

DIB Covered Cards Key Facts Statement - Covered Card Services

بيان الحقائق الأساسية لبطاقة مغطاة من بنك دبي الإسلامي - خدمات بطاقة مغطاة

This Key Facts Sheet Statement is NOT an offer from DUBAI ISLAMIC BANK however, it is provided to you informing keys aspects of DIB Covered Cards Product Service Offerings. This will help you understand the DIB Covered Cards Services and make informed decisions as and when required.

لا يشكل هذا المستند عرضاً من بنك دبي الإسلامي، لكننا نرودكم به لنحيطكم علماً بالجوانب الأساسية المتعلقة بعروض منتجات بطاقة مغطاة من بنك دبي الإسلامي، وفهم الخدمات المتعلقة بها واتخاذ قرارات مستنيرة بشأنها عند الاقتضاء.

Definition

"You", "your", "Consumer" or "Customer" means the customer. "We", "our" and "us" refers to Dubai Islamic Bank PJSC or DIB or Bank and/or its successors and assigns or to any "Affiliate" if any services are being provided by an Affiliate under the general terms and conditions for accounts and Islamic Banking services of DIB (where applicable).

التعريفات

الإشارة إليك، أو إلى "المستهلك" أو "المتعامل" هي إشارة إلى (ويقصد بها) "المتعامل". أما الإشارة إلينا فهي إشارة إلى "بنك دبي الإسلامي ش م ع" أو إلى "بنك دبي الإسلامي" أو "البنك" و / أو "من يخلفه والمنتازل لهم" أو إلى أي شركة تابعة له في حال تم تقديم أي خدمات من قبل أحد الشركاء التابعين لبنك دبي الإسلامي بموجب الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الإسلامية لبنك دبي الإسلامي (حسب مقتضى الحال).

| Terms | Description | المصطلحات | الوصف |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Covered Card | Means Covered Card issued by DIB to a Consumer (and includes primary, new, renewed and replacement cards and any Supplementary Card) which is used to enable Covered Card transactions. | بطاقة مغطاة | يُقصد بها بطاقة مغطاة الصادرة عن بنك دبي الإسلامي للمستهلك (وتشمل البطاقات الرئيسية والجديدة والمجددة والبديلة وأي بطاقة إضافية) والتي تُستخدم في معاملات بطاقة مغطاة. |
| Issuance of Supplementary Card | An add-on card can be applied with every primary card through any front-end channel and also through Internet & Mobile Banking. | إصدار البطاقة الإضافية | يمكن تقديم طلب إصدار بطاقة إضافية مع كل بطاقة رئيسية من خلال أي كاونتر للبنك وأيضا من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك. |
| Credit Shield Takaful | It is a service which cardholder can expressly opt in for as a protection for an unfortunate event like loss of employment, permanent total disability or even death. | خدمة التكافل للحماية الائتمانية | يمكن لحامل البطاقة الاشتراك في هذه الخدمة كحماية له / لها من حدث مؤسف مثل فقدان الوظيفة أو العجز الكلي الدائم أو حتى الوفاة. |
| Replacement of Covered Card | In case of card's loss, damage or compromise, the Cardholder can replace his existing card by calling the Call Center or visiting a branch and also through Internet and Mobile Banking. | استبدال بطاقة مغطاة | في حالة فقدان البطاقة أو تلفها أو تسربت بياناتها السرية، يمكن لحامل البطاقة استبدال بطاقته الحالية عن طريق التواصل مع مركز الاتصال أو زيارة أحد الفروع أو من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك. |
| Change of Standing Instruction (SI for payment) | Cardholder can advise the Bank about his choice to pay either 1) Minimum Due or 2) Full Due on system. Cardholder is free to change his choice whenever he wishes to by visiting a branch, calling the Call Center or via Internet and Mobile Banking. | تغيير أمر الدفع الدائم | يمكن لحامل البطاقة إخطار البنك بشأن اختياره لطريقة الدفع وهي إما (1) الحد الأدنى المستحق أو (2) دفع المبلغ المستحق بالكامل على النظام. كما إن لحامل البطاقة الحرية في تغيير اختياره متى شاء من خلال زيارة الفرع أو الاتصال بمركز الاتصال أو عبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك. |

