

## Key Fact Statement - Funds Transfer Service (Foreign Currency)

## بيان الحقائق الأساسية - خدمة تحويل الأموال (بالعملة الأجنبية)

### Key Service Features:

### مميزات الخدمة الرئيسية:

Definition	التعريف
The words "You", "your", "Consumer", "Customer", "I", "We", "My" or "Our" means "The Customer." Whereas "The Bank" refers to "Dubai Islamic Bank" PJSC or DIB or Dubai Islamic 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).	تشير الكلمات "أنت" أو "الخاص بك" أو "المستهلك" أو "العميل" أو "أنا"، أو "لي" أو "نحن" إلى (يقصد بها) "المتعامل". بينما تشير الكلمات "البنك" أو "DIB" إلى "بنك دبي الإسلامي" شركة مساهمة عامة و/أو إلى "من" يخلفه والمتنازل لهم" أو إلى أي "تابع" 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 (أينما ينطبق).
Service Features:	مميزات الخدمة:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer is eligible to apply for all types of foreign currency Funds Transfer Service from their DIB Active account to any other account under DIB or outside of DIB.</li> <li>The Funds Transfer Service requires an authorized request by the Customer via Branch or digital platform.</li> <li>To execute the Funds Transfer Service, The Bank requires Customer to have sufficient funds available in the Customer's account on the date of execution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يحق للمتعامل تقديم الطلب على كافة أنواع الخدمات المتعلقة بتحويل الأموال بالعملة الأجنبية من حسابه المصرفي النشط لدى بنك دبي الإسلامي إلى أي حساب آخر تابع لبنك دبي الإسلامي أو في بنوك أخرى.</li> <li>تتطلب خدمة تحويل الأموال تفويضاً من قبل المتعامل ويمكن تقديمه من خلال فروع البنك أو من خلال المنصة الرقمية.</li> <li>لكي يتمكن البنك من تنفيذ خدمة تحويل الأموال، يجب أن يكون لدى المتعامل أموال كافية في حسابه في تاريخ التنفيذ.</li> </ul>
The Funds Transfer Service can be requested through the following channels:	يمكن طلب خدمة تحويل الأموال من خلال القنوات التالية:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Branches;</li> <li>Online banking / Mobile banking; and</li> <li>ATM (Express Transfer)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>فروع البنك</li> <li>الخدمات المصرفية عبر الإنترنت / الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، و</li> <li>خدمة الصراف الآلي (تحويل سريع)</li> </ul>
Fees	الرسوم
Refer to 'Schedule of Charges' available at: <a href="https://www.dib.ae/schedule-of-charges">https://www.dib.ae/schedule-of-charges</a>	يرجى مراجعة "جدول الرسوم" من خلال الرابط التالي: <a href="https://www.dib.ae/schedule-of-charges">https://www.dib.ae/schedule-of-charges</a>
Complaint Process and Procedures: How to complaint to us?	إجراءات تقديم الشكوى: كيف تقدم شكوى لنا؟
<ul style="list-style-type: none"> <li>Any branch</li> <li>If assigned to your bank account, your dedicated relationship manager</li> <li>Phone Banking (+971 4 609 2222)</li> <li>Internet and Mobile Banking</li> <li>E-mail: Contactus@dib.ae</li> <li>Our Website Complaint Form</li> <li>By post: Complaints Management Unit, Dubai Islamic Bank, PO Box 1080, Dubai, UAE</li> </ul> <p>We will acknowledge your complaint within 2 business days and strive to respond to your complaint within an estimated average of 5 business days.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عن طريق أي فرع من فروع البنك</li> <li>مدير العلاقات المخصص لك (في حال تعيينه بشكل خاص لحسابك المصرفي)</li> <li>الهاتف المصرفي (+971 4 609 2222)</li> <li>الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك</li> <li>البريد الإلكتروني: Contactus@dib.ae</li> <li>ملء استمارة شكوى عبر موقعنا الإلكتروني</li> <li>عن طريق البريد: وحدة إدارة الشكاوى، بنك دبي الإسلامي، صندوق بريد 1080، دبي، الإمارات العربية المتحدة</li> </ul> <p>سنؤكد استلام شكواك في غضون يومي عمل وسنسعى جاهدين للرد عليك في غضون 5 أيام عمل.</p>

