

## REMITTANCE - CANCELLATION / RECALL FORM

L402/1 - Rev.0 - CPR (May 2025)

- The Customer understands and agrees that in case if the fund has been returned, the same will be credited to his/her account as soon as the bank receives the fund from the correspondent bank or financial Institution. If the Customer account has been closed during the process, the returned funds will be available in cash or by cashier's cheque within the two complete business days. If the Bank is required to undertake financial crime investigations, the Bank is exempted from the two complete business days refund requirement.

يفهم المتعامل ويوافق على أنه في حالة استرداد الأموال، سيقوم البنك بإيداعها في حساب المتعامل بمجرد استلامها من البنك المراسل أو المؤسسة المالية. إذا تم إغلاق حساب المتعامل خلال العملية، يمكنه عندئذ استلام الأموال المستردة نقداً أو بواسطة شيك مصرفي خلال يومي عمل كاملين. إذا طلب من البنك إجراء تحقيقات في الجرائم المالية، يُعفى البنك من شرط الاسترداد خلال يومي عمل.

#### Terms and conditions

- The Customer understands and agrees that both the terms and conditions mentioned on this form and the terms and conditions set out in the Banking Service Agreement (available on the Bank's website at the following link [www.dib.ae/terms-and-conditions](http://www.dib.ae/terms-and-conditions)) shall be applicable on this transaction.
- The Bank shall reserve the right to change and modify these terms and conditions or the services and products offered as required by the law or bank policy. Such changes shall be applied after 60 days of issuing a written notification to the Customer.
- The Customer hereby authorises the bank to debit the expenses from his/her account for this service charged by Dubai Islamic Bank and correspondent banks.
- The Customer understands that this transaction requires immediate implementation and hence the Customer agrees to waive the Cooling-off option for the transaction to occur.
- The Customer understands and agrees that the Bank shall not be liable to him/her if the Bank is unable to provide the service due to failure of any technical systems or for any other reasons beyond the Bank's control.
- The Customer understands and agrees that this transaction is executed during the Bank business working days and hours.
- The Customer understands and agrees that the Bank is not responsible for the financial losses due to the error or omission from the customer side in providing incorrect or incomplete information.
- The Bank may refuse to execute any requests, instructions or services requested by the customer if the Customer fails to comply with the necessary procedures as provided on this document; or if the information or data are incorrect or are in violation of the law applicable in the United Arab Emirates.

#### الأحكام والشروط

- يتفهم المتعامل ويوافق على تطبيق كل من الشروط والأحكام المذكورة في هذا النموذج والشروط والأحكام الواردة في «عقد الخدمات المصرفية» (المتوفرة على موقع البنك على الرابط التالي [www.dib.ae/terms-and-conditions](http://www.dib.ae/terms-and-conditions)) على هذه المعاملة.
- يحتفظ البنك بالحق في تغيير وتعديل هذه الشروط والأحكام أو الخدمات والمنتجات المعروضة على النحو المطلوب بموجب القانون أو سياسة البنك. يتم تطبيق هذه التغييرات بعد 60 يوماً من إصدار إشعار كتابي للمتعامل.
- يصرح المتعامل بموجب هذا للبنك بخصم المصروفات التي يتقاضاها بنك دبي الإسلامي والبنوك المراسلة من حساب المتعامل لقاء هذه الخدمة.
- يفهم المتعامل ويوافق على أن هذه المعاملة تتطلب تنفيذاً فورياً، وبالتالي يوافق المتعامل على التنازل عن خيار «فترة إنهاء الشراء» من أجل تنفيذ المعاملة.
- يفهم المتعامل ويوافق على أن البنك لن يكون مسؤولاً تجاهه في حال عدم تمكن البنك من تقديم الخدمة بسبب أي عطل فني في الأنظمة أو لأي أسباب أخرى خارجة عن نطاق بنك دبي الإسلامي.
- يفهم المتعامل ويوافق على أن هذه المعاملة يتم تنفيذها خلال أيام وساعات عمل البنك.
- يفهم المتعامل ويوافق على أن بنك دبي الإسلامي غير مسؤول عن الخسائر المالية الناجمة عن الخطأ أو الإغفال من جانب المتعامل عند تقديمه معلومات غير صحيحة أو غير كاملة.
- يجوز للبنك رفض تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات يطلبها المتعامل في حال عدم امتثال المتعامل للإجراءات اللازمة على النحو المنصوص عليه في هذا المستند؛ أو إذا كانت المعلومات أو البيانات غير صحيحة أو تخالف القانون المعمول به في دولة الإمارات العربية المتحدة.

Customer Signature:

توقيع المتعامل:

- Governing law and Jurisdiction of Court: The terms and conditions of this product shall be governed by the federal laws of the UAE and the courts of the Emirate of Dubai shall have non-exclusive jurisdiction to settle any dispute arising out of or in connection with this transaction to the extent these laws do not conflict with the principles of Sharia as interpreted by the Internal Sharia Supervision Committee of the Bank, in which case the principles of Sharia shall prevail. For avoidance of doubt, the Bank has the right to bring any such dispute in any other relevant jurisdiction.

القانون الواجب التطبيق والمحكمة المختصة: تخضع شروط وأحكام هذه الخدمة للقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة، ويكون لمحاكم إمارة دبي الاختصاص القضائي غير الحصري لتسوية أي نزاع ينشأ عن هذا أو يتعلق به بما لا تتعارض فيه هذه القوانين مع مبادئ الشريعة الإسلامية كما تفسرها لجنة الرقابة الشرعية الداخلية لبنك دبي الإسلامي، وفي هذه الحالة تسود مبادئ الشريعة. لتجنب الشك، يحق للبنك رفع دعوى قانونية بخصوص أي نزاع من هذا القبيل في أي اختصاص قضائي آخر ذات صلة.

#### How to complain to us?

- Any branch
- If assigned to your bank account, your dedicated relationship manager
- Phone Banking (+971 4 609 2222)
- Internet and Mobile Banking
- E-mail: 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.

#### كيف تقدم شكوى لنا؟

- 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 نموذج شكوى عبر موقعنا الإلكتروني
- عن طريق البريد: وحدة إدارة الشكاوى، بنك دبي الإسلامي، صندوق بريد 1080، دبي، الإمارات العربية المتحدة
- سنستلم شكواك خلال يومي عمل وسنسعى جاهدين للرد على شكواك في غضون 5 أيام عمل.

#### For Bank use only

#### لاستخدام البنك فقط

Signature Verified By: \_\_\_\_\_ تم مطابقة التوقيع من قبل:

Authorised CSO Br: \_\_\_\_\_ اسم الموظف المسؤول:

توقيع مقدم الطلب  
Applicants Signature:

Customer Signature:

توقيع المتعامل: