



الام للصرافة
LM EXCHANGE

Key Facts Statement

Remittance

Introduction

In the following Key Facts Statement, we offer a condensed overview of service details, fees, and charges. Currency exchange rates will adhere to prevailing market rates for the day. It is imperative to thoroughly review this document before engaging in any remittance services with LM Exchange LLC. We urge our customers to carefully peruse and comprehend the outlined Key Fact Statements (KFS). By engaging with this document, you confirm your understanding of the applicable fees, charges, and general terms and conditions as published on the website.

مقدمة

في بيان الحقائق الرئيسية التالي، نقدم ملخصًا موجزًا لتفاصيل الخدمة والرسوم والمصاريف. وستكون أسعار صرف العملات وفقًا لأسعار السوق السائدة لليوم. ومن الضروري قراءة هذا المستند بعناية قبل الاستفادة من أي من خدمات التحويلات المالية المقدمة من شركة إل إم إكس تشينج ذ.م.م. نحث عملاءنا على مراجعة وفهم بيانات الحقائق الرئيسية (KFS) الموضحة بعناية. ومن خلال التعامل مع هذا المستند، فإنكم تؤكدون فهمكم للرسوم والمصاريف والشروط والأحكام العامة المعمول بها والمنشورة على الموقع الإلكتروني.

Bank Account Transfer

Transfer into UAE Bank Accounts:

Local payment service allows money transfers to any beneficiary bank account across the United Arab Emirates.

Country	United Arab Emirates
Payout currency	Uae Dirhams (AED)
Payment Methods	Cash, Cheque and Online Transfer
Transfer Method	UAE Fund Transfer System (UAEFTS)
Service Fees	AED 20.00 (excluding 5% VAT)
For more details regarding the product and service charges, please visit our branch or contact our Call Center @ 80056.	

التحويل إلى الحساب البنكي

التحويل إلى الحسابات البنكية داخل الإمارات العربية المتحدة:

تتيح خدمة الدفع المحلي تحويل الأموال إلى أي حساب بنكي للمستفيد داخل جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة.

الدولة	الإمارات العربية المتحدة
عملة الدفع	(AED) الدرهم الإماراتي
طرق الدفع	النقدية، الشيك، والتحويل الإلكتروني
طريقة التحويل	(UAEFTS) نظام الإمارات لتحويل الأموال
رسوم الخدمة	درهم إماراتي (غير شامل ضريبة القيمة المضافة بنسبة 5%) 20.00
لمزيد من التفاصيل المتعلقة برسوم المنتجات والخدمات، يرجى زيارة فرعنا أو التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 80056.	

Transfer to International Bank Accounts:

The sender initiates the money transfer into international bank accounts while the recipient is the individual or entity receiving the funds out of the UAE.

Country	All (transactions are subject to applicable uae laws, international sanctions requirements and LM exchange LLC internal compliance policies)
Payout currency	All Currencies
Payment Methods	Cash, Cheque and Online Transfer
Transfer Method	Payments Will Be Facilitated Through Our Correspondent Banks & MTO's Local Currency, USD & EURO Subject to The Receiving Country and Currency.
Service Fees	AED 18.57 – AED 110 .00 (excluding 5% VAT) Back-End Charges Will Be Applied on Selected Countries Such as Philippines, Sri Lanka, Australia Etc.
Delivery Time	Real-Time Or Value Date; Depends on the correspondent bank, payout partner availability, public holidays, and receiving country regulations delivery time may vary.
For more details regarding the product and service charges, please visit our branch or contact our Call Center @ 80056.	

