

Key Fact Statement	بيان المعلومات الرئيسية
<p>First Gulf Exchange Center (hereinafter FGEC), established in 1980, provides foreign currency exchange services through its branches across the UAE. 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.</p> <p>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.</p> <p>Lastly, First Gulf Exchange Centre is licensed and regulated by the Central Bank of the UAE. Due to the nature of the services provided, transactions are considered final once completed and cannot be reversed</p>	<p>مركز الخليج الأول للصرافة المشار إليه فيما يلي بـ (FGEC) ، الذي تأسس في عام 1980 ، يقدم خدمات صرف العملات الأجنبية من خلال فروعها في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. 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.</p> <p>مركز الخليج الأول للصرافة مرخص وخاضع لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.</p> <p>نظراً لطبيعة الخدمات المقدمة، تعتبر المعاملات نهائية بعد تنفيذها ولا يمكن التراجع عنها.</p>
Terms and conditions	الشروط والأحكام
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 board. Originally valid identification in accordance with the Central Bank of the UAE requirements must be provided while making a remittance.</p> <p>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.</p> <p>Right to Accept or Refuse: FGEC reserves the right to accept or refuse any part of the currencies tendered without providing a reason.</p> <p>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.</p> <p>Security Measures: FGEC implements robust security measures to protect customers' transactions and personal data. Customers should report any suspected fraud or unauthorized activity immediately.</p>	<p>خدمتنا متاحة للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فما فوق. يجب عدم استخدام الخدمة في أنشطة غير قانونية، بما في ذلك لأغراض المقامرة أو تمويل الإرهاب أو الاحتيال أو غسل الأموال أو الودائع الائتمانية.</p> <p>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.</p> <p>متطلب الهوية الصالحة: تسجيل العميل إلزامي مع تقديم هوية صالحة تحددتها 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.</p> <p>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.</p> <p>الحق في القبول أو الرفض: يحتفظ مركز الخليج الأول للصرافة بالحق في قبول أو رفض أي جزء من العملات المقدمة دون إبداء سبب.</p> <p>معلومات سعر الصرف: تخضع أسعار الصرف للتغيير بناءً على ظروف السوق. الأسعار في وقت المعاملة نهائية وقد تختلف عن الأسعار التي تم اقتباسها سابقاً.</p> <p>تدابير الأمان: يقوم مركز الخليج الأول للصرافة بتنفيذ تدابير أمان قوية لحماية معاملات العملاء وبياناتهم الشخصية. يجب على العملاء الإبلاغ عن أي احتيال مشتبه به أو نشاط غير مصرح به على الفور.</p> <p>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.</p>

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.

Rates: Applicable fees and charges will be clearly disclosed to the customer prior to completing the transaction.

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 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.

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

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.

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.

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.

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.firstgulfxchange.com) or contact us at +9714 399 4422 or

Customer.complaints@firstgulfxchange.com.

Customer confirms that the Key Fact Statement is available in Arabic and English and has been read and understood.

الاسعار: سيتم الإفصاح عن جميع الرسوم والتكاليف المطبقة للعميل بشكل واضح قبل إتمام المعاملة.

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

منع الاحتيال: لدى FGEC تدابير لمنع الاحتيال وغسل الأموال. يتحمل العملاء مسؤولية ضمان صحة المعاملات. قد نصح عن معلومات العملاء إذا كان مطلوباً منا بموجب القانون، أو لشركتنا 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 المشبوهة إلى سلطات إنفاذ القانون أو الجهات الحكومية المختصة.

الاسعار والتغيرات: 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 الاسترداد 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.firstgulfxchange.com) أو الاتصال بنا على الرقم +9714 399 4422 أو عبر البريد الإلكتروني Customer.complaints@firstgulfxchange.com.

يقر العميل بأن بيان المعلومات الرئيسية متوفر باللغتين العربية والإنجليزية وقد تم الاطلاع عليه وفهمه.

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

<p>Terms Updates: Terms and conditions are subject to change. Customers can stay updated through our website.</p>	
<p>Money Exchange</p>	<p>خدمات صرف العملات</p>
<p>Regulatory Compliance: Buy and sell of currencies are subject to the rules and regulations of the UAE Central Bank.</p> <p>Transparent Pricing & No Hidden Charges: All exchange rates, margins, and applicable fees (if any) will be clearly disclosed to the customer prior to the transaction. The customer must explicitly agree to the rate before proceeding. FGEC does not apply any hidden charges.</p> <p>Customer Right to Information (Pre-Transaction Disclosure): Customers have the right to request full details of the transaction, including exchange rate, total payable amount, and final received amount, prior to confirming the transaction. FGEC staff must ensure that all information is clearly explained in a fair and transparent manner.</p> <p>Fair Treatment & Non-Misleading Practices: FGEC is committed to treating all customers fairly and prohibits any misleading, deceptive, or aggressive sales practices. Exchange rates must not be misrepresented, and customers must not be pressured into completing any transaction.</p> <p>Complaint & Escalation Rights: Customers have the right to raise complaints or feedback regarding any exchange transaction through FGEC's official channels. Complaints will be handled in accordance with FGEC's Customer Complaint Handling Policy, including escalation to regulatory authorities where applicable.</p> <p>AML/CFT Compliance: All currency exchange transactions are subject to applicable regulations of the UAE Central Bank. FGEC may request additional information or decline transactions where required.</p>	<p>الامتثال التنظيمي: شراء وبيع العملات يخضعان لقواعد وأنظمة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي</p> <p>الشفافية في التسعير وعدم وجود رسوم مخفية: سيتم الإفصاح بوضوح عن جميع أسعار الصرف والهوامش وأي رسوم مطبقة (إن وجدت) للعميل قبل تنفيذ المعاملة. ويجب على العميل الموافقة الصريحة على السعر قبل إتمام العملية. ولا يفرض مركز الخليج الأول للصرافة أي رسوم مخفية.</p> <p>حق العميل في الحصول على المعلومات قبل تنفيذ المعاملة: يحق للعميل طلب كافة تفاصيل المعاملة قبل تأكيدها، بما في ذلك سعر الصرف والمبلغ الإجمالي المطلوب والمبلغ النهائي المستلم. ويلتزم موظفو المركز بتوضيح جميع المعلومات بشكل واضح وعادل وشفاف.</p> <p>المعاملة العادلة وعدم التضليل: يلتزم مركز الخليج الأول للصرافة بمعاملة جميع العملاء بعدالة، ويمنع أي ممارسات مضللة أو خادعة أو ضاغطة. كما يجب عدم تقديم أسعار صرف بشكل غير دقيق أو الضغط على العميل لإتمام أي معاملة.</p> <p>حق تقديم الشكاوى والتصعيد: يحق للعميل تقديم الشكاوى أو الملاحظات المتعلقة بأي معاملة من خلال القنوات الرسمية للمركز. وسيتم التعامل مع الشكاوى وفقاً لسياسة معالجة الشكاوى المعتمدة، بما في ذلك إمكانية التصعيد إلى الجهات التنظيمية المختصة عند الحاجة.</p> <p>الالتزام بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: تخضع جميع معاملات صرف العملات للوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، ويجوز للمركز طلب معلومات إضافية أو رفض المعاملات عند الحاجة.</p>
<p>Warnings</p>	<p>تحذيرات</p>
<p>1. Additional fees may be levied by the correspondent bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances.</p> <p>2. Penalties and fees may apply if there is a customer error or omission in providing correct or complete information for remittances.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>