

Key Fact Statement

First Gulf Exchange Center (hereinafter FGEC), established in 1980, provides comprehensive foreign exchange and money transfer services through its branches across the UAE and lastly FGEC offers wage protection system. FGEC operates under the regulatory framework of the UAE Central Bank. Customer agrees and acknowledges the product/service features, pricing, benefits, risks, fees and Consumer's rights and obligations as detailed in the Key Fact Statement and Terms & Conditions. Also, the provision of any services shall be at the FGEC's discretion and subject to all applicable terms and conditions, which may be revised from time to time.

Terms and Conditions

1. **Our service is offered to adults who are 18** years old and older. The Service must not be used for illegal activities, including for gambling purposes, terrorist financing, fraud or money laundering, or fiduciary deposits.

2. **Regulatory Compliance:** Buy and sell of currencies are subject to the rules and regulations of the UAE Central Bank.

3. **Receipt and Money Counting:** Customers must count their money before leaving the counter and obtain a receipt. FGEC and its employees are not liable for any claims or shortages thereafter. First Gulf Exchange has the right to recover any amount paid in excess to the customer due to errors and oversights.

4. **Valid ID Requirement:** Customer registration is mandatory with valid identification specified by the Central Bank of the UAE for transaction amounts set by the Central Bank of the UAE. The validity of each customer's registration shall expire upon expiration of the identification provided by the customer or one year from the date the customer was on-boarded. Original valid identification in accordance with the Central Bank of the UAE requirements must be provided while making a remittance.

5. **Counterfeit Currency:** If counterfeit currency is detected, FGEC will handle it per local regulations, including confiscating the notes and notifying law enforcement. Information about the person who transacted may also be shared with authorities.

بيان المعلومات الرئيسية

مركز الخليج الأول للصرافة المشار إليه فيما يلي بـ (FGEC)، الذي تأسس في عام 1980، يقدم خدمات شاملة لتبادل العملات وتحويل الأموال من خلال فروعه في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. كما يقدم FGEC نظام حماية الأجور. يعمل FGEC ضمن الإطار التنظيمي لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. فيما يلي شروطنا وأحكامنا. يوافق العميل ويقر بميزات المنتجات/الخدمات، والتسعير، والفوائد، والمخاطر، والرسوم، وحقوق والتزامات المستهلك كما هو مفصل في بيان المعلومات الأساسية والشروط والأحكام. كما أن تقديم أي خدمات سيكون وفقاً لتقدير FGEC وخاضعاً لجميع الشروط والأحكام المعمول بها، والتي قد يتم تعديلها من وقت لآخر.

الشروط والأحكام

خدمتنا متاحة للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 18 عاماً فما فوق. يجب عدم استخدام الخدمة في أنشطة غير قانونية، بما في ذلك لأغراض المقاومة أو تمويل الإرهاب أو الاحتيال أو غسل الأموال أو الودائع الائتمانية.

الامتثال التنظيمي: شراء وبيع العملات يخضعان لقواعد وأنظمة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

إيصال وعدّ الأموال: يجب على العملاء عدّ أموالهم قبل مغادرة الكاونتر والحصول على إيصال. لا يتحمل مركز الخليج الأول للصرافة وموظفوه أي مسؤولية عن أي مطالبات أو نقص بعد ذلك. ويحتفظ مركز الخليج الأول للصرافة بالحق في استرداد أي مبلغ دُفع بالزيادة للعميل بسبب أخطاء أو إغفال.

متطلب الهوية الصالحة: تسجيل العميل إلزامي مع تقديم هوية صالحة تحددها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي للمعاملات التي يحددها المصرف المركزي. تنتهي صلاحية تسجيل كل عميل عند انتهاء صلاحية الهوية المقدمة من العميل أو بعد مرور عام واحد من تاريخ تسجيل العميل. يجب تقديم الهوية الأصلية الصالحة وفقاً لمتطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي عند إجراء الحوالة.

العملة المزيفة: في حالة اكتشاف عملة مزيفة، سيقوم مركز الخليج الأول للصرافة بالتعامل معها وفقاً للأنظمة المحلية، بما في ذلك مصادرة الأوراق النقدية وإبلاغ السلطات المختصة. وقد يتم مشاركة معلومات عن الشخص الذي قام بالمعاملة مع السلطات.

