

## بيان الحقائق الرئيسية التحويلات المالية

يُقدم لكم بيان الحقائق الرئيسية هذا ("KFS") الميزات الرئيسية للخدمة والرسوم والتكاليف الخاصة بخدمة التحويلات المالية التي تقدمها لولو للصرافة. نرجو من عملائنا الكرام قراءة وفهم بيان الحقائق الرئيسية المذكور أدناه بعناية والذي سيكون متوفر باللغة العربية.

تُتيح لكم خدمة التحويلات المالية إرسال المدفوعات من خلال خيارات التوصيل التالية:

١. الحسابات المصرفية
٢. المحافظ الإلكترونية
٣. الدفع النقدي

خيارات التوصيل المتاحة، مُصنَّفة حسب نوع العميل، هي كما يلي:

الكيانات التجارية	العملاء الأفراد
عمليات التحويل بين الحسابات داخل الإمارات العربية المتحدة وحول العالم	عمليات التحويل بين الحسابات داخل الإمارات وخارجها
مدفوعات سويفت	مدفوعات سويفت
غير متوفر	استلام النقود
غير متوفر	المحافظ الإلكترونية

\*خيارات التحويل المتاحة هي كالتالي:

التحويل إلى حسابات بنكية في الإمارات العربية المتحدة	
الإمارات العربية المتحدة	البلد
درهم إماراتي	عملة الدفع
نظام تحويل الأموال الإماراتي	الطريقة
الحد الأدنى: ٠ درهم إماراتي - الحد الأقصى ٢١ درهماً إماراتياً (شامل ضريبة القيمة المضافة) حسب حجم المعاملة	رسوم الخدمة
نظام تحويل الأموال الإماراتي: يمكن للعملاء الاطلاع على الرصيد خلال ٢٤ إلى ٤٨ ساعة عمل	التوصيل

### التحويل إلى الحسابات البنكية الدولية (شامل ضريبة القيمة المضافة)

الدول	راجع جدول الدول
عملات الدفع الشائعة	روبية هندية، روبية باكستانية، الروبية السريلانكية، الروبية النيبالية، روبية إندونيسية، البيزو الفلبيني، الروبية البنغلاديشية، الجنيه المصري، الدرهم المغربي، الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، اليورو، الجنيه الإسترليني، الدولار الأسترالي، الدولار الكندي، الفرنك السويسري، الين الياباني، الدولار النيوزيلندي، الدولار السنغافوري، راند جنوب أفريقي، وما إلى ذلك.
الطريقة	الترتيبات المصرفية المباشرة، سويفت والشركاء الآخرون
رسوم الخدمة	الحد الأدنى: ٠.٠٠ درهم إماراتي - الحد الأقصى: ١٨٠.٠٠ درهم إماراتي أو أكثر* *يعتمد على مبلغ المعاملة، وبلد المقصد، والعملية.
رسوم المستفيد / النفقات المؤجلة	قد يطبق البنك الوسيط و/أو المستفيد رسوم إضافية، اعتمادًا على البلد المتلقي للمعاملة.
التوصيل	فوري أو قيمة مستندة إلى التاريخ، اعتمادًا على الخدمات المحددة.

### استلام النقود

الدول	راجع جدول الدول
عملات الدفع الشائعة	روبية هندية، روبية باكستانية، الروبية السريلانكية، الروبية النيبالية، روبية إندونيسية، البيزو الفلبيني، الروبية البنغلاديشية، الجنيه المصري، الدرهم المغربي، الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، اليورو، الجنيه الإسترليني، الدولار الأسترالي، الدولار الكندي، الفرنك السويسري، الين الياباني، الدولار النيوزيلندي، الدولار السنغافوري، راند جنوب أفريقي، وما إلى ذلك.
الطريقة	الترتيبات المصرفية المباشرة والشركاء الآخرون
رسوم الخدمة	الحد الأدنى: 0.00 درهم إماراتي - الحد الأقصى يعتمد على مبلغ المعاملة وبلد الوجهة والعملية.
رسوم المستفيد	قد يتم تطبيق رسوم إضافية على المستفيد اعتمادًا على البلد المتلقي للمعاملة
التوصيل	فوري / في نفس اليوم