## Terms & Conditions, Disclaimers & Warnings:

I/We do hereby declare that the requested instructions to be executed at our own risk and expense. It is also understood that Dubai Islamic Bank nor its Branches, Correspondents, or Agents are liable for any loss, delay, error, omission, or mutilation arising while transmitting by cables, telegrams, or communications by electronics systems.

I/We do understand that the transfer will be affected in the currency of the country in which payment is to be made unless the payee makes arrangements with the correspondent for payment in some other currency.

I/We do understand that refund shall not be made until Dubai Islamic Bank received confirmation from its correspondent that funds are unpaid and original instructions have been cancelled. Such refund, if made in different currency, will be made at the Dubai Islamic Bank's prevailing buying rate on the date of refund.

I/We do understand that Dubai Islamic Bank shall not be liable in case the funds are blocked owing to embargo economic situations, or for any other reason. I/We do also declare that I/We shall have no claim whatsoever against Dubai Islamic Bank and/or its agents and/or correspondents.

It is understood that beneficiary may not obtain the full value due to exchange rate, or other restrictions, fees or / and charges applicable in the country of payment, or to the paying bank or of the correspondent banks.

I/We fully understand that if a transaction is cancelled, the exchange rate used for the refund of money may differ from the original rate used for the transfer, and Bank will not be liable for the costs, if any.

I/We do understand and agree that for transactions that require a cross currency conversion, the Bank will convert to the currency of the payment at the rate of exchange prevailing for purchasing and selling the relevant currency at the time of processing the transactions, and therefore I/ We shall have no claim whatsoever against Dubai Islamic Bank and/or its agents and/or correspondents.

I/We fully understand that this product service does not require a Cooling-off period

Telegraphic transfers will be affected with SPOT value (two business days after the date of receipt request by the Bank). Applications for the same day value are subject to the time when the application is received as well as cut-off times relating to the geographical location of the payment destination.

The Customer agrees to hold harmless and indemnify the Bank against any loss, cost, damage, expense liability or proceedings which the Bank may incur or suffer as a result of the Bank acting upon or delaying acting upon or refraining from acting upon the said instructions.

## الشروط والأحكام وإخلاء المسؤولية والتحذيرات:

أقر / نقر بموجب هذا بأننا سنقوم بتنفيذ التعليمات المطلوبة على مسؤوليتنا وعلى نفقتنا الخاصة. ونحن أيضاً ندرك جيداً بأن بنك دبي الإسلامي، أو فروعها، أو مراسليه، أو وكلائه غير مسؤولون عن أي خسارة، أو تأخير، أو خطأ، أو حذف، أو تشويه ينشأ أثناء الإرسال بواسطة الكابلات أو البرقيات أو الاتصالات عن طريق الأنظمة الإلكترونية.

أفهم / نفهم بأن التحويل سيتأثر بعملة البلد الذي سيتم السداد فيه ما لم يقوم المستفيد (المدفوع لأمره) بإجراء بعض الترتيبات مع المراسل للدفع بعملة أخرى.

أفهم / نفهم بأنه لن يتم رد الأموال حتى يتلقى بنك دبي الإسلامي تأكيداً من المراسل بأن الأموال لم يتم دفعها وأن التعليمات الأصلية قد أُلغيت. سيتم رد هذه الأموال، إذا كانت بعملة مختلفة، بسعر الشراء السائد لبنك دبي الإسلامي في تاريخ الاسترداد.

