

Key Fact Statement

ملخص الحقائق الرئيسية

Digital Money Transfer Service (Remittance)

خدمة تحويل الأموال الرقمية (الحوالة)

PREAMBLE

المقدمة

This is not a legal contract; it describes only the key features of the product and service that we offer to our customers. Please go through detailed terms and conditions.

هذه ليست عقداً قانونياً؛ إنها تصف فقط المميزات الرئيسية للمنتج والخدمة التي نقدمها لعملائنا. يرجى الاطلاع على الشروط والأحكام التفصيلية.

FEATURES

تفاصيل

1. This service is open for all UAE residents with a valid Emirates ID.
2. Customers must be 21 years of age or above.
3. Customer onboarding and KYC is mandatory to avail the service.
4. Only individual customers are allowed to transfer funds.
5. The beneficiary must be an individual and remittances to corporates are not allowed.
6. Transaction is performed in AED only
7. Based on the arrangement with the correspondent service provider, remittance service can be offered with following variants -
 - a. Account Credit
 - b. Wallet Transfer
 - c. Cash Payout
8. The following payment methods are available -
 - a. Net banking - Customer can pay by Bank Transfer in AED via UAEPGS
 - b. Debit Card - Customer can pay with a UAE commercial bank-issued Debit Card on the Mobile App
9. Remittance transactions are credited instantly, or take maximum 2 working days to credit/pay to the beneficiary based on the destination country and currency.
10. Transactions are subject to backend charges depending on the payout country and payout agent.

1. هذه الخدمة مفتوحة لجميع المقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة الذين يحملون هوية إماراتية صالحة.
2. يجب أن يكون عمر العملاء 21 عاماً أو أكثر.
3. يجب على العميل إجراء عملية الانضمام والتحقق من الهوية للاستفادة من الخدمة.
4. يُسمح فقط للعملاء الفرديين بتحويل الأموال.
5. يجب أن يكون المستفيد فرداً ولا يُسمح بالتحويلات إلى الشركات.
6. يتم تنفيذ المعاملات بالدرهم الإماراتي فقط.
7. بناءً على الترتيب مع مزود الخدمة المراسل، يمكن تقديم خدمة التحويل النقدي بالأنواع التالية:
 - أ. تحويل إلى الحساب
 - ب. تحويل إلى المحفظة
 - ج. دفع نقدي
8. تتوفر طرق الدفع التالية:
 - أ. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت - يمكن للعميل الدفع عن طريق التحويل البنكي بالدرهم الإماراتي عبر نظام UAEPGS
 - ب. بطاقة الخصم - يمكن للعميل الدفع باستخدام بطاقة الخصم المباشر الصادرة عن بنك تجاري في الإمارات على التطبيق المحمول.
9. يتم قيد معاملات التحويل النقدي فوراً أو تستغرق يومين عمل كحد أقصى للقيد/الدفع للمستفيد بناءً على البلد والعملة.
10. تخضع المعاملات لرسوم خلفية بناءً على بلد الدفع ووكيل الدفع.

Country	Pay-in amount	Backend Charges
Philippines	NA	PHP 100 to PHP 150
Sri Lanka	NA	LKR 150 to LKR 500
Other Countries	NA	NA*

* Transactions routed through other than correspondent banks may have backend charges and that varies time to time. These charges can be verified while conducting the transaction

البلد	مبلغ الدفع	الرسوم الخلفية
الفلبين	NA	PHP 100 to PHP 150
سريلانكا	NA	LKR 150 to LKR 500
البلدان الأخرى	NA	NA*

* قد تفرض المعاملات التي تُجرى عبر البنوك غير المراسلة رسوم خلفية تختلف من وقت لآخر. يمكن التحقق من هذه الرسوم أثناء إجراء المعاملة.

11. Service fees (commission) is charged for remittance service as follows -

Service Type	Pay in (AED)	Service Charge (AED)
Remittance through Correspondent Banks	<=1000	16+VAT
	>1000	22+VAT
Remittance through Money Transfer Agencies	Service charges varies depending on agents, payout amount and payout currencies. These charges can be verified while conducting the transaction	

- Along with beneficiary details, it is mandatory for a customer to declare the purpose and source of fund for completing the transaction.
- Transactions are processed either on real time basis or at a scheduled processing time. E-Mail communication is sent out to customer's while transaction request is received and at the time of file processing.
- Transaction cancellation and refund are subject to terms and conditions.
- Upon submitting the transaction on our digital channels, the customer confirms and acknowledges the correctness, authenticity, and legality of all the transaction details and will be held responsible for the same.
- LM Exchange LLC is indemnified and held harmless from any claims including but not limited to delays, delivery failures, mistakes and losses resulting from any wrong information, or due to warranted/unwarranted sharing of access to digital channels by the Customer to another individual. LM Exchange LLC has the right to recover any amount paid in fees, due to errors or oversight by the customer.