6. **Currency exchange:** Currency once bought or sold can be returned only with a new transaction at the prevailing market rate.

7. **Right to Accept or Refuse:** FGEC reserves the right to accept or refuse any part of the currencies tendered without providing a reason.

8. **Exchange Rate Information:** Exchange rates are subject to change based on market conditions. Rates at the time of the transaction are final and may differ from previously quoted rates.

9. **Security Measures:** FGEC implements robust security measures to protect customers' transactions and personal data. Customers should report any suspected fraud or unauthorized activity immediately.

10. **Cooling-off period:** The cooling-off period does not apply to FGEC products and services. Customers have the right to terminate contracts in accordance with FGEC specified terms and conditions at their own discretion at any time.

Money Transfer Services

1. **Regulatory Compliance:** Payment processing for any transfer is subject to the rules and regulations of the destination country.

2. **Claim Period:** Cash and bank remittances are considered paid unless a claim is received by the remitter within 3 months from the date of the remittance.

3. **Authorization for Changes:** No changes to a remittance will be approved unless signed by the manager and stamped by the company on the original receipt.

4. **Accuracy of Information:** FGEC will not be responsible for any delays or issues caused by incorrect information provided by the sender. Rectifications will be made upon request.

5. **Liability for External Factors:** FGEC will not be responsible for fines or differences in the delivery of financial transfers due to war, natural disasters, or any imposed new prices.

6. **Final Differences:** FGEC will not be responsible for any final differences in price for non-delivery of financial transfers.

تبادل العملات: لا يمكن إعادة العملة المشتراة أو المبيعة إلا من خلال إجراء معاملة جديدة بالسعر السائد في السوق.

الحق في القبول أو الرفض: يحتفظ مركز الخليج الأول للصرافة بالحق في قبول أو رفض أي جزء من العملات المقدمة دون إبداء سبب.

معلومات سعر الصرف: تخضع أسعار الصرف للتغيير بناءً على ظروف السوق. الأسعار في وقت المعاملة نهائية وقد تختلف عن الأسعار التي تم اقتباسها سابقاً.

تدابير الأمان: يقوم مركز الخليج الأول للصرافة بتنفيذ تدابير أمان قوية لحماية معاملات العملاء وبياناتهم الشخصية. يجب على العملاء الإبلاغ عن أي احتيال مشتبهِ به أو نشاط غير مصرح به على الفور.

فترة التراجع: لا تنطبق فترة التراجع على منتجات وخدمات مركز الخليج الأول للصرافة. يحق للعملاء إنهاء العقود وفقاً للشروط والأحكام المحددة من قبل المركز وفقاً لتقديرهم في أي وقت.

خدمات تحويل الأموال

الامتثال التنظيمي: تخضع معالجة الدفع لأي تحويل لقواعد وأنظمة البلد المستلم.

فترة المطالبة: تعتبر الحوالات النقدية والمصرفية مدفوعة ما لم يتم استلام مطالبة من المرسل خلال 3 أشهر من تاريخ الحوالة.

تفويض التغييرات: لن يتم الموافقة على أي تغييرات في الحوالة إلا إذا كانت موقعة من المدير ومختومة من قبل الشركة على الإيصال الأصلي.

دقة المعلومات: لن يكون مركز الخليج الأول للصرافة مسؤولاً عن أي تأخيرات أو مشكلات ناتجة عن معلومات غير صحيحة مقدمة من المرسل. سيتم إجراء التصحيحات عند الطلب.

المسؤولية عن العوامل الخارجية: لن يكون مركز الخليج الأول للصرافة مسؤولاً عن الغرامات أو الفروق في تسليم التحويلات المالية بسبب الحرب أو الكوارث الطبيعية أو أي أسعار جديدة مفروضة.

الفروق النهائية: لن يكون مركز الخليج الأول للصرافة مسؤولاً عن أي فروق نهائية في السعر بسبب عدم تسليم التحويلات المالية.

7. Ownership upon Notification: The beneficiary becomes the owner of the remittance immediately upon being informed via phone or other means. No one can cancel or return the remittance without the consent of the beneficiary.