أفهم / نفهم بأن بنك دبي الإسلامي لن يكون مسؤولاً في حالة حجز الأموال بسبب الأوضاع الاقتصادية والحظر، أو لأي سبب آخر. أنا / نحن نقر أيضاً بأنني / بأننا لن يكون لدينا أي مطالبة على الإطلاق ضد بنك دبي الإسلامي و / أو وكلائه و / أو مراسليه.

من المفهوم أن المستفيد قد لا يحصل على القيمة الكاملة بسبب سعر الصرف، أو غيرها من القيود أو / والتكاليف أو / والرسوم المطبقة على البلد الذي سيتم فيه دفع الأموال، أو على البنك الدافع للأموال أو البنوك المراسلة.

أفهم / نفهم تماماً أنه في حالة إلغاء معاملة ما، فقد يختلف سعر الصرف المستخدم لاسترداد الأموال عن السعر الأصلي المستخدم للتحويل، ولن يكون البنك مسؤولاً عن التكاليف، إن وجدت.

أفهم وأوافق / نفهم ونوافق على أنه بالنسبة للمعاملات التي تتطلب تحويلاً بين العملات، سيقوم البنك بتحويل عملة الدفع بسعر الصرف السائد لشراء وبيع العملة ذات الصلة في وقت معالجة المعاملات، ولهذا لن يكون لدي / لدينا أي مطالبة أو دعوى على الإطلاق ضد بنك دبي الإسلامي و / أو وكلائه و / أو مراسليه.

أفهم / نفهم تماماً أن خدمة المنتج هذه لا تتطلب "فترة إنهاء الشراء"

يتم تنفيذ التحويلات البرقية بسعر الصرف الفوري / الحالي في السوق (خلال يومان عمل بعد تاريخ استلام الطلب من قبل البنك). فيما تخضع طلبات التحويل بنفس قيمة اليوم للوقت الذي يتم فيه استلام طلب التحويل وكذلك المواعيد النهائية المتعلقة بالموقع الجغرافي لوجهة الدفع.

يوافق المتعامل على إبراء ذمة البنك وتعويضه عن أي خسارة، أو تكلفة، أو ضرر، أو التزامات مالية، أو مصاريف، أو إجراءات قانونية قد يتكبدها البنك نتيجة تصرف البنك أو تأخره في التصرف أو الاحجام عن التصرف بناءً على التعليمات المذكورة.

The Bank will ensure that no additional cost is passed on to the client in case of any errors or omissions on the part of the Bank with respect to making timely foreign exchange currency transfers.

If demand draft is lost, stolen, or destroyed, the Customer will indemnify Dubai Islamic Bank and agree to hold it free and harmless from any liability with respect to the lost, stolen or destroyed draft even if Dubai Islamic Bank agrees to issue a replacement draft or refund the amount of the draft.

I/We, understands and gives full freedom to the Bank to select the channel for payment, including that method of payment and correspondent bank (s), The Bank shall hold no responsibilities whatever regarding such selection.

The bank reserves the right to revise all remittance charges from time to time without prior notice and such charges shall be announced through the Bank's website and branches' notice boards.

The Beneficiary Bank's BIC code /Sort Code /Fedwire ID/ Chips UID for any such code mentioned by the remitter will be considered as correct and remittance will be affected accordingly, assuming correctness of the given codes.

Payment of transferred funds is subject to the rules and regulations of the country where the payment is to be made. The Bank or its correspondents or agents shall not be held liable for any loss or delay in payment caused on account of any act or order of a Government / Government agency or force majeure.

It is understood that this remittance is to be affected at the sole risk of the customer and that the bank shall not be held responsible for any loss consequent upon circumstances arising over which it has no control nor for the solvency of correspondent agents employed.

Complete Beneficiary Address details (including Street, City & Country) are mandatory on all SWIFT transfers and Demand Draft applications submitted to the Bank in order to process the transaction without delay. The Bank would not be liable or responsible for any delay in transmission in case the required information is not provided.

The Bank may decline to make a payment it believes might involve a breach by any person of a law or regulation of any country. A payment may be delayed or declined because a person involved in the payment or an authority requires information or clarification as to compliance with the law or regulations or declines to process it. The Bank will share information as to your remittance as necessary.

يضمن البنك عدم تحميل المتعامل أي تكلفة إضافية في حالة حدوث أي خطأ أو سهو من جانب البنك فيما يتعلق بإجراء تحويلات العملات الأجنبية في الوقت المناسب.

في حالة فقدان الكمبيالة (أمر دفع) تحت الطلب أو سرقتها أو تلفها، يقوم المتعامل بتعويض بنك دبي الإسلامي ويوافق على إبراء البنك من أي ضرر أو أي مسؤولية فيما يتعلق بالكمبيالة المفقودة أو المسروقة أو التالفة حتى إذا وافق بنك دبي الإسلامي على إصدار كمبيالة بديلة أو برد مبلغ الكمبيالة.

أفهم / نفهم ونمنح البنك الحرية الكاملة في تحديد وسيلة الدفع، بما في ذلك طريقة الدفع والبنك (البنوك) المراسل، لن يتحمل البنك أي مسؤوليات مهما كانت فيما يتعلق بهذا الاختيار.

يحتفظ البنك بالحق في مراجعة جميع رسوم الحوالات المالية من وقت لآخر دون إشعار مسبق وسيتم الإعلان عن هذه الرسوم من خلال الموقع الإلكتروني للبنك ولوحات الإعلانات بفروع البنك.

سيتم اعتبار أي رمز من هذا القبيل (رمز BIC أو رمز Sort Code أو رقم فيدوير التعريفي Fedwire ID أو Chips UID) الخاص بالبنك المستفيد والمذكور من قبل المحول على أنه صحيح وسيتم التحويل وفقاً لهذه الرموز وسيتم التحويل بها بافتراض صحتها.

تخضع عملية دفع الأموال المحولة لقواعد وأنظمة البلد الذي سيتم الدفع فيه. لن يكون البنك أو مراسليه أو وكلائه مسؤولين عن أي خسارة أو تأخير في السداد بسبب أي عمل أو أمر صادر عن حكومة / وكالة حكومية أو قوة قاهرة.

من المفهوم أن هذه الحوالة المالية سوف تتم على مسؤولية المتعامل وحده وأن البنك لن يكون مسؤولاً عن أي خسارة ناتجة عن ظروف خارجة عن إرادته ولا عن ملء البنوك المراسلة التي يتم التعامل معها.

تعتبر تفاصيل عنوان المستفيد الكاملة (بما في ذلك الشارع والمدينة والبلد) إلزامية عند تقديم طلبات لأجراء تحويلات "سويفت SWIFT" و "الكمبيالات (أمر دفع) تحت الطلب" إلى البنك وذلك لمعالجة المعاملة دون تأخير. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير في الإرسال في حالة عدم تقديم المعلومات المطلوبة.

قد يرفض البنك إجراء دفعة يعتقد أنها قد تنطوي على انتهاك من قبل أي شخص لقانون أو لائحة في أي بلد. قد يتم تأخير الدفع أو رفضه لأن الشخص أو السلطة المسؤولة عن الدفع تطلب مزيد من المعلومات أو التوضيحات فيما يتعلق بالامتثال للقانون أو اللوائح، أو قد ترفض الطلب أو المعاملة. سيقوم البنك بإعلامك بالمعلومات المتعلقة بحوالتك المالية حسب الضرورة.

The Bank will use reasonable endeavours to process applications received by the Bank before the specified cut-off time notified by the receiving branches or centres from time to time. Application received after such cut-off time will be processed on the next working day. For this purpose, all bank holidays and Fridays are non-working days. In the case of payment date falling on a bank holiday or Friday, the Bank will affect the payment on the next working day.

If the application is put on hold for any reason, I/We do understand to provide purpose of remittance is my/our responsibility, therefore. I/We shall have no claim whatsoever against Dubai Islamic Bank and/or its agents, and/or correspondents.

As per the UAE Central Bank guidelines, credit to accounts held in banks operating in UAE will be affected solely based on the beneficiary IBAN. All other information provided such as the beneficiary's name and other details will not be used.

Before or after the transmission of funds to the beneficiary bank or the correspondent bank, the Customer is obliged to provide complete information to Dubai Islamic Bank.

In case, the beneficiary bank requests information about the beneficiary, Dubai Islamic Bank will request such information from the Customer and the Customer shall be obliged to provide such information within the time limit fixed by the beneficiary bank. Dubai Islamic Bank shall not be held liable or responsible for any delay or denial or lack of response by the customer in this regard.

سيبذل البنك جهودًا معقولة لمعالجة الطلبات التي يتلقاها قبل انتهاء المهلة المحددة المعلن عنها من قبل الفروع أو المراكز المستلمة من وقت لآخر. سيتم معالجة الطلب الذي يتم استلامه بعد هذا الموعد النهائي في يوم العمل التالي، حيث تعتبر جميع أيام العطلات الرسمية وأيام الجمعة هي عطل رسمية للبنك. في حالة صادف وقوع تاريخ الدفع في يوم عطلة البنك أو يوم الجمعة، سيقوم البنك بإجراء الدفع في يوم العمل التالي.

إذا تم تعليق الطلب المقدم لأي سبب من الأسباب، فأنا أفهم / نحن نفهم أن تزويد البنك بالغرض من الحوالة المالية يقو تحت مسؤوليتي / مسؤوليتنا. لن يكون لدي/ لدينا أي مطالبة / دعوى على الإطلاق ضد بنك دبي الإسلامي و / أو وكلائه و / أو مراسليه.

وفقًا لتوجيهات المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة، لا يتم قيد أي معاملات دائنة في الحسابات المصرفية لدى البنوك العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة إلا بناءً على رقم الحساب المصرفي الدولي (الآيبان) للمستفيد. لن يتم استخدام جميع المعلومات الأخرى المقدمة مثل اسم المستفيد والتفاصيل الأخرى.

يلتزم المتعامل بتقديم معلومات كاملة إلى بنك دبي الإسلامي قبل أو بعد تحويل الأموال إلى البنك المستفيد أو البنك المراسل.

في حالة طلب البنك المستفيد معلومات عن المستفيد، سيطلب بنك دبي الإسلامي هذه المعلومات من المتعامل ويلتزم المتعامل بتقديم هذه المعلومات في غضون المهلة المحددة من قبل البنك المستفيد. لن يكون بنك دبي الإسلامي مسؤولاً عن تأخير المتعامل في تقديم هذه المعلومات أو رفضه لها أو عدم استجابته في هذا الصدد.