### محاظ الهاتف المحمول

الدول	راجع جدول الدول
عملات الدفع الشائعة	تاكا بنغلاديشي، روبية باكستانية، بيسو فلبيني، شيلينغ أوغندي، روبية نيبالية، شيلينغ كيني، سيدي غاني. وما إلى ذلك.
الطريقة	الترتيبات المصرفية المباشرة والشركاء الآخرون
رسوم الخدمة	الحد الأدنى: 0.00 درهم إماراتي - الحد الأقصى يعتمد على مبلغ المعاملة وبلد الوجهة والعملية.
رسوم المستفيد	قد يتم تطبيق رسوم إضافية على المستفيد اعتمادًا على البلد المتلقي للمعاملة
التوصيل	فوري / في نفس اليوم

### جدول الدول

معلومات عن الدولة ونوع التسليم والممرات الرئيسية

رقم	دول مجلس التعاون الخليجي الرئيسية	إلى بنك	استلام النقود	محاظ الهاتف المحمول
1	البحرين	نعم	نعم	لا

2	الكويت	نعم	نعم	لا
3	عُمان	نعم	نعم	لا
4	قطر	نعم	نعم	لا
5	المملكة العربية السعودية	نعم	نعم	لا
6	الإمارات العربية المتحدة	نعم	نعم	لا

رقم	الدول الغربية الكبرى	إلى بنك	استلام النقود	محافظ الهاتف المحمول
1	الولايات المتحدة الأمريكية	نعم	نعم	لا
2	كندا	نعم	نعم	لا
3	المملكة المتحدة	نعم	نعم	لا
4	نيوزيلندا	نعم	نعم	لا
5	أستراليا	نعم	نعم	لا
6	ألمانيا	نعم	نعم	لا
7	فرنسا	نعم	نعم	لا
8	النمسا	نعم	نعم	لا
9	سويسرا	نعم	نعم	لا
10	هولندا	نعم	نعم	لا
11	البرازيل	نعم	نعم	لا
12	اسكتلندا	نعم	نعم	لا
13	أيرلندا	نعم	نعم	لا
14	بلجيكا	نعم	نعم	لا
15	قبرص	نعم	نعم	لا
16	الدنمارك	نعم	نعم	لا
17	فنلندا	نعم	نعم	لا
18	اليونان	نعم	نعم	لا
19	إيطاليا	نعم	نعم	لا
20	إسبانيا	نعم	نعم	لا
21	السويد	نعم	نعم	لا
22	لوكسمبورغ	نعم	نعم	لا
23	النرويج	نعم	نعم	لا
24	المجر	نعم	نعم	لا
25	مالطا	نعم	نعم	لا

رقم	الدول الآسيوية الكبرى	إلى بنك	استلام النقود	محافظ الهاتف المحمول
1	أفغانستان	لا	نعم	لا
2	بنغلاديش	نعم	نعم	نعم
3	الصين	نعم	نعم	لا
4	الهند	نعم	نعم	لا
5	إندونيسيا	نعم	نعم	لا
6	الأردن	نعم	نعم	لا
7	لبنان	نعم	نعم	لا
8	ماليزيا	نعم	نعم	لا
9	نيبال	نعم	نعم	لا
10	باكستان	نعم	نعم	نعم
11	الفلبين	نعم	نعم	نعم
12	سريلانكا	نعم	نعم	لا
13	تايلاند	نعم	نعم	لا
14	تركيا	نعم	نعم	لا
15	سنغافورة	نعم	نعم	لا

