

KEY FACT STATEMENT

Orient Exchange Co. LLC (hereinafter OEC), established in the year 1923, are the pioneers of Foreign Exchange business in the UAE, providing money transfer and money exchange services to customers through its branches established across the country. OEC also provides auxiliary services such as International mobile top up, Wage Protection System and VAT collection. OEC is a Licensed Financial Institution, licensed by Central Bank of the UAE and operates within the regulatory framework in the United Arab Emirates. Our terms and conditions of business is as follows.

CURRENCY EXCHANGE SERVICES

1. Customer must count their money collected or exchanged before leaving our counter and obtain a receipt for their transaction. Neither Orient Exchange nor its employees will be held liable for any claims or shortages thereafter. Orient Exchange has the right to recover any amount paid in excess to the customer due to errors and oversights.
2. Currency notes if detected as counterfeit, OEC will deal with it as per local rules and regulations applicable including confiscating such currency notes and handing over to the law enforcement authorities. This may also involve sharing of information about the person / customer who transacted or attempted to transact.
3. Currency once purchased by a customer can be returned or refunded on the same day applying same exchange rate. On the following day or thereafter it will be a new transaction at the prevailing market rate.
4. In certain type of transactions, OEC may require customer to provide their photo ID and it may involve retention of copy of the ID provided.
5. OEC reserves the right to accept or refuse part or all of the currencies tendered by the customer for exchange without giving any reason whatsoever.

MONEY TRANSFER SERVICES

6. OEC will process the transfer transactions as per the beneficiary's name, bank and account details provided by the customer. These details are printed in the receipt provided to the customer and customer confirms these details are correct. OEC or its employees processing the payment transactions as per the instructions of the customer shall not be held responsible for any wrong credits, returns or delays due to wrong details provided by the customer.
7. The Customer understands and agrees that the actual time to complete the remittance transaction may differ

بيان الحقائق الرئيسية

شركة أورينت للصرافة ذ.م.م (المشار إليها فيما يلي باسم OEC) تأسست عام 1923، وهي الشركة الرائدة في مجال صرف العملات الأجنبية في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تقدم خدمات تحويل الأموال وصرف العملات للعملاء من خلال فروعها المنتشرة في جميع أنحاء الدولة. توفر شركة OEC أيضاً خدمات مساعدة مثل شحن رصيد الهاتف المحمول الدولي ونظام حماية الأجور وتحصيل ضريبة القيمة المضافة. أورينت للصرافة ذ.م.م هي مؤسسة مالية مرخصة من قبل البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة وتعمل ضمن الإطار التنظيمي في دولة الإمارات العربية المتحدة. شروط وأحكام العمل لدينا هي كما يلي.

خدمات صرف العملات

1. يجب على العميل عد النقود التي تم استلامها أو استبدالها قبل مغادرة شبك الخدمة لدينا وكذلك الحصول على الإيصال الخاص بالمعاملة. لن تتحمل شركة أورينت للصرافة ولا موظفيها المسؤولية عن أي مطالبات أو نقص في الأموال بعد مغادرة الشباك. يحق لشركة أورينت للصرافة استرداد أي مبلغ تم دفعه زائد للعميل بسبب الخطأ أو السهو.
2. إذا تم اكتشاف أوراق عملة مزيفة، فسوف تتعامل معها شركة OEC وفقاً للقواعد واللوائح المحلية المعمول بها بما في ذلك مصادرة أوراق العملة هذه وتسليمها إلى سلطات إنفاذ القانون. وقد يتضمن ذلك أيضاً مشاركة معلومات حول الشخص/العميل الذي أجرى معاملة أو حاول إجراء معاملة.
3. يمكن إرجاع العملة التي اشتراها العميل أو استردادها في نفس اليوم وبنفس سعر الصرف. وفي اليوم التالي أو بعد ذلك، سيتم إجراء معاملة جديدة بسعر السوق السائد.
4. في أنواع معينة من المعاملات، قد تطلب شركة أورينت للصرافة ذ.م.م من العميل تقديم بطاقة هوية تحمل صورة وقد يتضمن ذلك الاحتفاظ بنسخة من بطاقة الهوية المقدمة.
5. تحتفظ شركة أورينت للصرافة ذ.م.م بالحق في قبول أو رفض جزء أو كل العملات التي يصرفها العميل للتبادل دون إبداء أي سبب على الإطلاق.