| | | | |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Payment to the Card | Customer can choose to make a payment to his card through Internet Banking, Mobile Banking, Cash Deposit Machine, Bank to Bank Transfer and Direct Debit Authority | يمكن للمتعامل اختيار سداد بطاقته من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وآلة الإيداع النقدي، والتحويل المصرفي من بنك إلى بنك والتفويض بالخصم المباشر | سداد البطاقة |
| Request Statement | Card Statements are sent to customers on a monthly basis however a customer can choose to request for additional statement through Internet Banking, Mobile Banking and Call Center | يتم إرسال كشوفات حساب البطاقة إلى المتعاملين على أساس شهري، ولكن يمكن للمتعامل طلب كشف حساب إضافي من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، ومركز الاتصال بالبنك. | طلب كشف حساب |
| PIN generation | Customer can generate his Card PIN through Internet Banking, Mobile Banking, ATM or IVR by calling DIB Call Center | يمكن للمتعامل إنشاء رقم التعريف الشخصي (PIN) لبطاقته من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو أجهزة الصراف الآلي أو خدمة الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) عن طريق التواصل مع مركز الاتصال لبنك دبي الإسلامي. | إنشاء رقم التعريف الشخصي (PIN) |
| PIN reset | Customer can reset his Card PIN through Internet Banking, Mobile Banking or IVR by calling DIB Call Center | يمكن للمتعامل إعادة تعيين رقم التعريف الشخصي لبطاقته من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو خدمة الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) عن طريق التواصل مع مركز الاتصال لبنك دبي الإسلامي. | إعادة تعيين رقم التعريف الشخصي |
| Supplementary Card Limit Change | Customer can get his Supplementary Card limit change via Internet Banking, Mobile Banking, calling the Call Center or visiting any branch | يمكن للمتعامل تغيير حد بطاقته الإضافية من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك أو الاتصال بمركز الاتصال أو زيارة أي فرع للبنك. | تغيير حد البطاقة الإضافية |
| View Recent Card Transactions | Customer can view his recent card transactions on Internet Banking and Mobile Banking | يمكن للمتعامل الاطلاع على معاملات البطاقة الأخيرة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. | عرض معاملات البطاقة الأخيرة |
| Card Product Upgrade | Customer can request for card product upgrade by visiting a branch or through Solution Hub | يمكن للمتعامل طلب ترقية منتج البطاقة عن طريق زيارة الفرع أو عن طريق مركز تقديم الحلول Solution Hub لبنك دبي الإسلامي | ترقية منتج البطاقة |
| Credit Limit Increase | Customer can request for his Covered Card limit increase by calling the Call Center or by visiting a branch | يمكن للمتعامل طلب زيادة الحد بطاقة مغطاة عن طريق التواصل مع مركز الاتصال أو زيارة الفرع. | زيادة حد الائتمان |
| Blocking Card | In case of card's loss or compromise, the Cardholder can block his existing card by calling the Call Center and also through Internet and Mobile Banking. | في حالة فقدان البطاقة أو تسريب بياناتها السرية، يمكن لحامل البطاقة طلب إيقاف بطاقته الحالية عن طريق التواصل مع مركز الاتصال وأيضاً من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك. | إيقاف البطاقة |

| | | | |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Redemption of Loyalty Rewards | Customer who opt for Al Islami or Prime Covered Card or My Home Covered Card will earn Wala'a Rewards when he/she use his/her card for retail and online purchases. He/She can redeem these Wala'a Rewards by calling the Call Center or via Internet & Mobile Banking | سيحصل المتعامل الذي يختار بطاقة الإسامي مغطاة أو البطاقة الرئيسية (برايم) مغطاة أو بطاقة سكني المغطاة على مكافآت الولاء عندما يستخدم بطاقته في عمليات الشراء بالتجزئة والشراء عبر الإنترنت. يمكن للمتعامل استبدال مكافآت الولاء المكتسبة عن طريق التواصل مع مركز الاتصال أو عبر الإنترنت أو من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. | استرداد مكافآت الولاء |
| Card Protection Plus | Customer has the option of restricting the usage of his/her card in various geographical locations by visiting Internet Banking | يحق للمتعامل تقييد استخدام بطاقته في مواقع جغرافية مختلفة من خلال زيارة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. | بطاقة حماية بلس |
| Transaction Dispute | Customer has the right to dispute a transaction by calling the DIB Call Center at +971 4 609 2222 | يحق للمتعامل الاعتراض على أي معاملة عن طريق التواصل مع مركز الاتصال ببنك دبي الإسلامي على +971 4 609 2222 | الاعتراض على المعاملة |
| Renewal of Card | If customer needs to renew his card (e.g. if plastic is damaged) then he/she can request it through Call Center or a branch | إذا احتاج المتعامل إلى تجديد بطاقته الائتمانية (على سبيل المثال في حالة تلف البلاستيك)، فيمكنه / يمكنها طلب ذلك من مركز الاتصال أو أحد الفروع. | تجديد البطاقة |
| Change Payment Recovery Account | Customer can request to change his card payment account through Call Center or by visiting a DIB branch | يمكن للمتعامل طلب تغيير حساب دفع البطاقة من خلال مركز الاتصال أو زيارة أحد فروع بنك دبي الإسلامي | تغيير حساب استرداد الدفعات |
| Temporarily Blocking Card | Customer can block his card on a temporary basis via Online and Mobile Banking | يمكن للمتعامل طلب الإيقاف المؤقت لبطاقته عن طريق التواصل من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق الهاتف المتحرك. | الإيقاف المؤقت للبطاقة |
| Card Cancellation | If the Cardholder notifies DIB that he wishes to cancel the Covered Card, the Cardholder must pay the Total Outstanding balance, as it will be due once cancellation request is received and processed. Customer can call DIB call center 24*7 or visit any DIB branch during working hours to place a request for cancellation. | إذا أخطر صاحب البطاقة بنك دبي الإسلامي عن رغبته في إلغاء بطاقة مغطاة، يتوجب عليه دفع إجمالي الرصيد المستحق، والذي سيعتبر مستحقاً بمجرد استلام طلب الإلغاء ومعالجته. يمكن للمتعامل الاتصال بمركز الاتصال ببنك دبي الإسلامي في أي وقت وطوال أيام الأسبوع (24 * 7) أو زيارة أي فرع من فروع بنك دبي الإسلامي خلال ساعات العمل لتقديم طلب للإلغاء. | إلغاء البطاقة |
| Schedule of Charges | The Schedule of Charges includes all Covered Card fees and charges, it is available on DIB website https://www.dib.ae/schedule-of-charges | يشمل جدول الرسوم جميع رسوم ومصاريف بطاقة مغطاة، وهو متاح على الموقع الإلكتروني لبنك دبي الإسلامي https://www.dib.ae/schedule-of-charges | جدول الرسوم |