8. Cancellation by Remitter: If the remitter wishes to cancel the remittance, FGEC will refund the money at the prevailing rate, only after confirmation from the concerned correspondent that the remittance has not been received by the beneficiary.

9. Compliance with Monetary Laws: UAE and destination country monetary laws will apply to all transfers. Transfers may be delayed, seized, or frozen by authorities if found suspicious. The remitter is responsible for cooperating with FGEC and authorities by providing additional information and documentation. FGEC will not be liable for delays, seizures, freezes, or losses incurred. The transaction may be blocked by any party involved 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 effect the payment or claim a refund. In such cases, FGEC will not bear any responsibility.

10. Data Sharing Consent: By using FGEC services, the customer consents to share their information and personal data with third parties, including authorized authorities, intermediary banks, and approved licensed service providers.

11. Third-Party Services: If utilizing third-party services (like Western Union), their terms and conditions will also apply. FGEC is not liable for third-party service delays or errors.

(Website: www.westernunion.com)

12. Service Charges: Details of charges for money transfer services are available on our Branches and may vary based on the product/service and the value of the transaction.

13. Customer Service and Feedback: Customers can provide feedback or file complaints regarding services through our customer support team within 14 days of the transaction. FGEC will coordinate with concerned parties to resolve issues but is not liable for third-party actions. +971527278020

الملكية عند الإبلاغ: يصبح المستفيد مالكًا للحالة فور إبلاغه عبر الهاتف أو وسائل أخرى. لا يمكن لأحد إلغاء أو إعادة الحالة بدون موافقة المستفيد.

الإلغاء من قبل المرسل: إذا رغب المرسل في إلغاء الحالة، سيقوم مركز الخليج الأول للصرافة بإعادة الأموال وفقًا للسعر السائد، فقط بعد تأكيد من المراسل المعني بأن الحالة لم يتم استلامها من قبل المستفيد.

الامتثال للقوانين المالية: ستطبق قوانين النقد في الإمارات العربية المتحدة وبلد الوجهة على جميع التحويلات. قد يتم تأخير التحويلات أو مصادرتها أو تجميدها من قبل السلطات إذا كانت مشبوهة. يتحمل المرسل مسؤولية التعاون مع مركز الخليج الأول للصرافة والسلطات بتقديم معلومات ووثائق إضافية. لن يكون مركز الخليج الأول للصرافة مسؤولاً عن التأخيرات أو المصادرات أو التجميد أو الخسائر التي تحدث. يمكن لأي طرف معني أن يقوم بحظر المعاملة إذا كانت مشبوهة. سيكون المرسل والمستفيد مسؤولين بالكامل عن تقديم الأدلة والتوضيحات اللازمة بشأن أي استفسار، بما في ذلك مصدر الأموال، لإثبات شرعية وقانونية المعلومات والأموال المعنية وأي متابعة مطلوبة مع السلطات المعنية لتنفيذ الدفع أو استرداد المبلغ. في مثل هذه الحالات، لن يتحمل مركز الخليج الأول للصرافة أي مسؤولية.

موافقة مشاركة البيانات: باستخدام خدمات مركز الخليج الأول للصرافة، يوافق العميل على مشاركة معلوماته وبياناته الشخصية مع الأطراف الثالثة، بما في ذلك السلطات المعتمدة والبنوك الوسيطة ومقدمي الخدمات المعتمدين والمرخصين.

خدمات الأطراف الثالثة: إذا تم استخدام خدمات أطراف ثالثة (مثل ويسترن يونيون)، فإن شروطهم وأحكامهم ستطبق أيضًا. لا يتحمل مركز الخليج الأول للصرافة مسؤولية التأخيرات أو الأخطاء المتعلقة بخدمات الأطراف الثالثة.

رسوم الخدمة: تفاصيل الرسوم الخاصة بخدمات تحويل الأموال متاحة على موقعنا الإلكتروني وقد تختلف بناءً على المنتج/الخدمة وقيمة المعاملة.

خدمة العملاء والتعليقات: يمكن للعملاء تقديم تعليقات أو تقديم شكاوى بشأن الخدمات من خلال فريق دعم العملاء لدينا خلال 14 يومًا من المعاملة. سيقوم مركز الخليج الأول للصرافة بالتنسيق مع الأطراف المعنية لحل المشكلات ولكنه غير مسؤول عن تصرفات الأطراف الثالثة.

