

Belhasa Global Exchange CONSUMER RIGHTS Know Your Rights as a Customer – Belhasa Global Exchange
<ul style="list-style-type: none"> • Transparent Pricing: You have the right to full transparency regarding all charges associated with your transaction. This includes clear disclosure of fees, exchange rates, terms and conditions, and any additional costs.
<ul style="list-style-type: none"> • Privacy and Security: You have the right to expect that your personal and financial information will be handled with the highest level of security and in accordance with all applicable privacy regulations.
<ul style="list-style-type: none"> • Complaint Resolution: If you face any issues or have concerns, you have the right to a prompt and fair resolution process. You may reach our Customer Service Team by calling 043368825 or emailing us at complaints@bgex.ae.
<ul style="list-style-type: none"> • Cancellation and Refund Policies: You have the right to cancel your transaction within the timeframe defined in our terms and conditions and to receive a refund as per the applicable policy.
<ul style="list-style-type: none"> • Legal Compliance: You have the right to expect that our services are conducted in strict compliance with all laws, regulations, and industry standards governing remittance and currency exchange in the UAE.
<ul style="list-style-type: none"> • Consumer Education: You have the right to access complete and clear information about our services helping you make informed and responsible financial decisions.
Escalation of Complaints
<p>We are committed to resolving your complaints within 30 calendar days through our established complaint channels. If we are unable to meet your expectations, you have the right to escalate your complaint to Sanadak, the independent Ombudsman Unit.</p>
About Sanadak
<p>Sanadak is an impartial and independent entity created under the supervision of the Central Bank of the UAE to assist with the resolution of unresolved financial complaints between consumers and licensed financial institutions.</p>

بالحصا جلوبال للصرافة حقوق المستهلك اعرف حقوقك كعميل – بالحصا جلوبال للصرافة
<ul style="list-style-type: none"> • الشفافية في التسعير: لك الحق في الاطلاع الكامل وشفافية على جميع الرسوم المرتبطة بعملياتك. يشمل ذلك الإفصاح بوضوح عن الرسوم، وأسعار صرف العملات، والشروط والأحكام، وأي تكاليف إضافية.
<ul style="list-style-type: none"> • الخصوصية والأمان: لك الحق في توقع أن يتم التعامل مع معلوماتك الشخصية والمالية بأعلى مستويات الأمان، ووفقاً لجميع اللوائح المعمول بها المتعلقة بالخصوصية.
<ul style="list-style-type: none"> • حل الشكاوى: إذا واجهت أي مشكلة أو كان لديك أي استفسار، فلك الحق في الحصول على آلية حل سريعة وعادلة. يمكنك التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا على الرقم: 043368825 أو البريد الإلكتروني: complaints@bgex.ae
<ul style="list-style-type: none"> • سياسات الإلغاء واسترداد الأموال: لك الحق في إلغاء العملية ضمن الإطار الزمني المحدد في الشروط والأحكام الخاصة بنا، واسترداد المبلغ وفقاً للسياسة المعمول بها.
<ul style="list-style-type: none"> • الامتثال القانوني: لك الحق في أن تتوقع أن تتم خدماتنا وفقاً للقوانين واللوائح والمعايير المعتمدة التي تحكم التحويلات وصرف العملات في دولة الإمارات العربية المتحدة.
<ul style="list-style-type: none"> • تثقيف المستهلك: لك الحق في الوصول إلى معلومات كاملة وواضحة حول خدماتنا، بما يساعدك على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة ومسؤولة.
تصعيد الشكاوى
<p>نلتزم بحل شكاواك خلال مدة أقصاها 30 يوماً تقويمياً من خلال قنوات الشكاوى المعتمدة لدينا. وإذا لم نتمكن من تلبية توقعاتك، يحق لك تصعيد الشكاوى إلى "سندك"، وهي وحدة أمين مظالم مستقلة.</p>
عن سندك
<p>سندك هي جهة مستقلة ومحيدة تم إنشاؤها تحت إشراف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، للمساعدة في حل الشكاوى المالية غير المحلولة بين المستهلكين والمؤسسات المالية المرخصة.</p>

Sanadak: <ul style="list-style-type: none"> Provides a fair and transparent resolution process. Acts independently to ensure impartiality and fairness. Serves as a last resort when internal complaint mechanisms have been exhausted.
Before Escalating to Sanadak, Customers Should: <ul style="list-style-type: none"> First raise the complaint with Belhasa Global Exchange directly. Wait for a response for up to 30 calendar days. Ensure the complaint is not a duplicate of an existing one. Confirm the matter is not currently being heard in court. Verify the complaint is against a financial institution licensed by the Central Bank of the UAE.
Sanadak Contact Details <ul style="list-style-type: none"> Location: Ground floor, Emirates Institute of Finance building, Abu Dhabi Office Hours: <ul style="list-style-type: none"> Monday to Thursday: 8:30 AM – 3:30 PM Friday: 8:30 AM – 11:30 AM Email: info@sanadak.gov.ae Website: www.sanadak.gov.ae/en

تقوم سنديك بما يلي: <ul style="list-style-type: none"> توفير عملية حل عادلة وشفافة. العمل باستقلالية لضمان الحيادية والعدالة. العمل باعتبارها جهة نهائية للنظر في الشكاوى بعد استنفاد جميع آليات الشكاوى الداخلية.
قبل تصعيد الشكاوى إلى سنديك، يجب على العملاء: <ul style="list-style-type: none"> أولاً، تقديم الشكاوى مباشرة إلى بالحصا جلوبل للصرافة الانتظار لمدة تصل إلى 30 يوماً تقويمياً للحصول على رد. التأكد من أن الشكاوى ليست مكررة أو مرفوعة مسبقاً. التأكد من أن الموضوع غير منظور أمام القضاء. التحقق من أن الشكاوى موجهة ضد مؤسسة مالية مرخصة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
تفاصيل التواصل مع سنديك: <ul style="list-style-type: none"> الموقع: الطابق الأرضي، مبنى معهد الإمارات للدراسات المالية، أبو ظبي. ساعات العمل: <ul style="list-style-type: none"> من الاثنين إلى الخميس: من الساعة 8:30 صباحاً حتى 3:30 مساءً يوم الجمعة: من الساعة 8:30 صباحاً حتى 11:30 صباحاً البريد الإلكتروني: info@sanadak.gov.ae الموقع الإلكتروني: www.sanadak.gov.ae/en