Complaint Process

طرق تقديم الشكوى

- Any branch
- If assigned to your bank account, your dedicated relationship manager
- Phone Banking (+971 4 609 2222)
- Internet and Mobile Banking
- Email: ContactUs@dib.ae
- Our website complaint form
- By post: Complaints Management Unit, Dubai Islamic Bank, PO Box 1080, Dubai UAE

We will acknowledge your complaint within 2 business days and strive to respond to your complaint within an estimated average of 5 business days.

- أي فرع من فروع البنك
- مدير العلاقات المخصص لك (في حال تعيينه بشكل خاص لحسابك المصرفي)
- الهاتف المصرفي (+971 4 609 2222)
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك
- البريد الإلكتروني: ContactUs@dib.ae
- ملء استمارة شكوى عبر موقعنا الإلكتروني
- عن طريق البريد: وحدة إدارة الشكاوى، بنك دبي الإسلامي، صندوق بريد 1080، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- سنؤكد استلام شكواك في غضون يومي عمل وسنسعى جاهدين للرد عليك في غضون 5 أيام عمل.

Key Terms, Conditions & Card Usage Guidance

الشروط والأحكام الأساسية والإرشادات المتعلقة باستخدام البطاقة

The Terms & Conditions and Schedule of Charges mentioned in this document hold true for now and the Bank reserves the right to change these by giving a 60 days prior notice to its customers.

Please refer to DIB Cards Terms & Conditions available on DIB website www.dib.ae for full set of terms & conditions applicable to you and your Covered Card.

In an event of conflict between the information provided in this document and DIB Cards Terms & Conditions, DIB Terms & Conditions available on www.dib.ae shall prevail.

In case of late payments or non-payments of your Monthly Covered Card Payment, The Bank may ask you to pay a Late Payment donation pursuant to your undertaking provided in the T&Cs. In addition a Negative Credit Information Agency rating and possible legal action may also be taken against you.

Where applicable, the Customer agrees to be permanently upgraded and accept to pay the Card Upgrade Fee as applicable.

Dubai Islamic Bank has a stringent policy of keeping customer information secret and secure.

DIB will provide you a free of charge Card Statement on a monthly basis Governing Law and Jurisdiction of Court: The Covered Card agreement and other terms and conditions shall be governed by the UAE Federal Law as applied by the competent courts of the UAE to the extent these laws are not in contradiction with the principles of Sharia in which case the principles of Sharia shall prevail.

تسري الشروط والأحكام جدول الرسوم المذكور في هذا المستند في الوقت الحالي ويحتفظ البنك بالحق في تغييرها من خلال تقديم إشعار مسبق لمتعامله مدته 60 يومًا.

يرجى الرجوع إلى الشروط والأحكام المتعلقة ببطاقات بنك دبي الإسلامي والمنشورة على الموقع الإلكتروني لبنك دبي الإسلامي www.dib.ae للحصول على المجموعة الكاملة من الشروط والأحكام المعمول بها والمطبقة عليك، وكذلك على بطاقتك مغطاة.