Wage Protection System (WPS) Services

خدمات نظام حماية الأجور (WPS)

1. **WPS Enrollment:** Companies must provide all necessary documentation and authorization for enrolling employees in the WPS.

تسجيل في نظام الدفع الإلكتروني للرواتب (WPS): يجب على الشركات تقديم جميع الوثائق والتفويضات اللازمة لتسجيل الموظفين في نظام WPS.

2. **Employee Registration:** Accurate employee details must be provided by the company for registration. FGEC is not responsible for any discrepancies or delays due to incorrect information.

تسجيل الموظفين: يجب على الشركة تقديم تفاصيل دقيقة عن الموظفين للتسجيل. لا تتحمل FGEC مسؤولية أي اختلافات أو تأخيرات ناتجة عن معلومات غير صحيحة.

3. **Salary Disbursement:** Salaries will be disbursed to employees as per the schedule agreed upon with the company. Any changes to the schedule must be communicated in advance.

صرف الرواتب: سيتم صرف الرواتب للموظفين وفقاً للجدول الزمني المتفق عليه مع الشركة. يجب إبلاغ أي تغييرات في الجدول الزمني مسبقاً.

4. **Compliance:** All WPS transactions are subject to UAE labor laws and Central Bank regulations. Companies must ensure compliance with all relevant laws and regulations.

الامتثال: جميع المعاملات عبر نظام WPS خاضعة لقوانين العمل الإماراتية وتنظيمات المصرف المركزي. يجب على الشركات ضمان الامتثال لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة.

5. **Dispute Resolution:** Any disputes regarding WPS transactions should be reported within 14 days. FGEC will coordinate with the concerned parties to resolve issues but is not liable for third-party actions.

حل النزاعات: يجب الإبلاغ عن أي نزاعات تتعلق بمعاملات WPS خلال 14 يوماً. ستنسق FGEC مع الأطراف المعنية لحل القضايا ولكنها غير مسؤولة عن تصرفات الأطراف الثالثة.

6. **Service Charges:** Details of charges for WPS services are available on our website and may vary based on the agreement with the company.

رسوم الخدمة: تفاصيل الرسوم المتعلقة بخدمات WPS متوفرة على موقعنا الإلكتروني وقد تختلف بناءً على الاتفاق مع الشركة.

7. **Confidentiality:** FGEC ensures the confidentiality of company and employee information related to WPS transactions. Information will only be disclosed as required by law.

السرية: تضمن FGEC سرية المعلومات المتعلقة بالشركة والموظفين فيما يخص معاملات WPS. سيتم الإفصاح عن المعلومات فقط حسبما يقتضي القانون.

8. **Support and Queries:** For any inquiries or issues related to WPS, companies can contact our customer support team.

الدعم والاستفسارات: لأي استفسارات أو مشكلات تتعلق بنظام WPS، يمكن للشركات الاتصال بفريق دعم العملاء لدينا.

Additional Terms

شروط إضافية

1. **Terms Updates:** Terms and conditions are subject to change. Customers can stay updated through our website.

تحديث الشروط: الشروط والأحكام قابلة للتغيير. يمكن للعملاء متابعة التحديثات عبر موقعنا الإلكتروني.

2. **Fraud Prevention:** FGEC has measures to prevent fraud and money laundering. Customers are responsible for ensuring legitimate transactions. We may disclose customer information if we are required to do so by law, by our financial partners for them to fulfill their regulatory obligations, by court order, by any statutory, legal, or regulatory requirement, by the

منع الاحتيال: لدى FGEC تدابير لمنع الاحتيال وغسل الأموال. يتحمل العملاء مسؤولية ضمان صحة المعاملات. قد نفصح عن معلومات العملاء إذا كان مطلوباً منا بموجب القانون، أو لشركائنا الماليين لتلبية التزاماتهم التنظيمية، أو بأمر من المحكمة، أو أي متطلبات قانونية أو تنظيمية، أو من قبل الشرطة أو أي سلطات مختصة أخرى في ما يتعلق بمنع أو اكتشاف

police or any other competent authorities in connection with the prevention or detection of Crime or to help combat fraud, money laundering, and terrorism financing. We may also report suspicious activity to appropriate competent law enforcement or government authorities.