رقم	الدول الإفريقية الكبرى	إلى بنك	استلام النقود	محافظ الهاتف المحمول
1	مصر	نعم	نعم	نعم
2	أوغندا	نعم	نعم	نعم
3	كينيا	نعم	نعم	نعم
4	غانا	نعم	نعم	نعم
5	المغرب	نعم	نعم	لا
6	جنوب أفريقيا	نعم	نعم	لا
7	نيجيريا	نعم	نعم	لا
8	إثيوبيا	نعم	نعم	لا
9	تنزانيا	نعم	نعم	نعم
10	توغو	نعم	نعم	لا

**تحذير!**

الرسوم والتكاليف: يخضع العملاء للرسوم والعمولات والتكاليف المطبقة على خدمات التحويل. قد يتحمل العميل رسومًا إضافية، بالإضافة إلى الرسوم التي تفرضها لولو للصرافة، والتي تفرضها البنوك المرسلات والمؤسسات المالية ومقدمو الخدمات المالية الآخرون ممن يقدمون

الخدمات المالية للمستفيد عند استلام طلب التحويل.

#### تحذير!

**أسعار الصرف:** تخضع معاملات التحويلات المالية لأسعار صرف العملات الأجنبية. قد تتقلب الأسعار بناءً على ظروف السوق، ويحصل العميل على سعر الصرف السائد وقت إجراء المعاملة.

#### تحذير!

**تأكيد الشيك والتحويل الإلكتروني:** سيتم تنفيذ المدفوعات التي تتم عبر الشيك أو الخدمات المصرفية الإلكترونية بعد أن يقوم البنك بمقاصة الأموال وإيداعها بنجاح في حساب لولو للصرافة. أي تأخير في مقاصة الأموال أو إيداعها قد يؤثر على توقيت الدفع. يرجى التأكد من توفر رصيد كافٍ في الحساب والتحقق من تفاصيل المستلم لتجنب أي تأخير أو مشاكل.

#### تحذير!

**الاسترداد والإلغاء:** سيتم معالجة عمليات الاسترداد مقابل معاملات التحويل الملغاة أو المرفوضة على أساس سعر الشراء السائد أو السعر الذي بدأت به المعاملة، أيهما أقل بعد خصم الرسوم المقابلة والخدمات المصرفية إن وجدت. قد تُطبق رسوم إلغاء. لن تتم معالجة عملية استرداد الأموال إلا بعد تأكيد إيقاف الدفع من قبل البنك المراسل / الشريك أو وكيله، واستلام الأموال من البنك المراسل / الشريك أو وكيله. في حال إلغاء المعاملة أو إعادتها بسبب أخطاء في معلومات المستفيد أو البنك مُقدم الخدمة، يحق لشركة لولو للصرافة خصم أي رسوم مطبقة. إذا تمت معالجة التحويل وإضافته إلى حساب المستفيد، فإن إلغاء مثل هذه المعاملات يعتمد على توفر الأموال في حساب المستفيد وتأكيد الإلغاء / الإرجاع من بنك المستفيد

#### تحذير!

**مواعيد التسليم:** قد تختلف مدة إتمام معاملة التحويل باختلاف طريقة التسليم والوجهة والمتطلبات التنظيمية. لن تتحمل شركة لولو الدولية للصرافة ذ.م.م. وفروعها أو ممثلها أو وكلائها ("لولو") مسؤولية أي تأخير أو رسوم مصرفية أو خصم رسوم أو إهمال أو مصادرة أموال من قبل البنك المستفيد أو البنك المراسل أو الحكومة أو الوكيل.

#### تحذير!

**بيانات المستلم:** لن تتحمل شركة لولو العالمية للصرافة مسؤولية أي معاملة مُنقّدة في حال تقديم العميل معلومات خاطئة أو غير صحيحة. يتحمل العملاء مسؤولية التأكد من دقة واكتمال جميع بيانات المعاملة ووثائقها، بما في ذلك اسم المستفيد ورقم الحساب والمعلومات الأخرى ذات الصلة، لتجنب أي مشاكل أو تأخيرات أو أخطاء محتملة في المعاملة.