خدمات تحويل الأموال

6. ستقوم شركة أورينت للصرافة ذ.م.م بمعالجة معاملات التحويل وفقاً لاسم المستفيد وتفاصيل البنك والحساب المقدمة من العميل. تتم طباعة هذه التفاصيل في الإيصال المقدم للعميل ويؤكد العميل صحة هذه التفاصيل. لن تتحمل شركة OEC أو موظفيها الذين يقومون بمعالجة معاملات الدفع وفقاً لتعليمات العميل مسؤولية أي أرصدة خاطئة أو مردودات أو تأخيرات بسبب تفاصيل خاطئة قدمها العميل.

from estimates due to increased scrutiny of transactions by the bank/financial institution or intermediary in the process of providing financial services.

8. Any amendments or re-issuance of the remittance transaction requested by the customer for whatsoever reason will be subject to our regular charges and settlement of any rate differences, if applicable.

9. Upon signing the receipt, the customer confirms and acknowledges the correctness, authenticity and legality of all the transaction details and will be held responsible for the same. OEC and its employees are indemnified and held harmless from any claims including but not limited to delays, delivery failures, mistakes and losses resulting from any wrong information in the transaction receipt as well as force majeure events or any other circumstances beyond our control. Our liability is limited to performing necessary amendments in the shortest time if possible. OEC has the right to recover any amount paid due to errors or oversight.

10. Refund against Cancellation of Drafts, Transfers or any other Remittance transaction returned unpaid for whatsoever reason will be refunded to the sender at the prevailing market buying rate or transaction rate whichever is lower, excluding the sending charges, any deductions from the beneficiary bank, cancellation fees and any other expense incurred as a result. A confirmation of non-payment and cancellation of the original instruction is required from our correspondent bank or financial institution before a refund is made. OEC cannot guarantee a timeline to get this response due to its dependency on third parties. The sender has to hand over the original receipt to the branch in order to initiate the cancellation process. In case the sender is a corporate, refunds or amendments can be conducted through the authorized representative and refund will be made by cheque in favour of the corporate and no refund will be made in CASH under any circumstances.

11. In case the sender is a corporate, OEC will deal with the person(s) duly authorized by the company supported by an authorization letter signed by the authorized signatory of the company.

12. OEC reserves the right to use services of intermediary banks and financial institutions in any country of its choice for the execution of the transfer. Correspondent and/or intermediary charges are applicable to some countries and will be deducted at the receiving end.

13. All types of remittances conducted by the customers are subject to local, federal and international laws as well as the Central Bank of the UAE regulations. All customer information and supporting documents must be provided as per requirements of local and international regulations

7. على العميل أن يدرك ويوافق على أن الوقت الفعلي لإكمال معاملة التحويل قد يختلف عن التقديرات بسبب زيادة التدقيق في المعاملات من قبل البنك/المؤسسة المالية أو الوسيط في عملية تقديم الخدمات المالية.

8. ستخضع أي تعديلات أو إعادة إصدار لمعاملة التحويل التي يطلبها العميل لأي سبب كان لرسومنا المنتظمة وتسوية أي فروق في الأسعار، إن وجدت.

9. عند التوقيع على الإيصال، يؤكد العميل ويقر بصحة جميع تفاصيل المعاملة ودقتها وقانونيتها وسيكون مسؤولاً عنها. يتم تعويض شركة أورينت للصرافة ذ.م.م وموظفيها وحمايتهم من أي مطالبات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التأخير وفشل التسليم والأخطاء والخسائر الناتجة عن أي معلومات خاطئة في إيصال المعاملة وكذلك أحداث القوة القاهرة أو أي ظروف أخرى خارجة عن سيطرتنا. تقتصر مسؤوليتنا على إجراء التعديلات اللازمة في أقصر وقت ممكن. يحق لشركة OEC استرداد أي مبلغ تم دفعه بسبب الخطأ أو السهو.

