

# ميثاق التعامل الفادل مع المتعاملين

## Code of Fair Treatment of Customers



At Dubai Islamic Bank, we believe in fostering trust and long-lasting relationships with our customers. Our customers are our top priority, and we are committed to ensuring we act responsibly and treat our customers fairly at all times. This Code of Fair Treatment outlines our commitments to our customers and the principles we follow in our customer interactions. It reflects our values and reinforces our Customer Charter #AllAboutYou.

### Sharia Compliance

We are a Sharia-compliant institution and are guided at all times by the principles of Sharia in all our products, services and transactions that we offer you.

### Ethical Conduct

We value the trust that our customers place in us and are committed to safeguarding this privilege by adhering to the highest ethical standards. We will act professionally, fairly, honestly, and with integrity at all times. We will ensure that all our customer interactions are free from undue pressure or influence and that customers choices are not restricted through unreasonable barriers.

### Transparency

We recognize that transparency is fundamental to empowering our customers, enabling them to make informed decisions and build lasting trust in our services. We are committed to being transparent in each and every interaction with customers. We will provide up-to-date, clear, accurate, and accessible information and disclosures about our products, services, and terms, including fees, charges, risks and limitations, and customer rights and responsibilities. We shall also ensure that customers are not misguided by the staff of the Bank in choosing the products that suit their needs; rather, they will be offered the full range of the available products that cater to their requirements, helping them to make an informed decision.

### Equality, Respect and Access

We are committed to fostering a supportive and inclusive banking environment where our customers feel valued and secure in their interactions, promoting trust and customer satisfaction. All customers will be treated equally with dignity and respect. Customers will have fair access to our applicable products and services, irrespective of their age, gender, ethnicity, background, identity, financial status, or any other personal characteristics. We shall also strive to make reasonable accommodations to meet different needs, especially for vulnerable customers.

### Privacy and Data Security

We are committed to protecting customer privacy and maintaining robust data security measures to safeguard sensitive customer information. We implement robust security measures to safeguard customer data and comply with all applicable data protection regulations. Any personal and/or financial information provided to us is secure and protected and only used for the purposes which we have agreed with and explained to our customers. Customers can be rest assured that we will never share customer information with any external third party unless we have the customer's consent or are required to do so by law.

### Customer Complaints

We view customer complaints not just as issues to be resolved but as vital feedback that confirms our continuous commitment to improve and uphold the highest standards of service. All complaints will be taken seriously. We have an effective complaints management process which ensures customers receive timely responses and fair resolutions of their complaints. Feedback from complaints data will be used to enhance our services and processes.

### Products and Services

We are here to serve our customers and support them in meeting their diverse financial goals. In designing our products and services, we commit to prioritising the needs and wellbeing of our customers, ensuring each offering is ethical, understandable, transparent and Sharia-compliant. Our products and services are designed and marketed in a responsible and Sharia-compliant manner.

### Service Standards

We aim to ensure a positive customer experience in every interaction with us and provide clear information about what customers can expect. We have set service standards, which we monitor to ensure customers receive a consistent and reliable service.

### Errors and Omissions

We are committed to taking swift, fair action to correct any errors or omissions that may occur in our dealings with customers. We will take measures to prevent the reoccurrence of any such errors and omissions.

### Education and Awareness

We recognise that informed customers are empowered to make decisions that best suit their needs and protect their interests. We are committed to educating our customers and enhancing awareness in relation to financial and banking matters and fraud through various programs. Through these programs, we aim to help existing and future customers develop the financial literacy and confidence to better understand risks and opportunities and make informed choices. We are also committed to educating our customers about the options available to them in terms of the services and products that they opt for on both the depository as well as the assets' side to ensure that they are treated fairly and equally without any discrimination.

إننا، في بنك دبي الإسلامي، نؤمن بتميز الثقة وتوطيد العلاقات الطيبة طويلة الأمد مع متعاملينا الكرام، كما نضع متعاملينا على رأس أولوياتنا ونحن ملتزمون بضمان التصرف بمسؤولية ومعاملة متعاملينا بنزاهة وبشكل عادل في جميع الأوقات. نحدد ميثاق التعامل الفادل هذا التزاماً تجاه متعاملينا والبادئ التي سوف نربطها في كافة تعاملاتنا معهم، كما يعكس قيمنا وبعزز ميثاق المتعاملين الخاص بنا #كل\_أمر\_تحول\_حولكم.

### الامتثال للشريعة

إننا مؤسسة مُتوافقة مع الشريعة ونسترشد في جميع الأوقات بمبادئ الشريعة في كافة منتجاتنا وخدماتنا ومعاملاتنا التي نقدمها لكم.

### السلوك الأخلاقي

إننا نقدر الثقة التي أولها لنا متعاملينا ونحن ملتزمون بضمان حماية هذه المسؤولية من خلال الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية، ونتعهد بأن نعمل باحترافية ومهنية وعادلة وإنصاف وصدق وأمانة في جميع الأوقات. كما نضمن أن تكون جميع تعاملاتنا مع المتعاملين خالية من أي ضغوط أو تأثيرات غير مقبورة وأن خيارات المتعاملين ليست مقيدة بأي عوائق أو قيود غير معقولة.

