



بيان الحقائق



دلما للصرافة هي شركة مُرخصة وخاضعة لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وتوفر خدمات التحويلات المالية العالمية وخدمات صرف العملات الأجنبية وتعمل بموجب الرخصة التجارية رقم: CN-1157848 الصادرة عن دائرة التنمية الاقتصادية في أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

بيان الحقائق الرئيسية

- < نطلب من عملائنا قراءة وفهم بيان الحقائق الرئيسية المذكور أدناه بعناية والذي يتوفر أيضاً باللغة العربية. من خلال التوقيع على هذه الوثيقة، فإنك تقر بأنك قد قرأت وفهمت الرسوم المطبقة والمصاريف والشروط والأحكام العامة المنشورة على الموقع.
- < تُعد هذه الوثيقة بمثابة إقرار منك ولا تهدف إلى إنشاء أي حقوق أو التزامات قانونية بين الطرفين. وفي حالة وجود تعارض بين هذه الوثيقة والشروط والأحكام العامة أو الشروط والأحكام الخاصة بالمنتجات، فإنه في مثل هذه الحالات، تسود الشروط والأحكام العامة والشروط والأحكام الخاصة بالمنتج. وفي حال حدوث تغييرات، فإنه ليس من الملزم تعديل هذه الوثيقة.
- < يُرجى زيارة www.delma-exchange.com للاطلاع على الشروط والأحكام بالتفصيل.

مميزات الخدمة

- العميل مؤهل لاستخدام المنتجات أدناه وفقاً لمتطلباته. (الأفراد / الكيانات القانونية).
1. تحويل الحساب
 2. الاستلام النقدي
 3. الائتمان لمحافظ الهاتف المحمول
 4. صرف العملات الأجنبية
 5. بطاقات شحن رصيد الهواتف المحمولة
 6. مدفوعات بطاقات الائتمان



تحويل الحساب	
الدولة	جميع الدول (ما عدا الدول الخاضعة للعقوبات)
عملة الدفع	جميع العملات الرئيسية
الطريقة	التحويل المصرفي المباشر، منتجات الأموال الفورية، الوكلاء
إيضاح: جميع الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة	
نوع الرسوم	يمكن للعميل اختيار أي من أنواع الرسوم أدناه للتحويل. الرسوم الخاصة بنا: يدفع المُحول جميع الرسوم مقدمًا، ولن تخضع المعاملة لرسوم إضافية من قبل الوسيط أو المصرف المستفيد. الرسوم المشتركة: يتم مشاركة الرسوم بين كلاً من المُحول والمستفيد.
الرسوم	الحد الأدنى: 15 درهم إماراتي الحد الأقصى: يمكن أن يختلف اعتمادًا على مبلغ المعاملة والبلد ومزود الخدمة. لمزيد من التفاصيل، يُرجى الاتصال أو زيارة أقرب فرع.
وقت التسليم	الائتمان الفوري/ حسب تاريخ تحديد القيمة المختار.

الاستلام النقدي	
الدولة	جميع الدول (ما عدا الدول الخاضعة للعقوبات)



الاستلام النقدي	
عملة الدفع	بالعملة المحلية لبلد الدفع/الدولار الأمريكي/اليورو
الطريقة	الاستلام النقدي خارج منصات التداول الرسمية
إيضاح: جميع الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة	
نوع الرسوم	يمكن للعميل اختيار أي من أنواع الرسوم أدناه للتحويل. الرسوم الخاصة بنا: يدفع المُحول جميع الرسوم مقدمًا، ولن تخضع المعاملة لرسوم إضافية من قبل وكيل الدفع. الرسوم المشتركة: يتم مشاركة الرسوم بين كلاً من المُحول والمستفيد.
الرسوم	الحد الأدنى: 15 درهم إماراتي الحد الأقصى: يمكن أن يختلف اعتمادًا على مبلغ المعاملة والبلد ومزود الخدمة. لمزيد من التفاصيل، يُرجى الاتصال أو زيارة أقرب فرع.
وقت التسليم	الدفع فوري / في نفس اليوم.