في حالة وجود تعارض بين المعلومات الواردة في هذا المستند وشروط وأحكام بطاقات بنك دبي الإسلامي، تسود وتطبق شروط وأحكام بنك دبي الإسلامي المتاحة على www.dib.ae

في حالة التأخر في السداد أو عدم سداد القسط الشهري المستحق لبطاقتك مغطاة، يحق للبنك أن يطلب منك دفع "مبلغ تبرع بسبب التأخر في السداد" وفقًا لتعهدك المنصوص عليه في الشروط والأحكام. كما سيؤدي هذا التأخر في السداد إلى حصولك على تصنيف سلبي من قبل "وكالة المعلومات الائتمانية" وقد يتم اتخاذ إجراء قانوني ضدك.

عند الاقتضاء، يوافق المتعامل على الترقية الدائمة ويقبل دفع رسوم ترقية البطاقة حسب الاقتضاء.

يقدم لك بنك دبي الإسلامي كشف حساب شهري للبطاقة بشكل مجاني.

القانون واجب التطبيق والاختصاص القضائي يخضع عقد بطاقة مغطاة والشروط والأحكام الأخرى للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة على النحو المطبق من قبل المحاكم المختصة في دولة الإمارات العربية المتحدة بما لا تتعارض فيه هذه القوانين مع أحكام الشريعة الإسلامية وفي هذه الحالة تسود وتطبق أحكام الشريعة الإسلامية.

Disclaimer

This communication has been issued by Dubai Islamic Bank PJSC ("DIB") - regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates. The information contained in the underlined documents has been compiled with the objective of summarizing the key features of the promoted product and services to confirm the Customer's understanding of the product and services and its associated risks before the Customer's application is executed by the Bank. It does not constitute (i) an offer or a solicitation to deal in any promoted product, or (ii) legal, tax, regulatory, financial or accounting or Sharia advice. Any decision to avail DIB product and services should be based upon an independent analysis by the Customer of the information contained in the associated offering document or other legal document. The Customer is responsible for consulting his/her own legal, tax or financial advisors for this purpose

إخلاء المسؤولية:

تم إصدار هذا المستند من قبل بنك دبي الإسلامي ش.م.ع. الخاضع لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. تم تجميع المعلومات الواردة في المستندات الأساسية بهدف تلخيص الميزات الأساسية للمنتجات والخدمات التي يتم الترويج لها وللتأكد من فهم المتعامل للمنتجات والخدمات والمخاطر المرتبطة بهم قبل أن يقوم البنك بتنفيذ طلب المتعامل. لا يشكل هذا المستند (1) عرضاً أو طلباً للتعامل في أي منتج يتم الترويج له، أو (2) مشورة قانونية، أو ضريبية، أو تنظيمية، أو مالية، أو محاسبية، أو شرعية. إن أي قرار يتعلق بالحصول على منتجات وخدمات بنك دبي الإسلامي يجب أن يستند إلى تحليل مستقل من قبل المتعامل للمعلومات الواردة في مستند العرض ذي الصلة أو أي مستند قانوني آخر. ويعتبر المتعامل مسؤولاً عن الحصول على الاستشارة القانونية، أو الضريبية، أو المالية بنفسه للفرض المذكور.

Customer Acknowledgement

I acknowledge the receipt of and understanding of this Key Fact Statement. I also acknowledge that I have an understanding of the product/service features, pricing, benefits, risks, fees and Consumer's rights and obligations as detailed in the Key Fact Statement. I acknowledge and agree that the provision of any banking services shall be at DIB's discretion and subject to all applicable terms and conditions of DIB Banking Services General Terms and Conditions, which may be revised from time to time.

إقرار المتعامل

أقر باستلام وفهم بيان الحقائق الأساسية هذا، كما أقر بأنني قد فهمت ميزات المنتج أو الخدمة، وتسعيرتها، ومزاياها ومخاطرها والرسوم المرتبطة بها وحقوق المستهلك والتزاماته على النحو الوارد والمفصل في بيان الحقائق الأساسية. أقر بأن أي خدمات مصرفية يتم تقديمها ستكون وفقاً لتقدير بنك دبي الإسلامي وتخضع لجميع شروط وأحكام الخدمات المصرفية لبنك دبي الإسلامي المعمول بها، والتي قد يتم مراجعتها من وقت لآخر.

Applicant Name: _____ اسم مقدم الطلب:

Applicant Signature: _____ توقيع مقدم الطلب:

Date: ____/____/____ التاريخ: ____/____/____