

Terms and Conditions

الأحكام والشروط

1. The Customer understands and agrees that both the terms and conditions mentioned on this form and the terms and conditions in the Banking Service Agreement (available on the Banks website at the following link www.dib.ae/terms-and-conditions) shall be applicable on this transaction.
2. The Bank shall reserve the right to change and modify these terms and conditions or the services and products offered as required by UAE laws or by regulations of the Central Bank of UAE or by Bank's policy. Such changes shall be applied after 60 days of issuing a written notification to the Customer.
3. Governing law and Jurisdiction of Court: The terms and conditions of this transaction 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 DIB, 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.
4. 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.
5. 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.
6. The Customer understands and agrees that this transaction is executed during the Bank's business working days and hours.
7. 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.
8. In a branch where there is no dedicated section for women, the identity of the veiled women shall be verified by verifying the face against the official identity card. If it is not possible, the woman shall be guided to the nearest branch/Johara section for identity verification.

1. يفهم المتعامل ويوافق على أن 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) سوف يتم تطبيقها في هذه المعاملة.
2. يحتفظ البنك بالحق في تغيير وتعديل هذه الشروط والأحكام أو الخدمات والمنتجات المعروضة بموجب قوانين دولة الامارات العربية المتحدة أو لوائح مصرف الامارات المركزي أو سياسة البنك. يتم تطبيق هذه التغييرات بعد 60 يوماً من إصدار إشعار كتابي للمتعامل.
3. القانون الواجب التطبيق والمحكمة المختصة: تخضع شروط وأحكام هذه المعاملة 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 الإسلامية. لتجنب الشك، يحق للبنك رفع دعوى قانونية بخصوص أي نزاع من هذا القبيل في أي اختصاص قضائي أضر ذات صلة.
4. يفهم المتعامل أن هذه المعاملة تتطلب تنفيذاً فورياً، وبالتالي يوافق على التنازل عن خيار / فترة المراجعة لإتمام المعاملة.
5. يفهم المتعامل ويوافق على أن البنك لن يكون مسؤولاً تجاهه في حال عدم تمكن البنك من تقديم المعاملة بسبب أي عطل فني في الأنظمة أو لأي أسباب أخرى خارجة عن سيطرة البنك.
6. يفهم المتعامل ويوافق على أن هذه المعاملة يتم تنفيذها خلال أيام وساعات عمل البنك.
7. 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 تنتهك القانون المعمول به في دولة الإمارات العربية المتحدة.
8. في فروع البنك التي لا يتوفر فيها قسم خاص بالسيدات، يتم التحقق من هوية المنتقبات وذلك من خلال التحقق من الوجه مقابل بطاقة الهوية الرسمية. وفي حال عدم إمكانية تطبيق ذلك، يمكن للمرأة ان تتوجه إلى أقرب فرع / قسم الجوهرة للتحقق من الهوية.

Customer's Signature:

توقيع المتعامل:

9. People of determination: In case the Customer is visually impaired, a fully abled and literate witness of choice should accompany the Customer. In case, the Customer is visually impaired and mute/deaf, a court appointed witness should accompany the Customer. The Bank shall bear no responsibilities in case a blind Customer wishes to use his/her own signature stamp.
10. The Customer understands and agrees that the Bank is not responsible for the financial losses due to the error or omission from the Customer's side in providing incorrect or incomplete information.
11. The Customer understands and agrees that after the completion of the transaction in the Bank's system, the Bank will not be able to cancel the transaction; hence this transaction will have a possible impact of fluctuations in exchange rates incase if the Customer decides to cancel the request.
12. The Customer should present original and valid Emirates ID/passport, where applicable, for identity verification as per the Bank's policy.
13. The Customer understands and agrees that after the submission of account closure request in the Bank, the Debit Card and Cheque Books should not be used in any manner. If the account cannot be closed due to such activities, the Bank shall not be responsible.

I/We understand and accept the charges applicable for this service as per the Bank's schedule of charges (available on the Banks website at the following link: www.dib.ae/schedule-of-charges).

9. أصحاب الهمم: في حالة إصابة المتعامل بإعاقة بصرية، يجب أن يرافق المتعامل شاهداً مختاراً يتمتع بالكفاءة والقدرة على القراءة والكتابة. إذا كان المتعامل معاق بصرياً وأبكم / أصم، يتم مرافقته من قبل شاهد يتم تعيينه من قبل المحكمة. لن يتحمل البنك أي مسؤولية في حالة رغبة المتعامل الكفيف في استخدام ختم التوقيع الخاص به.

10. يفهم المتعامل ويوافق على أن البنك غير مسؤول عن الخسائر المالية الناجمة عن الخطأ أو الإغفال من جانب المتعامل عند تقديمه معلومات غير صحيحة أو غير كاملة.

11. يفهم المتعامل ويوافق على عدم إمكانية البنك من إلغاء المعاملة بعد إتمامها في نظام البنك؛ وعليه قد تتأثر هذه المعاملة بالتقلبات في أسعار الصرف إذا قرر المتعامل إلغاء الطلب.

12. يجب على المتعامل تقديم هوية / جواز سفر أصلي وساري المفعول، متى اقتضى الأمر، للتحقق من هوية المتعامل وفقاً لسياسة البنك.

13. يفهم المتعامل ويوافق على أنه بعد تقديم طلب إغلاق الحساب في البنك، لا يحق له استخدام بطاقة الخصم ودفاتر الشيكات بأي شكل من الأشكال. لن يكون البنك مسؤولاً عن تعذر إغلاق الحساب بسبب ممارسة المتعامل لمثل هذه الأنشطة.

انا / نحن نفهم ونوافق على المصاريف المستحقة لهذه الخدمة طبقاً للائحة المصاريف الموجودة على الرابط التالي: www.dib.ae/schedule-of-charges

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.

Customer's Signature:

توقيع المتعامل:

For Bank Use		للاستخدام البنك	
Approved by :	اعتماد المسؤول	Signature Verifications	مطابقة التوقيع
Name : _____	الاسم: _____	Name: _____	الاسم: _____
Signature : _____	التوقيع: _____	Signature: _____	التوقيع: _____
Request processed on _____ تم إجراء اللازم بتاريخ _____			
Staff Name : _____ الموظف المختص: _____			
Staff Signature: _____ التوقيع: _____			

For general queries,

Please contact Al Islami Phone Banking Service on
+971 4 609 2222 or visit 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