



تقدم شركة الفردان للصرافة - شركة فردية ذات مسؤولية محدودة، والمشار إليها فيما يلي باسم شركة الفردان للصرافة، مجموعة شاملة من خدمات القيمة المضافة المصممة لتقديم حلول سريعة وأمنة وموثوقة محلياً وعالمياً. من خلال فروعنا وقنواتنا الرقمية، نقدم خدمات تشمل دفع فواتير المرافق، وإعادة شحن الهواتف المحمولة، وفواتير بطاقات الائتمان، وإدارة الثروات، وتحصيل المدفوعات الحكومية، وتحصيل النقد للشركات.

### المنتجات الرئيسية وميزاتها

مدفوعات المرافق		
الدولة	الإمارات العربية المتحدة	دولي
عملة الدفع	AED	عملات متعددة
طريقة الدفع	تنفيذها بسلسلة من خلال التكامل	تنفيذها بسلسلة من خلال التكامل
نوع الرسوم	يتم فرض رسوم على المَحْوَل	يتم فرض رسوم على المَحْوَل
مواعيد التسليم	فوري" أو "تاريخ القيمة" بناءً على الخدمة المختارة	"فوري" أو "تاريخ القيمة" بناءً على الخدمة المختارة
الرسوم	الحد الأدنى 0 AED [صفر] والحد الأقصى 10 AED	الحد الأدنى 0 AED [صفر] والحد الأقصى 10 AED

تحصيل الدفع الضريبي	
الدولة	الإمارات العربية المتحدة
عملة الدفع	AED
طريقة الدفع	نظام تحويل الأموال في الإمارات العربية المتحدة (UAEFTS) إلى رقم حساب مصرفي دولي (GIBAN)
نوع الرسوم	يتم فرض الرسوم على المحوّل أو المستفيد بناءً على الاختيار
مواعيد التسليم	بناءً على الخدمة المختارة "فورياً" أو "تاريخ القيمة"
الرسوم	الحد الأدنى 0 AED [صفر] والحد الأقصى 50 AED (حسب مبلغ المعاملة)
لمزيد من التفاصيل حول الرسوم حسب المبلغ، يرجى زيارة أقرب فرع لنا أو التحقق من جدول الرسوم لدينا	

شحن رصيد الهاتف المحمول ودفع الفواتير		
الدولة	الإمارات العربية المتحدة	دولي
عملة الدفع	AED	عملات متعددة
طريقة الدفع	تنفيذها بسلسلة من خلال التكامل	تنفيذها بسلسلة من خلال التكامل
نوع الرسوم	يتم فرض رسوم على المَحْوَل	يتم فرض رسوم على المَحْوَل
مواعيد التسليم	"فوري" أو "تاريخ القيمة" بناءً على الخدمة المختارة	"فوري" أو "تاريخ القيمة" بناءً على الخدمة المختارة
الرسوم	لا يوجد رسوم	الحد الأدنى 0 AED [صفر] والحد الأقصى 10 AED

إدارة الثروات - السندات الوطنية	
الدولة	الإمارات العربية المتحدة
عملة الدفع	AED
طريقة الدفع	يتم تسهيل ذلك من خلال البوابة
نوع الرسوم	يتم فرض رسوم على المَحْوَل
مواعيد التسليم	فوري
الرسوم	لا تفرض شركة الفردان للصرافة أي رسوم على العملاء، ولكن قد يتم تطبيق رسوم الاسترداد، والمبلغ النهائي المقدم للعميل يكون بعد هذه الخصومات من قبل الصكوك الوطنية.

إدارة الثروات - السندات الوطنية		
الدولة	الإمارات العربية المتحدة	دولي
عملة الدفع	AED	Multiple Currency
طريقة الدفع	Facilitated through Integration & *SFTP arrangement	تنفيذها بسلسلة من خلال التكامل
نوع الرسوم	يتم فرض رسوم على المَحْوَل	يتم فرض رسوم على المَحْوَل
مواعيد التسليم	"فوري" أو "تاريخ القيمة" بناءً على الخدمة المختارة	"فوري" أو "تاريخ القيمة" بناءً على الخدمة المختارة
الرسوم	الحد الأدنى 0 AED [صفر] والحد الأقصى 10 AED	الحد الأدنى 3 AED والحد الأقصى 20 AED



\*بروتوكول نقل الملفات الآمن - SFTP

### تحصيل دفعات تذاكر الطيران

الدولة	الإمارات العربية المتحدة
عملة الدفع	AED
طريقة الدفع	بوابة الويب
نوع الرسوم	يتم فرض رسوم على المَحْوَل
مواعيد التسليم	"فوري" أو "تاريخ القيمة" بناءً على الخدمة المختارة
الرسوم	الحد الأدنى 10 AED والحد الأقصى 100 AED

### تحصيل النقد للشركات

الدولة - الإمارات العربية المتحدة؛ عملة السداد - درهم إماراتي؛ الطريقة - يتم تيسيرها من خلال التكميل وترتيبات SFTP؛ نوع الرسوم - يتم فرضها على المَحْوَل؛ مواعيد التسليم - فورية؛ الرسوم - الحد الأدنى 0 AED [صفر] والحد الأقصى 15 AED

**ملحوظة:** \* يتم تطبيق ضريبة القيمة المضافة بنسبة 5% إضافية على جميع رسوم الخدمة.

لمزيد من المعلومات حول شروطنا وأحكامنا الكاملة، والأموال غير المطالب بها، وإجراءات الإلغاء وسياسة الخصوصية، يرجى زيارة [www.alfardanexchange.com](http://www.alfardanexchange.com)

### الشكاوى والإبلاغ عن الاحتيال

- ◀ لدينا مركز اتصال مخصص يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، يمكنك الاتصال به بخصوص الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات أو حوادث الاحتيال؛ اتصل على الرقم 600 522265 أو اكتب إلى [customercare@alfardanexchange.com](mailto:customercare@alfardanexchange.com)؛
- ◀ يجب تقديم أي شكوى متعلقة بالمعاملة خلال مدة أقصاها أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ المعاملة. ويمكن تقديم الشكاوى إلى مركز الاتصال.
- ◀ يمكن للعملاء الإبلاغ عن فقدان/سرقة/احتيال أو إساءة استخدام البطاقات أو المعاملات غير المصرح بها من خلال مركز الاتصال لدينا.
- ◀ يمكن للعملاء الإبلاغ عن الاحتيال عبر قناة الإبلاغ عن الاحتيال (متوفرة من الساعة 8:00 صباحاً حتى 12:00 ظهراً) والتي يمكن الاتصال بها عن طريق كتابة بريد إلكتروني إلى: [fraud.reporting@alfardanexchange.com](mailto:fraud.reporting@alfardanexchange.com)

### مسؤوليات العميل:

يتعين على العملاء تقديم بطاقة هوية أصلية صالحة، مثل بطاقة الهوية الإماراتية، أو جواز السفر مع تأشيرة دخول الإمارات العربية المتحدة سارية المفعول، أو بطاقة الهوية الوطنية لدول مجلس التعاون الخليجي، لإجراء أي معاملة. بالإضافة إلى ذلك، يجب تقديم جميع التفاصيل والمستندات اللازمة لإتمام المعاملة.

### التأثيرات على العملاء:

- ◀ من خلال التوقيع على الإيصال للمعاملات التي تتم من خلال الفرع أو تقديم معاملة عبر القنوات الرقمية، يؤكد العميل ويقر بدقة ومصداقية وقانونية جميع تفاصيل المعاملة والمستندات المقدمة لإتمام المعاملة وسيكون مسؤولاً عنها.
- ◀ سيكون العملاء مسؤولين عن أي اختلافات في أسعار العملات أو الرسوم المعمول بها والتي تنتج عن الأخطاء أو الإغفالات أو المعلومات غير الصحيحة التي قدموها.
- ◀ يحق لشركة الفردان للصرافة إلغاء المعاملة دون سابق إنذار واتخاذ كافة الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقها واسترداد كافة المطالبات ذات الصلة.

من خلال المضي قدماً في المعاملة، يقر العميل باستلام بيان الحقائق الأساسية، بما في ذلك ميزات خدمة المنتج، والتسعير، والفوائد، والمخاطر، والتحذيرات، والرسوم، وحقوقه والتزاماته. يوافق العميل على التنازل عن فترة السماح، حيث أن المعالجة الفورية مطلوبة. تحتفظ شركة الفردان للصرافة بالحق في تعديل شروطها وأحكامها وفقاً للقوانين/السياسات الداخلية المعمول بها. سيتم إبلاغ العملاء بالتغييرات بإشعار مدته ٦٠ يوماً عبر موقعنا الإلكتروني أو الإفصاحات في الفروع أو القنوات الإلكترونية.

### تحذيرات:

تأكد من تفاصيل الدفع قبل الإرسال لتجنب التأخير أو المعاملات الفاشلة وقبل وقت كافٍ لتجنب أي رسوم تأخير أو انقطاع الخدمة.



لا تتحمل شركة الفردان للصرافة أي مسؤولية في حال قيام المستهلك بتقديم كلمة المرور أو رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص به لأي طرف أو ترك مثل هذه المعلومات في شكل مكتوب، مما يجعلها في متناول الآخرين ويسبب خسارة مالية.