10. المبلغ المسترد مقابل إلغاء المسودات أو التحويلات أو أي معاملة تحويل أخرى غير مدفوعة لأي سبب من الأسباب سيتم رده إلى المرسل بسعر الشراء السائد في السوق أو سعر المعاملة أيهما أقل، باستثناء رسوم الإرسال وأي استقطاعات من البنك المستفيد ورسوم الإلغاء وأي نفقات أخرى يتم تكبدها نتيجة لذلك. سيطلب تأكيد عدم الدفع وإلغاء التعليمات الأصلية من البنك المراسل أو المؤسسة المالية لدينا قبل استرداد الأموال. لا تستطيع منظمة أورينت للصرافة ذ.م.م ضمان جدول زمني للحصول على هذه الاستجابة بسبب اعتمادها على أطراف أخرى. يجب على المرسل تسليم الإيصال الأصلي إلى الفرع لبدء عملية الإلغاء. في حال كان المرسل شركة، يمكن إجراء عمليات استرداد الأموال أو التعديلات من خلال الممثل المعتمد وسيتم استرداد الأموال عن طريق شيك لصالح الشركة ولن يتم استرداد أي مبالغ نقدًا تحت أي ظرف من الظروف.

11. في حال كان المرسل شركة، ستتعامل شركة أورينت للصرافة ذ.م.م مع الشخص (الأشخاص) المفوضين حسب الأصول من قبل الشركة مدعومًا بخطاب تفويض موقع من المفوض بالتوقيع من الشركة.

12. تحتفظ OEC بالحق في استخدام خدمات البنوك الوسيطة والمؤسسات المالية في أي بلد تختاره لتنفيذ التحويل. تنطبق رسوم المراسل و/أو الوسيط على بعض البلدان وسيتم خصمها عند الطرف المتلقي.

13. تخضع جميع أنواع التحويلات المالية التي يجريها العملاء للقوانين المحلية والاتحادية والدولية بالإضافة إلى لوائح المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة. يجب توفير جميع معلومات العملاء والمستندات الداعمة وفقًا لمتطلبات اللوائح والمعايير المحلية والدولية. قد يتم حظر المعاملة من قبل أي طرف مشارك في عملية تحويل الأموال إذا وجدت مشبوهة. سيكون المرسل والمستفيد مسؤولين مسؤولية كاملة عن تقديم الأدلة والتوضيحات اللازمة حول أي استفسار، بما في ذلك مصدر التمويل، لإثبات شرعية وقانونية المعلومات والأموال المعنية وكذلك أي متابعات مطلوبة مع السلطات المعنية لإجراء الدفع أو المطالبة باسترداد الأموال.

and standards. The transaction may be blocked by any party involved in the process of money transfer if found suspicious. The sender and beneficiary will be fully responsible for providing necessary evidence and clarification about any query, including the source of fund, to prove legitimacy and legality of the information and fund involved as well as any follow-ups required with the concerned authorities to make the payment or claim a refund. In such cases, OEC or its employees will not be responsible.

14. Any transaction-related complaint should be lodged within a maximum period of fourteen (14) days from the date of the transaction. OEC will take all possible steps to resolve any issues for services provided by a third party by coordinating with the concerned service provider. The company has no liability as an agent for any related services. The third party will be fully liable for the completion of its service in accordance with its terms and conditions.

15. Original valid ID such as Emirates ID, GCC ID or Passport must be provided while performing remittance transaction. OEC is required to hold a copy of the ID.

16. For transactions paid by cheque, the cheque must be current dated, crossed and payable to OEC. Transaction will be authorised subject to cheque realization and the amount credited to OEC's bank account. In case the cheque provided by the customer is dishonoured or rejected for any reason, the customer agrees to settle the full amount in cash along with any variations in the currency exchange rate and other corresponding charges. In case the issue is not resolved amicably, OEC shall have the right to cancel the transaction without notice & take all necessary legal actions to protect its rights and recover all related claims.

