

## بيان الحقائق الأساسية

شركة بروجوتي للصرافة مرخصة من قبل البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة، ونحن نطلب من عملائنا القراءة بعناية وفهم بيان الحقائق الأساسية لمنتجاتنا وخدماتنا. من خلال قراءة بيان الحقيقة الأساسية، فإنك تقر بأنك قد قرأت وفهمت الرسوم المطبقة والمصاريف والشروط والأحكام العامة المنشورة على الموقع الإلكتروني.

تعتبر هذه الوثيقة إقرارًا منك وليس لإنشاء حقوق أو التزامات قانونية بين الطرفين. في حالة وجود تعارض بين هذه الوثيقة والشروط والأحكام العامة أو الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج، تسود الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة بالمنتج.

### الشروط والأحكام العامة:

- هذه القسيمة غير صالحة بدون ختم وتوقيع أمين الصندوق. يرجى حساب أموالك قبل مغادرة العداد. لن تتحمل شركة بروجوتي للصرافة ولا موظفيها المسؤولية عن أي مطالبات أو نقص بعد ذلك. يحق لشركة بروجوتي للصرافة استرداد أي مبلغ تم دفعه بالزيادة للعميل بسبب الأخطاء والسهو.
- تؤكد أن أموال التحويلات متاحة من مصادر قانونية وفقًا لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. يجب تقديم المطالبة، إن وجدت، خلال 3 أشهر من تاريخ التحويلات مع قسيمة الاستلام الأصلية.
- سيتم خصم الرسوم الخفية أو أي رسوم إضافية أخرى (إن وجدت) لدى البنوك المراسلة الأجنبية لتحويل الأموال من المبلغ المستحق للمستفيد.
- قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام المعاملة عن الوقت المقدر بسبب زيادة التدقيق في المعاملات من قبل البنك المراسل / المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات.
- لا يمكن استرداد قيمة التحويلات أو أي معاملات تحويل أخرى إلا بعد إعادة تحويل الأموال الإلكتروني الأصلي وتلقي الشركة إخطارًا محددًا من مراسلها بأن تحويل الأموال الإلكتروني غير مدفوع وتم إلغاء التعليمات الأصلية. لن يتجاوز المبلغ المسترد المبلغ الأصلي المدفوع مقابل التحويل الإلكتروني باستثناء الرسوم، ولن يتم استرداد المبلغ إلا بسعر الشراء السائد لدينا أو السعر الذي أصدرنا به المعاملة، أيهما أقل.
- يحق لشركة بروجوتي للصرافة أن تطلب في أي وقت مستندات إضافية من العميل بناءً على قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة والامتثال ومعايير KYC (اعرف زبونك) الخاصة بالبلد الذي تقوم بتحويل الأموال إليه. لن نتحمل المسؤولية إذا كانت المعلومات المقدمة من العميل غير كافية أو غير صحيحة.
- أي تعديلات أو إعادة إصدار لمعاملات التحويلات لأي سبب من الأسباب تخضع لرسومنا وفروق الأسعار، حسب الاقتضاء.
- إذا كان لديك أي استفسار بخصوص منتجاتنا وخدماتنا، يرجى التواصل بمدير الفرع. للشكوى يرجى الاتصال بمسؤول خدمة العملاء لدينا على: 02-4447750، أو على: [complaint@progotiexchange.ae](mailto:complaint@progotiexchange.ae)

## المنتجات والخدمات

### شراء وبيع العملات الأجنبية

العملات	جميع العملات الرئيسية (باستثناء عملات الدول الخاضعة للعقوبات والعملات غير المتداولة في سوق الإمارات العربية المتحدة)
طريقة الدفع	نقدي
نوع الرسوم	للعلماء فقط
العمولة/الرسوم	3.25 درهم (شامل ضريبة القيمة المضافة)
الجدول الزمني للتسليم	فوري - عند استلام المبلغ

### التحويلات الخارجية / تحويل الأموال

البلد/المنطقة	الدول الآسيوية
بلدان	إلى الهند وبنغلاديش والفلبين وباكستان ونيبال وسريلانكا وإندونيسيا بشكل رئيسي وبقية البلدان الأخرى.
نوع الخدمة	الاستلام النقدي / التحويل البنكي
نوع الرسوم (الاستلام النقدي والتحويل البنكي)	على المرسل فقط على المستفيد (على المجاز المختارة) لمزيد من التفاصيل حول الرسوم، يرجى زيارة فروعنا أو الاتصال بنا على +971 2 4447750
العمولة/الرسوم (الاستلام النقدي/التحويل البنكي)	0-50 درهم إماراتي وقد يختلف حسب الدولة أو يتغير المبلغ.
الجدول الزمني للتسليم	فوري وتاريخ القيمة بناءً على الخدمة المختارة