<b>Warning:</b> This product/service may be affected by changes in foreign currency exchange rates.	<b>تحذير:</b> قد يتأثر هذا المنتج / الخدمة بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية.
<b>Warning:</b> the correspondent bank /financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances may levy additional fees.	<b>تحذير:</b> قد تقوم البنوك المراسلة / المؤسسات المالية أو الجهات التي تقدم خدمات الحوالات المالية للمستفيد بفرض رسوم إضافية.
<b>Warning:</b> Penalties and Fees may be applied if there is a customer error or omission in providing correct or incomplete information for remittances. Penalties, Charges or Fees shall be in accordance with Schedule of Charges or applicable CBUAE regulations.	<b>تحذير:</b> قد يتم تطبيق غرامات ورسوم في حال وجود خطأ أو إغفال من المتعامل في تقديم معلومات صحيحة عن الحوالات المالية أو إذا كانت المعلومات المقدمة غير كاملة. سوف تخضع الغرامات أو الرسوم لجدول الرسوم أو اللوائح المعمول بها لدى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
<b>Warning:</b> The actual time to complete a remittance / funds transfer transaction may differ from estimates, due to increased scrutiny of transactions by the correspondent bank / financial institution / The Bank or entity providing financial services to the beneficiary of remittances / funds transfer.	<b>تحذير:</b> قد يختلف الوقت الفعلي لإتمام معاملة حوالة مالية / تحويل أموال عن المدة الزمنية المقدرة له، بسبب زيادة التدقيق في المعاملات من قبل البنك المراسل / المؤسسة المالية / البنك أو الجهة التي تقدم خدمات مالية للمستفيد من الحوالات / تحويل الأموال.
<b>Warning:</b> The Bank may modify these Terms and Conditions on not less than sixty (60) Calendar Days' notice to the Customer or such shorter period (other than in the event of any variations to the Bank's charges) as is necessary for the effective operation of the Service. The Customer's access to and use of the Service after such modifications have been notified to the Customer shall constitute the Customer's acceptance of the same."	<b>تحذير:</b> يجوز للبنك تعديل هذه الشروط والأحكام بعد اخطار العميل لفترة لا تقل عن (60) يوم أو أقل (بخلاف في حالة اجراء أي تغييرات في رسوم البنك) حسبما يقتضي الأمر، بهدف المحافظة على تشغيل وأداء الخدمة بشكل فعال. يُعتبر دخول ستين المتعامل للخدمة واستخدامه لها، بعد اخطاره بهذه التعديلات، بمثابة موافقة منه عليها.

## Agreement and Authorization

## الاتفاق والتفويض

By signing / authorizing this remittance application (in Branch or via digital platform), I/We agree that:

- I/We have read and understood these terms and conditions and agree to abide by them.
- I/we warrant and confirm that all the particulars I have provided to DIB in connection with this application are true and correct.
- I/We authorize DIB to debit my account nominated in the Payment Form or Charges Form sections of this document, with the total payment, commission (if any), other fees, costs and duties specified in these conditions; and
- I/We will answer additional written questions under some circumstances before the remittance request will be processed by the Bank.

من خلال التوقيع / التفويض على طلب التحويل هذا (في الفرع أو عبر المنصة الرقمية)، أوافق وأؤكد / نوافق ونؤكد:

- بأنني / بأننا قد قرأنا وفهمنا هذه الشروط والأحكام ونوافق على الالتزام بها.
- أتعهد وأؤكد / نتعهد ونؤكد بأن جميع البيانات التي قدمتها / قدمناها إلى بنك دبي الإسلامي فيما يتعلق بهذا الطلب صحيحة وصادقة.
- أفوض / نفوض بنك دبي الإسلامي للخصم من حسابي المحدد في الأقسام المتعلقة بـ "نموذج الدفع" أو "نموذج الرسوم" في هذا المستند، مع الدفعة الإجمالية، أي عمولة (إن وجدت) أو تكاليف أو رسوم أخرى تم تحديدها في هذه الشروط؛
- أوافق / نوافق على الإجابة على الأسئلة الإضافية المدونة في ظل بعض الظروف قبل معالجة معاملة الحوالة المالية من قبل البنك.

Name: \_\_\_\_\_

الاسم: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

التوقيع: \_\_\_\_\_

## For Bank use only

## لاستعمال البنك فقط

Received by (Staff Name): \_\_\_\_\_ تم الاستلام عن طريق الموظف المختص:

Branch Name: \_\_\_\_\_ اسم الفرع:

Staff Signature: \_\_\_\_\_ توقيع الموظف المسؤول:

Date & Time: \_\_\_\_\_ التاريخ / الوقت:

## For general queries,

please contact Al Islami Phone Banking Service on +971 4 609 2222 or visit [www.dib.ae](http://www.dib.ae)

## للاستفسارات العامة،

يرجى الاتصال بالخدمات المصرفية الهاتفية من بنك دبي الإسلامي على الرقم +971 4 609 2222 أو بدلاً من ذلك، تفضل بزيارة [www.dib.ae](http://www.dib.ae)