١١. تُفرض رسوم الخدمة (العمولة) على خدمة التحويل النقدي كما يلي:

نوع الخدمة	الدفع (بالدرهم)	رسوم الخدمة (بالدرهم)
التحويل عبر البنوك المراسلة	<=1000	16+VAT
	>1000	22+VAT
التحويل عبر وكالات تحويل الأموال	تختلف رسوم الخدمة بناءً على مبلغ الدفع وعملات الدفع للوكيل. يمكن التحقق من هذه الرسوم أثناء إجراء المعاملة	

١٢. يجب على العميل مع تفاصيل المستفيد أن يعلن عن الغرض ومصدر الأموال لإتمام المعاملة.

١٣. تتم معالجة المعاملات إما في الوقت الفعلي أو في وقت معالجة مجدول. يتم إرسال الاتصالات عبر البريد الإلكتروني إلى العملاء عند استلام طلب المعاملة وعند معالجة الملف.

١٤. تخضع إلغاء المعاملة واسترداد الأموال للشروط والأحكام.

١٥. عند تقديم المعاملة عبر قنواتنا الرقمية، يقر العميل بصحة وأصالة وقانونية جميع تفاصيل المعاملة وسيكون مسؤولاً عنها.

١٦. شركة ال ام للصرافة ذ. م. م محمية من أي مطالبات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التأخير أو الفشل في التسليم أو الأخطاء أو الخسائر الناتجة عن أي معلومات خاطئة أو بسبب مشاركة مضمونة/غير مضمونة للوصول إلى القنوات الرقمية من قبل العميل إلى شخص آخر. لشركة ال ام للصرافة ذ. م. م الحق في استرداد أي مبلغ مدفوع كرسوم بسبب أخطاء أو غفلة من العميل.

GENERAL RULES

القواعد العامة

- The service shall be completed in accordance with the regulatory and legal guidelines issued by competent authorities from UAE and from those which are governing the intermediaries involved in your transaction.

١. يجب أن تُنجز الخدمة وفقاً للإرشادات التنظيمية والقانونية الصادرة عن السلطات المختصة من الإمارات العربية المتحدة ومن الجهات التي تحكم الوسطاء المشاركين في المعاملة.

2. 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 and standards. The transaction may be blocked by any party involved if found suspicious.
3. 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, LM Exchange LLC will not bear any responsibility.
4. By agreeing to the terms and conditions, you are confirming to opt-in to receive SMS, Phone, email, push notifications, digital ad communications from LM Exchange LLC containing transactional, promotional and marketing material about our products and services from time to time.
5. LM Exchange LLC reserves the right to amend its terms and conditions, with 60 days prior notice to the customer wherever an active contract/agreement exists between the customer and LM Exchange LLC, to comply with local laws or internal policies.
6. Any complaints, queries, feedback on our services or fraud incidents can be raised through our official email address customer.care@lm-exchange.com or our call center @ +971 800 56

٢. جميع أنواع التحويلات التي يجريها العملاء تخضع للقوانين الفيدرالية والمحلية والدولية وكذلك لوائح البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة. يجب تقديم جميع المعلومات والوثائق الداعمة للعملاء وفقاً لمتطلبات اللوائح والمعايير المحلية والدولية. قد يتم حظر المعاملة من أي طرف مشارك إذا تم العثور على شيء مريب.

٣. سيكون المرسل والمستفيد مسؤولين بشكل كامل عن تقديم الأدلة الضرورية والتوضيحات حول أي استفسار بما في ذلك مصدر الأموال لإثبات شرعية وقانونية المعلومات والأموال المتورطة وكذلك أي متابعة مطلوبة مع السلطات المختصة لتنفيذ الدفع أو المطالبة باسترداد الأموال. في مثل هذه الحالات، لن تتحمل شركة ال ام للصرافة ذ. م. م أي مسؤولية.

٤. بقبول الشروط والأحكام، فأنت تؤكد اختيارك لتلقي رسائل SMS والهاتف والبريد الإلكتروني والإشعارات الدفعية والاتصالات الرقمية الإعلانية من شركة ال ام للصرافة ذ. م. م التي تحتوي على مواد ترويجية وتسويقية حول منتجاتنا وخدماتنا من وقت لآخر.

٥. تحتفظ شركة ال ام للصرافة ذ. م. م بالحق في تعديل شروطها وأحكامها مع إشعار مسبق بـ ٦٠ يوماً للعميل حيثما يوجد عقد/اتفاق نشط بين العميل وشركة ال ام للصرافة ذ. م. م للامتثال للقوانين المحلية أو السياسات الداخلية.

٦. يمكن تقديم أي شكاوى أو استفسارات أو تعليقات على خدماتنا أو حالات الاحتيال من خلال عنوان بريدنا الإلكتروني الرسمي customer.care@lm-exchange.com أو مركز الاتصال لدينا على الرقم +971 800 56.