الائتمان لمحافظ الهاتف المحمول	
الدولة	الفلبين وبنغلاديش وباكستان ودول أفريقية مختارة.
عملة الدفع	العملة المحلية لدولة الدفع.
إيضاح: جميع الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة	



الائتمان لمحافظ الهاتف المحمول

نوع الرسوم	الرسوم الخاصة بنا: يدفع المُحول جميع الرسوم مقدّمًا، ولن تخضع المعاملة لرسوم إضافية من قبل وكيل الدفع.
الجداول الزمنية للتسليم	فورية
إرسال العمولة / الرسوم	الحد الأدنى: 15 درهم إماراتي الحد الأقصى: 50 درهم إماراتي

العملة الأجنبية (شراء / بيع)

العملات	جميع العملات ما عدا عملات الدول الخاضعة للعقوبات والعملات غير المتداولة.
نوع الرسوم	على العميل فقط
إيضاح: جميع الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة	
الرسوم	3.00 درهم إماراتي
قناة التسليم	خارج منصات التداول الرسمية
الجداول الزمنية للتسليم	فورية

بطاقات شحن رصيد الهواتف المحمولة

الدولة	جميع الدول (ما عدا الدول الخاضعة للعقوبات)
عملة الدفع	وفقًا للدولة المستهدفة
إيضاح: جميع الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة	



بطاقات شحن رصيد الهواتف المحمولة

لا يوجد	الرسوم
فورية	الجدول الزمنية للتسليم

مدفوعات بطاقات الائتمان

الإمارات العربية المتحدة	الدولة
الدرهم الإماراتي	عملة الدفع
إيضاح: جميع الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة	
الرسوم الخاصة بنا: يدفع المُحول جميع الرسوم مقدمًا، ولن تخضع المعاملة لرسوم إضافية .	نوع الرسوم
يومان عمل	الجدول الزمنية للتسليم
3.00 درهم إماراتي	

بيان الحقائق الرئيسية

الفترة المحددة لإلغاء الشراء

يوافق العميل ويدرك أن جميع المعاملات تتطلب التنفيذ الفوري، وبالتالي يوافق على التنازل عن الفترة المحددة لإلغاء الشراء البالغة 5 أيام من أجل المعالجة السلسة والفورية للمعاملات.

تحديث البيانات الخاصة بالعملاء



يبقى العميل شركة دلما للصرافة على علم في جميع الأوقات بأي تغيير في تفاصيل التواصل والاتصال الخاصة به وحالة الإقامة والتأشيرة وبطاقة الهوية الإماراتية وتفاصيل صاحب العمل من خلال زيارة أقرب فرع. في حال عدم تقديم المعلومات المحدثة أو الوثائق ذات الصلة، تحتفظ شركة دلما للصرافة بالحق في إلغاء بيانات العميل حتى يتم توفير المعلومات أو الوثائق المحدثة.

إدارة بيانات العملاء والخصوصية

لدى شركة دلما للصرافة سياسة وإجراءات وضوابط صارمة لحماية بيانات العملاء. ومع ذلك، يُسمح لموظفي دلما للصرافة بالوصول إلى معلومات العميل التي فقط يحتاجونها لأداء واجباتهم المتعلقة بخدمة العميل. تعامل شركة دلما للصرافة معلومات العميل على أنها سرية للغاية، ويقر العميل ويوافق على أنه يجوز لشركة دلما للصرافة الكشف عن معلومات العميل أو مشاركتها مع:

- < وكلاء وفروع شركة دلما للصرافة.
- < الأطراف الثالثة التي تختارها شركة دلما للصرافة وأي شخص مذكور أعلاه، حيثما يكون ذلك مطلوبًا لأغراض معالجة البيانات والإحصاءات والامتثال وتحليل المخاطر، وذلك على سبيل المثال لا الحصر.
- < بناءً على طلب المحكمة أو الجهة التنظيمية أو السلطة بموجب أي قانون أو لائحة أو إجراء قانوني ذي صلة.

