

## REMITTANCE SERVICE CHARGES - ACCOUNT TRANSFERS

### رسوم خدمات الحوالة - التحويل الى الحساب

SR التسلسل	Country الدولة	Currency العملة	Customer Charges including VAT رسوم العميل شاملة الضريبة	
			Below AED 1000	Above AED 1000
1	INDIA الهند -	INR	AED 19.50	AED 26.50
2	BANGLADESH بنغلاديش -	BDT	AED 19.50	AED 26.50
3	SRI LANKA سيريلانكا -	LKR	AED 19.50	AED 26.50
4	NEPAL نيبال -	NPR	AED 19.50	AED 26.50
5	PHILIPPINES الفلبين -	PHP	AED 24.25	AED 24.25
6	INDONESIA اندونيسيا -	IDR	AED 24.25	AED 24.25
7	MOROCCO المغرب -	MAD	AED 30.25	AED 30.25

SR التسلسل	Country الدولة	Currency العملة	Customer Charges رسوم العميل	
			Below AED 368 (\$100)	Above AED 368 (\$100)
1	PAKISTAN باكستان -	PKR	AED 19.25	NO CHARGES

SR التسلسل	Country الدولة	Currency العملة	Customer Charges رسوم العميل	
			Below AED 1500	Above AED 1500
1	EGYPT مصر -	EGP	AED 18.25	AED 21
		USD	AED 30	AED 36.75

SR التسلسل	Country الدولة	Currency العملة	Customer Charges رسوم العميل
1	USD - SWIFT	USD	AED 60 - WITH BACKEND CHARGES
			AED 180 - WITHOUT BACKEND CHARGES
2	SWIFT - OTHER CURRENCIES (Except USD)	(CAD, EUR, AUD, GBP, ETC.)	AED 72.50 - WITH BACKEND CHARGES
			AED 180 - WITHOUT BACKEND CHARGES

Note\*: The provided service charges may vary on the send amount and agent, or banks involved

\* تنويه: قد تختلف رسوم الخدمة المقدمة على حسب المبلغ المحول والوكيل أو البنوك المشاركة

COMPLAINT HANDLING PROCESS	للشكاوي
Any complaint related to products & services can be raised through following channels. Email : <a href="mailto:customercare@ae.luluexchange.com">customercare@ae.luluexchange.com</a> or Call center : 600522204	عملية التعامل مع شكاوي العملاء يمكن رفع أي شكوى تتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا من خلال القنوات التالية: البريد الإلكتروني : <a href="mailto:customercare@ae.luluexchange.com">customercare@ae.luluexchange.com</a> أو مركز الاتصال : 600522204
<ul style="list-style-type: none"> <li>All complaints will be acknowledged within 2 business days with a service request number</li> <li>All customer complaints will be handled fairly and confidentially</li> <li>Complaints will be handled on a best effort basis and the customer will be notified</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يمكن رفع أي شكوى تتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا من خلال القنوات التالية:</li> <li>سُعالج جميع شكاوي العملاء بنزاهة وسريّة</li> <li>سُعالج الشكاوي على أفضل وجه ممكن وسيتم إخطار العميل</li> </ul>

## FOREIGN CURRENCY

FOREIGN CURRENCY PURCHASE & SALE	
Popular Currencies	AUD, BND, CAD, CHF, CZK, DKK, EUR, GBP, JPY, NOK, NZD, RUB, SEK, SGD, ZAR, BRL, AZN, BAM, GHS, NGN, UGX, GEL, KES, KRW, MUR, PLN, RSD, SCR, TZS, TND, TWD, VND, TRL, CNY, HKD, SCP, HUF, ISK, ILS, IQD, IEP, MVR, MXN, UAH, INR, BDT, PKR, LKR, NPR, PHP, IDR, MYR, THB, EGP, JOD, MAD, KWD, BHD, OMR, SAR, QAR..etc
Payment Mode	Cash
Charges	AED 3.25 for amounts less than AED 20,000 or equivalent currency.
	AED 5.25 for amounts more than AED 20,000 or equivalent currency.
	Airport branches will impose a minimum charge of AED 5.25 and 2% of the principal amount, whichever is higher.