17. In respect of Western Union, Mastercard-Transfast and RIA transfers, please refer to their existing terms and conditions available on leaflets in our branches and their respective websites.

18. Any complaints, queries, feedback on our services or fraud incidents can be raised through our official email address customercare@orientexchange.com or call 800632.

19. Details of Service charges are available on website at <https://orientexchange.com/OurCharges.pdf> and the charges may vary based on the product/service and the value of the transaction.

20. Bank transfers remaining unpaid for over 7 calendar days from the date of return by the beneficiary bank or intermediary bank and cash payout transactions remaining unpaid for over 90 calendar days will be treated as Unclaimed Funds and OEC will refund such transactions as per regulatory guidelines prevalent at the time of refund.

ولن تتحمل شركة أورينت للصرافة ذ.م.م أو موظفيها المسؤولية في مثل هذه الحالات.

14. يجب تقديم أي شكوى متعلقة بالمعاملة خلال فترة أقصاها أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ المعاملة. ستتخذ شركة OEC جميع الخطوات الممكنة لحل أي مشكلات تتعلق بالخدمات المقدمة من قبل طرف آخر من خلال التنسيق مع مزود الخدمة المعني. لا تتحمل الشركة أي مسؤولية كوكيل عن أي خدمات ذات صلة. وسيكون الطرف الآخر مسؤولاً مسؤولاً كاملة عن إتمام خدمته وفقاً لشروطها وأحكامها.

15. أثناء إجراء معاملة التحويل، يجب تقديم بطاقة هوية أصلية سارية مثل بطاقة الهوية الإماراتية أو بطاقة هوية مجلس التعاون الخليجي أو جواز السفر. يتعين على أورينت للصرافة ذ.م.م الاحتفاظ بنسخة من بطاقة الهوية.

16. بالنسبة للمعاملات المدفوعة عن طريق الشيكات، يجب أن يكون تاريخ الشيك موافقاً للتاريخ الحالي وموشوماً وواجب الدفع إلى شركة أورينت للصرافة ذ.م.م. سيتم اعتماد المعاملة بشرط التحقق من الشيكات وإيداع المبلغ في الحساب البنكي لشركة أورينت للصرافة ذ.م.م. في حالة رفض الشيك المقدم من العميل أو رده لأي سبب من الأسباب، يوافق العميل على تسوية المبلغ بالكامل نقدًا بالإضافة إلى أي اختلافات في سعر صرف العملة والرسوم الأخرى المقابلة. في حالة عدم حل المشكلة ودياً، يحق لشركة أورينت للصرافة ذ.م.م إلغاء الصفقة دون سابق إنذار واتخاذ جميع الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقها واسترداد جميع المطالبات ذات الصلة.

17. فيما يتعلق بتحويلات ويسترن يونيون و ماستركارد - ترانسفاست و ربا، يرجى الرجوع إلى الشروط والأحكام الحالية المتوفرة في الكتيبات الموجودة في فروعنا والمواقع الإلكترونية الخاصة بها.

18. يمكن رفع أي شكاوى أو استفسارات أو تعليقات حول خدماتنا أو حوادث الاحتيال من خلال عنوان البريد الإلكتروني الرسمي لدينا customercare@orientexchange.com أو الاتصال بالرقم 800632

19. تفاصيل رسوم الخدمة موجودة على الموقع الإلكتروني <https://orientexchange.com/OURCharges.pdf> وقد تختلف الرسوم بناءً على المنتج/الخدمة وقيمة المعاملة.

20. التحويلات المصرفية التي تظل غير مدفوعة لأكثر من 7 أيام تقويمية من تاريخ الإرجاع من قبل البنك المستفيد أو البنك الوسيط ومعاملات الدفع النقدي التي تظل غير مدفوعة لأكثر من 90 يوماً تقويمياً، سيتم التعامل معها على أنها أموال لم تتم المطالبة بها، وستقوم شركة OEC برد هذه المعاملات وفقاً للمبادئ التوجيهية التنظيمية السائدة في وقت استرداد الأموال.