التحويل إلى الحسابات البنكية الدولية:

يقوم المرسل ببدء عملية تحويل الأموال إلى حسابات بنكية دولية، بينما يكون المستفيد هو الفرد أو الجهة التي تتلقى الأموال خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

الدولة	جميع المعاملات تخضع للقوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومتطلبات العقوبات الدولية، وسياسات الامتثال الداخلية لشركة إل إم إكس تينج ذ.م.م
عملة الدفع	جميع العملات
طرق الدفع	النقدية، الشيك، والتحويل الإلكتروني
طريقة التحويل	بالعملة المحلية أو (MTOS) سيتم تنفيذ عمليات الدفع من خلال البنوك المراسلة وشركات تحويل الأموال الدولار الأمريكي أو اليورو، وذلك حسب الدولة المستقبلة والعملة المعتمدة فيها
رسوم الخدمة	درهم إماراتي (غير شامل ضريبة القيمة المضافة بنسبة 5%) 18.57 – 110.00 سيتم تطبيق رسوم خلفية على بعض الدول المختارة مثل الفلبين وسريلانكا وأستراليا وغيره
مدة التسليم	التحويل الفوري أو بتاريخ الاستحقاق؛ يعتمد ذلك على البنك المرسل، وتوفر شريك الدفع، والعطلات الرسمية، ولوائح الدولة المستقبلة، وقد يختلف وقت التسليم
لمزيد من التفاصيل المتعلقة برسوم المنتجات والخدمات، يرجى زيارة فرعنا أو التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 80056.	

Cash Pickup

Instant money transfer or Cash Pickup allows you to send funds immediately from UAE to different countries providing the recipient with access to the money within minutes through Instant Cash, Western Union, and our partner banks.

Country	All (transactions are subject to applicable uae laws, international sanctions requirements and LM exchange LLC internal compliance policies)
Payout currency:	Local Currency and USD
Payment Methods	Cash, Cheque and Online Transfer
Service Fees	Based On the Fee Slab
Delivery Time	Instant Transfer; Depends on the correspondent bank, payout partner availability, public holidays, and receiving country regulations delivery time may vary.
For more details regarding the product and service charges, please visit our branch or contact our Call Center @ 80056.	

استلام نقدي

التحويل الفوري أو الاستلام النقدي يتيح لك إرسال الأموال بشكل فوري من دولة الإمارات إلى مختلف الدول، مما يمكن المستفيد من الوصول إلى الأموال خلال دقائق عبر Instant Cash و Western Union والبنوك الشريكة لدينا.

الدولة	جميع المعاملات تخضع للقوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومتطلبات العقوبات الدولية، وسياسات الامتثال الداخلية لشركة إل إم إكسيتشنج د.م.م
عملة الدفع	العملة المحلية والدولار الأمريكي
طرق الدفع	النقدية، الشيك، والتحويل الإلكتروني
رسوم الخدمة	بناءً على شريحة الرسوم
مدة التسليم	التحويل الفوري؛ يعتمد على البنك المراسل، وتوفر شريك الدفع، والعطلات الرسمية، ولوائح الدولة المستقبلة، وقد يختلف وقت التسليم
لمزيد من التفاصيل المتعلقة برسوم المنتجات والخدمات، يرجى زيارة فرعنا أو التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 80056.	

Wallet Transfer

Transfers into a mobile wallet involves electronically moving funds from UAE directly into a digital wallet linked to the receiver's mobile number for convenient access and transactions.

Country	Philippines, Bangladesh, Pakistan, Nepal & Selected African Countries
Payout currency:	In Local Currency of The Payout Country.
Payment Methods	Cash, Cheque and Online Transfer
Transfer Method	Payments Will Be Facilitated Through Our Correspondent Banks and MTO's In Local Currency
Service Fees	AED 18.57 – AED 25.24
Delivery Time	Real Time; Depends on the correspondent bank, payout partner availability, public holidays, and receiving country regulations delivery time may vary.
For more details regarding the product and service charges, please visit our branch or contact our Call Center @ 80056.	

التحويل إلى المحفظة الإلكترونية

يتضمن التحويل إلى المحفظة الإلكترونية نقل الأموال بشكل إلكتروني من دولة الإمارات مباشرة إلى محفظة رقمية مرتبطة برقم هاتف المستفيد، وذلك لتوفير وصول سهل وسريع إلى الأموال وإجراء المعاملات.

الدولة	الفلبين، بنغلاديش، باكستان، نيبال وبعض الدول الإفريقية المختارة
عملة الدفع	بالعملة المحلية لبلد الاستلام
طرق الدفع	النقدية، الشيك، والتحويل الإلكتروني
طريقة التحويل	سيتم تنفيذ المدفوعات من خلال البنوك المراسلة وشركات تحويل الأموال (MTOs) بالعملة المحلية
رسوم الخدمة	درهم إماراتي 18.57 – 25.24
مدة التسليم	التحويل الفوري أو بتاريخ القيمة؛ يعتمد ذلك على البنك المراسل، وتوفر شريك الدفع، والعطلات الرسمية، ولوائح الدولة المستقبلة، وقد يختلف وقت التسليم
لمزيد من التفاصيل المتعلقة برسوم المنتجات والخدمات، يرجى زيارة فرعنا أو التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 80056.	

Value Added services

Utility Payments:

Country	United Arab Emirates
Payout currency:	AED
Products	Etisalat, Du (Postpaid and Prepaid), Sewa, Dewa, Nol Card, Gas Payment, International Utility Bills, Prepaid Top Up
Transfer Method	BILRS (PAYKII)
Service Fees	AED 3.00 (Including VAT)
Delivery Time	Instant Transfer
For more details regarding the product and service charges, please visit our branch or contact our Call Center @ 80056.	

الخدمات ذات القيمة المضافة

دفع فواتير الخدمات:

الدولة	الإمارات العربية المتحدة
عملة الدفع	الدراهم الإماراتي
المنتجات	اتصالات، دو (دفع لاحق ومسبق الدفع)، سوا، ديوا، بطاقة نول، دفع الغاز، فواتير خدمات دولية، وإعادة شحن الرصيد مسبق الدفع

طريقة التحويل	BILRS (PAYKII)
رسوم الخدمة	3.00 درهم إماراتي (شامل ضريبة القيمة المضافة)
مدة التسليم	تحويل فوري
لمزيد من التفاصيل المتعلقة برسوم المنتجات والخدمات، يرجى زيارة فرعنا أو التواصل مع مركز الاتصال على الرقم 80056.	

Credit Card Payments

Country	United Arab Emirates
Payout currency:	AED
Products	All Credit Card Payments
Transfer Method	UAEFTS
Service Fees	AED 3.00 (Including VAT)
Delivery Time	Instant Transfer

مدفوعات بطاقات الائتمان

الدولة	الإمارات العربية المتحدة
عملة الدفع	الدعم الإماراتي
المنتجات	جميع مدفوعات بطاقات الائتمان
طريقة التحويل	نظام الإمارات لتحويل الأموال (UAEFTS)
رسوم الخدمة	3.00 درهم إماراتي (شامل ضريبة القيمة المضافة)
مدة التسليم	تحويل فوري

Transactions are subject to backend charges depending on the payout country and payout agent.

Country	Pay in Amount	Backend Charges	رسوم الشحنة	مبلغ الدفع	دولة
Philippines	NA	PHP 100 to PHP 150	PHP 100 to PHP 150	NA	فيليبين

Sri Lanka	NA	LKR 150 to LKR 500	LKR 150 to LKR 500	NA	سيريلانكا
Australia	NA	10 AUD	10 أونصة	NA	أستراليا
Egypt	NA	12 USD	12 دولار أمريكي	NA	مصر
* 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			قد يكون للمعاملات التي يتم توجيهها من خلال غير البنوك المراسلة رسوم خلفية وتختلف هذه الرسوم من وقت لآخر. يمكن التحقق من هذه الرسوم أثناء المعاملة.		

WARNING!

- The actual time to complete a transaction may differ from estimates due to increased scrutiny of transactions by the correspondent bank/financial institution or entity providing financial services to beneficiary of remittances.
- Currencies once exchanged will be bought/sold only at our prevailing buying/selling rate.
- Refunds against cancellation or rejection of drafts, transfers, or any other remittance transactions returned unpaid for whatever reason will be made only at our prevailing buying rate or at the rate at which we issued the transaction, whichever is lower.
- Additional fees may be levied by the correspondent bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances.
- Penalties and fees may apply if the customer fails to provide accurate or complete information for remittances
- Re-issuance or replacement of remittance transactions for any reason is subject to our charges and rate differences, as applicable.
- Products and services are subject to service charges and exchange rates, which may vary based on the product or transaction amount. Details are available on the website.
- In case of operational issues or system failures, LM Exchange LLC will take necessary corrective actions and notify customers.
- Correspondent and/or intermediary charges may apply and are typically deducted at the receiving end.
- Customers will be informed of the estimated remittance delivery time before execution. Actual times may vary due to external factors.
- LM Exchange LLC only communicates via official channels. Customers must not share passwords, OTPs, or login details with third parties to avoid fraud.
- Exchange rate used for the refund of money paid by the Consumer may differ from the original rate used for the transfer. and any costs which could be incurred for the cancellation caused by the Consumer.

إتحذير

- قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام المعاملة عن التقديرات بسبب زيادة التدقيق على المعاملات من قبل البنك المراسل أو المؤسسة المالية أو الجهة التي تقدم الخدمات المالية لمستفيد الحوالات.
- العملات التي يتم تحويلها تُشترى أو تُباع فقط وفقاً لسعر الشراء/البيع السائد لدينا.
- تتم عمليات استرداد الأموال في حال إلغاء أو رفض الحوالات أو أي معاملات مالية أخرى غير مدفوعة فقط وفقاً لسعر الشراء السائد لدينا أو بالسعر الذي تم به تنفيذ المعاملة، أيهما أقل.
- قد يتم فرض رسوم إضافية من قبل البنك المراسل أو المؤسسة المالية أو الجهة التي تقدم الخدمات المالية لمستفيد الحوالات.
- قد تُطبق غرامات ورسوم في حال عدم تقديم العميل معلومات صحيحة أو كاملة للحوالات.
- إعادة إصدار أو استبدال معاملات الحوالات لأي سبب يخضع لرسومنا وفروق الأسعار، حسب ما ينطبق.
- المنتجات والخدمات تخضع لرسوم الخدمة وأسعار الصرف، والتي قد تختلف حسب المنتج أو مبلغ المعاملة. التفاصيل متوفرة على الموقع الإلكتروني.
- في حال وجود مشاكل تشغيلية أو أعطال في النظام، ستتخذ شركة إل إم إكستشينج ذ.م.م الإجراءات التصحيحية اللازمة وستقوم بإبلاغ العملاء.
- قد تُطبق رسوم من البنوك المراسلة و/أو الوطاء ويتم خصمها عادةً من جهة الاستلام.
- سيتم إبلاغ العملاء بوقت التسليم المتوقع للحوالة قبل التنفيذ، وقد يختلف الوقت الفعلي بسبب عوامل خارجية.
- تتواصل شركة إل إم إكستشينج ذ.م.م فقط عبر القنوات الرسمية. ويجب على العملاء عدم مشاركة كلمات المرور أو رموز التحقق أو بيانات الدخول مع أي طرف آخر لتجنب الاحتيال.
- قد يختلف سعر الصرف المستخدم في استرداد الأموال المدفوعة من قبل المستهلك عن سعر الصرف المستخدم في التحويل الأصلي، بالإضافة إلى أي تكاليف قد تنشأ عن الإلغاء بسبب المستهلك.