#### تحذير!

**الامتثال للقوانين:** يُتوقع من العملاء الامتثال لكافة القوانين واللوائح ذات الصلة التي تحكم الخدمة. تحتفظ شركة لولو للصرافة بالحق في رفض أو تعليق المعاملات التي تُخالف المتطلبات القانونية.

#### تحذير!

**التصريح والنزاعات:** تُعتبر المعاملات مُصرّحاً بها إذا طبقت شركة لولو للصرافة إجراءات تحقق سليمة وأمنة. إذا كان لدى العميل شكٌّ معقول في عدم تنفيذه المعاملة المتنازع عليها، فعليه تقديم دليلٍ ظاهري يدعم ادعائه.

**تحذير!**

**الامتثال التنظيمي:** مطلوب من العملاء تقديم وثائق سارية وفقاً للمتطلبات التنظيمية. قد يؤدي عدم تقديم معلومات دقيقة وكاملة إلى تأخير المعاملات أو إلغائها أو رفض الخدمة. تحتفظ شركة لولو للصرافة بالحق في طلب وثائق إضافية حسب الحاجة للامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية.

**تحذير!**

**تحديثات الشروط والأحكام:** سيتم إبلاغكم بأي تغييرات في الشروط والأحكام، بما في ذلك الرسوم والتكاليف وأوقات المعالجة، عبر القنوات الرسمية مثل موقع الشركة الإلكتروني، أو عمليات الإفصاح بالفروع، أو وسائل الاتصال الإلكترونية. تقدم لولو العالمية للصرافة خدماتها وفقاً لتقديرها الخاص وبموجب شروطها وأحكامها، والتي قد تتغير بشكل دوري. نحتفظ بالحق في تحديث بيان الحقائق الرئيسية وفقاً للقوانين أو السياسات الداخلية ذات الصلة.

**تحذير!**

**إخطار تحديثات العملاء:** سيتم إبلاغكم بأي تغييرات في الشروط والأحكام، بما في ذلك الرسوم والتكاليف وأوقات المعالجة، عبر القنوات الرسمية، مثل موقع الشركة الإلكتروني، أو عمليات الإفصاح بالفروع، أو المراسلات الإلكترونية. ننصح العملاء بمراجعة هذه القنوات بانتظام للاطلاع على التحديثات.

**تحذير!**

**شروط الخدمة:** تُقدّم لولو العالمية للصرافة خدماتها وفقاً لتقديرها الخاص وبموجب شروطها وأحكامها، والتي قد يتم تحديثها دورياً. نحتفظ بالحق في تعديل بيان الحقائق الرئيسية وفقاً للقوانين أو السياسات الداخلية ذات الصلة.

**تحذير!**

وفقاً لمعايير حماية المستهلك، تُطبق فترة سماح مدتها خمسة (5) أيام على جميع المنتجات التي تقدمها شركة الصرافة. مع ذلك، ونظراً لطبيعة المنتج الفورية، يحتفظ العميل بحقه في التنازل صراحةً عن فترة السماح.

لمزيد من المعلومات حول الشروط والأحكام القياسية لخدمات الرواتب، وشروط وأحكام شركة لولو، يمكن للعملاء زيارة موقع لولو الدولي للصرافة على [www.LuLuexchange.com](http://www.LuLuexchange.com)

يُقدّم هذا البيان الرئيسي إلى العميل عند التسجيل. بتوقيع العميل على الإيصال عند مكتب الاستقبال، يُقرّ العميل باستلامه وفهمه لهذا البيان الرئيسي. كما يُقرّ بأنه/أنها على دراية بميزات المنتج/الخدمة، وأسعارها، وفوائدها، ومخاطرها، وتحذيراتها، ورسومها، وحقوق المستهلك والتزاماته، كما هو مُفصّل في بيان الحقائق الرئيسية.