### التحويلات الخارجية / تحويل الأموال

البلد/المنطقة	الشرق الأوسط (دول مجلس التعاون الخليجي)
بلدان	المملكة العربية السعودية، البحرين، قطر، الكويت، الإمارات العربية المتحدة، مصر والأردن
نوع الخدمة	الاستلام النقدي / التحويل البنكي
نوع الرسوم (استلام نقدي وتحويل بنكي)	على المرسل فقط على المستفيد (على المجاز المختارة) لمزيد من التفاصيل حول الرسوم، يرجى زيارة فروعنا أو الاتصال بنا على +971 2 4447750
العمولة/الرسوم (الاستلام النقدي/التحويل البنكي)	1-50 درهم إماراتي وقد يختلف المبلغ حسب البلد أو يتغير المبلغ.
الجدول الزمني للتسليم	نفس اليوم / فوري

## التحويلات الخارجية / تحويل الأموال

الدول الأفريقية	البلد/المنطقة
غانا وكينيا وأوغندا وتنزانيا والكاميرون وتوغو وإثيوبيا والمغرب ومصر ونيجيريا بشكل رئيسي وبقية البلدان الأخرى.	بلدان
استلام نقدي / تحويل بنكي / نقد عبر الهاتف المحمول	نوع الخدمة
على المرسل فقط على المستفيد (على المجاز المختارة) لمزيد من التفاصيل حول الرسوم، يرجى زيارة فروعنا أو الاتصال بنا على +971 2 4447750	نوع الرسوم (استلام نقدي / تحويل بنكي / نقد عبر الهاتف المحمول)
1-50 درهم إماراتي وقد يختلف حسب البلد والمبلغ.	العمولة/الرسوم (الاستلام النقدي/التحويل البنكي/الدفع النقدي عبر الهاتف المحمول)
فوري وتاريخ القيمة بناءً على الخدمة المختارة	الجدول الزمني للتسليم

## التحويلات الخارجية / تحويل الأموال

أوروبا/أمريكا الشمالية/أمريكا الجنوبية/أوقيانوسيا	البلد/المنطقة
جميع الدول الرئيسية في أوروبا/أمريكا الشمالية/أمريكا الجنوبية/أوقيانوسيا	بلدان
استلام نقدي / تحويل بنكي	نوع الخدمة
على المرسل فقط على المستفيد (على المجاز المختارة) لمزيد من التفاصيل حول الرسوم، يرجى زيارة فروعنا أو الاتصال بنا على +971 2 4447750	نوع الرسوم (استلام نقدي / تحويل بنكي / نقد عبر الهاتف المحمول)
بناءً على البلد/العملة والمبلغ.	العمولة/الرسوم (الاستلام النقدي/التحويل البنكي/الدفع النقدي عبر الهاتف المحمول)
فوري وتاريخ القيمة بناءً على الخدمة المختارة	الجدول الزمني للتسليم

### فترة المحددة لالغاء الشراء

يتحمل العميل مسؤولية مراجعة الشروط والأحكام وفهمها جيدًا قبل إتمام المعاملة. ويفهم العميل أن هذه المعاملة تتطلب التنفيذ الفوري وبالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار فترة المحددة لالغاء الشراء لإتمام المعاملة.

## تحديث معلومات ومستندات العميل

يجب على العميل إبقاء شركة بروجوتي للصرافة على اطلاع دائم بأي تغيير/تعديل في تفاصيل الاتصال/التواصل، وحالة الإقامة، والتأشيرة، والهوية الإماراتية، وتفاصيل صاحب العمل، وذلك من خلال زيارة أقرب فرع، وفي حالة عدم تقديم المعلومات المحدثة أو المستندات المطلوبة، تحتفظ شركة بروجوتي للصرافة بالحق في حظر حساب العميل حتى يتم تقديم المعلومات أو المستندات المحدثة.

## أمن و السرية المعلومات

تطبق شركة بروجوتي للصرافة سياسات صارمة وضوابط أمنية لضمان حماية معلومات العملاء في أنظمتنا وضوابطنا. يُسمح للموظفين فقط بالوصول إلى معلومات العملاء التي قد يحتاجون إليها لأداء وظائفهم وتقديم الخدمات لك. يمكن لموظفينا الوصول إلى معلومات العملاء هذه حسب الضرورة لإجراء معاملة أو الرد على استفساراتك. يتعين على جميع الموظفين احترام خصوصية العملاء.

في حين أن شركة بروجوتي للصرافة ستبذل قصارى جهدها للتعامل مع معلومات العميل على أنها سرية للغاية، فإن العميل يقر ويوافق على قيام من قبل شركة بروجوتي للصرافة بالكشف عن معلومات العميل أو مشاركتها بين: -

- فروع شركة بروجوتي للصرافة والشركات التابعة لها والمكاتب التمثيلية والشركات التابعة لها و/أو وكلائها.
- الأطراف الثالثة التي تختارها شركة بروجوتي للصرافة و/أو أي شخص مذكور في (أ) أعلاه، أينما كان موقعها، للاستخدام السري بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي معالجة للبيانات والأغراض الإحصائية وتحليل المخاطر، أو
- أي محكمة أو جهة تنظيمية أو سلطة مختصة بموجب أي قانون أو لائحة أو عملية قانونية أو إجراء قانوني ذي صلة تخضع له شركة بروجوتي للصرافة (بما في ذلك أي من فروعها والشركات التابعة لها والمكاتب التمثيلية والشركات التابعة لها و/أو وكلائها).

## أموال غير مطالب بها

ستقوم شركة بروجوتي للصرافة برد الأموال غير المطالب بها وفقاً لإرشادات السلطات التنظيمية

## الإلغاء واسترداد الأموال

- يمكن للعميل تقديم طلب إلغاء قبل تنفيذ المعاملة ومعالجتها من خلال زيارة أي من فروعنا.
- يرجى ملاحظة أن عمليات الإلغاء واسترداد الأموال ستتم معالجتها وفقاً لتقدير شركة بروجوتي للصرافة.
- قد يستغرق الأمر 14 يوم عمل لمعالجة عمليات الإلغاء أو استرداد الأموال في حالة قبولها، ويعتمد هذا فقط على الأطراف المقابلة التي تقع خارج سيطرتنا.
- ستقرر شركة بروجوتي للصرافة قناة استرداد الأموال اعتماداً على طريقة الدفع التي استخدمتها أثناء المعاملة الأصلية.
- يمكن استرجاع الأموال المحولة بعد التنفيذ وفقاً لموافقة البنك الآخر / توفر الأموال وتفويض الخصم للمستفيد.

## عملية إدارة الشكاوى

يمكن للعميل تقديم الشكاوى عبر القنوات التالية وسنرد على شكاوك خلال يومي عمل عبر الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني. سيتم حل جميع الشكاوى خلال فترة زمنية معقولة اعتمادًا على وقت الاستجابة من الأطراف المقابلة والذي لا يتجاوز 10 أيام عمل. في حالة عدم حل الشكاوى خلال 10 أيام عمل، سنقوم شركة بروجوتي للصرافة بإبلاغ العميل، في يوم العمل التالي، بمبررات التأخير المحتمل.

• أي فرع

• هاتف (+971 2 4447750)

• واتساب (+971 2 4447750)

• البريد الإلكتروني (complaint@progotiexchange.ae)

• عن طريق البريد

شركة بروجوتي للصرافة

صندوق بريد 112000، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة

## التحذيرات

- سيتم خصم الرسوم الخلفية أو أي رسوم إضافية أخرى (إن وجدت) لدى البنوك المراسلة الأجنبية لتحويل الأموال من المبلغ المستحق للمستفيد.
- توقعات العائدات المحتملة المذكورة في إعلاناتنا هي لأغراض توضيحية فقط ولا يمكن تفسيرها على أنها عائدات محتملة.
- قد يتم تطبيق العقوبات والرسوم في حالة وجود خطأ أو إغفال من جانب العميل في تقديم معلومات صحيحة أو غير كاملة للتحويلات.
- قد يتأثر هذا المنتج/الخدمة بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية.
- قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام المعاملة عن الوقت التقديري بسبب التدقيق المتزايد في المعاملات من قبل البنك المراسل/المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات.
- لا يمكن إجراء استرداد التحويلات أو أي معاملات تحويل أخرى إلا بعد إعادة النسخة الأصلية من EFT للتحويل الإلكتروني وتلقي الشركة إشعارًا واضحًا من مراسلها بأن التحويل الإلكتروني غير مدفوع وأن التعليمات الأصلية قد تم إلغاؤها.
- لن يتجاوز مبلغ الاسترداد المبلغ الأصلي المدفوع للتحويل الإلكتروني باستثناء الرسوم وسيتم الاسترداد فقط بسعر الشراء السائد لدينا أو السعر الذي أصدرنا به المعاملة، أيهما أقل.