### الشفافية

إننا نذكر أن الشفافية تشكل عنصراً أساسياً لمساعدة متعاملينا وتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة وبناء ثقة دائمة في خدماتنا. ونحن ملتزمون بالشفافية في كل تعامل مع المتعاملين. وسوف نقدم معلومات وإفصاحات محدثة وواضحة ودقيقة يسهل الوصول إليها حول منتجاتنا وخدماتنا وشروطنا، بما في ذلك الرسوم والتكاليف والمخاطر والقيود وحقوق ومسؤوليات المتعاملين. كما سنحرص على عدم قيام موظفي البنك بتبديل متعامليه فيما يتعلق باختيار المنتجات التي تناسب احتياجاتهم؛ والتأكد من قيامهم بطرح وتقديم النطاق الكامل للمنتجات المتاحة التي تلبي متطلباتهم، وأن يقوموا بمساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة.

### المساواة والاحترام وسهولة الوصول

إننا ملتزمون بتوفير بيئة مصرفية داعمة وشاملة يشعر فيها متعاملينا بالتقدير والأمان في تعاملاتهم، إلى جانب تعزيز ثقة ورضا المتعاملين. وسوف يتم معاملة جميع المتعاملين على قدم المساواة واحترام وتقدير. كما سيتم إتاحة الوصول الفادل إلى كافة منتجاتنا وخدماتنا المتوفرة لجميع متعاملينا، بغض النظر عن العمر أو الجنس أو العرق أو الخلفية أو الهوية أو الوضع المالي أو أي سمات شخصية أخرى. كما سنسعى جاهدين لتوفير التيسيرات المعقولة لتلبية المتطلبات المختلفة، خاصة للمتعاملين من الشرائح غير المخدمين.

### الخصوصية وأمن المعلومات

إننا ملتزمون بحماية خصوصية المتعاملين والمحافظة على تدابير وإجراءات أمن بيانات قوية وذلك لحماية معلومات المتعاملين الحساسة. كما نطبق كافة تدابير وأمن بيانات قوية لحماية بيانات المتعاملين والامتثال لكافة أنظمة حماية البيانات المعمول بها. أي أن معلومات شخصية وأموالية يتم تزويدها بها آمنة وصحية ولا نستخدم إلا لأغراض التي اتفقنا عليها وأمننا بنشرها لمتعاملينا. وباستضافة متعاملينا أن يكونوا مطمئنين بأننا لن نشارك معلوماتهم مع أي طرف ثالث خارجي ما لم نحصل على موافقة المتعامل على ذلك أو أن تكون ملزمين بذلك بموجب القانون.

### شكاوى المتعاملين

إننا لا ننظر إلى شكاوى المتعاملين باعتبارها أمور تحتاج إلى حل فحسب، بل باعتبارها تعليقات وملاحظات هامة وذلك تماشيًا مع التزامنا بتحسين والمحافظة على أعلى معايير الخدمة بشكل مستمر. كما لدينا إجراءات فعالة وإدارة شكاوى المتعاملين تضمن حصول المتعاملين على استجابة في الوقت المناسب وحلول عادلة للشكاوى. فضلاً عن ذلك يتم استخدام التعليقات والملاحظات الواردة في بيانات الشكاوى لتحسين خدماتنا وعملياتنا.

### المنتجات والخدمات

إننا هنا لخدمة متعاملينا ودعمهم في تطبيق أهدافهم المالية المتنوعة. كما إننا ملتزمون بإعطاء الأولوية لمتطلبات ورغبات المتعاملين عند قيامنا بتصميم المنتجات والخدمات وضمان أن يكون كل عرض مصرفي شفافاً وأخلاقياً ومفهوماً ومتوافقاً مع الشريعة. هذا ويتم تصميم منتجاتنا وخدماتنا وتسويقها بطريقة مسؤولة ومتوافقة مع الشريعة.

### معايير الخدمة

إننا نهدف لضمان تجربة متعاملين إيجابية في كل تعامل معنا وتوفير معلومات واضحة حول ما يمكن أن يتوقعه المتعاملين. لقد قمنا بوضع معايير للخدمة والتي نقوم بمراقبتها لضمان حصول المتعاملين على خدمة متميزة وموثوقة.

### السهو والخطأ

إننا ملتزمون باتخاذ إجراءات وتدابير سريعة وعادلة لتصحيح أي خطأ أو سهو قد يحدث في تعاملاتنا مع المتعاملين. إلى جانب هذا، سوف نقوم باتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لمنع تكرار مثل هذا الخطأ أو السهو في المستقبل.

### التثقيف والتوعية

إننا نذكر أن المتعاملين الذين يتمتعوا بعلم ودراية مالية جيدة لديهم القدرة على اتخاذ القرارات التي تناسب احتياجاتهم وتحمي مصالحهم بشكل أفضل. لذا نحن ملتزمون بتثقيف متعاملينا وتعزيز التوعية بالأمور المالية والمصرفية والاحتيال عبر برامج مختلفة. كما نهدف من خلال هذه البرامج، إلى مساعدة متعاملينا الحاليين والمستقبليين على تطوير معلوماتهم وثقافتهم المالية وتعزيز الثقة من أجل فهم المخاطر والفرض بشكل أفضل واتخاذ قرارات مستنيرة. كما إننا ملتزمون بتثقيف وتوعية متعاملينا بشأن الخيارات المتاحة أمامهم من حيث الخدمات والمنتجات التي يختارونها سواء فيما يتعلق بإيداع الأموال أو إدارة الأصول لضمان معاملتهم بعادلة وإنصاف ودون أي تمييز.