21. OEC will not disclose confidential information about the customer to any third party unless it is required to do so by any applicable law or regulation within and outside UAE.

22. OEC shall assume the responsibility of protecting consumer's personal data and maintain the confidentiality of the data held with it or with a third party and disclose the data only to approve, facilitate, administer and process applications/transactions or to respond to the queries of the relevant law enforcing authorities inside and outside the country. In case of any breach of data, customers will be informed through our official channels.

23. In case of any conflict of interest that arises due to technical glitches or reasons beyond control, OEC will make reasonable efforts to resolve the concern or may update the customer with relevant actions to avoid such scenarios.

24. By agreeing to these terms and conditions, you are confirming to opt-in to receive communications from OEC containing transactional, promotional and marketing material about our products and services from time to time. We will provide you SMS option to opt-out of our promotional and marketing communication.

The customer understands the money exchange and money transfer transactions require immediate implementation and hence the customer agrees to waive the Cooling-off option for these transactions to occur. For any inquiries and details on this terms and conditions, products and services, please visit our website or call 800632 or email us at customercare@orientexchange.com

WARNING

•Additional fees may be levied by the correspondent bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances.

WARNING

•Penalties and Fees may be applied if there is customer error or omission in providing correct or complete information for remittances

WARNING

•Any amendments or re-issuance of the remittance transaction requested by the customer for any reason will be subject to our regular charges and settlement of any rate differences, if applicable

21. لن تقوم شركة أورينت للصرافة ذ.م.م بالكشف عن المعلومات السرية الخاصة بالعميل إلى أي طرف آخر ما لم يُطلب منها القيام بذلك بموجب أي قانون أو لائحة معمول بها داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها.

22. تتحمل شركة أورينت للصرافة ذ.م.م مسؤولية حماية البيانات الشخصية للمستهلك والحفاظ على سرية البيانات الموجودة لديها أو لدى طرف آخر والكشف عن البيانات فقط للموافقة على الطلبات/المعاملات وتسهيلها وإدارتها ومعالجتها أو للرد على استفسارات الجهات المختصة بتنفيذ القانون داخل وخارج الدولة. وفي حالة حدوث أي خرق للبيانات، سيتم إبلاغ العملاء من خلال قنواتنا الرسمية.

23. في حالة وجود أي تضارب في المصالح ينشأ بسبب خلل فني أو لأسباب خارجة عن السيطرة، ستبذل شركة أورينت للصرافة ذ.م.م الجهود الممكنة لحل المشكلة أو قد تُطلع العميل على الإجراءات ذات الصلة لتجنب مثل هذه الحالات.

24. بالموافقة على هذه الشروط والأحكام، فإنك تؤكد على الاشتراك في تلقي اتصالات من أورينت للصرافة ذ.م.م من وقت لآخر تحتوي على محتوى متعلق بالمعاملات وترويجي وتسويقي حول منتجاتنا وخدماتنا. سنوفر لك خيار الرسائل النصية القصيرة (SMS) لإلغاء الاشتراك في اتصالاتنا الترويجية والتسويقية.

يقر المتعامل ويوافق على ان هذه المعاملة تتطلب التنفيذ الفوري و عليه يقر المتعامل و يوافق على عدم المطالبة بخيار الإنهاء حتى تتم هذه المعاملات. لأية استفسارات وتفاصيل حول هذه الشروط والأحكام والمنتجات والخدمات، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني أو الاتصال على 800632 أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على customercare@orientexchange.com

تحذير

قد يتم فرض رسوم إضافية من قبل البنك المراسل / المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات.

تحذير

قد يتم تطبيق العقوبات والرسوم إذا كان هناك خطأ أو إغفال من العميل في تقديم معلومات صحيحة أو كاملة للتحويلات

تحذير

ستخضع أي تعديلات أو إعادة إصدار لمعاملة التحويل التي يطلبها العميل لأي سبب من الأسباب لرسومنا المعتادة وتسوية أي فروق في الأسعار، إن وجدت.