Terms and Conditions
الشروط والأحكام

LM Exchange LLC maintains confidentiality and protection of customer information in accordance with applicable UAE laws and CBUAE regulations.	تلتزم شركة إل إم إكستشينج ذ.م.م بالحفاظ على سرية وحماية معلومات العملاء وفقاً للقوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة ولوائح المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة (CBUAE).
Customers are responsible for providing accurate beneficiary and transaction information and ensuring compliance with applicable laws and regulations.	يتحمل العملاء مسؤولية تقديم معلومات دقيقة عن المستفيد والمعاملة، وضمان الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها.
LM Exchange LLC will not collect/deduct any form of charge from the remitter if payment order process resulted in an error at the hands of its officials or bank or agent	لن تقوم شركة إل إم إكستشينج ذ.م.م بتحويل أو خصم أي نوع من الرسوم من المرسل إذا نتج خطأ في تنفيذ أمر الدفع عن موظفيها أو البنك أو الوكيل.
Refund shall be provided once the stop payment is confirmed (or) funds are received back from the correspondent Bank or its Agent.	يتم توفير الاسترداد بمجرد تأكيد إيقاف الدفع (أو) استلام الأموال مرة أخرى من البنك المراسل أو وكيله.
All refunds will be paid in UAE Dirham (AED) only.	تُدفع جميع عمليات الاسترداد بالدرهم الإماراتي (AED) فقط.
LM Exchange LLC will not misuse the data of the clients and share their data only as per the company policies which can be referred to on the website.	لن تقوم شركة إل إم إكستشينج ذ.م.م بإساءة استخدام بيانات العملاء، ولن تشاركها إلا وفقاً لسياسات الشركة التي يمكن الاطلاع عليها عبر الموقع الإلكتروني.

The details of the transaction mentioned in this receipt shall be considered as final and it is the responsibility of the customer to go through the same before leaving the branch and to bring to the notice of the staff concerned if there is any error or omission in the same.	تُعتبر تفاصيل المعاملة المذكورة في هذا الإيصال نهائية، وتقع على عاتق العميل مسؤولية مراجعتها قبل مغادرة الفرع، وإبلاغ الموظف المختص في حال وجود أي خطأ أو سهو فيها.
Customers must not use LM Exchange LLC services for illegal or unauthorized purposes.	يجب على العملاء عدم استخدام خدمات شركة إل إم إكسيتشينج ذ.م.م. لأي أغراض غير قانونية أو غير مصرح بها.

Complaints or Feedback

You can submit your complaint, feedback or suggestions using any of the below channels:

- ☎ Contact number: 80056 (tollfree)
- ☎ Email ID: customer.care@lm-exchange.com
- ☎ Website: www.lm-exchange.com

If you are not satisfied with the resolution provided by LM Exchange LLC, you can escalate the complaint through the official CBUAE consumer complaint channels.

LM Exchange LLC licensed by the Central Bank of UAE reserves the right to amend terms and conditions in line with the applicable laws and regulations of the United Arab Emirates or internal policies of LM Exchange LLC with a prior notice period of sixty (60) days. Any such changes will be communicated to customers through the website and branch disclosures.

الشكاوى أو الملاحظات

يمكنكم تقديم الشكاوى أو الملاحظات أو الاقتراحات من خلال أي من القنوات التالية:

☎ رقم التواصل: 80056 (مجاني)

☎ البريد الإلكتروني: customer.care@lm-exchange.com

☎ الموقع الإلكتروني: www.lm-exchange.com

في حال عدم رضاكم عن الحل المقدم من شركة إل إم إكسيتشينج ذ.م.م، يمكنكم تصعيد الشكاوى من خلال القنوات الرسمية لشكاوى المستهلك التابعة لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

تحتفظ شركة إل إم إكسيتشينج ذ.م.م، المرخصة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، بالحق في تعديل الشروط والأحكام بما يتماشى مع القوانين المعمول بها أو السياسات الداخلية للشركة، مع إشعار مسبق لمدة ستين (60) يوماً. وسيتم إبلاغ العملاء بأي تعديلات من خلال الموقع الإلكتروني والإفصاحات المتوفرة في الفروع.