الإلغاء واسترداد الأموال

- < قبل تنفيذ المعاملة، يمكن للعميل طلب الإلغاء الفوري واسترداد الأموال من خلال الاتصال بأي من فروعنا.
- < بمجرد تنفيذ المعاملة، يمكن أن تستغرق معالجة الإلغاء/استرداد الأموال/الاستدعاء ما يصل إلى 14 يوم عمل، وهو ما يعتمد فقط على الأطراف المقابلة/المصارف المراسلة.
- < يمكن أن تُطبق الرسوم الإضافية على طلبات الإلغاء واسترداد الأموال.

إجراءات معالجة الشكاوى

يستخدم العميل القنوات التالية لرفع الشكاوى المتعلقة بمعاملاته:

- < أي فرع لشركة دلما للصرافة
 - < الهاتف رقم: (+971 2 508 8203)
 - < الواتساب: (+971 2 508 8203)
 - < البريد الإلكتروني: customercare@delma-exchange.com
 - < عبر البريد:
- المكتب رقم: 105، الطابق الأول، الخالدية، برج المنتزه - شارع زايد الأول، البطين - غرب 10 - ص.ب: 12969، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.

يجب أن تتلقى شركة دلما للصرافة الشكاوى من خلال القنوات المذكورة أعلاه؛ وبناءً على ذلك، يحصل المستهلك على إقرار رسمي خلال يومي عمل. وبعد تلقي



الشكوى، نشارك الحالة المحدثة للشكاوى في غضون 10 أيام عمل وسيتم إرسال الرد النهائي للمستهلك لجميع الشكاوى التي لم يتم حلها في غضون 30 يوم عمل كامل.

تحذير

- < يجوز للمصرف المراسل أو المؤسسة المالية أو الكيان الذي يقدم الخدمات المالية للمستفيد فرض رسوم إضافية.
- < يجوز تطبيق تأخير في المعاملة أو ائتمان خاطئ للأموال أو رسوم إضافية وما إلى ذلك في حال وقوع خطأ أو إغفال من العميل في تقديم معلومات صحيحة أو كاملة للتحويلات.
- < الإعلان لأغراض توضيحية فقط، وليس إرشادياً وقد يتأثر المنتج أو الخدمة بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية.
- < تُسترد المبالغ المستردة مقابل إلغاء أو رفض أي معاملات تحويل تم إرجاعها غير مدفوعة لأي سبب من الأسباب فقط بسعر الشراء السائد لدينا أو بالسعر الذي أصدرنا به المعاملة، أيهما أقل.
- < تخضع إعادة إصدار معاملات التحويل لأي سبب من الأسباب لرسومنا وفروق الأسعار، حسب الاقتضاء.
- < قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام المعاملة عن التقديرات بسبب زيادة التدقيق البنك المراسل/المؤسسة المالية في المعاملات.

تحتفظ شركة دلما للصرافة بالحق في تعديل الشروط والأحكام بما يتماشى مع القوانين السارية أو السياسات الداخلية لشركة دلما للصرافة. وتُرسل أي تغييرات من هذا القبيل من خلال الموقع الإلكتروني أو إفصاحات الفروع أو المرافق الإلكترونية للعملاء.

أقر بموجب هذه الوثيقة بشكل لا رجعة فيه وغير مشروط أنني قد قرأت بيان الحقائق الأساسية أعلاه وفهمت بوضوح كافة المعلومات والمراجع المقدمة في هذه الوثيقة.

اسم العميل: _____
توقيع العميل: _____
التاريخ: _____



+971 2 508 8200



www.delma-exchange.com



105 Al Montazah Tower, Khalidiya St,
P.O Box. 129869, Abu Dhabi, UAE