3. **Notification of Changes:** FGEC will notify customers of any changes to the terms and conditions via official channels.

4. **Opt-In for Communications:** By agreeing to these terms and conditions, customers opt-in to receive communications from FGEC, including transactional, promotional, and marketing material. Customers can opt out of promotional and marketing communication via SMS.

5. **Unclaimed Funds:** Bank transfers remaining unpaid for over 7 calendar days and cash payout transactions remaining unpaid for over 90 calendar days will be treated as unclaimed funds and refunded as per regulatory guidelines at the time of refund.

6. **Cancellation and refund policy:** Cancellations or Refunds can take up to 30 business days to be processed where accepted and this solely depends on the counterparties which are beyond our control.

7. **Data Protection:** FGEC protects consumer personal data and maintains confidentiality, disclosing data only to facilitate, administer, and process transactions or respond to law enforcement queries. Customers will be informed of any data breaches through official channels. Your personal information will be treated and processed securely and strictly in accordance with applicable data privacy and protection laws and regulations.

For any inquiries and details on these terms and conditions, products, and services, please visit our website (www.firstgulfexchange.com) or contact us at +9714 399 4422 or Customer.complaints@firstgulfexchange.com.

المشبوحة إلى سلطات إنفاذ القانون أو الجهات الحكومية المختصة.

إخطار التغييرات: ستقوم FGEC بإخطار العملاء بأي تغييرات في الشروط والأحكام عبر القنوات الرسمية.

الاشتراك في الاتصالات: بموافقتك على هذه الشروط والأحكام، أنت توافق على تلقي اتصالات من FGEC ، بما في ذلك المواد المتعلقة بالمعاملات والعروض الترويجية والتسويقية. يمكن للعملاء إلغاء الاشتراك في الاتصالات الترويجية والتسويقية عبر الرسائل القصيرة.

الأموال غير المطالب بها: سيتم التعامل مع التحويلات البنكية التي تظل غير مدفوعة لأكثر من 7 أيام تقويمية ومعاملات الدفع النقدي التي تظل غير مدفوعة لأكثر من 90 يوماً تقويمياً كأموال غير مطالب بها وستُرد وفقاً للإرشادات التنظيمية في وقت الاسترداد.

سياسة الإلغاء والاسترداد: يمكن أن تستغرق معالجة الإلغاءات أو الاستردادات ما يصل إلى 30 يوم عمل، حسبما يتم قبوله، وهذا يعتمد بشكل كامل على الأطراف الأخرى وهو خارج عن سيطرتنا.

حماية البيانات: تحمي FGEC بيانات العملاء الشخصية وتحافظ على سريتها، وتفصح عن البيانات فقط لتسهيل وإدارة ومعالجة المعاملات أو للرد على استفسارات إنفاذ القانون. سيتم إبلاغ العملاء بأي خروقات للبيانات عبر القنوات الرسمية. سيتم التعامل مع معلوماتك الشخصية ومعالجتها بشكل آمن وبما يتماشى تماماً مع قوانين ولوائح حماية الخصوصية والبيانات المعمول بها.

للاستفسارات والتفاصيل حول هذه الشروط والأحكام، والمنتجات، والخدمات، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني (www.firstgulfexchange.com) أو الاتصال بنا على الرقم +9714 399 4422 أو عبر البريد الإلكتروني Customer.complaints@firstgulfexchange.com.

Warnings

1. Additional fees may be levied by the correspondent bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances.
2. Penalties and fees may apply if there is a customer error or omission in providing correct or complete information for remittances.
3. 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.

تحذيرات

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

قد تُطبق غرامات ورسوم إذا كان هناك خطأ أو نقص من العميل في تقديم المعلومات الصحيحة أو الكاملة للتحويلات.

أي تعديلات أو إعادة إصدار لمعاملة التحويل التي يطلبها العميل لأي سبب ستكون خاضعة لرسومنا العادية وتسوية أي اختلافات في الأسعار، إذا كان ذلك مناسباً.

