	الرسوم والمصاريف
Key Terms & Conditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Index Exchange is at liberty to make the utility payment as per the details submitted by you. The Exchange accepts no responsibility for any loss, delay, or error in settling your payment with the service provider due to incorrect or incomplete information received, or if it violates the law applicable in the United Arab Emirates.</li> <li>All payments accepted and made to the service provider will be made in UAE Dirhams only</li> <li>Index Exchange is authorized to disclose any information to: <ul style="list-style-type: none"> <li>(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,</li> <li>(ii) any person authorized by the Exchange to do so</li> <li>(iii) any other bank or financial institution,</li> <li>(iv) any service provider or professional advisors and for them to disclose the information to third parties or parties.</li> <li>(v) any government authority, within the United Arab Emirates.</li> <li>(vi) any other person to whom it considers in its interest to make such disclosure.</li> </ul> </li> <li>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 service providers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تتمتع "إندكس للصرافة" بملحق الحرية في معالجة عملية سداد فاتورة المرافق العامة وفقاً للتفاصيل التي قمت بتقديمها ، وهي غير مسؤولة عن أي خسارة أو تأخير أو خطأ أو تقصير في تسوية الدفع الخاص بك مع مزود الخدمة ولا عن سوء فهمها، أو إذا كانت مخالفة للقانون في الإمارات العربية المتحدة.</li> <li>سيتم قبول جميع مدفوعات الخدمة بالدرهم الإماراتي فقط</li> <li>من الجدير بالذكر أنه بإمكان "إندكس للصرافة" الكشف عن أي معلومات إلى: <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) أي طرف خارجي حسبما نراه مناسباً لسلطته التقديرية المطلقة ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر فروعه أو وكالاته أو مراسليه أو وكالاته أو مكاتبه التمثيلية.</li> <li>(ii) أي شخص مفوض من قبل الصرافة للقيام بذلك.</li> <li>(iii) أي بنك آخر أو مؤسسة مالية.</li> <li>(iv) أي مزود خدمات أو مستشارين فنيين وذلك للكشف عن المعلومات لأطراف خارجية أو لأي أطراف.</li> <li>(v) أي سلطة حكومية، داخل دولة الإمارات العربية المتحدة أو خارجها.</li> <li>(vi) أي شخص آخر يُعتبر من مصلحته الكشف عن مثل هذه المعلومات.</li> </ul> </li> <li>كعميل يجب عليك: <ul style="list-style-type: none"> <li>الموافقة على التأخير أو التأجيل 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 مزودي الخدمة.</li> </ul> </li> </ul>	الشروط والأحكام الرئيسية

	<ul style="list-style-type: none"> <li>تتوفر الشروط والأحكام التفصيلية على موقع الصرافة على الرابط التالي: <a href="https://www.indexexchange.ae/">https://www.indexexchange.ae/</a></li> <li>يحق للصرافة تغيير الشروط والأحكام، مع إشعار مسبق لمدة 60 يوما.</li> </ul>	
<b>Cooling-off Period</b>	There is no "Cooling-off" period available for this product.	لا توجد فترة «مراجعة» متاحة لهذا المنتج.



**WARNING**

**تحذير**



<ul style="list-style-type: none"> <li>You should provide INDEX EXCHANGE with accurate information about the utility service provider and their billing references. Index Exchange will NOT be responsible for any delays or non-settlement of amounts to the utilities-providing institution due to incorrect information provided.</li> <li>All disputes in respect of payment need to be resolved with the respective utility provider. Index Exchange will only be responsible for sending the funds across to the designated account referenced by the utility provider.</li> <li>Your details with Index Exchange should be valid when affecting the transfer or should be activated before the transfer.</li> <li>You can raise/register a complaint in the following manner:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يجب عليك تزويد INDEX EXCHANGE بالمعلومات الدقيقة حول مزود خدمة المرافق العامة ومراجع الفواتير الخاصة بهم. لن تكون اندكس مسؤولة عن أي تأخير أو عدم تسوية المبالغ لمؤسسة خدمة المرافق العامة بسبب المعلومات غير الصحيحة المقدمة.</li> <li>يجب حل جميع الخلافات المتعلقة بالدفع مع مزود خدمة المرافق العامة. ستكون Index Exchange مسؤولة فقط عن إرسال الأموال عبر الحساب المعين الذي يشير إليه مزود خدمة المرافق العامة.</li> <li>يجب أن تكون تفاصيلك مع Index Exchange سارية المفعول عند تنفيذ عملية التحويل أو يجب تفعيلها قبل التحويل.</li> <li>يمكنك تقديم/تسجيل شكوى بالطريقة التالية:</li> </ul>												
<table border="1"> <tr> <td>▪ <b>Contact Center Number:</b></td> <td><b>600-570009</b></td> <td>رقم مركز الاتصال:</td> </tr> <tr> <td>▪ <b>Email address :</b></td> <td><a href="mailto:Customer.service@indexexchange.ae">Customer.service@indexexchange.ae</a></td> <td>البريد الإلكتروني:</td> </tr> <tr> <td>▪ <b>Business WhatsApp Number:</b></td> <td><b>600-570009</b></td> <td>رقم WhatsApp للأعمال:</td> </tr> <tr> <td>▪ <b>Index website :</b></td> <td><a href="http://www.indexexchange.ae">www.indexexchange.ae</a></td> <td>موقع اندكس الإلكتروني:</td> </tr> </table>	▪ <b>Contact Center Number:</b>	<b>600-570009</b>	رقم مركز الاتصال:	▪ <b>Email address :</b>	<a href="mailto:Customer.service@indexexchange.ae">Customer.service@indexexchange.ae</a>	البريد الإلكتروني:	▪ <b>Business WhatsApp Number:</b>	<b>600-570009</b>	رقم WhatsApp للأعمال:	▪ <b>Index website :</b>	<a href="http://www.indexexchange.ae">www.indexexchange.ae</a>	موقع اندكس الإلكتروني:	
▪ <b>Contact Center Number:</b>	<b>600-570009</b>	رقم مركز الاتصال:											
▪ <b>Email address :</b>	<a href="mailto:Customer.service@indexexchange.ae">Customer.service@indexexchange.ae</a>	البريد الإلكتروني:											
▪ <b>Business WhatsApp Number:</b>	<b>600-570009</b>	رقم WhatsApp للأعمال:											
▪ <b>Index website :</b>	<a href="http://www.indexexchange.ae">www.indexexchange.ae</a>	موقع اندكس الإلكتروني:											

<b>Customer Acknowledgement</b>	<b>إقرار المتعامل</b>
<p>I acknowledge the receipt of and understanding of this Key Facts Statement in respect of my request to avail of the services of utility PAYMENTS, offered by Index Exchange. I also acknowledge that I/we have understood the product/service features, risks, fees, and my 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.</p>	<p>أقر باستلام وفهم بيان الحقائق الأساسية هذا فيما يتعلق بطلبي الاستفادة من خدمة مدفوعات المرافق العامة، التي تقدمها Index Exchange. أقر أيضا بأني 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.</p>

<b>Customer 1:</b>	<b>المتعامل 1</b>
Customer Name	أسم المتعامل
Emirates ID/Passport No.	رقم بطاقة الهوية الإماراتية \ الجواز
Customer Signature	توقيع المتعامل
Date and Time	التاريخ والوقت

